

CHARTER ENERGIE BOIS REGION CENTRE

A – Introduction

Sous l'égide de FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE, association de l'Interprofession de la Filière Forêt-Bois en Région Centre, et en partenariat avec l'ADEME et le Conseil Régional du Centre, les professionnels de la production, de l'exploitation et de la distribution du bois énergie de la région Centre et des départements limitrophes, ont mis en place une charte de qualité pour le bois énergie dénommée :

CHARTER ENERGIE BOIS REGION CENTRE



1 – Pourquoi une charte ?

La charte a été réalisée à destination du consommateur pour permettre :

- de l'informer sur le combustible bois énergie qu'il achète
- de lui donner les recommandations nécessaires en matière de réception et d'utilisation du bois énergie
- de lui permettre d'identifier les entreprises respectant les règles légales, tout en étant inscrite dans une démarche de promotion de la gestion durable du patrimoine forestier

2 – Pour qui une charte ?

Cette charte est destinée aux professionnels qui s'engagent dans une démarche de qualité de production et de commercialisation de bois énergie.

Elle est volontaire et individuelle et concerne uniquement les professionnels qui approvisionnent des chaufferies automatiques individuelles, collectives et industrielles.

3 – Objectifs

La charte a pour objectifs :

- d'assurer au client un combustible adapté à sa chaudière
- de promouvoir un bois énergie de qualité en termes de rendement énergétique et d'impact environnemental,
- d'énoncer les règles de base à respecter en matière de bois énergie,
- de favoriser l'augmentation du volume de bois énergie mis en vente, de valoriser les bois régionaux,
- d'assurer le développement des entreprises locales de production, de mobilisation et de commerce de bois énergie,
- de structurer le marché pour fortifier les entreprises existantes et donner toute la transparence nécessaire au respect des intérêts des consommateurs.

B – Cahier des charges

AVERTISSEMENT

Ce document n'est pas un cahier des charges juridique et ne peut en aucun cas être opposé à des tiers dans le cadre de procédures judiciaires.

Il ne se substitue pas aux lois, décrets, arrêtés et autres réglementations qui s'appliquent en général et plus particulièrement dans le domaine du bois énergie.

Ce sont bien entendu ces textes qui font foi en cas de litiges.

Il ne définit pas de tarifs, qui restent du domaine de la négociation entre fournisseurs et clients.

L'adhérent à la charte est autorisé à vendre des produits n'entrant pas dans le champ d'application de cette charte à condition de le spécifier au consommateur lors des différentes étapes de leur transaction (prise de commande, facturation, etc.)

1 – La réglementation

L'adhérent à la charte s'engage à respecter toutes les réglementations relatives à sa profession et notamment :

- les règles en matière de coupes de bois telles qu'elles sont prescrites notamment par le Code forestier et le Code de l'urbanisme,
- les règles du Droit du travail, qu'elles soient du ressort du régime général de la sécurité sociale ou des régimes agricoles
- les règles fiscales, notamment celles afférant à la Taxe sur la Valeur Ajoutée et la taxe professionnelle

A ce titre, l'adhérent, comme dans le cadre de toute activité commerciale, industrielle ou artisanale, est soumis notamment à certaines règles qui sont rappelées ci-dessous :

- inscription à la Chambre de Commerce ou des Métiers
- inscription auprès des services fiscaux afin de régler la TVA afférente
- inscription auprès des organismes sociaux
- inscription auprès d'une compagnie d'assurances, pour la responsabilité civile
- inscription et déclaration auprès de la mairie du siège social de l'entreprise pour le calcul de la taxe professionnelle

2 – Le bois énergie

L'objectif du fournisseur est de proposer au client du bois énergie dont les caractéristiques sont adaptées à sa chaudière. Ce sont donc les préconisations techniques du constructeur qui sont à considérer.

L'adhérent s'engage à garantir et à communiquer au consommateur les 3 informations suivantes :

- la nature (plaquettes forestières, produits connexes, produits en fin de vie classe A)
- la quantité
- l'humidité

Les principales caractéristiques techniques d'un combustible bois énergie sont les suivantes :

- granulométrie
- humidité
- pouvoir calorifique inférieur (PCI)
- taux de cendres
- taux d'azote

Dans le cadre de la charte de qualité énergie bois on s'attachera à contrôler le respect des 3 premiers paramètres essentiels au bon fonctionnement de la chaudière.

