



REGLEMENT INTERIEUR

DEMARCHE QUALITE BOIS ENERGIE D'OCCITANIE



Note :

Ce règlement intérieur n'est pas juridique et ne peut pas 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 donc ces textes de loi qui font foi en cas de litige.

L'adhésion seule à la démarche de qualité ne permet pas de remplir les critères de sortie de statut de déchet (SSD) pour les broyats d'emballages en bois pour un usage comme combustibles.

Le règlement intérieur ne définit pas de tarifs des combustibles. Ceux-ci restent du domaine de la négociation entre le fournisseur et son client.

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

I. INTRODUCTION

I.1. Objectifs

A la demande des professionnels de la filière bois déchiqueté, une démarche de qualité est mise en place à l'échelle régionale.

Elle met en avant les **fournisseurs qui se sont engagés dans une démarche de progrès** et qui proposent plus systématiquement la mise en place et le respect de contrats d'approvisionnement. Elle constitue un outil technique destiné à améliorer les pratiques dans la profession.

Les adhérents à la démarche bénéficient ainsi :

- D'un **outil de communication**, relayé par les missions bois énergie, pour promouvoir la qualité dans la filière et faciliter les relations fournisseur/client,
- D'un **outil technique** destiné à améliorer les pratiques dans la profession. Les fournisseurs engagés pourront être accompagnés par les missions bois énergie sur des questions techniques et stratégiques.

Du côté des clients, la mise en place d'une démarche qualité vise :

- Une **amélioration globale de la qualité du bois déchiqueté** fourni en chaufferies,
- Une **amélioration du lien fournisseur/client** en apportant plus de transparence entre l'amont et l'aval de la filière,



I.2. A qui s'adresse la démarche ?

L'engagement des fournisseurs de bois déchiqueté dans la démarche est réservée aux professionnels disposant d'au moins une implantation en région Occitanie qui cherchent à améliorer la qualité de leurs produits et la qualité de leurs services de livraison. Elle concerne :

- Les fournisseurs principaux et les fournisseurs de second rang qui approvisionnent en bois déchiqueté des chaufferies automatiques individuelles, collectives et industrielles,
- Les structures effectuant leur propre fourniture,
- Les structures assurant du stockage.

La démarche d'adhésion est volontaire et individuelle.

I.3. Produits concernés

La démarche est destinée à la valorisation des filières de production et de commercialisation de combustible bois déchiqueté. Ces combustibles peuvent être distingués en 4 grandes origines :

- 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

Le détail de ces catégories est présenté en annexe 1 de ce document

II. FONCTIONNEMENT DE LA DEMARCHE

II.1. Nature de la démarche

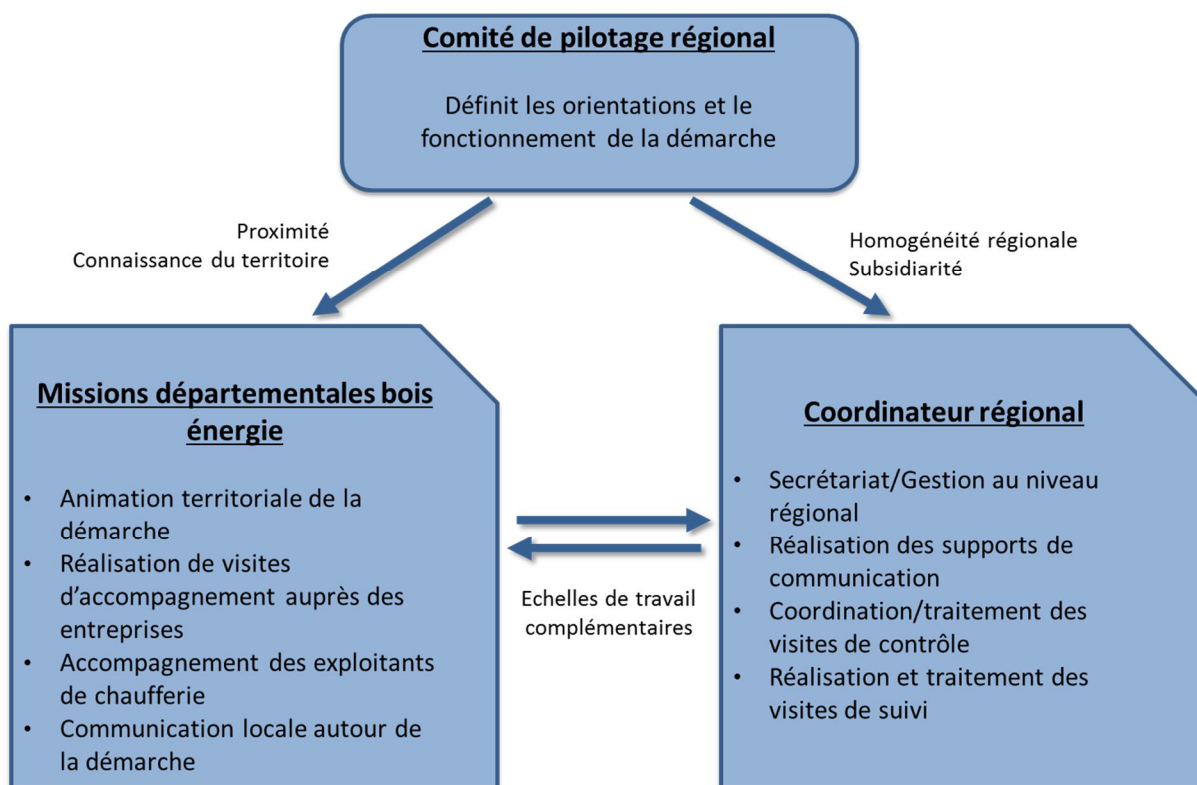
La démarche prend la forme d'une marque collective simple, au sens de l'article 715-1 du code de la propriété intellectuelle. Cette marque s'appuie sur un cahier des charges et sur le présent règlement intérieur. La nature d'ayant-droit de la marque s'acquiert en payant un droit d'usage de la marque annuel et en respectant le cahier des charges et le règlement intérieur.

