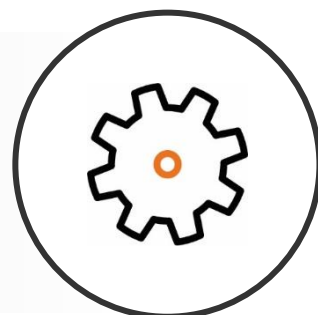




Le leader mondial de la  
certification des granulés de bois

## **Document de Procédures ENplus®**

*Enquête et résolution de l'utilisation  
frauduleuse des marques  
commerciales ENplus®*



ENplus® PD 2007:2022, première édition

Valable dans le monde entier, sauf en Allemagne

EPC/ Bioenergy Europe  
Place du Champ de Mars 2  
1050 Brussels, Belgium  
Tel: + 32 2 318 40 35,  
E-mail: [enplus@bioenergyeurope.org](mailto:enplus@bioenergyeurope.org)

**Nom du document :** Enquête et résolution sur l'utilisation frauduleuse des marques commerciales ENplus®

**Titre du document :** ENplus® PD 2007:202X

**Validé par :** L'assemblée générale de l'European Pellet Council

**Date de validation :** 27.09.2022

**Date de publication :** 01.10.2022

**Date d'entrée en vigueur :** 01.01.2023

:

### Copyright notice

© Bioenergy Europe 2020

This document is copyright-protected by Bioenergy Europe. This document is freely available from the ENplus® website ([www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu)) or upon request.

No part of this document, covered by the copyright, may be changed or amended, reproduced or copied in any form or by any means, for commercial purposes, without the permission of Bioenergy Europe.

The only official version of this document is in English. Translations of this document can be provided by EPC/ Bioenergy Europe or a National Licensor. In case of any doubt, the English version prevails.

## Avant-propos

Le Conseil Européen du Granulé (ou EPC), fondé en 2010 avec un réseau de Bioenergy Europe AISBL, est un organisme-cadre qui représente les intérêts du secteur européen des granulés de bois. Ses membres sont des associations nationales du granulé ou des organisations connexes de pays européens ou non européens. L'EPC est une plateforme pour le secteur du granulé permettant de discuter des questions qui doivent être gérées dans la transition d'un produit de niche à un produit énergétique principal. Ces questions comprennent la normalisation et la certification de la qualité des granulés, de la sûreté, de la sécurité de l'approvisionnement, de l'éducation et formation, ainsi que des dispositifs de mesure de la qualité des granulés.

La Deutsches Pelletinstitut GmbH – Institut Allemand du Granulé (**DEPI**) a été fondée en 2008 en tant que filiale de Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband e. V. - Association allemande du combustible et des granulés de bois (DEPV) et fournit une plateforme de communication et un pôle de compétences pour les sujets liés au chauffage utilisant les granulés de bois. En 2010, **DEPI** a créé, en collaboration avec le Centre allemand de recherche sur la biomasse de Leipzig (DBFZ) et Propellet France Autriche, le système de certification ENplus®. En 2011, les droits de marques de tous les pays, à l'exception de l'Allemagne, ont été transférés à l'EPC.

Aujourd'hui, l'EPC est l'instance dirigeante du système de certification de la qualité ENplus® pour tous les pays en dehors de l'Allemagne, qui est régi par **DEPI**.

Ce document remplace le Référentiel ENplus®, version 3.0 et entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

## Sommaire

<u>Avant-propos</u> .....	3
<u>Introduction</u> .....	5
<u>1 Portée</u> .....	6
<u>2 Références normatives</u> .....	7
<u>3 Termes et définitions</u> .....	8
<u>4 Conditions générales</u> .....	13
<u>5 Éligibilité d'une notification de fraude</u> .....	14
<u>6 Processus de résolution de la fraude ENplus®</u> .....	15
<u>7 Exécution et résolution d'une fraude ENplus®</u> .....	17
<u>8 Réclamations et recours concernant la résolution et l'enquête sur une fraude ENplus®</u> ...	19

## Introduction

Le programme ENplus® vise principalement à gérer un système de certification de qualité ambitieux qui offre des granulés de bois de qualité et uniformes. Le **logo ENplus®** permet de communiquer la qualité des granulés aux clients et aux consommateurs de manière transparente et vérifiable.

