

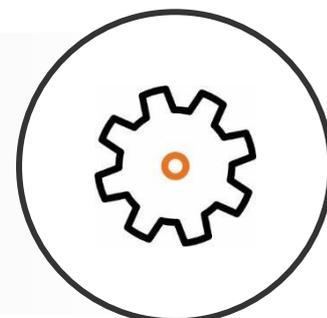


Le leader mondial de la  
certification des granulés de bois

## Document de Procédures ENplus®

*Procédure de réclamations et de  
recours*

ENplus® PD 2002 :2022, première édition



Valable dans le monde entier, sauf en Allemagne

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

**Nom du document :** Procédure de réclamation et de recours

**Titre du document :** ENplus® PD 2002:2022, 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

### **Copyright notice**

© Bioenergy Europe 2020

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

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

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

## Avant-propos

Le Conseil Européen du Granulé (ou EPC), fondé en 2010 avec un réseau de Bioenergy Europe AISBL, est un organisme-cadre qui représente les intérêts du secteur européen des granulés de bois. Ses membres sont des associations nationales du granulé ou des organisations connexes de pays européens 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 sûreté, de la sécurité de l'approvisionnement, de l'éducation et formation, ainsi que des dispositifs de mesure de la qualité des granulés.

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

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

Ce document entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

## Sommaire

1. Portée .....	6
2. Références normatives .....	7
3. Termes et définitions .....	8
4. Prescriptions générales .....	12
5. Eligibilité des réclamations et des recours .....	13
6. Processus de règlement des réclamations et des recours .....	15
7. Tenue de dossiers .....	16
Annexe A Enregistrements en rapport avec le processus de résolution des réclamations/recours .....	17

## Introduction

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

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

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

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

La participation ouverte, transparente et **consensuelle** des **parties prenantes** concernées matériellement aux niveaux international et national est un élément essentiel du développement du système de certification ENplus®.

Ce document est basé sur le guide ISO/IEC 59 et par ailleurs respecte l'accord contractuel entre Bioenergy Europe/EPC et **DEPI**, fondateur du système de certification ENplus®.

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

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

# 1. Portée

Le présent document décrit les procédures de **réclamation** et de **recours** pour le **Gestionnaire International ENplus®** et les **Gestionnaires Nationaux ENplus®** en relation avec la certification ENplus® dans tous les pays à l'exception de l'Allemagne, comprenant les décisions et activités suivantes :

- a) élaboration de la **documentation ENplus®** ;
- b) interprétation des exigences ENplus® ;
- c) accréditation des **marques commerciales ENplus®** ;
- d) résolution et investigation sur les fraudes en relation avec les **marques commerciales ENplus®** ;
- e) référencement des **organismes de certification ENplus®** et des **organismes d'inspection ENplus®** ;
- f) activités des entités certifiées ENplus® hors de l'Allemagne et conformité de leurs produits avec les exigences ENplus® ;
- g) décisions et activités des **organismes de certification ENplus®** et des **organismes de contrôle ENplus®** et leur conformité aux exigences ENplus®.

REMARQUE : Toute **réclamation** ou tout **recours** concernant la certification ENplus® en Allemagne doit être envoyé à **DEPI** qui agit en tant qu'instance dirigeante d'ENplus® pour l'Allemagne.

## 2. Références normatives

Les documents référencés ci-après sont indispensables à la mise en place de ce document. Pour les références datées, seule l'édition pertinente s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document référencé (y compris les ajustements) s'applique.

ISO/IEC 17065, *Évaluation de la conformité — Exigences applicables aux organismes de certification des produits, procédés et services*

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

ENplus® ST 1002, *Exigences applicables aux organismes d'évaluation de la conformité exploitant la certification ENplus®*

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

### 3. Termes et définitions

#### 3.1 Recours

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

REMARQUE : Ces décisions défavorables peuvent comprendre :

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

#### 3.2 Granulés ensachés

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

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

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

#### 3.3 big bag

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

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

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

#### 3.4 granulés en vrac

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

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

#### 3.5 entreprise

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

#### 3.6 réclamation

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

#### 3.7 consensus

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

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

### 3.8 DEPI

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

### 3.9 organisme de certification ENplus®

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

### 3.10 sceau de certification ENplus®

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

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

### 3.11 documentation ENplus®

Documents comprenant les exigences, les orientations et les procédures du système de certification ENplus®.

