

Règlement intérieur de gestion de la marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » (à usage interne pour le Comité de gestion et pour les ayants droit de la marque)

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 :



La marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » a pour objectifs :

- 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.

II) 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 aux 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.

III) Fonctionnement

1) Comité de gestion

Un Comité de gestion assure la bonne application et le bon usage de la marque.

1.1. La composition du Comité de gestion

Le Comité de gestion est composé de représentants des organismes et secteurs professionnels suivants :

- Producteurs de granulés bois (2 représentants)
- Distributeurs de granulés bois (3 représentants)
- Fabricants d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière) (2 représentants)
- Distributeurs d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois (poêle et chaudière) (2 représentants)
- FEFICA (2 représentant)
- Corporation des maîtres ramoneurs du Haut-Rhin et Corporation des maîtres ramoneurs du Bas-Rhin (1 représentant)
- Bureaux d'études bois énergie (1 représentant)
- Entreprises de maintenance des appareils de chauffage (1 représentant)
- Consommateurs et utilisateurs de granulés bois (2 représentants)
- Chambre de consommation d'Alsace (2 représentants)
- FIBOIS Alsace (1 représentant)
- État – DRAAF (1 représentant)
- État – DIRECCTE (1 représentant)
- ADEME (1 représentant)
- Région Alsace (1 représentant)

Les ayants droit de la marque ne siègent pas tous et directement au Comité de gestion. Ils sont représentés par leur structure fédératrice ou à défaut, par un nombre défini d'ayants droit.

La présence de la moitié au moins des membres (présents ou représentés) est nécessaire pour que le Comité de gestion puisse délibérer valablement.

Par ailleurs, un membre ne peut représenter qu'un seul autre membre.

Toutefois, différentes personnes physiques peuvent représenter la même personne morale lors de différentes réunions.

Dans le cas où une demande d'utilisation de la marque nécessite la validation par le Comité de gestion, un courrier (par voie postale et/ou informatique) sera envoyé à chaque représentant pour validation ou non de cette demande. Le Comité de gestion ne sera donc pas expressément convoqué.

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

Il élit en son sein pour une durée de 3 ans, un président du Comité de gestion qui aura pour fonction :

- de représenter la marque et le Comité de gestion,
- de signer les confirmations d'engagement,
- d'ordonner les dépenses,
- de présider et d'animer les réunions du Comité de gestion.

1.2. Les missions du Comité de gestion

Le Comité de gestion se réunit au moins une fois par an et son rôle est le suivant :

- superviser les attributions de droit,
- fixer le montant des droits,
- veiller à l'application de la marque par les ayants droit,
- animer la marque,
- promouvoir et communiquer sur la marque,
- prononcer des avertissements,
- retirer le cas échéant des droits,
- proposer des mises à jour, en fonction de l'évolution du contexte législatif, réglementaire, normatif ou autre.

Il soutient par ailleurs toute initiative visant à améliorer la commercialisation de granulés bois de qualité et d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois performants.

2) Comité technique

Un comité technique réunissant l'ensemble des ayants droit et des membres du comité de gestion de la marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » se réunit une fois par an pour permettre un échange informel sur des problématiques auxquelles les acteurs de la filière granulés bois sont confrontés. Il peut également avoir vocation à servir de support à des formations sur des sujets techniques précis.

Le comité de gestion de la marque définit chaque année les thématiques et l'ordre du jour du comité technique.

3) Secrétariat

Le secrétariat de la marque est assuré par FIBOIS Alsace, l'interprofession régionale de la filière forêt-bois.

Il assure :

- l'enregistrement et le suivi des ayants droit,
- l'animation de la marque,
- la gestion administrative et financière de la marque,
- les actions de promotion et de communication.

4) Ressources financières

La marque a comme ressource :

- les règlements des droits annuels d'utilisation de la marque des ayants droit,
- les subventions (notamment celles qui auront pu être sollicitées au nom de la marque),
- les contributions diverses (CVO, partenariat, etc.).