Les granulés de bois procurent un combustible renouvelable, produit essentiellement à partir de résidus de scierie. Les systèmes de chauffage domestiques ainsi que les brûleurs industriels utilisent les granulés de bois comme combustible. Ces derniers constituent un combustible raffiné pouvant être endommagé pendant la manutention. Aussi, il s'avère nécessaire de bien gérer la qualité sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement ; du choix de la matière première jusqu'à l'ultime livraison à l'utilisateur final.

Le système de certification ENplus® couvre les propriétés techniques des granulés, la gestion de la qualité en relation avec les propriétés des granulés, et la satisfaction de la clientèle dans toute la chaîne d'approvisionnement, de la production à l'utilisation finale des granulés.

Le système de certification ENplus® vise principalement l'utilisation domestique et le secteur de chauffage collectif, tertiaire et industriel, mais la certification ENplus® est également disponible pour les autres acteurs de l'industrie des granulés.

Les **marques commerciales ENplus®** et les labels connexes informent sur la qualité des granulés certifiés. Cela permet aux producteurs de communiquer les aspects qualitatifs du système et encourage les acheteurs à utiliser ces informations pour choisir des produits qui répondent de manière fiable à leurs attentes en ce qui concerne la qualité.

Les **marques commerciales ENplus®** est une marque déposée protégée et son utilisation par les **entreprises** de la chaîne d'approvisionnement des granulés n'est autorisée que sur la base d'une certification ENplus® valide et d'une licence de la marque délivrée par le **Gestionnaire du système de certification ENplus®**.

Dans tout le présent document, pour désigner les dispositions qui sont obligatoires, le terme "doit" est utilisé. Le terme "devrait" est utilisé pour désigner les dispositions qui se doivent d'être adoptées et mises en œuvre, bien que non obligatoires. Pour désigner la ou les autorisations qui sont exprimées dans le présent document, "peut" est utilisé partout. "Peut" fait référence à la fois à la capacité d'un utilisateur ou à une possibilité ouverte à l'utilisateur, comme indiqué dans le présent document.

Les termes rédigés en caractères gras sont présentés en chapitre 3. Termes et définitions.

# 1 Portée

Le présent document décrit les exigences et les procédures nécessaires à la résolution et à l'enquête sur l'utilisation illégale et frauduleuse des **marques commerciales ENplus®** par toute entité de la chaîne d'approvisionnement des granulés située dans un pays, à l'exception de l'Allemagne, qui viole les droits légaux sur les **marques commerciales ENplus®** et ENplus® ST 1003. Les procédures doivent être appliquées par le **Gestionnaire International ENplus®** ou par les **Gestionnaires Nationaux ENplus®** en fonction de la localisation de l'**entreprise** impliquée dans les activités frauduleuses.

REMARQUE : Toute **fraude** concernant la certification ENplus® en Allemagne doit être adressée à **DEPI** qui agit en tant qu'instance dirigeante ENplus® pour l'Allemagne.

## 2 Références normatives

Les documents mentionnés ci-dessous sont essentiels à l'application du présent document, tel que défini dans ses exigences particulières. Pour les références datées, seule l'édition pertinente s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document référencé (y compris toute modification) s'applique.

ENplus®ST 1001, *Granulés de bois ENplus®- Exigences pour les entreprises*

ENplus®ST 1003, *Utilisation des marques commerciales ENplus®- Exigences*

ENplus®PD 2002, *Procédures de réclamations et de recours* ;

## 3 Termes et définitions

### 3.1 recours

Demande écrite présentée par toute personne ou organisation (le requérant) en vue d'obtenir une reconsidération de toute décision prise par le **Gestionnaire du système de certification ENplus®** lorsque le requérant estime que de telles décisions ont été prises en violation des exigences ou procédures ENplus®.

