



Le leader mondial de la certification des granulés de bois

## **Norme ENplus®**

*Granulés de bois ENplus® –  
Exigences pour les entreprises*

ENplus® ST 1001:2022, première édition



Valable dans le monde entier

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

**Responsable de la version suisse :**

[propellets.ch](http://propellets.ch)  
Neugasse 10, 8005 Zurich  
E-mail : [info@propellets.ch](mailto:info@propellets.ch)  
Internet : [www.enplus-pellets.ch](http://www.enplus-pellets.ch)

**Nom du document :** Granulés de bois ENplus® – Exigences pour les entreprises

**Titre du document :** ENplus® ST 1001:2022, première édition

**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

**Droits d'auteur**

© Bioenergy Europe / DEPI 2021

Ce document est protégé par les droits d'auteur de Bioenergy Europe et du DEPI. Il est disponible à titre gratuit sur le site web ENplus® ([www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)) ou sur demande.

Aucune partie de ce document couvert par les droits d'auteur ne doit être modifiée ou remaniée, reproduite ou copiée, à des fins commerciales, sous quelle forme ou par quel moyen que ce soit, sans l'autorisation de Bioenergy Europe ou du DEPI.

Pour tous les pays hormis l'Allemagne, la seule version officielle de ce document est en langue anglaise. Des traductions de ce document peuvent être fournies par l'EPC/ Bioenergy Europe ou par un gestionnaire national/une association de promotion nationale ENplus®. La version anglaise fait foi en cas de doute.

Pour l'Allemagne, la seule version officielle de ce document qui doit être utilisée est en langue allemande.

## 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 tout comme ceux en dehors de l'Europe. 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 sécurité, de la sécurité de l'approvisionnement, de l'éducation et formation, ainsi que des dispositifs de mesure de la qualité des granulés.

Le Deutsches Pelletinstitut GmbH – German Pellet Institute (**DEPI**) a été fondé en 2008 en tant que filiale de l'Association allemande du bois-énergie et des granulés de bois – Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband e. V. (DEPV) – et fournit une plate-forme de communication et un pôle de compétences pour les sujets liés au chauffage utilisant les granulés de bois. En 2010, le **DEPI** a créé le système de certification ENplus®, en coopération avec le Centre allemand de recherche sur la biomasse de Leipzig (DBFZ) et proPellets Autriche. 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, régie par **DEPI**.

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

- a) Entre la date de publication (1<sup>er</sup> octobre 2022) et la date d'entrée en vigueur (1<sup>er</sup> janvier 2023) les inspections initiales peuvent être effectuées en fonction des exigences du présent document ou conformément au **Référentiel ENplus®**, version 3.0.
- b) Toutes les inspections initiales effectuées après la date d'entrée en vigueur (1<sup>er</sup> janvier 2023) doivent être conformes aux exigences du présent document.
- c) Toutes les inspections de surveillance et de re-certification effectuées après la date de transition (1<sup>er</sup> janvier 2024) doivent être effectuées conformément aux exigences du présent document.

L'exigence 7.3.2.4 prévoit une période de transition jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2025.

## Sommaire

<b>Avant-propos .....</b>	<b>3</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Portée .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Références normatives .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Termes et définitions.....</b>	<b>10</b>
<b>4. Exigences générales.....</b>	<b>18</b>
<b>5. Exigences pour les producteurs.....</b>	<b>20</b>
5.1 Exigences pour les produits.....	20
5.2 Exigences pour les processus.....	20
<b>6. Exigences pour les distributeurs .....</b>	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
6.1 Exigences pour le produit.....	25
6.2 Exigences pour les processus.....	25
<b>7. Exigences pour le système de gestion .....</b>	<b>32</b>
7.1 Rôles, responsabilités et autorités organisationnels.....	32
7.2 Soutien.....	32
7.3 Évaluation de la performance.....	35
7.4 Utilisation des marques commerciales ENplus® et communication .....	38
7.5 Obligations d'informer .....	38
<b>8. Bibliographie .....</b>	<b>40</b>
<b>Annexe A. Catégories, propriétés et valeurs des granulés ENplus® .....</b>	<b>41</b>
<b>Annexe B. Activités pertinentes pour la certification ENplus® et portée de celle-ci.....</b>	<b>45</b>
<b>Annexe C. Informations documentées requises par la norme ENplus® ST 1001.....</b>	<b>46</b>

## Introduction

Le programme ENplus® vise principalement à gérer un système de certification de qualité ambitieux qui offre des granulés de bois de qualité constante. 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 commercial, mais la certification ENplus® est également disponible pour les autres acteurs de l'industrie des granulés.

La 4<sup>ème</sup> principale **révision** du système de certification ENplus® a engendré une modification complète de la structure de la **documentation ENplus®**, des paramètres des granulés certifiés ENplus® et des processus associés, ainsi que des exigences du système de gestion.

Les exigences dans ce document sont basées sur la norme SN EN ISO 17225-2 concernant les propriétés des matières premières et des produits.

Ce document fait partie de la **documentation ENplus®** qui comprend les **normes ENplus®**, les documents de procédures ENplus® ainsi que les documents d'orientation ENplus®. Les **normes ENplus®** suivantes font partie intégrante du système de certification ENplus® :

- a) ENplus® ST 1001, granulés de bois ENplus® – Exigences pour les entreprises
- b) ENplus® ST 1002, Exigences pour les organismes de certification et laboratoires exploitant la certification ENplus®
- c) ENplus® ST 1003, Utilisation des **marques commerciales ENplus®** – Exigences

Les versions actuelles de la **documentation ENplus®** sont publiées sur le site suisse du système ENplus® ([enplus-pellets.eu/ch-de/](http://enplus-pellets.eu/ch-de/)).

Dans tout le présent document, le terme « doit » est utilisé pour désigner les dispositions qui sont obligatoires, Le terme « devrait » est employé 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. Le terme « peut » fait référence à la fois à la capacité d'un utilisateur ou à une possibilité qui lui est ouverte, comme indiqué dans le présent document

Les termes en caractères **gras** sont définis au chapitre 3 « Termes et définitions ».

# 1. Portée

**1.1** Ce document décrit les exigences sur les granulés de bois à l'endroit des **producteurs, distributeurs et prestataires de services** qui ont l'intention d'obtenir et de maintenir la certification ENplus® et d'utiliser la **marque ENplus®**. L'**entreprise** doit mettre en œuvre et entretenir le système de certification ENplus® d'une manière adaptée à sa taille et à sa complexité afin d'assurer sa conformité continue aux exigences ENplus® applicables. Les chapitres « Exigences générales » (4) et « Exigences pour le système de gestion » (7) doivent être appliqués par toutes les **entreprises (producteurs, distributeurs et prestataires de services)**. Les chapitres sur les exigences relatives au processus (chapitres 5 et 6) établissent une distinction entre les exigences particulières pour les **producteurs**, les **distributeurs** et les **prestataires de services**.

**1.2** Le présent document traite les exigences concernant :

- a) la matière première utilisée et les propriétés du produit
- b) les processus de production, de manipulation et de commercialisation des granulés de bois
- c) le système de gestion de la qualité dans la production, la manipulation et le commerce des granulés de bois

**1.3** Ce document doit s'appliquer, sans aucune modification, dans tous les pays où le système de certification ENplus® est mis en œuvre. Les exceptions par pays sont indiquées dans

## 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 DE 1002, *Exigences pour la conformité des organismes d'évaluation exploitant la certification ENplus®*

REMARQUE : Le document s'applique seulement à l'Allemagne (disponible en allemand seulement). Dans tous les autres pays, la norme ENplus® ST 1002 s'applique.

ENplus® ST 1002, *Exigences pour la conformité des organismes d'évaluation exploitant la certification ENplus®*

REMARQUE : Le document s'applique à tous les pays, sauf l'Allemagne, où ENplus® ST DE 1002 est disponible.

ENplus® ST 1003, *Utilisation de la marque ENplus® – Exigences*

SN EN ISO 3166, *Codes pour la représentation des noms de pays et leurs subdivisions*

SN EN ISO 16948, *Biocombustibles solides – Détermination de la teneur totale en carbone, hydrogène et azote*

SN EN ISO 16968, *Biocombustibles solides – Détermination des éléments mineurs*

SN EN ISO 16994, *Biocombustibles solides – Détermination de la teneur totale en soufre et en chlore*

SN EN ISO 17225-1, *Biocombustibles solides – Classes et spécifications des combustibles – partie 1 : exigences générales*

SN EN ISO 17225-2, *Biocombustibles solides – Classes et spécifications des combustibles – partie 2 : Classes de granulés de bois*

SN EN ISO 17828, *Biocombustibles solides – Détermination de la masse volumique apparente*

SN EN ISO 17829, *Biocombustibles solides – Détermination de la longueur et du diamètre des granulés*

SN EN ISO 17831-1, *Biocombustibles solides – Détermination de la résistance mécanique des granulés et des briquettes – partie 1 : granulés*

SN EN ISO 18122, *Biocombustibles solides – Détermination de la teneur en cendres*

SN EN ISO 18125, *Biocombustibles solides – Détermination du pouvoir calorifique*

SN EN ISO 18134, *Biocombustibles solides – Méthode de détermination de la teneur en humidité*

SN EN ISO 18135, *Biocombustibles solides – Échantillonnage*

SN EN ISO 18846, *Biocombustibles solides – Définition de la teneur en fines dans des quantités de granulés*

REMARQUE : EN SN ISO 18846 sera vraisemblablement remplacée par EN SN ISO 5370, « Biocarburants solides – Définition de la teneur en fines des granulés »

SN EN ISO 20023, *Biocombustibles solides – Sécurité des granulés de biocombustible solide – Manutention et stockage en toute sécurité des granulés de bois dans des applications résidentielles et autres applications à petite échelle*

SN EN ISO 21404, *Biocombustibles solides – Méthode de détermination de la fusibilité des cendres*

SN EN ISO 21945, *Biocombustibles solides – Méthode d'échantillonnage simplifiée pour les applications à petite échelle*



SN EN ISO 3310-2, *Tamis de contrôle – Exigences techniques et tests – partie 2 : tamis de contrôle en tôles métalliques perforées*

### 3. Termes et définitions

L'ordre des termes et définitions fournis dans ce chapitre s'écarte de celui de la version anglaise du document afin de faciliter la recherche à l'utilisateur.

#### 3.1 Big bag

Un récipient flexible pour produits en vrac (« flexible intermediate bulk container FIBC ») en tissu souple conçu pour stocker et transporter des **granulés en vrac** d'une capacité nette de 1500 l. Une livraison de granulés dans des **big bags** est considérée comme une livraison de **granulés en vrac**.

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

REMARQUE 2 : La livraison de granulés dans des **big bags** est considérée comme une **livraison par camion complet**.

#### 3.2 Commerce de granulés en vrac sans contact physique

Distribution de **granulés en vrac** en ayant la possession des pellets sans contact physique avec ceux-ci.

REMARQUE 1 : Par contact physique, on entend le contrôle physique des granulés, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un **prestataire de services** mandaté ou d'un autre sous-contractant.

REMARQUE 2 : Une entreprise effectuant le **commerce de granulés en vrac sans contact physique** peut utiliser **les marques commerciales ENplus®** soit sur la base de sa propre certification ENplus®, soit sur la base d'une autorisation écrite de l'**entreprise** certifiée ENplus® telle que définie dans la norme ENplus® ST 1003.

REMARQUE 3 : Le **commerce de granulés en vrac sans contact physique** en tant qu'**entreprise** certifiée ENplus® est défini comme une activité commerciale pertinente pour la certification (voir [Annexe B](#))

#### 3.3 Consensus

Accord général caractérisé par l'absence d'opposition soutenue concernant des questions de fond par toute partie prenante concernée et résultant d'un processus qui tient compte des opinions de toutes les parties concernées et de concilier d'éventuels arguments contradictoires.