5) Modalités pour utiliser la marque

Le secrétariat envoie à chaque futur éventuel ayant droit de la marque, un dossier comprenant :

- un exemplaire du cahier des charges de la marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » (doc. AG-01a)
- un exemplaire du règlement intérieur de gestion de la marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » (doc. AG-01b),
- un courrier d'adhésion à la marque, qui rappelle les étapes à mettre en œuvre et les pièces à fournir pour adhérer (doc. AG-02),
- un bulletin d'adhésion à la marque, qui rappelle les engagements souscrits (doc. AG-03),
- le tableau des contributions annuelles en cours de validité (doc. AG-04).

A la réception d'un dossier de demande d'adhésion à la marque, le secrétariat enregistre les inscriptions et vérifie les pièces à fournir au dossier, à savoir :

- le bulletin d'adhésion à la marque complété et signé (doc. AG-03),
- la copie de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K Bis),
- le chèque correspondant au paiement du droit annuel d'utilisation de la marque,
- **pour les producteurs de granulés bois** : copie du certificat DIN+, EN+ ou NF biocombustibles granulés et copie du certificat PEFC ou équivalent
- **pour les installateurs de chaudières** : copie de l'attestation de qualification Qualibois, le cas échéant, ou copie de 5 factures prouvant l'installation de chaudières et/ou poêles à granulés bois au cours de l'année précédant la demande d'adhésion.

L'utilisation de la marque se fait pour une durée indéterminée. Elle peut toutefois être interrompue :

- sur demande de l'ayant droit par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au secrétariat de la marque, à laquelle est joint le dernier document de confirmation d'engagement,
- sur demande du Comité de gestion pour non respect des engagements induits par la marque.

6) Suivi de l'adhésion à la marque

Chaque année, après leur première année d'adhésion à la marque, le secrétariat envoie aux ayants droit, un dossier comprenant :

- une demande de renseignements (doc. AG-05),
- le tableau des contributions annuelles en cours de validité (doc. AG-04),
- éventuellement, une demande d'une copie de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K Bis).

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

A la réception du dossier, le secrétariat enregistre les inscriptions et vérifie les pièces à fournir au dossier, à savoir :

- la demande de renseignements complétée et signée (doc. AG-05),
- le chèque correspondant au paiement du droit annuel d'utilisation de la marque.

7) Enregistrement des ayants droit de la marque

Dès lors qu'un dossier d'adhésion à la marque est complet, le secrétariat édite en 2 exemplaires une confirmation d'engagement (doc. AG-06). L'une est renvoyée comme justificatif, l'autre est conservée avec le bulletin d'adhésion à la marque (doc. AG-03) par le secrétariat qui tient à jour la liste des ayants droit. Cette confirmation est valable une année.

Chaque année, après la première année d'utilisation de la marque, une nouvelle confirmation d'engagement (doc. AG-06) valable 1 an est éditée. Elle précise la date initiale d'engagement de l'ayant droit.

Dans le cas d'un ayant droit qui a suspendu momentanément son adhésion à la marque ou qui a été exclu par le Comité de gestion, la date initiale prise en compte est celle de la nouvelle adhésion suite à la période de non adhésion à la marque.

La suspension d'un ayant droit par le Comité de gestion ne modifie pas la date initiale d'engagement de l'ayant droit.

Un numéro d'ayant droit de la marque est attribué à chaque ayant droit signataire de la marque.

Les ayants droit sont enregistrés dans un tableau (doc. AG-Tab-01) qui contient l'ensemble des informations concernant leur utilisation de la marque.

La liste des ayants droit est régulièrement mise à jour (au moins une fois par mois) et est consultable et téléchargeable sur le site Internet de FIBOIS Alsace (www.fibois-alsace.com) dans la rubrique Bois énergie, Alsace Granulés.

8) Contribution

La contribution est fixée annuellement par le Comité de gestion.

Elle correspond aux droits annuels pour l'utilisation du logo, du nom « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » et de la marque associée, du 1^{er} juillet de l'année N au 30 juin de l'année N+1.

Pour toute adhésion à la marque, 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.

L'ensemble des contributions est présenté de façon détaillée dans le document intitulé « Contributions annuelles » (doc. AG-04).

