

ALSACE GRANULES : DES ENTREPRISES QUI S'ENGAGENT !

I) Introduction

A l'initiative de la fédération interprofessionnelle alsacienne de la forêt et du bois, FIBOIS Alsace, et en partenariat avec la Région Alsace et l'ADEME, les professionnels de la production et de la distribution de granulés bois en Alsace, ainsi que les professionnels de la fabrication, de la distribution, de l'installation et de l'entretien d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois, ont créé une marque collective simple pour le granulé. Elle est dénommée :



11- Pourquoi une marque ?

La marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » a été créée à destination du consommateur pour lui permettre :

- De l'informer sur les caractéristiques du granulé bois et des équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois qu'il achète
- De lui donner les recommandations nécessaires en matière de réception et d'utilisation des granulés bois
- De lui fournir les recommandations nécessaires pour le bon choix, la bonne installation et le bon entretien de son appareil de chauffage à granulés bois
- De lui donner les moyens de vérifier les informations fournies par les vendeurs
- De lui permettre d'identifier les entreprises inscrites dans une démarche de qualité des produits et services et de promotion de la gestion durable du patrimoine forestier

Cette marque est également destinée à mettre en valeur les professionnels qui s'engagent dans une démarche de qualité et de transparence.

Ainsi, la marque doit permettre :

- de promouvoir un granulé bois de qualité en termes de rendement énergétique et d'impact environnemental,
- de favoriser l'augmentation du volume de granulés bois mis en vente,
- de valoriser les bois régionaux,

- d'assurer le développement des entreprises locales de production et de distribution de granulés bois, ainsi que les entreprises de fabrication, de distribution, d'installation et d'entretien d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois,
- d'assurer au client un granulé bois adapté à son installation,
- d'assurer au client un équipement de chauffage alimenté à partir de granulés bois, conforme, performant, installé de manière optimale et entretenu selon les règles de l'art.

12 – Les fondateurs

La marque a été élaborée en concertation avec toute une série de partenaires et d'organismes engagés dans la filière des granulés bois :

- Producteurs de granulés bois
- Distributeurs de granulés bois
- Fabricants d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière)
- Distributeurs d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière)
- FEFICA : Fédération des Entrepreneurs Ferblantiers, Installateurs et Couvreur d'Alsace.
- Bureaux d'études bois-énergie
- Corporation des maîtres ramoneurs du Haut-Rhin
- Fédération des maîtres ramoneurs du Bas-Rhin
- Utilisateurs de granulés bois
- Chambre de consommation d'Alsace
- FIBOIS Alsace
- Région Alsace
- ADEME
- Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt
- Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

13 – La propriété intellectuelle

La marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » et le logo associé ont été déposés auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI). Ils sont la propriété de FIBOIS Alsace qui en assure la gestion via un Comité de gestion.

Le droit d'utiliser la marque et le logo « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » est uniquement concédé à ses ayants droit, qui s'engagent à respecter le cahier des charges de la marque. Ainsi, une utilisation sans autorisation pourra être réprimée par la loi, car de nature à tromper la vigilance du consommateur.

II) Règlement de la marque

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 granulé.

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.

Il s'agit d'un engagement unilatéral des professionnels envers les consommateurs à respecter les exigences décrites dans le présent document. De ce fait, ni le Comité de gestion, ni le secrétariat de la marque n'assureront un rôle d'intermédiaire, d'arbitre ou de tiers certificateur. Tout litige ne pourra donc être traité qu'entre l'ayant droit de la marque et le client.

L'origine géographique des bois ne fait pas partie des spécifications qui sont abordées dans le cadre de la présente marque. L'utilisation du nom et du logo « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » n'induit donc pas nécessairement une provenance alsacienne.

L'ayant droit contacté du fait de son offre de services ou de produits « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » et qui serait amené à proposer ou à vendre des services ou produits n'entrant pas dans le champ d'application de cette marque, s'engage à l'expliquer au client.

Seuls les engagements de la marque liée à l'activité de l'ayant droit sont à respecter par ce dernier. En effet, la marque couvrant un spectre très large d'activités, elle contient une multitude d'engagements correspondants à des corps de métiers spécifiques, qui ne peuvent donc être respectés simultanément par tous les ayants droit. Ainsi, le terme d'ayant droit, pourra alternativement faire référence aux différentes catégories de professionnels pouvant adhérer.

22 – Nature du granulé bois

Ayant droit : producteur de granulés bois

L'ayant droit de la marque s'engage à fournir un granulé de qualité correspondant à minima à l'un des référentiels suivants :

- « DIN + »
- « NF Granulés Biocombustibles »,
- « EN + ».

L'ayant droit de la marque s'engage également à fournir un granulé produit à partir de bois issus de forêts gérées durablement. Pour ce faire, les granulés bois proposés disposeront d'une certification forestière de type PEFC ou équivalent.

Enfin, l'ayant droit indique l'adresse de production du granulé, quand ce dernier est conditionné en sac.

23 – Distribution du granulé bois

Ayant droit : distributeur de granulés bois

L'ayant droit de la marque assure la livraison à domicile et le conseil au client. Il remet systématiquement au client une plaquette de communication fournie par le secrétariat de la marque, précisant les engagements de la marque et les règles de livraison auxquelles le livreur est formé.