C'est le respect du contrat d'approvisionnement qui sera la base des contrôles.

A titre d'information, il est rappelé les caractéristiques suivantes :

2.1 Granulométrie

2.1.1 Importance de la granulométrie

Le choix de la granulométrie s'établit selon le type d'installation de combustion : type de foyer et système d'aménagement du combustible du silo au foyer.

Elle dépend de quatre paramètres principaux : la nature, l'état et le réglage des couteaux ou marteaux, l'outil utilisé (type de broyeur), la dimension des éléments broyés (houppiers, perches, rémanents, etc.) et la vitesse d'introduction des bois dans la machine.

2.1.2 Mesure de la granulométrie

La classe de granulométrie est déterminée par tri des éléments dans différents tamis animés d'un mouvement rotatif. Il faut disposer au minimum de 4 tamis pour déterminer la classe de granulométrie :

- Le tamis correspondant à la partie « grossière » ;
- Le tamis correspondant à la classe de granulométrie ;
- Le tamis à maille de 3,15 mm ;
- Le tamis correspondant de 1 mm.

2.1.3. Classes de granulométrie

Le CEN/TS 14961 a retenu les classes de granulométries (P pour *particle size*) suivantes, auxquelles ont été ajoutées volontairement au-delà du simple cadre normatif, des valeurs limites hautes pour les différentes classes :

	Fraction principale > 80 % du poids	Fines < 5 %	Fraction dont la granulométrie est supérieure à ... (la valeur ci- dessous) doit être < 1 %	Valeurs limites à ne jamais dépasser (non normatives)
P8	P < 8 mm	< 1 mm	< 45 mm	45 mm
P16	3,15 mm ≤ P ≤ 16 mm	< 1 mm	45 mm, l'ensemble < 85 mm	85 mm
P45	3,15 mm ≤ P ≤ 45 mm	< 1 mm	> 63 mm	100 mm
P63	3,15 mm ≤ P ≤ 63 mm	< 1 mm	> 100 mm	200 mm
P100	3,15 mm ≤ P ≤ 100 mm	< 1 mm	> 200 mm	400 mm
P300	3,15 mm ≤ P ≤ 300 mm	< 1 mm	> 400 mm	600 mm

La CEN/TS 14961 précise que 80% (en masse) du combustible doit passer entre les mailles d'un tamis correspondant à la classe de granulométrie et être retenue dans le tamis correspondant à une granulométrie de 3,15 mm.

En aucun cas, la masse de « fines » ne doit dépasser 5% (les fines sont des éléments passant au travers du tamis de 1 mm). Le respect de ce paramètre est indispensable pour limiter l'envol de poussières dans les fumées. Le filtrage des poussières nécessite des investissements importants et peut générer des coûts d'élimination élevés.

Il est admis que 1% des éléments (en masse) peuvent avoir une granulométrie dépassant nettement la valeur nominale de la classe, ces éléments constituant alors la « fraction grossière ».

Toutefois, pour garantir le bon fonctionnement des installations, les adhérents de la charte s'engagent au-delà des exigences réglementaires à ne pas dépasser des valeurs limites qui pourraient altérer le bon fonctionnement du système d'aménagement des plaquettes.

2.2 Humidité

L'adhérent doit obligatoirement signaler la classe d'humidité des produits livrés.

2.2.1. Importance de l'humidité

L'humidité contenue dans le bois est déterminante pour le bon fonctionnement de la chaudière. Une humidité mal adaptée est susceptible de réduire son rendement thermique et également de provoquer des rejets dans l'atmosphère pouvant dégrader la qualité de l'air. Une humidité trop faible peut entraîner des surchauffes dans le foyer et l'endommager. Par ailleurs le pouvoir calorifique dépend principalement du taux d'humidité du bois.

2.2.2. Mesure de l'humidité

Différentes méthodes peuvent être mises en œuvre pour déterminer l'humidité du co combustible :

- la pesée avant et après étuvage (NF 51-004)
- la pesée avant et après séchage dans un micro-onde
- le seau « autrichien » de mesure

2.2.3. Classes d'humidité

Le CEN/TS 14961 a retenu différentes classes d'humidité (M pour *moisture*) :

Humidité (% à la livraison)	
M10	≤ 10 %
M20	≤ 20 %
M25	≤ 25 %
M30	≤ 30 %
M35	≤ 35 %
M40	≤ 40 %
M45	≤ 45 %
M50	≤ 50 %
M55	≤ 55 %
M65	≤ 65 %

Les classes sont données en pourcentage d'humidité sur brut (masse d'eau /masse totale).

