

RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION

Label QualiRépar

VERSION 3 – 01/12/2024



SOMMAIRE

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	1
1.1. Préambule	1
1.2. Objet	1
1.3. Domaine d'application	1
2. CONTEXTE – MOTIVATION DE LA DÉMARCHE	2
2.1. Contexte	2
2.2. Motivation de la démarche	3
3. TEXTES DE RÉFÉRENCE ET CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE	3
4. LES CARACTÉRISTIQUES LABELLISÉES	4
5. RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE DE LABELLISATION	4
6. CARACTÉRISTIQUES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	6
6.1. Une information pertinente et une sensibilisation adaptée du « consommateur »	6
6.2. Une expertise du professionnel au service du « consommateur »	9
6.3. Une adaptation du parcours « consommateur » et « Réparateur »	11
6.4. Une régularité des contrôles	14
6.5. Une prise en compte de la gestion des déchets	16
6.6. Un suivi de la formation / qualification du « Réparateur »	17
6.7. Une organisation au service des engagements de la labellisation	18
7. PLAN DE CONTRÔLE EXTERNE	19
7.1. Cycle de labellisation	19
7.2. Déroulement de l'Audit Documentaire	22
7.3. Processus de labellisation	23
7.4. Modification du périmètre en cours de cycle	26
7.5. Evolution du référentiel	27
8. COMMUNICATION AUPRÈS DES CLIENTS « CONSOMMATEURS »	27
9. GLOSSAIRE	28

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

1.1. Préambule

Le présent référentiel a été élaboré à l'initiative de **ecosystem** et **Ecologic**.

ecosystem est un éco-organisme agréé par l'Etat pour la gestion des DEEE ménagers et des DEEE professionnels. Pour plus d'informations sur ecosystem :

<https://www.ecosystem.eco/>

Ecologic est un éco-organisme également agréé pour la gestion des DEEE ménagers et des DEEE professionnels. Pour plus d'informations sur Ecologic :

<https://www.ecologic-france.com/>

La loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite « AGEC » donne une priorité à l'allongement de la durée de vie des produits par la réparation. La loi AGEC fait obligation aux éco-organismes et aux systèmes individuels des filières concernées de participer « *au financement des coûts de réparation effectuée par un Réparateur labellisé des produits détenus par des consommateurs* ».

Il s'agit pour **ecosystem** et **Ecologic** de créer un label à destination des Réparateurs d'équipements électriques et électroniques (EEE) ménagers ; et de mettre en place et gérer un fonds dédié au financement de la réparation (ci-après le « Fonds Réparation »).

En choisissant de se faire labelliser, les Réparateurs se font alors acteurs de cette obligation de financement de la réparation par les éco-organismes. Ainsi, le Fonds Réparation s'applique dès lors que le produit et la panne sont éligibles.

Cette labellisation est basée sur un référentiel définissant des pratiques valorisantes ; et des caractéristiques/critères clairs et mesurables, et évalués selon un processus de contrôle indépendant.

1.2. Objet

La participation financière du Fonds Réparation n'est applicable qu'aux prestations de réparations vendues à des consommateurs situés sur le territoire français. La labellisation des Réparateurs au titre du présent référentiel s'applique donc aux territoires suivants : France métropolitaine et DROM-COM soumis à la réglementation EEE (Guadeloupe, La Martinique, la Guyane, Mayotte, La Réunion, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon).

1.3. Domaine d'application

La labellisation susceptible d'être délivrée par l'organisme certificateur sur la base du respect du présent référentiel concerne les activités de réparation des équipements électriques et électroniques (EEE). Les catégories de produits concernées (cf. Art. R. 543-172 du code de l'environnement) sont ceux destinés à être utilisés par les ménages, y compris s'ils sont susceptibles d'être utilisés par des professionnels :

- Equipement d'échange thermique ;
- Ecrans, moniteurs et équipements comprenant des écrans d'une surface supérieure à 100 cm² ;
- Gros équipements ;
- Petits équipements ;
- Petits équipements informatiques et de télécommunications ;
- Cycles et engins de déplacement personnel motorisés (EEE).

