

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

NF BIOCOMBUSTIBLES SOLIDES



BIOCOMBUSTIBLES SOLIDES

www.fcba.fr

- Règles Générales de la Marque NF :
- Règles Générales de fonctionnement des certifications gérées par FCBA sous Marques NF

[site internet
www.fcba.fr](http://www.fcba.fr)

- **Modalités de Gestion**

[site internet](#)

- Prescriptions Techniques
 - Bois de chauffage
 - Bois d'allumage
 - Granulés
 - Briquettes
 - Charbon de bois



INSTITUT
TECHNOLOGIQUE

Siège Social
10, rue Galilée

CS 81050 Champs Sur Marne
77447 Marne La Vallée Cedex 2

www.fcba.fr

N° d'application : NF 444

DQ CERT 22-322

Révision N° 6

Annule et remplace le DQ CERT 18-351 du 04/02/2019

Approuvé par le représentant légal d'AFNOR Certification le 08/01/2023

Date de mise en application le 08/01/2023

SOMMAIRE

PARTIE 1 - PRESENTATION ET CHAMP D'APPLICATION	5
1.1 LA MARQUE NF.....	5
1.2 DEFINITION DU DEMANDEUR.....	5
1.3 CHAMP D'APPLICATION	6
1.4 COMPOSITION DU REFERENTIEL ET DOCUMENTS ASSOCIES.....	6
PARTIE 2 - LES EXIGENCES DE LA CERTIFICATION.....	7
2.1 PRE-REQUIS.....	7
2.2 PRESCRIPTIONS TECHNIQUES	7
2.3 CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	7
2.3.1 BOIS DE CHAUFFAGE (BOIS BUCHE)	7
2.3.2 BOIS D'ALLUMAGE (BUCHETTE).....	7
2.3.3 GRANULES BIOCOMBUSTIBLES (PELLETS)	7
2.3.4 BRIQUETTES BIOCOMBUSTIBLES (BUCHES RECONSTITUEES)	8
2.3.5 CHARBON DE BOIS ET BRIQUETTES DE CHARBON DE BOIS	8
2.4 DISPOSITIONS DE MAITRISE DE LA QUALITE DE L'ENTREPRISE	8
PARTIE 3 - OBTENIR LA CERTIFICATION	9
3.1 DEPOT D'UN DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION.....	9
3.2 REVUE DE LA DEMANDE ET RECEVABILITE.....	9
3.3 MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU CONTROLE DES PRODUITS ET DE L'AUDIT TECHNIQUE PAR FCBA.....	9
3.3.1 MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU CONTRÔLE DES PRODUITS	9
3.3.2 L'AUDIT TECHNIQUE SUR SITE	10
3.3.3 DUREE DES AUDITS.....	10
3.4 EVALUATION ET DECISION	10
PARTIE 4 - MAINTENIR LA CERTIFICATION : MODALITES DE SURVEILLANCE.....	11
4.1 MODALITES DE CONTROLES	11
4.1.1 MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU CONTRÔLE DES PRODUITS	11
4.1.2 L'AUDIT TECHNIQUE SUR SITE	11
4.1.3 LA REVUE DOCUMENTAIRE	12
4.1.4 NOMBRE D'AUDIT ET DUREE	12
4.2 EVALUATION ET DECISION.....	12
4.3 DECLARATION DES MODIFICATIONS.....	13
4.3.1 MODIFICATION CONCERNANT LE TITULAIRE	13
4.3.2 MODIFICATION CONCERNANT LE SITE DE PRODUCTION ET/OU DISTRIBUTION	13

4.3.3	MODIFICATION CONCERNANT L'ORGANISATION QUALITE DE L'UNITE DE FABRICATION ET/OU DE DISTRIBUTION	14
4.3.4	MODIFICATION CONCERNANT LE PRODUIT CERTIFIE NF	14
4.3.5	CESSATION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DE PRODUCTION.....	14
4.3.6	INFORMATIONS DES UTILISATEURS.....	14
PARTIE 5 - COMMUNIQUER SUR LA CERTIFICATION		15
5.1	LES MODALITES DE MARQUAGE	15
5.2	LES MODALITES DE MARQUAGE ENTRE TITULAIRES.....	15
5.3	UTILISATION PROMOTIONNELLE DE LA MARQUE	15
5.4	LE CONTRAT D'EXTENSION	15
PARTIE 6 - LES INTERVENANTS DANS LA CERTIFICATION.....		17
6.1	AFNOR CERTIFICATION.....	17
6.2	FCBA, ORGANISME CERTIFICATEUR MANDATE PAR AFNOR CERTIFICATION.....	17
6.3	LES LABORATOIRES.....	17
PARTIE 7 - LA GOUVERNANCE DE LA MARQUE		18
7.1	INSTANCE GENRALE	18
7.2	GROUPE AD HOC	18
PARTIE 8 - GESTION DU REFERENTIEL.....		19
PARTIE 9 - LE REGIME FINANCIER.....		20
ANNEXE 1 : LETTRE DE DEMANDE.....		21
ANNEXE 1 : FICHE DE RENSEIGNEMENT		22
ANNEXE 2 : CONTRAT D'EXTENSION A COMPLETER PAR LE TITULAIRE		24
ANNEXE 2 : CONTRAT D'EXTENSION A COMPLETER PAR LE DISTRIBUTEUR		25
ANNEXE 3 : LETTRE DE DEMANDE DE MODIFICATION.....		27
ANNEXE 4 : EXEMPLE DE FICHE DE SUIVI DES RECLAMATIONS.....		28

Le présent référentiel de certification a été approuvé le Représentant légal d'AFNOR Certification le 08/01/2023.

Il annule et remplace toute version antérieure.

FCBA s'engage avec les représentants des demandeurs/titulaires, des utilisateurs et des experts techniques à s'assurer de la pertinence de ce référentiel de certification, en termes de processus de certification et de définitions des exigences par rapport à l'évolution du marché.

Le référentiel de certification peut donc être révisé, en tout ou partie, par FCBA.

