

Référentiel Engagement de service

« Bois & chaufferie automatique »

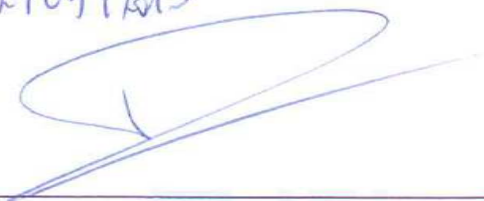
Le responsable de la certification Engagement de service

Nom : Yves PARIOT

Fonction : Responsable Département Innovation et
Développement

Date : 12/09/2013

Visa :



Référence : REF 103

Edition : 02 juillet 2013

SOMMAIRE

I. LE DOMAINE D'APPLICATION	3
II. LE CONTEXTE GENERAL	4
2.1 - DESCRIPTION GLOBALE	4
2.2 - LES PRODUITS	5
2.3 - LES CLIENTS ET LEURS ATTENTES	9
III. LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET NORMATIF	10
IV. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE	12
V. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	22
5.1 OBLIGATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE DE FOURNITURE DE COMBUSTIBLES BOIS	22
5.1.1 RESPONSABILITES	22
5.1.2 ORGANISATION DOCUMENTAIRE	23
5.1.3 INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL	25
5.1.4 AUDITS INTERNES.....	26
5.1.5 TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS DES CLIENTS	26
5.1.6 ENQUETES DE SATISFACTION.....	27
5.1.7 LES REUNIONS BILAN	27
5.1.8 PLAN D'AMELIORATION	28
5.2 OBLIGATIONS DE LA STRUCTURE DE PILOTAGE	29
5.2.1 RESPONSABILITES	30
5.2.2 MAITRISE DE L'UNICITE D'ACTIVITE DES FOURNISSEURS MEMBRES	30
5.2.3 MAITRISE DU SYSTEME QUALITE	30
5.2.4 AUDITS INTERNES.....	34
5.2.5 TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS DES CLIENTS	36
5.2.6 ENQUETES DE SATISFACTION.....	36
5.2.7 LES INDICATEURS DU RESPECT DES ENGAGEMENTS.....	38
5.2.8 LES REUNIONS BILAN	38
VI. LES MODALITES DE COMMUNICATION	40
VII. DOSSIER DE CANDIDATURE.....	42
VIII. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DU CERTIFICAT ENGAGEMENT DE SERVICE.....	43
IX. GLOSSAIRE	46
ANNEXE 1 : DOSSIER DE CANDIDATURE	50

I. Le domaine d'application

Le Domaine d'application

Le référentiel s'applique à l'ensemble des fournisseurs de combustibles bois pour chaufferie automatique ayant un lien contractuel direct ou délégué avec le client final.

Il intègre sept engagements de service dont les bénéficiaires sont les utilisateurs de combustibles bois pour chaufferie automatique :

- 1 Vous aider dans le choix du combustible qui respecte le couple « chaudière-combustible »
- 2 Définir avec vous les modalités d'approvisionnement adaptées à votre consommation
- 3 Vous proposer d'établir avec vous un contrat complet et précis
- 4 Vous fournir un combustible aux caractéristiques constantes
- 5 Vous assurer la continuité de votre approvisionnement
- 6 Lors des livraisons, respecter les lieux et leur environnement et les horaires fixés avec vous
- 7 Tenir compte de votre niveau de satisfaction

Définitions

Les fournisseurs de combustibles bois

On entend par fournisseurs de combustibles bois, toute entreprise réalisant un acte de commercialisation de produits ligneux alimentant des chaufferies automatiques au bois dans le but de fournir de la chaleur.

Organisation multi-sites (Selon Guide IAF – Version 2 selon le guide ISO-CEI 62 : 1996)

Entité présentant une fonction centralisée identifiée (dénommée ci-après « structure de pilotage ») au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées, ainsi qu'un ensemble de sites (dénommés ci-après « fournisseurs membres ») au niveau local au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement réalisées.

La structure de pilotage peut être une interprofession régionale de la filière bois ou une structure constituée dans le but de gérer la certification.

Les exigences dans le cas du demandeur multi-sites

- Le demandeur de la certification doit distinguer un établissement principal (qui correspond à la structure de pilotage) et un ou plusieurs fournisseurs membres qui sont sous la responsabilité de l'établissement principal.
Ces établissements doivent :
 - Avoir une relation juridique ou contractuelle avec la structure de pilotage
 - Réaliser tout ou partie des prestations de service définies dans le présent référentiel.
- Tous les fournisseurs membres (entités juridiques indépendantes) doivent faire l'objet d'un système qualité commun qui est défini, établi et soumis en permanence au suivi exercé par la structure de pilotage. Cela signifie que cette dernière a le droit de mettre en place des actions correctives si elles sont jugées nécessaires dans l'un des « fournisseurs membres ». Cette mesure doit donc être stipulée dans le contrat passé entre la structure de pilotage et les « fournisseurs membres concernés par la certification ».
- Dans ce cas, les conditions supplémentaires définies pour les demandeurs multi-sites dans le chapitre 5.2 du présent référentiel sont applicables.

Ce référentiel est accessible à tous fournisseurs de combustible bois pour chaufferie automatique et respectant les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage.

II. Le contexte général

Une politique forte de développement du bois énergie existe en France. Cette politique se traduit par des incitations importantes des pouvoirs publics auprès des maîtres d'ouvrage de chaufferies automatiques au bois fragmenté.

Le succès du développement de la filière repose avant tout sur la capacité des professionnels de fournir aux clients le bon combustible au bon moment.

Dans ce but, FIBOIS Ardèche- Drôme a souhaité la création durant les années 2000 d'un système de certification concernant les approvisionnements en combustibles : la démarche AFAQ Service Confiance® bâtie sur un référentiel d'engagements de service.

L'objet de ce référentiel est de présenter les engagements pris par les fournisseurs de combustibles bois pour chaufferie automatique, adhérents à la démarche, afin d'apporter des assurances quant à la qualité des combustibles et des services associés.

2.1 - Description globale

Le marché des combustibles bois pour chaufferie automatique est né pour l'essentiel en 1995 en Rhône-Alpes. Il est le résultat de la volonté des pouvoirs publics de développer cette énergie pour ses intérêts multiples : création d'activité professionnelle, développement local, respect de l'environnement, gestion des déchets, amélioration de la gestion forestière.

Ce marché est en plein développement : il évoluera en fonction du contexte énergétique, politique, économique et du respect des engagements pris par les fournisseurs de ces combustibles.

Il existe plusieurs types de chaudières automatiques qui fonctionnent avec des combustibles bois.

Le consommateur qui investit dans une chaudière automatique au bois engage une opération plus coûteuse en investissement par rapport aux énergies conventionnelles. Il est donc essentiel que son installation ne présente aucun dysfonctionnement.

Les risques de dysfonctionnement sont parfois liés à des problèmes d'approvisionnement en combustible. Le fournisseur de combustible est donc au centre du succès de ce marché en plein développement. La capacité des fournisseurs à donner des assurances qualité sur le service au client est en conséquence capitale. Elle est également capitale pour les autres professionnels concernés : maîtres d'œuvres, bureaux d'études, installateurs, chauffagistes, exploitants, investisseurs et constructeurs de chaudières.

C'est pourquoi, il apparaît nécessaire de commencer par bien définir la fourniture de combustibles bois pour chaufferie automatique. Il est évident que par la suite cette démarche ENGAGEMENT DE SERVICE pourra favoriser des démarches par d'autres acteurs de la filière (BET, installateurs, ...).

2.2 - Les produits

Au travers de ce paragraphe, sont présentés : les différents produits bois déchiqueté et granulés de bois ainsi que leurs caractéristiques.

2.2.1 – Le bois déchiqueté

En 2008, l'ADEME en partenariat avec le Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables, ont publié un référentiel permettant de définir les caractéristiques et exigences techniques liées aux combustibles bois énergie utilisés pour l'alimentation de chaudières automatiques : « Référentiels combustibles bois énergie définition et exigences – 25 avril 2008 - FCBA »

L'ensemble de ce paragraphe (2.2.1) est un extrait de ce référentiel.

Les combustibles bois déchiqueté sont définis selon leur origine. Il faut ainsi distinguer 4 grandes origines, à savoir :

- 1- Les plaquettes forestières
- 2- Les produits connexes des industries du bois
- 3- Les produits bois en fin de vie
- 4- Les mélanges et les préparations

Les paragraphes qui suivent décrivent ces 4 origines.

Les plaquettes forestières

Il s'agit de combustible obtenu par broyage ou déchiquetage de tout ou partie de végétaux ligneux issus de peuplements forestiers et de plantations n'ayant subi aucune transformation (directement après exploitation). Du fait de leur origine, les plaquettes forestières peuvent contenir des fragments de bois, d'écorce, de feuilles ou d'aiguilles.

Le broyage ou le déchiquetage peut se réaliser en forêt, en bord de parcelle, sur place de dépôt, sur aire de stockage ou directement à l'entrée de la chaudière et/ou de l'unité de transformation.

A noter : le terme plaquettes forestières peut s'appliquer au bois d'origine bocagère et bois d'origine urbaine tels les bois d'élagage urbains, y compris la partie ligneuse des refus de crible issus du compostage de déchets verts.

Les produits connexes des industries du bois

Les produits connexes des industries du bois (ou sous-produits) sont constitués de : écorces, sciures, copeaux, plaquettes et broyats, dosses, délignures, chutes de tronçonnage, chutes de production de merrains, chutes de placage, mises au rond des bois déroulés et noyaux de déroulage, chutes d'usinage de panneaux à base de bois, chutes de fabrication de parquets, menuiseries, éléments de charpentes, etc.