REMARQUE : La structure de la **documentation ENplus®** est présentée en [Annexe A](#) et comprend les **normes ENplus®**, les documents d'orientation ENplus® et les procédures ENplus®.

### 3.12 ID ENplus®

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

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

### 3.13 Gestionnaire International ENplus®

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

### 3.14 logo ENplus®

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

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

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

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

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

### 3.16 logo des catégories de qualité ENplus®

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

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

### 3.17 sceau de qualité ENplus®

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

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

### 3.18 Gestionnaire du système de certification ENplus®

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

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

### 3.19 Logo de Prestataires de services ENplus®

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

REMARQUE : L'utilisation du **logo de Prestataires de services ENplus®** est décrite dans ENplus® ST 1003.

### 3.20 laboratoire ENplus®

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

[Source : modifiée à partir de ISO 17020]

### 3.21 marques commerciales ENplus®

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

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

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

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

### 3.23 Site officiel d'ENplus®

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

### 3.24 producteur

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

REMARQUE : Le **producteur** qui commercialise ses propres granulés avec une **livraison par camion complet (>20T)** n'est pas considéré comme un **distributeur**. Un **producteur** est considéré comme un

**distributeur** lorsque ses activités commerciales comprennent la **livraison partielle (<20T)** ou le commerce de granulés d'autres **entreprises**.

### 3.25 Prestataire de services

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

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

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

### 3.26 livraison partielle (<20T)

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

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

### 3.27 partie prenante

Personne, groupe ou organisme étant intéressé par le sujet de la normalisation.

### 3.28 norme

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

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

### 3.29 distributeur

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

### 3.30 distributeur automatique

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

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

## 4. Prescriptions générales

**4.1** Les **réclamations** soumises au **Gestionnaire International ENplus®** ou à un **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doivent se limiter aux sujets ou problèmes concernant le **Gestionnaire International ENplus®/les Gestionnaires Nationaux ENplus®**, les **entreprises** certifiées ENplus®, les **organismes de certification ENplus®** et/ou les **laboratoires ENplus®** et leur conformité aux exigences et procédures ENplus®.

**4.2** Dans le cas d'une **réclamation** impliquant les activités d'une **entreprise** certifiée ENplus®, d'un **organisme de certification ENplus®** ou d'un **laboratoire ENplus®**, le rôle du **Gestionnaire International ENplus®** ou du **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** est indirect. Dans ce cas, le **Gestionnaire International ENplus®** ou le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** ne doit enquêter que sur la réclamation qui a déjà été traitée par l'entreprise certifiée ENplus®, l'**organisme de certification ENplus®** et/ou l'**laboratoire ENplus®**.

Il incombe au plaignant de fournir les documents pertinents pour démontrer que la **réclamation** a déjà été soumise à l'enquête auprès de l'entreprise certifiée ENplus® concernée, de l'**organisme de certification ENplus®** et/ou de l'**laboratoire ENplus®**.

**4.3** Les **réclamations** déposées au sujet d'un organisme d'accréditation spécifique sont transmises à l'organisme d'accréditation spécifique ou à la Coopération Européenne pour l'Accréditation ([www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)) et/ou au Forum International d'Accréditation ([www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)), suivant leurs propres procédures de **réclamation** et de **recours**.

**4.4** Les **recours** présentés aux **Gestionnaires Internationaux ENplus®/Gestionnaires Nationaux ENplus®** sont limités aux décisions prises par les **Gestionnaires Internationaux ENplus®** ou **Gestionnaires Nationaux ENplus®** compétents. Les décisions relatives aux **recours** sont définitives et ne peuvent faire l'objet d'un nouveau **recours**.