MODIFICATIONS APPORTEES

Partie modifiée	N° de révision	Date	Modification effectuée
	0	Mars 2010	Création du document
	1	Novembre 2010	Ajout des prescriptions techniques briquettes Modifications des dispositions pour les distributeurs dans l'ensemble des prescriptions techniques
	2	Février 2012	Modifications mineures sur l'ensemble du référentiel
	3	Septembre 2013	Ajout du chapitre « reconnaissance par FCBA des moyens de contrôle DINplus dans le cadre de la certification NF Biocombustibles Solides »
	4	Septembre 2015	Changement de la fréquence d'audit NF Granulés et NF Briquettes Modification du système de gouvernance. Mises à jour mineures, signalées par une bordure en marge du paragraphe
	5	Novembre 2018	§1.2 – 5.2 – 5.4 Précision du périmètre du contrat d'extension §4.1.4 Modification du tableau des audits pour une meilleure lisibilité Annexe 1 : suppression de H2 et G2 Annexe 4 : exemple de fiche de suivi des réclamations Charte graphique Suppression norme NF X 50-067 Mise à jour des articles Code de la Consommation
	6	Septembre 2021	Mise en application de la version 2021 de la Norme NF EN ISO 17225

PARTIE 1 - PRESENTATION ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 LA MARQUE NF

Signe de qualité associé à des exigences techniques et à des modalités de contrôle de haut niveau, la marque NF est la première marque de certification de produits en France et l'une des plus exigeantes en Europe.

Marque collective de certification depuis 1938, la marque NF assure non seulement la conformité aux normes françaises, européennes, internationales en vigueur mais aussi à des critères de qualité supplémentaires correspondant aux besoins des utilisateurs. En distinguant les meilleurs produits, elle est un vrai gage de confiance, et rassure les consommateurs et les professionnels dans leur choix.

Elle émane d'une démarche volontaire de la part de professionnels souhaitant valoriser leurs engagements et se différencier de la concurrence, et constitue un atout commercial fort. Délivrée par un organisme certificateur accrédité, la marque NF, qui implique contrôles, essais réguliers et renouvellements constants des objectifs, est un outil de progrès en continu, une manière dynamique de ne jamais rien considérer comme acquis.

AFNOR Certification a mandaté FCBA pour délivrer, retirer ou suspendre, en son nom et pour son compte, le droit d'usage de la marque NF, sur les produits que FCBA certifie conformément aux exigences du référentiel de certification.

1.2 DEFINITION DU DEMANDEUR

Le demandeur de la certification NF Biocombustibles Solides peut être le fabricant et/ou le distributeur (en mono site ou multi-sites) de produits entrant dans le champ d'application défini au chapitre 1.3. Il doit s'engager à respecter les exigences de ce référentiel.

Tous les sites d'une entreprise en multi sites sont liés entre eux et le bureau central.

Le terme de fabricant est employé pour une entreprise disposant d'une unité de production et réalisant les opérations de fabrication, conditionnement, stockage, livraison et vente.

Le terme de distributeur est employé pour une entreprise assurant uniquement le conditionnement, le stockage, la livraison et la vente.

Un distributeur, qui assure uniquement la distribution de produits NF (sans reconditionnement) et qui souhaite associer son nom ou sa marque commerciale au logo NF sur les produits conditionnés en sacs fermés, filets, cartons, cagettes et palettes, ne peut être demandeur de la certification NF en tant que producteur, mais peut en revanche demander à bénéficier du droit d'usage de la marque NF grâce à la mise en place d'un contrat d'extension signé entre lui et le fabricant certifié NF. Si les exigences du chapitre 5.4 sont remplies le distributeur reçoit un certificat d'extension, lequel lui permettra d'associer son nom ou sa marque commerciale à la marque NF sur le produit concerné sans faire référence au fabricant titulaire.

Sans ce contrat d'extension, il n'a pas le droit d'associer son nom à la marque NF. Il doit obligatoirement faire référence au fabricant sur le produit, avec la mention « conditionné par : Nom, adresse et identifiant NF du fabricant titulaire », pour assurer la traçabilité. L'information relative au produit doit être présentée selon les modalités de marquage spécifiées dans les prescriptions techniques du produit concerné.

1.3 CHAMP D'APPLICATION

La certification NF Biocombustibles Solides s'applique aux produits :

- Bois de chauffage : bûches de bois feuillus tempérés destinées au chauffage, débitées en longueur inférieure ou égale à 1 mètre et de diamètre compris entre 5 et 15 cm.
- Bois d'allumage : bûchettes de bois feuillus tempérés destinées au chauffage de diamètre compris entre 2 et 5 cm.
- Granulés biocombustibles : granulés d'origines ligneuses, herbacées et/ou fruitières non traités chimiquement.
- Briquettes biocombustibles : briquettes d'origines ligneuses, herbacées et/ou fruitières non traitées chimiquement.
- Charbon de bois et briquettes de charbon de bois : matières solides ou compactées résultant de la carbonisation du bois par cuisson lente, exemptes de toute trace de traitement chimique.

Pour chaque produit, un certain nombre de catégories ont été définies dans les prescriptions techniques en fonction de leurs caractéristiques et/ou de leurs usages.

1.4 COMPOSITION DU REFERENTIEL ET DOCUMENTS ASSOCIES

Le référentiel de certification de la marque NF Biocombustibles Solides est constitué :

- Des Règles Générales de la marque NF, rédigées et gérées par AFNOR, qui définissent les conditions d'usage de la marque collective de certification NF ;
- Des Règles Générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF rédigées et gérées par FCBA, qui cadrent les dispositions générales de fonctionnement de la certification ;
- Des présentes modalités de gestion ;
- Des prescriptions techniques pour chaque application (bois de chauffage, bois d'allumage, granulés, briquettes et charbon de bois).

Il s'agit du référentiel au sens du Code de la Consommation.

Il s'inscrit dans le cadre de la certification des produits et des services autres qu'alimentaires prévue dans les articles R-433-1 à R433-2 et L433-3 à L 433-10 du Code de la consommation et précise les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF aux produits définis au paragraphe 1.3 du présent référentiel de certification.

La certification NF Biocombustibles Solides est accordée sur la base de la conformité à l'ensemble des exigences définies par le présent référentiel de certification, pour un produit provenant d'un fabricant et d'une unité de fabrication désignés ou d'un distributeur.

PARTIE 2 - LES EXIGENCES DE LA CERTIFICATION

2.1 PRE-REQUIS

Les produits certifiés NF Biocombustibles Solides doivent être conformes à la réglementation qui leur est applicable.