L'ayant droit s'engage à distribuer un granulé bois conforme au paragraphe 22.

L'adresse de production du granulé bois est indiquée sur le sac ou sur la facture par l'ayant droit en cas de livraison en vrac.

24 – Conception des installations

Ayant droit : Bureau d'études

Les ayants droit de la présente marque sont cooptés par le Comité de gestion sur la base de leurs compétences professionnelles reconnues par ce dernier, de leurs références et des qualifications possédées par leurs équipes.

Les bureaux d'études s'engagent à réaliser une analyse prenant en compte l'ensemble des engagements pris par les ayants droit de la marque. Cette étude devra porter en particulier sur la conformité des équipements de chauffage aux engagements pris par les ayants droit fabricants ou distributeurs d'appareils de chauffage, ainsi que sur la conception, l'emplacement et l'accessibilité du silo de stockage.

25 – Qualité des équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois

Ayant droit : fabricant et distributeur d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière)

Les poêles à granulés et chaudières fournis par les ayants droit de la marque sont obligatoirement « Flamme Verte 5* » ou d'un niveau équivalent, conformément aux performances mesurées selon les normes EN 303-5 classe 3 pour les chaudières ou EN 14785 pour les poêles.

L'ayant droit de la marque s'engage en outre à informer et former les installateurs partenaires sur les démarches à mener auprès des clients concernant l'emplacement du silo de stockage et son accès par les camions de livraison, dans le cas de livraisons en vrac.

Deux cas de figure peuvent se présenter :

- Pour les clients qui souhaitent réaliser eux-mêmes leurs silos, les orienter vers les documents techniques existants réalisés, notamment dans le cadre du programme Energivie.info.
- Pour les projets de plus grande taille, les inciter à faire appel à un bureau d'étude ayant droit de la marque « Alsace Granulés, des entreprises qui s'engagent ! », pour une étude préalable.

L'ayant droit remet enfin systématiquement au client une plaquette de communication fournie par le secrétariat de la marque et précisant les engagements de cette dernière.

26 – Installation

Ayant droit : installateur d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière)

Les ayants droit de la présente marque sont labellisés « Qualibois » ou cooptés par le Comité de gestion de la marque sur la base de compétences professionnelles reconnues par ce dernier.

Les ayants droit de la marque s'engagent en outre à conseiller et informer les clients sur les démarches à mener préalablement à toute installation d'une chaudière alimentée par des granulés bois livrés en vrac, concernant l'emplacement du silo de stockage et de son accès par les camions de livraison. Ils s'engagent ainsi à sensibiliser les clients sur les conséquences de la réalisation d'un silo non adapté et difficilement accessible.

Ainsi, deux cas de figure peuvent se présenter :

- Pour les clients qui souhaitent réaliser eux-mêmes leurs silos, les orienter vers les documents techniques existants réalisés notamment dans le cadre du programme Energivie.info.
- Pour les projets de plus grande taille, les inciter à faire appel à un bureau d'étude ayant droit de la marque « Alsace Granulés, des entreprises qui s'engagent ! », pour une étude préalable.

L'ayant droit remet enfin systématiquement au client une plaquette de communication fournie par le secrétariat de la marque et précisant les engagements de cette dernière.

27 – Ramonage

Ayant droit : ramoneur

Les ayants droit rappellent aux clients les règles d'entretien obligatoire pour les chaudières par un professionnel habilité et les règles recommandées d'entretien-maintenance et de nettoyage pour les poêles sur l'appareil et sur les conduits de raccordement, en complément de la réglementation sur le ramonage du conduit de fumée.

28 – Maintenance des équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois

Ayant droit : entreprise de maintenance des équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois

Les ayants droit de la présente catégorie sont cooptés par le Comité de gestion de la marque, sur la base de compétences professionnelles reconnues par ce dernier.

Les ayants droit effectuent la maintenance des équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois dans les règles de l'art, et rappellent aux clients les règles d'entretien, de maintenance et/ou de nettoyage des équipements de chauffage, qui sont à leur portée, afin d'assurer une bonne durée de vie des appareils.

En cas de besoin constaté, les ayants droit conseillent les clients sur les professionnels à contacter pour tout autre problème détecté sur l'installation et n'étant pas de leur compétence.

29 – Les engagements de communication

Il s'agit des engagements liés aux actions de communication à destination des clients finaux, consécutives au commerce de granulés bois ou d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois. Ils s'appliquent soit lorsque l'ayant droit assure sa publicité, soit lors de la remise de documents administratifs (ex : factures, etc.). L'ayant droit de la marque s'engage à utiliser le logo et le nom de la marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » pour ses activités liées aux granulés dans le cadre de la marque.

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

L'ayant droit, lorsqu'il s'agit d'un distributeur de granulés bois, ou d'un fabricant, distributeur ou installateur d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois, s'engage à systématiquement accompagner ses factures à destination des clients finaux, des plaquettes de communication fournies par le secrétariat de la marque.

