

## 1 - Quel accompagnement des collectivités en Poitou-Charentes ?

## 2 - Pour la qualité des combustibles bois

Denis RENOUX  
Tél : 05 49 08 24 24  
[denis.renoux@crer.info](mailto:denis.renoux@crer.info)  
[www.crer.info](http://www.crer.info)

1

## Quel accompagnement des collectivités en Poitou-Charentes ?

- Le programme de valorisation des ressources énergétiques locales
  - Depuis 1995
  - Une démarche plus qu'un rapport d'étude
  - Plus de 500 accompagnements de projets de chauffage collectif au bois

2

# L'étude PREALABLE

## Définition et objectifs

### Etudes d'opportunités (sens politique):

• **Affiner la définition du projet sous ses divers aspects : projet politique, urbain (ou rural), social et économique, environnemental**

• **Prendre la décision d'abandonner, d'ajourner ou de poursuivre le projet**

**Etudes de faisabilité** (technique, administratif, juridique, réglementaire, financier)

• **Vérifier la faisabilité de l'ouvrage**

• **Choisir la localisation**

• **Arrêter les grandes lignes du programme**

• **Définir les conditions de financement**

• **Définir les conditions de réalisation**



3

# L'étude PREALABLE

Enquête

Visite de site

Collecte des données

Réalisation de l'étude

## 1. Préambule

- **fixe les attentes du maître d'ouvrage ...et des usagers potentiels du réseau**
- **circonstance de la réalisation de l'étude préalable (zonage, schémas d'appro bois,...)**

## 2 - Définition de la situation

- **Patrimoine**
- **relevés de factures**
- **connaissance de la situation**

## 3 - Bilan de la situation énergétique

- **Equipements, MDE**



4

# L'étude PREALABLE

Réalisation de l'étude

## 4 - Exigences

- d'emplacement
- d'approvisionnement

## 5 - Orientations techniques

- localisation
- Génie civil
- technologies (chaufferie, convoyage, extraction ...)
- réseau hydraulique



5

# L'étude PREALABLE

Réalisation de l'étude

## 6 - Evaluation de l'investissement

- Prestations intellectuelles
- Travaux (directs et indirects)

## 7 - Evaluation des dépenses d'exploitation

- Combustible(s)
- électricité résiduelle
- Entretien, maintenance

## 8 - Informations financières

- Subventions
- TVA
- Montages financiers
- Frais financiers

## 9 - Comparaison des scénarii (environnement, énergie, cout global)

- 10 - Analyse individuelle
- 11 - Conclusion et avis « CRER »

Restitution

Visites d'installation similaires

6

## Pour la qualité des combustibles bois

### 1- Le contexte

- **Plan Bois énergie** depuis 1995
- plus de **400 unités de chauffage** au bois fonctionnant au bois déchiqueté
- 37 intervenants dans l'approvisionnement des chaufferies ( 33 installés en PC)
- Forte progression de nouveau arrivants
- Enquête AREC : **80 % des maîtres d'ouvrages sont globalement satisfaits** du fonctionnement de leur chaudière,
- la question de la qualité du **combustible est très souvent évoquée.**
  
- **sécuriser l'approvisionnement pour encourager les maîtres d'ouvrage potentiels à installer des nouvelles installations de chauffage au bois,**
- **développer un service de qualité pour la fourniture de combustibles bois pour chaufferies automatiques,**
- **structurer la diversité des producteurs de combustibles bois.**

7

## Pour la qualité des combustibles bois

### 2 – Les besoins

- **Une professionnalisation de la filière**
  - ✓ Des professionnels se regroupent autour du CRER et de Futurobois afin de s'organiser et de répondre au besoin du marché du bois énergie encore émergent en 2010
  - ✓ Ces fournisseurs de bois déchiqueté identifient deux attentes fortes des consommateurs potentiels :
    - **Qualité des combustibles**
    - **Fiabilité des approvisionnements**
- **Une démarche produit**
  - ✓ Donner au consommateur des assurances de qualité du combustible
  - ✓ Assurer l'adéquation du couple combustible/Chaudière
- **Une démarche qualité**
  - ✓ Répondre aux attentes des consommateurs en terme de services
  - ✓ Contrôler des engagements de service précis par un organisme tiers et indépendant