La personne juridiquement responsable de l'entreprise, ou son représentant habilité, s'engage à respecter la réglementation applicable pendant toute la durée de la certification.

Si l'organisme certificateur n'a pas pour rôle de se substituer à l'administration, il est susceptible de demander à l'entreprise d'apporter la preuve de la conformité pour certaines exigences.

2.2 PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

En complément des exigences réglementaires qui leur sont applicables, les produits objets d'une demande de certification NF Biocombustibles Solides doivent répondre aux critères présents dans les prescriptions techniques concernées.

Les prescriptions techniques intègrent les normes internationales et européennes correspondantes, les normes françaises, et des prescriptions particulières.

2.3 CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

2.3.1 BOIS DE CHAUFFAGE (BOIS BUCHE)

- Essences
- Diamètre
- Longueur
- Taux d'humidité
- Volume

2.3.2 BOIS D'ALLUMAGE (BUCHETTE)

- Essences
- Diamètre
- Taux d'humidité
- Volume

2.3.3 GRANULES BIOCOMBUSTIBLES (PELLETS)

- Dimensions
- Pouvoir calorifique inférieur (PCI)
- Taux d'humidité
- Taux de fines
- Taux de cendres
- Durabilité mécanique
- Masse volumique apparente
- Taux de soufre, chlore et azote
- Température de déformation des cendres

et, dans le cas des distributeurs :

- Chaîne de distribution permettant de garantir le maintien des caractéristiques certifiées des produits.

2.3.4 BRIQUETTES BIOCOMBUSTIBLES (BUCHES RECONSTITUEES)

- Dimensions
- Pouvoir calorifique inférieur (PCI)
- Taux d'humidité
- Taux de cendres
- Masse volumique apparente
- Taux de soufre, chlore et azote

2.3.5 CHARBON DE BOIS ET BRIQUETTES DE CHARBON DE BOIS

- Carbone fixe
- Granulométrie
- Masse volumique apparente
- Taux d'humidité
- Taux de cendres

2.4 DISPOSITIONS DE MAITRISE DE LA QUALITE DE L'ENTREPRISE

L'organisation de la production et de la distribution doivent répondre à des dispositions minimales de suivi de la qualité, afin de s'assurer que les produits qui bénéficient de la marque NF Biocombustibles Solides sont fabriqués et distribués, en permanence, dans le respect du présent référentiel de certification.

Le demandeur ou le titulaire doit rédiger un plan d'assurance qualité précisant à minima les points suivants :

- Identification de l'entreprise et du site concerné,
- Organigramme précisant les fonctions des personnes impliquées dans la production/distribution des biocombustibles solides et leur qualification,
- Descriptif du système de production et/ou distribution
- Descriptif des mesures prises pour la maîtrise des approvisionnements, le suivi de production, le suivi du stockage et de la distribution,
- Descriptif du suivi des réclamations
- Liste des documents et outils mis en place pour suivre la qualité.

Le demandeur/titulaire doit tenir à jour le registre de ses réclamations clients et de leurs traitements.

(Voir Annexe 4)

Les exigences spécifiques à chaque produit sont définies dans les prescriptions techniques.

PARTIE 3 - OBTENIR LA CERTIFICATION

3.1 DEPOT D'UN DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION

Le demandeur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de sa demande, les conditions définies dans le présent référentiel de certification et notamment les prescriptions techniques.

Il doit s'engager à respecter ces conditions pendant toute la durée d'usage de la marque NF Biocombustibles Solides, ainsi que les règles générales de la marque NF et les règles générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF.

La demande de certification doit être formulée selon le modèle de lettre figurant en Annexe 1 du présent référentiel, dans laquelle figurent un rappel des engagements, la signature du représentant du titulaire, la date et le cachet commercial de la société.

A réception de la demande, le processus suivant est engagé :

- L'étude de la recevabilité du dossier,
- L'audit technique et les essais le cas échéant,
- L'évaluation et la décision.

3.2 REVUE DE LA DEMANDE ET RECEVABILITE

A réception du dossier de demande, FCBA vérifie que toutes les pièces demandées dans le dossier de demande sont jointes,

FCBA peut demander des compléments d'informations nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet.

Le responsable de marque ou l'auditeur prend un premier contact auprès de l'entreprise pour s'assurer de la recevabilité technique de la demande. Il s'assure notamment que le produit pour lequel la certification est demandé est bien conforme aux prérequis de la certification (nature du produit et de la matière utilisée ...) et que les moyens et procédures nécessaires sont mis en place.

Dès que la demande est recevable, FCBA programme un audit initial d'instruction et informe le demandeur des modalités d'organisation (date et durée de l'audit technique, prévision de prélèvement d'échantillons, nature des vérifications).

3.3 MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU CONTROLE DES PRODUITS ET DE L'AUDIT TECHNIQUE PAR FCBA

Les contrôles exercés dans le cadre de l'instruction d'un dossier sont de deux types :

- Contrôle des caractéristiques des produits par mesures sur site ou analyse en laboratoire,
- Audit technique sur site.

3.3.1 MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU CONTRÔLE DES PRODUITS

Des mesures et/ou analyses doivent être réalisées en fonction des prescriptions techniques concernées. Pour les granulés, les briquettes et le charbon de bois un échantillon pour chaque catégorie de produit est prélevé par FCBA lors de l'audit.

L'auditeur FCBA pose des scellés sur l'échantillon à envoyer à un laboratoire accrédité ISO 17025 pour les essais concernés. C'est l'entreprise qui a la charge de l'envoi du prélèvement au laboratoire. Le délai de livraison des échantillons prélevés lors des audits ne devra pas excéder 15 jours après la date de l'audit.

3.3.2 L'AUDIT TECHNIQUE SUR SITE

L'audit technique initial a pour but de :

- Vérifier la conformité des caractéristiques du produit par rapport aux exigences du présent référentiel,
- Vérifier les dispositions prises par le demandeur pour répondre aux exigences de maîtrise interne de la qualité et de la validité des contrôles.