Ces produits peuvent être exempts de tout traitement chimique : écorces, dosses, délignures, chutes de fabrication de merrain, etc. Certains peuvent contenir des adjuvants chimiques qui contiennent ou non des métaux lourds et/ou organo-halogénés. Certains produits peuvent être considérés comme combustibles bois énergie (ex. panneaux de particules, bois aboutés, poutre en lamellé, ...), d'autres (ex. certains bois traités avec des produits de préservation) peuvent entrer dans la catégorie des combustibles de récupération.

Les produits en fin de vie

Il s'agit de bois provenant du broyage de palettes en fin de vie ou d'éléments en bois (mobilier, éléments en bois provenant de la déconstruction, etc.).

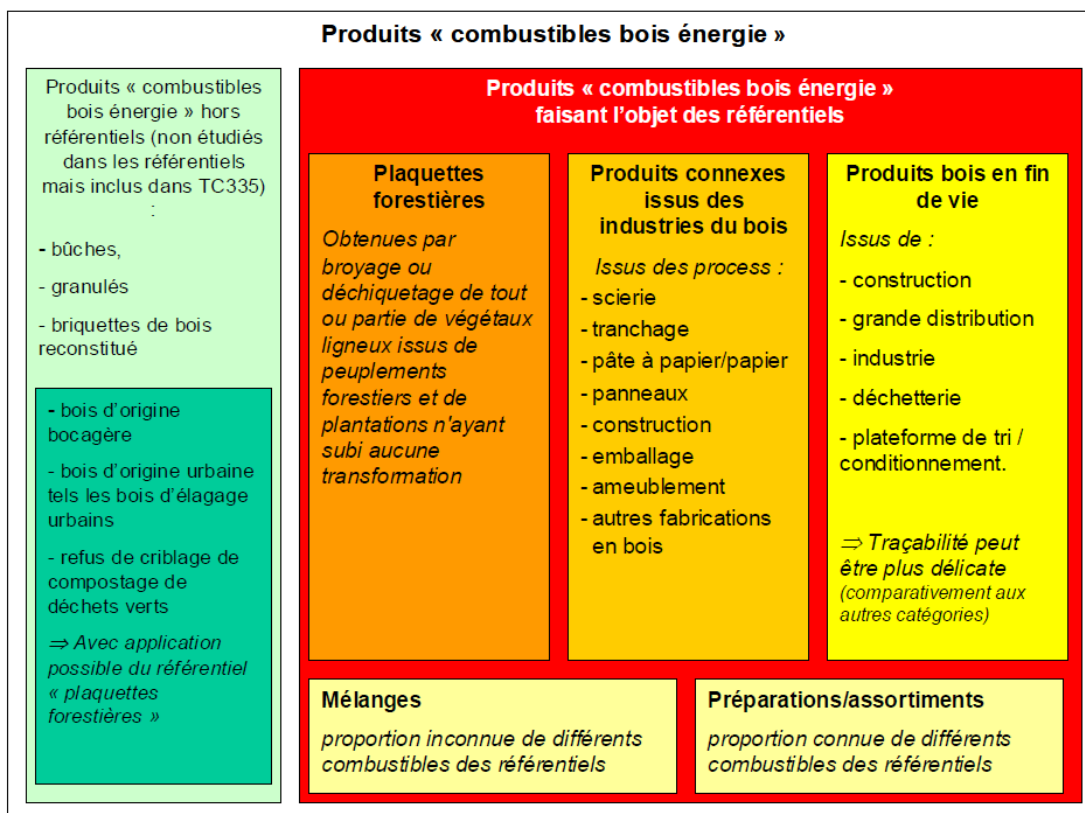
Certains produits peuvent contenir des adjuvants et traitements. Selon les cas, ces produits entrent dans la catégorie « combustibles bois énergie » ou dans la « catégorie combustibles solides de récupération ». La traçabilité peut particulièrement poser problème pour ces produits.

Les mélanges et préparations

Sont appelés « mélanges » des produits contenant une proportion inconnue des différents combustibles décrits précédemment. Lorsque la proportion de chaque combustible est connue, les produits sont alors appelés « préparations » ou « assortiments ».

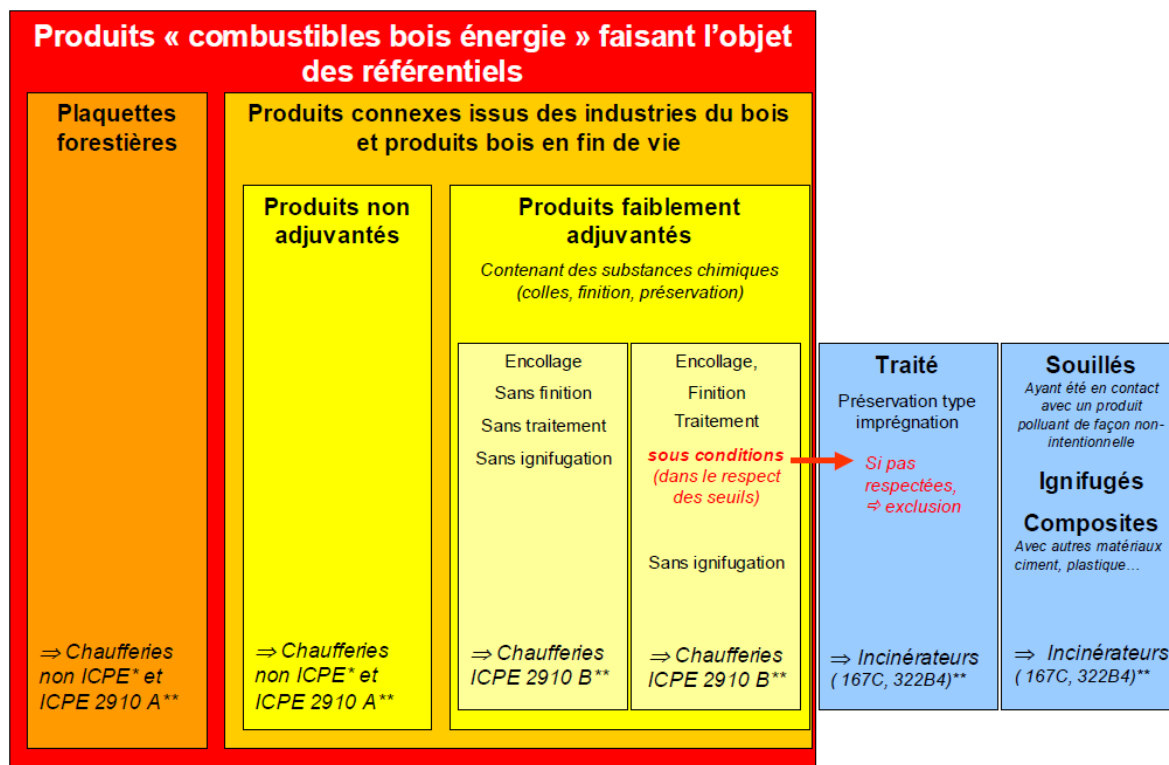
En application du principe de non dilution de la pollution, ces mélanges et préparations sont assimilables à des combustibles bois énergie si chacun des différents combustibles qui les composent sont assimilables à des combustibles bois énergie.

Le schéma ci-dessous permet de présenter de façon synthétique et lisible les différentes origines existantes. Il permet notamment d'identifier clairement les produits considérés comme du bois énergie et ceux qui en sont exclus.



Source : Référentiel Ademe – 2008 - FCBA

Le schéma ci-après permet de mettre en évidence les différentes catégories de produits et indique s'ils sont susceptibles ou non de contenir des adjuvants ou des traitements. Le schéma présente aussi les types d'installations pouvant utiliser chaque catégorie de produit, sous réserve du respect de la réglementation des installations classées présentée dans le III de ce référentiel.



* = puissance inférieure à 2 MW

** = sous réserve du respect de la réglementation des installations classées

Source : Référentiel Ademe – 2008 - FCBA

2.2.2 - Le granulé bois

Les granulés bois sont fabriqués industriellement à partir de produits connexes de sciures préalablement écorcés (sciures séchées et affinées essentiellement). Ces produits sont ensuite introduits dans une presse à granulés ou une extrudeuse. On obtient ainsi un combustible aux caractéristiques très constantes (humidité, granulométrie, masse volumique et PCI).

Caractéristiques du produits : diamètre : 6 ou 8 mm ; longueur : 3.15 à 40 mm ; humidité sur brut : <10%.

2.2.3 – Les caractéristiques

En Octobre 2010, la norme européenne NF EN 14961-1 définit les classes et spécifications des combustibles pour les biocombustibles solides.

Au travers des biocombustibles solides, on retrouve l'ensemble des combustibles issus de la biomasse ligneuse.

Cette norme avec son statut de norme nationale est le seul document permettant de définir les caractéristiques techniques des produits.

Le tableau ci-dessous identifie les différents paramètres qui doivent être mesurés en fonction du combustible.

Caractéristiques	Bois déchiqueté	Granulé de bois
Humidité	X	X
Granulométrie et taux de fines	X	X
Diamètre et longueur		X
Masse volumique	X	X
PCI	X	X
Taux de cendre	X	X
Résistance mécanique		X
Soufre, Azote, Chlore	Selon les origines	X
Métaux	Selon les origines	

L'humidité

L'humidité du bois correspond à l'humidité sur brut : $\frac{\text{masse d'eau}}{\text{masse totale de bois}}$

Pour le granulé de bois, cette humidité doit être < 10%.

Pour le bois déchiqueté l'humidité est codée selon le tableau suivant :

	Humidité sur brut
M10	≤ 10 %
M15	≤ 15 %
M20	≤ 20 %
M25	≤ 25 %
M30	≤ 30 %
M35	≤ 35 %
M40	≤ 40 %
M45	≤ 45 %
M50	≤ 50 %
M55	≤ 55 %
M55+	> 55 % (valeur à mentionner)

La granulométrie et le taux de fines

Pour le granulé de bois, le taux de fines doit être inférieur à 1%.