II.2. Principe de fonctionnement

Les différentes tâches nécessaires au bon fonctionnement de la démarche sont réparties entre les acteurs régionaux dans un souci d'efficacité maximale.

- Le comité de pilotage définit les orientations et le fonctionnement de la démarche.
- Les missions bois énergie animent la démarche auprès des exploitants de chaufferie et des fournisseurs de bois déchiqueté.
- Le coordinateur régional assure le secrétariat, la gestion administrative et la gestion financière de la démarche.





II.3. Comité de pilotage

II.3.1. Membres

Le Comité de pilotage est composé de membres permanents organisés en trois collèges comportant chacun 2 à 7 membres :

- Collège 1 : Les fournisseurs de bois énergie
- Collège 2 : Les clients et consommateurs de bois énergie qui font appel à des fournisseurs adhérents (exploitants et installateurs de chaufferie bois, FEDENE, AMORCE, SNCU).
- Collège 3 : les institutionnels.

Chaque collège ne possède qu'une voix.

Ces fonctions sont gratuites et non rémunérées.

Les membres permanents sont élus puis renouvelés tous les 2 ans, lors d'une réunion de renouvellement des représentants où sont invités tous les professionnels impliqués dans la démarche.

Chaque groupe de professionnels élit ses représentants :

- Les représentants du collège 1 sont choisis parmi les fournisseurs,
- Les représentants du collège 2 sont choisis parmi les clients et consommateurs de bois énergie



Les candidats à la représentation sont invités à se faire connaître auprès du secrétariat de la démarche 15 jours avant la tenue de la réunion.

Le président peut inviter à titre consultatif toute autre personne qualifiée : missions bois énergie, coordinateur régional, DRAAF, CCRF, etc.

II.3.2. Rôle

Le Comité de pilotage veille au bon déroulement de la démarche. Il doit :

- Valider les adhésions des fournisseurs,
- Veiller à l'application de la démarche par les adhérents,
- Affecter les moyens financiers et humains dédiés à l'animation et au contrôle de la démarche,
- Définir le montant des contributions,
- Proposer des actualisations et des adaptations du cahier des charges de la démarche et du règlement intérieur dans une recherche d'équilibre entre les attentes de qualité et les réalités de terrain.

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

II.3.3. Fonctionnement du comité de pilotage

Le comité de pilotage se réunit au moins une fois par an.

Il peut délibérer de manière valable si au moins 50% de ses membres permanents est présent ou représenté. Les délibérations peuvent être réalisées par voie électronique.

Lors d'un vote, chaque collègue dispose d'une voix. Les décisions se prennent à la majorité des deux tiers. Ainsi en l'absence de majorité absolue, les décisions sont rejetées.

Un membre permanent (personne morale) peut toutefois être représenté par plusieurs personnes physiques. En cas d'absence, un membre permanent peut émettre une procuration à un autre membre permanent (2 procurations maximum par personne).

II.3.4. Désignation et rôle du président

Tous les 3 ans, lors de la réunion de renouvellement des représentants, le président est élu parmi les membres du collège 1 ou 2 par l'ensemble des 3 collèges. Celui-ci doit être élu à la majorité par les fournisseurs adhérents présents.

Le président a pour fonction :

- De présider les réunions du comité de pilotage
- De représenter la démarche et le comité de suivi
- De signer les confirmations d'engagement
- D'ordonner les dépenses
- D'inviter des membres à titre consultatif au comité de pilotage



Les candidats à la présidence sont invités à se faire connaître auprès du secrétariat de la démarche 15 jours avant la tenue de la réunion.

II.4. Coordination régionale

Le coordinateur régional assure :

- L'enregistrement et le suivi des adhésions,
- La gestion administrative et financière de la démarche,
- L'élaboration et la réalisation des supports d'information nécessaires à la communication autour de la démarche,
- L'élaboration et la synthèse d'enquêtes de satisfaction auprès des fournisseurs adhérents et de leurs clients.
- Le traitement des rapports des contrôles d'entrée.
- La préparation, la réalisation et la gestion des rapports des visites de suivi.
- L'animation des réunions du comité de pilotage.