9) Kit de communication

Le secrétariat envoie aux ayants droit, en même temps que leur première confirmation d'engagement (doc. AG-06), un kit de communication qui comprend :

- le logo de la marque « Alsace Granulés : des entreprises qui s'engagent ! » en format informatique,
- les plaquettes de communication (à distribuer systématiquement par les distributeurs de granulés bois et les fabricants, distributeurs et installateurs d'équipements de chauffage alimentés à partir de granulés bois).

Par la suite, l'ayant droit pourra demander à tout moment des plaquettes de communication supplémentaires, lorsque son stock arrive à épuisement.

10) Réclamations

Pour qu'une réclamation puisse être examinée et portée à connaissance du Comité de gestion, elle doit systématiquement faire l'objet d'un constat écrit, identifiant la personne ou l'entreprise mise en cause, la personne, l'entreprise ou l'organisme faisant le constat, la date, le lieu et l'objet de la réclamation, en se référant à l'engagement non respecté de la marque.

Une réclamation n'entraînera toutefois pas une gestion d'un litige entre 2 parties, mais seulement un porté à connaissance au Comité de gestion, qui pourra décider ultérieurement des suites éventuelles à donner. Il n'existe donc pas une chaîne systématique de cause à effet entre une plainte et des décisions prises à l'encontre des ayants droit.

Le secrétariat de la marque et le Comité de gestion réceptionnent donc uniquement les réclamations écrites, datées et motivées.

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

- la réclamation est jugée recevable. Dans ce cas, le secrétariat de la marque la portera à connaissance du Comité de gestion lors de sa réunion annuelle.
- la réclamation est jugée non acceptable. Dans ce cas, le secrétariat de la marque notifie par courrier la justification du non fondement de la réclamation.

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

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

11) Contrôles internes

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 dans son cahier des charges.

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 ! ».

Ainsi, avant chaque comité de gestion de la marque, le secrétariat synthétisera par ayant droit l'ensemble des retours obtenus.

Le comité de gestion pourra ainsi vérifier le niveau de satisfaction apporté aux clients de la marque.

Pour chaque ayant droit, il déterminera si :

- le nombre de questionnaires réceptionnés est suffisant, avec un taux de retours positifs important : le dossier de l'ayant droit concerné sera alors classé sans suites.
- le nombre de questionnaires réceptionnés est suffisant, mais avec un taux de retours négatifs important : il déterminera alors si l'ayant droit respecte toujours les engagements qu'il a contracté en souscrivant à la marque. Il pourra si nécessaire formuler des actions correctives à mettre en œuvre ou procéder à la suspension ou à l'exclusion de l'ayant droit.
- le nombre de questionnaires réceptionnés est insuffisant : il demandera alors à l'ayant droit la mise en œuvre d'actions pour augmenter le nombre de questionnaires réceptionnés par le secrétariat de la marque. Si la situation n'évolue pas et que le comité de gestion estime que

l'ayant droit ne fait pas le nécessaire en matière de diffusion du questionnaire, il pourra formuler des actions correctives à mettre en œuvre ou procéder à la suspension ou à l'exclusion de l'ayant droit.

12) Suspensions - Exclusions

Seul le Comité de gestion est habilité à supprimer le droit d'utilisation de la marque à un ayant droit. Cette décision peut être prise suite à un non-respect des engagements (ex : arrêt de l'adhésion à une démarche qualité à laquelle le cahier des charges de la marque fait référence, un taux de retour des questionnaires de satisfaction trop faible suite à une volonté manifeste de l'ayant droit de ne pas faire le nécessaire pour les diffuser, un niveau de satisfaction exprimé à travers les questionnaires trop faible, etc.) ou à la réception de réclamations jugées recevables.

Un ayant droit dont le droit d'utilisation de la marque a été supprimé ne peut plus prétendre à utiliser la marque durant les 2 années qui suivent la décision, sauf avis contraire du Comité de gestion.

Les ayants droit suspendus sont enregistrés dans un tableau (doc. AG-Tab-02) qui contient l'ensemble des informations concernant leur suspension.

Les ayants droit exclus sont enregistrés dans un tableau (doc. AG-Tab-03) qui contient l'ensemble des informations concernant leur exclusion.