# EN*plus*

## Programme de Certification de Qualité des Granulés de Bois

# Référentiel EN*plus*

## 2e partie : Procédure de certification

**Version 3.0, Août 2015**

# Editeur:

**European Pellet Council (EPC) : Conseil Européen du Granulé**

c/o AEBIOM - European Biomass Association

Place du Champ de Mars 2

1050 Brussels, Belgium

Email: enplus@pelletcouncil.eu

Website: www.enplus-pellets.eu

# Gestionnaire National de la Certification:

**PROPELLET France**

Maison des Parcs et de la Montagne
256 rue de la république
73000 Chambéry -France
Tél : 04 79 70 44 28
www.propellet.fr

Email: eric.vial@propellet.fr

Website: www.enplus-pellets.fr

# PRÉFACE

Ce document fait partie intégrante du référentiel EN*plus, Version 3*, qui définit les règles du programme de certification qualité EN*plus* pour les granulés de bois. Ce référentiel se compose des parties suivantes :

- 1e partie : Généralités
- 2e partie : Procédure de certification
- 3e partie : Exigences sur la qualité du granulé
- 4e partie : Exigences de durabilité environnementale
- 5e partie : Organisation
- 6e partie : Barème des redevances

Les versions actuelles de ces parties sont publiées sur le site Internet international de l'EN*plus* [www.enplus-pellets.eu], ainsi que sur les sites internet nationaux : www.enplus-pellets.fr.

Le présent document, la 2e partie du référentiel EN*plus*, présente les informations relatives aux sujets suivants :

- Dispositions en vue de la certification des producteurs
- Dispositions en vue de la certification des distributeurs
- Dispositions en vue de la certification des prestataires de services

*Les associations nationales* sont en droit de définir des règles nationales spécifiques afin de mettre en œuvre un règlement général relatif à l'équipement des distributeurs et à l'acceptation des réclamations. Il est impératif d'exprimer clairement les règles nationales.

# TABLE DES MATIÈRES

## Contenu


PREFACE ..... 3

REFERENCES NORMATIVES ..... 6

1 ENTREE EN VIGUEUR ..... 7

2 REGLES GENERALES ..... 8

2.1 VALIDITE DU CERTIFICAT ET DE LA LICENCE ..... 8

2.2 SOCIETES AFFILIEES ..... 8

2.3 SOUS-LICENCE ..... 9

2.4 MARQUE D'IDENTIFICATION ..... 9

*2.4.1 ID ENplus ..... 9*

*2.4.2 Sceau de certification ..... 10*

*2.4.3 Sceau de qualité ..... 11*

*2.4.4 Logo de services et numéro d'enregistrement du prestataire de services ..... 12*

2.5 EXIGENCES RELATIVES AUX GRANULES ENSACHES ..... 13

2.6 EXIGENCES RELATIVES AUX BIG BAGS ..... 14

2.7 ÉCHANTILLONS DE REFERENCE ..... 14

2.8 PROCEDURES D'OPPOSITION ..... 15

3 CERTIFICATION DES PRODUCTEURS DE GRANULES ..... 16

3.1 PORTEE ET LIMITES DE LA CERTIFICATION DES PRODUCTEURS ..... 16

3.2 DEMANDES DE PRODUCTEURS DE GRANULES ..... 17

3.3 CONTROLE EXTERNE DES PRODUCTEURS DE GRANULE ..... 18

3.4 EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUCTEURS DE GRANULE ..... 21

*3.4.1 Gestion de la qualité ..... 21*

*3.4.2 Matière première ..... 22*

*3.4.3 Installations et équipement d'exploitation ..... 22*

*3.4.4 Processus principaux ..... 22*

*3.4.5 Auto-inspection ..... 23*

*3.4.6 Gestion des réclamations ..... 24*

*3.4.7 Documentation de livraison du granulé en vrac ..... 25*

*3.4.8 Durabilité ..... 25*

*3.4.9 Obligations de déclaration ..... 26*

4 CERTIFICATION DES DISTRIBUTEURS DE GRANULÉ ..... 27

4.1 PORTEE ET LIMITES DE LA CERTIFICATION DES DISTRIBUTEURS ..... 27

4.2 DEMANDE DE CERTIFICATION DES DISTRIBUTEURS DE GRANULE ..... 28

**4.3 CONTROLE EXTERNE DES DISTRIBUTEURS DE GRANULE ..... 30**
**4.4 EXIGENCES RELATIVES AUX DISTRIBUTEURS DE GRANULE ..... 33**
*4.4.1 Gestion de la qualité ..... 33*
*4.4.2 Installations et équipement d'exploitation ..... 34*
*4.4.3 Principaux processus d'exploitation ..... 36*
*4.4.4 Auto-inspection ..... 37*
*4.4.5 Gestion des réclamations ..... 37*
*4.4.6 Documentation de livraison de granulé en vrac - Livraison par camion complet ... 38*
*4.4.7 Documentation de livraison de granulé en vrac - Livraison partielle à des utilisateurs finaux ..... 38*
*4.4.8 Obligations de déclaration ..... 39*
**5 CERTIFICATION DES PRESTATAIRES DE SERVICES ..... 41**
**5.1 PORTEE ET LIMITES DE LA CERTIFICATION DES PRESTATAIRES DE SERVICES ..... 41**
**5.2 DEMANDE DES PRESTATAIRES DE SERVICES ..... 42**
**5.3 CONTROLE EXTERNE DES PRESTATAIRES DE SERVICES ..... 44**
**5.4 EXIGENCES RELATIVES AUX PRESTATAIRES DE SERVICES ..... 47**
*5.4.1 Gestion de la qualité ..... 47*
*5.4.2 Installations et équipement d'exploitation ..... 48*
*5.4.3 Principaux processus d'exploitation ..... 49*
*5.4.4 Auto-inspection. ..... 50*
*5.4.5 Documentation de livraison de granulé en vrac - Livraison par camion complet ... 50*
*5.4.6 Documentation de livraison de granulé en vrac - Livraison partielle à des utilisateurs finaux ..... 51*
*5.4.7 Obligations de déclaration ..... 51*
**6 DOCUMENTS EN VIGUEUR ..... 53**
**7 ANNEXE ..... 54**
**7.1 MARQUAGE DE L'IDENTIFIANT: CODES ET COMBINAISONS DE COULEURS ..... 54**
*7.1.1 Combinaisons de couleurs ..... 54*
*7.1.2 Codes couleurs ..... 55*

# REFERENCES NORMATIVES

EN 14778 : Biocombustibles solides - Échantillonnage

EN 15234-2 : Biocombustibles solides - Assurance qualité du combustible - 2e partie : Granulés de bois à usage non industriel

ISO 3166 : Codes pour la représentation des noms de pays et de leurs subdivisions

ISO 17225-1 : Biocombustibles solides - Classes et spécifications - Partie 1 : Exigences générales

ISO 17225-2 : Biocombustibles solides - Classes et spécifications - Partie 2 : Classes de granulés de bois

ISO 9001 : Systèmes de management de la qualité - Exigences

**Remarque** l'*association nationale* (Propellet France) a le droit d'ajouter aux références normatives, les normes nationales sur les biocombustibles solides et le stockage ou toute exigence nationale concernant la production de granulés et leur utilisation, n'étant pas contradictoires avec les normes précitées.

# 1 ENTREE EN VIGUEUR

Les règles définies dans la 2e partie du référentiel EN*plus*, version 3.0 entrent en vigueur à la date de sa publication le 1er août 2015.

Les sociétés certifiées à cette date sont autorisées à poursuivre leur production et leur négoce conformément aux règles définies dans la version 2.0 du référentiel EN*plus* jusqu'au 31 décembre 2015, en se référant à la norme européenne EN 14961-2 dans leurs documents de livraison et sur leur visuel de sacs.

La mise en place d'une période de transition plus longue permettra d'utiliser les visuels de sacs et le précédent *sceau de certification* sur les bons de livraison, le matériel promotionnel (hormis les camions), etc. Cette période expirera le 31 juillet 2016.

Les sociétés certifiées après le 31 juillet 2015 devront respecter les exigences définies dans la 2e partie du référentiel EN*plus, version 3. À compter du 1er janvier 2016, les auditeurs* et les *organismes certificateurs* devront vérifier la conformité des entreprises avec les exigences définies dans la présente version de la 2e partie du référentiel EN*plus,* version 3.

# 2 REGLES GENERALES

## 2.1 Validité du certificat et de la licence

La licence d'utilisation du *sceau de certification* reste valide tant que la *société certifiée* détient un certificat valide (émis par un *organisme certificateur)* et jusqu'à ce que le *concédant compétent* ou la *société certifiée* résilie le contrat de licence.

Le *concédant compétent* a le droit de suspendre le contrat de licence pendant une période limitée ou de le résilier, en cas d'infraction aux conditions d'utilisation ou si l'*organisme certificateur* établit qu'une *société certifiée* n'est plus conforme aux exigences, et qu'il suspend ou retire le certificat. Si un *producteur certifié* dispose de plusieurs sites de production, il est possible de suspendre ou de retirer la licence uniquement pour le site présentant des non-conformités pendant le délai requis pour les corriger. Il reste possible de distribuer les granulés de bois des autres sites de production du *producteur certifié*, comme un produit certifié.

La durée de validité du certificat correspond à une période de certification de trois années. La période de certification débute à l'émission du certificat. *Les sociétés certifiées* reçoivent un nouveau certificat au début de chaque nouvelle période de certification.

En cas de résiliation d'un contrat de licence, le *numéro d'identifiant ENplus* de la *société certifiée* est enregistré dans une liste à part. Il devient impossible de l'affecter à une autre *société certifiée*. L'ex *société certifiée* est autorisée à déposer une nouvelle demande de certification, qui, en cas d'acceptation, génère un nouveau *numéro d'identifiant ENplus*.

*Les sociétés certifiées* ayant détourné l'utilisation de la marque commerciale EN*plus* ou fraudé sont passibles d'une interdiction pouvant atteindre deux années.

## 2.2 Sociétés affiliées

La licence EN*plus* peut concerner plusieurs entités juridiques dans le cas de *sociétés affiliées*. *L'entité juridique que constitue la société certifiée* détient totalement ou partiellement les sociétés affiliées. Cette entité juridique est en mesure de contraindre la *société affiliée* à respecter les dispositions du *référentiel* et à satisfaire les demandes de l'*organisme compétent local (Propellet France)*. Exemples courants de *sociétés affiliées*:

- producteurs disposant de plusieurs sites de production structurés en entités juridiques distinctes totalement ou partiellement détenues par l'entité juridique du producteur qui est la *société certifiée*.
- producteurs disposant d'une structure commerciale qui distribue leur production de granulés, sous la forme d'une entité juridique distincte totalement ou partiellement détenue par l'entité juridique qui est la *société certifiée*.
- distributeurs disposant de structures commerciales régionales, organisées en entités juridiques distinctes, totalement ou partiellement détenues par l'entité juridique qui est la *société certifiée*.
- prestataires de services référencés totalement ou partiellement détenus par l'entité juridique qui est la *société certifiée*.

*L'organisme compétent local (Propellet France)* doit approuver les *sociétés affiliées*. *Les sociétés certifiées* joignent à leur demande une liste des *sociétés affiliées* et font état de tout changement ou ajout à propos de la structure de leur société.

## 2.3 Sous-licence

La sous-licence peut servir au ‘négoce papier‘ de granulés en vrac sans devoir certifier le ‘distributeur papier‘. Un ‘distributeur papier‘ ne doit avoir aucun contact physique avec les granulés ni aucun contrat avec un prestataire de services qui est en contact physique avec les granulés. Il peut s'agir de courtiers ou de détaillants qui travaillent exclusivement avec un *distributeur certifié*. Les distributeurs titulaires d'une sous-licence sont autorisés à vendre des granulés certifiés en vrac, dans le cadre d'un *contrat de sous-licence. Il est impératif que ce contrat* soit signé par le distributeur titulaire de la sous-licence et par le *distributeur certifié*. Il octroie le droit d'utilisation du *sceau de certification* du *distributeur certifié*. Il est primordial d'informer l'organisme compétent local (Propellet France) de l'existence de ce contrat dans les deux semaines suivant sa signature. Le site Internet EN*plus* international [www.enplus-pellets.eu] et les sites Internet EN*plus* nationaux concernés mettent à disposition un modèle de contrat de sous-licence.

Il repose sur le principe de base que les *sociétés certifiées* doivent procéder à toutes les manutentions physiques des granulés. Il est impératif que le distributeur non certifié ne possède aucun équipement technique destiné aux granulés de bois, comme des sites de stockage et des véhicules de livraison, et qu'il n'emploie aucun prestataire de services pour mener à bien ces tâches.

## 2.4 Marque d'identification

### 2.4.1 ID EN*plus*

L'*organisme compétent local (Propellet France)* délivre un *ID ENplus* unique à chaque *société certifiée*. Chaque *ID ENplus* se compose de cinq caractères qui définissent si la *société certifiée* est un distributeur ou un producteur et qui précisent le pays d'origine du produit.

**Producteurs**

Les deux premiers caractères indiquent le pays où se trouve le site de production. Les codes pays se conforment à la norme ISO 3166-1-alpha-2. Les trois premiers caractères qui suivent le code du pays (001 à 299) correspondent au numéro du *producteur certifié* dans ce pays.

Un producteur disposant de plusieurs sites de production dans plusieurs pays aura au moins un identifiant par pays.

Si un producteur demande un identifiant commun à plusieurs sites dans un pays, il convient d'associer un numéro de site spécifique à l'*ID ENplus*. Le numéro du site n'apparaîtra que sur le certificat (p. ex. “BE010-2”).

**Distributeurs**

Les deux premiers caractères indiquent le pays où se trouve le siège social de la division granulés de la *société certifiée*. Les codes pays se conforment à la norme ISO 3166-1-alpha-2. Les trois premiers caractères qui suivent le code du pays (301 à 899) correspondent au numéro du *distributeur certifié* dans ce pays.

*Les sociétés affiliées* (sans site de production) situées dans le pays de la *société certifiée* exerceront leur activité sous l'*ID ENplus* de cette société. *Les sociétés affiliées* qui ne se trouvent pas dans le même pays que le siège social de la division granulés de la *société certifiée* choisissent d'exercer leur activité sous l'*ID ENplus* de leur société mère ou sous leur propre *ID ENplus* avec le code pays du pays où elles se trouvent.

Lorsque le producteur dispose également d'une certification de distributeur, il peut utiliser le même identifiant de distributeur pour vendre les granulés de tous les sites.

L'empreinte de l'*ID ENplus* du distributeur sur les documents de livraison constitue l'exigence minimale obligatoire pour chaque livraison de granulés EN*plus* en vrac, indépendamment du fait que la *société certifiée* a ou non un contact physique avec les granulés. Concernant les *granulés ensachés*, le *sceau de qualité* doit figurer sur chaque sac (consulter les exigences relatives aux *granulés ensachés*, section2.5).

*Figure 1* illustre un exemple d'*ID ENplus* pour un producteur belge, avec un *sceau de certification*.

### 2.4.2 Sceau de certification

Chaque *producteur certifié* et chaque *distributeur certifié* disposent d'un *sceau de certification* unique, composé du *logo ENplus* et d'un *ID ENplus* unique. Il est interdit aux producteurs, distributeurs ou prestataires de services (certifiés ou non) d'utiliser le logo sans l'identifiant.