II.5. Animation sur le terrain

L'animation de terrain de la démarche est déléguée à l'échelle territoriale aux missions bois énergie. Ce travail comprend :

- L'animation de la démarche auprès des fournisseurs et des maitres d'ouvrage et exploitants de chaufferie
 - La promotion et la diffusion de la démarche auprès des adhérents potentiels
 - La mise en visibilité des adhérents et la promotion de la démarche auprès des maitres d'ouvrage et des exploitants de chaufferies dans le cadre des actions courantes des missions bois-énergie
- L'accompagnement des fournisseurs adhérents
 - La réalisation des visites d'accompagnement des adhérents
 - La proposition d'un soutien aux fournisseurs qui le souhaitent
 - La mise en place d'une démarche d'amélioration continue chez les fournisseurs
- Le positionnement en tant que facilitateur dans la filière bois énergie
 - La réalisation d'un relai d'informations entre les acteurs de la filière bois-énergie, le comité de pilotage et le coordinateur régional de la démarche
 - Le renforcement de la communication entre fournisseurs et maitres d'ouvrage / exploitants de chaufferies.



III. ADHESION ET GESTION DES ADHERENTS

III.1. Les modalités d'adhésion

L'inscription à la démarche de qualité est réalisée par structure (une inscription par structure).

L'inscription est effectuée par le fournisseur de combustible bois déchiqueté. En cas de sous-traitance de l'exploitation des bois, de la transformation, du stockage ou de la livraison, l'adhérent se doit de faire respecter ses engagements de qualité par l'ensemble de ses sous-traitants.

Les fournisseurs qui souhaitent adhérer à la démarche de qualité doivent se faire connaître auprès de la mission bois énergie de leur secteur géographique. Cette dernière prend alors rendez-vous pour une première visite de conseil dont le but est :

- D'accompagner la structure dans sa démarche d'adhésion : échanger sur les objectifs de la démarche, sur son contenu et sur ses impacts en termes d'application.
- D'effectuer une visite du site de production pour évaluer les capacités de la structure à respecter le cahier des charges.
- De remettre à la structure un dossier d'inscription comprenant :
 - Un courrier d'adhésion à la démarche qui indique les étapes à mettre en œuvre et les pièces à fournir pour adhérer,
 - Un exemplaire du cahier des charges de la démarche,
 - Un bulletin d'adhésion qui rappelle les engagements souscrits,
 - Une demande de renseignements concernant les quantités de bois déchiqueté commercialisées l'année précédente, ainsi que les caractéristiques des principaux types de combustible vendus (nature du combustible, granulométrie, humidité, provenance),
 - Le tableau des contributions annuelles à calculer sur la base des quantités totales de bois déchiqueté commercialisées en Occitanie l'année N-1. Dans le cadre de commercialisation de bois en flux tendus, le calcul du montant de la contribution se base uniquement sur le bois commercialisé dans un périmètre de 150 km autour des chaufferies.

Le futur adhérent doit envoyer ce dossier d'inscription au coordinateur régional de la démarche. Il doit comprendre :

- Le bulletin d'adhésion complété et signé,
- Un justificatif d'immatriculation (Kbis ou autre),
- Un justificatif d'assujettissement à la TVA (ou de non assujettissement le cas échéant),
- Une attestation sur l'honneur de régularité auprès des organismes sociaux,
- Une attestation d'assurance pour la responsabilité civile et professionnelle,
- Le tableau de renseignements concernant les volumes commercialisés l'année précédente,
- Un chèque correspondant au paiement de la première contribution.



Une fois le dossier d'inscription complet, le COPIL valide l'inscription (validation lors d'une réunion physique ou par voie électronique). Pour cela, le coordinateur régional, en accord avec la mission bois énergie concernée, envoie un avis sur l'adhésion. Cet envoi se fait par mail avec avis de réception :

- Si aucun membre permanent ne s'est opposé à l'inscription du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrés, le coordinateur régional valide l'adhésion.
- En cas d'opposition, cette décision est mise en attente. Elle sera alors prise lors de la réunion suivante du comité de pilotage ou sur consultation du Comité de Pilotage.

III.2. Enregistrement des adhésions

Dès lors qu'une adhésion est validée, le coordinateur régional édite en deux exemplaires une confirmation d'engagement. L'une est renvoyée comme justificatif à l'adhérent, l'autre est conservée avec le bulletin d'adhésion par le coordinateur régional. Cette confirmation est valable de la date d'adhésion jusqu'au 30 juin suivant.

Un numéro d'adhérent est attribué à chaque structure signataire de la démarche.

Les adhérents sont enregistrés par le coordinateur régional dans un tableau qui contient l'ensemble des informations concernant leur adhésion. Le coordinateur régional est le propriétaire de cette liste.

La liste des adhérents est régulièrement mise à jour et est consultable et téléchargeable sur internet.