**4.5** Il incombe au plaignant/requérant de présenter par écrit des renseignements ou des preuves à l'appui de la **réclamation/du recours** qui peuvent être objectivement vérifiés comme étant pertinents et exacts. Toute **réclamation/tout recours** soumis au **Gestionnaire International ENplus®** doit être rédigé en anglais. Les réclamations déposées auprès du **Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®** peuvent être soumises soit dans la langue nationale du **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** soit en anglais.

**4.6** Quelle que soit l'issue de la **réclamation/du recours**, le plaignant/requérant et le **Gestionnaire International ENplus®** ou **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** assumeront chacun leurs propres frais.

## 5. Eligibilité des réclamations et des recours

**5.1** Toutes les **réclamations** et tous les **recours** doivent être adressés par écrit au **Gestionnaire International ENplus®** ou au **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** selon le cas.

REMARQUE : La responsabilité des **Gestionnaire International ENplus®** et **Gestionnaires Nationaux ENplus®** pour des pays spécifiques est disponible sur le **site officiel ENplus®** ([www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)).

**5.2** Lorsqu'une **réclamation** est déposée auprès d'un **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** et qu'elle comporte des aspects internationaux, le **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit transmettre ainsi cette réclamation au **Gestionnaire International ENplus®**. La **réclamation** doit être déposée au plus tard deux semaines après la date de la présentation initiale et doit être traduite en anglais.

**5.3** Lorsque la **réclamation** concerne une **entreprise** certifiée ENplus®, le **Gestionnaire International ENplus® / Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit, avec le consentement du plaignant :

- a) transmettre la **réclamation** à l'**entreprise** certifiée ENplus® concernée, avec une requête d'enquêter sur la **réclamation** conformément à la norme ENplus® ST 1001 ;
- b) demander à l'**entreprise** certifiée ENplus® d'informer le **Gestionnaire International ENplus®** ou **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** des résultats de l'enquête sur la **réclamation** et les mesures correctives et/ou préventives correspondantes ;
- c) informer l'**organisme de certification** ENplus® compétent avec la requête d'intégrer cette **réclamation** dans le cadre de l'évaluation de la **conformité** de l'entreprise à la norme ENplus® ST 1001 ;
- d) transmettre la **réclamation** à l'**organisme de certification** ENplus® compétent avec demande d'enquête conformément à la norme ENplus® ST 1002 ; dans le cas où les résultats de l'enquête menée par l'**entreprise** certifiée ENplus® ne sont pas satisfaisants ;
- e) ouvrir sa propre enquête sur la **réclamation** (voir Processus de règlements des réclamations et recours) dans le cas où les résultats de l'enquête menée par l'**entreprise** certifiée ENplus® et l'**organisme de certification** ENplus® compétent ne sont pas satisfaisants.

**5.4** Lorsque la **réclamation** concerne un **organisme de certification** et/ou un **laboratoire** figurant sur la liste ENplus®, le **Gestionnaire International ENplus® / Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit, avec le consentement du plaignant :

- a) transmettre la **réclamation** à l'**organisme de certification** et/ou à l'**laboratoire** ENplus® compétent, en lui demandant une enquête sur la **réclamation** conformément aux normes ISO 17065 et ENplus® ST 1002;
- b) demander à l'**organisme de certification** et/ou **laboratoire** ENplus® compétent d'informer le **Gestionnaire International ENplus®/Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** des résultats de l'enquête sur la **réclamation** et les mesures correctives et/ou préventives correspondantes ;
- c) ouvrir sa propre enquête sur la **réclamation** (voir [chapitre 6](#)) dans le cas où les résultats de l'enquête menée par l'**organisme de certification** et/ou l'**laboratoire** figurant sur la liste ENplus® ne sont pas satisfaisants.

**5.5** Le **Gestionnaire International ENplus®/Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit décider de l'éligibilité de la **réclamation/du recours** à condition que la **réclamation/le recours** soit couvert par le champ d'application du présent document (voir [chapitre 1](#)), soit conforme à la définition de la **réclamation/du recours** (voir [chapitre 3.1, 3.2](#)) et que les preuves à l'appui de la **réclamation/du recours** puissent être authentifiées comme étant conformes aux exigences générales des [chapitres 4, 5.3](#) et [5.4](#).