Les classes d'humidité ont des amplitudes de 10 à 15 points dans le CEN TC335 et sont plus précises dans les référentiels. Les valeurs ont été choisies de telle sorte que les concepteurs de chaufferies, chaudières et dispositifs de stockage puissent disposer de l'information nécessaire pour concevoir les appareils, préciser le cahier des charges des combustibles à respecter et rédiger le carnet d'entretien des matériels.

L'adhérent s'engage sur l'humidité des produits livrés. Il ne peut pas être mis en cause pour des reprises d'humidité ou des phénomènes de séchage dus aux conditions de stockage.

2.3. Pouvoir calorifique inférieur (PCI)

2.3.1. Importance du PCI

A titre d'information, l'adhérent signale systématiquement le PCI du combustible livré.

2.3.2. Mesure du PCI

Le PCI varie avec l'humidité du combustible. Il se détermine donc de la manière suivante :

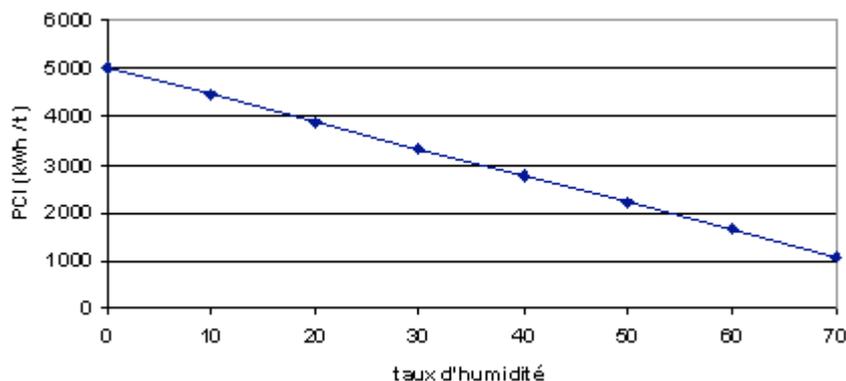
$$PCI_H = [PCI_{Ho} \times (100 - H) / 100] - 6,7861 \times H$$

Avec

H : humidité sur brut du bois en pourcentage

PCI_{Ho} : PCI du bois à l'état anhydre.

- 4 900 kWh/tonne pour les feuillus
- 5 200 kWh/tonne pour les résineux
- 5 000 kWh/tonne en moyenne pour les mélanges



Evolution du PCI du combustible en fonction de son humidité

Source DGEMP-ADEME

2.4. Autres paramètres

D'autres paramètres peuvent définir un combustible bois :

- le taux de cendres
- le taux de chlore
- le taux d'azote
- le taux de soufre
- ...

Ces éléments peuvent être étudiés voire certifiés mais cela engendre des coûts supplémentaires. Ce n'est cependant pas l'objet de la charte. Il est cependant possible pour chacun des partis d'en faire la recherche.

3 – La gestion durable

Pour la plaquette forestière :

L'adhérent s'engage à promouvoir un bois récolté selon les principes de gestion durable. Pour ce faire, il s'engage à favoriser le recours :

- à des exploitants forestiers certifiés par un label de gestion durable (PEFC, FSC, etc.) lorsqu'il achète des bois

4 – Les engagements du fournisseur

L'engagement des fournisseur doit se faire tant au niveau de la qualité technique du combustible bois qu'au niveau de la qualité du service.

4.1 Qualité technique

4.1.1. Définition des modalités d'approvisionnement

Le fournisseur définit avec le client les modalités d'approvisionnement adaptées à sa consommation.

Le fournisseur définit une quantité prévisionnelle de combustible bois à livrer dans la saison de chauffe. S'il y a déjà eu consommation, ce prévisionnel prend en compte les éléments du bilan de saison de chauffe précédente.

En fonction de l'installation et de la quantité à livrer, le fournisseur indique les conditions de livraison de la chaufferie (fréquence des livraisons sur l'année, mode de livraison, conditions particulières liées au site).

Le fournisseur désigne l'interlocuteur privilégié du client pour tous les aspects concernant la fourniture du combustible et lui donne ses coordonnées.