III.3. Accompagnement des fournisseurs adhérents

Les nouveaux adhérents bénéficient d'une période d'adaptation pour se conformer au cahier des charges. Ils bénéficient d'un soutien plus poussé de la part de la mission bois-énergie locale :

- Des visites d'accompagnement régulières, à la demande de l'adhérent, ou sur proposition de la mission bois-énergie (voir partie 0),
- Un appui méthodologique pour la mise en application de la démarche au niveau technique et au niveau organisationnel.

III.4. Le cahier des charges

Par le biais de son adhésion, l'adhérent à la démarche s'engage à respecter le cahier des charges présenté en annexe 2.



III.5. Suivi des adhésions

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 coordinateur de la démarche,
- Sur demande du Comité de pilotage si les mauvaises pratiques d'un adhérent remettent en cause l'image de qualité apportée par la démarche aux autres adhérents (voir en partie V.6).

Chaque année, le coordinateur régional envoie aux adhérents un dossier comprenant :

- Une demande de renseignements concernant les quantités de bois déchiqueté commercialisées l'année précédente, ainsi que les caractéristiques des principaux types de combustible vendus (nature du combustible, granulométrie, humidité, provenance),
- Une demande de paiement de la contribution annuelle,
- Dans le cas d'une entreprise ayant changé ses statuts, une demande de copie de son justificatif d'immatriculation (Kbis).

Le dossier doit être retourné au coordinateur régional. Suite à cette démarche, une nouvelle confirmation d'engagement est éditée. Elle vaut pour une période allant du 1^{er} juillet de l'année au 30 juin de l'année suivante.

III.6. Contribution financière

Le montant des contributions est fixé chaque année par le comité de pilotage. Il est fonction du tonnage total de combustible bois déchiqueté commercialisé durant l'année N-1.

Le paiement de la contribution correspond à l'adhésion à la démarche de qualité pour une période allant du 1^{er} juillet de l'année N au 30 juin de l'année N+1.

Pour toute adhésion à la démarche entre le 1^{er} juillet de l'année N et le 31 décembre de l'année N, la contribution doit être versée en totalité. Lorsque l'adhésion se fait entre le 1^{er} janvier de l'année N+1 et le 30 juin de l'année N+1, seule la moitié du montant de la contribution sera exigée.

Les contributions perçues sont définitivement dues : aucun remboursement n'est effectué en cas de suspension, exclusion ou arrêt volontaire d'adhésion à la démarche.



IV. VISITES D'ACCOMPAGNEMENT

IV.1. Principe

Chaque année, des visites d'accompagnement sont effectuées sur le terrain par les missions bois-énergie. Ces visites ont pour objectif de guider l'adhérent dans le suivi du cahier des charges. Elles peuvent être l'occasion de réfléchir sur les processus de production et de livraison du fournisseur, dans une démarche d'amélioration continue.

Le nombre de visites d'accompagnement est défini chaque année par le comité de pilotage en fonction des moyens dédiés à la démarche. Ces visites sont ensuite réparties entre les missions bois énergie en fonction des demandes des animateurs bois énergie.

Les visites d'accompagnement sont dédiées en priorité aux nouveaux adhérents. Les autres visites sont ensuite définies par les missions bois énergie en fonction des demandes ou sur leur proposition.

IV.2. Déroulement

Les fournisseurs adhérents peuvent solliciter une visite d'accompagnement par mail ou par téléphone auprès de leur mission bois énergie. Les missions bois énergie peuvent aussi proposer la réalisation de visites d'accompagnement par ces mêmes canaux.

Lors de cette visite,

- L'animateur échange avec l'adhérent sur les procédés mis en place pour le respect de chacun des points du cahier des charges.
- Il discute avec l'adhérent des pistes de travail destinées à renforcer le suivi du cahier des charges.
- Il présente des itinéraires techniques et des investissements pouvant améliorer la qualité de son combustible.
- Il peut par ailleurs réaliser des prélèvements sur les différents lots de bois déchiquetés stockés par l'adhérent afin lui apporter un retour d'expérience sur ses processus de transformation et de stockage du bois.

Il est rappelé que les missions bois énergie peuvent effectuer des visites d'accompagnement informelles auprès des fournisseurs adhérents dans le cadre de leurs missions courantes.



V. PROCEDURE DE CONTROLE INTERNE

V.1. Principe

La procédure de contrôle interne vise à vérifier que les adhérents respectent les engagements de qualité qu'ils ont pris. En effet, la démarche doit être suivie de manière uniforme entre les adhérents pour maintenir un équilibre entre les fournisseurs et la crédibilité de la démarche. Pour les fournisseurs disposant de plusieurs implantations, les procédures de contrôle interne sont réalisées par site de production.

La procédure de contrôle interne comprend :

- **Les contrôles d'entrée systématiques** pour toute entreprise nouvellement adhérente à la démarche. Ces contrôles seront réalisés par un auditeur externe.
- Les **visites de suivi** sur tirage aléatoire pour les entreprises ayant renouvelé leur adhésion et ayant déjà réalisé leur contrôle d'entrée. Ces visites de suivi seront réalisées par le coordinateur régional.