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

#### 3.4 DEPI

Le **DEPI** (Deutsches Pelletinstitut GmbH) est l'instance dirigeante du système de certification ENplus® et, en tant qu'**organisme de certification ENplus®**, responsable de toutes les activités de certification ENplus® en Allemagne. Par ailleurs, le **DEPI** opère comme **organisme d'inspection ENplus®** en Allemagne.

### 3.5 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** ou la commercialisation de granulés achetés à d'autres entreprises.

### 3.6 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.

### 3.7 Documentation ENplus®

La **documentation ENplus®** inclut tous les documents comprenant les exigences, les orientations et les procédures du système de certification ENplus®.

REMARQUE : La structure de la **documentation ENplus®** (les **normes ENplus®**, les documents de procédure ENplus® et les documents d'orientation ENplus®) est décrite dans la norme ENplus® PD 2001.

### 3.8 Document de livraison

Document qui contient des informations relatives à la livraison d'un produit.

REMARQUE : Un bon de livraison, un bulletin de pesée ou une facture, utilisés individuellement ou ensemble, sont des exemples de **document de livraison**.

### 3.9 Entreprise

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

### 3.10 Entreprise multisite

Organisation qui est identifiée comme ayant une fonction centrale liée à la production et/ou au commerce de granulés (ci-après dénommée « bureau central »). Le bureau central planifie, contrôle et organise la gestion de la qualité pour un réseau de bureaux locaux ou de succursales (sites) où ces dispositions sont entièrement ou partiellement mises en œuvre.

REMARQUE 1 : Les cas typiques d'une **entreprise multisite** sont :

- a) un producteur disposant d'un réseau de sites de production, de sites de stockage, de camions de livraison et/ou de bureaux de vente qui font partie d'une entité juridique unique ou qui sont des entités des entités juridiques distinctes mais sous le contrôle de l'entité juridique du producteur certifié;
- b) un distributeur avec un réseau d'autres distributeurs, ayant ou non des camions de livraison, sites de stockage ou/et bureaux de vente, qui font partie d'une entité juridique unique ou qui sont des entités juridiques distinctes mais sous le contrôle de l'entité juridique du distributeur certifié ;
- c) une entreprise externalisant ses activités à un prestataire de services sans certification ENplus® valide.

REMARQUE 2 : Les critères d'éligibilité applicables à une **entreprise multisite** sont définis au chapitre 4.

### 3.11 Gestionnaire du système de certification ENplus®

Instance dirigeante du système de certification ENplus® qui est soit le **gestionnaire international ENplus®**, un **gestionnaire national ENplus®**, soit le **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®**.

### 3.12 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.

### 3.13 Gestionnaire national ENplus®

Instance dirigeante du système de certification ENplus® désignée 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®**.

### 3.14 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 posées à l'utilisation du visuel de sac **ENplus®** sont décrites dans la norme **ENplus®** ST 1003.

### 3.15 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 des **big bags**.

### 3.16 ID ENplus®

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

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

### 3.17 Information documentée

Les informations et le support sur lequel elles sont contenues, qui sont contrôlées et maintenues par l'**entreprise**.

REMARQUE 1 : Les **informations documentées** peuvent être maintenues dans un format et sur un support quelconque et provenir de quelque source que ce soit.

REMARQUE 2 : Les **informations documentées** peuvent se rapporter aux thèmes suivants :

- d) le système de gestion (y compris les procédures y relatives) ;
- e) des informations élaborées par l'entreprise concernant son activité (documentation de données d'exploitation générales) ;
- f) des justificatifs de résultats obtenus (enregistrements).

### 3.18 Laboratoire ENplus®

Entité reconnue pour accomplir les tests en laboratoire dans le cadre du système de certification ENplus®.

[source : modifiée à partir de ISO 17020]

### 3.19 Livraison par camion complet

Livraison de **granulés en vrac** à un client autre que la **livraison partielle**.

REMARQUE : Exemples de **livraison par camion complet** : 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 train ou navires ou une livraison de **big bags**

### 3.20 Livraison partielle

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

REMARQUE : Un exemple typique de la **livraison partielle** est la livraison de granulés à plusieurs utilisateurs finaux (ménages) le long d'une seule route (multi-points).

### 3.21 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.

### 3.22 Logo ENplus®

Élément 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 prestataire de services ENplus®** avec l'**ID ENplus®**.

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

### 3.23 Marques commerciales ENplus®

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

### 3.24 Non-conformité

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

### 3.25 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 la qualité 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 viser à promouvoir les avantages optimaux [Guide ISO/CEI 2].

### 3.26 Numéro de validation du visuel du sac

Un code alphanumérique unique délivré par le **gestionnaire du système de certification ENplus®** au **propriétaire du visuel de sac** pour chaque visuel de sac approuvé.

### 3.27 Organisme de certification ENplus®

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

### 3.28 Portée de la certification

La portée comporte les caractéristiques de l'objet d'évaluation de la conformité couvert par le certificat ENplus®, y compris la catégorie de qualité des granulés certifiés ENplus®, les activités d'une **entreprise (producteur, distributeur ou prestataire de services)** et les activités commerciales pertinentes pour la certification, les sites et les **prestataires de services** couverts par la certification ENplus®.

### 3.29 Prestataire de services

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

- a) ensachage de granulés;
- b) livraison partielle de granulés;
- c) stockage de granulés en vrac dans une installation à partir de laquelle ceux-ci sont livrés aux utilisateurs finaux.

REMARQUE : Un **producteur** ou **distributeur** peut également devenir un **prestataire de services** en exerçant une des activités mentionnées pour le compte d'une autre **entreprise** sans avoir la propriété sur les granulés.

### 3.30 Producteur

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

REMARQUE : Le **producteur** qui commercialise ses propres granulés avec une **livraison par camion complet** exclusivement n'est pas considéré comme un **distributeur**. Un **producteur** est considéré comme un **distributeur** lorsque ses activités commerciales comprennent la **livraison partielle** ou le commerce de granulés d'autres **entreprises**.

### 3.31 Propriétaire du visuel de sac

L'**entreprise** autorisée par le **gestionnaire du système ENplus®** à utiliser le visuel des sacs.

REMARQUE: L'**ID ENplus®** du **propriétaire du visuel de sac** fait partie du visuel du sac.

### 3.32 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®**, de l'**organisme de certification ENplus®**, du **laboratoire ENplus®** et/ou de l'**entreprise** certifiée ENplus®.

### 3.33 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 qu'une telle décision a été prise en violation des exigences ou procédures ENplus®.

REMARQUE : Ces décisions défavorables peuvent comprendre :

- a) le refus d'une demande d'utilisation des **marques commerciales ENplus®**;
- b) le refus d'une demande d'inscription à la liste des organismes de certification et tests des laboratoires ENplus®.

### 3.34 Révision

Intégration de toutes les modifications nécessaires au contenu et à la présentation d'un document normatif.

REMARQUE : Les résultats de la **révision** sont présentés dans une nouvelle édition du document normatif [ Guide ISO/CEI 2].

### 3.35 Sceau de certification ENplus®

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

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

### 3.36 Sceau de qualité ENplus®

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

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

### 3.37 Signe de prestataire de services ENplus®

Un graphique distinctif délivré par le **gestionnaire du système de certification ENplus®** compétent 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.



### 3.38 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 le **DEPI** ([www.enplus-pellets.de](http://www.enplus-pellets.de)) pour l'Allemagne.

### 3.39 Utilisation hors produit des marques commerciales ENplus®

Toute utilisation des **marques commerciales ENplus®** autre que l'**utilisation sur produit**, c'est-à-dire qui ne se rapporte pas à un produit fini.

### 3.40 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 produits certifiés individuellement, c'est-à-dire les 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 dans des documents associés aux granulés (factures, bulletins de livraison, publicités, brochures, sites web, médias sociaux, etc.), lorsque l'utilisation des **marques commerciales ENplus®** fait spécifiquement référence aux granulés certifiés.

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

### 3.41 Véhicule de transport

Un engin qui transporte des granulés de bois. Les **véhicules de transport** comprennent les véhicules à moteur, les véhicules ferroviaires (trains) ou les embarcations (bateaux).

## 4. Exigences générales

**4.1** L'**entreprise** qui souhaite utiliser les **marques commerciales ENplus® sur produit** doit se conformer aux exigences demandées aux **producteurs** (voir 5) lorsqu'elle est responsable :

- a) de la production de **granulés en vrac** ;
- b) de la **livraison par camion complet** de **granulés en vrac** de sa propre production ;
- c) du stockage des **granulés en vrac** dans une installation à partir de laquelle les granulés sont livrés aux utilisateurs finaux ;
- d) de l'ensachage et du commerce de **granulés ensachés** de sa propre production.

REMARQUE : Les activités commerciales pertinentes pour la **portée de la certification** ENplus® sont indiquées à l'**Annexe B**.

**4.2** L'**entreprise** qui souhaite utiliser les **marques commerciales ENplus® sur produit** doit se conformer aux exigences demandées aux **distributeurs** (voir 6) lorsqu'elle achète des granulés d'un fournisseur et est responsable :

- a) de la **livraison partielle** de **granulés en vrac** ;
- b) de la **livraison par camion complet** de **granulés en vrac** ;
- c) du stockage de **granulés en vrac** dans une installation à partir de laquelle les granulés sont livrés aux utilisateurs finaux ;
- d) de l'ensachage des granulés ;
- e) du commerce de **granulés ensachés** (uniquement lorsque le **distributeur est propriétaire du visuel de sac**).

REMARQUE 1 : Les activités commerciales pertinentes pour la **portée de la certification** ENplus® sont indiquées à l'**Annexe B**.

REMARQUE 2 : Lorsque l'**entreprise** exerce des activités mentionnées sous 4.1 (**producteur**) et 4.2 (**distributeur**), elle doit se conformer aux exigences définies sous 4.1 et 4.2.

**4.3** Le **prestataire de services** qui fournit les services suivants à une autre **entreprise** doit se conformer aux exigences demandées pour les distributeurs (v. 6) :

- a) ensachage des granulés ;
- b) **livraison partielle** de granulés ;
- c) stockage de **granulés en vrac** dans une installation à partir de laquelle les granulés sont livrés aux utilisateurs finaux.

REMARQUE : Le **prestataire de services** est considéré comme une « ressource externe » de l'**entreprise**, au sens de 7.2.4.

**4.4** L'**entreprise** ou les **entreprises** peuvent mettre en œuvre les exigences de cette norme et demander une certification ENplus® en tant qu'**entreprise multisite**. L'**entreprise multisite** n'a pas besoin d'être une entité juridique unique, mais toutes les activités des sites, liées à la production ou au commerce de granulés, doivent être contrôlées par un système de gestion commun qui est sous surveillance continue du bureau central de l'**entreprise multisite**. Le bureau central doit remplir les exigences suivantes :

- a) être contractuellement responsable vis-à-vis de l'**organisme de certification ENplus®** de veiller à ce que les exigences ENplus® soient pleinement mises en œuvre et appliquées sur tous les sites ;
- b) mettre en place un système de contrôle interne de la conformité des sites aux exigences ENplus® ;
- c) garantir que toutes les conditions dont dépend la certification, et toutes les mesures visant à éliminer les non-conformités constatées par l'**organisme de certification ENplus®**, soient pleinement remplies et mises en œuvre par tous les sites de l'**entreprise multisite** ;
- d) avoir accès à toutes les **informations documentées** pertinentes requises par ENplus® ST 1001 et conservées par les sites ;
- e) être en mesure de collecter et d'analyser des données provenant de tous les sites et être autorisé, le cas échéant, d'y initier des modifications ;
- f) disposer d'un système permettant de s'assurer que tous les sites remplissent les exigences ENplus® avant de publier des communications destinées au marché et d'utiliser la **marque ENplus®** ; et
- g) désigner un responsable qualité qui assume la responsabilité pour l'ensemble de l'**entreprise multisite**. Lorsque l'**entreprise multisite** opère dans plusieurs pays, au moins un responsable qualité doit être désigné pour chaque pays.