8

Centre Régional  
des Energies Renouvelables  
**Futurobois**  
Poitou-Charentes

## 2 - Pour la qualité des combustibles bois

Fourniture de combustibles bois  
pour chaudière automatique

### CHALEUR BOIS QUALITE +

Certification de service suivant un référentiel  
**AFAQ service confiance**®



AFAQ  
SERVICE CONFIANCE






9

Centre Régional  
des Energies Renouvelables  
**Futurobois**  
Poitou-Charentes

## 2 - Pour la qualité des combustibles bois

### 1- pour une certification

- La certification est une **démarche volontaire**
- Elle **vérifie la conformité** d'un service
- **Les exigences** de conformité sont spécifiées dans un **référentiel** écrit
- Il y a **délivrance** d'une **assurance écrite**
- Un **organisme indépendant** et reconnu intervient ( AFAQ Afnor)



10



## 2 - Pour la qualité des combustibles bois

### 2- Avantages d'une certification pour le consommateur

**Pour le consommateur une certification c'est...**

- Une **preuve objective** que le service fourni dispose de **caractéristiques** définies (dans un référentiel)
- Une assurance de **contrôles** réguliers et fiables
- Une **garantie de qualité**
- La **certitude** de l'intervention auprès de l'entreprise d'un **organisme certificateur (AFNOR)** lui-même contrôlé par le **COFRAC**

**Ainsi, une certification s'adresse essentiellement au consommateur final**



11



## 2 - Pour la qualité des combustibles bois

### 3- Avantages d'une certification pour l'entreprise

**Pour l'entreprise une certification c'est...**

- Acquérir un **outil de progrès**, dont les maîtres mots sont **développement, accompagnement, qualité**
- **Développer en continu** cet **outil de progrès**
- Passer une **évaluation positive** du service pris en compte par la certification
- Détenir le **droit d'usage** d'une marque (**AFAQ**), outil de reconnaissance fort

**Ainsi, une certification est un outil de compétitivité pour l'entreprise**



12

## 2 - Pour la qualité des combustibles bois

### 3 bis- Les entreprises « certifiables »

**Pour l'entreprise une certification c'est...**


- Acquérir un **outil de progrès**, dont les maîtres mots sont **développement, accompagnement, qualité**
- **Développer en continu** cet **outil de progrès**
- Passer une **évaluation positive** du service pris en compte par la certification
- Détenir le **droit d'usage** d'une marque (**AFAQ**), outil de reconnaissance fort

Ainsi, une certification est un **outil de compétitivité** pour l'entreprise

## 2 - Pour la qualité des combustibles bois

### 4- Avantages d'une certification pour le consommateur et l'entreprise

- Etre sûr que la **satisfaction du consommateur** est au cœur des **préoccupations de l'entreprise**
- Etablir une **relation de confiance** en toute connaissance de cause
- Pouvoir afficher en toute crédibilité la **qualité et la sécurité** du service proposé




## 2 - Pour la qualité des combustibles bois


Démarche  
qualité produits  
qualité service

### Les 7 engagements de service du Référentiel C.B.Q.+

- 1 - Confirmer le choix du combustible qui respecte le couple « chaudière/combustible »**  
*Assuré par visite et diagnostic chez le consommateur avant toute démarche commerciale*
- 2 - Définir la solution d'approvisionnement adaptée à la consommation**  
*Assuré par l'établissement d'un prévisionnel de saison de chauffe pour l'année à venir pour chaque consommateur*
- 3 - Établir avec le consommateur un contrat complet et précis**  
*Assuré par la proposition systématique d'un contrat*
- 4 - Fournir un combustible aux caractéristiques constantes**  
*Assuré par la définition et le contrôle des procédures de fabrication*
- 5 - Assurer la continuité de l'approvisionnement**  
*Assuré par la procédure de sécurité en cas de rupture d'approvisionnement du fournisseur*
- 6 - Respecter l'environnement et les délais de livraison**  
*Suivi par le cahier des réclamations et les procédures d'amélioration*
- 7 - Tenir compte du niveau de satisfaction du consommateur**  
*Attesté par le bilan de saison de chauffe et l'enquête annuelle de satisfaction*



15




## 2 - Pour la qualité des combustibles bois

### 5- Le Pilotage de C.B.Q.+

**Trois éléments distincts et complémentaires assurent le bon développement de Chaleur Bois Qualité + :**

- **LE COMITE DE PILOTAGE**  
*Organe décisionnel de la démarche CBQ+*
- **LA STRUCTURE DE PILOTAGE**  
*Cellule de gestion et opérationnelle de la démarche CBQ+*
- **LES REUNIONS BILAN**  
*Propose les évolutions de la démarche CBQ+*