Pour le bois déchiqueté, la granulométrie est définie par :

	Fraction fine (inférieure à 3,15 mm)	Fraction principale (supérieure à 75% en masse)	Fraction grossière (pourcentage en masse)
P16	≤ 12 %	3,15 mm ≤ P ≤ 16 mm	≤3% > 16 mm et toutes < 31,5 mm
P31,5	≤ 8 %	8 mm ≤ P ≤ 31,5 mm	≤6% > 45 mm et toutes < 120mm
P45	≤ 8 %	8 mm ≤ P ≤ 45 mm	≤6% > 63 mm et toutes < 120mm
P63	≤ 6 %	8 mm ≤ P ≤ 63 mm	≤6% > 100 mm et toutes < 350mm
P100	≤ 4 %	16 mm ≤ P ≤ 100 mm	≤6% > 200 mm et toutes < 350mm

Diamètre et longueur

Ces paramètres sont étudiés pour le granulé de bois.

Le diamètre des granulés doit être compris entre 6 et 8mm.

La longueur des granulés est comprise entre 3,15 et 40mm.

La masse volumique

Cette donnée est mesurée en kg/MAP pour le bois déchiqueté ou en kg/m³ pour le granulé.

Le PCI : Pouvoir Calorifique Inférieur

Ce paramètre permet de connaître la quantité d'énergie délivrée par le combustible lors de sa combustion. Il est exprimé traditionnellement en MWh/MAP ou MWh/tonne.

Le taux de cendre

Il est exprimé en % de masse anhydre.

Il est mesuré en laboratoire avec une combustion à 815°C.

La résistance mécanique

Ce paramètre appelé aussi durabilité est mesuré uniquement pour le granulé de bois. Il est exprimé en % de masse brute.

Le Soufre, Chlore, Azote et métaux

Ces paramètres sont mesurés en % de masse sèche ou en mg/kg anhydre en fonction des protocoles de mesure.

2.3 - Les clients et leurs attentes

Avant la mise en place de ce référentiel, les clients des fournisseurs de combustibles bois pour chaufferie automatique se trouvaient face à une offre ne présentant aucune garantie tant sur la qualité du combustible que sur les services associés. Il fallait donc établir ce référentiel d'engagement de service afin de donner aux clients des garanties relatives à leur combustible et aux services associés.

D'autre part, lors de la mise en place d'une chaudière, le constructeur remet au client un cahier des charges du combustible. Ce cahier des charges ne donne que des caractéristiques d'un combustible (humidité maximale, granulométrie, teneur en poussière ...) et ne définit pas clairement le combustible à livrer. Ainsi, il est souvent impossible au client de savoir à priori si le combustible qu'on lui propose est conforme à celui qui est adapté à sa chaudière. Il est donc également nécessaire à travers ce référentiel de donner aux clients des garanties d'information et de conseil relatives au combustible.

III. Le contexte réglementaire et normatif

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par les articles L. 115-27 à L. 115-32 et R. 115-1 à R. 115-3 du Code de la consommation.

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant le(les) activité(s) de la profession sont définies dans les textes suivants.

Norme Européenne NF EN 14961 : Biocombustibles solides - Classes et spécifications des combustibles

Cette norme détermine les classes de qualité des combustibles et les spécifications de chaque combustible. La norme est décomposée en 6 parties :

Partie 1	NF EN 14961-1	Exigences Générales	Octobre 2010
Partie 2	NF EN 14961-2	Granulés de bois densifié à usage non industriel	Août 2011
Partie 3	NF EN 14961-3	Briquettes de bois à usage non industriel	Août 2011
Partie 4	NF EN 14961-4	Plaquettes de bois à usage non industriel	Septembre 2011
Partie 5	NF EN 14961-5	Bois de chauffage à usage non industriel	Mai 2011
Partie 6	NF EN 14961-6	Granulés sans bois densifié à usage non industriel	Mars 2012

Code de l'environnement – Livre V : Prévention des pollutions, des risques et des nuisances – Titre Ier : Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) – Article R511-9 – mars 2012

Rubrique 1530 – 1531 - 1532 : Concernant le stockage de matière

N° 1530	Papiers, cartons ou matériaux combustibles analogues, y compris les produits finis conditionnés (dépôt de), à l'exception des établissements recevant du public.	
	Le volume susceptible d'être stocké étant	
	1. Supérieur à 50 000 m ³	Autorisation
	2. Supérieur à 20 000 m ³ mais inférieur ou égal à 50 000 m ³	Enregistrement
	3. Supérieur à 1 000 m ³ mais inférieur ou égal à 20 000 m ³	Déclaration

N°1531	Stockages, par voie humide (immersion ou aspersion), de bois non traité chimiquement, la quantité stockée étant supérieure à 1 000 m ³	Déclaration
--------	---	-------------

N°1532	Bois sec ou matériaux combustibles analogues, y compris les produits finis conditionnés (dépôt de), à l'exception des établissements recevant du public	
	Le volume susceptible d'être stocké étant	
	1. Supérieur à 20 000 m ³	Autorisation
	2. Supérieur à 1 000 m ³ mais inférieur ou égal à 20 000 m ³	Déclaration

Rubrique 2260 : Concernant le broyage de la matière

N° 2260	Broyage , concassage, criblage, déchiquetage , ensachage, pulvérisation, trituration, nettoyage, tamisage, blutage, mélange, épiluchage et décortication des substances végétales et de tous produits organiques naturels , y compris la fabrication d'aliments composés pour les animaux, mais à l'exclusion des activités visées par les rubriques 2220, 2221, 2225 et 2226.
---------	---

	1. traitement et transformation destinés à la fabrication de produits alimentaires d'une capacité de production de produits finis supérieure à 300 t/j	Autorisation
	2. Autres installations que celles visées au 1 : La puissance installée de l'ensemble des machines fixes concourant au fonctionnement de l'installation étant :	
	a) supérieure à 500 kW	Autorisation
	b) supérieure à 100 kW mais inférieure ou égale à 500 kW	Déclaration

Rubrique 2910 : Concernant la combustion des différents combustibles

Nota :

La puissance thermique maximale est définie comme la quantité maximale de combustible, exprimée en PCI, susceptible d'être consommée par seconde.

La biomasse au sens du A de la rubrique 2910 se présente à l'état naturel et n'est ni imprégnée ni revêtue d'une substance quelconque. Elle inclut le bois sous forme de morceaux bruts, d'écorces, de bois déchetés, de sciures, de poussières de ponçage ou de chutes issues de l'industrie du bois, de sa transformation ou de son artisanat.

N° 2910 A	Lorsque l'installation consomme exclusivement, seuls ou en mélange, du gaz naturel, des gaz de pétrole liquéfiés, du fioul domestique, du charbon, des fiouls lourds ou de la biomasse , à l'exclusion des installations visées par d'autres rubriques de la nomenclature pour lesquelles la combustion participe à la fusion, la cuisson ou au traitement, en mélange avec les gaz de combustion, des matières entrantes, si la puissance thermique maximale de l'installation est :	
	1. Supérieure ou égale à 20 MW	Autorisation
	2. Supérieure à 2 MW, mais inférieure à 20 MW	Déclaration soumis à des contrôles périodiques

N° 2910 B	Lorsque les produits consommés seuls ou en mélange sont différents de ceux visés en A et C et si la puissance thermique maximale de l'installation est supérieure à 0,1 MW	Autorisation
--------------	--	--------------

N° 2910 C	Lorsque l'installation consomme exclusivement du biogaz provenant d'installation classée sous la rubrique 2781-1 et si la puissance thermique maximale de l'installation est supérieure à 0,1 MW	
	1. Lorsque le biogaz est produit par une installation soumise à autorisation, ou par plusieurs installations classées au titre de la rubrique 2781-1	Autorisation
	2. Lorsque le biogaz est produit par une seule installation soumise à enregistrement au titre de la rubrique 2781-1	Enregistrement
	3. Lorsque le biogaz est produit par une seule installation, soumise à déclaration au titre de la rubrique 2781-1	Déclaration soumis à des contrôles périodiques

Une veille réglementaire est réalisée par le demandeur de la certification.

IV. Les engagements de service

Les documents et les enregistrements à examiner sont signalés en caractères gras.

