

GUIDE DE PRODUITS

 FIBRES SUSTANA



QUI NOUS SOMMES

En misant sur la fabrication de produits de qualité, l'amélioration continue et une saine gestion environnementale, Fibres Sustana promeut et utilise des procédés de fabrication et des pratiques commerciales durables pour offrir à ses clients de partout en Amérique du Nord des fibres recyclées et écologiques de première qualité.

En contrôlant la totalité de ses activités de production avec des pratiques rigoureuses, Fibres Sustana s'assure de la qualité supérieure de ses produits et de l'utilisation optimale des ressources, et ce, grâce à des procédés exclusifs à la fine pointe de la technologie qui réduisent au minimum la consommation d'eau et d'énergie ainsi que la production de déchets.

Nos produits servent à la fabrication de papier d'impression commerciale, de papier tissu et de papier d'emballage, notamment des emballages alimentaires. Partenaire clé de la chaîne d'approvisionnement durable, Fibres Sustana est le fournisseur de choix pour les sociétés et les entreprises qui ont à cœur l'environnement dans leurs décisions d'affaires.





Saviez-vous que bien
des consommateurs
jettent encore
des verres à café,
des contenants
de jus et d'aliments,
et des papiers
d'emballage plastifiés ?

**Chaque année, Fibres
Sustana recycle assez
de papier pour :**

- Remplir plus de **4 700
wagons de 15 m** – bout
à bout, cela représenterait
plus de 70 km ;
- Réduire le volume
de déchets dans les sites
d'enfouissement **de plus
de 760 000 m³** ;
- Sauver l'équivalent de
4 millions d'arbres.

En fait, bon nombre de ces articles sont recyclables et font d'ailleurs partie du million de kilogrammes de matières que Fibres Sustana transforme en fibres recyclées de première qualité et en fibres d'emballage de qualité alimentaire chaque jour dans ses usines.

La durabilité est notre priorité, et c'est ce qui nous distingue. Grâce à notre modèle, nous utilisons des technologies de pointe pour offrir des produits de grande qualité sans compromis sur la performance ni sur la protection de l'environnement.

La fabrication durable passe par l'efficacité énergétique, la conservation de l'eau, l'emploi de technologies avancées dans le traitement des eaux usées et le recyclage des sous-produits.

Nous recirculons l'eau plusieurs fois avant de la traiter et réutilisons aussi les résidus de procédé (qui auraient normalement été envoyés directement à la décharge) pour produire de la litière, des emballages moulés et des amendements de sol.

Nous avons mené une analyse du cycle de vie (ACV) pour mieux comprendre notre impact environnemental et établir les objectifs de notre stratégie de durabilité.

Toutes nos actions sont dictées par nos six grandes valeurs : l'intégrité, la sécurité, la durabilité, la qualité, l'esprit d'équipe et l'orientation client.



Intégrité

Nos relations avec nos employés et nos clients sont bâties sur la transparence et la confiance. Nous disons ce que nous pensons et nous passons à l'action.



Sécurité

Aucun compromis n'est fait quant à la sécurité de nos environnements de travail. Nos équipes sont responsables, proactives et vigilantes.



Durabilité

La durabilité est au cœur de notre offre. Nos produits et nos processus respectent notre planète et nos pairs.



Qualité

La qualité de notre travail nous permet de fournir à nos clients des produits dont nous pouvons être fiers et qui continuent de dépasser leurs attentes.



Esprit d'équipe

Nos connaissances et nos expériences sont partagées pour contribuer à la productivité de tous. Nous sommes plus forts ensemble.



Orientation client

La satisfaction de nos clients est notre priorité. Lorsque nous gagnons la confiance de nos clients, nous sommes tous vainqueurs.