***Figure 1:*** *Sceau de certification (ex. un producteur de granulés belge)*

Dès l'émission du certificat et la signature du contrat avec le *concédant compétent*, la société obtient le droit d'utilisation du *sceau de certification* pour l'étiquetage de ses produits et à des fins publicitaires, dans la mesure où la société figure sur les sites Internet EN*plus* pertinents

(site Internet international [www.enplus-pellets.eu] et sites internet nationaux EN*plus* www.enplus-pellets.fr (si la société se trouve dans un pays doté d'une *association nationale*). Il est impératif d'utiliser le *sceau de certification* de sorte à garantir qu'elle ne concerne que des granulés certifiés EN*plus*. *Les sociétés certifiées* qui fabriquent ou distribuent à la fois des produits certifiés et non certifiés éviteront de donner l'impression que l'ensemble de leur production et des quantités qu'ils distribuent est certifié.

Les informations relatives aux couleurs et combinaisons de couleurs autorisées figurent en Annexe.

Le *sceau de certification* doit mesurer 20 mm, au moins. La *société certifiée* doit respecter les proportions du *sceau de certification* fournies par l'*organisme compétent local (Propellet France)*.

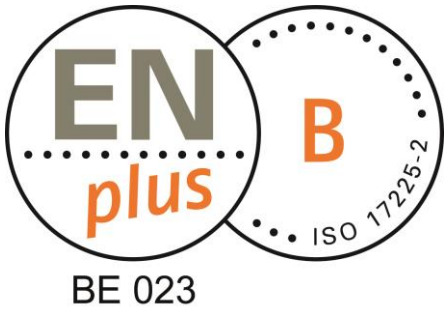
### 2.4.3 Sceau de qualité

Chacune des classes de qualité dispose de son propre logo de qualité à n'utiliser qu'en combinaison avec le *sceau de certification.* Le *sceau de qualité* correspond à la combinaison du logo de qualité et du *sceau de certification*. Il est impératif d'afficher le *sceau de qualité* sur l'étiquette des granulés ensachés. Il est possible d'utiliser le *sceau de qualité* à des fins marketing à propos du produit de la classe de qualité concernée.

Le *Tableau 1* donne quelques exemples de *sceaux de qualité* relatifs aux diverses classes de qualité. (ID EN*plus* d'un producteur belge)

***Tableau 1:*** Exemples de *sceaux de qualité* pour les classes de qualité EN*plus* A1, EN*plus* A2, EN*plus* B

| | |
|---|---|
| *Sceau de qualité* pour **les classes de qualité EN*plus* A1** | EN plus A1 ISO 17225-2 BE 023 |
| *Sceau de qualité* pour les classes de qualité **EN*plus* A2** | EN plus A2 ISO 17225-2 BE 023 |

| | |
|---|---|
| *Sceau de qualité* pour les classes de qualité **EN*plus* B** |  |

Les informations relatives aux couleurs et combinaisons de couleurs autorisées figurent en Annexe.

### 2.4.4 Sceau de services et numéro d'enregistrement du prestataire de services

Le *Sceau de services* est assigné aux *prestataires de services certifiés* (consulter la *section 5*). Il comprend un numéro d'inscription unique alloué à chaque *prestataire de services certifié : l'Identifiant de services* ; ainsi que le logo rond dédié aux prestataires de services : le Logo de services. Les deux premiers caractères indiquent le pays où se trouvent les installations du prestataire de services. Les codes pays se conforment à la norme ISO 3166-1-alpha-2. Les trois premiers caractères qui suivent le code du pays (900 à 999) correspondent au numéro de la *société certifiée* dans ce pays. Pour distinguer le *numéro d'enregistrement du prestataire de services* de l'ID EN*plus* d'un *producteur certifié* ou d'un *distributeur certifié,* le numéro est suivi des lettres 'SP'.

***Figure 2:*** Sceau de services EN*plus avec le numéro d'enregistrement du prestataire de services* d'une société belge (à titre d'exemple)

Les informations relatives aux couleurs et combinaisons de couleurs autorisées figurent en Annexe.

Il est impératif d'utiliser le *logo de services* ou au moins le *numéro d'enregistrement du prestataire de services* sur tous les documents (comme les contrats et les factures) concernant des services fournis dans le cadre du programme EN*plus*.

La *société certifiée* doit respecter les proportions du *logo de services* fournies par l'*organisme compétent local (Propellet France)*.

## 2.5 Exigences relatives aux granulés ensachés

Les sacs de granulés désignent une unité de conditionnement pour le marché de détail. Les sacs de granulés contiennent jusqu'à 30 kg de granulés des classes de qualité EN*plus* A1 ou EN*plus* A2. Il est interdit d'ensacher des granulés de classe de qualité EN*plus* B.

Il est impératif d'afficher les coordonnées de la société dont l'*ID ENplus* apparaît sur le sac. Il peut s'agir de l'identifiant (pas du *numéro d'enregistrement du prestataire de services*) de la société d'ensachage des granulés ou de l'identifiant de la société dont on utilise le visuel des sacs. Les coordonnées de la société figurant sur le sac doivent correspondre à celles du titulaire du *sceau de certification* qui apparaît sur le site Internet EN*plus*. Une société non certifiée est autorisée à mentionner sur ses supports publicitaires (site Internet, dépliants, etc.) qu'elle distribue des *granulés ensachés certifiés ENplus*. Il n'est possible de faire apparaître le logo EN*plus* qu'en affichant une photo des sacs arborant le *sceau de certification*.

En aucun cas, la société non certifiée n'est autorisée à laisser penser qu'elle est titulaire du *sceau de certification*, afin d'éviter d'induire les clients en erreur.

**L'*organisme compétent local (Propellet France)* doit valider tous les visuels des sacs EN*plus* avant qu'ils ne soient mis sur le marché.**

Il est impératif de faire figurer les informations obligatoires suivantes sur les étiquettes, dans la langue du pays où les granulés sont commercialisés:

- 'Granulés de bois' (la classe de qualité en question doit également apparaître au côté de l'ancien *sceau de certification*, conformément à la version 2.0 du *référentiel*, le cas échéant)
- nom et coordonnées de la société dont l'*ID ENplus* apparaît sur le sac
- *sceau de qualité* (consulter la section 2.4.3) de la société responsable
- le diamètre (6 mm ou 8 mm). La mention d'autres caractéristiques du combustible sur le sac reste volontaire, mais doit respecter les conditions suivantes:
    - Les valeurs limites apparaissent telles que définies dans la *3e partie du référentiel, au tableau n°1* (y compris les signes ≥ ou ≤ et les unités).
    - Il est possible de définir une valeur limite plus stricte pour chacune des exigences techniques. Dans ce cas, il convient qu'un *contrôleur référencé* prélève l'échantillon et qu'un *laboratoire référencé* procède aux analyses. On adressera ensuite les rapports récents du laboratoire concernant tous les producteurs dont les granulés sont ensachés et étiquetés de cette manière, à

*l'organisme compétent local (Propellet France)*, lors de la communication du visuel des sacs pour validation. Les valeurs figurant dans le ou les rapports doivent correspondre aux informations affichées sur le sac.

- La mention 'À stocker au sec'.
- La mention « N'utilisez qu'avec des systèmes de combustion approuvés et appropriés selon les instructions du fabricant et les réglementations nationales ».
- Le poids net (en kg)

Il est interdit de faire figurer des informations additionnelles sur le sac, qui serait fausses ou trompeuses. L'*organisme compétent local (Propellet France)* est en droit, pendant la procédure d'approbation du visuel des sacs, d'exiger la preuve confirmant l'exactitude des informations additionnelles figurant sur le sac. L'origine des granulés ne doit apparaître qu'associé à un identifiant de producteur.

**Il incombe à la *société certifiée* dont l'*ID ENplus* est imprimé sur le sac d'adresser un exemplaire de chaque étiquette de sac à l'*organisme compétent local (Propellet France)*, pour approbation, qu'il s'agisse de sa propre marque ou non.**

## 2.6 Exigences relatives aux big bags

Le programme EN*plus* prévoit deux catégories de *big bags* (dont le poids peut atteindre 1,5 tonnes): les *Big Bags* scellés et les *Big Bags* non scellés.

**Big bags *scellés***

Les *big bags* sont scellés par un sceau (au niveau du remplissage) qui porte l'*ID ENplus* de la société certifiée. Les *big bags* sont alors considérés comme les sacs habituels de moins de 30 kg. Lorsqu'un *big bag* scellé est vendu à un distributeur non certifié ou à un utilisateur final, il convient d'ajouter au sac, les informations requises pour les *granulés ensachés* (consulter la *section 2.5*). Les granulés provenant de *big bags* scellés ne peuvent être que chargés directement dans les véhicules pour livraison aux utilisateurs finals sans tamisage si aucun distributeur non certifié n'est inclus dans la chaîne logistique.

***Big bags*** non scellés

Les granulés provenant de *big bags* non scellés sont considérés comme des granulés en vrac. Il convient de leur appliquer les exigences correspondantes.

## 2.7 Échantillons de référence

L'analyse d'un échantillon de référence offre une base solide pour le traitement des réclamations clients (entre professionnels et avec les utilisateurs finaux).

*Les sociétés certifiées* doivent prélever un échantillon de référence d'au moins 500 g à chaque chargement de véhicule. Si l'on totalise moins de trois chargements par point de chargement

et par jour de livraison, le poids total de l'échantillon doit être d'au moins 1,5 kg pour chaque point de chargement.

Il convient de prélever les échantillons de référence pendant le procédé de chargement, de préférence sur du granulé en cours de transfert. Les échantillons seront stockés au moins neuf mois dans des conditions appropriées. Il convient de sceller les échantillons (p. ex. en utilisant des sachets à fermeture adhésive) et d'identifier le point et la date du prélèvement, la classe de granulés, s'il ne s'agit pas de la classe EN*plus* A1, ainsi que la plaque d'immatriculation du camion.

Concernant les *granulés ensachés*, il n'est pas nécessaire de stocker des échantillons de référence.

## 2.8 Procédures d'opposition

Les sociétés candidates à la certification et les *sociétés certifiées* peuvent envoyer leur objection écrite au *Conseil Européen du Granulé*, pour les questions suivantes:

- Refus de la certification demandée
- Demande de nouvelles inspections de suivi
- Demande d'inspections extraordinaires
- Demande d'inspections plus fréquentes dans le domaine des contrôles internes
- Suspension et annulation du certificat ou de la licence
- Exclusion d'un additif

L'objection n'est autorisée que si le demandeur ou la *société certifiée* démontre que la décision prise enfreint ses droits. Le *comité ENplus* s'engage à statuer par écrit sur l'objection dans un délai de deux semaines. Il est interdit à toute personne directement impliquée par la suite donnée à une objection de participer à la prise de décision.

# 3 CERTIFICATION DES PRODUCTEURS DE GRANULES

## 3.1 Portée et limites de la certification des producteurs

Le fait qu'un producteur apparaisse sur tous les sites Internet EN*plus* concernés (le site Internet EN*plus* international [www.enplus-pellets] et les sites nationaux EN*plus* www.enplus-pellets.fr atteste que la société respecte le cahier des charges du programme de certification et a signé un contrat de licence avec le *concédant compétent*. Cela couvre l'approvisionnement et le traitement des matières premières, la production, le stockage, le transport, l'ensachage et le contrôle qualité des granulés, la qualification du personnel, la gestion des réclamations et le respect des exigences documentaires. Un *contrôleur référencé* nommé par un *auditeur référencé* procède à la vérification de toutes les procédures lors d'une inspection annuelle.

La certification d'un producteur de granulés n'inclut pas

- le négoce de granulés d'autres producteurs de granulés
- *les livraisons partielles* aux utilisateurs finaux

Les producteurs qui souhaitent faire des livraisons partielles aux clients finaux doivent obtenir une certification de distributeur et se soumettre régulièrement à des audits distributeur, effectués par des *contrôleurs référencés* nommés par un *organisme certificateur*. Le *producteur certifié* doit avertir l'*organisme compétent local (Propellet France)* des prestataires de services référencés pour l'ensachage de granulés. Il est impératif de procéder à l'inspection de la station d'ensachage d'un prestataire de services non certifié avant son exploitation. Le *producteur certifié* est responsable des résultats des prestataires de services référencés. Les règles concernant les prestataires de services sont définies à la section5. Toutes les ventes départ-usine sont couvertes par la certification du producteur et ne nécessitent pas de certification distributeur. La *Figure 3* illustre la nécessité de certification des producteurs en fonction de leurs activités.

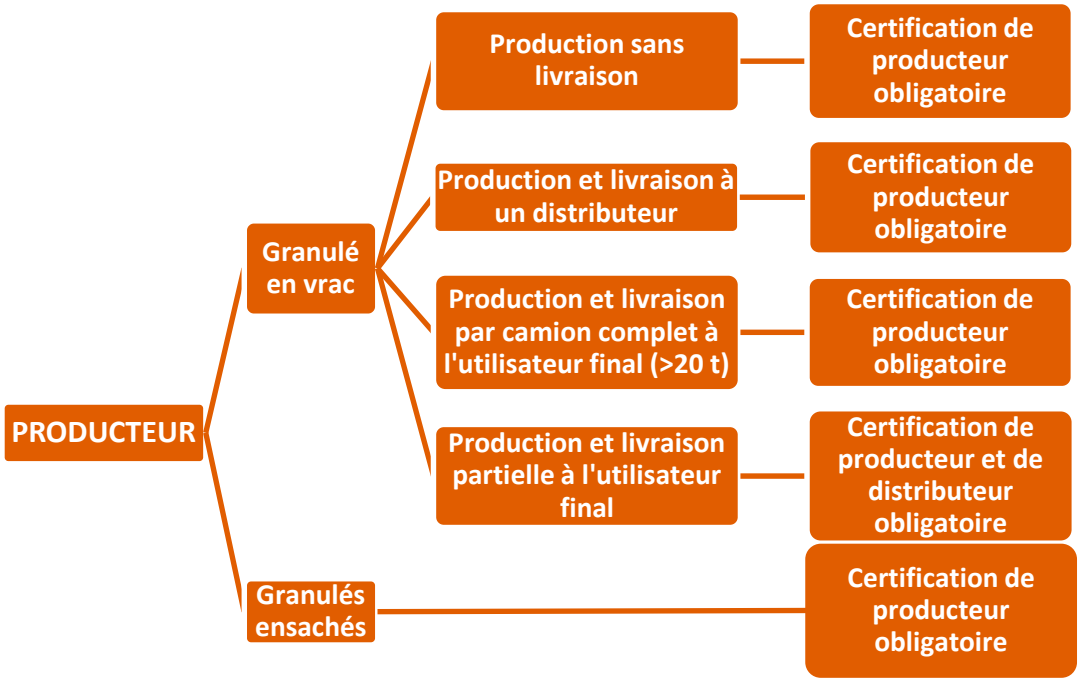



***Figure 3:*** *Différents besoins de certification selon les activités du producteur*

## 3.2 Demandes de producteurs de granulés

Les producteurs de granulés doivent demander la certification auprès de l'*organisme ENplus* compétent local *(Propellet France)* dans le pays où se trouve le site de production.