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
1	Vous aider dans le choix du combustible qui respecte le couple "chaudière/combustible"	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Afin d'identifier le combustible et le mode de livraison adéquat pour votre installation, votre fournisseur recueille (par ex : par téléphone, via un questionnaire ou selon un autre moyen...) et enregistre toutes les informations techniques nécessaires relative à votre chaudière (marque, type, etc..). Il vous demande également les informations nécessaires relatives au mode de stockage et de déchargement en combustible (par exemple accessibilité au silo) et sa livraison. Ces données seront retranscrites dans une fiche de recommandation. ◆ A partir des éléments récoltés auprès de vous et du cahier des charges du combustible bois pour chaufferie automatique donné par le constructeur de votre chaudière, votre fournisseur vérifie avec vous l'adéquation du combustible proposé avec votre installation. Il vous confirme qu'il est bien en mesure de vous le fournir conformément aux caractéristiques de votre installation et vous indique également ses premiers commentaires sur les conditions de livraison (en particulier : accessibilité au silo, modalités de déchargement, conception du silo). Il vous adresse ses préconisations sous la forme d'une fiche de recommandation qui sera complétée et signée lors de la première visite sur site. <p>Si besoin, votre fournisseur peut vous proposer une visite sur votre site. Il fixe alors avec vous la date et l'heure du rendez-vous afin d'examiner votre installation qu'il s'agisse d'une</p>	<p>L'examen des fiches de recommandation Phase 1 (Recueil de données techniques client (papier, informatique...))</p> <p>L'examen des fiches de recommandation Phase 2 (intégrant la procédure de livraison)</p> <p>L'examen des fiches de recommandation Phase 3</p> <p>L'examen des fiches de recommandation Phase 3</p> <p>L'entretien avec le personnel</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>chaudière existante ou en projet, et ses caractéristiques en vue de vous aider dans le choix de votre combustible, de son stockage et des modalités de déchargement du combustible.</p>	
2	<p>Définir avec vous les modalités d'approvisionnement adaptées à votre consommation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Votre fournisseur désigne votre interlocuteur privilégié pour tous les aspects concernant la fourniture de votre combustible et vous donne ses coordonnées. ◆ Il évalue avec vous une quantité prévisionnelle de combustible nécessaire pour la saison de chauffe afin de vous proposer des modalités d'approvisionnement en combustible. (fréquence des livraisons adaptées sur l'année, mode de livraison, conditions particulières liées au site,). Ces modalités d'approvisionnement sont indiquées et validées avec vous dans la fiche technique client ce qui permet au fournisseur d'en prendre connaissance à chaque commande et/ou livraison. ◆ Il vous propose de définir une relation contractuelle ◆ Lors d'une commande, le fournisseur enregistre votre demande de livraison en s'aidant de la fiche technique client. Dans le cadre de l'existence d'un contrat, il vous contacte afin de vous approvisionner selon les conditions convenues contractuellement. <p>A partir de 2 livraisons en fin de saison de chauffe, votre fournisseur vous adresse (au minimum une fois par an) le bilan de la quantité de combustible approvisionné lors de la période d'exploitation précédente.</p>	<p>L'examen des fiches de recommandation Phase 3</p> <p>La présence et l'application de la fiche technique client</p> <p>La vérification de la proposition de contrat d'approvisionnement L'examen des contrats d'approvisionnement</p> <p>La présence et l'application de la fiche technique client et/ou contrat</p> <p>L'examen du bilan de saison de chauffe</p> <p>L'entretien avec le personnel</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
3	Vous proposer d'établir avec vous un contrat complet et précis	<p>Votre fournisseur vous propose d'établir avec vous un contrat comprenant au minimum les clauses suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ L'origine du bois utilisé pour la fabrication de votre combustible (forestier, élagage, industrie du bois ou DIB classe A) si elle peut être vérifiée et garantie par votre fournisseur. ◆ Les caractéristiques du combustible à livrer (granulométrie, humidité, taux de cendres, PCI, Masse volumique, durabilité...). Les caractéristiques devront être indiquées en respectant la nomenclature de la norme biocombustible en vigueur (NF, EN ou ISO). ◆ La composition du combustible. Le combustible devra être constitué exclusivement de matières ligneuses. Dans le cadre particulier des granulés de bois, ceux-ci devront être fabriqués et certifiés conformément aux normes citées qui peuvent autoriser parfois certains additifs tels que des amidons nécessaires à leur fabrication. En outre, le combustible ne doit pas comporter de cendres, poussières, cartons, corps étrangers (plastiques, éléments métalliques, pierres ou cailloux,...) en tout genre. ◆ Les quantités prévisionnelles de combustible à livrer, ◆ Les conditions (bruit, poussière, présence d'un représentant du client) de la livraison et le nombre de livraisons prévisionnelles, ◆ Les jours et les horaires ouvrables ainsi que conditions d'accès au stock / silo pour la bonne exécution de ces livraisons, ◆ Les critères de refus du combustible livré. ◆ La procédure de contrôle qualité des produits livrés ◆ La procédure mise en place en cas de livraison non 	La vérification des contrats et de leur contenu

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		conforme	
4	Vous fournir un combustible aux caractéristiques constantes	<p>♦ Garantir la fabrication d'un combustible aux caractéristiques constantes :</p> <p>Afin de vous garantir en continu les caractéristiques des combustibles produits, le fournisseur à travers sa « structure de pilotage » ou le « responsable démarche qualité de service » s'assure que chaque producteur ou site de production a défini pour <u>chaque type de combustible produit</u> une « procédure de réalisation » permettant la production régulière et maîtrisée de ce combustible.</p> <p>Cette « procédure de réalisation » précise les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobilisation de la ressource : mode d'exploitation et de mobilisation, type de coupe, essences principales... ▪ Provenance géographique. ▪ Traçabilité (origine des produits par gisement : forêt, élagage, industrie du bois, DIB). ▪ Transformation : déchiquetage et criblage éventuel : type de broyeur, de réglages, dimensions des différents cribles éventuels, nombre de passages, etc. ▪ Conditionnement, mode de séchage et de stockage (préciser si plusieurs sites sont concernés : stock central, stocks secondaires,...). <p>Une traçabilité permanente doit être maintenue entre le type de combustible et le processus de fabrication (suivi clair du produit tout au long de la chaîne logistique depuis la fabrication jusqu'au client final).</p>	<p>La présence et l'application d'une « Procédure de Réalisation » pour chaque type de combustible produit.</p> <p>L'examen du contenu de la « Procédure de Réalisation » pour chaque type de combustible produit.</p> <p>Présence d'une traçabilité interne allant des sites de production jusqu'au numéro du bon de livraison.</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>♦ Détermination en sortie de production des caractéristiques du combustible obtenu :</p> <p>Pour chaque type de combustible bois commercialisé, une détermination de caractérisation du combustible est effectuée (granulométrie, humidité, PCI et taux de cendre). L'humidité et la granulométrie sont mesurées au moins deux fois pendant chaque saison de chauffe : une mesure en début de saison et une mesure en cours de saison de chauffe. Le PCI et le taux de cendre sont mesurés tous les 10 000 m³ de bois produits, au maximum une fois par an et au minimum tous les 3 ans. Ces mesures donnent une valeur de référence sur les caractéristiques du combustible produit selon la procédure précitée. Ces mesures doivent être réalisées par un organisme extérieur à l'entreprise.</p> <p>Cette valeur de référence vous est communiquée dans votre bilan de saison de chauffe. Toute modification significative de la « procédure de réalisation » peut donner lieu à une évolution des caractéristiques du combustible produit. Cette nouvelle valeur de référence vous est alors communiquée.</p> <p><u>Cas du granulé :</u> Pour des produits tels que les granulés, ils doivent être conformes à la norme Européenne NF EN 14961 : Biocombustibles solides. Ils doivent être certifiés par un organisme certificateur tierce partie accrédité selon la norme EN 45011 par un organisme d'accréditation signataire du Multilateral agreement (MLA) - Certification dans le cadre de l'European Cooperation for Accreditation (EA). Le laboratoire doit être accrédité selon la norme ISO 17025</p>	<p>La vérification des fiches de détermination des caractéristiques du combustible pour chaque type de combustible avec les valeurs de référence</p> <p>L'examen des fiches de détermination des caractéristiques du combustible en cas de modification significative de la « procédure de réalisation » La vérification des Bilans de saison de chauffe faisant apparaître la valeur de référence</p> <p>Examen du certificat en vigueur</p> <p>Preuve de l'Accréditation de l'organisme certificateur et du laboratoire pour le champ considéré</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>pour la réalisation des essais.</p> <p>Les contrôles portent à minima sur la granulométrie, le taux d'humidité, le PCI annuel, la résistance mécanique, le taux de cendre, la teneur en soufre, chlore et azote.</p> <p>◆ Contrôle continu des caractéristiques du combustible livré :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des prélèvements sont effectués sur le ou les différents stock(s) en zone départ fournisseur ou en sortie de camion en livraison. Ces prélèvements se font avant le début de la saison de chauffe puis au cours de la saison de chauffe. ▪ Les fournisseurs de granulé prélèvent un échantillon de chaque lot d'approvisionnement mentionné dans l'outil de traçabilité interne. Cela permet d'apporter une garantie de qualité du granulé à l'entrée du produit dans leur circuit de distribution. Ces échantillons sont stockés sur une période d'un an. En cas de problème chez le client, le distributeur peut remonter jusqu'au camion d'où provient le combustible granulé livré et procéder aux analyses (densité, durabilité, humidité, dimensions) afin d'identifier l'origine du problème et déterminer les niveaux de responsabilité. ▪ A votre demande, en cas de doute sur une livraison, la structure de pilotage ou le responsable de la démarche qualité de service peut réaliser ou faire réaliser un prélèvement et un contrôle du combustible livré. En cas de non-conformité du combustible, le coût du contrôle de cette vérification sera pris en charge par le fournisseur. Dans le cas 	<p>La vérification de fréquence des prélèvements dans les fiches de contrôle du combustible</p> <p>La vérification des résultats indiqués sur la fiche de contrôle combustible</p> <p>Observation terrain</p> <p>L'examen du stockage et du référencement des échantillons de granulé par les distributeurs</p> <p>Application de la procédure de contrôle des caractéristiques de combustible</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>contraire le coût du contrôle sera à la charge du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les résultats sont enregistrés et, en cas d'anomalie, permettent la mise en place d'actions d'amélioration. 	<p>L'examen du cahier de réclamation et d'amélioration</p>
5	<p>Vous assurer la continuité de votre approvisionnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Votre fournisseur respecte les conditions de livraison définies avec vous en matière de délai de livraison. ◆ En cas de force majeure pouvant entraîner une rupture de votre approvisionnement, votre fournisseur dispose d'un plan de continuité pour assurer le suivi de l'approvisionnement. Il met en place des actions pour assurer la continuité de votre approvisionnement. ◆ Votre fournisseur vous informe du problème et des actions mises en place. 	<p>L'examen des conditions de livraison (délai) à travers les bons de livraison renseignés et les contrats client et/ou prévisionnel de saison de chauffe si existant.</p> <p>Existence et mise en œuvre d'une procédure de "Rupture d'approvisionnement" prévoyant un remplaçant pour chaque type de combustible commercialisé.</p> <p>Le cas échéant, l'examen de la mise en œuvre du plan de continuité.</p> <p>Le cas échéant, l'examen des actions mises en place.</p> <p>L'examen de l'information donnée au client des actions mises en place</p>
6	<p>Lors des livraisons, respecter les lieux et leur environnement et les horaires fixés avec vous.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Votre fournisseur respecte les délais d'arrivée fixés avec vous compris dans un créneau horaire défini dans votre contrat de fourniture. En l'absence de contrat, le créneau horaire est de 2 heures. En cas de retard supérieur à 30 min dans cette plage horaire, votre fournisseur vous contacte dès que possible pour vous informer de son retard et de son heure prévisionnelle d'arrivée. ◆ Votre fournisseur respecte les conditions de livraison définies avec vous. 	<p>La vérification des conditions de livraison à travers le bon de livraison et le contrat.</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ En cas de sous-traitance du transport et de la livraison, le fournisseur informe son transporteur des engagements qu'il a pris dans le cadre de ce référentiel. De ce fait il lui demande via une lettre d'engagement de s'assurer du respect des engagements le concernant (4 et 6). ◆ Toute livraison fait l'objet d'un bon de livraison signé par les deux parties précisant (sauf absence client) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les caractéristiques du combustible ou la qualité livrée selon la norme produit demandée / convenue avec le client ▪ les quantités de combustible, ▪ la date et l'heure, ▪ l'origine par catégorie (forêt, élagage, industrie du bois ou DIB) du bois utilisé pour la fabrication de votre combustible hors granulés, ▪ les éventuels commentaires ou réserves émis par l'une des deux parties. Dans le cas du granulé, la pression de soufflage utilisée lors de la livraison devra être précisée. ◆ Après livraison, votre fournisseur laisse votre site dans le même état de propreté qu'avant son passage. En particulier, votre fournisseur s'assure que le combustible qui pourrait s'être répandu hors de votre réserve est enlevé. 	<p>L'examen de la lettre d'engagement du/des transporteur(s) signé</p> <p>L'examen du contenu des bons de livraison (caractéristiques, quantités du combustible, date et l'heure, l'origine par catégorie, zone de saisie / commentaire / réserves pour le client)</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Observation terrain</p>
7	Tenir compte de votre niveau de satisfaction	<p><u>En cas de réclamations :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Vos éventuelles réclamations sont systématiquement enregistrées et font l'objet d'une réponse écrite (mail, 	<p>La présence d'un cahier ou d'un répertoire de gestion des réclamations</p> <p>La vérification de ce cahier</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>courrier, fax,...) de la part de votre fournisseur dans les 10 jours ouvrés qui suivent.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ A chaque livraison, vos éventuels commentaires ou réserves sont à enregistrer sur le bon de livraison afin que votre fournisseur puisse les traiter. ◆ Les causes de vos réclamations, commentaires ou réserves sont recherchées et analysées. En cas de besoin, elles font l'objet d'une action d'amélioration. <p><u>Satisfaction client :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Chaque année, une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble des clients ou d'un échantillonnage représentatif * de clients est réalisée. Le résultat de cette enquête est analysé, des éventuels besoins d'action d'amélioration identifiés et déclenchés. Le résultat de cette enquête vous est adressé ou rendu accessible à travers une information ciblée (Courrier d'envoi, mail ou communication d'un lien informatique permettant aux clients d'accéder à minima aux résultats de l'enquête satisfaction et éventuellement aux actions d'amélioration engagées). <p>*) une personne extérieure à l'entreprise (huissier ou, structure de pilotage dans le cas du multi-site) définit l'échantillon représentatif selon le nombre de clients par structure :</p> <p>< 50 clients : enquête adressés à tous 51 à 200 clients : mini 50 clients à contacter 201 à 1000 clients : mini 100 clients à contacter >1000 clients : > 10% des clients à contacter</p>	<p>L'examen des courriers de réponse sur au moins 24 mois</p> <p>La vérification des bons de livraison avec zone commentaire / réserves client. La vérification des Bilans de saison de chauffe qui récapitulent les actions</p> <p>La vérification de l'outil des gestions des actions d'amélioration (fiches d'actions d'améliorations, ...)</p> <p>L'examen du questionnaire d'enquête</p> <p>La vérification du résultat de l'enquête de satisfaction et sa communication</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		Le taux de réponse doit être au minimum de 10% afin que le fournisseur puisse se faire une idée réaliste de la perception par ses clients de son service avant sa diffusion / mise à disposition à son réseau de clients.	

