



Des entreprises

engagées vers la qualité



# Préambule - les textes de référence

## texte normatif = la norme

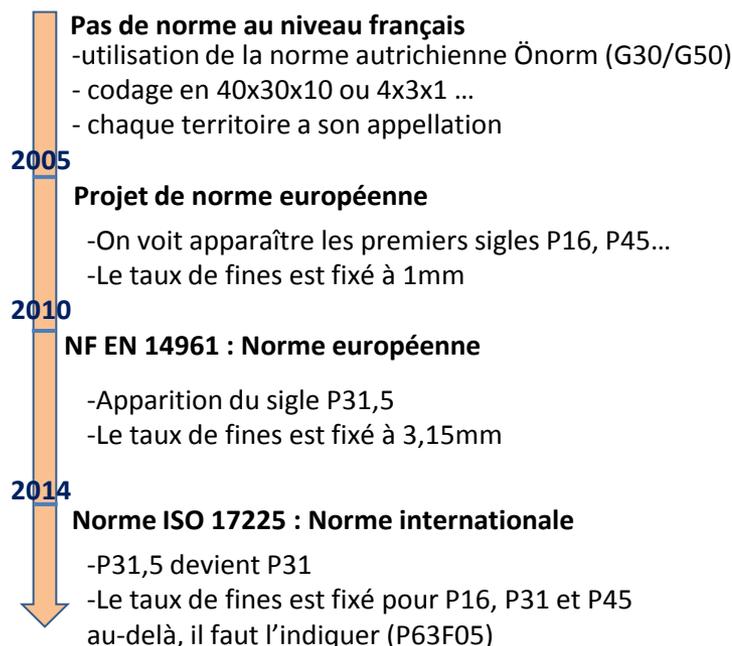
Document qui précise les caractéristiques d'un produit, d'un service ou une méthode.

Document édité par des organismes de normalisation officiels (AFNOR, ISO)

Permet de faire en sorte que tout le monde parle le même langage

Respecter une norme est un acte volontaire et non obligatoire

**Ex : la norme sur les combustibles bois** : Granulométrie du bois déchiqueté



**Biocombustible solide - Classes et spécifications des combustibles**

Partie 1 : Exigences générales

**Partie 2 : Granulés de bois**

**Partie 3 : Briquette de bois**

**Partie 4: Plaquette de bois**

**Partie 5 : Bois de chauffage**

Partie 6 : Granulé agricole

Partie 7: Briquette agricole



NF EN ISO 17225

**Définir le produit selon la norme ne permet pas de dire si le produit est de bonne qualité.**

**Mais cela permet de savoir si le produit est compatible avec une installation qui s'appuie sur la même norme pour son cahier des charges**

# Préambule - les textes de référence

**texte réglementaire = texte de loi - arrêté ministériel**

**Texte législatif au caractère obligatoire**

**Définit les critères, et moyen à mettre en œuvre pour être conforme à la réglementation**

**Ex : l'arrêté ministériel du 29 juillet 2014 sur la sortie du statut de déchet des bois d'emballages**

**Le texte peut s'appuyer sur des normes ou d'autres textes législatifs**

**L'entreprise a obligation de se mettre en conformité**

# Préambule - les démarches qualité

**Objectif de l'entreprise :**  
**Satisfaire le client**

## Pas de démarche qualité

L'entreprise suit une procédure qui lui permet de garantir que son produit ou service est correct.  
Aucune garantie pour le client si ce n'est la parole de l'entreprise, le retour d'expérience, le savoir faire

Une charte n'a aucune valeur juridique permettant de constituer une garantie de qualité

## Une charte qualité

Un document mis en place par une entreprise ou un groupe d'entreprises qui définit des engagements de qualité à respecter.

