

# CHALEUR BOIS QUALITE + <sup>®</sup>

« FOURNITURE DE COMBUSTIBLES BOIS  
POUR CHAUFFERIE AUTOMATIQUE »

## CERTIFICATION DE SERVICE



REF-103-02

BP 40 / 92224 BAGNEUX Cedex



Éb 01  
Fibox 07/26  
créobois 38  
inter-forêt-bois 42  
Ébois 49  
inter-forêt-bois 73  
Éb 74

1

## Bois-Energie

Une diversité de **filières**



# Des caractérisations multiples



- Granulométrie
  - Humidité
  - PCI
  - Taux de cendre
- } Combustibles
- Type de chaudière
  - Conception de silo
  - Mode et accès de livraison
- } Installations
- Unités (MAP, M<sup>3</sup>, Tonne, kWh...)
- } Langage

## CERTIFICATION Service Confiance<sup>®</sup>



### Donner confiance aux clients :

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

- QUALIFIER LES COMBUSTIBLES

- FIABILISER L'APPROVISIONNEMENT

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



# Les fournisseurs au centre du marché du combustible



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

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

Un organisme certificateur a donc été sollicité :

**L'AFAG/AFNOR**



# Chaleur Bois Qualité +<sup>®</sup>

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



**Les professionnels s'engagent sur :**

- la qualité du combustible bois
- la fiabilité des approvisionnements



# Chaleur Bois Qualité +<sup>®</sup>

## Jusqu'en 2006



- Certification déposée au JO fin 2001 par FIBOIS Ardèche-Drôme
- Certification financée par la Région RA et l'Ademe (phase test 2002/2006)
- La première entreprise est certifiée en septembre 2002
- 5 fournisseurs engagés dans la certification pour 19 000 MAP
- 45 clients fournis pour des puissances de 20 kW à 2,5 MW
- En Rhône-Alpes, les aides pour la production sont conditionnées à l'entrée dans la certification
- Une amélioration constante du service
- Un service garanti en toute transparence



7

# Chaleur Bois Qualité +<sup>®</sup>

## A compter de 2007



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



8

# Les 7 engagements

## Chaleur Bois Qualité +



### 1- Confirmer le choix du combustible qui respecte le couple « chaudière/combustible»

Rapport de visite avant toute démarche commerciale

### 2- Définir la solution d'approvisionnement adaptée à la consommation

Prévisionnel de saison de chauffe pour l'année à venir

### 3- Établir avec le client un contrat complet et précis

Proposition de contrat systématique

### 4- Fournir au client un combustible aux caractéristiques constantes

Par une définition et un contrôle des procédures de fabrication

### 5- Assurer la continuité de l'approvisionnement

Procédure de sécurité en cas de rupture d'approvisionnement

### 6- Respecter l'environnement et les délais de livraison

### 7- Tenir compte du niveau de satisfaction du client

Bilan de saison de chauffe et enquête annuelle de satisfaction



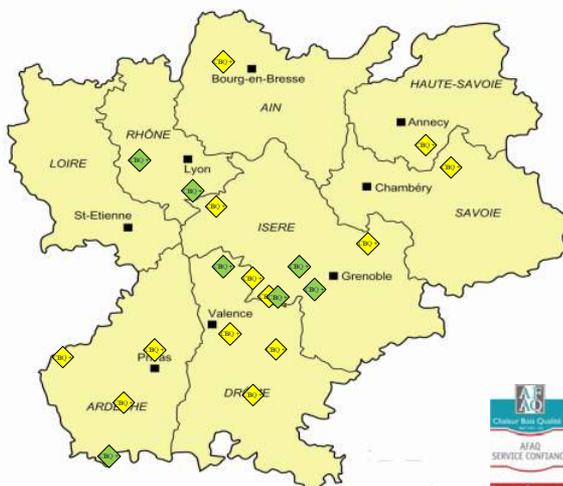
9

# Répartition des fournisseurs CBQ+ en Rhône Alpes



◆ Fournisseur Certifié  
CHALEUR BOIS QUALITE +

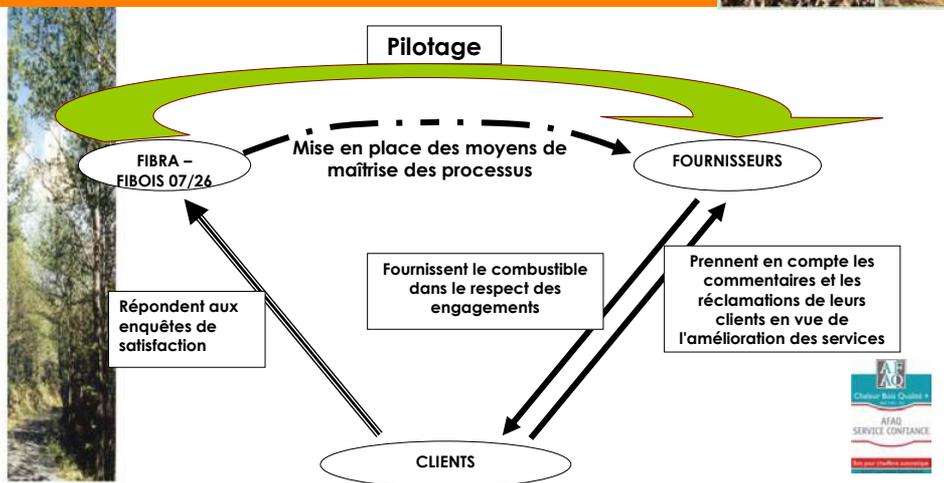
◆ En demande de Certification  
CHALEUR BOIS QUALITE +