Les exigences applicables définies sous 4.4 doivent figurer dans le contrat conclu entre le bureau central et chacun des sites. Lorsque l'**entreprise** inclut des sites qui ne sont pas couverts par la certification, elle veille à ce que ces sites ne posent aucun risque en ce qui concerne la conformité de l'**entreprise multisite** avec les exigences de certification.

REMARQUE : Les sites qui n'accomplissent pas les activités impliquant des granulés certifiés ENplus® au sens de la présente norme ne sont pas considérés comme des sites de l'**entreprise multisite** et ne sont pas couverts par la **portée de la certification** ENplus®.

**4.5** L'**entreprise multisite** doit être identifiée et certifiée séparément pour les activités couvertes par les termes « **producteur** », « **distributeur** » et « **prestataire de services** ».

**4.6** Dans le cas du **producteur**, l'**entreprise multisite** ne doit pas inclure les sites de production situés dans un autre pays. Une **entreprise multisite** internationale composée de **distributeurs** et/ou de **prestataires de services** ne doit avoir ni son bureau central, ni un site en Allemagne.

**4.7** L'éligibilité de l'**entreprise multisite** à la certification ENplus® doit être évaluée par un **organisme de certification ENplus®** et approuvée par le **gestionnaire du système de certification ENplus®** concerné. Dans le cas d'une **entreprise multisite** internationale, le **gestionnaire du système de certification ENplus®** compétent doit tenir compte des observations reçues du **gestionnaire du système de certification ENplus®** des pays dans lesquels les sites sont situés.

## 5. Exigences pour les producteurs

Ce chapitre couvre les exigences pour les **producteurs** qui entreprennent les activités définies sous 4.1.

### 5.1 Exigences pour les produits

#### 5.1.1 Catégories de qualité

**5.1.1.1** Le **producteur** doit définir les catégories de qualité (ENplus® A1, ENplus® A2 et ENplus® B) pour les granulés produits et veiller au respect des valeurs seuils spécifiées à l'[Annexe A, A.1](#).

#### 5.1.2 Exigences pour les matières premières bois

**5.1.2.1** Le **producteur** ne doit utiliser que des matières premières bois autorisées pour les catégories de qualité respectives des granulés stipulées à l'[Annexe A, A.2](#).

#### 5.1.3 Exigences pour les additifs

**5.1.3.1** Le **producteur** ne doit utiliser que des additifs conformes à l'[Annexe A, A.3](#).

### 5.2 Exigences pour les processus

#### 5.2.1 Marchandises entrantes

**5.2.1.1** Le **producteur** doit établir une procédure d'acceptation des marchandises entrantes qui consiste à :

- a) vérifier les **documents de livraison** des matières premières ;
- b) vérifier que l'origine, la qualité et la contamination des matières premières utilisées pour la production d'une catégorie de qualité particulière de granulés sont conformes aux exigences définies sous [5.1.2](#) ;
- c) vérifier les **documents de livraison** des additifs afin de garantir la conformité aux exigences relatives aux additifs définies sous [5.1.3](#).

REMARQUE : La procédure d'acceptation des marchandises entrantes ne s'applique pas aux rondins lorsque la production de granulés est intégrée à une scierie.

**5.2.1.2** Le **producteur** doit conserver les **informations documentées** suivantes concernant les marchandises entrantes :

- a) les **documents de livraison** des matières premières ;
- b) les **documents de livraison** des additifs, y compris leurs types et leur volume ;
- c) la composition des matériaux utilisés pour la production, y compris les informations sur les additifs.

#### 5.2.2 Processus de production (incluant le stockage et l'ensachage)

**5.2.2.1** Le **producteur** doit effectuer :

- a) l'entretien et le nettoyage périodiques des installations de production, de stockage, d'ensachage et d'exploitation, ainsi que des équipements de transport ayant un impact sur la qualité des granulés ;

b) l'étalonnage, le calibrage ou la validation périodique des appareils de mesure, y compris des balances, et du système de pesage de la ligne d'ensachage,

REMARQUE 1 : L'étalonnage, le calibrage ou la validation des appareils de mesure sont régis par les prescriptions légales, les **normes** internationales et nationales, ainsi que par les consignes de procédure internes à **l'entreprise**.

REMARQUE 2 : Les exigences relatives à l'étalonnage, au calibrage ou à la validation des appareils de mesure sont également précisées sous 7.3.1.4.

**5.2.2.2** Le **producteur** doit conserver les **informations documentées** suivantes concernant les processus de production, de stockage et d'ensachage :

- a) les consignes de travail standardisées pour la production, le stockage et l'ensachage des granulés, y compris les paramètres de production, tels que le dosage d'additifs;
- b) les enregistrements concernant l'entretien et le nettoyage des installations de production, de stockage, d'ensachage et d'exploitation, ainsi que des équipements de transport ;
- c) la documentation des travaux effectués pouvant avoir un impact sur la qualité des granulés, par exemple les protocoles de rotation des équipes, le changement de matrice ;
- d) la documentation relative à l'étalonnage, au calibrage ou à la validation des appareils de mesure.

**5.2.2.3** Le **producteur** doit veiller à ce que les granulés certifiés ENplus® appartenant aux catégories de qualité ENplus® spécifiques soient physiquement séparés tout au long du processus de production, de stockage, d'ensachage et de livraison. Cet objectif doit être atteint par l'une des stratégies ci-dessous :

- a) séparation physique en termes d'espace de production et de stockage ; ou
- b) séparation physique en termes de temps ; ou
- c) identification claire des granulés certifiés ENplus® / catégories de qualité ENplus®.

Lorsque le **producteur** combine des granulés de différentes catégories de qualité ENplus®, cela doit toujours entraîner une rétrogradation des granulés obtenus à la catégorie de qualité ENplus® la plus basse des granulés combinés.

**5.2.2.4** Un **producteur** procédant à l'ensachage de granulés ne doit utiliser qu'un visuel de sac approuvé conforme à la norme ENplus® ST 1003. Lorsque le **producteur** est **propriétaire du visuel de sac**, l'autorisation est octroyée par le **gestionnaire du système de certification ENplus®** compétent. Si ce n'est pas le cas, l'autorisation est donnée par le **propriétaire du visuel de sac**. Le **producteur** procédant à l'ensachage de granulés doit veiller à ce que les **granulés ensachés** soient conformes aux informations figurant sur le visuel de sac appliqué.

### 5.2.3 Marchandises sortantes

**5.2.3.1** Le **producteur** exploitant un site de chargement qui livre des **granulés en vrac** doit séparer la fraction de fines avant le chargement du **véhicule de transport** ou avant le remplissage des **big bags** pour s'assurer que le taux de fines ne dépasse pas 1 % m. Le dispositif de séparation des fines doit être conçu de manière à réduire le taux de fines de 10 % du poids à moins de 1 % du poids. Les granulés ne doivent pas être entreposés après la séparation des fines, sauf s'ils se trouvent dans une trémie ou dans des **big bags**. S'il y a une trémie, celle-ci doit être complètement vidée périodiquement après le passage du décuple du volume de la trémie. Si la capacité de la trémie est supérieure à 20 tonnes, elle doit être entièrement vidée toutes les 200 tonnes.

L'exigence ne s'applique pas lorsqu'un accord écrit entre le **producteur** et son client prévoit un taux plus élevé de fines dans les situations où les granulés ne sont pas directement livrés à un utilisateur final et où la séparation ultérieure des fines est assurée.

**5.2.3.2** Le **producteur** doit choisir un dispositif de contrôle et adopter une méthodologie pour garantir que la température des **granulés en vrac** sortants ne dépasse pas 40 °C et que la température soit mesurée périodiquement avant la livraison selon le 23 (voir 5.2.4.1). Lorsque la température des granulés dépasse 40 °C, le **producteur** :

- a) ne doit pas livrer les granulés à l'utilisateur final ;
- b) ne doit pas livrer les granulés à une autre **entreprise** ou doit informer l'**entreprise** dans le cadre des **documents de livraison** (voir 5.2.4.1) de l'augmentation de la température et des risques associés.

**5.2.3.3** Le **producteur** qui livre des **granulés en vrac** aux utilisateurs finaux, à l'exception de la livraison de granulés dans des **big bags**, ne doit pas transférer les granulés d'un/e **véhicule de transport/remorque** à un/e autre véhicule/remorque sans séparer les fines.

REMARQUE : Le transfert des granulés des **big bags** vers un **véhicule de transport** en vrac n'est pas exempté de cette exigence et nécessite également la séparation des fines.

**5.2.3.4** Le **producteur** qui livre des granulés dans des **big bags** doit s'assurer que :

- a) le tissu du **big bag** est hydrofuge ;
- b) l'ouverture du **big bag** est fermée afin d'éviter la contamination et l'absorption d'eau ; et
- c) les informations jointes au **big bag** comprennent l'**ID ENplus®** du remplisseur, la catégorie de qualité ENplus® et le diamètre des granulés.

**5.2.3.5** Le **producteur** responsable du chargement des **granulés en vrac** doit veiller à ce que les **véhicules de transport** utilisés pour des marchandises autres que les granulés ne contaminent pas les granulés certifiés ENplus®. Cela doit être prouvé par des **informations documentées**. Lorsque les sites de chargement sont entièrement automatisés, le **producteur** doit inclure dans le **document de livraison** une déclaration claire indiquant que le **véhicule de transport** n'a pas été soumis à un contrôle de contamination.

## 5.2.4 Autosurveillance de la qualité des granulés

**5.2.4.1** Le **producteur** doit mettre en œuvre un suivi et une évaluation réguliers des paramètres de qualité des granulés figurant dans le 22 et 23. Les exigences générales d'autosurveillance sont précisées sous 7.3.1.

### ● Tableau 1

#### Autosurveillance pendant le processus de production

Processus de production	Produit en vrac	Fréquence
<b>Surlongueur</b> (contrôle visuel + mesure des granulés inhabituels)	X	min. 1 fois par équipe et ligne de production
<b>Teneur en humidité</b>	X	min. 1 fois par équipe et ligne de production
<b>Résistance mécanique</b>	X	min. 1 fois par équipe et ligne de production

REMARQUE 1 : La ligne de production est définie par le processus avec le même flux de matière entrante et un flux commun de matière sortante.

REMARQUE 2 : Lorsque la durabilité mécanique n'est pas mesurable lors du processus de production, un autre point de prélèvement doit être trouvé lors du processus de chargement ou d'ensachage.

## ● Tableau 2

### Autosurveillance lors du chargement / avant ou après l'ensachage

Dernier point de chargement / avant ou après l'ensachage	Produit en vrac avant chargement	Lieu d'ensachage	Fréquence
<b>Surlongueur</b> (contrôle visuel + mesure des granulés inhabituels)	X	X	1 fois par jour avec chargement / ensachage
<b>Taux de fines (<math>\leq 3,15</math> mm)</b> (lorsque la séparation des fines est requise conformément à 5.2.3.1)	X	X	1 fois par jour avec chargement / ensachage pour un dispositif de tamisage avec vitesse de chargement inférieure à 1 tonne par minute et lorsque la vitesse ne peut pas être vérifiée (séparément par site de chargement ou lieu de stockage)  1 fois par semaine avec chargement / ensachage pour un dispositif de tamisage avec vitesse de chargement supérieure à 1 tonne par minute (séparément par site de chargement ou lieu de stockage)
<b>Température</b>	X		1 fois par jour (pendant le processus de chargement)

REMARQUE : Un taux accru de fines est généralement présent dans les derniers 10 % du volume d'un entrepôt et résulte de la séparation.

