

Comment ça marche ?

Une structure de pilotage, constituée de FIBRA et de Fibois Ardèche-Drôme gère et organise la démarche de certification. Elle accompagne les entreprises adhérentes dans la mise en place et le suivi du respect des engagements dans leurs organisations. Elle veille ensuite à la bonne application des engagements.

L'AFAQ-AFNOR évalue chaque année la structure de pilotage et le niveau de service des entreprises.

Les partenaires de la certification



et les entreprises certifiées

Avec le concours technique et financier de

ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Énergie

Rhône-Alpes Région

La certification CHALEUR BOIS QUALITE + vous intéresse ?

Contact général :

FIBRA
34 rue Casimir Périer - BP 2028
69228 Lyon cedex 02
Tél : 04 78 37 09 66 - Fax : 04 72 56 36 56
info@fibra.net
www.fibra.net

Contact technique :

FIBOIS Ardèche-Drôme
INEED Rovaltain TGV
BP11159 - 26 958 Valence cedex 09
Tél. : 04 75 25 97 05 - Fax : 04 75 25 97 06
contact@fibois.com
www.fibois.com

Fourniture de combustibles bois pour chaufferie automatique

CHALEUR BOIS QUALITE +

Certification suivant un référentiel AFAQ Service Confiance



Des professionnels s'engagent sur :

- La qualité des combustibles bois
- La fiabilité des approvisionnements



Ref-103-2

Une première
en France

La certification **CHALEUR BOIS QUALITE +**, pourquoi ?

En partenariat avec FIBOIS Ardèche-Drôme et FIBRA, les fournisseurs de combustibles bois pour chaudière automatique s'engagent à répondre aux exigences d'un référentiel AFAQ Service Confiance® pour apporter à leurs clients un véritable gage de qualité.

Rhône-Alpes : une politique forte du bois énergie qui se traduit par un nombre d'installations important



Les fournisseurs s'engagent à répondre aux deux attentes principales des clients :



- la qualité et la régularité du combustible**
→ un combustible adapté à votre type de chaudière
- la fiabilité des approvisionnements**
→ un combustible livré en temps voulu et en toute sécurité

Un véritable dialogue s'instaure entre le client et le fournisseur qui va au delà de la simple fourniture de combustible et garantit un niveau de performance en constante progression

L'AFAQ-AFNOR Certification : un organisme indépendant garant de cette démarche qui :



Ref-103-2

AFAQ-AFNOR Certification
116 avenue Aristide Briand
BP 40 92224 Bagneux cedex

- évalue et certifie les entreprises adhérentes
- contrôle le respect de leurs engagements



La certification est un gage de confiance et une preuve incontestable de la valeur des services des fournisseurs

7 engagements au service du client

Les **7** engagements de service des fournisseurs de combustible bois pour chaudière automatique

- 1 AIDER** le client dans le choix du combustible qui respecte le couple "chaudière / combustible"
- 2 DÉFINIR** avec le client les modalités d'approvisionnement adaptées à sa consommation
- 3 ÉTABLIR** avec le client un contrat complet et précis
- 4 FOURNIR** au client un combustible aux caractéristiques constantes
- 5 ASSURER** la continuité de l'approvisionnement du client
- 6 RESPECTER** les lieux et l'environnement du site lors des livraisons et les horaires fixés avec le client
- 7 TENIR COMPTE** du niveau de satisfaction du client

Créée en 2002, la certification a fait ses preuves

En 2006, le taux de satisfaction des clients ayant fait appel à des fournisseurs certifiés est de 93 % (résultat de l'enquête de satisfaction annuelle)



CHALEUR BOIS QUALITE +
C'EST L'EFFICACITÉ AU SERVICE DU CLIENT