10

# Structure de pilotage

## Chaleur Bois Qualité + Fonctionnement



« Chaleur Bois Qualité + » Colloque CIBE : Approvisionnement Bois énergie -

Valence le 23 septembre 2009

# Le comité de pilotage

## Chaleur Bois Qualité +



- Il se réunit deux fois par an, plus si nécessaire.  
Il se compose (Comité de Pilotage Extraordinaire du 23 janvier 2009) :
- 1 représentant ADEME Rhône Alpes
  - 1 représentant Région Rhône Alpes
  - 1 représentant DRAAF SERFOBE
  - 1 représentant RAEE
  - 1 représentant IERA
  - 1 représentant FIBRA
  - 1 représentant FIBOIS 07/26
  - 2 représentant Clients
  - 2 représentants Entreprises certifiées pour les plaquettes bois
  - 2 représentants Entreprises certifiées pour les granulés de bois
- A vertical image of a forest is on the left. In the bottom right, there is a logo for 'Chaleur Bois Qualité + AFAG SERVICE CONFIDANCE' and the number '12'.

« Chaleur Bois Qualité + » Colloque CIBE : Approvisionnement Bois énergie -

Valence le 23 septembre 2009

# Fournisseurs de combustibles

Chaleur Bois Qualité +

Retours d'expérience :



- Pour un fournisseur, la certification permet de :
- **Valoriser** son savoir faire,
  - **Communiquer** sur son produit,
  - **Entrer** dans un réseau d'entreprises certifiées,
  - **Profiter** d'un retour d'expériences,
  - **Mutualiser** les coûts,
  - **Développer** son expertise,
  - **Optimiser** l'organisation de son entreprise.
  - **Se démarquer** sur le marché



Pour un client, la certification garantie...

**Qualité, Clarté, Fiabilité, Sécurité** du fournisseur  
**pour le meilleur fonctionnement et la performance de son installation**

L'enquête de satisfaction 2008/2009 montre que 94 % des clients sont satisfaits, voire très satisfaits de leur fournisseur CBQ+.



13

# CHALEUR QUALITE +

Perspectives



## Objectifs 2009 :

- 24 fournisseurs certifiés,
- 45 000 map certifiés.

## Réalisé 2009 :

- 20 fournisseurs certifiés,
- 75 000 map certifiés.

## Voie de Développement :

- Uniquement les bois propre
- Candidature de recycleur : LELY Environnement volet bois propre
- Développement sur le granulé de bois sur les aspects services
- Equipement pour analyse PCI en direct à FIBOIS
- Développement cahier des charges de consultation d'approvisionnement
- Fournisseurs subventionnés si certifié
- Développement national et « monosite »

Sept candidatures pour 2009



# Fournisseurs de combustibles

Chaleur Bois Qualité +

## Comment le devenir ?



Contact auprès de FIBRA ou de FIBOIS 07/26 pour la réalisation de votre dossier de candidature et la mise en place de la certification selon les étapes suivantes :

- 1/ **Demande de certification** avec vérification que l'entreprise répondra aux critères de la certification,
- 2/ **Formation d'un référent « Chaleur Bois Qualité + »** dans l'entreprise et mise en place des procédures,
- 3/ **Vérification du respect des engagements au cours d'un audit « blanc »** réalisé par la structure de pilotage,
- 4/ **Vérification du respect des engagements au cours de l'audit annuel** réalisé par l'AFAQ AFNOR
- 5/ **Analyse de satisfaction grâce à une enquête annuelle menée auprès des clients**, permettant d'avoir un retour sur la prestation.

# Coût de la Certification



- Une mutualisation globale du coût de la certification,
- Une aide de l'état (DRAF/SERFOB), de l'ADEME et de la Région Rhône Alpes,
- Une participation annuelle par fournisseur certifié.

### Rappel du calcul de la participation de chaque fournisseur :

L'année n, la cotisation au nombre de map est calculée sur la production de l'année n-1.

	Année 1	Année 2
<b>analyse d'un échantillon par procédure de production</b>	250 € x n échantillons	0
<b>Coût au MAP</b>	0	0,15 c€ x production (année 1)
<b>Participation fixe*</b>	250	250

\*la participation fixe est fonction de la quantité de MAP commercialisée :

- 0-500 Map..... 250 € x 0,5
- 501-2500 Map..... 250 € x 1
- 2501-10000 Map..... 250 € x 2
- 10001-25000 Map..... 250 € x 3
- >25000 Map..... 250 € x 4



Pour plus de renseignements,  
n'hésitez pas à nous contacter :



REF -103-02  
BP 40 / 92224 BAGNEUX Cedex

**Mise en place opérationnelle et suivi**  
**Fibois Ardèche-Drôme**  
Contact : Sylvain VILLAR 04.75.25.97.05



**Coordination et Animation**  
**FIBRA - Fédération forêt-bois Rhône-Alpes**  
Contact : Guillemette BOURMEYSTER 04.78.37.09.66



En partenariat avec



**CHALEUR BOIS QUALITE +**

Fourniture de combustibles bois  
pour chaudière automatique

**CHALEUR BOIS QUALITE +**

Certification de service suivant un référentiel  
AFAQ service confiance ®



REF-103-02  
BP 40 / 92224 BAGNEUX Cedex

Merci de votre attention