V. Les dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage

5.1 OBLIGATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE DE FOURNITURE DE COMBUSTIBLES BOIS

Les documents et les enregistrements à examiner sont signalés en caractères gras.

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
5.1.1 Responsabilités	<p>Le fournisseur a défini les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service. Chaque service mettant en œuvre des engagements dans le cadre du présent référentiel dispose ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ d'un organigramme,▪ de descriptions de fonctions pour les collaborateurs intervenant dans le respect des engagements. <p>Par ailleurs, le fournisseur a désigné un responsable de la démarche qualité de service qui, outre ses autres fonctions, assure les missions de suivi et de pilotage de la démarche et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ la gestion des documents et enregistrements liés aux engagements de service,▪ la gestion des audits internes,▪ le traitement et le suivi des réclamations des clients,▪ l'organisation et le suivi des enquêtes de satisfaction,▪ la préparation et le suivi du bilan annuel.▪ le suivi et la mise en place de l'efficacité des actions d'amélioration	<p>La présence d'organigramme et de fiches de fonction/mission</p> <p>L'examen de la fiche de fonction du responsable de la démarche qualité de service</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
5.1.2 Organisation documentaire	<p><u>Documents servant à la mise en œuvre du référentiel</u> Des documents sont établis, validés et mis à jour par le responsable de la démarche qualité de service. Pour prévenir l'utilisation de documents périmés, une liste identifiant les versions en vigueur est établie et mise à jour.</p> <p>Sont distingués :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les procédures types: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procédure "Réalisation" ▪ Procédure "Contrôle des caractéristiques du combustible" ▪ Procédure "Rupture d'approvisionnement" ▪ La procédure « Formation – Information » ➤ Les formulaires types: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport de visite ▪ Fiche de recommandation ▪ Prévisionnel saison de chauffe ▪ Bilan de saison de chauffe ▪ Fiche fournisseur ▪ Contrat ▪ Fiche de contrôle du combustible ▪ Bon de livraison ▪ Lettre d'engagement du principal fournisseur remplaçant ▪ Lettre d'engagement du (des) transporteur(s) ▪ Cahier de réclamation et d'amélioration ➤ Les formulaires de pilotage : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire d'enquête 	<p>La présence d'une liste des documents identifiant les versions en vigueur</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Résultat de l'enquête de satisfaction ▪ Compte-rendu de réunion bilan ▪ Tableau de bord des actions d'amélioration ▪ Rapport d'audit interne <p>La maîtrise des documents légaux et réglementaires est assurée par une veille réglementaire (voir chapitre 3).</p> <p>D'autre part, le fournisseur établit et met à jour la liste de ses clients en combustibles.</p> <p><u>Enregistrements apportant les preuves de mise en œuvre du référentiel</u></p> <p>Les enregistrements sont les documents apportant les preuves de mise en œuvre du référentiel. Ils sont mentionnés dans le référentiel : bon de livraison, cahier de réclamation et d'amélioration etc. Le fournisseur établit une liste de ses enregistrements sous forme de tableau précisant le nom de l'enregistrement, le lieu de classement et le responsable. Chaque enregistrement est conservé au minimum 3 ans par son responsable.</p>	<p>L'examen des modalités de réalisation de la veille réglementaire</p> <p>L'examen de la liste des clients en combustibles</p> <p>La présence d'une liste des enregistrements identifiant les versions en vigueur</p> <p>La vérification de la conservation des enregistrements durant 3 ans</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
5.1.3 Information et Formation du personnel	<p>Les dispositions de formation et d'information permettent d'assurer la compétence du personnel du fournisseur, en adéquation avec les engagements pris.</p> <p>L'identification des besoins en formation et en information ainsi que la formation et l'information sont réalisées conformément aux dispositions décrites dans la procédure "Formation – Information".</p> <p>Toute formation liée aux engagements est enregistrée (programme, enregistrement de présence émargé, évaluation de la formation).</p>	<p>L'existence et la mise en œuvre de dispositions de formations et d'information à travers une procédure</p> <p>L'examen des enregistrements des formations</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>5.1.4 Audits internes</p>	<p>Des audits internes sur l'ensemble du référentiel sont réalisés une fois par an. Les objectifs de ces audits sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vérifier que le référentiel est compris et respecté, ➤ Vérifier le respect des engagements, ➤ Identifier d'éventuelles actions d'amélioration, ➤ Vérifier l'efficacité des dispositions mises en place. <p>L'organisation des audits internes est sous la responsabilité du responsable de la démarche qualité de service Celui-ci établit le programme annuel d'audit, désigne les auditeurs, s'assure du respect du programme et de l'efficacité des actions mises en œuvre suite aux résultats des audits.</p> <p>Les audits sont réalisés par des personnes qualifiées différentes de celles ayant effectué le travail audité. Pour être qualifiés, les auditeurs doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité.</p> <p>Afin de faciliter le suivi des audits et des écarts, de leur réalisation à la vérification de l'efficacité des actions mises en œuvre, les rapports sont établis sur des formulaires préétablis. A la suite de l'audit, le fournisseur établit et met en place un plan d'amélioration (cahier de réclamation et d'amélioration).</p> <p>Une synthèse des résultats et des actions mises en œuvre est systématiquement faite lors de bilans de fin de saison de chauffe.</p>	<p>La présence du programme d'audit</p> <p>La vérification de la compétence des auditeurs internes : - présence des attestations de formation et/ou liste de présence - présence de la liste des auditeurs internes</p> <p>L'examen du rapport d'audit et de l'analyse qui en est faite</p> <p>La vérification du suivi des écarts dans le plan d'amélioration</p> <p>L'examen du compte-rendu de réunion bilan de fin de saison de chauffe</p>
<p>5.1.5 Traitement et suivi des réclamations des clients</p>	<p>En complément du service décrit dans l'engagement 7, un bilan des réclamations est systématiquement fait lors des bilans de fin de saison de chauffe.</p>	<p>L'examen du compte-rendu de réunion bilan de fin de saison de chauffe</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
5.1.6 Enquêtes de satisfaction	Se conférer à l'engagement 7.	
5.1.7 Les Réunions Bilan	<p>Un bilan est réalisé au moins deux fois par an (en début et en fin de saison de chauffe) sous la responsabilité du responsable de la démarche qualité de service.</p> <p>Le responsable de l'organisme et le responsable de la démarche qualité de service participent aux bilans annuels.</p> <p>Les objectifs de ces bilans sont de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Suivre et mettre à jour le tableau de bord des actions d'amélioration ➤ Inclure dans le tableau de bord les nouvelles actions décidées lors de la réunion ➤ Identifier les besoins en formations et informations <p>Les données d'entrée de ces réunions sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le tableau de bord des actions d'amélioration ➤ La synthèse des audits internes ➤ Les cahiers d'amélioration et de réclamation ➤ Les commentaires ou réserves émis par l'une des deux parties (clients et/ou fournisseurs) et enregistrés sur les bons de livraison ➤ Le résultat de l'enquête de satisfaction clients <p>Ces réunions font l'objet d'un compte-rendu diffusé à l'ensemble du personnel concerné.</p> <p>Suivant les besoins, une communication du bilan est faite auprès des clients.</p>	<p>L'examen du compte-rendu du bilan annuel et de la liste des participants</p> <p>L'examen du plan d'amélioration</p> <p>L'examen des modalités de diffusion du Compte-rendu au personnel concerné</p> <p>Le cas échéant, examen de la communication aux clients du bilan</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
5.1.8 Plan d'amélioration	<p>Les modalités de gestion des écarts en matière de respect des engagements de service détectés lors d'audits internes, de réclamations clients ou de mesure de la satisfaction des clients, sont définies par écrit et précisent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les responsabilités en matière de traitement et de suivi des écarts, ▪ les modalités de traitement de l'écart, ▪ le suivi des actions d'amélioration, à l'aide de plan d'amélioration. 	<p>La vérification des modalités de gestion des écarts</p> <p>La vérification du plan d'amélioration</p>