Cet audit sur site comporte :

- Le contrôle des enregistrements internes et leurs exploitations,
- Le prélèvement d'échantillons pour la réalisation d'essais,
- La vérification du suivi des fournisseurs,
- La vérification de l'application des procédures,
- L'examen des moyens de contrôle,
- L'examen de l'enregistrement des réclamations et leurs traitements (voir exemple en Annexe 4).

FCBA établit un rapport d'audit technique, dont une copie est transmise au demandeur après signature des deux parties.

3.3.3 DUREE DES AUDITS

La durée de l'audit sur site est au minimum d'une ½ journée par site. Dans le cas d'une société disposant de plusieurs sites de production et/ou de distribution, un audit est réalisé sur chaque site produisant ou commercialisant des produits objets de la demande de certification NF.

3.4 EVALUATION ET DECISION

Le demandeur doit présenter, dans un délai de 15 jours, pour chaque écart constaté par l'auditeur FCBA, un plan d'actions (curatives et correctives) mises en place ou envisagées, avec le délai de mise en application.

FCBA analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un audit complémentaire.

En cas de besoin, FCBA peut soumettre pour avis à l'instance Générale ou à son bureau l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

En fonction des résultats des rapports d'audits et des essais, FCBA notifie une des deux décisions suivantes :

- Accord de la certification et du droit d'usage de la marque NF Biocombustibles Solides pour le(s) produit(s) et la(les) catégorie(s) concernée(s)
- Refus de la certification de la marque NF Biocombustibles Solides pour le(s) produit(s) et la(les) catégorie(s) concernée(s)

En cas de décision positive, FCBA adresse au demandeur, qui devient titulaire, le certificat NF Biocombustibles Solides et le courrier notifiant la décision.

PARTIE 4 - MAINTENIR LA CERTIFICATION : MODALITES DE SURVEILLANCE

Pendant toute la durée de la certification, le titulaire doit :

- Respecter les exigences définies et les modalités de marquage décrites dans ce référentiel, dans les règles générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF et dans les règles générales de la marque NF,
- Mettre à jour son dossier de certification (par exemple changement d'appellation commerciale),
- Informer systématiquement FCBA de tout changement d'une des caractéristiques du produit certifié, et/ou de son organisation susceptible d'avoir une incidence sur les produits certifiés.

4.1 MODALITES DE CONTROLES

Les contrôles exercés dans le cadre du suivi d'un dossier sont de trois types :

- Contrôle, des caractéristiques des produits par mesures sur site ou analyse en laboratoire,
- Audit technique sur site,
- Revue documentaire.

4.1.1 MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU CONTRÔLE DES PRODUITS

Des mesures et/ou analyses doivent être réalisées en fonction des prescriptions techniques concernées. Pour les granulés, les briquettes et le charbon de bois un échantillon pour chaque catégorie de produit est prélevé par FCBA lors de l'audit.

L'auditeur FCBA pose des scellés sur l'échantillon à envoyer à un laboratoire accrédité ISO 17025 pour les essais concernés. C'est l'entreprise qui a la charge de l'envoi du prélèvement au laboratoire. Le délai de livraison des échantillons prélevés lors des audits ne devra pas excéder 15 jours après la date de l'audit.

4.1.2 L'AUDIT TECHNIQUE SUR SITE

L'audit technique a pour but de :

- Vérifier la conformité des caractéristiques du produit par rapport aux exigences du présent référentiel,
- Vérifier les dispositions prises par le titulaire pour répondre aux exigences de maîtrise interne de la qualité et de la validité des contrôles.

Cet audit sur site comporte :

- Le contrôle des enregistrements internes et leurs exploitations,
- Le prélèvement d'échantillons pour la réalisation d'essais,
- La vérification du suivi des fournisseurs,
- La vérification de l'application des procédures,
- L'examen des moyens de contrôle,
- L'examen de l'enregistrement des réclamations et leurs traitements, (voir exemple en Annexe 4)
- La vérification du marquage et de la communication, y compris sur le site internet.

FCBA établit un rapport d'audit technique, dont une copie est transmise au titulaire après signature des deux parties.

FCBA se réserve le droit d'effectuer toute vérification qu'il estime nécessaire suite à un litige, une réclamation, une contestation, etc... dont il aurait connaissance, relatif à l'usage de la marque NF Biocombustibles solides.

4.1.3 LA REVUE DOCUMENTAIRE

La revue documentaire a pour but de vérifier les dispositions prises par le distributeur (disposant d'un contrat d'extension, tel que précisé dans le paragraphe 5.4 du présent référentiel) pour assurer la traçabilité et le marquage des produits certifiés. Elle est réalisée annuellement, conformément aux dispositions prévues dans le paragraphe 5.4 du présent référentiel.

Cette revue comporte :

- Le contrôle des enregistrements des achats et des ventes de produits certifiés,
- L'examen de l'enregistrement des réclamations et de leurs traitements,
- La vérification du marquage et de la communication, y compris sur le site internet.

FCBA établit une revue documentaire, sur la base des documents envoyés par l'entreprise. Une copie est transmise à l'entreprise.

FCBA se réserve le droit d'effectuer toute vérification qu'il estime nécessaire suite à un litige, une réclamation, une contestation, etc... dont il aurait connaissance, relatif à l'usage de la marque NF Biocombustibles solides.

4.1.4 NOMBRE D'AUDIT ET DUREE

La durée de l'audit sur site est au minimum d'une ½ journée par site. Dans le cas d'une société disposant de plusieurs sites de production et/ou de distribution, un audit est réalisé sur chaque site produisant ou commercialisant des produits NF.

Selon l'activité du demandeur et le produit certifié, le nombre d'audits s'établit de la façon suivante :

	Producteur/ distributeur effectuant du stockage vrac, conditionnement, livraison	Distributeur distributeur des produits déjà conditionnés sous sa marque commerciale
Charbon de bois	1 audit / an avec prélèvement (1)	1 revue documentaire / an
Bois de chauffage	1 audit /an, (2)	
Bois d'allumage	1 audit /an, (2)	
Granulés biocombustibles	1 audit /an avec prélèvement (1)	
Briquettes biocombustibles	1 audit /an avec prélèvement (1)	

(1) En cas de non-conformité produit un prélèvement complémentaire peut être réalisé pour valider l'action corrective. Il consiste en une prise d'échantillon par l'auditeur à envoyer au laboratoire.