Le fournisseur adresse (au minimum une fois par an) le bilan de la quantité de combustible dont le client a été approvisionné lors de la période d'exploitation précédente.

4.1.2. Un contrat d'approvisionnement

Le fournisseur s'engage à proposer un contrat d'approvisionnement à son client.

Le fournisseur propose d'établir à son client un contrat comprenant au minimum les clauses suivantes :

- Les caractéristiques du combustible à livrer (granulométrie, humidité et PCI),
- Un prix au MWh entrée chaudière
- 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 prévus pour la réalisation des livraisons,
- La nature du bois utilisé pour la fabrication de votre combustible
- Les modalités de refus du combustible livré

4.1.3. Une qualité de fourniture constante

Le fournisseur s'engage à fournir un combustible aux caractéristiques constantes.

Le combustible peut-être commercialisé sous la forme d'un produit unique ou d'un mélange dont les proportions seront précisées.

Pour cela le fournisseur établit, valide avec la structure de pilotage et applique sa procédure de réalisation. Cette procédure précise les points suivants :

- Mobilisation de la ressource
- Transformation (broyage et criblage éventuel)
- Conditionnement et stockage
- Transport
- Livraison
- Provenance géographique
- Traçabilité (origine des produits par catégorie)

A la demande du client, en cas de doute sur une livraison, la structure de pilotage peut réaliser ou faire réaliser un contrôle du combustible livré. En cas de non-conformité du combustible, le coût du contrôle de vérification sera pris en charge par le fournisseur. Dans le cas contraire le coût du contrôle sera à la charge du client.

Les résultats sont enregistrés et, en cas d'anomalie, permettent la mise en place d'actions d'amélioration.

4.2. Qualité de service

4.2.1 L'assurance d'une continuité de l'approvisionnement

Le fournisseur respecte les conditions de livraison définies avec le client en matière de délai de livraison.

En cas de force majeure pouvant entraîner une rupture de l'approvisionnement, le fournisseur :

- prend contact avec un autre membre du réseau
- trouve un accord pour que le remplaçant fournisse dans les mêmes conditions (respect des engagements et conditions tarifaires) que lui-même
- est responsable du respect du contrat qu'il a signé avec son client
- informe son client du problème et du remplaçant qu'il a trouvé

4.2.2. Le respect des lieux et des horaires fixés avec le client

Après livraison, le fournisseur laisse le site dans le même état de propreté qu'avant son passage. En particulier, le fournisseur s'assure que le combustible qui pourrait s'être répandu hors du silo est enlevé.

- Le fournisseur respecte l'horaire d'arrivée fixée avec le client. En cas de retard supérieur à 30 minutes, le fournisseur contacte le client dès que possible pour l'informer de son retard et de son heure d'arrivée.
- Le fournisseur respecte les conditions de livraison définies avec le client.
- En cas de sous-traitance du transport, le fournisseur informe son transporteur des engagements pris dans le cadre de la charte et lui demande une lettre d'engagement pour s'assurer du respect des engagements le concernant.

Toute livraison fait l'objet d'un bon de livraison signé par les deux parties précisant :

- les caractéristiques du combustible,
- les quantités de combustible,
- la date et l'heure,
- l'origine par nature du bois utilisé pour la fabrication de votre combustible
- les éventuels commentaires ou réserves émis par l'une des deux parties.

4.2.3. Le niveau de satisfaction client

Le fournisseur doit tenir compte du niveau de satisfaction de son client.

- Les éventuelles réclamations sont systématiquement enregistrées et font l'objet d'une réponse écrite de la part du fournisseur dans les 10 jours ouvrés qui suivent.
- Les réclamations sont analysées par le comité de pilotage et, en cas de besoin, font l'objet d'une action d'amélioration. Le fournisseur informe par courrier son client de celle-ci.
- A chaque livraison, les éventuels commentaires ou réserves sont enregistrés sur le bon de livraison.
- Chaque année, une enquête de satisfaction auprès de tous les clients est réalisée par le comité de pilotage. Le résultat de l'analyse de cette enquête est adressée au client.
- Les fournisseurs se réunissent en fin de saison de chauffe ; lors de cette réunion, le résultat de l'enquête de satisfaction ainsi que toutes les réclamations, commentaires et réserves sont examinés afin de mettre en place des actions d'amélioration.