**5.6** Le **Gestionnaire International ENplus®/Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit sans délai :

- a) accuse (par écrit) réception et acceptation/rejet de la **réclamation**/du **recours** du plaignant/requérant, y compris sa justification dans le résultat ;
- b) fournir au plaignant/requérant le document décrivant les procédures de **réclamation** et de **recours** ENplus® pour s'assurer qu'elles sont bien comprises ;
- c) informer le plaignant/le requérant des autres entités qui sont responsables de régler l'affaire conformément aux chapitres Prescriptions générales, [5.3](#) et [5.4](#).

## 6. Processus de règlement des réclamations et des recours

**6.1** Le **Gestionnaire International ENplus®/Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit assigner un ou plusieurs examinateurs pour enquêter sur la **réclamation** ou le **recours**. Le ou les examinateurs doivent être habilités à connaître l'objet de la **réclamation** ou du **recours** et ne doivent avoir aucun lien ni conflit d'intérêts avec la **réclamation** ou le **recours** en cause. Toutefois, dans des circonstances justifiées, le ou les examinateurs peuvent assurer une représentation équilibrée des parties concernées.

**6.2** L'examineur ou les examinateurs doivent effectuer une enquête approfondie afin de trouver une solution. L'examineur ou les examinateurs doivent présenter un rapport écrit en temps opportun, ce rapport inclura une déclaration indiquant si la **réclamation** ou le **recours** a abouti ou non. En outre, les examinateurs doivent fournir un aperçu des recommandations sur la façon de régler la **réclamation/ le recours**.

REMARQUE : On s'attend à ce que les **réclamations** qui ne nécessitent pas d'enquête sur place fassent l'objet d'une enquête de la part de l'examineur ou des examinateurs dans le mois suivant leur soumission (à l'exception des cas qui sont considérés comme plus complexes).

**6.3** Le **Gestionnaire International ENplus®/Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit approuver ou désapprouver les conclusions du rapport, y compris ses recommandations et les mesures correctives et préventives pertinentes.

**6.4** Les résultats de la résolution des **réclamations** doivent être intégrés au Programme d'Intégrité de la certification lorsqu'ils concernent les performances d'un **organisme de certification** ou d'un **laboratoire ENplus®**. Les résultats de la résolution des réclamations doivent être intégrés au Programme d'Intégrité de la Gouvernance lorsqu'il s'agit de la performance du **Gestionnaire International ENplus®/d'un Gestionnaire National (Propellet France) ENplus®**.

**6.5** Les résultats de la résolution de la **réclamation** doivent être pris en compte dans la validité de la licence des marques commerciales ENplus® lorsqu'il s'agit de la performance d'une **entreprise** certifiée ENplus®.

**6.6** Le **Gestionnaire International ENplus®/Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit informer sans délai le plaignant/requérant et les autres parties intéressées du résultat du processus de règlement des **réclamations/recours**. Tous les résultats doivent être communiqués aux parties concernées par écrit.

**6.7** On s'attend à ce que toute **réclamation** ou tout **recours** officiellement accepté (ne nécessitant pas d'enquête sur place) devrait être réglé dans les six mois suivant la soumission de la **réclamation** (à l'exception des cas qui sont considérés comme étant de nature plus complexes).

**6.8** Lorsque la réclamation concerne également les activités de **DEPI** ou de certification ENplus® en Allemagne, le **Gestionnaire International ENplus®/Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doit consulter **DEPI** et informer **DEPI** de l'aboutissement du règlement de la **réclamation/ du recours**.

## 7. Tenue de dossiers

**7.1** Le **Gestionnaire International ENplus®**/les **Gestionnaire National ENplus® (Propellet France)** doivent détenir une documentation relative aux **réclamations** et aux **recours**, y compris leur réception ; acceptation/rejet, enquête, résolution et communication au plaignant/requérant.

**7.2** Le processus de règlement des **réclamations** ou des **recours** concernant les **entreprises** certifiées ENplus® doit être enregistrée sur la Plateforme de Certification ENplus®.





Le leader mondial de la  
certification des granulés de bois

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

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