5.2 OBLIGATIONS DE LA STRUCTURE DE PILOTAGE

Ce paragraphe a pour objectif de définir les conditions d'application de la procédure dite "multi-sites". Le demandeur (à travers son établissement principal, tel que défini dans le domaine d'application) doit appliquer les exigences supplémentaires définies ci-après. Les documents et les enregistrements à examiner sont signalés en caractères gras.

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
5.2.1 Responsabilités	<p>Le demandeur (la structure de pilotage) affirme dans sa politique qualité que son objectif est de fournir des services similaires dans chacune de ses entreprises membres. Le responsable de la structure de pilotage nomme un responsable qualité, appelé responsable Démarche Qualité de Service. Cette fonction peut être exercée par un membre de l'encadrement ou par le responsable de la structure de pilotage lui-même.</p> <p>La structure de pilotage met en place et décrit une organisation lui permettant de piloter le respect des engagements pris par les fournisseurs.</p> <p>Un responsable Démarche Qualité de Service (et éventuellement un suppléant) assure l'animation globale de la démarche de certification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation et information des fournisseurs membres et des clients - Contrôle du respect des engagements - Organisation des réunions du comité de pilotage,... <p>Le siège de la structure de pilotage assure une communication interne relative à la démarche qualité (objectifs, efficacité du système, ...) au sein des entreprises membres.</p>	<p>La vérification de la politique qualité et de son contenu</p> <p>La vérification de la nomination d'un responsable qualité</p> <p>L'examen de la fiche de fonction du responsable de la démarche qualité de service</p> <p>La présence et la mise en œuvre d'une organisation permettant le pilotage</p> <p>L'examen de la communication interne relative à la démarche qualité</p>
5.2.2 Maitrise de l'unicité d'activité des fournisseurs membres	<p>Le siège de la structure de pilotage s'assure que chaque fournisseur membre fournit un service similaire dans chacun des sites où les activités sont réalisées et a une politique établissant que tel est son objectif. Les procédures sont substantiellement identiques (ex : procédures métiers).</p> <p>Certaines adaptations dans les instructions de travail sont permises afin de tenir compte des différences locales d'équipement disponible, de taille de l'organisation ou de compétence du personnel (ex : dans les petites unités, il se peut qu'une même personne cumule plusieurs responsabilités...).</p>	<p>La vérification de la preuve que le siège de la structure de pilotage s'assure que chaque fournisseur membre fournit un service similaire</p>
5.2.3 Maitrise du système	Le système qualité est structuré, géré de façon centrale. La structure de	

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
qualité	<p>pilotage doit démontrer sa capacité à recueillir et analyser les informations en provenance de tous les fournisseurs membres, ainsi que son autorité et aptitude pour décider et mettre en place les changements qui se révèlent nécessaires.</p> <p><u>Gestion des documents qualité</u></p> <p>Le système de gestion de la documentation relève directement de la structure de pilotage, celle-ci doit définir les règles applicables à tous les fournisseurs membres.</p> <p><u>Documents servant à la mise en œuvre du référentiel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les documents de pilotage</i> <p>Ces documents sont établis, validés et mis à jour par la structure de pilotage. Pour prévenir l'utilisation de documents périmés, une liste identifiant les versions en vigueur est établie et mise à jour par la structure de pilotage.</p> <p>Sont distingués :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ les documents types créés par la structure de pilotage et diffusés aux fournisseurs membres pour utilisation et adaptation : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les procédures types remises aux fournisseurs : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procédure "Réalisation" ▪ Procédure "Contrôle des caractéristiques du combustible" ▪ Procédure "Rupture d'approvisionnement" ➤ Les formulaires types remis aux fournisseurs : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport de visite ▪ Fiche de recommandation 	<p>La vérification de la preuve que le siège de la structure de pilotage maîtrise le système qualité</p> <p>L'examen de la définition des règles de gestion des documents</p> <p>La présence d'une liste des documents identifiant les versions en vigueur</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prévisionnel saison de chauffe ▪ Bilan de saison de chauffe ▪ Fiche fournisseur ▪ Contrat ▪ Fiche de contrôle du combustible ▪ Bon de livraison ▪ Lettre d'engagement du principal fournisseur remplaçant ▪ Lettre d'engagement du(des) transporteur(s) ▪ Cahier de réclamation et d'amélioration <p>○ les autres documents gérés spécifiquement par la structure de pilotage :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La procédure « Formation – Information » ➤ Les formulaires de pilotage : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire d'enquête ▪ Résultat de l'enquête de satisfaction ▪ Compte-rendu de réunion bilan ▪ Tableau de bord des actions d'amélioration ▪ Rapport d'audit interne <p>La maîtrise des documents légaux et réglementaires est assurée par la veille réglementaire réalisée par la structure de pilotage (voir chapitre 3).</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les documents fournisseurs</i> <p>Les procédures et formulaires types mentionnées ci-dessus sont validés, adaptés et mis à jour par chaque fournisseur membre. Pour prévenir l'utilisation de documents périmés, une liste identifiant les versions en vigueur est établie et mise à jour par chaque fournisseur.</p>	<p>L'examen des modalités de réalisation de la veille réglementaire</p> <p>La présence d'une liste des documents identifiant les versions en vigueur</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>Le fournisseur membre informe la structure de pilotage de toute modification apportée au modèle pour une éventuelle révision du document type.</p> <p>L'information fournie par la structure de pilotage relative aux réglementations et textes légaux (voir chapitre 3) est un élément de référence permettant à chaque fournisseur de mettre à jour sa documentation réglementaire et légale.</p> <p>D'autre part, chaque fournisseur membre établit et met à jour la liste de ses clients en combustibles.</p> <p><u>Enregistrements apportant les preuves de mise en œuvre du référentiel par les fournisseurs et la structure de pilotage.</u></p> <p>Les enregistrements sont les documents émis par le fournisseur ou la structure de pilotage dans leur activité, apportant les preuves de mise en œuvre du référentiel. Ils sont mentionnés dans le référentiel : bon de livraison, cahier de réclamation et d'amélioration etc... Plusieurs de ces documents ont pour support des formulaires type ; les autres sont sur support libre.</p> <p>Chaque fournisseur, ainsi que la structure de pilotage, établit une liste de ses enregistrements sous forme de tableau précisant le nom de l'enregistrement, le lieu de classement et le responsable.</p> <p>Chaque enregistrement est conservé au minimum 3 ans par son responsable.</p>	<p>La vérification de la transmission d'information entre le fournisseur membre et la structure de pilotage en cas de modification apportée au modèle</p> <p>La présence d'une liste de clients en combustible.</p> <p>L'examen de la liste des enregistrements et son contenu</p> <p>La vérification de la conservation des enregistrements durant 3 ans</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>Une synthèse des résultats et des actions mises en œuvre est systématiquement faite lors de bilans de fin de saison de chauffe.</p> <p>La structure de pilotage doit recueillir et analyser les informations émanant de tous les fournisseurs membres et pouvoir instaurer toute modification organisationnelle nécessaire sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La documentation et les modifications du système - L'évaluation de la performance du service - La planification des contrôles internes et l'évaluation des résultats. 	<p>L'examen du compte-rendu de réunion bilan de fin de saison de chauffe</p> <p>L'examen de l'analyse des informations émanant des fournisseurs membres</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
5.2.5 Traitement et suivi des réclamations des clients	<p>En complément du service décrit dans l'engagement 7, tout client peut faire part de réclamations directement auprès de la structure de pilotage. En cas de besoin, celle-ci déclenche un audit partiel ou complet du fournisseur concerné.</p> <p>La structure de pilotage s'assure que les réclamations clients ont bien été traitées (conformément à l'engagement 7) par l'ensemble des fournisseurs membres. Elle intervient le cas échéant, dans le traitement. Elle assure la traçabilité de ces traitements.</p>	
5.2.6 Enquêtes de satisfaction	<p>La structure de pilotage doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des fournisseurs membres. Elle centralise les résultats de chaque fournisseur membre et procède à une analyse globale de la satisfaction client.</p> <p>Les principes généraux à appliquer conformément à l'engagement 7 : une enquête de satisfaction clients est effectuée chaque année, auprès d'un échantillon représentatif des clients des fournisseurs dont le service est certifié, par la structure de pilotage qui établit le questionnaire (celui-ci reprend les 7 engagements et collecte les données. Pour améliorer le taux de retour, l'envoi de ce questionnaire peut être délégué aux fournisseurs.</p> <p>Les objectifs de ces enquêtes sont de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vérifier le respect des engagements, ➤ Mesurer le niveau de satisfaction des clients, ➤ Identifier d'éventuelles actions d'amélioration. <p>L'analyse des réponses à l'enquête est réalisée par la structure de pilotage. Cette dernière met en œuvre un plan d'amélioration suivant les résultats de l'enquête. Le résultat de cette analyse est adressé à tous les clients et à tous les fournisseurs du réseau.</p>	<p>La vérification des principes généraux d'enquêtes de satisfaction</p> <p>La vérification des résultats de chaque fournisseur membre</p> <p>L'examen de l'analyse globale de la satisfaction client</p> <p>L'examen du plan d'amélioration</p> <p>La vérification de la communication des résultats de l'enquête aux clients et aux fournisseurs membres</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
	Suite à l'enquête, la structure de pilotage peut déclencher un audit interne auprès d'un fournisseur.	

