

CHALEUR BOIS QUALITE + [®]

« FOURNITURE DE COMBUSTIBLES BOIS
POUR CHAUFFERIE AUTOMATIQUE »

CERTIFICATION DE SERVICE



REF-103-02

BP 40 / 92224 BAGNEUX Cedex



Bois-Energie

Une diversité de **filières**



Des caractérisations

multiples



- Granulométrie
- Humidité
- PCI
- Taux de cendre...

Combustibles

- Type de chaudière
- Conception de silo
- Mode et accès de livraison

Installations

- Unités (MAP, M³, Tonne, kWh...)

Langage

CERTIFICATION Service Confiance[®]



Donner confiance aux clients :

Pour convaincre de nouveaux maîtres d'ouvrage, les fournisseurs professionnels ont identifié deux attentes fortes dans la clientèle potentielle :

- QUALIFIER LES COMBUSTIBLES
- FIABILISER L'APPROVISIONNEMENT

En effet il est souvent impossible au client de savoir à priori **si le combustible qu'on lui propose est adapté à sa chaudière.**

Les fournisseurs au centre du marché du combustible



La capacité des fournisseurs à pouvoir donner des assurances de qualité au client sur le combustible et le service rendu est capitale.

C'est pour garantir des engagements précis, et contrôlés par un organisme tiers indépendant, que le référentiel "Service Confiance[®]" a été créé...

Un organisme certificateur a donc été sollicité :

L'AFAQ/AFNOR



Chaleur Bois Qualité + [®]

Une première en France
4 ans d'expérience en Rhône-Alpes



Les professionnels s'engagent sur :

- la qualité du combustible bois**
- la fiabilité des approvisionnements**



7 engagements de service



- 1- Confirmer le choix du combustible qui respecte le couple
« chaudière/combustible »
 - Rapport de visite avant toute démarche commerciale
- 2- Définir la solution d'approvisionnement adaptée au consommation
 - Prévisionnel de saison de chauffe pour l'année à venir
- 3- Établir avec le client un contrat complet et précis
- 4- Fournir au client un combustible aux caractéristiques constantes
- 5- Assurer la continuité de l'approvisionnement
 - Procédure de sécurité en cas de rupture d'approvisionnement
- 6- Respecter l'environnement et les horaires de livraison
- 7- Tenir compte du niveau de satisfaction du client
 - Bilan de saison de chauffe et enquête annuelle de satisfaction



Chaleur Bois Qualité +[®]

Jusqu'en 2006



- Certification déposée au JO fin 2001 par FIBOIS Ardèche-Drôme
- Certification financée par la Région RA et l'Ademe (phase test 2002/2006)
- La première entreprise est certifiée en septembre 2002
- 5 fournisseurs engagés dans la certification pour 63 000 MAP
- 45 clients fournis pour des puissances de 20 kW à 2,5 MW
- En Rhône-Alpes, les aides pour la production sont conditionnées à l'entrée dans la certification
- Une amélioration constante du service
- Un service garanti en toute transparence



Chaleur Bois Qualité +[®]