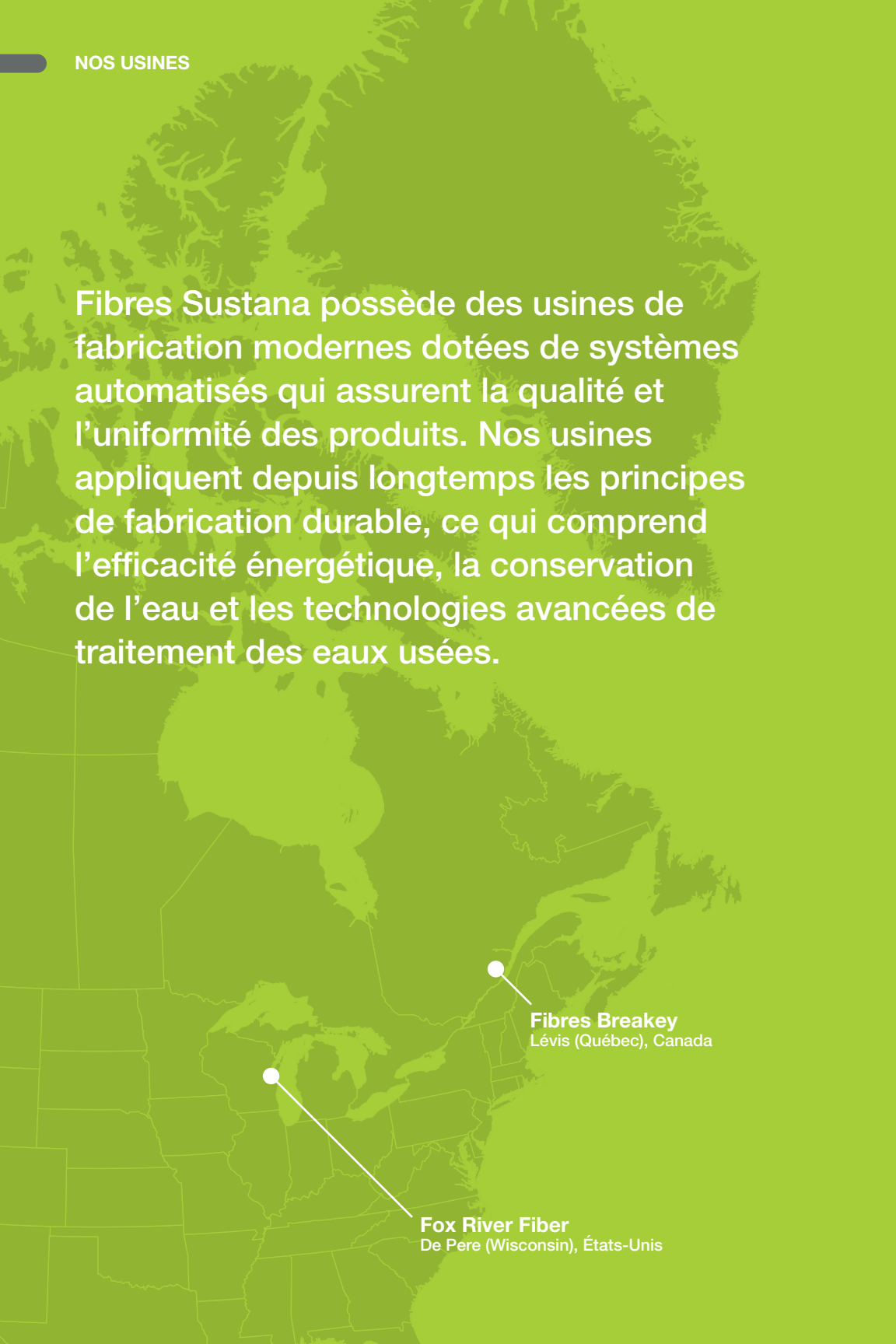
A person wearing a white lab coat is shown from the side, working with a large pile of white, fibrous material, likely recycled paper. The background is dark and out of focus.

Nos usines produisent des fibres recyclées blanches de première qualité servant à la fabrication d'un vaste éventail de produits de papier d'impression commerciale, de papier tissu et d'emballage alimentaire.