1. Il est recommandé aux demandeurs de consulter le site Internet international EN*plus* (www.enplus-pellets.eu) et d'y vérifier si le pays où se trouve le site de production dispose ou non d'un *gestionnaire national de l'ENplus*.

   Si le pays où se trouve le site de production ne dispose d'aucun *gestionnaire national de l'ENplus*, il incombe au demandeur de télécharger et de lire les sections afférentes du présent *référentiel*, ainsi que le «formulaire de demande pour les producteurs de granulés» disponible sur le site Internet international EN*plus*.

2. Le demandeur choisit et traite avec un *auditeur référencé* en vue d'une inspection annuelle de sa production et avec un *organisme certificateur référencé* (la durée du contrat doit correspondre à la durée de la certification). Lorsque la demande est adressée au *gestionnaire national de l'ENplus (ProPellet France)*, l'*organisme certificateur* doit être l'*organisme de certification national*.

   Le demandeur peut également choisir un *laboratoire référencé* pour l'analyse du granulé ou inclure les prestations de laboratoire dans le contrat d'inspection.

3. Le producteur de granulé adresse sa demande, avec une liste des *sociétés affiliées* et les fiches techniques destinées aux silos et aux stations d'ensachage, par messagerie électronique à l'*organisme compétent local (Propellet France)* et deux exemplaires

papier portant sa signature et son tampon, par voie postale à l'*organisme compétent local (Propellet France)*.

4. Un *auditeur référencé* mène une première inspection (couvrant tous les sites de stockage exploités par la société et ceux exploités par des prestataires de services référencés et utilisés par la société candidate à la certification). Il adresse ensuite à l'*organisme certificateur* référencé un exemplaire du *rapport d'audit* dans un délai de deux mois suivant la date de l'inspection ou suivant la date de levée des non-conformités de type A. Il est possible de prolonger ce délai si la société candidate à la certification en a besoin pour fournir les informations manquantes. L'*organisme certificateur* évalue le *rapport d'audit.* Si le demandeur respecte les dispositions EN*plus*, l'*organisme certificateur* émet le *rapport de conformité* dans un délai d'un mois après levée des non-conformités de type B et soumet le document au demandeur, ainsi qu'à l'*organisme compétent local (Propellet France).* Cela doit être fait au plus tard un mois après la réception du *rapport d'audit ou la levée des non-conformités de type B*.
5. L'*organisme compétent local (Propellet France)* adresse à la société candidate à la certification une facture des redevances de la licence basée sur les chiffres de la production prévisionnelle de l'année calendaire en cours (au prorata de la date de certification) ainsi que le dossier de demande contre signé ayant ainsi valeur de contrat. Lorsque le demandeur a payé les redevances, l'*organisme compétent local (Propellet France)* adresse le *sceau de certification* au *producteur certifié. L'organisme certificateur compétent (FCBA) délivre le certificat à la société.)* Le nom et les coordonnées de la société, ainsi que l'*ID ENplus* et les classes de qualité produites sont publiés sur tous les sites Internet EN*plus* pertinents : www.enplus-pellets.fr.

**Si le demandeur procède à l'ensachage du granulé, l'*organisme compétent local (Propellet France)* doit valider le visuel des sacs.**

Le demandeur est en droit de retirer sa demande à toute étape de la procédure. L'*organisme compétent local (Propellet France)* refuse la demande s'il ne reçoit pas une évaluation de conformité favorable dans un délai de trois mois suivant la première inspection et refuse la demande si le demandeur ne règle pas les redevances de la licence dans un délai d'un mois suivant la facturation.

## 3.3 Contrôle externe des producteurs de granulé

*Les producteurs de granulé certifiés* doivent solliciter un *auditeur référencé* pour une inspection sur site annuelle. Seul un *contrôleur référencé* est en droit de procéder aux inspections. Il est impératif de procéder à toutes les inspections régulières une fois par an dans un délai d'environ trois mois autour de la date anniversaire de la première inspection, sauf pour la dernière inspection de la période de certification qui doit avoir lieu avant l'expiration du certificat (mais pas plus de six mois avant l'expiration). Ces dispositions visent à garantir que le renouvellement du certificat est validé avant la date d'expiration.

Il incombe à l'*auditeur* de proposer une date d'inspection adaptée. La *société certifiée* doit donner accès à l'auditeur à l'ensemble de ses sites, à l'ensemble de la documentation pertinente et aux membres du personnel concernés. Il incombe à l'inspecteur de:

- prélever des échantillons de granulé en vrac certifié au point le plus proche après la production (dans le refroidisseur par exemple), de les sceller et de les faire livrer au *laboratoire*. L'échantillon subit une analyse au regard de toutes les caractéristiques de combustible mentionnées dans le *tableau n°1 de la 3e partie du référentiel* à l'exception de la température au chargement;
- examiner l'équipement et les installations d'exploitation, y compris une sélection aléatoire de sites de stockage distants, susceptibles d'être exploités par des prestataires de services ($nombre\ de\ silos\ contrôlés: \sqrt{n}; n = nombre\ totalde\ silos$); l'inspecteur les aura tous vérifiés et documentés lors de la première inspection;
- vérifier le système de gestion de la qualité, y compris les procédures, la documentation, la politique qualité et la qualification du personnel;
- vérifier l'origine de la matière première et des additifs;
- vérifier le calcul des gaz à effet de serre (GES);
- vérifier la gestion des réclamations;
- vérifier le respect des obligations de déclaration auprès de l'*organisme compétent local (Propellet France)*
- valider les auto-inspections (p. ex. en comparant les résultats de laboratoire afférent à un échantillon de granulé scindé avec les résultats des essais internes de la *société certifiée*).
- vérifier les chiffres relatifs à la production et aux ventes;
- vérifier si la société certifiée a utilisé uniquement des visuels de sacs approuvés, si celle-ci ensache le granulé;
- prélever un sac de granulés à titre d'échantillon lorsque la société exploite une ligne d'ensachage. L'échantillon est ensuite analysé au regard du taux de fines.

Les lignes de production et d'ensachage mises en œuvre après la première inspection doivent être inspectées par un auditeur référencé avant de commercialiser le produit.

En outre, il sera procédé à des inspections extraordinaires sur demande de l'*organisme compétent local (Propellet France)*, p. ex. en cas de réclamations significatives. En cas de non-conformité de type A, la *société certifiée* paie pour l'inspection extraordinaire et les analyses de granulé afférentes. La *société certifiée* est en droit de contester la décision du contrôleur (consulter la *section 2.8*). Lorsque l'inspection extraordinaire est injustifiée, l'*organisme compétent local (Propellet France)* paie les prestations du contrôleur.

Le contrôleur évalue et classe tous les résultats qui ne satisfont pas aux dispositions du *référentiel* et à ses amendements. Le classement des non-conformités suit les risques qualité:

**Les non-conformités de type A** concernent les propriétés de combustible insatisfaisantes et les essais d'auto-inspections insuffisants. Il incombe à la société candidate à la certification ou certifiée de découvrir les raisons de la non-conformité de type A et d'y apporter les mesures

correctrices. L'auditeur juge de l'opportunité d'une nouvelle inspection ou s'il est possible de démontrer la correction de la non-conformité d'une autre manière (p. ex. en communiquant des photos ou des vidéos). L'auditeur adresse le *rapport d'audit* à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* après que la société a fourni une preuve de correction satisfaisante ou après l'expiration du délai imparti pour fournir une preuve satisfaisante.

**Les non-conformités de type B** désignent le risque que le produit ne répondent pas systématiquement au cahier des charges (et en cas de non correction, qui pourraient devenir des non-conformités de type A) ou que l'origine des problèmes de qualité ne soit pas détecté. La liste des non-conformités de type B figure dans le *rapport d'audit* à adresser à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)*. Il incombe à la société candidate à la certification ou certifiée d'apporter les mesures correctrices aux non-conformités de type B. Il incombe à l'*organisme certificateur* de fixer un délai de correction. La société candidate à la certification ou certifiée adresse ensuite une preuve de correction à l'*organisme certificateur*. Les non-conformités de type B doivent être corrigées avant l'émission du *rapport de conformité*.

**Les non-conformités de type C** désignent des écarts mineurs qui ne présentent aucun risque que le produit ne satisfasse pas au cahier des charges. La liste des non-conformités de type C figure dans le *rapport de conformité* et elles doivent être corrigées au plus tard avant l'inspection suivante. Il incombe à l'*organisme compétent local (Propellet France)* de suivre et de définir les dates limites relatives à l'utilisation du *sceau de certification*, des documents de livraison, du visuel des sacs, du calcul GES ou des obligations de déclaration.

Si la preuve de la correction d'une non-conformité de type A ou B n'était pas apportée dans le délai imparti, l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* suspendrait le certificat et fixerait un nouveau délai pour la correction. Si la société candidate à la certification ou certifiée n'était pas capable de corriger une non-conformité de type A ou B dans le nouveau délai imparti, l'organisme certificateur compétent (FCBA) retirerait le certificat.

Le *rapport d'audit*, les résultats d'analyse du laboratoire et le calcul GES sont soumis dans un délai d'un mois suivant l'inspection au client et à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)*. Si la société candidate à la certification ou certifiée a besoin d'un délai supplémentaire pour communiquer les informations manquantes, il est possible de prolonger le délai après consultation avec l'*organisme certificateur compétent (FCBA)*.

L'*organisme certificateur compétent (FCBA)* doit soumettre le *rapport de conformité* dans un délai de deux mois suivant la date de l'inspection à l'*organisme compétent local (Propellet France).* Il est possible de prolonger ce délai si la société candidate à la certification en a besoin pour fournir les informations manquantes.

Le *rapport de conformité* comporte des informations nécessaires au suivi du programme de certification:

- chiffres afférents à la production de granulé en vrac et de *granulé ensaché*
- informations relatives à la matière première et aux additifs
- informations relatives aux réclamations des clients
- informations relatives aux non-conformités de type C (celles de types A ou B devant être corrigées avant l'émission du *rapport de conformité*)
- rapport d'analyses du laboratoire et calcul GES, en pièces jointes

## 3.4 Exigences relatives aux producteurs de granulé

Les exigences suivantes s'appliquent aux *sociétés certifiées* et aux sociétés candidates à la certification. Les exigences relatives au *granulé ensaché* et aux *big bags* sont définies aux sections suivantes (respectivement*2.5* et *2.6*).

### 3.4.1 Gestion de la qualité

La gestion de la qualité prévoit la tenue d'un guide interne des instructions d'exploitation, du suivi des formations (externes et internes) et des procédures de gestion des réclamations.

**Gestionnaire de la qualité**: la direction de la *société certifiée* désigne un gestionnaire de la qualité qui maîtrise les conséquences des divers processus d'exploitation sur la qualité du granulé produit. Le gestionnaire de la qualité a pour mission de mettre en œuvre les mesures visant à satisfaire les exigences du contrôle qualité et de la documentation de la gestion interne de la qualité. Cette personne est le contact de l'*auditeur concerné*, de l'*organisme certificateur* et de l'*organisme compétent local (Propellet France)*. Ce dernier informe le gestionnaire de la qualité des améliorations et des changements apportés au programme de certification. Par ailleurs, cette personne doit participer à une formation externe sur la qualité du granulé au cours de la première année de certification, puis au moins à chaque période de certification suivante. La formation doit être approuvée par l'*organisme compétent local (Propellet France)* EN*plus*.

Le gestionnaire de la qualité doit assurer le bon ordre de la documentation et l'évaluation des processus d'exploitation qui affectent la qualité du granulé de bois. Il tient à jour la documentation et la présente régulièrement à la direction. Il est donc conseillé de tenir un registre commun. Il convient de communiquer immédiatement les défaillances identifiées aux employés responsables et d'y apporter une correction.

Le gestionnaire de la qualité est la personne contact privilégiée auprès de ses collègues en cas de dysfonctionnement du processus de production. Le gestionnaire de la qualité est autorisé à déléguer des tâches de suivi isolé et de documentation à d'autres collègues. Dans ce cas, ces personnes informeront les employés responsables de leurs devoirs et contrôleront leur exécution correcte. Il est impératif que les grandes entreprises ayant des filiales dans plusieurs pays disposent d'au moins un gestionnaire de la qualité par pays.

Le gestionnaire de la qualité d'une *société certifiée* doit dispenser une formation qualité à tous les employés, une fois par an. Cette formation doit être documentée (date, participants, contenu).

### 3.4.2 Matière première

Les exigences sur l'origine de la matière première bois sont basées sur la norme ISO 17225-2 et décrites à la 3e partie du *référentiel*, *au tableau n°2*.

Les exigences sur la quantité et le type d'additifs sont décrites à la *3e partie du référentiel*, *à la section 4*.

### 3.4.3 Installations et équipement d'exploitation

La *société certifiée* dispose d'un équipement technique et d'installations adaptés pour la production, le stockage, la manutention et le conditionnement de granulé de bois de haute qualité. Les installations satisfont au cahier des charges suivant.

- Les espaces de déchargement, de manutention et de stockage de la matière première sont protégés de toute contamination par des substances comme la terre, les cailloux ou les graines.
- L'entreposage du granulé le protège de l'humidité et de la contamination.
- Il convient donc de séparer distinctement l'espace des silos abritant des classes de qualité différentes.
- Il est impératif de protéger les espaces de chargement du granulé de la pluie, la neige et même du vent fort.
- Si les granulés de bois issus du silo sont livrés à des clients finaux, le site d'entreposage doit être pourvu d'un dispositif de séparation de la matière fine avant le chargement du véhicule de transport. Le dispositif doit prévoir de réduire le taux de fines de 10% en masse à moins d'1% pour l'exploitation quotidienne. Il est interdit de stocker le granulé après la séparation de la matière fine. S'il existe une trémie, il convient de la vider entièrement régulièrement, après dix remplissages de son volume. Si la capacité de la trémie est supérieure à 20 tonnes, il convient de la vider entièrement toutes les 200 tonnes.

### 3.4.4 Processus principaux

Il convient de mettre en œuvre les processus suivants et de documenter la réalisation.

***Tableau 2:*** *Processus principaux de la production de granulé et exigences liées à la documentation.*

| Zone | Processus | Exigences liées à la documentation |
|---|---|---|
| Marchandises entrantes | Acceptation des marchandises<br>• Inspection visuelle, p. ex. écorce, pourritures, contamination.<br>• Vérification des documents de livraison. | • Documents de livraison concernant la matière première<br>• Origine de la matière première (*3e partie du référentiel, tableau n°2)*<br>• Essences de bois (feuillus ou résineux)<br>• Documents de livraison concernant les additifs, y compris les fiches techniques. |

| | | |
|---|---|---|
| Processus de production (y compris l'entreposage et l'ensachage) | • Maintenance régulière<br>• Nettoyage régulier<br>• Calibrage, vérification ou validation du système de pesée de la ligne d'ensachage | • Procédures d'exploitation standard.<br>• Plans de maintenance et de nettoyage.<br>• Paramètres de la production, y compris le dosage d'additifs.<br>• Écarts et dysfonctionnements, y compris les actions correctrices et la gestion des produits non conformes.<br>• Travaux entrepris, comme le changement de la presse.<br>• Documentation de la validation du système de pesée de la ligne d'ensachage. |
| Marchandises sortantes | • Vérification régulière de la séparation des fines<br>• Échantillons de référence<br>• *Livraison par camion complet* aux utilisateurs finaux: contrôle des véhicules transportant d'autres marchandises que du granulé certifié, pour vérifier toute éventuelle contamination<br>• Vérification de la température (max. 40 °C). Liberté de la méthodologie. | • Bons de livraison mentionnant le fret antérieur pour les véhicules transportant d'autres marchandises que le granulé certifié.<br>• Compte-rendu des inspections visuelles.<br>• Procédures de nettoyage. |
| Contrôle qualité | • Les auto-inspections comprennent l'évaluation des résultats.<br>• Maintenance, nettoyage, calibrage, vérification ou validation des dispositifs d'essai. | • Procédures d'essais et d'inspection.<br>• Résultats des essais. Évaluation des résultats des essais.<br>• Mesures correctrices. |

### 3.4.5 Auto-inspection

Il incombe aux *producteurs certifiés* de mettre en œuvre une auto-inspection régulière de la qualité du granulé selon les paramètres figurant au *Tableau 3*. Les méthodes d'essai peuvent s'écarter des préconisations de la norme ISO 17225-2. Il est impératif de valider toutes les méthodes d'essai pendant l'inspection annuelle, par mesures comparatives.