REMARQUE : Ces décisions défavorables peuvent comprendre :

- a) le rejet d'une demande d'utilisation des marques commerciales ENplus® ;
- b) Le refus d'une demande de référencement des organismes de certification et des laboratoires ENplus®

### 3.2 granulés ensachés

Granulés dans une unité d'emballage qui les protège de la dégradation de la qualité avec un poids de remplissage entre 5 kg et 50 kg.

REMARQUE 1 : Un sac en plastique est un exemple typique d'unité d'emballage pour les **granulés ensachés**.

REMARQUE 2 : Les exigences relatives à l'utilisation du visuel de sac ENplus® sont définies dans la norme ENplus® ST 1003

### 3.3 big bag

Un récipient flexible pour produits en vrac (ou FIBC) en tissu souple conçu pour stocker et transporter des **granulés en vrac** d'une capacité nette de 1.500 L. Une livraison de granulés dans de **big bags** est considérée comme une livraison de **granulés en vrac**.

REMARQUE 1 : Un **big bag** peut être scellé ou descellé.

REMARQUE 2 : La livraison de granulés dans de **big bags** est considérée comme une **livraison par camion complet (>20T)**.

### 3.4 granulés en vrac

Granulés autres que les **granulés ensachés** produits, entreposés, manipulés ou transportés en vrac.

REMARQUE : Les **granulés en vrac** incluent également les granulés emballés dans de **big bags**.

### 3.5 entreprise

Entité qui met en œuvre les exigences de la norme ENplus® ST 1001.

### 3.6 réclamation

Manifestation écrite d'insatisfaction (autre qu'un **recours**) de la part de toute personne ou organisation liée aux activités du **Gestionnaire du système de certification ENplus®**, des **organismes de certification ENplus®**, des **laboratoires ENplus®** et/ou de **l'entreprise** certifiée ENplus®.



### 3.7 consensus

Accord général caractérisé par l'absence d'opposition soutenue concernant des questions de fond par toute partie importante de l'intérêt en question et par un processus qui implique de chercher la considération des opinions de toutes les parties concernées et de concilier les arguments contradictoires.

REMARQUE : Le **consensus** n'implique pas nécessairement l'unanimité (Guide 2 ISO/CEI).

### 3.8 DEPI

**DEPI** (Deutsches Pelletinstitut GmbH) est l'instance dirigeante du système de certification ENplus®, responsable de la gestion du système de certification ENplus® en Allemagne.

### 3.9 organisme de certification ENplus®

Organisme de certification reconnu pour procéder à une certification dans le système de certification ENplus®.

### 3.10 sceau de certification ENplus®

Un graphique distinctif composé du **logo ENplus®** et de l'unique **ID ENplus®**.

REMARQUE : L'utilisation du **sceau de certification ENplus®** est décrite dans ENplus® ST 1003

### 3.11 Fraude ENplus®

Falsification intentionnelle en vue d'obtenir un gain injuste ou illicite par l'utilisation des marques ENplus®, ou en vue de priver le **Gestionnaire International ENplus®** ou les **Gestionnaires Nationaux ENplus®** d'un droit légal lié à la ou aux **marques commerciales ENplus®**.

REMARQUE : Voici des exemples typiques de **fraude ENplus®** :

- a) utilisation des marques commerciale ENplus® sans avoir une licence officielle de la marque ENplus®;
- b) contrefaçon des documents officiels ENplus® - concerne la falsification de documents officiels ENplus®, tels que les certificats, les contrats de licence de la marque ENplus®, les approbations, les rapports de laboratoire ;
- c) fraude en marketing - concerne l'**utilisation hors produit des marques commerciales ENplus®**, y compris les campagnes de marketing, les sites Web et tout autre matériel de communication publié par une **entreprise certifiée ou non certifiée ENplus®** ;
- d) utilisation abusive des produits - concerne l'**utilisation sur produit des marques commerciales ENplus®** telle l'utilisation de la marque de sac par une **entreprise certifiée ou non certifiée ENplus®**

### 3.12 ID ENplus®

Code alphanumérique unique délivré par le **Gestionnaire du système de certification ENplus®** à chaque **entreprise certifiée ENplus®**.