**5.2.4.2** Le **producteur** doit augmenter la fréquence minimale d'échantillonnage et de test définie sous 5.2.4.1 lorsqu'il y a un doute justifié concernant la qualité des granulés et en cas de modification des matériaux entrants, des paramètres technologiques et des paramètres de production (c'est-à-dire changement d'entraînement, mais non pas lors d'un changement de matrice ou de rouleau).

**5.2.4.3** Dans le cas d'un processus de production et d'ensachage court et intégré sans stockage intermédiaire, le **producteur** peut effectuer l'autosurveillance requise sous 5.2.4.1 après l'ensachage sur la base de l'échantillonnage du contenu.

**5.2.4.4** Le **producteur** doit mettre en œuvre un contrôle régulier de tout paramètre supplémentaire pour lequel les tests externes effectués dans le cadre du processus de certification ENplus® ont donné des valeurs proches des seuils définis à l'Annexe A, A.1.

## 5.2.5 Documents de livraison

**5.2.5.1** Le producteur communique au client, dans les documents de livraison, le statut certifié ENplus® des granulés. Les documents de livraison des granulés certifiés ENplus® doivent contenir au moins les informations suivantes :

- a) le **sceau de certification ENplus®** ou l'**ID ENplus®** du **producteur** ;
- b) la catégorie de qualité ENplus® au format « ENplus® A1 », « ENplus® A2 » ou « ENplus® B » ou le **sceau de qualité ENplus®** correspondant ;
- c) le **numéro de validation du visuel de sac** ou un numéro d'article interne pouvant être lié sans équivoque au **numéro de validation du visuel de sac** (dans le cas de **granulés ensachés**) ;
- d) le poids des granulés livrés en kg ou en tonnes métriques ;
- e) le diamètre des granulés ;
- f) le conditionnement des granulés livrés : **granulés en vrac**, **granulés ensachés** ou granulés dans des **big bags** ;
- g) la date de chargement ou de livraison ;
- h) une identification claire du **véhicule de transport** lorsque le **producteur** est responsable du transport.

REMARQUE : La plaque d'immatriculation du véhicule est un exemple typique de l'identification claire du **véhicule de transport** (voir h)).

**5.2.5.2** Le producteur qui livre des granulés en vrac à un distributeur sans séparation des fines (voir 5.2.3.1) doit informer le client du fait que le taux de fines peut dépasser le seuil de 1 % en poids.

REMARQUE : Il est possible d'utiliser les **documents de livraison**, les contrats ou d'autres moyens de communication pour satisfaire à cette exigence.

**5.2.5.3** Le producteur doit établir et tenir un compte de bilan massique de la production et de toutes les transactions de vente de tous les granulés. Le compte de bilan massique doit :

- a) permettre l'identification du volume de granulés certifiés ENplus® produits, stockés et mis en vente, y compris leurs catégories de qualité, leurs diamètres et leurs visuels de sacs, et d'autres granulés (en vrac et **granulés ensachés**) ;
- b) inclure tous les lots de production quittant le processus de production (période et volume) en se référant à la documentation interne de production ;
- c) inclure toutes les opérations (de vente) sortantes (date et volume) de tous les granulés, avec référence à des **documents de livraison** spécifiques communiqués ;
- d) fournir des informations sur les granulés stockés ;
- e) permettre de vérifier que le volume des granulés certifiés ENplus® sortants ne dépasse pas le volume des granulés certifiés ENplus® produits.

REMARQUE 1 : Le terme « lot de production » est utilisé pour désigner une quantité de granulés produits pendant une période donnée.

REMARQUE 2 : Un code de produit unique pour différentes catégories de qualité de **granulés en vrac** et **ensachés** certifiés ENplus® et d'autres granulés est un moyen approprié pour identifier les transactions de production et de vente (voir point a)).

REMARQUE 3 : Le volume de granulés inscrit au compte de bilan massique sur la base de la documentation interne de production (voir point b)) est ensuite vérifiable sur la base de la capacité de production, de l'approvisionnement en matières premières ou par d'autres moyens.



## 6. Exigences pour les distributeurs

Ce chapitre s'adresse aux **distributeurs** tels que définis sous 4.2 et aux **prestataires de services** tels que définis sous 4.3.

### 6.1 Exigences pour le produit

**6.1.1** Le **distributeur** exerçant des activités d'ensachage doit définir l'attribution des catégories de qualité (ENplus® A1, ENplus® A2) aux **granulés ensachés** et veiller au respect des valeurs seuils spécifiées à l'**Annexe A, A.1** pour les paramètres suivants :

- a) la résistance mécanique ;
- b) le taux de fines (> 3,15 mm).

REMARQUE : La conformité des autres paramètres définis à l'**Annexe A** est assurée par le respect, de la part du **distributeur**, des exigences posées aux processus et à la gestion définies sous 6.2 et 7.

**6.1.2** Le **distributeur** de **granulés en vrac** livrés à l'utilisateur final doit veiller au respect des valeurs seuils spécifiées à l'**Annexe A, A.1**, pour le taux de fines.

REMARQUE : La conformité des autres paramètres définis à l'**Annexe A** est assurée par le respect, de la part du **distributeur**, des exigences posées aux processus et à la gestion définies sous 6.2 et 7.

**6.1.3** Le **distributeur** qui utilise des additifs post-production (par exemple des huiles de revêtement) doit se conformer aux exigences définies à l'**Annexe A, A.3** et sous 6.2.3.6.

### 6.2 Exigences pour les processus

#### 6.2.1 Marchandises entrantes

**6.2.1.1** Le **distributeur** doit mettre en place un processus d'approbation des granulés entrants qui comprend à la fois la vérification et la conservation des **documents de livraison**, incluant les bulletins de livraison et les récépissés de pesée, le cas échéant.

**6.2.1.2** Le **distributeur** ne doit accepter que les granulés en vrac certifiés ENplus® d'une catégorie de qualité spécifique ENplus® pour les livraisons dont les **documents de livraison** sont conformes à 5.2.5.1 en ce qui concerne les granulés reçus d'un **producteur** et à 6.2.5.1 en ce qui concerne les granulés reçus d'un autre **distributeur**.

REMARQUE : La vérification des **documents de livraison** est effectuée au moment de la livraison ou dès que les **documents de livraison** sont disponibles.

**6.2.1.3** Le **distributeur** ne doit accepter que les granulés en vrac certifiés ENplus® qui ont été livrés par des fournisseurs titulaires d'une certification ENplus® valide.

REMARQUE : Une copie d'un certificat ENplus® n'est pas une preuve suffisante de la validité de la certification ENplus®. Le **site officiel d'ENplus®** fournit des informations sur la validité réelle des certificats ENplus®.

**6.2.1.4** Le **distributeur** doit conserver les **informations documentées** suivantes concernant les granulés achetés :

- a) la liste des fournisseurs de granulés ;
- b) les **documents de livraison** pour tous les granulés réceptionnés et certifiés ENplus®.

**6.2.1.5** Le **distributeur** doit veiller à ce que les granulés certifiés ENplus® des catégories de qualité ENplus® spécifiques soient physiquement séparés et restent identifiables tout au long du processus de commerce/manipulation, y compris le stockage. L'une des stratégies suivantes doit permettre de l'accomplir :

- a) la séparation physique en termes d'espace pendant les activités de stockage, de manipulation et de commerce ;
- b) la séparation physique en termes de temps ; ou
- c) l'identification claire des granulés certifiés ENplus® / catégories de qualité ENplus®.

Le **distributeur** doit déclarer la même catégorie de qualité des granulés achetés comme mentionné dans le **document de livraison** ou peut les rétrograder à un niveau de qualité inférieur si celui-ci est compris dans la **portée de la certification** du **distributeur**, par exemple : ENplus® A1 peut être rétrogradée à ENplus®A2. Lorsque le **distributeur** mélange des granulés de différentes catégories de qualité ENplus®, la catégorie qui en résulte doit être la catégorie de qualité ENplus® la plus basse, par exemple : ENplus® A1 + ENplus® A2 = ENplus® A2.

## 6.2.2 Installations et équipements

**6.2.2.1** Le **distributeur** doit effectuer :

- a) l'entretien et le nettoyage périodiques des installations de stockage d'ensachage et d'exploitation, ainsi que des équipements de transport ayant un impact sur la qualité des granulés ;
- b) l'étalonnage, le calibrage ou la validation périodique des appareils de mesure utilisés, y compris les balances et le système de pesage de la chaîne d'ensachage.

REMARQUE 1 : L'étalonnage, le calibrage ou la validation des appareils de mesure sont régis par les prescriptions légales, les **normes** internationales et nationales, ainsi que par les consignes de procédure internes à l'**entreprise**.

REMARQUE 2 : Les exigences relatives à l'étalonnage, au calibrage ou à la validation des appareils de mesure sont également précisées sous 7.3.1.4.

**6.2.2.2** Le **distributeur** doit conserver les **informations documentées** suivantes concernant le processus de stockage, d'ensachage et de livraison :

- a) les consignes de travail standardisées pour le stockage et l'ensachage des granulés ;
- b) des enregistrements concernant l'entretien et le nettoyage des installations de stockage, d'ensachage et d'exploitation, ainsi que des équipements de transport ;
- c) la documentation des travaux effectués pouvant avoir un impact sur la qualité des granulés ;
- d) la documentation relative à l'étalonnage, au calibrage ou à la validation des appareils de mesure.

**6.2.2.3** Le **distributeur** qui effectue l'ensachage des granulés doit uniquement utiliser un visuel de sac approuvé selon la norme ENplus® ST 1003, sur la base de l'autorisation donnée par le **gestionnaire du système de certification ENplus®** compétent (lorsque le **distributeur** est le **propriétaire du visuel de sac**) ou sur la base d'une autorisation écrite donnée par le **propriétaire du visuel de sac**. Le **distributeur** veille à ce que les **granulés ensachés** soient conformes aux informations figurant sur le visuel du sac.

### 6.2.3 Marchandises sortantes (y compris le chargement dans l'installation de production)

**6.2.3.1** Le **distributeur** exploitant un site de chargement pour les **granulés en vrac** doit séparer la fraction de fines avant de charger le **véhicule de transport** ou de remplir les **big bags** pour s'assurer que le taux de fines des granulés sortants ne dépasse pas 1 % en poids. Le dispositif de séparation des fines doit être conçu de manière à réduire la part des fines de 10 % en poids à moins de 1 % en poids. Les granulés ne doivent pas être entreposés après la séparation des fines, à l'exception des granulés dans une trémie ou des **big bags**. S'il y a une trémie, celle-ci doit être complètement vidée périodiquement après le passage du décuple du volume de la trémie. Si la capacité de la trémie est supérieure à 20 tonnes métriques, elle doit être entièrement vidée toutes les 200 tonnes.

L'exigence ne s'applique pas lorsqu'un accord écrit entre le **distributeur** et son client prévoit un taux plus élevé de fines dans les situations où les granulés ne sont pas directement livrés à un utilisateur final et où la séparation ultérieure des fines est assurée.

**6.2.3.2** Le **distributeur** qui utilise un site de chargement doit mesurer la température des granulés une fois par jour (pendant le processus de chargement). Le **distributeur** doit choisir un dispositif de contrôle et adopter une méthodologie pour garantir que la température des granulés sortants ne dépasse pas 40 °C. Lorsque la température des granulés dépasse 40 °C, le **distributeur** :

- a) ne doit pas livrer les granulés à l'utilisateur final ;
- b) ne doit pas livrer les granulés à un autre **distributeur** ou doit informer le **distributeur** de l'augmentation de la température et des risques associés.

**6.2.3.3** Le **distributeur** qui livre des **granulés en vrac** aux utilisateurs finaux, à l'exception de la livraison de granulés dans des **big bags**, ne doit pas transférer les granulés d'un/e **véhicule de transport/remorque** à un/e autre véhicule/remorque sans séparer les fines.

