

## ANNEXE 5

# LISTE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES À FOURNIR DANS LE CADRE DE L'AUDIT DOCUMENTAIRE

## Label QualiRépar

VERSION 2 du 01/12/2024



Les pièces justificatives sont à déposer par le Réparateur sur [le portail de labellisation QualiRépar](#) dans leur questionnaire d'audit documentaire. Ce questionnaire est ouvert après la validation du dossier de recevabilité et la réception du paiement de l'audit par l'Organisme Certificateur.

Certaines pièces justificatives demandées sont à télécharger depuis le portail de labellisation QualiRépar et à déposer une fois complétées.

## I. Informations site

### 1. Cases à cocher - Nature du site :

- Lieu de dépôt : Lieu où le consommateur dépose le produit à réparer - ex : magasin, accueil SAV
- Lieu de réparation : Lieu de réparation : lieu où le produit est réparé - ex : atelier de réparation, lieu où opère un technicien dans le cadre d'une réparation à distance
- Lieu de contact consommateur : Lieu d'accueil et d'information client - ex : service consommateur, suivi réparation/ facturation
- Réparation à domicile exclusivement : Réparateur réalisant exclusivement des réparations au domicile du client

### 2. Case à cocher - Appartenez-vous à une organisation mono-site ou multi-sites ?

- Mono-site : Un mono-site est une structure constituée d'un unique site, qu'il soit un atelier de réparation, un lieu de dépôt où le client peut déposer son produit à réparer, ou encore un accueil SAV.
- Multi-sites : Un multi-sites est une structure constituée d'au moins deux sites, avec deux adresses distinctes, quel que soit la nature de chaque site.

### 3. Document à déposer sur le portail - Engagement relatif au principe de proximité, déclarant respecter une distance maximale de 100 km entre le lieu de dépôt du produit à réparer par l'utilisateur et le lieu de réalisation des opérations de réparation

## II. Réparation à distance

Ces pièces justificatives sont uniquement demandées aux réparateurs réalisant des réparations à distance en complément de réparations sur site et/ou à domicile.

La réparation à distance s'entend comme l'accompagnement en visioconférence du consommateur par un professionnel qualifié qui couvre toute ou partie des étapes de la réparation et aboutit à la réparation d'un appareil en panne.

4. *Case à cocher* - Effectuez-vous des réparations à distance ?
  - Oui, partiellement
  - Non
  
5. *Documents à déposer sur la plateforme* - Si réponse « Oui, partiellement », Exemples de mail transmis au consommateur avant le rendez-vous en visioconférence pour l'accompagnement à la réparation
  - Mail contenant les éléments suivants : le matériel nécessaire aux manipulations de l'appareil à réparer, les mesures de sécurité à observer lors des manipulations, y compris la liste du matériel de protection à prévoir, les dispositions à prendre pour gérer les éventuels déchets après la réparation, les instructions de réparation et les supports pédagogiques éventuels qui seront effectuées avec l'aide du technicien en visioconférence

### III. Informations et Prise en charge du consommateur

6. *Case à cocher* - Etes-vous assujetti à la TVA ?
  - Oui
  - Non
  
7. *Champ libre* - Si réponse « Non », justifier la raison qui vous permet d'être non assujetti à la TVA
  
8. *Champ libre* - Si réponse « Oui », n° de TVA intracommunautaire
  - Code FR suivi de 11 chiffres (clé informatique de 2 chiffres et numéro SIREN à 9 chiffres de l'entreprise) sans espace ni symbole
  
9. *Champ libre* - Adresse internet (site marchand permettant de réaliser des transactions commerciales) ou application utilisée pour la réparation à distance (pièce non obligatoire si le réparateur ne dispose pas d'un site internet ou d'une application)
  - Le site internet ou l'application doivent mentionner : les jours et horaires d'ouverture ; le numéro de téléphone ; les tarifs de main d'œuvre et prestations ; le rayon d'intervention et/ou la zone géographique pour les réparations à domicile si concerné ; le caractère gratuit ou non du devis ; les montants et les conditions d'application du Bonus Réparation à partir de la labellisation du Réparateur

10. *Documents à déposer sur le portail* - Photos du site et des supports d'informations destinés aux consommateurs (pièces non nécessaires si le site n'est pas un lieu de contact consommateur)
  - Photos de la façade et de l'intérieur du site (panneau, fléchage, comptoir, ...)
  - Affichage des tarifs de main d'œuvre et prestations
  - Affichage des jours et horaires d'ouverture du site
  - Contact à joindre (n° de téléphone, mail, site internet)
  - Affichage des informations destinées aux consommateurs dans le cas de réparation à distance visibles et lisibles sur le site internet et/ou l'application du Réparateur
  
11. *Document à déposer sur le portail* - Conditions Générales de Vente (CGV) ou d'intervention (CGI)
  - CGV indiquant une garantie minimale de 3 mois et des articles liés à la réparation (description des prestations de réparation et de mise en service, litiges, médiation, ...)
  