5 – Les obligations de communication

Il s'agit des obligations liées aux actions de communication consécutives au commerce du bois énergie. Elles s'appliquent soit lorsque l'entreprise assure sa publicité, soit lors de la signature du contrat.

5.1. La publicité générique

L'adhérent est libre de choisir les modes et les supports de communication à sa convenance.

Toutefois, lorsqu'il mentionnera son adhésion à la charte, le nom et le logo de la charte devra obligatoirement apparaître.

5.2. La publicité lors de transactions

L'adhérent doit systématiquement accompagner ses factures du logo et du nom de la charte.

6 – L'adhésion à la charte

L'adhésion à la charte énergie bois nécessite :

- une démarche volontaire initiale
- l'engagement formel de respecter les principes énoncés dans la charte
- le respect des prescriptions du cahier des charges de la charte
- la commercialisation de bois énergie en région Centre ou dans un département limitrophe
- l'engagement de respecter la législation française en tout ce qui concerne l'activité bois énergie
- le paiement d'une contribution annuelle

6.1. Les acteurs qui peuvent adhérer

Toute entreprise ou structure commercialisant du bois énergie respectant le paragraphe 1 de la présente charte.

6.2. Les modalités d'adhésion

FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE envoie à chaque candidat à l'adhésion de la charte, un dossier comprenant :

- un exemplaire de la charte
- un courrier d'adhésion à la charte qui rappelle les étapes à mettre en œuvre et les pièces à fournir pour adhérer
- un bulletin d'adhésion qui rappelle les engagements souscrits
- le tableau des contributions annuelles en cours de validité

A la réception d'un dossier d'adhésion, FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE enregistre les inscriptions et vérifie les pièces à fournir au dossier d'adhésion, à savoir :

- le bulletin d'adhésion complété et signé
- la copie de l'inscription au registre du commerce et des sociétés

- le chèque correspondant au paiement de la contribution

L'adhésion se fait pour une durée indéterminée. Elle peut toutefois être interrompue :

- sur demande de l'adhérent par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au secrétariat de la charte, à laquelle est jointe le dernier document de confirmation d'engagement
- sur demande du Comité de pilotage pour non respect des obligations induites par la charte

6.3. Suivi des adhésions

Chaque année, après leur première année d'adhésion, FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE envoie aux adhérents de la charte, un dossier comprenant :

- une demande de renseignements concernant les volumes commercialisés l'année précédente, ainsi que la proportion de bois selon leur nature
- le tableau des contributions annuelles en cours de validité
- éventuellement, une demande d'une copie de l'inscription au registre du commerce et des sociétés

La copie de l'inscription au registre du commerce et des sociétés n'est plus à fournir pour les sociétés qui n'ont pas changés de statuts.

A la réception du dossier, FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE enregistre les inscriptions et vérifie les pièces à fournir au dossier, à savoir :

- la demande de renseignements complété et signé
- le chèque correspondant au paiement de la contribution

6.4. Enregistrement des adhésions

Dès lors qu'un dossier d'adhésion est complet, FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE édite en deux exemplaires une confirmation d'engagement. L'une est renvoyé comme justificatif, l'autre est conservé avec le bulletin d'adhésion par FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE qui tient à jour la liste des adhérents. Cette confirmation est valable une année.

Chaque année, après la première année d'adhésion, une nouvelle confirmation d'engagement valable 1 an est éditée. Elle précise la date initiale d'engagement de l'entreprise.

Dans le cas d'une entreprise qui a suspendu momentanément son adhésion ou qui a été exclue par le Comité de pilotage, la date initiale prise en compte est celle de la nouvelle adhésion suite à la période de non adhésion. La suspension d'une entreprise par le Comité de pilotage ne modifie pas la date initiale d'engagement de l'entreprise.

Un numéro d'adhérent est attribué à chaque entreprise signataire de la charte.

Les adhérents sont enregistrés dans un tableau qui contient l'ensemble des informations concernant leur adhésion.

La liste des adhérents est régulièrement mise à jour et est consultable et téléchargeable sur le site internet de FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE (www.fibois-cvl.fr) dans la rubrique charte bois énergie.

6.5. Contribution financière

Le montant de la contribution est fixé par le comité de pilotage à 250 €/an.

7 – Le règlement de la charte

Le suivi de la charte et le respect de son application sont réalisés par un Comité de pilotage.