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>5.2.7 Les indicateurs du respect des engagements</p>	<p>Les indicateurs sont établis à partir des réclamations clients, des résultats des audits et des enquêtes de satisfaction. Ces données sont collectées, traitées et analysées par la structure de pilotage qui tient à jour une évaluation des fournisseurs. Cette évaluation est formalisée par le tableau de compétences des fournisseurs.</p> <p>Ils servent également à l'évaluation de l'efficacité des actions d'amélioration.</p>	<p>L'examen de la collecte, du traitement et de l'analyse des données pour l'évaluation des fournisseurs.</p> <p>L'examen du tableau de compétences des fournisseurs</p>
<p>5.2.8 Les réunions bilan</p>	<p>Un bilan est réalisé au moins deux fois par an (en début et en fin de saison de chauffe). L'organisateur de ces réunions est la structure de pilotage. Les participants sont les fournisseurs et le responsable Démarche Qualité de Service.</p> <p>Les objectifs de ces bilans sont de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Suivre et mettre à jour le tableau de bord des actions d'amélioration ➤ Inclure dans le tableau de bord les nouvelles actions décidées lors de la réunion ➤ Identifier les besoins en formations et informations pour les fournisseurs <p>Les données d'entrée de ces réunions sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le tableau de bord des actions d'amélioration ➤ La synthèse des audits internes ➤ Les cahiers d'amélioration et de réclamation des fournisseurs ➤ Les commentaires ou réserves émis par l'une des deux parties (clients et/ou fournisseurs) et enregistrés sur les bons de livraison ➤ Les indicateurs d'engagements 	<p>L'examen du compte-rendu du bilan annuel et de la liste des participants</p> <p>L'examen du plan d'amélioration</p> <p>L'examen des modalités de diffusion du Compte-rendu au personnel concerné</p> <p>Le cas échéant, examen de la communication aux clients du bilan</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>➤ Le résultat de l'enquête de satisfaction clients</p> <p>Ces réunions font l'objet d'un compte-rendu, avec en annexe les indicateurs d'engagements, qui est diffusé à l'ensemble des fournisseurs et aux membres du comité de pilotage.</p> <p>Suivant les besoins, une communication du bilan est faite auprès des clients.</p>	

VI. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-28 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-2.

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 2007 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 17/12/2007).

Lorsque les fournisseurs ou la structure de pilotage font référence à la certification de service, 3 types de supports sont distingués :

1) Certificat AFNOR Certification

Le certificat attestant de la certification des services de l'organisme est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo Engagement de Service et le nom de l'organisme certificateur,
- Le code du référentiel : REF-103,
- Le nom court du référentiel : Bois & chaufferie automatique
- L'activité sur laquelle porte la certification de service : Fourniture de combustibles bois pour chaufferie automatique
- La liste des engagements de service certifiés en annexe
 - 1 - Vous aider dans le choix du combustible qui respecte le couple "chaudière/combustible"
 - 2 - Définir avec vous les modalités d'approvisionnement adaptées à votre consommation
 - 3 - Vous proposer d'établir avec vous un contrat complet et précis
 - 4 - Vous fournir un combustible aux caractéristiques constantes
 - 5 - Vous assurer la continuité de votre approvisionnement
 - 6 - Lors des livraisons, respecter les lieux et leur environnement et les horaires fixés avec vous
 - 7 - Tenir compte de votre niveau de satisfaction

2) Les supports destinés à communiquer sur la certification de service

Il s'agit de tout support dont l'objet est la certification de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la certification des engagements de service de l'entité, page sur le site internet, communiqué de presse.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo Engagement de Service comportant :
 - l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : www.afnor.org,
 - le code du référentiel : REF-103,
 - le nom court du référentiel : Bois & chaufferie automatique,
 - le nom de l'organisme certificateur,
- La liste des engagements de service certifiés,
 - 1 - Vous aider dans le choix du combustible qui respecte le couple "chaudière/combustible"
 - 2 - Définir avec vous les modalités d'approvisionnement adaptées à votre consommation
 - 3 - Vous proposer d'établir avec vous un contrat complet et précis
 - 4 - Vous fournir un combustible aux caractéristiques constantes
 - 5 - Vous assurer la continuité de votre approvisionnement
 - 6 - Lors des livraisons, respecter les lieux et leur environnement et les horaires fixés avec vous
 - 7 - Tenir compte de votre niveau de satisfaction
- L'activité sur laquelle porte la certification de service : Fourniture de combustibles bois pour chaufferie automatique

3) Les supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'entreprise

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'organisme, par exemple : papier à en-tête, cartes de visite, plaquettes générales sur l'organisme, vidéos commerciales, mailings, supports publicitaires, doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo Engagement de Service comportant :
 - l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : www.afnor.org,
 - le code du référentiel : REF-103,
 - le nom court du référentiel : Bois & chaufferie automatique
 - le nom de l'organisme certificateur.

- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer :
 - soit un extrait de la liste des principaux engagements de service,
 - soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service.

✓ Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

✓ Dans le cas des services aux entreprises, cette communication est adressée aux entreprises bénéficiaires de la certification de service et n'aura pas pour vocation d'être étendue aux consommateurs grand public. Dans tous les cas, l'organisme ne doit faire usage du logo ENGAGEMENT DE SERVICE que pour distinguer les services certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion avec ceux qui ne le sont pas.

✓ Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

✓ Les outils graphiques du logo sont disponibles dans l'espace client de l'organisme et auprès du service communication d'AFNOR Certification.

✓ Il est **recommandé** à l'organisme de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE pour validation.

✓ Dans les cas de la publicité radio, Télévision l'organisme **doit obligatoirement** soumettre au préalable à AFNOR Certification tous les éléments (story-board ...) où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

✓ Toute suspension ou tout retrait du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

VII. Dossier de candidature

Tout organisme candidat à la certification de service transmet son numéro de siret et dépose une demande écrite de certification auprès d'AFNOR Certification.

Le dossier de candidature comporte à minima :

- Un engagement de l'organisme à prendre connaissance et à respecter les modalités de certification, portant notamment sur le fait, à la date de l'audit :
 - D'être en mesure d'apporter la preuve de l'application des engagements de service sur une période de 3 mois minimum avant l'audit initial. Cette disposition ne concerne pas les engagements dont la fréquence d'application est supérieure à la durée minimum définie. Toutefois, l'organisme doit apporter la preuve que leur mise en œuvre est définie et planifiée.
 - D'avoir réalisé un audit interne portant sur l'ensemble du référentiel (engagements et dispositions d'organisation).

Modèle de dossier de candidature en Annexe 1

**Gestionnaire
AFNOR
Certification**

VIII. Modalités d'attribution et de maintien du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE

1 - Etude de la candidature

Une analyse de la recevabilité pour la demande de certification de l'organisme est effectuée sur la base de son dossier de candidature.

2 - Audit initial de certification

L'audit est réalisé par un **auditeur** qualifié par **AFNOR Certification**, choisi en fonction de son (leur) expérience du secteur d'activité et formé spécifiquement à l'audit **ENGAGEMENT DE SERVICE**.

La durée d'audit est liée à la taille de l'organisme et des sites concernés.

L'audit initial porte sur les points suivants :

- Respect des engagements de service,
- Mise en œuvre des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage garantissant le respect des engagements,
- Examen des résultats des enquêtes de satisfaction clients

Les méthodes de contrôle et les éléments de preuve sont définis pour chaque engagement et disposition d'organisation, de suivi et pilotage, dans la 3ème colonne des tableaux des paragraphes IV, V.

S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter les méthodes de contrôle définies.

Pour un demandeur multi-sites ayant construit un dispositif de pilotage centralisé de la certification afin de garantir le respect des engagements par chaque membre du réseau, des modalités de contrôle particulières sont prévues. Elles reposent sur le principe d'un audit de la structure de pilotage afin de vérifier sa capacité à gérer l'organisation qualité mise en place et à maintenir le niveau de qualité des prestations, et d'un audit des établissements par échantillonnage. La procédure de certification multi-sites tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les organismes multi-sites.

Une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre d'établissements audités : soit x le nombre de d'établissements entrant dans le calcul.