V.2. Répartition des contrôles d'entrée

L'ensemble des nouveaux fournisseurs adhérents doivent être soumis à un contrôle d'entrée, effectué par un auditeur externe, dans les 2 ans suivant leur première adhésion. Le nombre de contrôle d'entrée à réaliser par année est donc égale à :

$$0,5 * \text{le nombre de nouveaux adhérents de l'année (N -1)} \\ + 0,5 * \text{le nombre de nouveaux adhérents de l'année (N)}$$

Les nouveaux adhérents à contrôler sont choisis sur la base d'un tirage au sort, validé par le comité de pilotage.

Ex :

Le nombre de nouveaux adhérents à l'année 1 est de 20.

Le nombre de nouveaux adhérents à l'année 2 est de 10.

Le nombre de contrôles d'entrée à l'année 1 est de $0,5 * 20 = 10$.

Le nombre de contrôles d'entrée à l'année 2 est de $0,5 * 20 + 0,5 * 10 = 15$

V.3. Répartition des visites de suivi

Les visites de suivi sont à effectuer parmi l'ensemble des fournisseurs adhérents déjà contrôlés par l'auditeur externe les années précédentes.



Etant donné l'effort de contrôle d'entrée important, dans un premier temps, le nombre de visites de suivi va être faible. Ce nombre ira crescendo chaque année, pour atteindre un taux maximum de 30 % des entreprises adhérentes (hors nouvelles adhérentes)

Taux de visites de suivi :

- Année 1 (lancement): 0%
- Année 2 : 10 % arrondi à l'entier supérieur
- Année 3 : 15 % arrondi à l'entier supérieur
- Année 4 : 20 % arrondi à l'entier supérieur
- Année 5 : 30 % arrondi à l'entier supérieur

Les adhérents contrôlés sont choisis sur la base d'un tirage au sort validé par le comité de pilotage ; l'objectif étant de contrôler les adhérents une fois tous les 3 ou 4 ans en « un rythme de croisière ».

Ex : Dans la continuité de l'exemple ci-dessus

Le nombre de nouveaux adhérents à l'année 1 est de 20.

Le nombre de nouveaux adhérents à l'année 2 est de 10, soit 30 adhérents au total.

Le nombre de contrôles d'entrée à l'année 1 est de $0,5 \times 20 = 10$.

Le nombre de visite de suivi à l'année 2 est de $0,1 \times 10 = 1$

Suite à des manquements avérés d'un fournisseur dans le respect de ses engagements, celui-ci pourra être ajouté au programme de visites de suivi annuel après consultation et validation par le Comité de Pilotage.

V.4. Déroulement des contrôles d'entrée et visites de suivi

Une fois la liste des contrôles d'entrée et visites de suivi annuels fixée, le coordinateur régional informe par courrier les professionnels concernés. Ce courrier précise le but et le déroulement du contrôle ou de la visite.

Par la suite, l'auditeur dans le cas de l'audit d'entrée, et le coordinateur dans le cas de la visite de suivi, prend rendez-vous avec le fournisseur pour préciser la date et le lieu de rendez-vous.

Un contrôle d'entrée/visite de suivi se déroule en plusieurs étapes :

- Présentation par le contrôleur des objectifs et du déroulement du contrôle/visite,
- Vérification de la connaissance et du respect du cahier des charges par la structure en suivant rigoureusement la fiche de contrôle/visite :
 - Une partie du contrôle/visite se déroule sur site
 - Une autre partie en accompagnant le fournisseur ou son transporteur lors d'une livraison auprès d'un client.
- Faire un bilan de conclusion du contrôle/visite et faire signer la fiche de contrôle/visite par les 2 parties. Une copie de ce document devra être envoyée au fournisseur après le contrôle/visite.



Le contrôleur se réserve le droit d'effectuer des prélèvements sur des lots de bois déchiqueté entreposés par l'adhérent et lors de l'accompagnement à la livraison du combustible. Les modalités de prélèvement sont définies dans le référentiel combustible bois énergie : définition et exigences, document élaboré par l'ADEME et le FCBA version du 25 Avril 2008.

Lors d'une mesure sur livraison, le fournisseur doit délivrer au contrôleur tout document (facture de livraison, d'exploitation de session de combustible, bon de pesée...) permettant de justifier de l'effectivité de la provenance, de la destination du combustible, et de prouver l'adéquation combustible/demande.

