

# Fourniture de combustibles bois pour chaufferie automatique

## CHALEUR BOIS QUALITE +

Certification suivant un référentiel AFAQ Service Confiance



Des professionnels s'engagent sur :

- La qualité des combustibles bois plaquettes et pellets
- La fiabilité des approvisionnements



# La certification **CHALEUR BOIS QUALITE +** , pourquoi ?

En partenariat avec FIBOIS Ardèche-Drôme et FIBRA, les fournisseurs de combustibles bois pour chaudière automatique s'engagent à répondre aux exigences d'un référentiel AFAQ Service Confiance® pour apporter à leurs clients un véritable gage de qualité.

Rhône-Alpes :  
une politique forte  
du bois énergie  
qui se traduit  
par un nombre  
d'installations important



## Les fournisseurs s'engagent à répondre aux deux attentes principales des clients :



### la qualité et la régularité du combustible

→ un combustible adapté à votre type de chaudière

### la fiabilité des approvisionnements

→ un combustible livré en temps voulu et en toute sécurité

## Un véritable dialogue s'instaure entre le client et le fournisseur

qui va au delà de la simple fourniture de combustible  
et garantit un haut niveau de performance de l'installation

## L'AFAQ-AFNOR Certification : un organisme indépendant garant de cette démarche qui :



Ref-103-2

- évalue et certifie les entreprises adhérentes
- contrôle le respect de leurs engagements



La certification est un gage de confiance et  
une preuve incontestable  
de la valeur des services des fournisseurs

AFAQ-AFNOR Certification  
116 avenue Aristide Briand  
BP 40 92224 Bagneux cedex

# 7 engagements au service du client

## Les **7** engagements de service des fournisseurs de combustible bois pour chaudière automatique

- 1 AIDER** le client dans le choix du combustible qui respecte le couple "chaudière / combustible"
- 2 DÉFINIR** avec le client les modalités d'approvisionnement adaptées à sa consommation
- 3 ETABLIR** avec le client un contrat complet et précis
- 4 FOURNIR** au client un combustible aux caractéristiques constantes
- 5 ASSURER** la continuité de l'approvisionnement du client
- 6 RESPECTER** les lieux et l'environnement du site lors des livraisons et les horaires fixés avec le client
- 7 TENIR COMPTE** du niveau de satisfaction du client

Créée en 2001,  
la certification a fait  
ses preuves

En 2009, le taux de satisfaction  
des clients ayant fait appel à des  
fournisseurs certifiés est de 96 %  
(résultat de l'enquête de  
satisfaction annuelle)



**CHALEUR BOIS QUALITE +**  
**C'EST L'EFFICACITÉ AU SERVICE DU CLIENT**

# Comment ça marche ?

Une structure de pilotage, constituée de FIBRA et de Fibois Ardèche-Drôme gère et organise la démarche de certification.

Elle accompagne les entreprises adhérentes dans la mise en place et le suivi du respect des engagements dans leurs organisations.

Elle veille ensuite à la bonne application des engagements.

L'AFAQ-AFNOR évalue chaque année la structure de pilotage et le niveau de service des entreprises.

## Les partenaires de la certification

### Les entreprises



la structure de pilotage composée de



le concours technique et financier de



et le partenariat de



## La certification CHALEUR BOIS QUALITE + vous intéresse ?

### Contact général :

#### FIBRA

Agrapole, 23 rue Jean Baldassini  
69364 Lyon cedex 07  
Tél : 04 78 37 09 66 - Fax : 04 72 56 36 56  
info@fibra.net  
www.fibra.net

### Contact technique :

#### FIBOIS Ardèche-Drôme

INEED Rovaltain TGV  
BP11159 - 26 958 Valence cedex 09  
Tél. : 04 75 25 97 05 - Fax : 04 75 25 97 06  
contact@fibois.com  
www.fibois.com