(2) En cas de non-conformité produit des mesures complémentaires peuvent être réalisées pour valider l'action corrective. Elles sont effectuées au cours d'une visite complémentaire par l'auditeur.

FCBA se réserve le droit d'effectuer toute vérification qu'il estime nécessaire suite à un litige, une réclamation, une contestation, etc., dont il aurait connaissance, relatif à l'usage de la marque NF Biocombustibles solides.

4.2 EVALUATION ET DECISION

Les modalités d'évaluation sont identiques à celles de l'admission décrites en partie 3.4.

En fonction des résultats de l'ensemble des vérifications, FCBA peut prononcer une sanction conformément aux règles générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF.

La sanction est exécutoire à dater de la réception de sa notification. Les frais de vérification supplémentaire occasionnés par les sanctions sont à la charge du titulaire.

Les titulaires s'engagent à appliquer les mesures qui découlent des sanctions prises. Toute suspension du droit d'usage et tout retrait de la certification NF Biocombustibles Solides entraînent l'interdiction d'utiliser la marque et d'y faire référence.

Le titulaire peut faire appel de la décision prise en adressant une demande conformément aux règles générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF. Un appel n'est pas suspensif.

4.3 DECLARATION DES MODIFICATIONS

Le titulaire doit informer FCBA de toute modification concernant :

- L'entreprise,
- Les sites de production et/ou de distribution,
- L'organisation qualité du ou des sites,
- Le produit.

FCBA détermine si les modifications remettent en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un audit complémentaire.

4.3.1 MODIFICATION CONCERNANT LE TITULAIRE

Le titulaire doit signaler par écrit toute cession, modification juridique de sa société ou tout changement de raison sociale selon le modèle de lettre figurant en Annexe 3.

- a) Cessions ne modifiant pas la structure sociale

Lorsqu'intervient :

- Une cession (cession de parts sociales ou d'actions etc.) N'ayant pas d'effet sur la société,
- Un changement de dirigeant social (gérant, président du conseil d'administration ...).

Le droit d'usage est maintenu.

- b) Cessions modifiant la structure sociale ou transférant l'activité (avec changement de SIREN)

Lorsque l'activité se trouve transférée à une autre structure sociale, la certification cesse de plein droit.

Cela peut notamment résulter d'une cession de fonds de commerce ou de fonds artisanal, ou d'une fusion-absorption.

L'entreprise doit faire une nouvelle demande de certification auprès de FCBA.

- c) Changement de raison sociale (sans modification du SIREN)

Lorsqu'intervient un changement de raison sociale, la certification est maintenue. Néanmoins, le titulaire doit signaler à FCBA sa nouvelle raison sociale. Les certificats doivent être réédités avec la nouvelle raison sociale de l'entreprise.

4.3.2 MODIFICATION CONCERNANT LE SITE DE PRODUCTION ET/OU DISTRIBUTION

Tout transfert (total ou partiel) du site de production et/ou de distribution d'un produit certifié NF dans un autre lieu de production et/ou distribution entraîne une suspension immédiate du marquage NF par le titulaire sur les produits transférés sous quelle que forme que ce soit.

Le titulaire doit déclarer ce transfert par écrit à FCBA qui organisera un audit technique du nouveau site de production et fera procéder à la réalisation d'essais en fonction des produits.

Toute nouvelle unité de production et/ou de distribution d'un produit certifié NF doit être déclarée par écrit à FCBA selon l'Annexe 3. FCBA organisera un audit technique du nouveau site et fera procéder à la réalisation d'essais.

Les modalités d'évaluation et de décision de levé de suspension de la certification sont identiques à celles de l'admission décrites en partie 3 du présent référentiel.

4.3.3 MODIFICATION CONCERNANT L'ORGANISATION QUALITE DE L'UNITE DE FABRICATION ET/OU DE DISTRIBUTION

Le titulaire doit déclarer par écrit à FCBA toute modification relative à son organisation qualité susceptible d'avoir une incidence sur la conformité de la production aux exigences du présent référentiel (modifications concernant ses installations, ses plans qualité...).

Il doit notamment déclarer toute modification de son système de management de la qualité.

Toute cessation temporaire de contrôle interne d'un produit certifié NF entraîne une suspension immédiate du marquage NF par le titulaire.

FCBA prononce alors une notification de suspension du droit d'usage de la marque NF.

4.3.4 MODIFICATION CONCERNANT LE PRODUIT CERTIFIE NF

Toute modification du produit certifié NF susceptible d'avoir une incidence sur la conformité du produit aux exigences du présent référentiel doit faire l'objet d'une déclaration écrite à FCBA qui examine la demande et évalue la nécessité ou non d'essais complémentaires.

4.3.5 CESSATION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DE PRODUCTION

Toute cessation définitive ou temporaire d'un an de fabrication d'un produit certifié NF, ou tout abandon de la certification, doit être déclaré par écrit à FCBA, en précisant la durée nécessaire à l'écoulement du stock de produits certifiés. A l'expiration de ce délai, s'il est accepté par FCBA, la suspension ou le retrait de la certification est prononcé par FCBA.

4.3.6 INFORMATIONS DES UTILISATEURS

FCBA met à jour la liste des fabricants titulaires et leurs produits certifiés, dès qu'une modification intervient. Elle est mise à disposition en version PDF via le site de FCBA.

PARTIE 5 - COMMUNIQUER SUR LA CERTIFICATION

Pour communiquer sur la certification, la marque NF doit être reproduite conformément à la charte graphique de la marque NF (disponible sur demande à FCBA).

Toute information erronée sur les produits certifiés, leurs caractéristiques, leurs performances sont considérées comme un usage abusif.

Toute modification d'appellation commerciale doit faire l'objet d'une demande de maintien écrite auprès de FCBA (voir §5.2 et §5.4).

FCBA peut demander aux entreprises la communication de tout document faisant état de la marque NF.

5.1 LES MODALITES DE MARQUAGE

Dans chaque prescription technique sont précisées les modalités d'apposition du logo NF et le marquage des caractéristiques certifiées. On appelle "caractéristique certifiée" toute information dont le contenu est contrôlé dans le cadre de la certification NF Biocombustibles Solides.