Il est recommandé de respecter une fréquence d'essais d'au moins une fois par équipe, par site de production. La fréquence minimale doit être d'au moins N en 24 heures, N étant:

$$N = \frac{10}{jours} \times \sqrt{\frac{tonne}{10}}$$

N= le nombre d'échantillons par 24 heures
jours: nombre de jours ouvrés par année
tonne: production annuelle de granulé par site de production exprimée en tonnes

Exemple N = 10/220*√50 000/10 = 3 fois par 24h

***Tableau 3:*** *Exigences minimales pour les essais d'auto-inspection*

| **Paramètre** | **Point de prélèvement** | **Fréquence** |
|---|---|---|
| Densité vrac | Après production, avant stockage | N, au moins une fois par équipe |
| Teneur en humidité | Après production, avant stockage | N, au moins une fois par équipe |
| Résistance mécanique | Après production, avant stockage | N, au moins une fois par équipe |
| Longueur | Après production, avant stockage | N, au moins une fois par équipe |
| Taux de fines | Point ultime avant livraison (uniquement les jours de livraison) | N, au moins une fois par équipe |

Il convient de procéder aux essais selon les méthodes qu'a validées le contrôleur. Lorsque des doutes raisonnables portent sur la qualité du granulé, l'*auditeur* ou l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* est autorisé à augmenter la fréquence des essais ou à demander des essais complémentaires, comme la teneur en cendres lorsqu'une matière première à forte teneur en cendres est mélangée à d'autres matières premières à moindre teneur en cendres.

Pour les exigences sur les échantillons de référence, consulter la *section 2.7*.

### 3.4.6 Gestion des réclamations

Chaque *société certifiée* doit mettre en œuvre un système de gestion des réclamations. *Les producteurs certifiés* désignent un employé, gestionnaire des réclamations, de préférence la même personne qui tient le rôle de gestionnaire de la qualité. Le gestionnaire de réclamations est responsable de la consignation, du traitement, de la documentation et du suivi des réclamations des clients, comme les actions correctrices et préventives, si nécessaire.

La *société certifiée* doit gérer les réclamations. Il est recommandé que les experts extérieurs, comme les contrôleurs, n'interviennent que si un litige semble insoluble. Lorsqu'un *producteur certifié* sous-traite des activités à un prestataire de services, le producteur est responsable de la gestion des réclamations concernant les activités du prestataire de services référencé.

Les conditions suivantes s'appliquent aux réclamations concernant le taux de fines dans les silos du client après les livraisons de **granulé en vrac**:

- le taux de fines (< 3,15 mm) dans le silo dépasse 4% en masse,
- le volume de résidus de granulé avant la dernière livraison était < 10 % de la capacité de stockage,
- moins de 20 % de la livraison en cours a été consommé,

- le silo de granulé satisfait aux critères de stockage de granulé adapté, selon le *guide du stockage* national EN*plus*.
- Lorsque le granulé est soufflé d'un camion de vrac dans le silo des utilisateurs finaux, il est impératif de vérifier que le granulé n'est pas inutilement endommagé.

  La distance de soufflage ne doit pas dépasser 30 m, conduites internes comprises,

- Le silo de l'utilisateur final est régulièrement nettoyé.

  La fréquence du nettoyage des silos varie selon la consommation annuelle. Les silos dont la consommation annuelle est ≤ 15 tonnes doivent être nettoyés une fois tous les deux ans. Les silos dont la consommation annuelle est > 15 tonnes doivent être nettoyés au moins une fois par an.

Seul un *laboratoire* référencé par EN*plus* est autorisé à mener l'analyse produit associée à l'acceptation d'une réclamation. Les échantillons doivent être prélevés par les parties concernées, ou, si aucun autre accord n'a été trouvé, par une personne qualifiée pour la prise d'échantillons. L'échantillon doit être représentatif du lot de granulé concerné (selon les conditions indiquées ci-dessus). Quand cela est possible la méthode d'échantillonnage doit être basée sur la norme d'échantillonnage EN 14778.

Lorsque la réclamation porte sur la qualité du ***granulé ensaché***, il convient de mettre de côté un sac non ouvert en vue d'une analyse.

### 3.4.7 Documentation de livraison du granulé en vrac

Il est impératif de documenter chaque livraison de granulé en vrac à l'aide d'un registre de livraison recensant les éléments suivants:

- *Sceau de certification* ou *ID ENplus*
- Classe de qualité EN*plus*
- Quantité de granulé livré en kg ou en tonne
- Diamètre des granulés
- Date du chargement
- Plaque d'immatriculation du véhicule de livraison
- Nature du fret précédent, s'il ne s'agissait pas de granulé de bois certifié

Livraison à d'autres *sociétés certifiées*: Il est recommandé d'inclure les informations relatives au taux de fines, s'il dépasse 1%.

### 3.4.8 Durabilité environnementale

Consulter la 4e partie du référentiel EN*plus*, version 3 à propos des exigences de durabilité environnementale.

### 3.4.9 Obligations de déclaration

*Il incombe aux producteurs de granulé certifiés* de déclarer les changements importants auprès de l'*auditeur compétent* et de l'*organisme compétent local (Propellet France)*.

- Les fiches techniques mises à jour pour les silos hors site de production, le cas échéant.
- Les changements importants survenus sur les lignes de production et d'ensachage. Il incombe à un *contrôleur référencé* de procéder à leur inspection avant leur mise en service.
- Les prestataires de services proposant l'ensachage et travaillant exclusivement pour la *société certifiée*. Ces sociétés feront l'objet d'une évaluation avant de commencer à travailler pour la *société certifiée*.
- La nomination d'un nouveau gestionnaire de la qualité.

Il est impératif de déclarer les changements et incidents suivants à l'*organisme compétent local (Propellet France)*:

- Changements de capacité de production et de stockage
- Changements et lancement de nouveaux visuels de sacs (ils sont soumis à la vérification de l'*organisme certificateur compétent (FCBA)*)
- Chiffres relatifs à la production annuelle
- Changements relatifs à la propriété ou au statut juridique d'une société
- Nouvelle *société affiliée* ou suppression d'une *société affiliée*

L'*organisme compétent local (Propellet France)* est en droit de réclamer des informations complémentaires (comme la part de matière première certifiée ou les essences de bois utilisées pour la production), en cas de

- publications relatives au programme
- problèmes de qualité, affectant soit la *société certifiée* soit d'autres parties prenantes du secteur du granulé
- réclamations

# 4 CERTIFICATION DES DISTRIBUTEURS DE GRANULÉ

## 4.1 Portée et limites de la certification des distributeurs

Le fait qu'un distributeur apparaisse sur tous les sites Internet EN*plus* (sur le site Internet international EN*plus* [www.enplus-pellets] et sur les sites nationaux E*Nplus www.enplus-pellets.fr*) atteste que les processus d'exploitation, les services et le mécanisme de gestion de la qualité de la *société* respectent le cahier des charges du programme de certification et que la société a signé un contrat de licence avec *Propellet France*.

Un *distributeur certifié* est autorisé à proposer du granulé en vrac certifié de toutes les classes de qualité EN*plus*. Il est également certifié pour le transport, l'entreposage, la livraison et l'ensachage du granulé en vrac. Les installations, l'équipement technique, les processus d'exploitation, le contrôle qualité, la qualification du personnel, la gestion des réclamations et la documentation font l'objet d'inspections sur site et à distance par un *contrôleur référencé* et mandaté par l'*organisme certificateur.*

Chaque distributeur de la chaîne logistique de granulé en vrac certifié EN*plus* qui entre en contact physique avec les granulés ou sous-traite une activité à un prestataire de services, doit être certifié. Les distributeurs sans contact physique et qui ne sous-traite aucune activité à un prestataire de services peuvent demander à être certifiés à titre volontaire. Il n'est pas nécessaire qu'un distributeur soit certifié s'il ne commercialise déjà que du *granulé ensaché* marqué de l'identifiant d'une *société certifiée*. Un distributeur souhaitant faire figurer son propre identifiant *ENplus* sur les sacs doit être certifié, qu'il ensache le granulé ou non.

Un *distributeur certifié* doit communiquer à l'*organisme compétent local (Propellet France)* tous les prestataires de services non certifiés (hormis les sociétés de transport livrant des camions complets). Il doit également déclarer leurs silos et lignes d'ensachage.

*Figure 4*

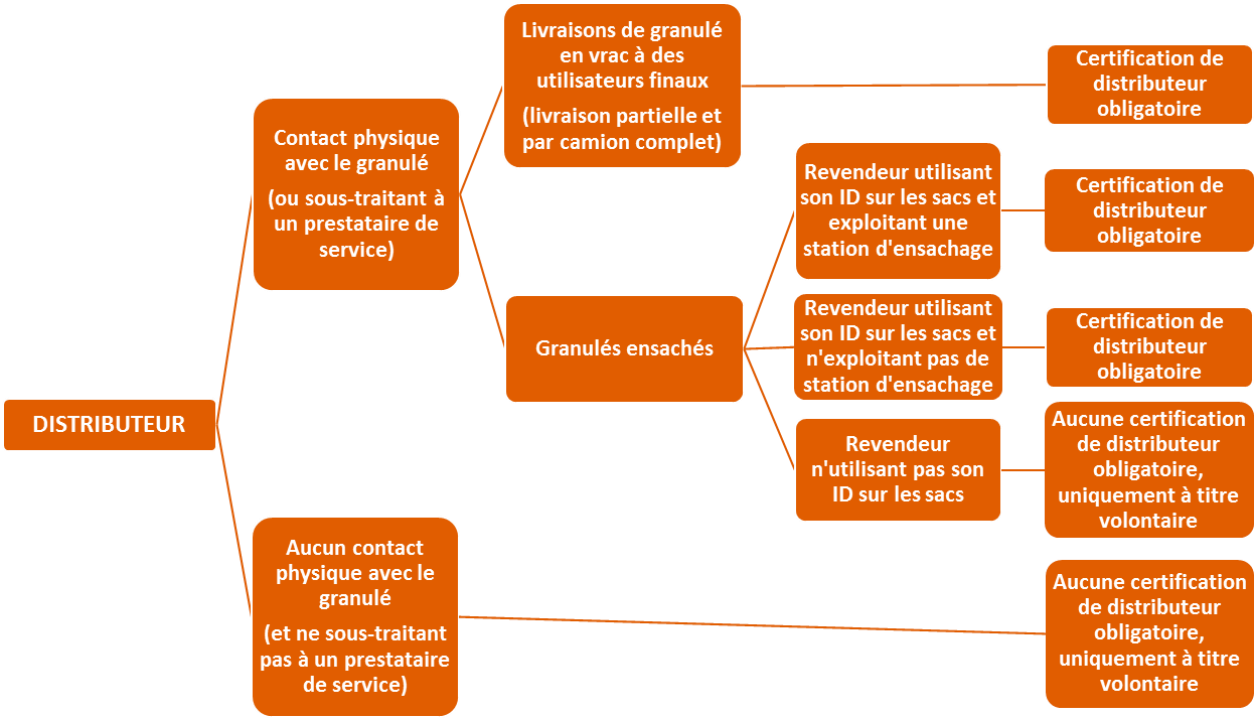



***Figure 4:*** *Différents besoins de certification selon les activités du distributeur*

Les prestataires de services agissant pour un *distributeur certifié* doivent se plier aux exigences s'appliquant aux *prestataires de services certifiés* (consulter la section 5.4), qu'ils soient eux-mêmes certifiés ou non.

Il incombe au *distributeur certifié* de vérifier les performances des prestataires de services référencés. Les règles s'appliquant aux prestataires de services figurent dans la *section 5*.

## 4.2 Demande de certification des distributeurs de granulé

Il est impératif que les distributeurs de granulé déposent leur demande de certification dans le pays où se situe la société. Si le demandeur possède plusieurs *sociétés affiliées* dans des pays différents, il doit déposer sa demande dans le pays où se trouve le siège social de la « division granulé » de la société. En cas de doute sur le gestionnaire EN*plus* responsable de sa demande, il doit contacter le *Conseil Européen du Granulé* (gestionnaire international EN*plus*).

La procédure de demande est la suivante:

1. la première étape d'une demande concerne les informations pures. Il est recommandé aux demandeurs de consulter le site Internet international EN*plus* (www.enplus-pellets.eu) et d'y vérifier si le pays où se trouve le siège social du distributeur dispose ou non d'un *gestionnaire national* de l'ENplus.

   Si le pays où se trouve le siège social du distributeur ne dispose d'aucun *gestionnaire national de l'ENplus*, il incombe au demandeur de télécharger et de lire les sections afférentes du présent *référentiel*, ainsi que le «formulaire de demande pour les distributeurs de granulés» disponible sur le site Internet international EN*plus*.

   Si le pays où se trouve le siège social du distributeur dispose d'un *gestionnaire national de l'ENplus*, il incombe au demandeur de suivre le lien vers le site Internet national de l'EN*plus* de son pays et d'y télécharger les versions nationales des formulaires de demande, ainsi que le barème des redevances.
2. Le distributeur de granulé choisit et traite avec un *organisme certificateur* référencé en vue de l'inspection et de la certification (la durée du contrat doit correspondre à la durée de la certification). Lorsque la demande est adressée au *gestionnaire national de l'ENplus (ProPellet France)*, l'*organisme certificateur* doit être l'*organisme de certification national* (FCBA).

   Si le distributeur exploite une station d'ensachage, il peut également choisir un *laboratoire référencé* pour l'analyse du granulé ou inclure les prestations de laboratoire dans le contrat d'inspection.
3. Le distributeur de granulé adresse sa demande avec une liste des *sociétés affiliées, des* prestataires de services référencés pour les silos, l'ensachage et la *livraison partielle* (en joignant les fiches techniques des camions pour la *livraison partielle* et les silos, le cas échéant) par messagerie électronique à l'*organisme compétent local (Propellet France)* et deux exemplaires papier portant sa signature et son tampon, par voie postale.
4. Un *contrôleur référencé* mandaté par l'*organisme certificateur* procède à la première inspection (y compris tous les sites d'entreposage exploités par la société et tous les sites d'entreposage exploités par des prestataires de services référencés qu'utilise la société candidate à la certification). Les distributeurs sans aucun contact physique avec le granulé en vrac (et ne sous-traitant pas cette activité à un prestataire de services) qui sont certifiés à titre volontaire, doivent uniquement se soumettre à une inspection à distance, mais à aucune inspection sur site. Si ce distributeur démarre ultérieurement des activités impliquant un contact physique avec du granulé en vrac, il est impératif de procéder à une inspection sur site avant le début de l'exploitation.