Les lampes et panneaux photovoltaïques sont quant à eux exclus du périmètre.

Les typologies de Réparateurs concernées sont (liste non exhaustive) : les industriels, les indépendants, les artisans, les stations techniques, les SAV producteurs, les SAV distributeurs, les Réparateurs proposant de la réparation à distance via une application en ligne, etc.

Les interventions éligibles au Fonds pouvant faire l'objet d'une labellisation sont : les interventions de réparation effectuées en atelier ou directement au point de dépôt, les interventions de réparation réalisées au domicile du consommateur et les interventions de réparation à distance. Les interventions consistant uniquement en un diagnostic ne sont pas éligibles au Bonus Réparation.

L'éligibilité d'une réparation à la participation financière du Fonds Réparation est déterminée par produits relevant des catégories d'EEE suivantes : GEM (Gros Electroménager), PEM (Petit Électroménager), EI&T (Équipements informatiques et de télécommunications), EGP (Équipements grand public), OEE (Outillages électriques et électroniques), JELS (Jouets, équipements de loisirs et de sport) et EDPM (Engin de Déplacement Personnel Motorisé). Une ou plusieurs fiches métiers sont associées à ces catégories de produits, ces fiches étant susceptibles d'évoluer en fonction des besoins (cf. Annexe 2).

2. CONTEXTE – MOTIVATION DE LA DÉMARCHE

2.1. Contexte

Conformément à l'article L541-10-4 du code de l'environnement, l'accès au Fonds Réparation est conditionné à la labellisation des Réparateurs. Les éco-organismes proposent un label commun aux Réparateurs de produits de la filière à REP des EEE, de manière à garantir un dispositif lisible et transparent pour l'ensemble des Réparateurs et pour les consommateurs.

L'article R.541-150 du Code de l'Environnement précise que « *Les modalités d'emploi des fonds et les critères de labellisation des réparateurs sont établis de manière transparente et non discriminatoire. Ils satisfont aux conditions suivantes :*

« 1° *Les opérations de réparation auxquelles le fonds participe respectent le principe de proximité en fixant une distance maximale entre le lieu de dépôt du produit à réparer par l'utilisateur et le lieu de réalisation des opérations de réparation ;*

« 2° *Le fonds ne participe pas au financement des opérations de réparation effectuées dans le cadre de la garantie légale ou d'une garantie commerciale ;*

« 3° *La participation financière est versée au réparateur labellisé dans un délai ne pouvant excéder trente jours à compter de la réception du duplicata de la facture de la réparation ;*

« 4° *Les critères de labellisation des réparateurs comportent :*

« a) *L'engagement de fournir une garantie commerciale associée à l'opération de réparation dont la durée ne peut être inférieure à trois mois ;*

« b) *L'engagement d'informer le consommateur des conditions de participation du fonds au financement de la réparation, en procédant à un affichage lisible de l'extérieur du local où la prestation de réparation est proposée et sur le site internet du réparateur lorsqu'il dispose d'un tel site ;*

« c) *Des conditions de qualification professionnelle. »*

2.2. Motivation de la démarche

ecosystem et Ecologic ont lancé des premières réflexions pour identifier le modèle de fonctionnement et d'organisation à proposer à ses adhérents et aux différents acteurs impliqués dans la mise en œuvre du Fonds Réparation. Dans le cadre de ces travaux, l'un des chantiers porte sur la « labellisation » des Réparateurs.

Cette labellisation s'adresse à la totalité des Réparateurs, de toute typologie, et a donc été construite avec un Organisme Certificateur indépendant en concertation avec les acteurs de la filière (artisans, réparateurs indépendants, réparateurs industriels, réseaux, SAV fabricants et distributeurs, etc.).

Ces parties prenantes ont participé au travail d'adaptation du référentiel QualiRépar afin d'intégrer, au référentiel commun à l'ensemble des Réparateurs, les caractéristiques/critères spécifiques à l'intégration de la réparation à distance dans le périmètre de labellisation ainsi que la mise en place de l'audit documentaire.