Le secrétariat et la gestion courante de la charte sont réalisés par l'association de l'Interprofession de la Filière Forêt-Bois en Région Centre, FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE.

7.1. Comité de pilotage

Le Comité de pilotage est composé de représentants des organismes suivants :

- ADEME (1 représentant)
- REGION (1 représentant)
- FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE (1 représentant)
- Fournisseur de bois énergie (7 représentants)

Le Comité de pilotage se réunit au moins une fois par an pour :

- superviser les adhésions
- fixer le montant des contributions
- veiller à l'application de la charte par les adhérents
- traiter les litiges
- prononcer des avertissements
- procéder le cas échéant à des radiations

La présence de la moitié au moins de ses membres (présents ou représentés) est nécessaire pour que le Comité de pilotage puisse délibérer valablement. Par ailleurs, une personne morale, ne peut représenter qu'une seule autre personne morale. Toutefois, différentes personnes physiques peuvent représenter la même personne morale lors de différentes réunions.

Dans le cas où une demande d'adhésion nécessite la validation par le Comité de pilotage, un courrier sera envoyé à chaque représentant pour validation ou non de cette adhésion. Le comité ne sera donc pas expressément convoqué.

Le Comité de pilotage pourra toutefois être réuni sur demande motivée d'un membre du comité de pilotage, ou suite à un non respect flagrant de la charte.

Il soutient par ailleurs toute initiative visant à améliorer la commercialisation d'un bois énergie de qualité.

Il propose des actualisations et modifications du cahier des charges de la charte.

7.2. Secrétariat (assuré par FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE)

Le secrétariat assure :

- l'enregistrement et le suivi des adhésions
- l'animation de la charte
- la gestion administrative et financière de la charte
- les actions de promotion et de communication

7.3. Ressources financières

La charte énergie bois a comme ressource :

- les contributions des adhérents
- les subventions ADEME/REGION CENTRE

La charte sera intégrée par FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE, qui en assurera par conséquent la gestion financière. La charte fera donc partie intégrante du budget total de l'association. Néanmoins, elle fera l'objet d'une comptabilité spécifique, afin de pouvoir appréhender le montant des pertes ou recettes éventuelles. L'objectif étant que la charte puisse acquérir son autonomie le plus rapidement possible.

7.4. Réclamations

Pour qu'une réclamation puisse être examinée et traitée, elle doit systématiquement faire l'objet d'un constat écrit, identifiant la personne ou l'entreprise mise en cause, la personne ou l'entreprise faisant le constat, la date, le lieu, et l'objet de la réclamation en se référant au point concerné dans la charte.

FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE et le Comité de pilotage traiteront donc uniquement les réclamations écrites, datées et motivées.

FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE procède à l'étude de la recevabilité de la réclamation et détermine si :

- la réclamation est jugée recevable.

⇒ Deux cas de figure sont alors possibles :

la réclamation est d'ordre mineur et peut être gérée par FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE
la réclamation nécessite la convocation du Comité de pilotage pour être traitée

- la réclamation est jugée non acceptable.

⇒ Dans ce cas, FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE notifie par courrier la justification du non fondement de la réclamation.

Lorsqu'une réclamation a été jugée recevable, elle est notifiée dans un délai maximum d'un mois, à la personne ou l'entreprise mise en cause, avec une demande de réponse et éventuellement d'action corrective. Un délai de 3 mois est alors accordé à l'adhérent incriminé pour apporter les justifications nécessaires. Passé ce délai :

1 - si aucune réponse n'est parvenue, le Comité de pilotage peut décider :

- de suspendre l'adhérent
- d'exclure l'adhérent
- de lui attribuer un délai supplémentaire pour formuler sa réponse
- de réaliser un contrôle complémentaire

2 - si une réponse est parvenue, FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE ou le Comité de pilotage, selon la gravité de la réclamation, peut décider :

- de suspendre l'adhérent
- d'exclure l'adhérent (seul le Comité de pilotage est habilité à prononcer une exclusion)
- de classer le dossier sans suite si les explications sont jugées satisfaisantes
- de demander la mise en place d'actions préventives ou correctives

L'ensemble des réclamations et des suites qui leurs auront été données sera archivé pendant 5 ans.

Elles ne sont consultables que par le secrétariat et le Comité de pilotage ou par des personnes qualifiées nommées par ce dernier.