L'échantillon d'établissements audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$< n = \sqrt{x} >$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

* Constitution de l'échantillon :

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification. Pour le reste, la sélection des établissements est guidée par les critères suivants :

- les résultats des contrôles internes
- l'analyse des réclamations clients

Gestionnaire
AFNOR
Certification

Auditeurs
formés et
qualifiés
par AFNOR
Certification

Auditeurs
formés et
qualifiés
par AFNOR
Certification

Auditeurs
formés et
qualifiés
par AFNOR
Certification

- les variantes d'activité et de taille
- la dispersion géographique.

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure de pilotage puis un audit des établissements si l'audit de la structure de pilotage ne présente pas de non-conformité majeure.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs établissements de l'échantillon, AFNOR Certification demande à la structure de pilotage de faire une recherche systématique sur l'ensemble des établissements et d'apporter les actions correctives nécessaires. Dans ce cas, AFNOR Certification procède à des audits sur un échantillon complémentaire. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : nombre d'établissements sur lesquels l'écart est constaté + 1.

A l'issue de l'audit, le responsable d'audit élabore le rapport d'audit et remet à l'organisme, s'il y a lieu, des fiches d'écart appelant une réponse de l'organisme.

3 - Prise de décision

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit à un Expert Permanent AFNOR Certification qualifié.

En cas de dossier demandant interprétation, l'Expert Permanent peut solliciter l'avis d'un Groupe d'Evaluation et de Décision composé d'experts dans le domaine des services. Dans ce cas, le Groupe d'Evaluation et de Décision examine le rapport d'audit et propose une décision.

AFNOR Certification délivre alors le certificat, après décision de l'Expert Permanent d'AFNOR Certification, pour une durée de 3 ans.

**Expert Permanent
AFNOR
Certification /
Groupe
d'Evaluation et de
Décision**

**Gestionnaire
AFNOR
Certification**

4 - Maintien de la certification

AFNOR Certification réalise, durant la période de validité du certificat, 2 audits de suivi selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de suivi porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction demandeur et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

La règle d'échantillonnage présentée ci-dessous est la règle la plus faible à respecter : soit x le nombre d'établissements secondaires entrant dans le calcul.

L'échantillon d'établissements audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$\langle n = 0,6\sqrt{x} \rangle$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

La méthodologie de constitution de l'échantillon est identique à celle de l'audit initial.

Après chaque audit de suivi, le dossier de maintien de la certification est analysé par un Expert Permanent d'AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

**Gestionnaire
AFNOR
Certification /
Auditeurs formés
et qualifiés par
AFNOR
Certification**

**Expert Permanent
AFNOR
Certification**

IX. Glossaire

9.1 Définitions relatives à la profession

Bois broyé : bois concassé dans un broyeur à marteau. Le produit issu de cette transformation se présente sous la forme d'éclats appelés broyats. Le broyat est relativement hétérogène au niveau de la granulométrie. Il peut être broyé plusieurs fois et calibré pour diminuer et homogénéiser sa granulométrie.

Bois déchiqueté : bois coupé en plaquette à l'aide d'une déchiqueteuse, appelé aussi broyeur déchiqueteur (système à couteaux). Le combustible produit est de granulométrie relativement homogène. Il peut être calibré pour améliorer l'homogénéité de la granulométrie.

Broyeur : matériel qui permet de transformer le bois en morceaux de taille variable. Les procédés de broyage sont multiples : à partir de couteaux rotatifs, de fléaux ou de marteaux cassant le bois, à partir d'organe de défibrage du bois.

Chaudière automatique au bois : chaudière utilisant un combustible ligneux avec une alimentation automatique et une automatisation de régulation de la combustion et du décendrage.

Collecteur de déchets : entreprise qui réalise la collecte de déchets pour les collectivités ou les entreprises.

Combustible bois : bois conditionné à un usage énergétique (hors charbon).

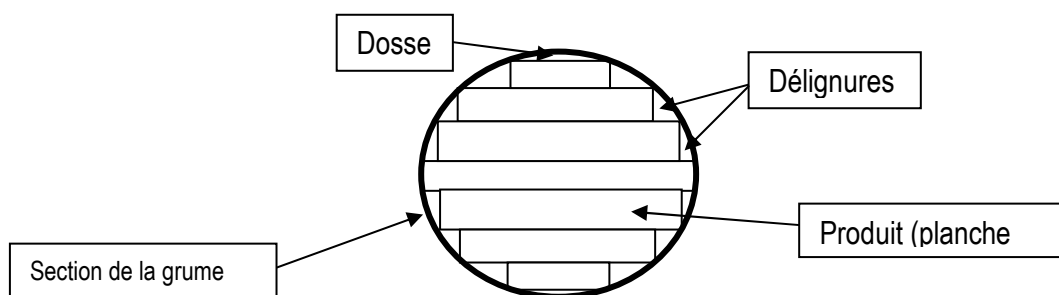
Criblage : tri par sélection de la taille de particules.

Deuxième transformation du bois : industries qui utilisent des produits semi-finis venant de la première transformation pour en faire des produits en bois finis (charpentiers, menuisiers, ébénistes ...)

DIB : Déchet Industriel Banal. Déchets de l'industrie qui peuvent être assimilés à des ordures ménagères (par opposition aux déchets industriels spéciaux).

Connexes : sous-produits de l'industrie de transformation du bois

- connexes de scieries :
 - écorces : obtenu suite à l'écorçage des grumes (tronc de l'arbre abattu)
 - plaquettes : obtenues par fragmentation lors de l'équarrissage du billon(*) par des machines appelées CANTER.
Lorsque la scierie n'utilise pas de CANTER, le produit connexe de l'équarrissage est appelé dosse.
(*): obtenu par tronçonnage de la grume
 - délignures : obtenues après délignage des planches sur la longueur
 - sciures : obtenues sous l'action des scies de coupe
 - chutes diverses : tiges, bouts, morceaux... obtenues lors des découpes à dimension
 - copeaux : obtenus lors du rabotage
- connexes de 2ème transformation : risque de bois traité, nécessitant donc une attention particulière de la part de la structure de pilotage si un fournisseur utilise ce genre de gisement pour livrer des chaufferies.
 - sciures : idem scieries mais sèches
 - chutes diverses : idem scieries mais bois secs
 - copeaux : obtenus lors des opérations de transformation (rabotage, profilage...)



Granulométrie : composition, par classe de taille de particules, d'un produit constitué de particules.

PCI : Pouvoir calorifique inférieur. Le pouvoir calorifique inférieur est égal au pouvoir calorifique supérieur sans récupération de la chaleur latente de la vapeur d'eau émise par la combustion du bois. Il s'agit de l'énergie théoriquement récupérable par l'utilisateur déduction faite de l'énergie nécessaire pour évaporer l'eau contenue dans le bois. Cette donnée est donc pertinente et pratique pour le client.

Première transformation du bois : industries qui utilisent la matière première venant de la récolte en forêt (scieries notamment).

Stockage : Le stockage des combustibles bois fragmentés existe pour deux raisons : garantir une réserve et pouvoir réaliser un séchage naturel du combustible. Il ne présente pas de contrainte technique particulière. Seul le fait d'être réalisé sur une plate-forme stabilisée (béton ou bitume) est tout à fait indispensable. Pour ce qui est de la couverture (hangar ou autre) elle est nécessaire pour garantir, s'il le faut, l'humidité du combustible.

Trituration : transformation du bois dans le but de le réduire en particules ou en fibres pour une utilisation en papeteries ou en usines de panneaux de particules.

9.2 Définitions relatives à la certification de service

Accréditation :

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **détectée**.

Actions préventives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **identifiée comme potentielle**.

Audit :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Document (qualité) :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient. Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Enregistrement (qualité) :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Etablissement :

Lieu ou entité (par exemple association, établissement, filiale, agence, antennes ...) en relation directe avec le demandeur, placé sous le contrôle "qualité" du demandeur, exerçant totalement ou partiellement l'activité.

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle la certification ENGAGEMENT DE SERVICE est étendue à un nouveau service ou à un service modifié.

Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis. Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

Note : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

Note : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre

Note : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

Méthode de mesure :

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Note : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à l'organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

Note : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

Niveau de performance :

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

Retrait :

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon de la certification par l'organisme.

Suspension :

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par l'organisme.

Annexe 1 : Dossier de candidature

Ce dossier de candidature est à retourner à votre interlocuteur commercial, accompagné de la fiche contact et de la lettre d'engagement.

Pour une demande multi site avec des entités juridiques différentes, vous devez fournir en sus, le modèle de contrat passé entre la structure centrale et les sites rattachés concernés par la certification.

Un dossier doit être renvoyé pour chaque entité juridique distincte

1. FICHE DE CONTACT POUR LA STRUCTURE CENTRALE AVEC DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENTES

<u>Organisme :</u>
<u>Coordonnées :</u> - Adresse : - Téléphone et fax : - Numéro SIRET :
<u>Le responsable de l'organisme :</u> * <input type="checkbox"/> <u>contact</u> Nom : Coordonnées :
<u>Le responsable Démarche Qualité de Service*:</u> * <input type="checkbox"/> <u>contact</u> Nom : Coordonnées :
<i>* indiquer qui est le contact principal</i>
<u>Etablissements secondaires</u> <u>Nombre d'établissements secondaires :</u> <u>IDENTIFICATION DES ETABLISSEMENTS SECONDAIRES (joindre la liste)</u>

Nom :
Date :
Visa :

2. FICHE DE CONTACT POUR LES ETABLISSEMENTS SECONDAIRES

<u>Etablissement :</u>
<u>Coordonnées :</u> <ul style="list-style-type: none">- Adresse :- Téléphone et fax :- Numéro SIRET :
<u>Le responsable de l'établissement :</u> * <input type="checkbox"/> contact Nom : Coordonnées :
<u>Le responsable de la mise en œuvre de la certification de service :</u> * <input type="checkbox"/> contact Nom : Coordonnées :
<i>* indiquer qui est le contact principal</i>