REMARQUE : L'utilisation de l'**ID ENplus®** est décrite dans la norme ENplus® ST 1003.

### 3.13 Gestionnaire International ENplus®

Bioenergy Europe AISBL, représentée par le Conseil Européen du Granulé (ou EPC), instance dirigeante du système de certification ENplus®, avec la responsabilité globale de la gestion du système de certification ENplus® en dehors de l'Allemagne.

### 3.14 logo ENplus®

Conception graphique distinctif qui est une marque déposée et qui fait également partie du **Sceau de Certification ENplus®**, du **Sceau de Qualité ENplus®** et du **Signe de Service ENplus®** avec l'**ID ENplus®**.

REMARQUE : L'utilisation du **logo ENplus®** est décrite dans la norme ENplus® ST 1003.

### 3.15 Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)

Instance dirigeante du système de certification ENplus® désigné par le **Gestionnaire International ENplus®** pour gérer le système de certification ENplus® dans un pays donné.

REMARQUE : Les coordonnées des **Gestionnaires Nationaux ENplus®** en fonction des pays sont disponibles sur le **site officiel d'ENplus®**.

### 3.16 logo des catégories de qualité ENplus®

Un graphique distinctif faisant référence aux catégories de qualité ENplus®.

REMARQUE : L'utilisation du **logo de qualité ENplus®** est décrite dans la norme ENplus® ST 1003

### 3.17 sceau de qualité ENplus®

Un graphique distinctif faisant référence aux catégories de qualité ENplus®, composé du **logo ENplus®**, du **logo de qualité ENplus®** et de l'unique **ID ENplus®**.

REMARQUE : L'utilisation du **sceau de qualité ENplus®** est décrite dans la norme ENplus® ST 1003.

### 3.18 Gestionnaire du système de certification ENplus®

Instance dirigeante du système de certification ENplus® qui est soit le **Gestionnaire International ENplus®**, un **Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®**, soit **DEPI**, selon leur région respective.

REMARQUE : Les coordonnées du **Gestionnaire du système de certification ENplus®** pour chaque pays sont disponibles sur le **site officiel d'ENplus®**

### 3.19 signe de Prestataire de services ENplus®

Un graphique distinctif délivré par le **Gestionnaire du système de certification ENplus®** concerné à chaque **Prestataire de services** certifié ENplus®, incluant le logo du **Prestataire de services ENplus®** et l'**ID ENplus®**.

REMARQUE : L'utilisation du **signe de Prestataire de services ENplus®** est décrite dans la norme ENplus® ST 1003.

### 3.20 laboratoire ENplus®

Entité reconnue pour accomplir le test au sein du système de certification ENplus®.

[source : modifiée à partir de ISO 17020]

### 3.21 marques commerciales ENplus®

Matériel protégé par le droit d'auteur et la marque commerciale protégée ENplus® (pictogrammes et mots-symbole ENplus®) qui fait référence à la qualité des granulés selon le système de certification ENplus®

### 3.22 livraison par camion complet (>20T)

Livraison de **granulés en vrac** à un client autre que la **livraison partielle (<20T)**.

REMARQUE : Exemples de **livraison par camion complet (>20T)** : une livraison d'un chargement complet de camion de plus de 20 tonnes à un utilisateur final, une livraison à un **distributeur**, une livraison par trains ou navires, une livraison de **big bags**.

### 3.23 non-conformité

Se référant au non-respect d'une exigence ENplus®.