Contrôles internes non obligatoire. volontaire

Vis-à-vis de la réglementation :  
C'est le seul système permettant d'assurer une conformité

## Une certification

Système qualité qui atteste qu'un produit ou service est conforme aux normes en vigueur ou textes réglementaires.  
La certification peut être plus exigeante que la norme.  
Le système est audité par une personne externe

**3 types de certification :**  
- *Produit*  
- *Service*  
- *Management (produit + service)*

# Préambule - la certification

## Objectif de l'entreprise :

Faire certifier son activité de manière à rassurer le client sur la qualité de son produit ou service

## Texte de référence :

L'entreprise qualifie son produit ou service selon une norme ou texte réglementaire

## document support :

L'entreprise s'appuie sur un document support qui définit la marche à suivre :

- **référentiel** : *document utilisable par plusieurs entreprises indépendantes. Tout le monde fait de la même façon*

*Permet de communiquer au travers d'une marque*

- **manuel qualité** : *« référentiel » propre à une entreprise. N'est pas dans le domaine public*

## Moyens :

L'entreprise met en place des procédures, des contrôles, des suivis qualité internes

## Contrôle interne et externe :

L'entreprise s'assure que son système est opérationnel en organisant des audits internes

L'entreprise fait contrôler son système par un organisme certificateur extérieur

## Certification granulé DIN PLUS - EN PLUS

*Production du granulé en usine*

*ISO 17225 -2  
Combustible granulé*

*Référentiel DIN PLUS  
Référentiel EN PLUS  
Semblable à la norme  
avec quelques  
exigences en plus*

## SSD emballages bois

*Sortie de statut de déchet des bois d'emballages*

*Arrêté du 29-07-14*

*Référentiel Eco Bois*

*Manuel qualité  
propre à l'entreprise*

## ISO 9001

*Certification des produits et services de l'entreprise*

*Plusieurs textes et normes*

*Norme ISO 9001  
Qui définit la marche à suivre*

*Mise en place d'un manuel qualité*

# CHALEUR BOIS QUALITE + : Historique de la démarche

**2001 :** Des entreprises de Drôme Ardèche décident de développer un référentiel de qualité de services pour la fourniture de bois déchiqueté

L'objectif était de garantir aux nouveaux maîtres d'ouvrage :

- ➔ *Un qualité de combustible*
- ➔ *Une fiabilité de l'approvisionnement*
- ➔ *Une qualité de service de livraison*



**2006 :** Cette démarche est étendue à la région Rhône Alpes

Cette démarche est axée principalement sur la plaquette forestière et industrielle