REMARQUE : Le transfert des granulés des **big bags** vers un **véhicule de transport** en vrac n'est pas exempté de cette exigence et nécessite également la séparation des fines.

**6.2.3.4** Le **distributeur** qui procède à la livraison partielle de **granulés en vrac** aux utilisateurs finaux doit veiller à ce que la construction et la technologie du **véhicule de transport** empêchent une augmentation significative des fines. Le **distributeur** doit veiller à ce que la construction et la technologie des **véhicules de transport** utilisés soient :

- a) approuvées par le **gestionnaire international ENplus®** pour une utilisation dans les pays en dehors de l'Allemagne et par le **DEPI** pour une utilisation en Allemagne ; ou
- b) testées conformément aux procédures de test pertinentes. Les protocoles et résultats des tests doivent être approuvés par le **gestionnaire international ENplus®** pour une utilisation dans les pays en dehors de l'Allemagne et par le **DEPI** pour une utilisation en Allemagne.

REMARQUE : L'utilisation de la technologie du **véhicule de transport** et son approbation se réfère toujours au pays dans lequel la livraison de granulés a lieu.

**6.2.3.5** Le **distributeur** doit conserver une liste de tous les **véhicules de transport** pour les **livraisons partielles**, y compris leur technologie et leur conformité aux exigences applicables à certains pays en ce qui concerne la livraison de granulés (voir 6.2.3.4).

**6.2.3.6** Le **distributeur** qui utilise un **véhicule de transport** équipé à la fois d'un système de soufflage et d'un dispositif de revêtement doit veiller à ce que le dosage maximal des agents de revêtement soit limité à 0,2 % en poids des granulés.

**6.2.3.7** Le **distributeur** qui utilise un **véhicule de transport** pour les **livraisons partielles** aux utilisateurs finaux doit s'assurer que les véhicules sont équipés d'un système d'alimentation à faible taux d'abrasion ; le **véhicule de transport** doit être équipé d'un dispositif de mise à la terre du courant électrique et les flexibles de livraison doivent être revêtus pour réduire les frottements. Les raccords entre les tuyaux ne doivent présenter aucune arête vive à contre-courant du flux de granulés.

**6.2.3.8** Le **distributeur** qui utilise un **véhicule de transport** équipé d'un système de soufflage pour les **livraisons partielles** aux utilisateurs finaux doit veiller à ce que l'air extrait ou ventilé soit filtré (par exemple par un filtre en tissu) afin de limiter les émissions de poussières dans l'environnement.

**6.2.3.9** Le **distributeur** doit veiller à ce que tous les **véhicules de transport** destinés à la **livraison partielle** aux utilisateurs finaux soient équipés d'un système de pesage étalonné embarqué. Toute dérogation à l'exigence doit être approuvée par le **gestionnaire du système de certification ENplus®** compétent pour le pays de livraison.

**6.2.3.10** Le **distributeur** doit veiller à ce que tous les **véhicules de transport** destinés à la **livraison partielle** aux utilisateurs finaux soient équipés d'un détecteur de CO portable.

**6.2.3.11** Le **distributeur** responsable du chargement des **granulés en vrac** doit veiller à ce que les **véhicules de transport** utilisés pour des marchandises autres que les granulés ne contaminent pas les granulés certifiés ENplus®. Cela doit être démontré par des **informations documentées**. Lorsque les sites de chargement sont entièrement automatisés, le **distributeur** doit inclure dans les **documents de livraison** une déclaration claire indiquant que le **véhicule de transport** n'a pas été soumis à un contrôle de contamination.

**6.2.3.12** Le **distributeur** qui livre des granulés dans des **big bags** doit s'assurer que :

- a) le tissu du **big bag** est hydrofuge ;
- b) l'ouverture du **big bag** est fermée pour éviter la contamination et l'absorption d'eau ; et
- c) les informations jointes au **big bag** comprennent l'**ID ENplus®** du remplisseur, la catégorie de qualité ENplus® et le diamètre des granulés.

**6.2.3.13** Le **distributeur** qui utilise un **distributeur automatique** doit répondre aux exigences de la présente **norme** en ce qui concerne le stockage des granulés destinés à être livrés aux utilisateurs finaux, y compris la séparation des fines. En outre, le **distributeur** qui exploite un **distributeur automatique** doit satisfaire aux exigences suivantes :

- a) séparer les fines avant le remplissage des granulés dans le conteneur/sac de transport vers l'utilisateur final ; le taux de fines ne doit dépasser 1 % en poids à aucun moment ;
- b) vider complètement le silo du **distributeur automatique** une fois que le volume du silo a été utilisé ;
- c) garantir que la température des granulés fournis ne dépasse pas 40 °C ;
- d) fournir à l'utilisateur final les **documents de livraison** conformément à 6.2.5.1 (sauf c)).
- e) s'assurer que la technologie du **distributeur automatique** est approuvée par le **gestionnaire international ENplus®** pour tous les pays en dehors de l'Allemagne et par le **DEPI** pour l'Allemagne.

## 6.2.4 Autosurveillance de la qualité des granulés

**6.2.4.1** Le **distributeur** qui utilise un site de chargement ou d'ensachage doit effectuer un suivi et une évaluation réguliers des paramètres de qualité des granulés indiqués dans le **Tableau 3**.

### ● **Tableau 3**

#### Autosurveillance de la qualité des granulés par le distributeur

Dernier point de chargement / avant ou après l'ensachage	Produit en vrac avant chargement	Lieu d'ensachage	Fréquence
<b>Taux de fines (<math>\leq 3,15</math> mm)</b> (lorsque la séparation des fines est requise selon 6.2.3.1)	X	X	1 fois par jour avec chargement / ensachage pour un dispositif de tamisage avec vitesse de chargement inférieure à 1 tonne par minute et lorsque la vitesse ne peut pas être vérifiée (séparément par site de chargement ou lieu de stockage)  1 fois par semaine avec chargement / ensachage pour un dispositif de tamisage avec vitesse de chargement supérieure à 1 tonne par minute (séparément par site de chargement ou lieu de stockage)  Pour les <b>distributeurs automatiques</b> : 1 fois par mois pendant la durée d'exploitation du <b>distributeur automatique</b>
<b>Température</b>	X	–	1 fois par jour (pendant le processus de chargement)

**6.2.4.2** Le **distributeur** doit augmenter la fréquence minimale d'échantillonnage et de test définie sous 6.2.4.1 lorsqu'il existe un doute justifié concernant la qualité des granulés ou en cas de modification des matériaux entrants, de la technologie et des réglages pouvant influencer sur la qualité des granulés.

**6.2.4.3** Le **distributeur** qui livre des **granulés en vrac** doit procéder à une inspection visuelle de la qualité et de la propreté des granulés ainsi que du véhicule de transport pendant le processus de chargement.

## 6.2.5 Documents de livraison

**6.2.5.1** Le **distributeur** doit présenter au client les **documents de livraison** pour lui communiquer le statut certifié ENplus® des granulés. Les **documents de livraison** des granulés certifiés ENplus® doivent contenir au moins les informations suivantes :

- a) le **sceau de certification ENplus®** ou l'**ID ENplus®** du **distributeur** remettant les **documents de livraison** ;

- b) la catégorie de qualité ENplus® au format « ENplus® A1 », « ENplus® A2 » ou « ENplus® B » ou le **sceau de qualité ENplus®** correspondant ;
- c) le poids des granulés livrés en kg ou en tonnes métriques ;
- d) le **numéro de validation du visuel de sac** ou un numéro d'article interne pouvant être lié sans équivoque au **numéro de validation du visuel de sac** (dans le cas de **granulés ensachés**) ;
- e) le diamètre des granulés ;
- f) le conditionnement des granulés livrés : **granulés en vrac**, **granulés ensachés** ou granulés dans des **big bags** ;
- g) la date de chargement ou de livraison ;
- h) une identification claire du **véhicule de transport** lorsque le **distributeur** est responsable du transport ;
- i) le cas échéant, une information sur la température des granulés si elle dépasse 40 °C (voir 6.2.3.2).

REMARQUE 1 : La plaque d'immatriculation du véhicule est un exemple typique de l'identification claire du **véhicule de transport** (voir h)).

REMARQUE 2 : Les exigences relatives à l'utilisation des marques commerciales ENplus® (voir a) et b)) sont incluses dans ENplus® ST 1003.

**6.2.5.2** Pour chaque **livraison partielle** de granulés en vrac aux utilisateurs finaux, le **distributeur** doit veiller à ce que le client (ou son représentant) signe les **documents de livraison** et en reçoive une copie. Les **documents de livraison** doivent contenir au moins les informations suivantes, en plus de celles requises selon 6.2.5.1 :

- a) l'état du local de stockage, y compris les défauts constatés conformément au Guide du stockage de pellets de bois ENplus® (guide ENplus®). Il doit être indiqué dans le protocole de livraison lorsque le conducteur n'est pas en mesure de vérifier l'état du local de stockage ;
- b) la quantité de granulés résiduels : elle doit être indiquée dans le protocole de livraison lorsque le conducteur n'est pas en mesure de la vérifier ;
- c) le volume des granulés livrés résultant du système de pesage étalonné embarqué ;
- d) les conditions de livraison, par exemple la longueur des conduites, la longueur des tuyaux, la pression de soufflage, le temps de soufflage ;
- e) l'état de service de la chaudière (marche/arrêt) ;
- f) les irrégularités éventuellement constatées lors de la livraison ;
- g) la présence de la notice : « les locaux de stockage doivent être ventilés » ;
- h) la présence de la notice : « à conserver au sec » ;
- i) la présence de la notice : « à utiliser uniquement dans des systèmes de combustion agréés et appropriés conformément aux instructions du fabricant et aux réglementations nationales ».

REMARQUE 1 : Les exigences quant à l'état du local de stockage et aux conditions de livraison des **granulés en vrac** sont présentées dans le Guide du stockage de pellets de bois ENplus® (guide ENplus®).

REMARQUE 2 : Les points a), b) et d) ont un impact sur l'acceptation des réclamations potentielles (voir 7.3.4.7).

REMARQUE 3 : Concernant le point c) : Une dérogation à l'utilisation du système de pesage étalonné embarqué est définie sous 6.2.3.9.

**6.2.5.3** Le **distributeur** qui livre des **granulés en vrac** à un autre **distributeur** sans séparation des fines (voir 6.2.3.1) doit fournir au client des informations sur le taux de fines qui peut dépasser le seuil de 1 % en poids.

REMARQUE : Il est possible d'utiliser les **documents de livraison**, les contrats ou d'autres moyens de communication pour satisfaire à cette exigence.

**6.2.5.4** Le **distributeur** doit établir et tenir un compte de bilan massique pour toutes les transactions de tous les granulés. Le compte de bilan massique doit :

- a) permettre l'identification des transactions (volumes) de granulés certifiés ENplus®, y compris leurs catégories de qualité, leurs diamètres, les différents visuels de sacs et d'autres granulés (en vrac et **granulés ensachés**) ;
- b) inclure toutes les transactions (date et volume) de tous les granulés entrants en se référant aux **documents de livraison** correspondants ;
- c) inclure toutes les transactions (date et volume) de tous les granulés sortants, en se référant aux **documents de livraison** correspondants ;
- d) fournir des informations sur le volume de tous les granulés stockés ;
- e) permettre de vérifier que le volume des granulés certifiés ENplus® sortants ne dépasse pas le volume des granulés certifiés ENplus® entrants.

REMARQUE : Un code de produit unique pour différentes catégories de qualité de **granulés en vrac** et **ensachés** est un moyen approprié pour identifier les transactions d'entrée et de vente (point a)).

## 7. Exigences pour le système de gestion

### 7.1 Rôles, responsabilités et autorités organisationnels

**7.1.1** La direction générale de l'**entreprise** doit s'assurer que les responsabilités et les autorités pour les rôles appropriés concernant la production et le commerce des granulés de bois sont attribués, communiqués et compris au sein de l'**entreprise**.