La plaquette de communication sert à la fois à donner au consommateur des repères de qualité sur le granulé et sur les équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (installation,

entretien, etc.). Elle fournit aussi des informations nécessaires lui permettant de juger du respect des engagements des ayants droit de la marque.

III) Modalité de contrôle de la marque

Les ayants droits ne font pas l'objet de contrôles spécifiques dans le cadre de marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! ».

Ils sont toutefois assujettis le cas échéant aux contrôles diligentés par les démarches qualités auxquelles la marque fait référence. Ainsi, pour les thèmes suivants : fourniture du combustible, installation et maintenance, des systèmes de contrôle sont mis en œuvre. Ils se fondent sur les contrôles exercés dans le cadre des affiliations des professionnels ayants droit (DIN+, Flamme Verte, Qualibois, etc.).

En complément, le Comité de gestion de la marque veille à sa bonne utilisation.

En outre, des questionnaires de satisfaction sont également proposés aux clients des ayants droit, soit par le biais du site internet de la marque, soit directement par les ayants droit, pour que les consommateurs puissent apporter un retour au secrétariat de la marque, par rapport au respect par les ayants droit des engagements formulés dans « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! ».

Les modalités d'exploitation de ces questionnaires et les suites données par le Comité de gestion sont définies dans le règlement intérieur de gestion de la marque.

IV) L'utilisation de la marque

L'utilisation de la marque est :

- Une démarche libre et volontaire
- Un engagement formel à respecter les préconisations énoncées dans le règlement et le cahier des charges de la marque
- Un engagement à respecter la législation française

Elle est conditionnée au paiement d'un droit annuel d'utilisation de la marque.

Les professionnels concernés par la marque sont les suivants :

- Les fabricants de granulés installés en Alsace
- Les distributeurs de granulés actifs en Alsace
- Les fournisseurs d'équipement de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière) actifs en Alsace
- Les distributeurs d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière) actifs en Alsace
- Les installateurs d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière) actifs en Alsace
- Les bureaux d'études concernés par la filière des granulés bois et actifs en Alsace

- Les entreprises d'entretien et de maintenance d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière) actifs en Alsace
- Les ramoneurs exerçant en Alsace

Les modalités d'attribution du droit d'utilisation de la marque et la gestion de ce droit (enregistrement, renouvellement et suivi, montant, etc.) sont définies dans le règlement intérieur de gestion de la marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! », document à usage interne du Comité de gestion et des ayants droit.

V) Organisation de la marque

L'organisation de la marque n'a pas pour objet de définir des règles d'arbitrage entre l'ayant droit et un client. L'ayant droit est le seul responsable du bon respect de ses engagements vis-à-vis du client. La mise en place de cette marque n'induit donc en aucune manière l'existence d'un tiers certificateur.

Un comité de gestion composé de représentants de chacun des signataires est mis en place et assure le suivi de la marque pour l'ensemble des ayants droit.

Les modalités d'organisation de la marque sont définies dans le règlement intérieur de gestion de la marque, document à usage interne du Comité de gestion et des ayants droit de la marque.

En cas de réclamation contre la marque, une demande écrite doit être envoyée au Comité de gestion de la marque.

Le Comité de gestion traite uniquement les réclamations écrites, datées et motivées.

Le Comité procède à l'étude de la recevabilité de la réclamation et détermine si :

- La réclamation est jugée recevable
- La réclamation est jugée non acceptable. Dans ce cas, le Comité de gestion notifie par courrier la justification du non fondement de la réclamation.

Lorsqu'une réclamation est jugée recevable, elle est traitée par le Comité selon les règles édictées par le règlement de marque.

Le Comité de gestion de la marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » n'a pas pour vocation de gérer les réclamations et les litiges entre ayants droit et consommateurs.

Néanmoins, si un consommateur souhaite tout de même fournir une information concernant un ayant droit de la marque, il devra systématiquement le faire par un constat écrit à l'attention du Comité de gestion, identifiant l'ayant droit mis en cause, la personne faisant le constat, la date, le lieu, et l'objet de l'information, en se référant aux engagements de la marque.

Dans ce cas, cette information sera portée à connaissance du Comité de gestion qui pourra décider ultérieurement de suites éventuelles à donner.

Le secrétariat de la marque et le Comité de gestion réceptionnent donc uniquement des constats écrits, datés et motivés.

VI) Remerciements

Nous remercions l'ensemble du groupe de travail qui a participé à l'élaboration, la rédaction et la mise sur pied de la marque, à savoir :

- Producteurs de granulés bois
- Distributeurs de granulés bois
- Fabricants d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière)
- Distributeurs d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière)
- FEFICA : Fédération des Entrepreneurs Ferblantiers, Installateurs et Couvreur d'Alsace.
- Bureaux d'études bois-énergie
- Corporation des maîtres ramoneurs du Haut-Rhin
- Corporation des maîtres ramoneurs du Bas-Rhin
- Utilisateurs de granulés bois
- Chambre de consommation d'Alsace
- Région Alsace
- ADEME
- Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt
- Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

VII) Annexes

Référentiel DIN+

Référentiel EN+

Référentiel NF Granulés Biocombustibles

Référentiel Flamme verte