**2012 :** CBQ+ devient une marque collective qui amène différents services aux entreprises adhérentes

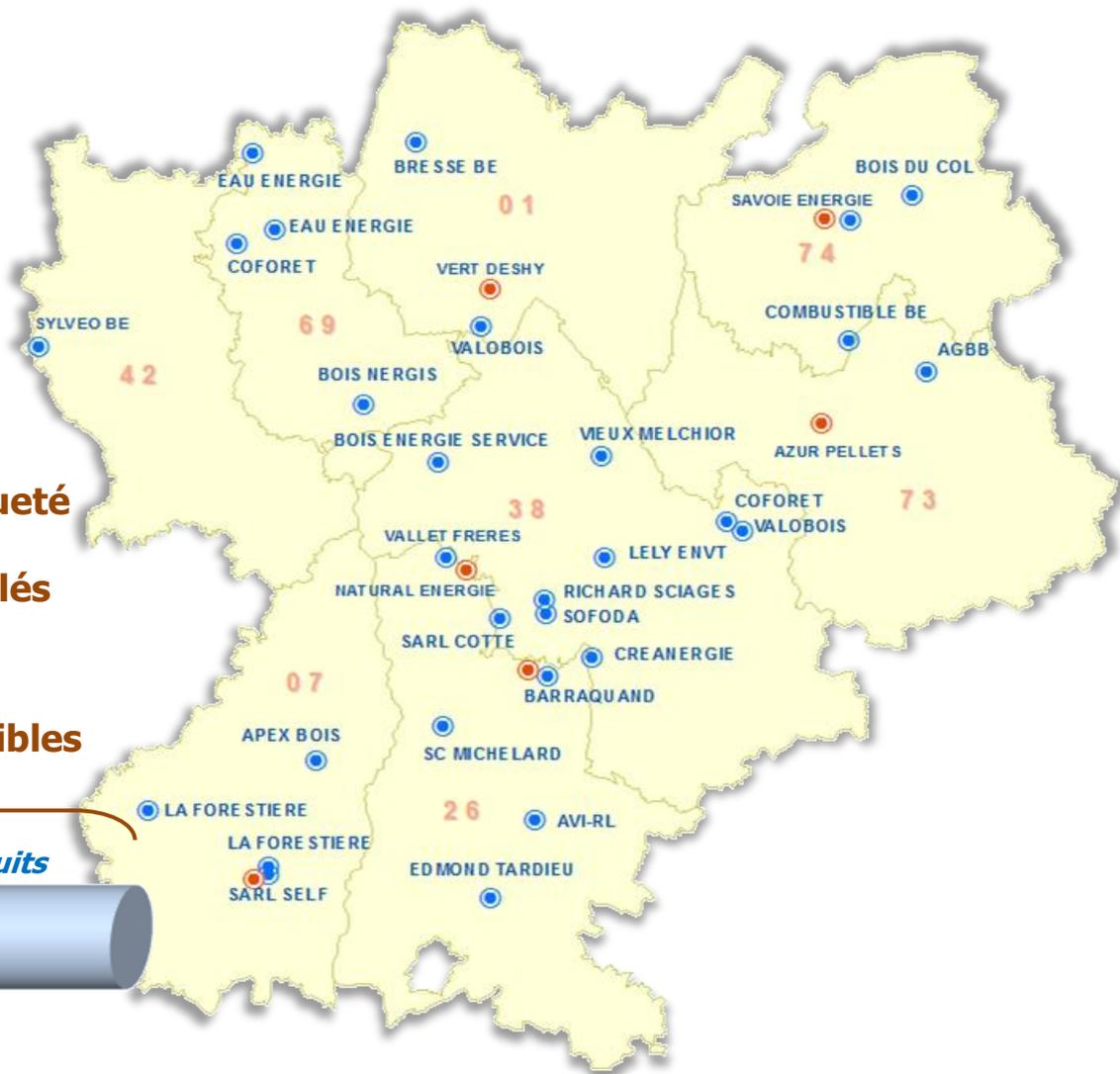
Ouverture du référentiel de certification à l'ensemble des combustibles pour chaufferies automatiques (plaquette, broyat et granulé)

**2015 :** Création de l'association Chaleur Bois Qualité Plus porteuse des démarches de certification

# CHALEUR BOIS QUALITE + : Le groupe d'entreprises

28 entreprises réparties sur la région Rhône Alpes

- ➔ 26 entreprises de bois déchiqueté
- ➔ 5 distributeurs de granulé
- ➔ > 600 chaufferies bois déchiqueté
- ➔ > 5 000 chaufferies aux granulés
- ➔ > 175 000 tonnes de combustibles



# CHALEUR BOIS QUALITE + : Objectifs et Fonctionnement

CBQ+ est l'association qui regroupe des entreprises engagées dans une démarche de qualité

## Ses objectifs sont :

- ➡ Développer des actions de promotion commerciale pour ses adhérents
- ➡ Accompagner le développement technique des entreprises adhérentes

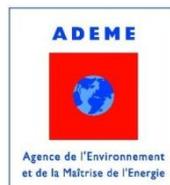
## Son fonctionnement :

- ➡ Le plan d'action de l'association est défini annuellement par le groupe d'entreprises
- ➡ La mise en œuvre est confiée aux interprofessions via une convention



## Son financement :

- ➡ Porté à plus de 80% par les entreprises et soutenu à hauteur de 20% par l'ADEME, la DRAAF et la région RA