**7.1.2** La direction générale doit désigner un responsable qualité et son remplaçant ayant autorité générale pour mettre en œuvre les mesures relatives à la qualité des granulés de bois et à la conformité aux exigences de la présente **norme**.

**7.1.3** Le responsable qualité doit :

- a) avoir des connaissances et des compétences quant à l'influence des différents processus opérationnels sur la qualité des granulés produits et commercialisés ;
- b) avoir la capacité de communiquer avec le personnel de l'**entreprise** ;
- c) mettre en œuvre des mesures pour satisfaire aux exigences du contrôle de la qualité et de la documentation interne sur la gestion de la qualité ;
- d) servir de contact à l'**organisme de certification ENplus®** et au **gestionnaire du système de certification ENplus®** ;
- e) servir de contact en cas de dysfonctionnements et de **non-conformités** dans le processus de production, de commerce et de manipulation qui affectent la qualité des granulés de bois ;
- f) être responsable de la formation et des compétences de tous les salariés ;
- g) assurer le contrôle des **informations documentées** relatives à la qualité des granulés de bois et à la conformité avec cette documentation ;
- h) être responsable de la surveillance et du contrôle de la qualité des granulés de bois.

REMARQUE : Les tâches du responsable qualité peuvent être déléguées à d'autres membres du personnel de l'**entreprise**.

### 7.2 Soutien

#### 7.2.1 Ressources

**7.2.1.1** L'**entreprise** doit déterminer et fournir les ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, l'entretien et l'amélioration continue des processus de production et de commerce des granulés de bois.

**7.2.1.2** L'**entreprise** doit désigner et pourvoir les personnes nécessaires à la mise en œuvre efficace de son système de gestion de la qualité, à son fonctionnement et au contrôle de ses processus.

**7.2.1.3** L'**entreprise** doit déterminer, fournir et entretenir l'infrastructure, y compris les équipements et installations techniques nécessaires à la production, au stockage, à la manipulation et au conditionnement des granulés de bois afin d'assurer leur conformité avec les exigences de la documentation ENplus®. Les équipements et installations techniques doivent satisfaire aux spécifications pertinentes décrites sous 5.2 et 6.2 du présent document ainsi qu'aux spécifications suivantes, si nécessaire :



- a) les zones de déchargement, de transfert et de stockage des matières premières et des équipements et installations techniques associées doivent être protégées contre la contamination par des substances telles que le sol, les pierres et les grains ;
- b) les locaux de stockage des granulés doivent assurer la protection des granulés contre l'humidité et la contamination ;
- c) les installations de stockage des **granulés ensachés** doivent protéger les granulés de la lumière directe du soleil, à moins que le matériau d'emballage ne soit résistant aux UV ;
- d) les zones de chargement des granulés doit protéger les granulés de l'humidité due aux précipitations, telles que la pluie ou la neige.

## 7.2.2 Compétences

**7.2.2.1** L'**entreprise** doit déterminer les compétences nécessaires du personnel qui influe sur la qualité des granulés de bois, et doit veiller à ce que ce personnel soit compétent et dispose d'une éducation, d'une formation et d'une expérience appropriées.

**7.2.2.2** Le responsable qualité doit participer à une formation externe organisée ou reconnue par le **gestionnaire du système de certification ENplus®** compétent, au cours de la première année de la certification, puis au moins une fois par période de certification. Lorsque le remplaçant du gestionnaire de qualité participe à la formation externe, l'**entreprise** doit assurer un transfert efficace des connaissances entre le personnel de l'**entreprise**.

**7.2.2.3** Toutes les personnes effectuant des travaux qui impactent la qualité des granulés de bois doivent participer à une formation sur la qualité des granulés de bois et sur la conformité aux exigences pertinentes selon cette documentation, au moins une fois au cours d'une période de certification. Avant d'accomplir leurs tâches, les employés respectifs doivent avoir obtenu une introduction complète aux aspects de qualité en termes de manipulation des granulés.

REMARQUE 1 : La formation des conducteurs effectuée conformément à 7.2.2.4 répond également à l'exigence 7.2.2.3.

REMARQUE 2 : La formation peut être organisée en tant que formation interne ou externe à l'**entreprise**.

**7.2.2.4** Tous les conducteurs de **véhicules de transport** destinés à la **livraison partielle** en contact avec les utilisateurs finaux doivent assister à une formation sur la livraison et le stockage soigneux des granulés au moins une fois pendant la période de certification. Avant d'effectuer leurs tâches, les conducteurs doivent avoir obtenu une introduction complète à la manipulation exacte de l'équipement.

REMARQUE : La formation du conducteur peut être organisée comme une formation interne ou externe à l'**entreprise**.

**7.2.2.5** L'**entreprise** doit conserver les **informations documentées** appropriées comme preuve de la formation requise, y compris la date, la durée, la portée et les participants de la formation.

## 7.2.3 Informations documentées

**7.2.3.1** L'**entreprise** doit élaborer, tenir à jour et conserver les **informations documentées** requises par cette documentation pour favoriser l'avancement des processus, pour retracer la cause des problèmes de qualité et pour fournir des preuves de conformité avec cette documentation. Les **informations documentées** doivent être conservées pendant au moins trois ans.

REMARQUE : La liste des **informations documentées** requises par la présente norme figure à l'46.

## 7.2.4 Ressources externes

**7.2.4.1** L'**entreprise** peut sous-traiter l'ensachage de granulés, la **livraison partielle** et/ou le stockage de **granulés en vrac** dans une installation à partir de laquelle les granulés sont livrés aux utilisateurs finaux de **prestataires de services** externes qui sont :

- a) les titulaires d'une certification ENplus® valable pour les **prestataires de services** dont les activités externalisées sont couvertes par la **portée de la certification** ;
- b) les titulaires d'une certification ENplus® valable pour un **producteur** ou un **distributeur** dont les activités externalisées sont couvertes par la **portée de la certification** ;
- c) les **prestataires de services** ne disposant pas de la certification ENplus® valable qui doivent être considérés comme des sites de l'**entreprise multisite**.

**7.2.4.2** L'**entreprise** peut recourir à des sous-traitants externes pour les activités liées aux exigences de la présente norme autres que celles définies sous **7.2.4.1**.

REMARQUE : La sous-traitance des activités non réglementées par cette documentation n'est pas affectée par les exigences définies sous **7.2.4**.

**7.2.4.3** L'**entreprise** doit tenir une liste de tous ses **prestataires de services** (voir **7.2.4.1**) et autres sous-traitants (voir **7.2.4.2**). L'**entreprise** doit conserver la propriété légale de tous les granulés pendant l'externalisation, ou la propriété légale doit être restituée après l'externalisation.

**7.2.4.4** L'**entreprise** doit assumer l'entière responsabilité des activités externalisées aux **prestataires de services** externes et aux autres sous-traitants, ainsi que de leur conformité aux exigences de cette documentation.

**7.2.4.5** L'**entreprise** doit s'assurer que le **prestataire de services** n'ayant aucune certification ENplus® valide est compétent pour exercer les activités externalisées et satisfait les exigences pertinentes selon **7.2.2** du présent document.

**7.2.4.6** L'**entreprise** doit conclure un accord d'externalisation avec chaque **prestataire de services** non certifié (voir **7.2.4.1 c**) / autre sous-traitant (voir **7.2.4.2**) en précisant au minimum que le **prestataire de services** / l'autre sous-traitant doit :

- a) se conformer à toutes les exigences ENplus® applicables et aux procédures propres de l'**entreprise** pour les activités externalisées ;
- b) ne pas faire un usage non autorisé des **marques commerciales ENplus® (sur et hors produit)**;
- c) accepter une inspection dans le cadre du **processus de certification ENplus®**;
- d) fournir à l'**entreprise** des renseignements sur toute réclamation reçue et l'aider dans l'enquête sur la réclamation ;
- e) ne pas externaliser les activités sous-traitées à un tiers sans le consentement de l'**entreprise** et respecter en permanence les exigences définies sous **7.2.4**.

## 7.3 Évaluation de la performance

### 7.3.1 Autosurveillance

**7.3.1.1** L'**entreprise** doit surveiller et enregistrer la qualité des granulés conformément aux exigences du processus de cette documentation (voir 5.2.4 et 6.2.4).

**7.3.1.2** L'**entreprise** doit définir les méthodes d'échantillonnage et de test appropriées ainsi que l'équipement approprié pour tester la qualité des granulés. Lorsque les méthodes de test s'écartent de la norme SN EN ISO 17225-2, elles doivent être validées par des mesures comparatives et approuvées par l'**organisme de certification ENplus®**. Les granulés doivent être prélevés dans le flux de chute de matériaux ou par prélèvement de sacs après l'ensachage. Une autre technique d'échantillonnage peut être utilisée lorsqu'il est techniquement impossible de prélever l'échantillon sur la chute et lorsqu'elle est approuvée par l'**organisme de certification ENplus®**.

REMARQUE : L'approbation des méthodes de test par l'**organisme de certification ENplus®** peut inclure des conditions supplémentaires concernant la fréquence des tests ou des tests supplémentaires, par exemple la teneur en cendres lorsque des matières premières à forte teneur en cendres sont mélangées avec des matières premières à faible teneur en cendres.

**7.3.1.3** L'**entreprise** doit utiliser les tests effectués dans le cadre du processus de certification ENplus® comme mesure comparative des méthodes de test appliquées par l'**entreprise** dans son contrôle de qualité interne.

**7.3.1.4** L'**entreprise** doit assurer l'entretien périodique et le nettoyage des appareils de mesure ainsi que leur étalonnage, leur calibrage ou leur validation. Les résultats des tests effectués dans le cadre du processus de certification ENplus® sont utilisés aux fins de la validation des appareils de mesure.

REMARQUE : L'étalonnage, le calibrage ou la validation des appareils de mesure sont régis par les prescriptions légales, les **normes** internationales et nationales, ainsi que par les consignes de procédure internes à l'**entreprise**.

**7.3.1.5** L'**entreprise** doit conserver les **informations documentées** suivantes sur la surveillance et la mesure de la qualité des granulés :

- a) procédures de test ;
- b) résultats des tests et leur évaluation, y compris les **non-conformités**, les causes et les actions correctives.

### 7.3.2 Produits non conformes

**7.3.2.1** L'entreprise doit s'assurer que les granulés qui ne sont pas conformes à ses propres exigences ainsi qu'à celles décrites dans cette documentation sont identifiés et contrôlés afin d'empêcher leur utilisation ou livraison non intentionnelle. Pour remédier à la non-conformité, l'entreprise doit prendre des mesures appropriées en fonction de l'impact sur la conformité des granulés.

REMARQUE : Les mesures appropriées requises sous 7.3.2.1 et 7.3.2.2 signifient que les granulés non conformes ne sont pas livrés au client. Elles peuvent inclure des tests supplémentaires avant le chargement, le retrait des granulés non conformes, etc.

**7.3.2.2** L'entreprise doit conserver toute **information documentée** qui :

- a) décrit la **non-conformité** ;
- b) identifie le volume des granulés non conformes ;

- c) décrit les mesures prises ;
- d) désigne la personne responsable du traitement du cas de **non-conformité**.

**7.3.2.3** Afin d'identifier l'origine des produits non conformes, l'entreprise doit être en mesure d'identifier le producteur, le fournisseur ou un groupe de fournisseurs pour tous les granulés certifiés ENplus® vendus.

**7.3.2.4** L'**entreprise** responsable de l'ensachage des granulés doit veiller à ce que le visuel du sac permette d'identifier :

- a) l'entreprise responsable de l'ensachage des granulés ;
- b) la date et le site d'ensachage.

REMARQUE : Le numéro de série qui garantit la conformité à l'exigence 7.3.2.4 est défini par la norme ENplus® ST 1003 en tant que partie obligatoire du visuel du sac.