### 3.24 site officiel d'ENplus®

Site web officiel du système ENplus® géré par le **Gestionnaire International ENplus®** ([www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)) pour tous les pays à l'exception de l'Allemagne et par **DEPI** ([www.enplus-pellets.de](http://www.enplus-pellets.de)) pour l'Allemagne.

### 3.25 utilisation hors produit des marques commerciales ENplus®

Se référant à toute l'utilisation des **marques commerciales ENplus®** autre que l'utilisation sur produit qui ne se rapporte pas à un produit fini.

### 3.26 utilisation sur produit des marques commerciales ENplus®

L'utilisation des **marques commerciales ENplus®** en relation avec, ou en référence aux granulés certifiés ENplus®, y compris :

- a) l'utilisation directement liée aux granulés certifiés individuellement, c'est-à-dire les produits réels (produits en vrac), les produits dans des emballages individuels, des conteneurs ou des sacs, ainsi que les véhicules de transport de produits ;
- b) l'utilisation de la documentation associée aux granulés (une facture, une liste d'emballage, une publicité, une brochure, un site Web, des médias sociaux, etc.), lorsque l'utilisation du matériel des **marques commerciales ENplus®** fait référence aux granulés certifiés individuellement.

REMARQUE 1 : Toute utilisation qui peut être perçue ou comprise par les acheteurs ou le public comme se référant à un produit spécifique inclus dans le produit est considérée comme une **utilisation sur produit**.

### 3.27 producteur

**Entreprise** qui produit des granulés de bois.

REMARQUE : Le **producteur** qui commercialise ses propres granulés avec une **livraison par camion complet (>20T)** n'est pas considéré comme un **distributeur**. Un **producteur** est considéré comme un **distributeur** lorsque ses activités commerciales comprennent la **livraison partielle (<20T)** ou le commerce de granulés d'autres **entreprises**.

### 3.28 Prestataire de services

**Entreprise** offrant les services suivants sans avoir la propriété sur les granulés.

- a) ensachage de granulés ;
- b) **livraison partielle (<20T)** de granulés ;
- c) stockage de granulés dans une installation à partir de laquelle ceux-ci sont livrés aux utilisateurs finaux.

REMARQUE: Le **producteur** ou le **distributeur** peut également devenir un **Prestataire de services** pour une autre **entreprise** où il ne possède des granulés et n'exerce aucune des activités définies ci-dessus.

### 3.29 livraison partielle (<20T)

Livraison de **granulés en vrac** à un utilisateur final ne dépassant pas 20 tonnes, sauf livraison de granulés dans de **big bags** ou utilisant des **distributeurs automatiques**.

REMARQUE : Un exemple typique de la **livraison partielle (<20T)** est la livraison de granulés à un plus grand nombre d'utilisateurs finaux (ménages) le long d'une seule route (multipoints).

### 3.30 norme

Document établi par **consensus** et validé par un organisme reconnu qui fournit, pour une utilisation commune et répétée, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques pour les activités ou leurs résultats, visant à atteindre le degré ou l'ordre optimal dans un contexte donné.

REMARQUE : Les **normes** devraient être fondées sur les résultats consolidés de la science, de la technologie et de l'expérience, et visent à promouvoir les avantages optimaux (Guide ISO/CEI 2).

### 3.31 distributeur

**Entreprise** commercialisant des granulés de bois. Elle peut entreprendre le stockage et/ou la livraison de granulés.

REMARQUE : Le terme « **distributeur** » couvre également le terme « **producteur** » lorsque les activités commerciales de ce dernier comprennent la **livraison partielle (<20T)** ou la commercialisation de granulés achetés à d'autres **entreprises**.

### 3.32 distributeur automatique

Une machine en libre-service qui permet la fourniture de petites quantités de **granulés en vrac** à des utilisateurs finaux.

REMARQUE : Les machines en libre-service pour la collecte de granulés par les **distributeurs**, les **Prestataires de services** ou les sous-traitants ne sont pas des **distributeurs automatiques** au sens de cette **norme**.