Tout produit certifié doit mentionner les indications suivantes :

- Le nom de la certification : NF Biocombustibles Solides
- Le nom de l'application (ex : Bois de chauffage)
- Le logo NF (selon la charte graphique de la marque NF)
- Le numéro d'identification du titulaire délivré par FCBA
- Les caractéristiques certifiées selon l'application
- Le nom de l'organisme certificateur et son site internet www.fcba.fr

Ces informations doivent être portées sur une étiquette et/ou sur un document qui accompagne le bon de livraison et/ou la facture.

5.2 LES MODALITES DE MARQUAGE ENTRE TITULAIRES

L'entreprise titulaire, qui assure la vente finale aux consommateurs, a la possibilité de retirer les étiquettes de ses fournisseurs titulaires de la certification pour apposer son propre marquage garantissant les mêmes caractéristiques certifiées. La traçabilité de ces lots doit être assurée. Lors des audits de suivi, FCBA vérifie les dispositions prises pour garantir que le marquage des produits est conforme au référentiel et pour assurer la traçabilité.

5.3 UTILISATION PROMOTIONNELLE DE LA MARQUE

Le titulaire ne doit faire usage de la marque NF dans toute sa documentation (site internet, commandes, factures, bordereaux de livraison, publicités, catalogues, etc.) que pour distinguer les produits certifiés et ceci sans qu'il n'existe un quelconque risque de confusion.

Ce marquage NF est apposé sur les documents de nature commerciale en référence aux produits certifiés.

5.4 LE CONTRAT D'EXTENSION

Un distributeur, qui assure uniquement la distribution de produits NF (pas de reconditionnement), et qui souhaite associer son nom ou sa marque commerciale au logo NF sur les produits conditionnés en

sacs fermés, filets, cartons, caquettes, palettes et ballots doit signer un contrat d'extension (Annexe 2) et compléter la fiche de renseignement (seconde partie de l'Annexe 1).

Il doit respecter les conditions suivantes :

- N'effectuer aucune modification d'ordre technique affectant notamment la nature et/ou les caractéristiques d'usage des produits mentionnés sur le certificat,
- Ne pas reconditionner les produits livrés sous marque NF,
- Ne procéder à aucune modification desdites marques commerciales et/ou références spécifiques visées ci-dessus sans en avoir au préalable avisé FCBA par écrit,
- Ne procéder à aucune modification du marquage des produits effectué par le titulaire conformément aux dispositions des prescriptions techniques.
- Toute modification ultérieure doit être au préalable notifiée pour accord à FCBA, celle-ci devant être par ailleurs convenue avec le titulaire,
- Respecter les règles d'usage du logo en conformité avec le référentiel de certification et informer FCBA de toute utilisation du logo en dehors du produit certifié (site internet, fiche produit, affiche, ...),
- Appliquer les mesures qui découlent des sanctions prises conformément au référentiel de certification de la marque NF,
- Informer le titulaire de toute réclamation reçue relative aux produits certifiés,
- Accepter les audits sur site et les revues documentaires de FCBA,
- Verser le montant des frais d'usage du logo prévus par le régime financier de la marque, ainsi que le coût des prestations d'audits de FCBA et effectuer tous paiements ultérieurs qui lui seront réclamés en conformité avec le référentiel de certification,
- Prêter à FCBA son concours pour toute vérification se rapportant aux produits certifiés et à leurs commercialisations.

A réception du contrat d'extension, FCBA adresse au distributeur (qui ne reconditionne pas les produits) le certificat d'extension de la marque NF Biocombustibles Solides. Un audit sur site est planifié avec l'entreprise à la date anniversaire du certificat. Une revue documentaire sera réalisée chaque année selon le paragraphe 4.1.3.

L'entreprise peut utiliser le logo NF uniquement sur le produit mentionné sur son certificat d'extension ou en relation directe avec celui-ci. Une fois sa demande d'extension acceptée par FCBA, elle dispose d'un droit d'usage de la marque.

PARTIE 6 - LES INTERVENANTS DANS LA CERTIFICATION

6.1 AFNOR CERTIFICATION

AFNOR est propriétaire de la marque NF et en a concédé à AFNOR Certification une licence d'exploitation exclusive.

AFNOR Certification gère et anime le système de certification NF, qui définit notamment les règles de gouvernance et les modalités de fonctionnement de la marque NF.

AFNOR Certification

11, rue Francis de Pressensé

93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Tél. : 01 41 62 80 00

Fax : 01 49 17 90 00

6.2 FCBA, ORGANISME CERTIFICATEUR MANDATE PAR AFNOR CERTIFICATION

FCBA, organisme certificateur, a fait le choix d'être mandaté par AFNOR Certification qui l'a accepté, pour utiliser comme signe distinctif dans les certifications de produits qu'il gère, la marque collective de certification NF.

FCBA

10, rue Galilée

CS 81050 Champs Sur Marne

77447 Marne la Vallée Cedex 2

www.fcba.fr

6.3 LES LABORATOIRES

Les analyses sont réalisées par des laboratoires habilités compétents sur la base de leurs accréditations dans le domaine technique concerné, ou dont la conformité à l'ISO 17025 a été vérifiée par FCBA.

Une liste des laboratoires peut être fournie sur demande auprès du Responsable de Marque.

PARTIE 7 - LA GOUVERNANCE DE LA MARQUE

7.1 INSTANCE GENERALE

a) Rôle

L'Instance Générale est chargée de donner un avis sur les orientations qui doivent être données à la certification, notamment :

- Les projets d'évolutions des référentiels
- Le positionnement marketing générale de la certification NF Biocombustibles Solides ;
- Les projets d'actions de communication et de promotion relevant de son activité.

Les membres de cette instance désignent pour 3 ans un Président de cette instance. Cette nomination est actée dans le compte rendu de l'Instance Générale

L'Instance Générale désigne également les membres parmi les titulaires, distributeurs/consommateurs et institutionnels, pour établir, sans prédominance, la liste des parties intéressées consultées pour la révision des référentiels dans le cadre des obligations du code de la consommation.

Elle peut être consultée sur toute autre question intéressant la certification NF Biocombustibles Solides

b) Composition

L'instance Générale est ouverte à l'ensemble des titulaires de la certification NF Biocombustibles Solides. Elle est également ouverte aux membres du collège Utilisateurs / Distributeurs et consommateurs et aux membres du collège institutionnel, dont AFNOR Certification.

c) Modalités de fonctionnement

L'Instance Générale se réunit au minimum une fois par an et/ou sur demande de son Président.