### 7.3.3 Échantillons de référence

**7.3.3.1** Le **producteur** de **granulés en vrac** doit prélever au moins un échantillon de référence de 1,5 kg par journée de production.

**7.3.3.2** Le **producteur** ou le **distributeur** qui exploite un site de chargement de **granulés en vrac (livraison partielle)** doit prélever un échantillon de référence au cours du processus de chargement. L'échantillon de référence doit être prélevé sur les granulés en transfert. L'échantillon doit comporter au moins 1,5 kg par journée de chargement et point de chargement.

REMARQUE : L'analyse d'un échantillon de référence sert de base solide pour la décision sur les réclamations éventuelles relatives à la qualité de la part des clients (entreprises à entreprises ainsi que les utilisateurs finaux).

**7.3.3.3** Le **distributeur** qui utilise un **distributeur automatique** doit prélever au moins un échantillon de référence de 1,5 kg par mois pendant lequel le **distributeur automatique** est en fonctionnement. L'échantillon de référence est prélevé sur les granulés en transfert.

**7.3.3.4** Les échantillons de référence doivent être :

- a) scellés (sacs à fermeture inviolable) ;
- b) numérotés de façon à s'assurer que le site de production ou de chargement, la date de production ou de chargement et la catégorie de qualité sont identifiables ;
- c) entreposés pendant au moins neuf (9) mois dans des conditions appropriées.

### 7.3.4 Gestion des réclamations

**7.3.4.1** L'**entreprise** doit disposer d'une méthode qui permet de recevoir, d'évaluer et de prendre des décisions sur les réclamations relatives à la qualité des granulés et au respect des exigences ENplus® telles qu'explicitement définies dans la présente **norme** et ENplus® ST 1002. L'**entreprise** doit conserver les **informations documentées** afin d'enregistrer et de suivre les réclamations, ainsi que les mesures prises dans leur traitement.

**7.3.4.2** L'**entreprise** doit être en mesure de traiter et de communiquer les **réclamations** dans la ou les langues du pays où les clients de l'**entreprise** (B2C) sont situés.

**7.3.4.3** L'**entreprise** doit également prendre en charge les **réclamations** relatives aux activités des **prestataires de services** contractants et d'autres sous-traitants.

**7.3.4.4** L'**entreprise** doit désigner une personne, de préférence le responsable qualité, qui est chargé de la gestion des **réclamations**.

**7.3.4.5** Sur réception d'une **réclamation** écrite, l'**entreprise** doit assurer qu'une enquête soit menée sur la réclamation en recueillant et en évaluant tous les renseignements nécessaires pour parvenir à une décision et donner un avis écrit du résultat au requérant. L'**entreprise** doit donner une première réponse au requérant dans un délai d'une semaine au plus tard. Lorsque l'origine de la **réclamation** concerne les premiers maillons de la chaîne d'approvisionnement, l'**entreprise** doit également communiquer la réclamation au fournisseur et lui demander de coopérer pour l'enquête sur la **réclamation**.

**7.3.4.6** En dehors de l'Allemagne, lorsque la **réclamation** est rejetée parce qu'elle ne concerne pas les activités de l'**entreprise** ou lorsque le requérant n'est pas satisfait du résultat de la résolution de la **réclamation**, l'**entreprise** doit informer ledit requérant de la possibilité de soumettre la réclamation au **gestionnaire du système de certification ENplus®** compétent.

**7.3.4.7** Lors des **livraisons partielles** de **granulés en vrac**, l'**entreprise** doit accepter une **réclamation** concernant le taux de fines (< 3,15 mm) si celui-ci dépasse 4,0 % en poids dans le local de stockage de l'utilisateur final et que les conditions suivantes sont remplies :

- a) le volume restant de granulés dans le local avant la dernière livraison était inférieur à 10 % de la capacité de stockage ;
- b) moins de 20 % de la livraison récente ont été consommés ;
- c) le local de stockage de l'utilisateur final répond aux critères applicables au stockage approprié des granulés, selon le Guide du stockage de pellets de bois ENplus® (guide ENplus®), qui est valable dans le pays où se situe le local de stockage ;
- d) lors du soufflage des granulés au local de stockage de l'utilisateur final à l'aide d'un système de soufflage du **véhicule de transport**, la distance de soufflage n'a pas dépassé 30 m, y compris les conduites internes ;
- e) le local de stockage de l'utilisateur final a été entièrement vidé et, si nécessaire, nettoyé périodiquement conformément au Guide du stockage de pellets de bois ENplus® (guide ENplus®), qui est valable dans le pays où se situe le local de stockage en question.

**7.3.4.8** Lors de l'examen d'une **réclamation** relative à la livraison de **granulés ensachés** ou de **big bags**, l'**entreprise** doit accepter une **réclamation** concernant le taux de fines sur le site de l'utilisateur final si celui-ci dépasse la valeur seuil (< 3,15 mm) définie à l'41.

**7.3.4.9** Lorsque l'enquête sur la **réclamation** comprend l'analyse des produits,

- a) les tests doivent être effectués par un **laboratoire** accrédité, sauf dans le cas des tests portant sur le taux de fines, la teneur en humidité, la résistance mécanique ou la masse volumique dont les tests peuvent être effectués par l'**entreprise** ;
- b) l'**entreprise** doit veiller à ce que l'échantillon soit collecté par une personne interne ou externe qualifiée. L'**entreprise** doit autoriser le requérant et les autres parties concernées à être présents lors de la prise de l'échantillon ;
- c) l'échantillonnage des **granulés en vrac** doit respecter la norme SN EN ISO 21945 ;
- d) le test des **granulés ensachés** doit s'effectuer sur un sac livré non ouvert ;
- e) l'analyse d'un échantillon de référence pertinent doit être utilisée pour rechercher la cause de la **réclamation** ;
- f) les conditions de stockage et l'échantillonnage (nombre d'échantillons, nombre d'échantillons supplémentaires, etc.) doivent être documentés.

REMARQUE : Pour tous les pays en dehors de l'Allemagne, l'accréditation des laboratoires est définie dans ENplus® ST 1002, Annexe A. En Allemagne, ENplus® DE ST 1002 est applicable.

**7.3.4.10** Dans le cas où les résultats de laboratoire montrent que la **réclamation** n'était pas justifiée, l'**entreprise** peut facturer au requérant les frais d'analyse de laboratoire.

## 7.4 Utilisation des marques commerciales ENplus® et communication

**7.4.1** L'**entreprise** doit utiliser les **marques commerciales ENplus®** (logo ENplus®, sceau de certification ENplus®, ID ENplus®, sceau de qualité ENplus®, signe de prestataire de services ENplus®, visuel de sac ENplus®) conformément à la norme ENplus® ST 1003.

**7.4.2** Lorsque l'**entreprise** communique les valeurs de granulés certifiés ENplus® ou une gamme de valeurs de propriétés qui sont couvertes par l'**Annexe A, A.1** l'**entreprise** doit s'assurer que les valeurs ou la gamme de valeurs communiquées sont conformes à l'**Annexe A, A.1** et confirmées par les résultats de test ENplus® de l'**entreprise** pendant toute la période pour laquelle la communication est faite.

REMARQUE 1 : La communication couvre les factures, les **documents de livraison**, les prospectus, les sites Web, les brochures produit, etc.

REMARQUE 2 : La communication qui fait partie du visuel de sac est régie par ENplus® ST 1003.

**7.4.3** Lorsque le **distributeur** inclut la part de granulés d'une longueur < 10 mm dans les **documents de livraison** pour une **livraison partielle**, elle ne doit être indiquée que dans les catégories de longueur (L, M, C) indiquées à l'**Annexe A, A.1**.

## 7.5 Obligations d'informer

**7.5.1** L'**entreprise** certifiée ENplus® doit communiquer immédiatement à l'**organisme de certification ENplus®** les informations suivantes qui peuvent avoir une incidence sur la **portée de la certification** de l'**entreprise** :

- a) les modifications des activités pertinentes pour la certification (voir **Annexe B**) ;
- b) les sites ajoutés ou supprimés dans le cas d'une **entreprise multisite** ;
- c) les modifications de la forme juridique de l'**entreprise**, ainsi que le changement d'une personne de contact et des coordonnées ;
- d) des informations sur la délivrance de l'autorisation d'utiliser les **marques commerciales ENplus®** à d'autres entités (voir ENplus® ST 1003).

REMARQUE : Des informations complémentaires seront collectées par l'**organisme de certification ENplus®** dans le cadre de la demande de certification ou de l'inspection.

**7.5.2** L'**entreprise** certifiée ENplus® doit fournir immédiatement au **gestionnaire du système de certification ENplus®** compétent les informations suivantes, nécessaires à la gouvernance du système de certification ENplus® :

- a) les modifications de la forme juridique de l'**entreprise**, ainsi que le changement d'une personne de contact et des coordonnées ;
- b) des informations sur la délivrance de l'autorisation d'utiliser les **marques commerciales ENplus®** à d'autres entités (voir ENplus® ST 1003) ;
- c) des informations sur les chiffres de production et de vente demandés par le **gestionnaire du système de certification ENplus®** compétent ;

- d) d'autres informations demandées par le **gestionnaire du système de certification ENplus®** compétent à des fins statistiques, pour le traitement des **réclamations**, etc.

REMARQUE : La forme et les moyens de transfert d'informations sont définis par le **gestionnaire du système de certification ENplus®**.

## 8. Bibliographie

Ce chapitre fournit des documents nécessaires pertinents à la qualité des granulés de bois.

SN EN ISO/IEC 9001, *Système de management de la qualité – Exigences*



## Annexe A. Catégories, propriétés et valeurs des granulés ENplus®

### A.1 Catégories de qualité

**A.1.1** Le **41** comprend des valeurs seuils obligatoires pour les propriétés essentielles des granulés pour les catégories de qualité ENplus® spécifiques.

**A.1.2** Les granulés ne doivent pas contenir de contamination de matériaux autres que le bois ou les fibres de bois sous une autre forme que les granulés de bois (par exemple copeaux ou plaquettes de bois).

REMARQUE : La contamination ne concerne ni les additifs réglementés par le point **A.3**, ni les fines dont le taux est réglementé par le **41**.