8 – Contrôles

Chaque année, des contrôles sont effectués sur le terrain, pour vérifier de manière objective que la charte est respectée par les adhérents.

8.1. Les auditeurs

Ils sont nommés par le Comité de pilotage en fonction de leur qualification et de leur indépendance.

8.2. Confidentialité

A moins que cela ne soit rendu obligatoire par la loi, l'auditeur ne révélera pas les informations obtenues avant et pendant les contrôles, et il ne transmettra aucun document à une tierce partie sans l'autorisation explicite de l'adhérent concerné.

8.3. Choix des audités

En adhérant à la charte, l'adhérent accepte de se soumettre aux contrôles prévus dans le cadre de la charte.

Le nombre annuel des contrôles sera égal ou supérieur à racine carrée de n où n est le nombre d'adhérents lors du précédent exercice. Toutefois, un minimum de 5 contrôles devra être réalisé annuellement quelque soit le nombre d'adhérents.

Le choix des audités se fait par tirage au sort de façon aléatoire lors d'un Comité de pilotage.

8.4. Déroulement des contrôles

8.4.1 Préparation du contrôle

Dès lors que les entreprises ont été tirées au sort pour accueillir un contrôle, un courrier leur est envoyé pour les informer qu'elles font partie de la campagne de contrôle de l'année à venir. Ce courrier précise le but et le déroulement du contrôle.

Par la suite, l'auditeur prend contact avec l'adhérent pour fixer d'un commun accord une date et un lieu de rendez-vous.

8.4.2 Contenu du contrôle

Le contrôle se déroulera en plusieurs étapes :

- présentation par l'auditeur des objectifs et du déroulement du contrôle
- vérification sur le site de l'entreprise, de la connaissance et du respect de la charte et de son cahier des charges notamment en terme d'essence, de quantité, d'humidité, de documents remis au client lors des transactions, etc.
- accompagnement de l'adhérent lors d'une livraison auprès d'un client et vérification du respect de la charte et de son cahier des charges notamment en terme de nature de produit, de quantité, d'humidité, de documents remis au client lors des transactions, etc.
- bilan de la visite et rédaction d'un rapport signé par les 2 parties

Une copie du rapport sera envoyée à l'audité après son contrôle.

8.5. Traitement des rapports des contrôles

Les rapports de contrôles sont traités, analysés, classés et archivés par FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE.

Un tableau reprenant les principaux commentaires et remarques, sera réalisé.

Le Comité de pilotage analyse les résultats des contrôles et décide de la suite à donner aux éventuels écarts constatés.

Les écarts peuvent ainsi être classés dans les catégories suivantes :

- REMARQUE : le point relevé par l'auditeur demande la mise en place d'actions correctives ou de mises à jour, sans toutefois remettre en cause fondamentalement le respect de la charte. Néanmoins, si l'adhérent ne répond pas favorablement aux exigences demandées dans un délai imparti, l'écart pourra se transformer en non-conformité
- SANS SUITE : le point relevé par l'auditeur ne constitue pas réellement un écart par rapport à la charte
- SANS OBJET : le point relevé est en dehors du champ d'application de la charte, et l'entreprise en adhérant à la charte ne s'est donc pas engagé sur cet aspect
- NON CONFORME : le point relevé constitue un réel écart par rapport à la charte

Dans le cas où le Comité de pilotage entérine une non-conformité à la charte, c'est la procédure valable pour le traitement des réclamations qui s'applique.

8.6. Diffusion des résultats des contrôles

FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE réalisera chaque année, un rapport synthétique présentant de façon anonyme les résultats des contrôles et les suites données à ces derniers. En aucun cas les entreprises ayant été contrôlées seront nominativement citées.

Ce rapport sera mis en ligne sur le site internet de FIBOIS CENTRE-VAL DE LOIRE (www.fibois-cvl.fr) rubrique Bois Energie.

9 – Suspensions - Exclusions

Une entreprise exclue ne pourra pas adhérer à la charte durant les 2 années qui suivent son exclusion, sauf décision contraire du Comité de pilotage.

Les adhérents suspendus sont enregistrés dans un tableau qui contient l'ensemble des informations concernant leur adhésion et leur suspension.

Les adhérents exclus sont enregistrés dans un tableau qui contient l'ensemble des informations concernant leur adhésion et leur exclusion.