Fibres Sustana collabore avec vous afin de développer et livrer des produits spécialement adaptés à vos besoins qui rencontrent les performances exigées dans vos installations.

Nos fibres 100 % recyclées de qualité supérieure sont certifiées Forest Stewardship Council^{MD} (FSC^{MD}) Recyclé.

Fibres Sustana possède des usines de fabrication modernes dotées de systèmes automatisés qui assurent la qualité et l'uniformité des produits. Nos usines appliquent depuis longtemps les principes de fabrication durable, ce qui comprend l'efficacité énergétique, la conservation de l'eau et les technologies avancées de traitement des eaux usées.



Fibres Breakey
Lévis (Québec), Canada

Fox River Fiber
De Pere (Wisconsin), États-Unis

Fox River Fiber, De Pere (Wisconsin), États-Unis

DATE DE MISE EN SERVICE	1992
CAPACITÉ	150 000 TONNES COURTES / AN
APPROVISIONNEMENT	ÉTATS-UNIS, PRINCIPALEMENT DU MIDWEST



Fibres Breakey, Lévis (Québec), Canada

DATE DE MISE EN SERVICE	1985
CAPACITÉ	99 000 TONNES COURTES / AN
APPROVISIONNEMENT	NORD-EST DES ÉTATS-UNIS ET EST DU CANADA



EnviroBright®

Applications

- Papiers commerciaux
- Papier d'édition
- Papier d'impression-écriture
- Papier d'impression par jet d'encre



PCF

100 % FIBRES RECYCLÉES
BRILLANCE DE >79, UV EXCLU
PAPIER POUR TOUS LES TYPES D'IMPRESSION
PROCÉDÉ SANS CHLORE

Ce produit recyclé exceptionnellement propre nécessite un raffinage minimal. Le mélange de fibres recyclées de bois dur et de bois mou de grande qualité donne une feuille composé à 100 % de contenu recyclé.

Niveaux de brillance standard ou élevée offerts.



TYPE	Brillance			Saletés TAPPI	Siccité	Indice d'égouttement - CSF	Matières gommantes	Cendres
	GE (%)	ISOD65 (%)	UV exclu ISOD65 (%)	> 0,02 mm ² - ppm	Séché à l'air Moy. (%)	ml	Nombre par 100 g	%
EnviroBright® ULTRA HB BK	≥ 88	≥ 98	≥ 83.5	≤ 4,5	58-60	≥ 370	≤ 6	≤ 2,5
EnviroBright® ULTRA BK	≥ 85	≥ 95	≥ 81	≤ 4,5	58-60	≥ 350	≤ 7	≤ 2,5
EnviroBright® ULTRA PW BK	≥ 80	≥ 90	≥ 79	≤ 7,0	58-60	≥ 350	≤ 7	≤ 2,5

EnviroTouch®

Applications

- Papiers tissu
- Papiers techniques et spécialisés
- Couverture supérieure blanche



100%



La marque de la
gestion forestière
responsable

PCF

INDICE D'ÉGOUTTEMENT ÉLEVÉ

FAIBLE TENEUR EN CENDRES

FAIBLE TENEUR EN MATIÈRES GOMMANTES

PROCÉDÉ SANS CHLORE

Conçu pour les fabricants de papiers tissu, ce produit aux fibres recyclées exceptionnellement propres – à teneur minimale en matières gommantes, réduites en cendres et en impuretés – offre une performance uniforme sur machine.

Niveaux de brillance sur mesure offerts pour répondre à différents besoins de production.



