

Rien de plus facile que de s'auto-congratuler. 'Qui se loue, s'emboûe', dit-on! Mais ce n'est pas le style de la Febenat. Depuis la nomination de Geert Legein aux fonctions de directeur de la fédération, en 2009, la proposition de disposer d'un label qui soit propre à celle-ci pour la pierre naturelle était parmi les priorités. Et c'est maintenant un fait...

Un nouveau label pour la pierre naturelle

Label de qualité

Quatre ans se sont écoulés depuis 2009: faut-il réellement tant de temps pour créer un label de qualité? C'est une bonne question, à laquelle il n'est pas de réponse brève. Heureusement qu'il y a la presse écrite et la curiosité de ses lecteurs. Il fallait quoi qu'il en soit faire quelque chose pour rendre la pierre naturelle plus accessible à un public qui conserve envers ce matériau des préjugés erronés. Doter ce label d'un contenu n'était donc pas une tâche évidente. À commencer par son nom. Ceux qui ont déjà résolu l'énigme du labyrinthe dans une revue de jeux et sont parvenus à déterminer le fil à suivre de l'interrupteur à la lampe savent vraisemblablement que la solution la plus simple consiste à emprunter le parcours en sens inverse. Eh bien c'est l'approche que nous avons mise en

pratique avec la Febenat! Avant d'imaginer un nom pour notre label de qualité, nous avons réfléchi au résultat final, au juste contenu. L'intitulé de cette mission était 'label de qualité', parce que nous savions que ce ne serait justement pas son nom. S'attribuer un label à soi-même, c'est trop simple! Sans compter la confusion possible avec le label 'Responsible Stone Product' auquel la Febenat a travaillé entre 2009 et 2013.

Un produit vivant

La pierre naturelle est un produit vivant. Ce n'est pas un matériau fabriqué, mais exploité. Comment peut-on noter un tel produit? Une pierre est plus homogène qu'une autre. Certaines carrières renferment même différents types de pierre. Il a rapidement été évident pour tous que nous de-





doc. Febenat



doc. Febenat

vions regarder au-delà du produit lui-même. Et nous n'avons pas eu à chercher très loin d'ailleurs. Tous les adhérents de la Febenat signent un code déontologique selon lequel ils s'engagent à respecter certains principes autour de la pierre d'une part et quant à leur comportement au sein de la fédération d'autre part. Le contenu de cette charte est assez strict pour pouvoir faire l'objet d'un label. Mais alors cela revient à nous décerner un satisfecit à nous-mêmes, ce qui ne saurait être notre objectif. Le contrôle de qualité EN, le marquage CE et la DoP (déclaration de performance) qui l'accompagne sont un premier critère important pour le label.

Réclamation: formulaire et suivi

En tant que grossiste, nous ne sommes qu'un maillon de la chaîne. Et même si nous faisons de notre mieux pour fournir toute l'information nécessaire à nos clients, nous ne disposons d'aucun suivi sur ce point. Comment nos clients et leurs clients s'en sortent-ils avec cette information? Nous devons obtenir davantage de feedback. C'est pourquoi nous avons décidé de placer un formulaire de réclamations sur notre site internet. C'est le deuxième instrument, et le plus important,

créé pour permettre au label de qualité d'aller au-delà de ce qui est actuellement possible par le biais de notre Commission Technique. Le mot de 'réclamations' a peut-être une connotation péjorative, mais avant tout il attire l'attention de chacun. En fin de compte, l'objectif des adhérents de la Febenat est qu'il n'y ait plus de réclamations. Celles-ci sont toutes traitées en interne et discutées par notre Commission Technique. Il peut s'agir du produit en soi, d'un fournisseur, d'un magasin, d'un produit d'entretien, etc. Pour permettre à chacun de s'améliorer grâce à ce système, nous communiquerons à intervalles réguliers sur son suivi, par la presse professionnelle et sur notre propre site internet.

Visibilité

Tous les adhérents de la Febenat répondent maintenant aux conditions permettant d'obtenir le label. Mais nous voulons impliquer l'ensemble de la chaîne. Nos adhérents sont libres de désigner comme 'buddy' ou 'buddies' celui ou ceux de leurs clients qui travaillent activement avec eux pour diffuser l'information et faire remonter les réclamations auprès de la fédération, afin qu'eux aussi puissent se pré-

senter sous la bannière du label. Ainsi les utilisateurs de pierre naturelle sauront-ils que les produits qu'ils achètent chez certains fournisseurs sont soumis à des contrôles. Le service après-vente doit être présent et on doit accepter le fait que la Febenat ait son mot à dire dans le traitement des réclamations.

Charte

Le consommateur pourra trouver sur notre site internet une information sur mesures sur la pierre naturelle. Celle-ci sera régulièrement adaptée en fonction du feedback qui nous reviendra par le label. Une charte, signée par tous les adhérents, sera également présente sur le site afin que les utilisateurs puissent à tout moment savoir précisément qui porte ce label. Il s'agira donc, de manière directe, d'un jugement sur la qualité d'une entreprise spécialisée dans la pierre naturelle et, indirectement, sur la série de produits et de traitements effectués. La Febenat présentera son label en premier lors de la prochaine édition de Stone Expo, en avril 2014.

Bonnes fêtes de fin d'année de la part de tous les adhérents de la Febenat!

Geert Legein, directeur Febenat