#### ● Tableau 4

##### Valeurs seuils des propriétés essentielles des granulés

Catégorie de qualité	ENplus® A1	ENplus® A2	ENplus® B	Unité	Norme de test
Diamètre (à la réception)	$6 \pm 1, 8 \pm 1$	$6 \pm 1, 8 \pm 1$	$6 \pm 1, 8 \pm 1$	mm	SN EN ISO 17829
Longueur (à la réception)	$3,15 \leq L \leq 40$ (a)	$3,15 \leq L \leq 40$ (a)	$3,15 \leq L \leq 40$ (a)	mm	SN EN ISO 17829
Taux de granulés avec une longueur < 10 mm (à la réception) - Catégorie L < 20%, $20\% \leq M \leq 30\%$ , C > 30%	valeur & catégorie à spécifier	valeur & catégorie à spécifier	valeur & catégorie à spécifier	w-%	Guide ENplus® (b)
Teneur en humidité (à la réception)	$\leq 10,0$	$\leq 10,0$	$\leq 10,0$	w-%	SN EN ISO 18134
Cendres (à sec)	$\leq 0,70$	$\leq 1,20$	$\leq 2,00$	w-%	SN EN ISO 18122
Résistance mécanique (à la réception) (c)	$\geq 98,0$	$\geq 97,5$	$\geq 97,5$	w-%	SN EN ISO 17831-1
Densité en vrac (à la réception)	$600 \leq BD \leq 750$	$600 \leq BD \leq 750$	$600 \leq BD \leq 750$	kg/m <sup>3</sup>	SN EN ISO 17828
Densité des particules (à la réception)	valeur à spécifier	valeur à spécifier	valeur à spécifier	g/cm <sup>3</sup>	SN EN ISO 18847
Fines grossières ( $3,15 \text{ mm} \leq TF < 5,6 \text{ mm}$ ) (à la réception)	valeur à spécifier	valeur à spécifier	valeur à spécifier	w-%	analyse basée sur SN EN ISO 18846 (d, e, f, g)
Fines (< 3,15 mm) (granulés en vrac) (à la réception)	$\leq 1,0$	$\leq 1,0$	$\leq 1,0$	w-%	SN EN ISO 18846 (d, f, g)
Fines (< 3,15 mm) (granulés ensachés) (à la réception)	$\leq 0,5$	$\leq 0,5$		w-%	SN EN ISO 18846 (e, f, g)

Catégorie de qualité	ENplus® A1	ENplus® A2	ENplus® B	Unité	Norme de test
Pouvoir calorifique inférieur (à la réception)	≥ 4,6 (h)	≥ 4,6 (h)	≥ 4,6 (h)	kWh/kg	SN EN ISO 18125
Additifs (à la réception)	≤ 2,0 (i)	≤ 2,0 (i)	≤ 2,0 (i)	w-%	
Nitrogen (à sec)	≤ 0,3	≤ 0,5	≤ 1,0	w-%	SN EN ISO 16948
Soufre (à sec)	≤ 0,04	≤ 0,04	≤ 0,05	w-%	SN EN ISO 16994
Chlore (à sec)	≤ 0,02	≤ 0,02	≤ 0,03	w-%	SN EN ISO 16994
Arsenic (à sec)	≤ 1	≤ 1	≤ 1	mg/kg	SN EN ISO 16968
Cadmium (à sec)	≤ 0,5	≤ 0,5	≤ 0,5	mg/kg	SN EN ISO 16968
Chrome (à sec)	≤ 10	≤ 10	≤ 10	mg/kg	SN EN ISO 16968
Cuivre (à sec)	≤ 10	≤ 10	≤ 10	mg/kg	SN EN ISO 16968
Plomb (à sec)	≤ 10	≤ 10	≤ 10	mg/kg	SN EN ISO 16968
Mercure (à sec)	≤ 0,1	≤ 0,1	≤ 0,1	mg/kg	SN EN ISO 16968
Nickel (à sec)	≤ 10	≤ 10	≤ 10	mg/kg	SN EN ISO 16968
Zinc (à sec)	≤ 100	≤ 100	≤ 100	mg/kg	SN EN ISO 16968
Température de fusion des cendres	≥ 1200	≥ 1100	≥ 1100	°C	SN EN ISO 21404 (j)

(a) Un maximum de 1 % des granulés peut dépasser 40 mm. Les granulés de plus de 45 mm ne sont pas autorisés.

(b) 100 granulés doivent être mesurés (après tamisage avec un tamis de 5,6 mm) pour la masse de répartition en longueur, alors que seulement 50 sont recommandés par la norme SN EN ISO 17829. Les résultats doivent être exprimés à la fois par la valeur exacte et la catégorie (L, M, S).

(c) Au point de chargement du **véhicule de transport** sur le site de production.

(d) À la porte de l'usine ou lors du chargement de **big bags** ou de camions pour la livraison aux utilisateurs finaux.

(e) À la porte de l'usine, lors du remplissage des sacs (**granulés ensachés**).

(f) L'indication « 3,15 mm » ou « 5,6 mm » désigne les particules qui passent à travers un tamis à trous ronds d'un diamètre de 3,15 mm ou de 5,6 mm, conformément à la norme SN EN ISO 3310-2.

(g) La norme SN EN ISO 18846 sera remplacée par la norme SN EN ISO 5370.

(h) Égal ou supérieur à 16,5 MJ/kg à la réception.

(i) La quantité d'additifs dans la production est limitée à 1,8 % du poids, tandis que la quantité d'additifs post-production (par exemple huiles de revêtement) est limitée à 0,2 % du poids des granulés.

(j) Les cendres sont produites à 815 °C. Toutes les températures caractéristiques énumérées dans la norme SN EN ISO 21404 doivent être indiquées dans le rapport.

REMARQUE : Les résultats sont considérés comme conformes si la valeur déclarée par le laboratoire se situe dans la limite spécifiée.

## A.2 Exigences pour les matières premières bois

**A.2.1** Le 43 comprend les exigences obligatoires pour les matières premières bois utilisées dans la production des catégories de qualité ENplus®.

REMARQUE 1 : Les assortiments bois indiqués au 43 proviennent de la norme SN EN ISO 17225-2. Les assortiments de matières premières sont définis dans la norme SN EN ISO 17225-1.

REMARQUE 2 : Le système de certification ENplus® s'écarte de la norme SN EN ISO 17225-2 : l'utilisation de bois de démolition et de bois traité chimiquement n'est pas autorisée pour les granulés certifiés ENplus®.

**A.2.2** Les matières premières pourries et les matières premières contenant des contaminants ou une grande quantité d'écorce ne doivent pas être utilisées dans la production de granulés certifiés ENplus®.

### ● Tableau 5

#### Assortiments bois pouvant être utilisés pour la production de granulés de bois

ENplus® A1		ENplus® A2		ENplus® B	
1.1.3	Rondins (a)	1.1.1	Arbres entiers sans les racines (a)	1.1	Forêt, plantation, et autres bois laissés à l'état naturel (a)
1.2.1	Sous-produits et connexes de l'industrie de transformation du bois non traités chimiquement (b)	1.1.3	Rondins (a)	1.2.1	Sous-produits et connexes de l'industrie de transformation du bois non traités chimiquement (b)
		1.1.4	Résidus de coupes forestières (a)		
		1.2.1	Sous-produits et connexes de l'industrie de transformation du bois non traités chimiquement (b)	1.3.1	Bois usagés non traités chimiquement (c)

(a) Le bois qui a été traité à l'extérieur avec des agents de préservation du bois contre les attaques d'insectes, par exemple du *lineatus*, n'est pas considéré comme du bois traité chimiquement si tous les paramètres chimiques des granulés se situent dans les limites et/ou si les concentrations sont trop faibles pour être prises en compte.

(b) Des niveaux négligeables de colle, de graisse et d'autres additifs utilisés par l'industrie de transformation du bois pendant la production de bois et dans le bois produit (à partir de bois laissé à l'état naturel) sont acceptables si tous les paramètres chimiques des granulés se situent dans les limites et/ou si les concentrations sont trop faibles pour être prises en compte.

(c) Le bois de démolition est exclu.

### A.3 Exigences pour les additifs

**A.3.1** Le **producteur** ne doit utiliser des additifs qu'à hauteur de 2 % du poids total des granulés. La quantité d'additifs utilisés dans la production est limitée à 1,8 % du poids, tandis que la quantité d'additifs post-production (par exemple huiles de revêtement) est limitée à 0,2 % du poids des granulés.

**A.3.2** Les additifs tels que l'amidon, la farine de maïs, la farine de pomme de terre, l'huile végétale, la lignine issue du traitement artisanal du sulfate doivent provenir de produits agricoles et forestiers transformés ou non modifiés.

## Annexe B. Activités pertinentes pour la certification ENplus® et portée de celle-ci

Le **Tableau 6** fournit des informations sur les activités pertinentes pour la certification ENplus® et couvertes par celle-ci.

### ● **Tableau 6**

#### Activités pertinentes pour la certification ENplus® et couvertes par celle-ci

Portée de la certification	Activités pertinentes Toujours couvertes par la portée de la certification	Activités pertinentes Couvertes par la portée seulement après inspection
Producteur	Production	Ensachage et distribution des <b>granulés ensachés</b> (à partir de sa propre production)
	<b>Livraison par camion complet</b> de granulés (à partir de sa propre production)	Stockage des granulés (B2C, à partir de sa propre production)
Distributeur de <b>granulés en vrac</b>	Achat de granulés Commerce de <b>granulés en vrac sans contact physique</b> <b>Livraison par camion complet</b> de granulés	Stockage de granulés (B2C) <b>Livraison partielle</b> de granulés
Distributeur de <b>granulés ensachés</b>	Achat de granulés <b>Distribution de granulés ensachés</b> (lorsque le distributeur est propriétaire du visuel de sac)	Ensachage de granulés
Distributeur de <b>granulés en vrac</b> sans contact physique	Achat de granulés <b>Distribution de granulés en vrac sans contact physique</b>	
Prestataire de services		Stockage de granulés (B2C)
		Ensachage de granulés
		<b>Livraison partielle</b> de granulés

REMARQUE 1 : Le terme « stockage de granulés (B2C) » désigne le stockage de **granulés en vrac** dans une installation à partir de laquelle les granulés sont livrés à l'utilisateur final. Le stockage des granulés (B2C) couvre également les **distributeurs automatiques**.

REMARQUE 2 : Seuls les **distributeurs** de **granulés ensachés** qui sont **propriétaires du visuel de sac** sont admissibles à la certification ENplus®.

## Annexe C. Informations documentées requises par la norme ENplus® ST 1001

### ● Tableau 7

#### Informations documentées requises par ENplus® ST 1001

Domaine	Exigence		Remarque
	Producteurs	Distributeurs	
<b>Documents de livraison</b> pour les marchandises entrantes	5.2.1.2		Enregistrements
<b>Documents de livraison</b> pour les granulés achetés		6.2.1.4	Enregistrements
Consignes de travail concernant la production, le stockage et les processus d'ensachage	5.2.2.2 a)	6.2.2.2 a)	Consignes de travail
Maintenance et nettoyage de l'équipement et des installations	5.2.2.2 b)	6.2.2.2 b)	Enregistrements
Procès-verbal des travaux effectués	5.2.2.2 c)	6.2.2.2 c)	Enregistrements, par exemple protocoles de rotation, changement de matrice
Documentation sur l'étalonnage, le calibrage et la validation des appareils de mesure	5.2.2.2 d)	6.2.2.2 d)	Enregistrements
Liste des <b>véhicules de transport</b> pour la <b>livraison partielle</b>		6.2.3.5	Enregistrements
Contamination des <b>véhicules de transport</b>	5.2.3.5	6.2.3.11	Enregistrements
Compte de bilan massique	5.2.5.3	6.2.5.4	Enregistrements
<b>Documents de livraison</b> pour les granulés sortants	5.2.5.1 5.2.5.2	6.2.5.1 6.2.5.2 6.2.5.3	Enregistrements
Formation du personnel	7.2.2.5	7.2.2.5	Enregistrements
Ressources externes – sous-traitants	7.2.4.3 7.2.4.6	7.2.4.3 7.2.4.6	Enregistrements, contrats
Autosurveillance	7.3.1.5	7.3.1.5	Consignes de procédure, enregistrements
Produits non conformes	7.3.2.2	7.3.2.2	Enregistrements
Gestion des <b>réclamations</b>	7.3.4.1	7.3.4.1	Procédures, enregistrements
Utilisation des <b>marques commerciales ENplus®</b> – autorisations d'utilisation	7.4 (aussi ENplus® ST 1003)	7.4 (aussi ENplus® ST 1003)	Autorisations écrites délivrées à d'autres entités
Utilisation des <b>marques commerciales ENplus®</b> – validations du visuel de sac	7.4 (aussi ENplus® ST 1003)	7.4 (aussi ENplus® ST 1003)	Confirmation de validation du visuel de sac
Utilisation des <b>marques commerciales ENplus®</b> – autorisations d'utiliser le visuel de sac	7.4 (aussi ENplus® ST 1003)	7.4 (aussi ENplus® ST 1003)	Autorisations d'utiliser le visuel de sac délivrées à d'autres entités



Le leader mondial de la  
certification des granulés de bois

Nous sommes le programme de certification transparent et indépendant le plus important au monde pour les granulés de bois. De la production à la livraison, nous garantissons la qualité et luttons contre la fraude tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

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