

Charte de Qualité

Toute entreprise du Secteur du Commerce de Combustibles qui adhère aux principes d'éthique de la profession et qui se porte candidate pour obtenir le Certificat de Qualité de la distribution de combustibles



S'ENGAGE A:

En ce qui concerne **SA RESPONSABILITE DE GESTION,**

Gérer ses activités selon un plan d'action à long terme qui intègre le respect de toutes les obligations légales et les règles de cette Charte de Qualité;

Faire appliquer sa politique de qualité par l'ensemble de ses collaborateurs et sous-traitants;

Mettre en place les procédures adéquates pour assurer le contrôle permanent de l'excellence des opérations dans chaque phase de la chaîne de distribution;

Offrir au consommateur les services d'un personnel qualifié, spécialement formé et équipé pour prévenir tous risques de nuisance aux personnes, au milieu et aux biens;

Consigner et analyser méthodiquement les indices (incidents/accidents, réclamations et suggestions) permettant de conclure à un défaut du matériel, du produit, des opérations ou des services et à développer les actions pour y remédier efficacement;

En ce qui concerne **LA QUALITE ET LE PRIX DES PRODUITS,**

Fournir exclusivement des produits qui répondent aux besoins et aux attentes du consommateur et dont la qualité est conforme aux spécifications annoncées;

Informier le consommateur sur les caractéristiques et le prix des produits, en spécifiant que la T.V.A. est incluse ou non, tenant compte notamment des quantités commandées, du délai de livraison, des conditions de paiement et des services annexes;

Indiquer ces données sur la facture ou sur le document qui accompagne la livraison;

En ce qui concerne **LA QUALITE DU MATERIEL** et **LA GARANTIE DES QUANTITES LIVREES,**

Utiliser du matériel parfaitement entretenu, conforme aux prescriptions légales;

Garantir les quantités livrées par l'emploi correct des instruments de mesure appropriés dont l'exactitude et le bon fonctionnement sont contrôlés en permanence;

En ce qui concerne **LE SERVICE AU CONSOMMATEUR,**

Conseiller le consommateur pour l'utilisation économique et l'entretien régulier de son installation de chauffage;

L'informer des prescriptions légales et des règles d'usage en la matière;

L'aider dans la manipulation et le stockage des produits pour éviter tout risque d'accident ou de pollution;

En ce qui concerne **LA PROMOTION DES COMBUSTIBLES,**

Fournir au consommateur tous les éléments qui lui permettent de choisir son énergie de chauffage en toute objectivité;

Promouvoir les avantages spécifiques des combustibles offerts au consommateur.

Code d'éthique

Le secteur du Commerce de Combustibles - composé en majorité de centaines de petites et moyennes entreprises - a décidé de développer de nouveaux plans d'action pour assurer une meilleure sécurité de la chaîne de distribution de ses produits et pour mieux les positionner sur le marché de l'énergie.

La Fédération belge des Négociants en Combustibles et Carburants souhaite assumer pleinement son rôle pour minimiser les risques inhérents à la manutention, au transport et à l'entreposage des produits, jusque et y compris leur stockage chez le consommateur.

Soucieuse de ses responsabilités vis-à-vis de ses membres et de la collectivité, la Fédération se donne pour mission:

D'inviter ses membres à adopter une attitude positive vis-à-vis des contraintes qui sont imposées à l'ensemble de l'industrie pour améliorer la qualité de la vie dans nos régions;

De leur proposer d'adhérer à une [Charte de Qualité](#) qui concrétise les principes d'éthique de notre profession;

De développer pour les entreprises du secteur une méthode de gestion de la qualité totale en vue d'aboutir à l'excellence des opérations et du service à la clientèle;

D'organiser pour les chefs d'entreprise et leur personnel les programmes de formation continue leur permettant de réaliser cet objectif et qui prépareront à la Certification de Qualité de la Distribution de Combustibles;

De faire contrôler les résultats de ce plan d'action au moyen d'indicateurs appropriés et de l'adapter en permanence.