TYPE	Brillance			Saletés TAPPI	Siccité	Indice d'égouttement - CSF	Matières gommanes	Cendres
	GE (%)	ISOD65 (%)	UV exclu ISOD65 (%)	> 0,02 mm ² - ppm	Séché à l'air Moy. (%)	ml	Nombre par 100 g	%
EnviroTouch® BK	70-80	80-90	≥ 70	≤ 35	58-60	≥ 350	≤ 40	≤ 3,5



PROCÉDURES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le client doit soumettre sa commande par écrit et y indiquer les renseignements suivants:

- Produits
- Quantité
- Date de livraison demandée
- Lieu de livraison
- Adresse de facturation, numéro de téléphone et adresse courriel du client
- Exigences relatives au FSC®
- Heures de chargement et renseignements relatifs à la livraison
- Numéro de bon de commande

Toutes les commandes seront confirmées par courriel, lequel indiquera également la date d'expédition prévue, le prix des produits et les modalités d'expédition applicables.

POLITIQUE DE COMMANDE D'ESSAI

L'approbation des commandes d'essai est à la discrétion de Fibres Sustana, et leur remboursement n'est pas garanti.

Le client se verra facturer le prix des fibres et les frais de transport, et recevra un crédit équivalant au prix des fibres uniquement.

Pour recevoir le crédit, il faut :

- Fournir la facture originale ;
- Présenter une note de débit ;
- Commander au moins 25 échantillons de feuilles ou de produits ;
- Fournir des commentaires sur l'essai.

Communiquez avec votre représentant Fibres Sustana pour en savoir plus.

POLITIQUE DE RETOUR

Fibres Sustana n'est pas responsable des erreurs de commande commises par le client.

Produits courants

- Le client doit aviser Fibres Sustana par écrit de son intention de retourner des produits dans les 20 jours suivants la date de réception de la commande.
- Les produits doivent être retournés suivant l'approbation de Fibres Sustana et être dans un état propre à la revente.
- Des frais de manutention et de retour de 15 % seront facturés au client, en plus des frais de port pour la livraison et le retour.

Produits spéciaux

- Fibres Sustana n'accepte pas les retours de produits ayant fait l'objet d'une commande personnalisée ou spéciale.

Si vous avez des questions, communiquez avec un représentant du service à la clientèle de Fibres Sustana.

ANNULATION DE COMMANDE

Le client doit demander l'annulation de sa commande par écrit dans le jour suivant la réception de la confirmation de commande.

Pour les commandes personnalisées ou spéciales, le client doit demander l'annulation par écrit dans les 24 heures suivant la réception de la confirmation de commande par courriel.

RÈGLEMENT DES PLAINTES

Produits non conformes

- Le client doit garder les fibres commandées et visées par la plainte.
- Les demandes de retour doivent être envoyées dans le mois suivant l'expédition.
- Les produits doivent être retournés suivant l'approbation du service à la clientèle de Fibres Sustana et être dans un état propre à la revente.
- Un échantillon des fibres et des papiers non conformes doit être fourni.
- Le numéro de lot des fibres non conformes est requis.

Dommmages dus au transport

- Il incombe au destinataire d'inspecter les produits livrés et de signaler tout dommage au service à la clientèle de Fibres Sustana. Le destinataire doit fournir une photo des dommages, les déclarer sur le connaissance et signer sa déclaration pour pouvoir faire une réclamation contre le transporteur.
- Les dommages dus au transport doivent être signalés au service à la clientèle de Fibres Sustana dans les cinq jours suivant la réception de la commande.

Fibres Sustana n'est pas responsable des frais de port supplémentaires découlant :

1. Du recours, à la demande du client, à un transporteur en particulier ou de la livraison selon un certain trajet ;
2. De l'incapacité du client à recevoir un camion standard de 53' ;
3. Des problèmes d'immobilisation, de refus de la marchandise, d'entreposage et de livraison non attribuables à la responsabilité ou aux actions de Fibres Sustana.

Envoyez les renseignements requis à **Sales@sustanagroup.com**

Attributs et certifications

Des organismes de premier plan confirment notre engagement envers les pratiques exemplaires.

CERTIFICATIONS



La marque de la
gestion forestière
responsable

PROCÉDÉS DE FABRICATION



100%

PCF

Service à la clientèle

CANADA 1 418 832-6115

Sales@sustanagroup.com

sustanagroup.com