   L'*organisme certificateur* est autorisé à déléguer l'inspection à un *auditeur référencé*. Il convient d'adresser un exemplaire du *rapport d'audit* à l'employé responsable de l'évaluation de la conformité auprès de l'*organisme certificateur*. Cette personne évalue alors le *rapport d'audit*. Si le demandeur respecte les dispositions EN*plus*, l'organisme certificateur émet le *rapport de conformité* et le soumet à la société candidate à la certification, ainsi qu'à l'*organisme compétent local (Propellet France).* Cela doit avoir lieu dans un délai de deux mois suivant la date de l'inspection. Il est

possible de prolonger ce délai si la société candidate à la certification en a besoin pour fournir les informations manquantes.

5. L'*organisme compétent local (Propellet France)* adresse à la société candidate à la certification une facture des redevances de la licence basée sur les prévisions de volume de l'année calendaire en cours (au prorata de la date de certification) ainsi que le dossier de demande contre signé ayant ainsi valeur de contrat. Lorsque le demandeur a payé les redevances, l'*organisme compétent local (Propellet France)* adresse le *sceau de certification* au *distributeur certifié*. L'*organisme certificateur compétent (FCBA)* délivre le certificat à la société. Le nom de la société est alors publié sur tous les sites Internet EN*plus* pertinents : www.enplus-pellets.fr.

**Si la société candidate à la certification ensache ou commande des sacs à granulé arborant son *ID ENplus*, le visuel des sacs est soumis à l'approbation de l'*organisme compétent local (Propellet France)*.**

Le demandeur est en droit de retirer sa demande à toute étape de la procédure. L'*organisme compétent local (Propellet France)* refuse la demande s'il ne reçoit pas une évaluation de conformité favorable dans un délai de deux mois suivant la première inspection et est en droit de refuser la demande si le demandeur ne règle pas les redevances de la licence dans un délai d'un mois suivant la facturation.

## 4.3 Contrôle externe des distributeurs de granulé

Il convient de procéder à une inspection sur site au début de chaque période de certification (trois ans). Elle comprend l'inspection de tous les sites d'entreposage destinés à une livraison des utilisateurs finaux, ainsi que du dispositif de séparation des fines lors du chargement des camions pour la livraison à l'utilisateur final. Il est impératif de procéder aux inspections en vue du renouvellement de certification avant l'expiration du certificat, mais pas plus de six mois avant la date d'expiration. Des inspections à distance sont menées pendant les années qui séparent les deux inspections sur site. L'ensachage présentant un risque physique élevé pour la qualité du granulé, les distributeurs exploitant une station d'ensachage se soumettent à une inspection sur site annuelle. Seul un *contrôleur référencé* mandaté par l'organisme certificateur *compétent (FCBA) procède à toutes les inspections.* Les distributeurs sans aucun contact physique avec le granulé en vrac (et ne sous-traitant pas cette activité à un prestataire de services) qui sont certifiés à titre volontaire, doivent uniquement se soumettre à une inspection à distance annuelle.

*Tableau 4* présente un aperçu de la fréquence et de la nature des inspections de distributeurs. Lorsqu'un distributeur relève de plusieurs catégories, on applique les conditions les plus exigeantes. Les distributeurs sans aucun contact physique avec le granulé en vrac doivent uniquement se soumettre à une inspection lorsqu'ils sont certifiés à titre volontaire.

***Tableau 4:*** *Différentes exigences d'inspection selon les activités du distributeur*

| **Activité de la société** | | **Nature(s) et fréquence d'inspection** |
|---|---|---|
| Négoce de granulé en vrac | contact physique avec les granulés | • Inspection sur site pendant le processus de certification et de renouvellement de la certification (tous les trois ans).<br>• Inspection à distance les années 2 et 3 de chaque période de certification. |
| | aucun contact physique avec les granulés | Inspection à distance annuelle |
| Négoce avec sacs de granulé arborant son propre *ID ENplus* | exploitation d'une station d'ensachage | Inspection sur site annuelle |
| | sans exploitation de station d'ensachage | Inspection à distance annuelle |

L'*organisme certificateur (FCBA)* mandate un *auditeur référencé.* L'*organisme certificateur* (FCBA) propose une date d'inspection appropriée, communiquée à la société au moins deux semaines à l'avance. La *société certifiée* donne au contrôleur l'accès à toutes ses installations et à tous ses espaces liés à ses activités de granulé ainsi qu'à toute la documentation pertinente et aux membres du personnel concerné.

Il incombe au *contrôleur référencé* de:

- inspecter les installations et l'équipement d'exploitation, comme les silos, les camions, les dispositifs de séparation de la fine, les lignes d'ensachage, l'équipement pour les essais, ainsi qu'une sélection aléatoire des sites d'entreposage susceptibles d'être exploités par des prestataires de services ($nombre\ d'entrepos$ à $contrôler$: $\sqrt{n}; n = nombre\ total\ de\ site\ de\ stockage$);
- vérifier le système de gestion de la qualité, y compris les procédures, la documentation, la politique qualité et la qualification du personnel;
- vérifier la liste des fournisseurs de granulé;
- vérifier la gestion des réclamations et la documentation de livraison;
- vérifier le contrôle qualité et l'auto-inspection;
- vérifier les chiffres des transactions de négoce;
- vérifier la consignation de la formation des gestionnaires de la qualité et des chauffeurs des camions pour les *livraisons partielles*, (le cas échéant);
- vérifier la documentation des fiches techniques mises à jour des camions de transport assurant les *livraisons partielles* et des silos des clients finaux, le cas échéant;

- vérifier le respect des obligations de déclaration auprès de l'*organisme compétent local (Propellet France)*
- vérifier si la société certifiée a utilisé uniquement des visuels de sacs approuvés, si celle-ci ensache le granulé;
- prélever un sac de granulés à titre d'échantillon lorsque le distributeur exploite une ligne d'ensachage. Le laboratoire procédera à des analyses de teneur en humidité, de durabilité mécanique et de taux de fines sur cet échantillon.

Les lignes d'ensachage mises en œuvre après la première inspection doivent être inspectées par un auditeur référencé avant de commercialiser le produit, et ensuite une fois par an.

*Les distributeurs certifiés* sans ligne d'ensachage sont soumis à une inspection à distance les années sans inspection sur site. Seul un *contrôleur référencé* est autorisé à procéder à ces inspections à distance. La *société certifiée* doit communiquer la documentation relative aux installations, à l'équipement technique (sous la forme de fiches techniques mises à jour), aux formations internes, au contrôle qualité interne et aux réclamations. Avant l'inspection à distance, le contrôleur demande à la société certifiée de fournir des informations relatives à ses transactions commerciales (réception et sortie de marchandises) correspondant à certains jours de l'année précédente. Le contrôleur vérifie les documents et peut demander à la *société certifiée* de lui communiquer un complément d'information. En outre, il peut être procédé à des inspections extraordinaires sur demande de l'*organisme compétent local (Propellet France)*, p. ex. en cas de réclamations de type A. En cas de non-conformité importante, la *société certifiée* paie pour l'inspection extraordinaire et les analyses de granulé afférentes. La *société certifiée* est en droit de contester la décision du contrôleur (consulter la *section 2.8*). Lorsque l'inspection extraordinaire est injustifiée, l'*organisme compétent local (Propellet France)* paie les prestations du contrôleur.

Le contrôleur évalue et classe tous les résultats qui ne satisfont pas aux dispositions du *référentiel* et à ses amendements. Le classement des non-conformités suit les risques qualité:

**Les non-conformités de type A** concernent les propriétés de combustible insatisfaisantes et les essais d'auto-inspection insuffisants. Il incombe à la société candidate à la certification ou certifiée de découvrir les raisons de la non-conformité de type A et d'y apporter les mesures correctrices. L'auditeur juge de l'opportunité d'une nouvelle inspection ou s'il est possible de démontrer la correction de la non-conformité d'une autre manière (p. ex. en communiquant des photos ou des vidéos). L'auditeur adresse le *rapport d'audit* à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* après que la société a fourni une preuve de correction satisfaisante ou après l'expiration du délai imparti pour fournir une preuve satisfaisante.

**Les non-conformités de type B** désignent le risque que le produit ne réponde pas systématiquement au cahier des charges (et en cas de non correction, qui pourraient devenir des non-conformités de type A) ou que l'origine des problèmes de qualité ne soit pas détectée. La liste des non-conformités de type B figure dans le *rapport d'audit* à adresser à l'*organisme certificateur compétent*. Il incombe à la société candidate à la certification ou certifiée d'apporter les mesures correctrices aux non-conformités de type B. Il incombe à l'*organisme certificateur* de fixer un délai de correction. La société candidate à la certification

ou certifiée adresse ensuite une preuve de correction à l'*organisme certificateur*. Les non-conformités de type B doivent être corrigées avant l'émission du *rapport de conformité*.

**Les non-conformités de type C** désignent des écarts mineurs qui ne présentent aucun risque que le produit ne satisfasse pas au cahier des charges. La liste des non-conformités de type C figure dans le *rapport de conformité* et elles doivent être corrigées au plus tard avant l'inspection suivante. Il incombe à l'*organisme compétent local (Propellet France)* de suivre et de définir les dates limites relatives à l'utilisation du *sceau de certification*, des documents de livraison, du visuel des sacs ou des obligations de déclaration.

Si la preuve de la correction d'une non-conformité de type A ou B n'était pas apportée dans le délai imparti, l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* suspendrait le certificat et fixerait un nouveau délai pour la correction. Si la société candidate à la certification ou certifiée n'était pas capable de corriger une non-conformité de type A ou B dans le nouveau délai imparti, l'organisme certificateur compétent (FCBA) retirerait le certificat.

Le *rapport d'audit* et les éventuels résultats d'analyse du laboratoire sont soumis dans un délai d'un mois suivant l'inspection au client et à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)*. Si la société candidate à la certification ou certifiée a besoin d'un délai supplémentaire pour communiquer les informations manquantes, il est possible de prolonger le délai après consultation avec l'*organisme certificateur compétent (FCBA)*.

L'*organisme certificateur compétent (FCBA)* doit soumettre le *rapport de conformité* dans un délai de deux mois suivant la date de l'inspection à l'*organisme compétent local (Propellet France).* Il est possible de prolonger ce délai si la société candidate à la certification en a besoin pour fournir les informations manquantes.

Le *rapport de conformité* comporte des informations nécessaires au suivi du programme de certification:

- chiffres afférents au négoce de granulé en vrac et de *granulé ensaché*
- informations relatives aux réclamations des clients
- informations relatives aux non-conformités de type C (celles de types A ou B devant être corrigées avant l'émission du *rapport de conformité*)

## 4.4 Exigences relatives aux distributeurs de granulé

Les exigences suivantes s'appliquent aux *sociétés certifiées* et aux sociétés candidates à la certification. Les exigences relatives au *granulé ensaché* et aux *big bags* sont définies respectivement*2.5* et *2.6*.

### 4.4.1 Gestion de la qualité

La gestion de la qualité prévoit des instructions d'exploitation, le suivi des formations (externes et internes) et des procédures de gestion des réclamations.

**Gestionnaire de la qualité**: la direction de la *société certifiée* désigne un gestionnaire de la qualité qui maîtrise les conséquences des divers processus d'exploitation sur la qualité du

granulé revendu. Le gestionnaire de la qualité a pour mission de mettre en œuvre les mesures visant à satisfaire les exigences du contrôle qualité et de la documentation de la gestion interne de la qualité. Cette personne est le contact de l'*organisme certificateur* et de l'*organisme compétent local (Propellet France)* EN*plus*. Ce dernier informe le gestionnaire de la qualité des améliorations et des changements apportés au programme de certification. Le gestionnaire de la qualité participe à une formation externe sur la qualité du granulé, au moins la première année, puis au moins une fois par période de certification. La formation doit être approuvée par l'*organisme compétent local (Propellet France) ENplus*.

Le gestionnaire de la qualité doit assurer le bon ordre de la documentation et l'évaluation des processus d'exploitation qui affectent la qualité du granulé de bois. Il tient à jour la documentation et la présente régulièrement à la direction. Le gestionnaire de la qualité est la personne contact privilégiée auprès de ses collègues en cas de dysfonctionnement. Il convient de communiquer immédiatement les défaillances identifiées aux employés responsables et d'y apporter une correction.

Le gestionnaire de la qualité est autorisé à déléguer des tâches de suivi isolé et de documentation à d'autres collègues. Dans ce cas, ces personnes informeront les employés responsables de leurs devoirs et contrôleront leur exécution correcte. Il est impératif que les grandes entreprises ayant des filiales dans plusieurs pays disposent d'au moins un gestionnaire de la qualité par pays.

Le gestionnaire de la qualité d'une *société certifiée* doit dispenser une formation qualité à tous les employés, une fois par an. Cette formation doit être documentée (date, participants, contenu).

Les chauffeurs des camions de *livraisons partielles* ayant un contact avec les utilisateurs finaux participent à une formation portant sur le savoir-faire de la livraison et du stockage de granulé, dans des conditions appropriées. La formation a lieu la première année de certification, puis une fois par période de certification. *Les sociétés certifiées* sont autorisées à organiser des ateliers de formation interne. *L'auditeur référencé* doit approuver le contenu de la formation.

### 4.4.2 Installations et équipement d'exploitation

La *société certifiée* dispose d'un équipement technique et d'installations adaptés pour le stockage, la manutention et le conditionnement de granulé de bois de haute qualité. Les installations satisfont au cahier des charges suivant:

- Les espaces de déchargement, de chargement, de manutention et de stockage sont protégés de toute humidité et de toute contamination par des substances comme la terre, les cailloux ou les graines.
- Il convient donc de séparer distinctement l'espace des silos abritant des classes de qualité différentes ou d'autres matériaux de biomasse. Les procédures mises en œuvre évitent tout mélange et toute contamination.
- Il est impératif de protéger les espaces de chargement du granulé de la pluie, la neige et même du vent fort.

- Si les camions de vrac sont équipés d'un dispositif de revêtement, il convient de vérifier que le dosage maximum des agents de revêtement est limité à 0,2% en masse des granulés.
- Il est interdit, lors de la livraison de granulé en vrac à des utilisateurs finaux, de transférer du granulé d'un camion à l'autre ou d'une remorque à l'autre, sans séparer la matière fine.
- Si le granulé bois du silo est livré à des clients finaux, le site d'entreposage doit être pourvu d'un dispositif de séparation de la matière fine avant le chargement du véhicule de transport. Le dispositif doit prévoir de réduire le taux de fines de 10% en masse à moins d'1% pour l'exploitation quotidienne. Il est interdit de stocker le granulé après la séparation de la matière fine. S'il existe une trémie, il convient de la vider entièrement régulièrement, après dix remplissages de son volume. Si la capacité de la trémie est supérieure à 20 tonnes, il convient de la vider entièrement toutes les 200 tonnes.‘
- L'équipement servant aux livraisons aux utilisateurs finaux doit garantir une livraison appropriée générant un minimum de matière fine.