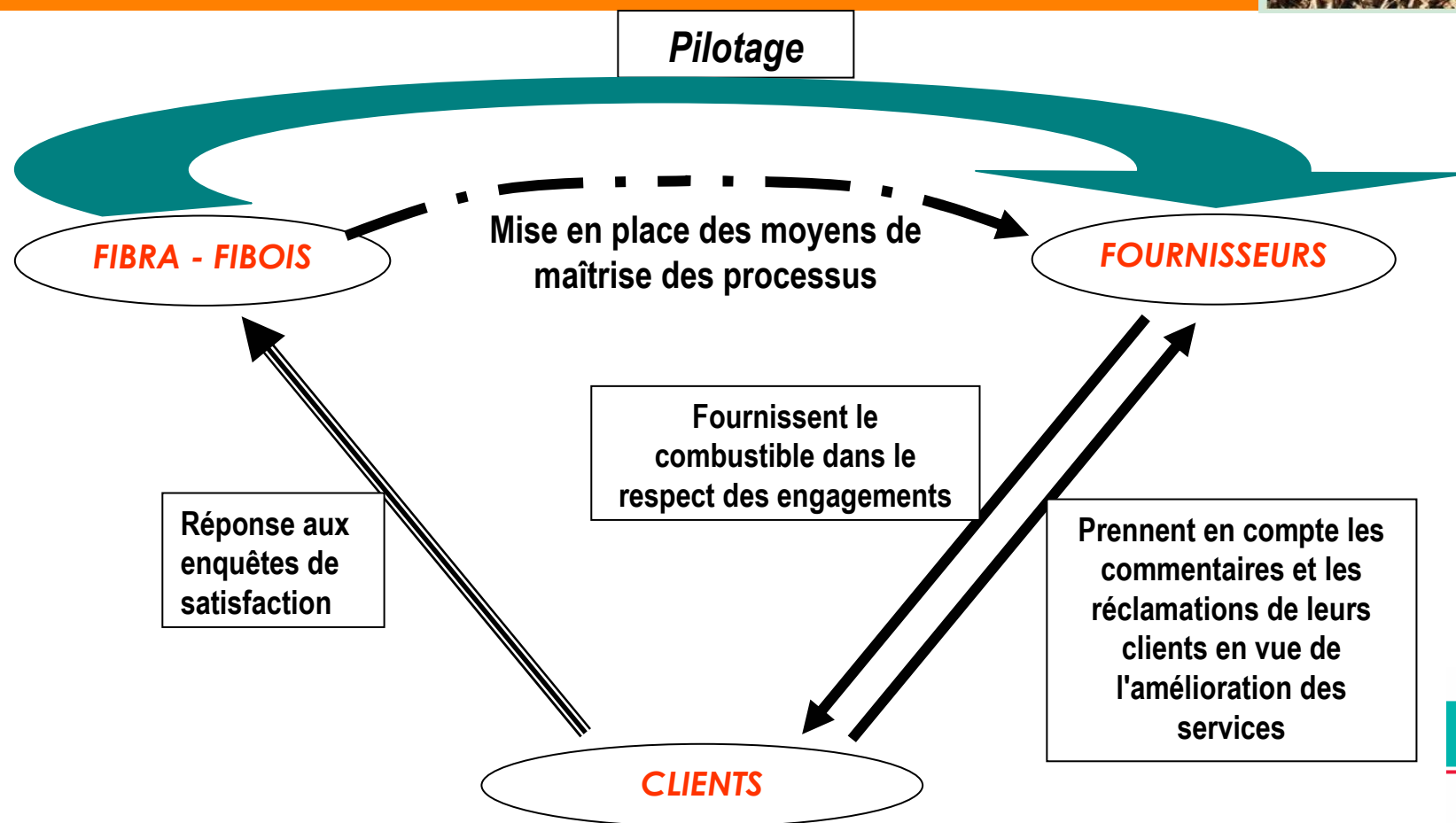
A compter de 2007



- Développement de la certification par le biais de FIBRA, la Fédération forêt-bois Rhône-Alpes
- Intégrant l'ensemble des combustibles bois pour chaufferie automatique (y compris granulés)
- Raisonner la livraison en kWh et développer l'analyse fine du produit
 - Analyse PCI, taux de cendre, granulométrie et humidité par procédure de réalisation
- Une gestion multi-sites permettant une maîtrise des coûts de certification
- Inscription au JO du référentiel modifié en multi-sites
 - 1^{er} trimestre 2007



Schéma de fonctionnement



Comment intégrer la certification ?



1- Demande de certification

- Vérification que l'entreprise répond ou pourra répondre aux critères de la certification
- Réalisation du dossier de candidature
- Étude de la candidature par le comité de pilotage

2- Formation, mise en place du référentiel dans l'entreprise :1 jour

- Formation du fournisseur et mise en place des outils de certification

3- Audit interne :1 jour

- Contrôle des caractéristiques des combustibles
- Vérification du respect des engagements
- Identification des écarts et actions correctives à mettre en place

4- Audit de Certification

- Vérification des respects des engagements
- Contrôle de l'amélioration du système

**Durée
3 à 6
mois**



CONTACTS



Mise en place opérationnelle et suivi : Fibois Ardèche-Drôme

Contact : Sylvain VILLAR – tél : 04.75.25.97.05



Coordination et Animation : FIBRA la Fédération forêt-bois Rhône-Alpes

Contact : Guillemette BOURMEYSTER – tél : 04.78.37.09.66



Avec le concours de :

ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Energie

Rhône-Alpes Région



12

le 15 février 2007

Merci de votre attention

ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Énergie



FIBRA

Fédération forêt-bois
Rhône-Alpes

fib 01
fibois 07-26
créabois 38
inter forêt-bois 42
fibois 69
inter forêt-bois 73
fib 74

Rhône-Alpes Région