## 4 Conditions générales

**4.1** Le **Gestionnaire International ENplus®** doit établir et maintenir une Plateforme de Certification en ligne dédiée à la **fraude ENplus®** qui comprend :

- a) la description de la **fraude ENplus®** et de sa détection ;
- b) un formulaire de notification de la **fraude ENplus®** ;
- c) une liste des **entreprises** qui ont été mises sur la liste noire de la certification ENplus® suite à une enquête sur la **fraude ENplus®**.

**4.2** Les **Gestionnaires Nationaux ENplus®** doivent assurer la traduction du portail du site dans leur langue nationale.

**4.3** Les résultats de l'enquête sur la fraude concernant les **entreprises** certifiées ENplus® seront également pris en compte dans le contrat de licence de la marque ENplus® (tel que défini par ENplus® PD 2003) ainsi que dans le processus de certification comme **non-conformité** aux exigences de certification ENplus®.

## 5 Éligibilité d'une notification de fraude

**5.1** Toutes les notifications de fraude doivent être soumises via le portail internet consacré à la fraude (<https://www.enplus-pellets.eu/fr/report-an-issue.html>). Lorsque des notifications de fraude sont soumises par d'autres moyens, le **Gestionnaire International ENplus®** ou le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit directement saisir la notification de fraude reçue via le portail de fraude du site web.

**5.2** Lorsque la notification de fraude ne remplit pas les conditions de la définition de la 'fraude ENplus®' (voir [3.11](#)), la notification est alors considérée comme une 'réclamation' selon ENplus® PD 2002.

**5.3** Lorsque la notification de fraude concerne une **entreprise** certifiée ENplus®, le **Gestionnaire International ENplus®** ou le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** concerné, doit transmettre la notification de **fraude ENplus®** à l'**organisme de certification ENplus®** compétent, en demandant les informations et la coopération appropriées, le cas échéant.

**5.4** Le **Gestionnaire International ENplus®** ou le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit immédiatement :

- a) accuser réception et acceptation/rejet de la notification de fraude par le notifiant, y compris sa justification sous forme écrite ;
- b) fournir à l'auteur de la notification des fraudes des documents détaillant les procédures ENplus® pour les enquêtes sur les fraudes afin de s'assurer qu'elles sont bien comprises.

## 6 Processus de résolution de la fraude ENplus®

**6.1** Toute fraude fait l'objet d'une enquête de la part du **Gestionnaire International ENplus®** ou du **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** en fonction du pays où la fraude a eu lieu ou de la localisation de l'**entreprise** impliquée dans les activités frauduleuses. Lorsque plusieurs entités de plusieurs pays sont impliquées dans la fraude notifiée, le **Gestionnaires International ENplus®** doit décider si l'enquête sur la fraude notifiée doit être menée soit par le **Gestionnaire International ENplus®**, soit par le **Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®**, soit conjointement.

**6.2** Selon le cas, le **Gestionnaire International ENplus®** ou le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit contacter l'entité responsable de la fraude notifiée pour lui demander de fournir des informations et des explications sur la fraude notifiée.

**6.3** Selon le cas, le **Gestionnaire International ENplus®** ou le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit enquêter sur la fraude notifiée en se basant sur :

- a) les informations incluses dans la notification de fraude (voir [5.1](#));
- b) les informations fournies par l'entité responsable de la fraude (voir [6.2](#));
- c) les informations émanant d'autres parties (par exemple l'**organisme de certification ENplus®**, voir [5.3](#));
- d) autres sources d'information pertinentes, ex. : sites Web, registres publics, etc.

**6.4** Les résultats de l'enquête doivent être communiqués dans un rapport d'enquête écrit sur la fraude qui doit inclure au moins :

- a) l'entité(s) impliquée(s) dans la fraude notifiée ;
- b) une description de la fraude notifiée ;
- c) les résultats de l'enquête, y compris une déclaration claire sur la **fraude ENplus®** ;
- d) les mesures correctives, y compris le calendrier de leur mise en œuvre et la signature de la 'Lettre de mise en demeure' le cas échéant.