12. *Document à télécharger sur le portail et à déposer* - Questionnaire Relation Client complété décrivant les modalités de traitement SAV dans le cadre de la garantie minimale de 3 mois et de suivi des réclamations/suggestions clients
  
13. *Documents à déposer sur le portail* - Exemples d'échanges écrits avec les consommateurs (sur l'état d'avancement d'une réparation, en réponse à des réclamations ou des suggestions clients, ...)

Le Réparateur labellisé QualiRépar s'engage à formuler une réponse écrite aux consommateurs dans un délai de 8 jours ouvrés maximum à compter de la réception de la réclamation

  - Copie d'échange sur les réseaux sociaux, mail, copie d'avis clients
  
14. *Documents à déposer sur le portail* - Exemples de factures adressées aux consommateurs (pour des interventions en atelier, à domicile ou à distance si concerné, ...)
  - Factures incluant les coordonnées du Réparateur, les coordonnées du consommateur ; le libellé de la prestation ; la nature des pièces détachées potentiellement utilisées et le consentement du consommateur dans le cas d'utilisation de pièces détachées issues de l'économie circulaire ; la référence de l'appareil avec numéro de série (sauf dans le cas de réparation à distance), les éventuels frais de prise en charge

Une fois labellisé, la facture devra comporter l'intitulé Bonus Réparation et son montant en dessous du total TTC.

15. *Documents à déposer sur le portail* - Exemples du document de prise en charge technique de la réparation (bon de dépose, ordre de travail, devis signé...) transmis aux consommateurs pour des réparations prises en charge en atelier et/ou à distance

- Document incluant les coordonnées du Réparateur ; les coordonnées du consommateur ; le libellé de la prestation ; la nature des pièces détachées utilisées et consentement du consommateur dans le cas d'utilisation de pièces détachées issues de l'économie circulaire ; la référence de l'appareil avec numéro de série ; les éventuels frais de prise en charge versés par le consommateur et moyen de paiement

16. *Document à déposer sur le portail* - Documents prouvant l'information préalable du client sur le prix des interventions (pour des interventions en atelier, à domicile ou à distance si concerné, ...)

Exemples :

- Document de prise en charge incluant le budget maximal à ne pas dépasser acceptés et signés par le consommateur
- Devis détaillé (main-d'œuvre, prestations envisagées, pièces détachées utilisées, déplacement, etc.)
- Barème de prix forfaitaires par catégories d'intervention et types de prestations annexes à facturer

17. *Document à déposer sur le portail* - Exemples de devis adressés aux consommateurs (pour des interventions en atelier, à domicile ou à distance si concerné, ...)

- Document détaillant : les prestations envisagées ; les pièces détachées utilisées ; le déplacement et le montant du Bonus Réparation appliqué à partir de l'audit de suivi

Une fois labellisé, le devis devra comporter l'intitulé Bonus Réparation et le montant appliqué du Bonus Réparation.

#### IV. Suivi des pièces détachées

18. *Document à télécharger sur le portail et à déposer* - Document Suivi des pièces détachées complété détaillant les principaux fournisseurs de pièces détachées du Réparateurs et les dispositifs de suivi des pièces détachées

19. *Documents à déposer sur le portail* - Exemples de factures de pièces détachées (d'origine fabricant, sous-traitant ou d'occasion)

## V. Gestion des déchets

20. *Documents à déposer sur le portail* - Preuves de remise des déchets issus des réparations et équipements non réparables (y compris recyclage des appareils, récupération des pièces détachées) à une filière agréée (tri, stockage, traitement, valorisation).  
→ Exemples : Attestation de dépôt dans les déchetteries, contrat d'enlèvement par une société tierce, carte d'abonnement à une déchetterie, facture de récupération des déchets ...