7.2 GROUPE AD HOC

a) Rôle

Le Groupe Ad Hoc a pour but de réviser le référentiel en fonction :

- Des orientations stratégiques souhaitées pour la marque NF Biocombustibles Solides,
- De l'évolution des normes,
- Des spécifications techniques d'une déclinaison de la marque,
- Des nouveaux produits développés,
- De tout autre paramètre le nécessitant,
- Des actions de promotion / communication.
- ...

Il fixe les délais de mise en application des modifications du référentiel.

b) Composition

Le groupe Ad Hoc est ouvert aux titulaires de la déclinaison concernée (Bois d'allumage ou Bois de chauffage ou Briquettes ou Charbon de bois ou Granulés) de la marque NF Biocombustibles Solides.

Selon les sujets, il peut également être ouvert aux membres des collèges distributeurs / consommateurs et institutionnels, ainsi qu'à des experts désignés par FCBA.

c) Modalités de fonctionnement

Le Groupe ad hoc est réuni à la demande de l'Instance Générale, ou à l'initiative de FCBA.

PARTIE 8 - GESTION DU REFERENTIEL

a) Préparation du projet de révision

Toutes les propositions des Instances Générales et/ou des groupes Ad Hoc, entraînent un projet de révision des référentiels. Ce projet fait l'objet d'une concertation entre tous les titulaires concernés.

b) Consultation du projet de révision

Suite aux échanges entre titulaires et FCBA, dans le cadre des obligations du code de la consommation, le projet de révision du/des référentiel(s) est envoyé à l'ensemble des parties intéressées pour avis et recueil des points de vue.

La liste des parties intéressés est établie par l'Instance Générale. Cette liste est tenue à jour par le responsable de la Marque et est disponible sur demande.

Généralement, cette consultation est ouverte pour une durée de 3 semaines.

c) Validation

A l'issue de la consultation, le Responsable de la Marque rédige un compte rendu de la consultation en précisant la suite qui a été donnée à chaque commentaire.

Il modifie le projet de révision en conséquence. Toutefois, si un commentaire justifié nécessite une modification majeure du projet, il remet ce point à l'ordre du jour de la prochaine réunion de l'Instance Générale et/ou du groupe Ad Hoc ou relance une consultation sur la base des éléments nouveaux.

La synthèse de consultation est validée par le Responsable de l'équipe ainsi que le Responsable de la Marque avant validation par le Directeur Certification.

d) Approbation

Dans le cadre de la marque NF, une demande d'approbation est envoyée pour validation à Afnor Certification.

PARTIE 9 - LE REGIME FINANCIER

Le régime financier se décline par application et se compose :

- Des frais d’instruction de la demande qui couvrent :
 - Les droits d’inscription
 - Le coût d’audit en entreprise
- D’une redevance annuelle qui couvre :
 - Le droit d’usage de la Marque NF¹
 - La promotion de la marque NF Biocombustibles solides
 - Les frais de gestion
- Des frais fixes qui couvrent :
 - Le coût d’audit en entreprise
 - Le coût de la revue documentaire

Les tarifs, révisables annuellement, sont disponibles sur demande auprès du Responsable de Marque.

¹ Ce droit d’usage versé à AFNOR Certification contribue :

- à la défense de la marque NF : dépôt et projection de la marque, conseil juridique, traitement des usages abusifs de la marque NF, prestations de justice ;
- à la contribution à la promotion générique de la marque NF ;
- au fonctionnement général de la marque NF (suivi des organismes du réseau NF, gestion du comité de la Marque NF et des commissions des organismes mandatés).

ANNEXE 1 : LETTRE DE DEMANDE

Formule de demande de la certification NF Biocombustibles Solides

(à établir sur papier à en-tête du demandeur laissant apparaître le n° SIRET de l'entreprise demandeuse)

Monsieur le Directeur Certification
FCBA
10 rue Galilée
CS 81050 Champs Sur Marne
77447 Marne la Vallée Cedex 2

Objet : NF Biocombustibles Solides - Demande de certification

J'ai l'honneur de demander la certification NF Biocombustibles Solides pour le(s) produit(s) suivant(s) en tant que producteur et/ou en tant que distributeur (rayer la mention inutile) :

- NF bois de chauffage :

- NF bois d'allumage :

- NF granulés biocombustibles bois qualité haute performance
- NF granulés biocombustibles bois qualité standard
- NF granulés biocombustibles bois qualité industrielle
- NF granulés biocombustibles agro qualité haute performance
- NF granulés biocombustibles agro qualité industrielle

- NF briquettes bois qualité haute performance
- NF briquettes bois qualité industrielle
- NF briquettes agro qualité haute performance
- NF briquettes agro qualité industrielle

- NF charbon de bois qualité barbecue
- NF charbon de bois qualité professionnel
- NF brique de charbon de bois

Pour la(les) dénomination(s) commerciale(s) suivante(s) :

Je déclare avoir pris connaissance des Règles Générales de la Marque NF, des Règles Générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF, du Référentiel de certification NF **Biocombustibles Solides** ses annexes comprises et du régime financier et je m'engage à m'y conformer, ainsi qu'à toutes ses évolutions, sans restriction ni réserve, ainsi qu'aux décisions prises ou à prendre, par FCBA en vertu desdites Règles.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur Certification, mes salutations distinguées.

Date / Cachet de l'entreprise
Numéro de SIREN :

Signature du représentant légal du demandeur

ANNEXE 1 : FICHE DE RENSEIGNEMENT

IDENTIFICATION DU DEMANDEUR :

- Raison sociale :

- Adresse :
.....

- Pays :
- Tél. : Fax :
- N° SIRET (1) : Code APE (1) :
- Email : Site internet :
- Chiffre d'affaires :
- Nom et qualité du représentant légal (2) :
- Nom et qualité du correspondant (si différent) :

IDENTIFICATION DE L'UNITE DE FABRICATION (si différent du siège social) :

- Raison sociale :

- Adresse :
.....