V.5. Traitement des rapports de contrôle d'entrée et de visite de suivi

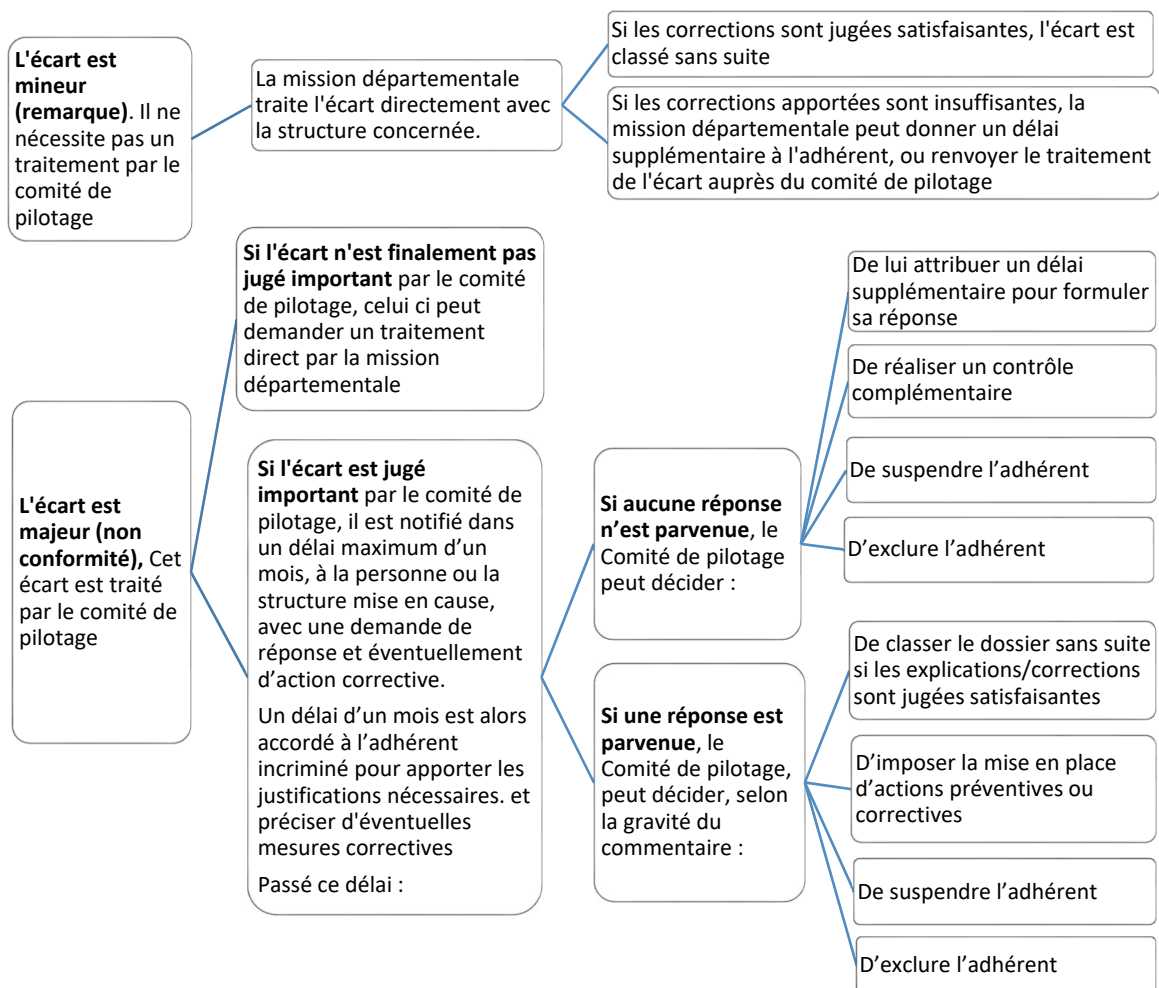
L'ensemble des rapports de contrôle d'entrée/visite de suivi sont centralisés par le coordinateur régional. Celui-ci liste les écarts éventuels relevés lors des contrôles/visites. Les écarts sont classés comme il suit :

- **Sans suite** : le point relevé ne constitue pas réellement un écart par rapport à la démarche
- **Remarque** : le point relevé demande la mise en place d'actions correctives ou de mises à jour, sans toutefois remettre en cause fondamentalement le respect de la démarche.
- **Non-conformité** : en cas d'écart flagrant au respect de la démarche constatée par le contrôleur, celui-ci peut être remonté auprès du comité de pilotage.

V.6. Gestion des écarts

La procédure suivante doit être suivie pour la gestion des écarts





Chaque année, une synthèse des écarts est réalisée par le coordinateur régional. Cela permet de synthétiser les pistes de travail principales pour l'année à venir. Ce travail peut aussi conduire à une évolution du cahier des charges pour le rendre plus accessible.

Des écarts classés « remarques » pourront être réévalués à la demande du comité de pilotage.

V.7. Suspensions - Exclusions

Le comité de pilotage est habilité à exclure un adhérent de la démarche ou à suspendre momentanément son adhésion. Cette décision peut être prise suite à la procédure énoncée en V.6. Une structure exclue ne peut pas adhérer à la démarche durant l'année qui suit son exclusion, sauf décision contraire du Comité de pilotage. Les adhérents exclus sont enregistrés dans un tableau qui contient l'ensemble des informations concernant leur adhésion et leur exclusion.

Pour des écarts moins graves, un temps de suspension peut être défini par le comité de pilotage. Les adhérents suspendus sont enregistrés dans un tableau qui contient l'ensemble des informations concernant leur adhésion et leur suspension.



En cas de non-conformité remettant en cause l'équilibre et l'image de la démarche, si le comité de pilotage n'a pas prévu de se réunir dans les 2 mois, une exclusion temporaire peut être mise en place par le coordinateur régional.