  Il est impératif d'équiper les camions de vrac assurant les *livraisons partielles* aux utilisateurs finaux d'un mécanisme d'alimentation à faible abrasion. Le tuyau de déchargement doit pouvoir isoler le courant électrique (mise à la terre du véhicule) et être enduit de sorte à limiter les frottements. La connexion entre les tuyaux ne doit pas contenir de bords coupants faisant face à l’écoulement des granulés. Lorsque des véhicules, autres que des camions de vrac, servent à livrer des utilisateurs finaux, ils doivent impérativement garantir une livraison appropriée générant un minimum de matières fines.

  L'*organisme compétent local (Propellet France)* peut convenir avec la société d'une période de transition adaptée.
- Lors de *livraisons partielles* de granulé en vrac aux utilisateurs finaux, il est impératif de prendre les mesures nécessaires ou d'adopter l'équipement approprié pour garantir la détermination exacte du poids de granulé livré.

  Il est impératif que les camions assurant des *livraisons partielles* aux utilisateurs finaux soient équipés d'un système de pesée embarquée. L'*organisme certificateur (FCBA) compétent* peut accorder des exceptions personnelles à cette règle pendant une période transitoire.
- Il convient de vérifier que l'air d'alimentation s'évacue du silo.

  Il est impératif que les camions de vrac assurant les livraisons aux utilisateurs finaux soient équipés d'un dispositif pour extraire l'air d'alimentation du silo de stockage pendant la livraison. L'*organisme certificateur compétent* (FCBA) peut accepter d'autres solutions évitant de souffler les poussières dans le bâtiment du client. L'*organisme compétent local (Propellet France)* doit être informé des autres solutions acceptées.

### 4.4.3 Principaux processus d'exploitation

Il convient de mettre en œuvre les processus suivants et de documenter la réalisation.

***Tableau 5:*** *Principaux processus d'exploitation du négoce de granulé et exigences liées à la documentation*

| Zone | Processus | Exigences liées à la documentation |
|---|---|---|
| Marchandises entrantes | • Acceptation des marchandises<br>• Vérification des documents de livraison. | • Bons de livraison<br>• Tickets de pesée |
| Installations et équipement | • Maintenance régulière<br>• Vérification de la propreté | • Plans de maintenance et de nettoyage, y compris la confirmation et la mise en œuvre |
| Ensachage (le cas échéant) | • Calibrage, vérification ou validation du système de pesée de la ligne d'ensachage | • Documentation de la validation |
| Marchandises sortantes (y compris le chargement sur le site de production) | • Vérification des marchandises sortantes: température du granulé (elle doit être ≤ 40 °C, fines<= 1%), liberté dans le choix de la méthodologie<br>• Échantillons de référence | • Bons de livraison mentionnant le fret antérieur pour les véhicules transportant d'autres marchandises que le granulé certifié. |
| Contrôle qualité | • Les auto-inspections comprennent l'évaluation des résultats.<br>• Maintenance, nettoyage, calibrage, vérification ou validation des dispositifs d'essai. | • Procédures d'essais<br>• Résultats des essais. Évaluation des résultats des essais.<br>• Compte-rendu des inspections visuelles. Procédures de nettoyage.<br>• Défaillances et mesures correctrices.<br>• Gestion de granulé de bois non |

| | | |
|---|---|---|
| | | conforme |

### 4.4.4 Auto-inspection

*Il incombe aux distributeurs certifiés* de mettre en place un système d'auto-inspection régulier de la qualité du granulé dans les silos et les stations d'ensachage. Les méthodes d'essais peuvent s'écarter des méthodes préconisées par la norme ISO 17225-2. Il est impératif de vérifier et de valider toutes les méthodes d'essai lors des inspections sur site. Les essais sont effectués conformément au plan d'inspection régulière. L'exécution et les résultats sont consignés.

Les exigences minimales pour les silos consistent en une inspection hebdomadaire couvrant:

- une inspection visuelle du granulé de bois stocké;
- une inspection du dispositif de séparation des fines;
- un échantillonnage de granulé au chargement et la détermination du taux de fines pour régler le dispositif de séparation des fines.

Les lignes d'ensachage doivent faire l'objet d'une auto-inspection, au moins, une fois par jour. Outre les mesures précitées, les contrôles comprennent les essais figurant au *Tableau 6*.

***Tableau 6:*** *Exigences minimales pour les essais d'auto-inspection des stations d'ensachage*

| **Paramètre** | **Point de prélèvement** | **Fréquence** |
|---|---|---|
| Résistance mécanique<br>Taux de fines | Point ultime après la séparation des matières fines et avant l'ensachage | Au moins une fois par jour |

Il convient de procéder aux essais selon les méthodes qu'a validées le contrôleur. Lorsque des doutes raisonnables apparaissent à propos de la qualité du granulé, l'*organisme certificateur* peut demander des essais plus fréquents ou complémentaires.

Pour les exigences sur les échantillons de référence, consulter la *section 2.7*.

### 4.4.5 Gestion des réclamations

Chaque *société certifiée* doit mettre en œuvre un système de gestion des réclamations. *Les distributeurs certifiés* désignent un employé gestionnaire des réclamations, de préférence la même personne qui tient le rôle de gestionnaire de la qualité. Le gestionnaire de réclamations est responsable de la consignation, du traitement, de la documentation et du suivi des réclamations des clients comme les actions correctrices et préventives. La *société certifiée* doit gérer les réclamations. Il est recommandé que les experts extérieurs, comme les contrôleurs, n'interviennent que si un litige semble insoluble.

Lorsqu'un *distributeur certifié* sous-traite des activités à un prestataire de services, le distributeur est responsable de la gestion des réclamations concernant les activités du prestataire de services référencé.

Les conditions suivantes s'appliquent aux réclamations concernant le taux de fines dans les silos du client après les livraisons de **granulé en vrac**:

- le taux de fines (< 3,15 mm) dans le silo dépasse 4% en masse,
- le volume de résidus de granulé avant la dernière livraison était < 10 % de la capacité de stockage,
- moins de 20 % de la livraison en cours a été consommé,
- le silo de granulé satisfait aux critères de stockage de granulé adapté, selon le *guide du stockage* national EN*plus*.
- Lorsque le granulé est soufflé d'un camion de vrac dans l'entrepôt des utilisateurs finaux, il est impératif de vérifier que le granulé n'est pas inutilement endommagé.

  La distance de soufflage ne doit pas dépasser 30 m, conduites internes comprises,
- Le silo de l'utilisateur final est régulièrement nettoyé.

  La fréquence du nettoyage des silos varie selon la consommation annuelle. Les silos dont la consommation annuelle est ≤ 15 tonnes doivent être nettoyés une fois tous les deux ans. Les silos dont la consommation annuelle est > 15 tonnes doivent être nettoyés au moins une fois par an.

Seul un *laboratoire référencé* par EN*plus* est autorisé à mener l'analyse produit validant l'acceptation d'une réclamation. Les parties concernées ou une personne qualifiée, si aucun autre accord n'est envisageable, prélèvent l'échantillon. L'échantillon doit être représentatif du granulé concerné (conformément aux conditions précitées). Lorsque cela est possible, la méthodologie d'échantillonnage doit respecter la norme d'échantillonnage EN 14778.

Lorsque la réclamation porte sur la qualité du ***granulé ensaché***, il convient de mettre de côté un sac non ouvert en vue d'une analyse.

### 4.4.6 Documentation de livraison de granulé en vrac - Livraison par camion complet

Il convient de documenter chaque *livraison par camion complet* de granulé en vrac à des distributeurs ou à des utilisateurs finaux, à l'aide d'un registre de livraisons consignant:

- *Sceau de certification* ou *ID ENplus*
- Classe de qualité ENplus
- Poids du granulé livré en kg ou en tonne
- Diamètre des granulés
- Date du chargement
- Plaque d'immatriculation du véhicule de livraison
- Nature du fret précédent, s'il ne s'agissait pas de granulé de bois certifié

Livraison à d'autres *sociétés certifiées*: il est recommandé d'inclure les informations relatives au taux de fines, s'il dépasse 1%.

### 4.4.7 Documentation de livraison de granulé en vrac - Livraison partielle à des utilisateurs finaux

Il convient de documenter chaque *livraison partielle* de granulé en vrac à des utilisateurs finaux, à l'aide d'un registre de livraisons consignant:

- *Sceau de certification* ou *ID ENplus*

- Classe de qualité ENplus
- Poids du granulé livré en kg ou en tonne
- Diamètre des granulés
- Date de livraison
- Plaque d'immatriculation du véhicule de livraison
- L'état du silo avec les défauts apparents, comme l'absence de tapis d'impact, des angles de tuyau inappropriés ou l'absence de ventilation. Lorsque le chauffeur ne peut pas vérifier l'état du silo, il doit le consigner sur le registre de livraisons.
- Volume de granulé résiduel. Lorsque le chauffeur ne peut pas vérifier le volume de granulé résiduel, il doit le consigner sur le registre de livraisons.
- Conditions de livraison, p. ex. la longueur des conduites, la pression de la soufflerie, le temps de soufflerie
- L'état de la chaudière (marche/arrêt)
- Les anomalies pendant la livraison
- La mention ‘les silos doivent être ventilés‘
- La mention ‘À stocker dans des conditions sèches‘.
- La mention « N’utilisez qu’avec des systèmes de combustion approuvés et appropriés selon les instructions du fabricant et les réglementations nationales ».
- Nature du fret précédent, s'il ne s'agissait pas de granulé de bois certifié

**Le client (ou son représentant) doit signer la documentation de livraison, à titre de confirmation. Les éléments du registre de livraisons peuvent figurer sur le bon de livraison. Le *distributeur certifié* remet un exemplaire du registre de livraisons au client.**

### 4.4.8 Obligations de déclaration

*Les distributeurs certifiés* doivent signaler les changements et les incidents importants à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* et à l'*organisme compétent local (Propellet France)*.

Les distributeurs certifiés doivent signaler les changements suivants à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* et à *l'organisme compétent local (Propellet France)*:

- Fiches techniques mises à jour tous les ans pour les silos et les camions assurant les *livraisons partielles* à des utilisateurs finaux.
- Lors de la mise en service de camions assurant des *livraisons partielles*, il convient de communiquer leur fiche technique, à l'avance. Cela concerne également les prestataires de services qui travaillent avec une seule *société certifiée*.
- Nouvelles lignes d'ensachage. Il incombe à un *contrôleur référencé* de procéder à leur inspection avant leur mise en service.
- Mise à jour des prestataires de services offrant de l'ensachage et des *livraisons partielles* aux utilisateurs finaux, et travaillant exclusivement pour le *distributeur certifié*. Les

sociétés d'ensachage feront l'objet d'une inspection sur site avant de commencer à travailler pour la *société certifiée*.

- Mise à jour annuelle des informations relatives aux *prestataires de services certifiés* offrant de l'ensachage ou des *livraisons partielles* aux utilisateurs finaux, et ne travaillant pas exclusivement pour la *société certifiée.*
- Changements importants à propos du contrôle qualité, comme de nouvelles méthodes d'essai.
- Nomination d'un nouveau gestionnaire de la qualité.

Il est impératif de déclarer les changements et incidents suivants à l'*organisme compétent local (Propellet France)*:

- Chiffres du négoce annuel
- Changements relatifs à la propriété ou au statut juridique d'une société
- Nouvelle *société affiliée* ou suppression d'une *société affiliée*
- Modifications apportées au visuel des sacs
- Liste des contrats de sous-licence

L'*organisme compétent local (Propellet France)* est en droit de demander un complément d'information

- pour des publications relatives au programme
- en cas de problèmes de qualité, affectant soit la *société certifiée* soit d'autres parties prenantes du secteur du granulé
- en cas de réclamations

# 5 CERTIFICATION DES PRESTATAIRES DE SERVICES

## 5.1 Portée et limites de la certification des prestataires de services

Le fait qu'un prestataire de services apparaisse sur tous les sites Internet EN*plus* (sur le site Internet international EN*plus* [www.enplus-pellets] et sur les sites nationaux EN*plus : www.enplus-pellets.fr* atteste que les processus d'exploitation, les services et le mécanisme de gestion de la qualité de la société respectent le cahier des charges du programme de certification et que la société a signé un contrat de licence avec l'*organisme compétent local (Propellet France).* Un *prestataire de services certifié* est en droit d'offrir des services relatifs au transport, à l'entreposage, à la livraison et à l'ensachage de granulé en vrac. Les installations, l'équipement technique, les processus d'exploitation, le contrôle qualité, la qualification du personnel, la gestion des réclamations et la documentation font l'objet d'inspections sur site et à distance, par un *auditeur référencé* désigné par un *organisme certificateur.*

Il est impératif que les prestataires de services offrant les services suivants à plusieurs sociétés relevant du programme EN*plus* soient certifiés:

- ensachage de granulé
- *livraisons partielles* de granulé en vrac à des utilisateurs finaux

Les sociétés offrant les services précités à une seule *société certifiée* font l'objet d'inspections en vertu de la certification de la société contractante.

Les sociétés offrant les services suivants peuvent déposer une demande de certification à titre volontaire:

- transport de granulé en vrac à des *sociétés certifiées*
- *Livraison partielle* de granulé en vrac à des utilisateurs finaux, à condition de travailler pour une seule *société certifiée*
- *Livraisons par camion complet* de granulé en vrac à des utilisateurs finaux
- ensachage (sociétés travaillant exclusivement pour une *société certifiée*)
- entreposage de granulé

*Les producteurs certifiés* et *les distributeurs certifiés* n'ont pas besoin d'une certification de prestataire certifié supplémentaire pour offrir leurs services à d'autres sociétés. En revanche, il leur est possible de demander une certification à titre volontaire s'ils souhaitent figurer dans la liste des *prestataires de services certifiés* sur les sites Internet EN*plus* concernés.

Les producteurs de granulé sont certifiés de manière régulière; une certification exclusive de prestataire de services de production de granulé est impossible.

Les prestataires de services non certifiés doivent être déclarés par l'employeur certifié auprès de l'*organisme compétent local (Propellet France)* et auprès de l'*auditeur concerné* (si la société contractante est un *producteur certifié*) ou auprès de l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* (si la société contractante est un *distributeur certifié*). Les installations et la documentation des sociétés de services non certifiées font l'objet d'une inspection au titre du

contrôle externe des *sociétés certifiées.* La *Figure 5* illustre la nécessité de certification des sociétés en fonction de leurs activités.