- Pays :
- Tél. : Fax :
- N° SIRET (1) : Code APE (1) :
- Email : Site internet :
- Nom et qualité du correspondant (si différent) :

IDENTIFICATION DU LABORATOIRE D'ANALYSES (analyses réalisées dans le cadre de la marque NF Biocombustibles Solides pour les produits Granulés, Briquettes et Charbon de bois) :

- Raison sociale :

- Adresse :

.....

- Tél. : Fax :

(1) Uniquement pour les entreprises françaises.

(2) Le représentant légal est la personne juridique responsable de l'entreprise.

ANNEXE 2 : CONTRAT D'EXTENSION A COMPLETER PAR LE TITULAIRE

FORMULE DE DEMANDE DE MAINTIEN PAR EXTENSION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NF POUR UNE NOUVELLE MARQUE COMMERCIALE ET/OU REFERENCE SPECIFIQUE

(à établir sur papier à en-tête du demandeur)

Monsieur le Directeur Certification
FCBA
10 rue Galilée
CS 81050 Champs Sur Marne
77447 Marne la Vallée Cedex 2

Objet : NF Biocombustibles Solides - Demande de maintien par extension du droit d'usage de la marque NF

Monsieur le Directeur Certification,

J'ai l'honneur de demander le maintien du droit d'usage de la marque NF sur des produits qui ne diffèrent de ceux admis à la marque que par leurs marques commerciales et/ou leurs références spécifiques qui y sont apposées et éventuellement par des aménagements qui ne modifient en rien leurs caractéristiques certifiées.

Identification du produit admis à la marque NF		Marque commerciale et/ou référence spécifique
Produit	Catégorie	Demandée(s)
Ex : Granulés	Ex : Bois qualité haute performance

[A compléter si société différente du titulaire] La Société qui va distribuer ces produits sous la marque commerciale (nouvelle marque demandée) a les coordonnées suivantes :

Nom :

Adresse :

Je vous prie de trouver, ci-joint, copie de la fiche d'engagement de la Société

Je m'engage à informer immédiatement FCBA par lettre recommandée avec accusé de réception de toute modification apportée dans la distribution de ces produits et en particulier toute cessation d'approvisionnement de la Société ci-dessus désignée.

J'autorise FCBA à informer la Société ci-dessus désignée des sanctions, prises conformément aux Règles, se rapportant aux produits objets de la présente.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur Certification, mes salutations distinguées

Date et signature du représentant légal

ANNEXE 2 : CONTRAT D'EXTENSION A COMPLETER PAR LE DISTRIBUTEUR

Formule de demande d'extension du droit d'usage de la marque NF

(à établir sur papier à en-tête du demandeur)

Monsieur le Directeur Certification
FCBA
10 rue Galilée
CS 81050 Champs Sur Marne
77447 Marne la Vallée Cedex 2

Objet : NF Biocombustibles Solides - Demande d'extension du droit d'usage de la marque NF

Je soussigné :

Agissant en qualité de :

Indiquer la qualité du représentant légal (gérant, président, directeur général...)

Dont le siège est situé :

M'engage par les présentes :

- A n'effectuer aucune modification d'ordre technique affectant notamment la nature et/ou les caractéristiques de fonctionnement des produits ci-dessous désignés :

Identification du produit admis à la marque NF			Marque commerciale et/ou référence spécifique
Fournisseurs	Produits	Catégories	Demandée(s)
	Ex : Granulés	Ex : Bois qualité haute performance	

- A ne pas reconditionner les produits livrés sous marque NF,
- A ne procéder à aucune modification desdites marques commerciales et/ou références spécifiques visées ci-dessus sans en avoir au préalable avisé FCBA par écrit,
- A ne procéder à aucune modification du marquage des produits effectués par le titulaire conformément aux dispositions des prescriptions techniques dont le soussigné déclare avoir pris connaissance,

- A respecter les règles d'usage du logo en conformité avec le référentiel de certification et à informer FCBA de toute utilisation du logo en dehors du produit certifié (site internet, fiche produit, affiche, ...),
- A prêter à FCBA mon concours pour toute vérification se rapportant aux produits objets des présentes et à leurs commercialisations,
- A informer le titulaire de toute réclamation reçue relative aux produits certifiés,
- A accepter les audits sur site et revues documentaires de FCBA,
- A respecter le régime financier,
- A appliquer les mesures qui découlent des sanctions prises conformément au référentiel de certification de la marque NF dont le soussigné déclare avoir pris connaissance pendant toute la durée d'usage de la marque NF,

Toute modification ultérieure doit être au préalable notifiée pour accord à FCBA, celle-ci devant être par ailleurs convenue avec le titulaire,

Date et signature du représentant légal

ANNEXE 3 : LETTRE DE DEMANDE DE MODIFICATION

Formule de demande de modification de certification

(à établir sur papier à en-tête du demandeur)

Monsieur le Directeur Certification
FCBA
10 rue Galilée
CS 81050 Champs Sur Marne
77447 Marne la Vallée Cedex 2

Objet : NF Biocombustibles Solides - Demande de modification du périmètre de la certification

Monsieur le Directeur Certification,

En tant que titulaire de la certification NF Biocombustibles Solides sous le numéro :,
j'ai l'honneur de demander la modification des termes de mon attestation suite à :

Modifications juridiques (préciser : acquisition, fusion, création nouvel établissement, changement de représentant légal...) :

Ajout ou suppression d'un produit :

Autres :

Je déclare avoir pris connaissance des Règles Générales de la Marque NF, des règles générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF, du Référentiel de certification **NF Biocombustibles Solides** ses annexes comprises et du régime financier et je m'engage à m'y conformer, ainsi qu'à toutes ses évolutions, sans restriction ni réserve, ainsi qu'aux décisions prises ou à prendre, par FCBA en vertu desdites Règles.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur Certification, mes salutations distinguées.

Date et signature

du représentant légal du demandeur

ANNEXE 4 : EXEMPLE DE FICHE DE SUIVI DES RECLAMATIONS

REGISTRE DE RECLAMATIONS								
CLIENT	DATE DE LIVRAISON	RECLAMATION	OBJET DE LA RECLAMATION	ANALYSES DES CAUSES	PERSONNE CONCERNEE PAR L'INTERVENTION	NATURE DE L'ACTION CORRECTIVE ET PREVENTIVE	RESULTAT SUR LES ACTIONS	DATE DE CLOTURE