16



## 2 - Pour la qualité des combustibles bois

### 6- Les perspectives de développement de CBQ+ en Poitou-Charentes

- ✓ Fin 2011 : 3 entreprises certifiées pour 10000 Map
  - ✓ Fin 2012 : 6 entreprises pour 20000 MAP
  - ✓ Fin 2013 : 10 entreprises pour 50000 MAP
- **Une démarche adaptée au Poitou-Charentes**
- ✓ Introduction du bois DIB ( rejeté en Rhône Alpes)
  - ✓ Extension du référentiel aux granulés de bois
  - ✓ Participation aux travaux de Rhône-Alpes pour la révision en cours avec l'AFNOR du Référentiel 103.02 vers le 103.03 avec modification de son domaine d'application

Réunion de lancement : juin 2011

## 8- Les outils du Référentiel

### Les outils de gestion

 <b>AFAD</b> SERVICE CONFIDANCE <b>REF 103-02</b>	 <b>BON DE LIVRAISON</b> 																					
	<b>FOURNISSEUR</b>																					
<b>CONTRAT DE FOURNITURE DE COMBUSTIBLE BOIS</b>  Entité :  <b>Le vendeur</b> Raison sociale : Représenté par : Adresse : Code, Ville : N° RCS :  <b>L'acheteur</b> Raison sociale : Représenté par : Adresse : Code, Ville :	Entreprise : <b>TOUTFLAMME SA</b> Contact : <b>M. Jean MICHEL DUBOIS</b> Qualité : <b>Gérant</b> Adresse : <b>2 chemin de la Prairie - 872 - PASLIGNYFUTU</b> Téléphone (Fixe) : <b>0475461824/0475461824</b> Mail : <b>je@toutflamme.fr</b>																					
	<b>CLIENT</b>																					
	Projet : <b>Commune DUPEU</b> Contact : <b>M. Jean BRULET</b> Qualité : <b>Responsable technique</b> Adresse : <b>16 avenue de la République - 872 - DUPEU</b> Téléphone (Fixe) : <b>0475461824/0475461824</b> Mail : <b>jean@dup.eu</b>																					
	<b>LIVRAISON</b>																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>Heure</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Oui</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Non</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Oui</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Non</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Oui</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Non</td> </tr> </tbody> </table>	Date	Heure				<input type="checkbox"/> Oui			<input type="checkbox"/> Non			<input type="checkbox"/> Oui			<input type="checkbox"/> Non			<input type="checkbox"/> Oui			<input type="checkbox"/> Non
Date	Heure																					
		<input type="checkbox"/> Oui																				
		<input type="checkbox"/> Non																				
		<input type="checkbox"/> Oui																				
		<input type="checkbox"/> Non																				
		<input type="checkbox"/> Oui																				
		<input type="checkbox"/> Non																				
	Quantités bois : <b>30 MAP</b> Mode de livraison : <b>Remise</b> Quantités bois depuis le début de la livraison de chauffage : <b>335 MAP</b>																					
	<b>COMBUSTIBLE</b>																					
	Humidité moyenne en % : <b>30</b> Caractéristique moyenne : <b>Plaquettes Forêt 5 x 3 x 1</b> Présence de bois : <b>Plaquettes Forêt</b> <b>5 x 3 x 1</b> <b>Débris</b> Le vendeur s'engage à garantir la conformité des produits livrés à ce contrat.																					
	<b>APPRECIATIONS ET COMMENTAIRES</b>																					
	Fournisseur : _____ Client : _____ Fait le : _____ à : _____ Signatures : _____ Client : _____ Fournisseur : _____																					



## 2 - Pour la qualité des combustibles bois

### ➤ Les Dépenses

- ✓ Coût de gestion (animation, suivi, contrôles internes)
- ✓ Coût audit AFAQ

### ➤ Les Recettes

- ✓ Subventions

✓ Adhésion fixe	Prod de 0 à 500 Map	250 x 0,5 = 125 €
	Prod de 501 à 2500 Map	250 x 1 = 250 €
	Prod de 2501 à 10000 Map	250 x 2 = 500 €
	Prod de 10001 à 25000 Map	250 x 3 = 750 €

Coût au Map	Prod de 0 à 500 Map	0,15 €	
	Prod de 501 à 2500 Map		0,14 €
	Prod de 2501 à 10000 Map		0,13 €
	Prod de 10001 à 25000 Map		0,12 €

### ➤ Le coût des mesures (PCI et taux de cendre)

- ✓ Pris en charge directement par les entreprises