# CHALEUR BOIS QUALITE + : Le principe du multi site

La certification est gérée comme si **CHALEUR BOIS QUALITE +** est une grosse entreprise indépendante de production de combustible et que les « entreprises » sont des sites de production

On a donc :

*Un responsable général* ⇨ *Le président de CBQ+*

*un responsable qualité* ⇨ *L'animateur interpro*

*Un responsable administratif* ⇨ *L'animateur interpro*

*Un responsable de production* ⇨ *L'entreprise*

*Un responsable logistique* ⇨ *L'entreprise*

*Un responsable commercial relation client* ⇨ *L'entreprise*

# CHALEUR BOIS QUALITE + : Le principe du multi site

Les audits : comment ça se passe ?

## Etape 1 : audit interne

*CBQ+audit 1/an  
toutes les entreprises  
28 audits*



**750€/entreprise  
soit 1,5 journée/entreprise**

## Etape 2 : audit externe certificateur

*l'AFNOR audit CBQ+  
et un petit groupe d'entreprises  
1 + 6 entreprises*



*La certification est valable 3 ans*

<i>1 audit initial</i>	<i>5,5 jours</i>	<i>6 490 €</i>
<i>1 audit de renouvellement</i>	<i>2,75 jours</i>	<i>3 245 €</i>
<i>1 audit de renouvellement</i>	<i>2,75 jours</i>	<i>3 245 €</i>
<b>TOTAL</b>		<b>12 980 €</b>

**Mutualisation des  
coûts de l'audit  
externe**

**≈ 155 à 200 €  
par entreprise  
Par an**

# CHALEUR BOIS QUALITE + : qui fait quoi ?

Au travers de cette certification 6 points sont abordés par les entreprises :

## 1- Relation clients - commercialisation

*recueil d'informations sur les clients  
(cahier des charges)  
Facturation – gestion des contrats d'appro  
Bilan de saison de chauffe*

## 2- Gestion des approvisionnement

*identification des fournisseurs  
enregistrement des camions  
Procédure de réception*

## 3- Gestion de la production

*procédure de production  
Contrôle qualité externe et interne*

## 4- La livraison

*enregistrement des ventes  
Mise en place de Bon de Livraison*

## 5- Satisfaction du client

*enquête de satisfaction des clients*

## 6- Amélioration continue

*Gestion des réclamations clients  
Mise en place d'actions corrective  
Audit interne*

## Pour l'association

- *Réalisation des audits*
- *Rédaction de l'enquête*
- *Organisation des audits de certification*
- *Rédaction des différents documents*
- *Organisation de réunions bilans...*
- *Organisation de réunion de pilotage*
- *Suivi qualité global de l'association*
- *Suivi réglementaire et documentaire...*