**6.5** Les résultats de l'enquête doivent être communiqués aux entités impliquées dans la fraude.

**6.6** Lorsque l'enquête confirme la fraude ENplus®, la communication présentée en [6.5](#) doit inclure également :

- a) une demande de mise en œuvre de mesures correctives pour une période déterminée ;
- b) une demande de présentation de preuves confirmant la mise en œuvre de mesures correctives ;
- c) une demande de signature de la "Lettre de mise en demeure", le cas échéant (voir [6.4d](#)).

**6.7** Le **Gestionnaire International ENplus®** ou le **Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®**, selon le cas, doit vérifier la mise en œuvre des mesures correctives.

**6.8** Lorsque la notification de fraude concerne une **entreprise** certifiée ENplus®, le **Gestionnaire International ENplus®** ou le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** concerné, selon le cas, doit communiquer les résultats de l'enquête (voir [6.5](#) et [6.6](#)) à l'**organisme de certification ENplus®** compétent, en lui demandant de prendre en considération les informations dans ses activités d'évaluation. Cela doit être fait par le biais de la Plateforme de Certification ENplus® ou par d'autres moyens spécifiés par le **Gestionnaire International ENplus®**.

**6.9** Lorsque la fraude notifiée fait l'objet d'une enquête par un **Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®**, le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit transmettre les résultats de l'enquête et les résultats de la vérification des mesures correctives au **Gestionnaire International ENplus®**. Cela doit être fait par le biais de la Plateforme de Certification ENplus® ou par d'autres moyens spécifiés par le **Gestionnaire International ENplus®**.

**6.10** Lorsque la **fraude** concerne également la certification ENplus® et/ou les **marques commerciales ENplus®** en Allemagne, le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France) / Gestionnaire International ENplus®** doit consulter **DEPI**.



## 7 Exécution et résolution d'une fraude ENplus®

**7.1** Lorsque la ou les entités impliquées dans la **fraude ENplus®** ne communiquent pas et/ou ne coopèrent pas avec le **Gestionnaire International ENplus®** ou le **Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®**, selon le cas, ou ne mettent pas effectivement en œuvre les mesures correctives (décrit en [chapitre 6](#)), le **Gestionnaire International ENplus®** ou le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit mettre en œuvre les sanctions et procédures définies dans le [Tableau 1](#).

**7.2** Lorsque la **fraude ENplus®** a eu lieu via les réseaux sociaux, des plateformes commerciales ou autres médias telles qu'un site Web, Facebook, Twitter, LinkedIn, Amazon, eBay, etc. et que la **fraude ENplus®** se poursuit après le processus de résolution de la **fraude ENplus®** décrit en [chapitre 6](#), le **Gestionnaire International ENplus®** ou le **Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®**, selon le cas, doit déposer une **Réclamation** pour la Marque (TC) soit par le biais d'un formulaire d'abus interne sur la plateforme spécifique, soit par l'envoi d'un courriel d'abus et/ou d'une lettre à l'hôte du site Web.

**7.3** Lorsque la **fraude ENplus®** fait l'objet d'une enquête par un **Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®**, le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit communiquer le dernier avertissement et ses résultats ([Tableau 1](#), étape 2) au **Gestionnaire International ENplus®**. Cela doit être fait par le biais de la base de données de la certification ENplus® ou par d'autres moyens spécifiés par le **Gestionnaire International ENplus®**.