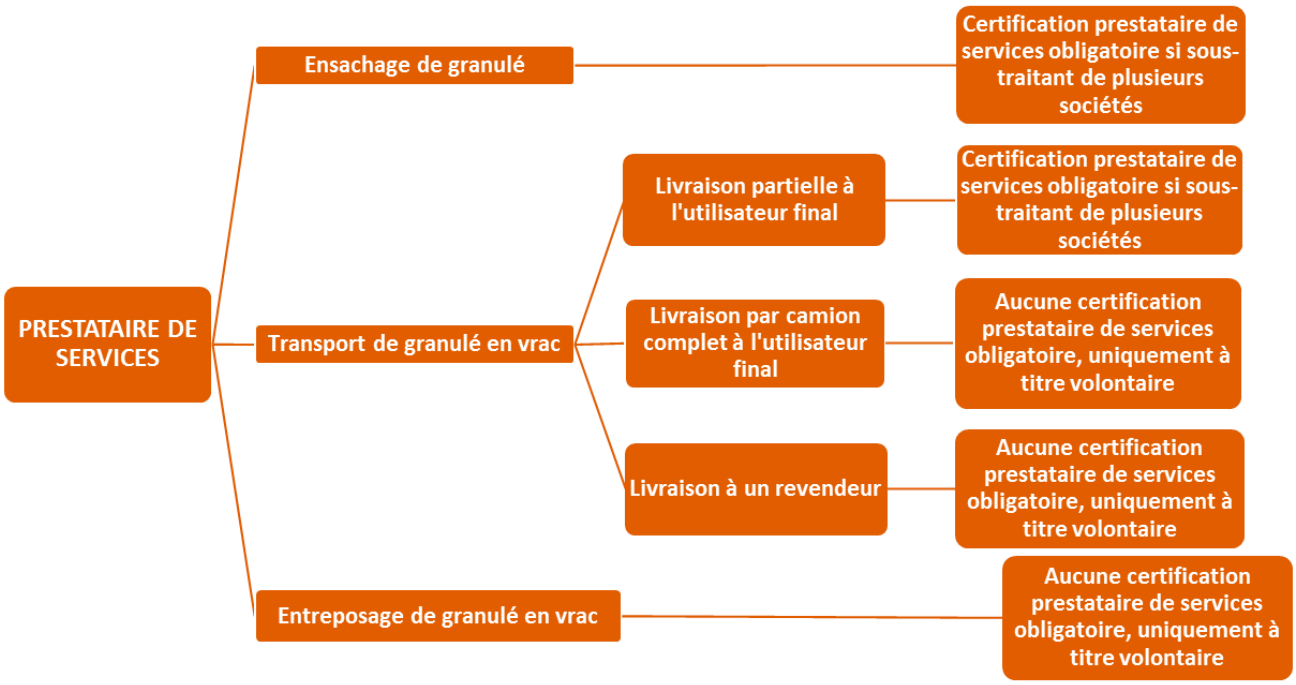



***Figure 5:*** *Différents besoins de certification selon les activités du prestataire de services*

L'employeur certifié d'un *prestataire de services* est responsable de la qualité du granulé.

## 5.2 Demande des prestataires de services

Il est impératif que les prestataires de services déposent leur demande de certification dans le pays où se situe la société. Si le demandeur possède des *sociétés affiliées* dans différents pays ou s'il a un doute sur le gestionnaire EN*plus* responsable de sa demande, il doit contacter le *Conseil Européen du Granulé*.

La procédure de demande est la suivante:

1. la première étape d'une demande concerne les informations pures. Il est recommandé aux demandeurs de consulter le site Internet international EN*plus* (www.enplus-pellets.eu) et d'y vérifier si le pays où se trouve le siège social du prestataire de services dispose ou non d'un *gestionnaire national* de l'ENplus.

   Si le pays où se trouve le siège social du prestataire de services ne dispose d'aucun *gestionnaire national de l'ENplus*, il incombe au demandeur de télécharger et de lire les sections afférentes du présent *référentiel*, ainsi que le «formulaire de demande pour les prestataires de services» disponible sur le site Internet international EN*plus*.

Si le pays où se trouve le siège social du prestataire de services dispose d'un *gestionnaire national de l'ENplus*, il incombe au demandeur de suivre le lien vers le site Internet national de l'EN*plus* de son pays et d'y télécharger les versions nationales des formulaires de demande, ainsi que le barème des redevances.

2. Le prestataire de services choisit et traite avec un *organisme certificateur* référencé en vue de l'inspection et de la certification (la durée du contrat doit correspondre à la durée de la certification). Lorsque la demande est adressée au *gestionnaire national de l'ENplus (Propellet France)*, l'*organisme certificateur* doit être l'*organisme de certification national (FCBA).*

   Si le prestataire de services exploite une station d'ensachage, il peut également choisir un *laboratoire référencé* pour l'analyse du granulé ou inclure les prestations de laboratoire dans le contrat d'inspection.
3. Le prestataire de services adresse sa demande avec une liste des *sociétés affiliées* (en joignant les fiches techniques des camions pour la *livraison partielle* et les silos, le cas échéant), par messagerie électronique à l'*organisme compétent local (Propellet France)* et deux exemplaires papier portant sa signature et son tampon, par voie postale.
4. Un contrôleur référencé désigné par l'organisme certificateur procède à une première inspection (y compris de tous les sites d'entreposage exploités par la société et tous les sites d'entreposage exploités par des prestataires de services référencés utilisés par la société candidate à la certification). L'organisme certificateur (FCBA) est autorisé à déléguer l'inspection à un auditeur référencé. Il convient d'adresser un exemplaire du rapport d'audit à l'employé responsable de l'évaluation de la conformité auprès de l'*organisme certificateur*. Cette personne évalue alors le *rapport d'audit*. Si le demandeur respecte les dispositions EN*plus*, l'organisme certificateur émet le *rapport de conformité* et le soumet à la société candidate à la certification, ainsi qu'à *l'organisme compétent local (Propellet France).* Cela doit avoir lieu dans un délai de deux mois suivant la date de l'inspection. Il est possible de prolonger ce délai si la société candidate à la certification en a besoin pour fournir les informations manquantes.
6. L'*organisme compétent local (Propellet France)* adresse à la société candidate à la certification une facture des redevances de la licence ainsi que le dossier de demande contre signé ayant ainsi valeur de contrat. Lorsque le demandeur a payé les redevances, l'*organisme compétent local (Propellet France)* adresse le logo de services et le numéro d'enregistrement *a*u prestataire de services *certifié*. L'*organisme certificateur compétent (FCBA)* délivre le certificat à la société. Le nom de la société est alors publié sur tous les sites internet EN*plus* pertinents : www.enplus-pellets.fr.

Si la société ensache du granulé, l'employeur certifié doit obtenir l'approbation du visuel des sacs de la part de l'*organisme compétent local (Propellet France).*

Le demandeur est en droit de retirer sa demande à toute étape de la procédure. L'*organisme compétent local (Propellet France)* refuse la demande s'il ne reçoit pas une évaluation de conformité favorable dans un délai de deux mois suivant la première inspection et est en droit

de refuser la demande si le demandeur ne règle pas les redevances de la licence dans un délai d'un mois suivant la facturation.

## 5.3 Contrôle externe des prestataires de services

Il convient de procéder à une inspection sur site au début de chaque période de certification (trois ans). Elle comprend l'inspection de tous les sites d'entreposage destinés à une livraison des utilisateurs finaux, ainsi que du dispositif de séparation des fines lors du chargement des camions pour la livraison à l'utilisateur final. Il est impératif de procéder aux inspections en vue du renouvellement de certification avant l'expiration du certificat, mais pas plus de six mois avant la date d'expiration. Des inspections à distance sont menées pendant les années qui séparent les deux inspections sur site. L'ensachage présentant un risque physique élevé pour la qualité du granulé, les prestataires de services exploitant une station d'ensachage se soumettent à une inspection sur site annuelle. Seul un *contrôleur référencé mandaté par l'organisme certificateur compétent (FCBA*) procède à toutes les inspections. *L'organisme certificateur (FCBA)* est autorisé à déléguer l'inspection à un *auditeur référencé.* L'*organisme certificateur* (FCBA) propose une date d'inspection appropriée communiquée à la société au moins deux semaines à l'avance.

*Tableau 7* présente un aperçu de la fréquence et de la nature des inspections de prestataires de services. Lorsqu'un prestataire de services relève de plusieurs catégories, on applique les conditions les plus exigeantes. Les prestataires de services proposant des prestations de transport aux *sociétés certifiées* (pas aux utilisateurs finaux) ou d'entreposage ne se soumettent à une inspection que s'ils sont certifiés à titre volontaire.

***Tableau 7:** Aperçu de la fréquence et de la nature des inspections de prestataires de services exerçant plusieurs activités*.

| Activité de la société | Type(s) et fréquence d'inspection |
|---|---|
| ensachage de granulé | Inspection sur site annuelle |
| transport de granulé en vrac à des *sociétés certifiées* | • Inspection sur site pendant le processus de certification et de renouvellement de la certification (tous les trois ans).<br>• Inspection à distance les années 2 et 3 de chaque période de certification. |
| Livraisons de granulé en vrac à des utilisateurs finaux | • Inspection sur site pendant le processus de certification et de renouvellement de la certification (tous les trois ans).<br>• Inspection à distance les années 2 et 3 de chaque période de certification. |
| Entreposage de granulé en vrac | • Inspection sur site pendant le processus de certification et de renouvellement de la certification (tous les trois ans).<br>• Inspection à distance les années 2 et 3 de chaque période de certification. |

L'*organisme certificateur* est en droit de mandater un *auditeur.* L'*organisme certificateur* propose une date d'inspection appropriée, communiquée à la société au moins deux semaines à l'avance. La *société certifiée* donne au contrôleur, l'accès à toutes ses installations et à tous ses espaces liés à ses activités de granulé, ainsi qu'à toute la documentation pertinente et aux membres du personnel concerné.

Il incombe au contrôleur référencé de:

- inspecter les installations et l'équipement d'exploitation, comme les silos, les camions, les dispositifs de séparation des fines, les lignes d'ensachage, l'équipement pour les essais, ainsi qu'une sélection aléatoire des sites d'entreposage ($nombre\ de\ sites\ contrôlés: \sqrt{n}; n = nombre\ total\ de\ sites\ d'entreposage$)
- vérifier le système de gestion de la qualité, y compris les procédures, la documentation, la politique qualité et la qualification du personnel;
- vérifier la gestion des réclamations et la documentation de livraison;
- vérifier le contrôle qualité et l'auto-inspection;
- vérifier la consignation de la formation des gestionnaires de la qualité et des chauffeurs des camions pour les *livraisons partielles*, (le cas échéant);
- vérifier la documentation des fiches techniques mises à jour des camions de transport assurant les *livraisons partielles* et des silos des clients finaux, le cas échéant;
- vérifier le respect des obligations de déclaration auprès de l'*organisme compétent local (Propellet France)*
- prélever un sac de granulés à titre d'échantillon lorsque la société exploite une ligne d'ensachage. Le laboratoire procédera à des analyses de teneur en humidité, de durabilité mécanique et de taux de fines sur cet échantillon.

Les lignes d'ensachage mises en œuvre après la première inspection doivent être inspectées par un auditeur référencé avant de commercialiser le produit, puis une fois par an.

*Les prestataires de services certifiés* sans ligne d'ensachage sont soumis à une inspection à distance les années sans inspection sur site. Seul un *contrôleur référencé* est autorisé à procéder à ces inspections à distance. La *société certifiée* doit communiquer la documentation relative aux installations et à l'équipement technique (sous la forme de fiches techniques mises à jour), aux formations internes, au contrôle qualité interne et aux réclamations. Avant l'inspection à distance, le contrôleur demande à la société certifiée de fournir des informations relatives à ses transactions commerciales (réception et sortie de marchandises) correspondant à certains jours de l'année précédente. Le contrôleur vérifie les documents et peut demander à la *société certifiée* de lui communiquer un complément d'information.

En outre, il peut être procédé à des inspections extraordinaires sur demande de l'*organisme compétent local (Propellet France)*, p. ex. en cas de réclamations de type A. En cas de non-conformité importante, la *société certifiée* paie pour l'inspection extraordinaire et les analyses de granulé afférentes. La *société certifiée* est en droit de contester la décision du contrôleur (consulter la *section 2.8*). Lorsque l'inspection extraordinaire est injustifiée, l'*organisme compétent local (Propellet France)* paie les prestations du contrôleur.

L'auditeur évalue et classe tous les résultats qui ne satisfont pas aux dispositions du référentiel et à ses amendements. Le classement des non-conformités suit les risques qualité:

**Les non-conformités de type A** concernent les propriétés de combustible insatisfaisantes et les essais d'auto-inspection insuffisants. Il incombe à la société candidate à la certification ou certifiée de découvrir les raisons de la non-conformité de type A et d'y apporter les mesures correctrices. L'auditeur juge de l'opportunité d'une nouvelle inspection ou s'il est possible de démontrer la correction de la non-conformité d'une autre manière (p. ex. en communiquant des photos ou des vidéos). L'auditeur adresse le *rapport d'audit* à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* après que la société a fourni une preuve de correction satisfaisante ou après l'expiration du délai imparti pour fournir une preuve satisfaisante.

**Les non-conformités de type B** désignent le risque que le produit ne réponde pas systématiquement au cahier des charges (et en cas de non correction, qui pourraient devenir des non-conformités de type A) ou que l'origine des problèmes de qualité ne soit pas détectée. La liste des non-conformités de type B figure dans le *rapport d'audit* à adresser à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)*. Il incombe à la société candidate à la certification ou certifiée d'apporter les mesures correctrices aux non-conformités de type B. Il incombe à l'*organisme certificateur* de fixer un délai de correction. La société candidate à la certification ou certifiée adresse ensuite une preuve de correction à l'*organisme certificateur*. Les non-conformités de type B doivent être corrigées avant l'émission du *rapport de conformité*.

**Les non-conformités de type C** désignent des écarts mineurs qui ne présentent aucun risque que le produit ne satisfasse pas au cahier des charges. La liste des non-conformités de type C figure dans le *rapport de conformité* et elles doivent être corrigées au plus tard avant l'inspection suivante. Il incombe à l'*organisme compétent local (Propellet France)* de suivre et de définir les dates limites relatives à l'utilisation du *sceau de certification*, des documents de livraison, du visuel des sacs ou des obligations de déclaration.

Si la preuve de la correction d'une non-conformité de type A ou B n'était pas apportée dans le délai imparti, l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* suspendrait le certificat et fixerait un nouveau délai pour la correction. Si la société candidate à la certification ou certifiée n'était pas capable de corriger une non-conformité de type A ou B dans le nouveau délai imparti, l'organisme certificateur compétent (FCBA) retirerait le certificat.

Le *rapport d'audit* et les éventuels résultats d'analyse du laboratoire sont soumis dans un délai d'un mois suivant l'inspection au client et à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)*. Si la société candidate à la certification ou certifiée a besoin d'un délai supplémentaire pour communiquer les informations manquantes, il est possible de prolonger le délai après consultation avec l'*organisme certificateur compétent (FCBA)*.

L'*organisme certificateur compétent (FCBA)* doit soumettre le *rapport de conformité* dans un délai de deux mois suivant la date de l'inspection à l'*organisme compétent local (Propellet France).* Il est possible de prolonger ce délai si la société candidate à la certification en a besoin pour fournir les informations manquantes.

Le *rapport de conformité* contient les informations relatives aux non-conformités - observations (celles de types A ou B doivent être corrigées avant l'émission du *rapport de conformité*)

## 5.4 Exigences relatives aux prestataires de services

Les exigences suivantes s'appliquent aux *sociétés certifiées* et aux sociétés candidates à la certification. Les exigences relatives au *granulé ensaché* et aux *big bags* sont définies respectivement aux sections *2.5* et *2.6*.