**Pas plus lourd qu'une charte qualité pour l'entreprise**

# **CHALEUR BOIS QUALITE +** : Les services apportés aux entreprises

## **Différents outils mis en place au sein des entreprises :**

**fiche informations clients**

**modèle de contrat d'appro ou d'engagement réciproque**

**procédure de production pour chaque produit**

**Analyses physico-chimique et fiche combustible par produit**

**tableau de suivi de livraison**

**Carnet de livraison commun**

**tableau de suivi qualité et d'amélioration**

**enquête de satisfaction et suivi des réclamations clients**



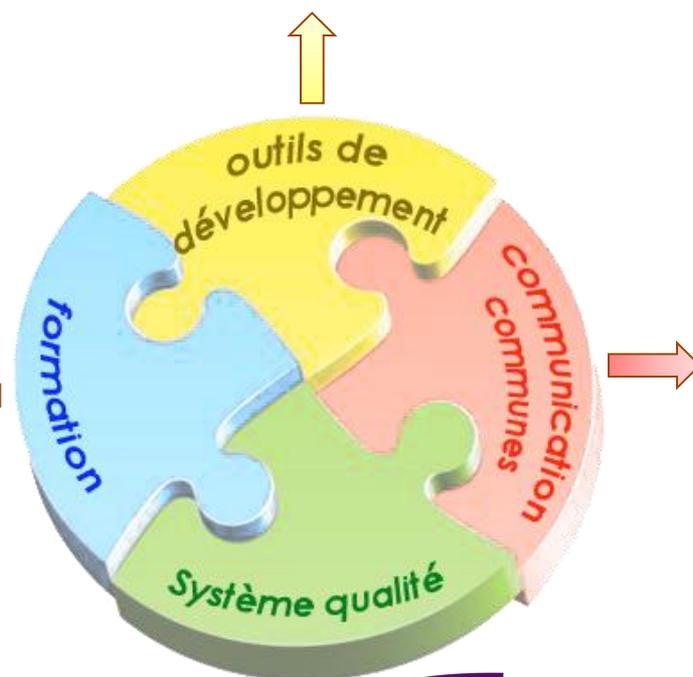
# CHALEUR BOIS QUALITE + : Les services apportés aux entreprises

## Plan d'actions 2015

- *Appui technique d'un technicien spécialisé - Aide au développement de projets*
- *Réalisation d'analyses physico-chimiques des produits*
- *Outils divers*
- *Suivi des appels d'offres publics*
- *Mise en ligne de ressources documentaires*

- *Législation forestière*
- *Sécurité en forêt - 1<sup>er</sup> secours*
- *Les combustibles*
- *Les unités du bois énergie*
- *Les marchés publics*

**Coût global par entreprise**  
**1500€ht/an**  
**+ ≈ 550€ si PEFC**



- *Site internet avec référencement des entreprises*
- *Articles de presse*
- *Diffusion d'actualités auprès d'utilisateurs potentiels*
- *Accompagnement des maîtres d'ouvrage sur leur projet de chaufferies bois*
- *Journées de promotion locales*
- *Action de communication auprès d'autres acteurs de l'énergie*



**Certification PEFC**



**Système de gestion de la qualité**

# CHALEUR BOIS QUALITE + : Bilan

## La certification , ses atouts :

- ⇒ **Oblige les entreprises à aller vers l'avant**
- ⇒ **Oblige la structure de pilotage à être rigoureuse -> image globale de la démarche**
- ⇒ **Permet de répondre efficacement aux différents lois et arrêtés ministériels**
- ⇒ **Permet à une entreprise de faire reconnaître son savoir-faire**

## Le multi-site , ses atouts :

- ⇒ **Rendre accessible un système qualité réservée aux grosses structures**
- ⇒ **Enlever la charge administrative aux entreprises pour qu'elles se concentrent sur leur métier de base**
- ⇒ **Permettre aux petites entreprises d'être sur le même pied d'égalité que les grosses entreprises en terme de qualité**
- ⇒ **Permet à une entreprise de faire partie d'un réseau (enrichissement, développement...)**

# CHALEUR BOIS QUALITE + : Bilan

## Ce qui fait que ça marche :

- ⇒ Forte communication auprès des maîtres d'ouvrage
- ⇒ Motivation des MO à préférer une entreprise certifiée
- ⇒ Rigueur de la structure pilotage et intervention auprès d'une entreprise en cas de dérive.
- ⇒ Proposer d'autres services aux entreprises en plus de la simple certification

## La certification , ses faiblesses :

- ⇒ Demande un minimum de suivi administratif
- ⇒ Oblige la réalisation d'audit via un organisme de certification (mais pas si cher)

## CHALEUR BOIS QUALITE + , ses atouts :

- ⇒ Permet de se certifier sur plusieurs combustibles
- ⇒ Permet de mutualiser certification qualité et gestion durable avec PEFC
- ⇒ Accompagnement technique en parallèle des entreprises via les actions entreprises annuellement



N'hésitez pas . . .

. . . Rejoignez nous !



Contact  
Chaleur Bois Qualité Plus  
Mathieu PETIT  
[chaleurboisqualiteplus@gmail.com](mailto:chaleurboisqualiteplus@gmail.com)  
04 75 25 97 08