### ● **Tableau 1**

#### **Sanctions et Procédures concernant une fraude ENplus®**

<b>Etape</b>	<b>Type de Sanction</b>	<b>Procédures</b>	<b>Actions y afférentes</b>
<b>Etape 1</b>	1 <sup>er</sup> avertissement (Par e-mail, fax ou voie postale ou lettre recommandée)	Décision prise par le <b>Gestionnaire International ENplus®</b> ou le <b>Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®</b> , selon le cas, lorsque les entités impliquées dans la <b>fraude ENplus®</b> ne répondent pas aux demandes de mesures correctives ou lorsque celles-ci ne sont pas mises en œuvre à temps.	Suspension temporaire du contrat de licence de la marque ENplus® lorsque la <b>fraude ENplus®</b> concerne une <b>entreprise</b> certifiée ENplus®.  Information à l' <b>organisme de certification ENplus®</b> pour suspendre temporairement le certificat ENplus® en raison de la suspension d'un contrat de licence de la marque ENplus® non valide lorsque la <b>fraude ENplus®</b> concerne une <b>entreprise</b> certifiée ENplus®.
<b>Etape 2</b>	Dernier avertissement (Par lettre recommandée)	Décision prise par le <b>Gestionnaire International ENplus®</b> ou le <b>Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®</b> , selon le cas, lorsque l'entité ou les entités impliquées dans la <b>fraude ENplus®</b> ne répondent pas au 1 <sup>er</sup> avertissement ou ne mettent pas en œuvre les mesures stipulées dans le 1 <sup>er</sup> avertissement.	Les entités impliquées dans la <b>fraude ENplus®</b> sont répertoriées sur le <b>site officiel d'ENplus®</b> parmi les " <b>entreprises sur liste noire</b> " qui ne sont pas éligibles à la certification ENplus®. L' <b>entreprise</b> est effacée de la liste lorsque les mesures correctives demandées ( <a href="#">6.4d</a> ) sont mises en œuvre et que la mise en œuvre est vérifiée par le <b>Gestionnaire International ENplus®</b> ou le <b>Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®</b> , selon le cas.  Résiliation du contrat de licence de la marque ENplus® lorsque la <b>fraude ENplus®</b> concerne une <b>entreprise</b> certifiée ENplus®.

			Information à l' <b>organisme de certification ENplus®</b> pour résilier le certificat ENplus® sur la base d'un contrat de licence de la marque ENplus® résilié lorsque la <b>fraude ENplus®</b> concerne une <b>entreprise</b> certifiée ENplus®.
<b>Etape 3</b>	Action en justice	<p>Décision prise par le <b>Gestionnaire International ENplus®</b> (Conseil d'administration d'EPC en consultation avec le Conseil d'administration de Bioenergy Europe) ou par le <b>Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®</b>, selon le cas, lorsque le dernier avertissement est ignoré ou les mesures prises par les entités impliquées dans la <b>fraude ENplus®</b> ne sont pas mises en œuvre à temps ou ne sont pas satisfaisantes.</p> <p>Lorsque la décision est prise par le <b>Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®</b>, le <b>Gestionnaire International ENplus®</b> est informé en temps opportun des actions en justice proposées.</p>	<p>Actions en justice initiées par le <b>Gestionnaire International ENplus®</b> ou le <b>Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®</b>, selon le cas.</p> <p>Informations sur l'action en justice à communiquer à <b>DEPI</b>.</p>

## 8 Réclamations et recours concernant la résolution et l'enquête sur une fraude ENplus®

**8.1** L'entité qui notifie la fraude ou l'entité (ou les entités) impliquée dans la fraude peut déposer une **réclamation** ou un **recours** auprès du **Gestionnaire International ENplus®** ou du **Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®**, selon le cas.

**8.2** Le règlement des **réclamations** et des **recours** reçus doit se conformer à la procédure ENplus® PD 2002.



Le leader mondial de la  
certification des granulés de bois

We are a world-leading, transparent, and independent certification scheme for wood pellets. From production to delivery, we guarantee quality and combat fraud along the entire supply chain.

ENplus® c/o Bioenergy Europe  
Place du Champ de Mars 2  
1050 Brussels, Belgium  
✉ [ENplus@bioenergyeurope.org](mailto:ENplus@bioenergyeurope.org)  
☎ +32 2 318 40 35  
📠 +32 2 318 41 93