Cette décision doit être prise en accord avec les membres du comité de pilotage. Pour cela, le coordinateur régional envoie cette proposition argumentée, par mail avec avis de réception :

- Si personne ne s'est opposé à l'exclusion temporaire dans un délai de 10 jours ouvrés, le coordinateur régional entérine une exclusion temporaire. Celle-ci vaut alors jusqu'à la réunion suivante du comité de pilotage.
- En cas d'opposition, cette décision est mise en attente pour la réunion suivante du comité de pilotage. L'organisation d'une réunion exceptionnelle de comité de pilotage peut être décidée pour traiter ce problème plus tôt.

VI. PROCEDURE DE RECLAMATION

VI.1. Principe

Tout client ou structure liée à la démarche peut émettre des réclamations concernant la prestation d'un adhérent. Il est toutefois rappelé que les litiges entre fournisseurs et adhérents doivent en premier lieu être traités directement entre les deux parties, avec un accompagnement éventuel de la mission bois énergie locale. Les réclamations ne sont traitées que si les faits énoncés remettent en cause la légitimité d'un adhérent dans son engagement à la démarche.

VI.2. Traitement de la réclamation

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

Les réclamations doivent être envoyées au coordinateur. Celui-ci juge de la recevabilité de la réclamation et, en fonction du cas, peut décider de mettre en place une procédure de visite d'accompagnement ciblée sur le fournisseur concerné (voir partie IV) et réalisée par la mission bois énergie correspondante.

A l'issue de cette visite d'accompagnement, la mission bois énergie rédigera un rapport contre signé par le fournisseur. Une copie de ce document sera envoyée au client, au fournisseur et coordinateur régional.

Si la situation l'exige, le problème peut être porté au comité de pilotage.



VII. COMMUNICATION

VII.1. Supports de communication

L'animateur envoie à chaque nouvel adhérent, en même temps que leur confirmation d'engagement, un kit de communication qui comprend :

- Le logo de la démarche de qualité en format informatique,
- Des plaquettes de communication à distribuer systématiquement en complément du contrat d'approvisionnement.

L'adhérent doit indiquer le nom et le logo de la démarche sur les différents documents transmis à ses clients : contrat d'approvisionnement, bons de livraison, factures, courriers divers.

Par la suite, l'adhérent peut demander des plaquettes de communication supplémentaires lorsque son stock arrive à épuisement.

En complément de ces documents, le coordinateur régional réalise de supports de communication à destination des adhérents potentiels, afin de les informer de l'existence et des atouts de la démarche de qualité.

Il élabore par ailleurs des supports de communication visant à informer les maîtres d'ouvrage de chaufferie de la démarche et à les convaincre de signer un contrat d'approvisionnement avec une structure adhérente à la démarche de qualité.

Ces supports d'information sont relayés par les missions bois énergie au cours de leurs missions habituelles. Ils sont par ailleurs diffusés par l'ADEME et la Région lors des démarches de financement pour l'installation des chaufferies à bois déchiqueté.

VII.2. Rapports annuels sur le suivi de la démarche

Le coordinateur régional réalise chaque année un rapport synthétique présentant de façon anonyme les résultats des visites d'accompagnement et de contrôle, ainsi que les suites données à ces derniers. Il liste par ailleurs les éventuelles réclamations qui auraient pu être faites vis-à-vis d'un adhérent à la démarche.

Ce rapport permet de porter l'attention des adhérents sur les points du cahier des charges qui doivent faire l'objet d'une attention accrue.

Ce rapport est uniquement diffusé auprès du comité de pilotage et des adhérents. En aucun cas les fournisseurs ayant été contrôlés ne sont nominativement cités. L'ensemble des réclamations et des suites qui leurs auront été données est archivé pendant 5 ans. Elles ne sont consultables que par les membres du Comité de pilotage ou par des personnes qualifiées nommées par ce dernier.



ANNEXE : LES DIFFERENTS TYPES DE COMBUSTIBLE

Le bois déchiqueté appelé également "plaquette" peut avoir 3 origines possibles :

- La forêt : plaquettes forestières
- L'industrie : plaquettes industrielles
- Le bois de récupération : broyats, bois en fin de vie ou encore appelé déchets industriels banaux (DIB)

I. PLAQUETTE FORESTIERE

Les plaquettes forestières sont le résultat du déchiquetage de sous-produits forestiers comprenant dans la majorité des cas « bois + écorces + feuilles/aiguilles ». Elles proviennent de la transformation par broyage de :

- Rémanents de coupe et houppiers laissés sur site après exploitation,
- Bois de petits diamètres, < 20 cm, issus de dépressage ou d'éclaircies non commercialisables et qui n'ont, pour l'heure, aucune autre valorisation commerciale,
- Bois dépréciés de diamètres moyens, < 60 cm, bois secs, brûlés, tordus, parasités ou non valorisable en bois d'œuvre pour diverses raisons techniques ou financières (tempête).

Les plaquettes forestières sont généralement calibrées et peuvent ainsi passer sur des installations dont les systèmes de convoyage sont composés de vis sans fin. Leurs dimensions dépendent de l'engin qui réalise le déchiquetage et des grilles de calibrage utilisées.