## VI. Formation et Qualifications du réparateur

21. *Cases à cocher* - Je sélectionne les fiches métiers sur lesquelles je souhaite être labellisé pour ce site (Annexe 2 - [Label-QualiRepar-Annexe-2-Fiches-metiers\\_15janvier2024.pdf](#))
22. *Document à télécharger sur le portail et à déposer* - Document Référentiel de compétences complété répertoriant les compétences et les expériences requises pour les activités de réparation exercées conformément aux fiches métiers sélectionnées pour le personnel technique (intervenant sur les produits)
23. *Documents à déposer sur le portail* - Habilitations électriques à jour des techniciens (ne concerne pas le chef d'équipe ou équivalent) ou à minima un devis signé avec confirmation d'une date d'inscription à une formation ultérieure  
→ Habilitations requises pour les activités de réparation exercées conformément aux fiches métiers sélectionnées  
→ Non applicable si le réparateur est candidat uniquement sur la fiche métier 6 "Appareil photo avec optique séparée (hors fixed-lens)" et/ou sur la fiche métier 11 "Cycle"
24. *Document à déposer sur le portail* - Registre de sécurité tenu à jour
25. *Case à cocher* - Je suis soumis à l'obligation de détenir un DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels)  
→ Oui ; Le DUERP est obligatoire dans toutes les entreprises dès l'embauche du 1er salarié.  
→ Non
26. *Document à déposer sur le portail* - Si réponse « Oui », Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels) tenu à jour

27. *Documents à déposer sur le portail* – Documents et photos illustrant les exigences listées à la rubrique « Moyens matériels » des fiches métiers sélectionnées à la question 21 (pièces non nécessaires si le site n'est pas un atelier de réparation)

- Photos de l'espace de travail et de l'outillage listées dans l'annexe 2 - Label-QualiRepar-Annexe-2-Fiches-metiers (outillage, matériels et moyens de mesures/contrôle, EPI, ...)
- Facture d'achat pour les outillages manquants en cours de livraison
- Photos de l'espace de travail utilisé par le réparateur à distance (moyens de visio-conférence, outillages, logiciel, site d'accès à de la documentation technique, ...) si concerné

## VII. Informations sous-traitants

28. *Case à cocher* - Faites-vous appel à la sous-traitance pour toutes vos réparations hors garantie éligibles au Fonds Réparation ?

- Oui
- Non

29. *Document à télécharger sur le portail et à déposer* - Si réponse « Oui », Déclaration des sous-traitants avec les informations pour chacun des sous-traitants

30. *Documents à déposer sur le portail* - Si réponse « Oui », Attestations de labellisation des sous-traitants s'ils sont labellisés sur le même périmètre

31. *Documents à déposer sur le portail* - Si réponse « Oui », Contrats de sous-traitance des sous-traitants non labellisés, ou labellisés sur un autre périmètre

## VIII. Régularité des contrôles

32. *Document à déposer sur le portail* - Organigramme ou un document spécifiant qui est responsable de la labellisation

33. *Documents à déposer sur le portail* - Preuves d'informations de mon personnel sur les caractéristiques/critères du référentiel QualiRépar (CR de réunion, émargement, planning)

34. *Documents à déposer sur le portail* - Liste des demandes de remboursements effectuées auprès d'**ecoystem** et Ecologic sur les 2 derniers mois (pièces complémentaires demandées pour l'audit de suivi)
35. *Documents à déposer sur le portail* - Si réponse « Monosite », Rapport d'auto-évaluation (pièce complémentaire demandée pour l'audit de suivi)
- Document attestant le respect de l'ensemble des caractéristiques définies dans le référentiel et labellisées par l'organisme certificateur lors de l'audit initial
36. *Documents à déposer sur le portail* - Si réponse « Multi-sites », Rapport d'audit interne et procédure écrite de surveillance de tous les sites (pièces complémentaires demandées pour l'audit de suivi)
- Rapport d'audit interne attestant le respect de l'ensemble des caractéristiques définies dans le référentiel et labellisées par l'organisme certificateur pour le site centralisateur et les sites secondaires
  - Procédure écrite de surveillance décrivant à minima les dates prévisionnelles des audits internes, l'auditeur interne et le référentiel d'audit utilisé
37. *Case à cocher* - Avez-vous reçu la visite d'un éco-organisme et/ou les résultats d'enquêtes de satisfaction consommateur menées par les éco-organismes suite à votre labellisation QualiRépar ?
- Oui
  - Non
38. *Document à déposer sur le portail* - Si réponse « Oui », Rapport de visite des éco-organismes, le plan d'action dédié détaillant les actions correctives et les enregistrements associés (pièces complémentaires demandées pour l'audit de suivi)