### 5.4.1 Gestion de la qualité

La gestion de la qualité prévoit des instructions d'exploitation, le suivi des formations (externes et internes) et des procédures de gestion des réclamations.

**Gestionnaire de la qualité**: la direction de la *société certifiée* désigne un gestionnaire de la qualité qui maîtrise les conséquences des divers processus d'exploitation sur la qualité du granulé manipulé. Le gestionnaire de la qualité a pour mission de mettre en œuvre les mesures visant à satisfaire les exigences du contrôle qualité et de la documentation de la gestion interne de la qualité. Cette personne est le contact de l'*organisme certificateur* et de l'*organisme compétent local (Propellet France)*. Ce dernier informe le gestionnaire de la qualité des améliorations et des changements apportés au programme de certification. Le gestionnaire de la qualité participe à une formation externe sur la qualité du granulé, au moins la première année, puis au moins une fois par période de certification. La formation doit être approuvée par l'*organisme compétent local (Propellet France)*.

Le gestionnaire de la qualité doit assurer le bon ordre de la documentation et l'évaluation des processus d'exploitation qui affectent la qualité du granulé de bois. Il tient à jour la documentation et la présente régulièrement à la direction. Le gestionnaire de la qualité est la personne contact privilégiée auprès de ses collègues en cas de dysfonctionnement. Il convient de communiquer immédiatement les défaillances identifiées aux employés responsables et d'y apporter une correction.

Le gestionnaire de la qualité est autorisé à déléguer des tâches de suivi isolé et de documentation à d'autres collègues. Dans ce cas, ces personnes informeront les employés responsables de leurs devoirs et contrôleront leur exécution correcte. Il est impératif que les grandes entreprises ayant des filiales dans plusieurs pays disposent d'au moins un gestionnaire de la qualité par pays.

Le gestionnaire de la qualité d'une *société certifiée* doit dispenser une formation qualité à tous les employés, une fois par an. Cette formation doit être documentée (date, participants, contenu).

Les chauffeurs des camions de *livraisons partielles* ayant un contact avec les utilisateurs finaux participent à une formation portant sur le savoir-faire de la livraison et du stockage de granulé, dans des conditions appropriées. La formation a lieu la première année de certification, puis une fois par période de certification. *Les sociétés certifiées* sont autorisées à

organiser des ateliers de formation interne. Le *contrôleur référencé* doit approuver le contenu de la formation.

### 5.4.2 Installations et équipement d'exploitation

La *société certifiée* dispose d'un équipement technique et d'installations adaptés pour la manutention de granulé de bois de haute qualité. Les installations satisfont au cahier des charges suivant (le cas échéant):

- Les espaces de déchargement, de chargement, de manutention et de stockage sont protégés de toute humidité et de toute contamination par des substances comme la terre, les cailloux ou les graines.
- Il convient donc de séparer distinctement l'espace des silos abritant des classes de qualité différentes ou d'autres matériaux de biomasse. Les procédures mises en œuvre évitent tout mélange et toute contamination.
- Il est impératif de protéger les espaces de chargement du granulé de la pluie, la neige et même du vent fort.
- Si les camions de vrac sont équipés d'un dispositif de revêtement, il convient de vérifier que le dosage maximum des agents de revêtement est limité à 0,2 w-% des granulés.
- Il est interdit, lors de la livraison de granulé en vrac à des utilisateurs finaux, de transférer du granulé d'un camion à l'autre ou d'une remorque à l'autre, sans séparer la matière fine.
- Si le granulé bois du silo est livré à des clients finaux, le site d'entreposage doit être pourvu d'un dispositif de séparation de la matière fine avant le chargement du véhicule de transport. Le dispositif doit prévoir de réduire le taux de fines de 10 % en mase à moins d'1 % pour l'exploitation quotidienne. Il est interdit de stocker le granulé après la séparation des fines. S'il existe une trémie, il convient de la vider entièrement au moins une fois, après dix remplissages de son volume. Si la capacité de la trémie est supérieure à 20 tonnes, il convient de la vider entièrement toutes les 200 tonnes.
- L'équipement servant aux livraisons aux utilisateurs finaux doit garantir une livraison appropriée générant un minimum de matière fine.

  Il est impératif d'équiper les camions de vrac assurant les *livraisons partielles* aux utilisateurs finaux d'un mécanisme d'alimentation à faible abrasion. Le tuyau de déchargement doit pouvoir isoler le courant électrique (mise à la terre du véhicule) et être enduit de sorte à limiter les frottements. La connexion entre les tuyaux ne doit pas contenir de bords coupants faisant face à l'écoulement des granulés. Lorsque des véhicules, autres que des camions de vrac, servent à livrer des utilisateurs finaux, ils doivent impérativement utiliser un équipement garantissant une livraison appropriée générant un minimum de fines.

  L'*organisme compétent local (Propellet France)* peut convenir avec la société d'une période transitoire personnelle.
- Lors de *livraisons partielles* de granulé en vrac aux utilisateurs finaux, il est impératif de prendre les mesures nécessaires ou d'adopter l'équipement approprié pour garantir la détermination exacte du poids de granulé livré.

Il est impératif que les camions assurant des *livraisons partielles* aux utilisateurs finaux soient équipés d'un système de pesée embarquée. L'*organisme certificateur compétent (FCBA)* peut accorder des exceptions personnelles à cette règle pendant une période transitoire.

- Il convient de vérifier que l'air d'alimentation s'évacue du silo.

  Il est impératif que les camions de vrac assurant des *livraisons partielles* aux utilisateurs finaux soient équipés d'un dispositif pour extraire l'air d'alimentation du silo de stockage pendant la livraison. L'*organisme certificateur compétent (FCBA)* peut accepter d'autres solutions évitant de souffler les poussières dans le bâtiment du client. L'*organisme compétent local (Propellet France)* doit être informé des autres solutions acceptées.

### 5.4.3 Principaux processus d'exploitation

Il convient de mettre en œuvre les processus suivants (le cas échéant) et de documenter leur réalisation.

***Tableau 8:*** *Principaux processus d'exploitation de la manutention de granulé et exigences liées à la documentation*

| Zone | Processus | Exigences liées à la documentation |
|---|---|---|
| Marchandises entrantes | • Acceptation des marchandises<br>• Vérification des documents de livraison. | • Bons de livraison<br>• Tickets de pesée |
| Installations et équipement | • Maintenance régulière<br>• Vérification de la propreté | • Plans de maintenance et de nettoyage, y compris la confirmation et la mise en œuvre |
| Ensachage (le cas échéant) | • Calibrage, vérification ou validation du système de pesée de la ligne d'ensachage | • Documentation de la validation |
| Marchandises sortantes (y compris le chargement sur le site de production) | • Vérification des marchandises sortantes: température du granulé (elle doit être ≤ 40 °C, matières fines<= 1%). Liberté de la méthodologie<br>• Échantillons de référence | • Bons de livraison mentionnant le fret antérieur pour les véhicules transportant d'autres marchandises que le granulé certifié. |
| Contrôle qualité | • Les auto-inspections comprennent l'évaluation des résultats.<br>• Maintenance, nettoyage, calibrage, vérification ou validation des dispositifs d'essai. | • Procédures d'essais<br>• Résultats des essais. Évaluation des résultats des essais.<br>• Compte-rendu des inspections visuelles. Procédures de nettoyage.<br>• Défaillances et mesures correctrices. |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Gestion de granulé de bois non conforme. |

### 5.4.4 Auto-inspection.

*Il incombe aux prestataires de services certifiés* de mettre en place un système d'auto-inspection régulier de la qualité du granulé dans les silos et les stations d'ensachage. Les méthodes d'essais peuvent s'écarter des méthodes préconisées par la norme ISO 17225-2. Il est impératif de vérifier et de valider toutes les méthodes d'essai lors des inspections sur site. Les essais sont effectués conformément au plan d'inspection régulière. L'exécution et les résultats sont consignés.

Les exigences minimales pour les silos consistent en une inspection hebdomadaire couvrant:

- une inspection visuelle du granulé de bois stocké;
- une inspection du dispositif de séparation des fines;
- un échantillonnage de granulé au chargement et la détermination du taux de fines pour régler le dispositif de séparation des fines.

Les lignes d'ensachage doivent faire l'objet d'une auto-inspection, au moins, une fois par jour. Outre les mesures précitées, les contrôles comprennent les essais figurant au *Tableau 9*.

***Tableau 9:*** *Exigences minimales pour les essais d'auto-inspection des stations d'ensachage*

| **Paramètre** | **Point de prélèvement** | **Fréquence** |
|---|---|---|
| Résistance mécanique<br>Taux de fines | Point ultime après la séparation des fines et avant l'ensachage | Au moins une fois par jour |

Il convient de procéder aux essais selon les méthodes qu'a validées le contrôleur. Lorsque des doutes raisonnables apparaissent à propos de la qualité du granulé, l'*organisme certificateur* peut demander des essais plus fréquents ou complémentaires.

Pour les exigences sur les échantillons de référence, consulter la *section 2.7*.

### 5.4.5 Documentation de livraison de granulé en vrac - Livraison par camion complet

Il convient de documenter chaque livraison de granulé en vrac à des distributeurs à l'aide d'un registre de livraisons consignant:

- *le sceau de certification* ou l'*ID ENplus* de la *société certifiée* qui emploie le *prestataire de services certifié*
- la classe de qualité EN*plus*
- le poids du granulé livré en kg ou en tonne
- le diamètre des granulés
- la date du chargement
- la plaque d'immatriculation du véhicule de livraison
- la nature du fret précédent, s'il ne s'agissait pas de granulé de bois certifié

Livraison à d'autres *sociétés certifiées*: Il est recommandé d'inclure les informations relatives au taux de fines, s'il dépasse 1%.

### 5.4.6 Documentation de livraison de granulé en vrac - Livraison partielle à des utilisateurs finaux

Il convient de documenter chaque *livraison partielle* de granulé en vrac à des utilisateurs finaux, à l'aide d'un registre de livraisons consignant:

- *le sceau de certification* ou l'*ID ENplus* de la *société certifiée* qui emploie le *prestataire de services certifié*
- la classe de qualité EN*plus*
- le poids du granulé livré en kg ou en tonne
- le diamètre des granulés
- la date de livraison
- la plaque d'immatriculation du véhicule de livraison
- l'état du silo avec les défauts apparents, comme l'absence de tapis d'impact, des angles de tuyau inappropriés ou l'absence de ventilation (uniquement pour les *livraisons partielles*). Lorsque le chauffeur ne peut pas vérifier l'état du silo, il doit le consigner sur le registre de livraisons. Le volume de granulé résiduel (uniquement pour les *livraisons partielles*). Lorsque le chauffeur ne peut pas vérifier le volume de granulé résiduel, il doit le consigner sur le registre de livraisons.
- les conditions de livraison, p. ex. la longueur des conduites, la pression de la soufflerie, le temps de soufflerie
- l'état de la chaudière (marche/arrêt)
- les anomalies pendant la livraison
- la mention ‘les silos doivent être ventilés‘
- la mention ‘À stocker dans des conditions sèches‘.
- la mention « N’utilisez qu’avec des systèmes de combustion approuvés et appropriés selon les instructions du fabricant et les réglementations nationales ».
- la nature du fret précédent, s'il ne s'agissait pas de granulé de bois certifié

**Le client (ou son représentant) doit signer la documentation de livraison, à titre de confirmation. Les éléments du registre de livraisons peuvent figurer sur le bon de livraison. Le *distributeur certifié* remet un exemplaire du registre de livraisons au client.**

### 5.4.7 Obligations de déclaration

*Les prestataires de services certifiés* doivent signaler les changements et les incidents importants à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* et à l'*organisme compétent local (Propellet France)*.

Les prestataires de services certifiés doivent signaler les changements suivants à l'*organisme certificateur compétent (FCBA)* et à l'*organisme compétent local (Propellet France)* (le cas échéant):

- Fiches techniques mises à jour tous les ans pour les silos et les camions assurant les *livraisons partielles* à des utilisateurs finaux.
- Lors de la mise en service de camions assurant des *livraisons partielles*, il convient de communiquer leur fiche technique, à l'avance.
- Nouvelles lignes d'ensachage. Il incombe à un *contrôleur référencé* de procéder à leur inspection avant leur mise en service.
- Changements importants à propos du contrôle qualité, comme de nouvelles méthodes d'essai.
- Nomination d'un nouveau gestionnaire de la qualité.

Les prestataires de services certifiés doivent signaler les changements suivants à l'*organisme compétent local (Propellet France)* (le cas échéant):

- Changements relatifs à la propriété ou au statut juridique d'une société
- Nouvelle société affiliée ou suppression d'une société affiliée

L'*organisme compétent local (Propellet France)* est en droit de demander un complément d'information

- pour des publications relatives au programme
- en cas de problèmes de qualité affectant soit la *société certifiée* soit d'autres parties prenantes du secteur du granulé.

# 6 DOCUMENTS EN VIGUEUR

Les documents suivants mentionnés dans le *référentiel* sont valides dans leur version actuelle publiée sur les sites Internet internationaux [www.enplus-pellets.eu] ou nationaux EN*plus* : www.enplus-pellets.fr

- *Guide du stockage*
- Guide de l'auto-inspection
- Calculateur des émissions de gaz à effet de serre
- Formulaire de demande pour les producteurs
- Formulaire de demande pour les distributeurs
- Formulaire de demande pour les prestataires de services
- Fiches techniques pour les camions de transport (livraison aux utilisateurs finaux), silos et stations d'ensachage
- Modèle de *contrat de sous-licence*
- Modèle de registre de livraison

# 7 ANNEXE

## 7.1 Marquage de l'identifiant: codes et combinaisons de couleurs

### 7.1.1 Combinaisons de couleurs

*Sceau de* ***certification****, signe de qualité* et logo de services doivent être utilisés conformément aux instructions de l'*organisme compétent local (Propellet France)*. Le *Tableau 10* indique les combinaisons de couleurs possibles.

***Tableau 10:*** *Combinaisons de couleurs possibles pour le marquage de l'identifiant*

| **Version** | ***Sceau de certification*** | **Logo de qualité** | ***Logo de services*** |
|---|---|---|---|
| **Version A: Combinaison de couleurs officielle**<br><br>Consulter le *Tableau 11* pour les codes couleurs | BE 023 | | BE 912 SP |
| **Version B: Monochrome noir & blanc**<br>Éléments noirs sur fond blanc. | BE 023 | | BE 912 SP |
| **Version C: Monochrome couleur**<br>Éléments monochromes sur fond monochrome. Le logo doit être aisément reconnaissable. | BE 023<br>Exemple réservé aux sacs de granulé | Exemple réservé aux sacs de granulé | Interdit |

### 7.1.2 Codes couleurs

*Tableau 11* indique les codes des couleurs des différents éléments graphiques

*Tableau 11: Codes des couleurs à utiliser pour le marquage de l'identifiant*

| | **orange** | **gris** | **noir** |
|---|---|---|---|
| **RGB** | R=225, G=93, B=0 | R=134, G=129, B=117 | R=24, G=23, B=21 |
| **CMYK** | C=0, M=65, Y=100, K=0 | C=0, M=5, Y=20, K=60 | C=0, M=0, Y=0, K=100 |
| **Pantone** | 1505 | 424 | noir |
| **HKS** | HKS 7 | HKS 96 | HKS 88 |