La plupart du temps, les périodes de mobilisation de cette plaquette sont les périodes d'exploitation en forêt, soit, d'avril à septembre selon les climatologies des massifs forestiers concernés, pour une fourniture plutôt centrée sur la période septembre à mai. Il existe donc généralement une période de stockage entre la production et l'utilisation qui permet au bois de se ré-essuyer et d'avoir une humidité sur brut inférieure à 35%. En région méditerranéenne, on peut envisager exploiter sur toute l'année voire même préférentiellement en hiver (période hors sève => moins d'humidité dans le bois et pas de risque de départ de feu dû à l'exploitation).

Le PCI (Pouvoir Calorifique Inférieur) de ce type de combustible oscille entre 2 800 et 3 900 kWh/tonne, selon l'essence et l'humidité.



II. PLAQUETTE INDUSTRIELLE

L'industrie du bois génère des sous-produits lors de chaque étape de transformation. Les entreprises de première transformation (scieries, entreprises d'emballage) sont les entreprises qui produisent la grande majorité des déchets et produits connexes. Ces produits peuvent être classés en 3 catégories susceptibles de devenir des combustibles de chaufferie bois :

- Les chutes très grossières (culots de grumes, bouts de tiges),
- Les chutes longues (dosses, délignures, noyaux de déroulage, rebus de fabrication de cagettes...)
- Les chutes courtes, (copeaux, sciures, ...)

Les chutes très grossières sont souvent valorisées en interne ou en local sous forme de bois bûches. Elles peuvent parfois être broyées sous réserve du matériel adapté.

Les sciures peuvent trouver plusieurs valorisations : vers la production de granulés, vers les fabricants de panneaux de particules, vers les fabricants de bûches comprimés, ou plus récemment comme literie animale, notamment auprès des centres équestres.

Les plaquettes industrielles sont le résultat du déchiquetage de l'ensemble des chutes diverses, constituées soit de « bois » (plaquette blanche) soit de « bois + écorces » (plaquette grise).

Attention : dans le cas du déchiquetage de malfaçons de cagettes, on pourra avoir une proportion +/- importante de corps étranger (agrafes métalliques). Un système de déferrailage devra être mis en place sur l'engin de broyage. Sans cet équipement, les corps étrangers se retrouvent dans les cendres et sont un frein à leur valorisation.

Certaines industries sont équipées de broyeurs fixes. L'ensemble des chutes est alors récupéré sur des tapis qui les acheminent jusqu'au broyeur.

Ces plaquettes industrielles sont de tailles très variables selon le type de broyeur et ne sont pas nécessairement calibrées. Leurs tailles moyennes peuvent aller de 10 x 10 x 5 mm à 150 x 50 x 30 mm. Elles nécessitent donc des chaudières adaptées au niveau des systèmes de convoyage et d'alimentation.

Le PCI (Pouvoir Calorifique Inférieur) de ce type de combustible oscille entre 1 500 et 3 100 kWh/tonne, selon l'essence et l'humidité.



III. BOIS EN FIN DE VIE

Les bois en fin de vie non traités sont le résultat du déchetage de bois en fin de vie comprenant « bois » ou « bois + corps étrangers ». On y trouve 3 grandes catégories de bois susceptibles de devenir des combustibles de chaufferie sous condition d'être déchetés :

- Les palettes broyées non traitées, cagettes non réutilisées,
- Les bois de déchetterie non traités,
- Les bois de démolition non traités ou de DIB (déchet industriel banal).

La chaîne de broyage est constituée d'un broyeur à marteau, d'un déferrailleur (en sortie de broyeur, avec une efficacité comprise entre 95% et 99%), et parfois même, d'un crible et/ou d'un déplastiqueur. Ces bois broyés sont généralement de granulométrie moyenne à grande (la longueur pouvant atteindre 400 à 500 mm). Ils présentent des pièces métalliques, des clous, voire même d'autres corps étrangers en infime quantité qui vont nécessiter des équipements spécifiques au niveau de l'installation bois. En effet, ces matériaux difficiles à éliminer totalement peuvent éventuellement poser des problèmes lors de la combustion et créer des mâchefers.

Ce type de combustible ne peut être valorisé que sur des grosses chaudières avec foyer à grilles mobiles, à lit fluidisé et dans les usines d'incinération. La plupart du temps, ces plaquettes sont acheminées aux utilisateurs sitôt produites, en flux tendu. L'humidité sur brut est faible, puisque comprise entre 15% et 30%. Ce produit peut être utilisé dans un assemblage avec de la plaquette forestière ou industrielle.

Le PCI (Pouvoir Calorique Inférieur) de ce type de combustible oscille entre 3 000 et 4 300 kWh/tonne, selon l'essence et l'humidité.

Depuis le 15 octobre 2014, les chaufferies classées 2910-A utilisant des broyats d'emballages en bois doivent demander à leurs fournisseurs de présenter les nécessaires attestations de sortie du statut de déchet afin de maintenir les approvisionnements de cette catégorie de combustible. (Source : <http://www.bioenergie-promotion.fr/>).





Financiers et partenaires