Par leurs engagements dans la démarche d'élaboration du référentiel de labellisation et par la promotion du dispositif, **ecosystem et Ecologic** ont pour ambition de rendre la réparation des EEE la plus attractive possible pour les consommateurs et de participer au regain de confiance de la population sur le sujet et à la réussite de l'objectif d'allongement de la durée de vie des équipements.

3. TEXTES DE RÉFÉRENCE ET CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

Il appartient à chaque structure souhaitant bénéficier de la labellisation de se tenir informée des nouveaux textes réglementaires et normatifs qu'elle doit respecter, d'en tenir une liste à jour et de s'engager à respecter la réglementation en vigueur.

L'organisme certificateur s'assurera que la structure a bien mis en place les moyens appropriés pour identifier formellement les exigences réglementaires nationales ou internationales relatives au présent référentiel.

En aucun cas les audits ne se substituent aux contrôles réglementaires des administrations concernées. Dans le cadre du présent référentiel, le contexte réglementaire est décrit en Annexe 1.

La labellisation est subordonnée au respect par le Réparateur d'une certaine modération de ses tarifs publics hors taxe, conformément au 1° du IV de l'annexe I de l'arrêté du 10 novembre 2023 portant diverses dispositions relatives aux fonds dédiés au financement de la réparation, du réemploi et de la réutilisation des produits relevant du principe de REP.

4. LES CARACTÉRISTIQUES LABELLISÉES

N°	Thème	Caractéristiques correspondantes du présent référentiel
1	Une information pertinente et une sensibilisation adaptée du « consommateur »	6.1.1 à 6.1.7
2	Une expertise du professionnel au service du « consommateur »	6.2.1 à 6.2.4
3	Une adaptation du parcours « consommateur » et « Réparateur »	6.3.1 à 6.3.8
4	Une régularité des contrôles	6.4.1 à 6.4.6
5	Une prise en compte de la gestion des déchets	6.5.1 à 6.5.2
6	Un suivi de la formation / qualification du « Réparateur »	6.6.1 à 6.6.3
7	Une organisation au service des engagements de la labellisation	6.7.1 à 6.7.3

5. RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE DE LABELLISATION

Le demandeur de la labellisation transmet un dossier de recevabilité. Ce dossier de recevabilité est présenté dans l'Annexe 3.

La constitution et la transmission à l'organisme certificateur du dossier de recevabilité sont exigées lors des audits d'admission et de renouvellement.

L'absence d'un des éléments du dossier au moment de l'audit constitue une non-conformité pour la labellisation.

Une fois labellisée, l'entreprise doit communiquer à l'organisme certificateur tout changement susceptible d'avoir des conséquences sur la portée de la labellisation, notamment :

- Évolution des pratiques ;
- Modification de l'entité ou de l'organisation de l'entité ;
- Évolution des prestations (exemple : sous-traitance, nouveaux sites, nouvelles compétences techniques, activités supplémentaires, réparation à distance, etc.).

L'organisme certificateur se réserve le droit de mettre en œuvre un audit supplémentaire si les éléments portés à sa connaissance sont de nature à remettre en cause les principes présentés lors de l'audit précédent. Cet audit peut être limité à un examen documentaire.

Parmi les cas qui nécessitent un audit supplémentaire, on recense :

- Changement d'organisation de l'entité labellisée ;
- Evolution des prestations (nouveaux sites, activités supplémentaires, réparation à distance)

Ces audits feront l'objet, le cas échéant, d'un avenant au contrat. Ils doivent être réalisés au plus tard lors de l'audit suivant ledit changement.

Par ailleurs, un système d'audits complémentaires est prévu dans le cas de la sous-traitance des réparations éligibles au Fonds Réparation (cf. 6.4.1).

6. CARACTÉRISTIQUES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

N.B :

- Les caractéristiques labellisées sont applicables à tous les Réparateurs sauf lorsque mentionné autrement.
- Les modalités de contrôle sont présentées ci-dessous à titre d'exemple. L'Organisme Certificateur (OC) utilisera la / les modalité(s) qu'il juge la / les plus pertinentes en fonction du contexte de l'entreprise audité.

6.1. Une information pertinente et une sensibilisation adaptée du « consommateur »

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.1.1 Déclaration et mise à jour de la zone d'intervention	Le Réparateur déclare sa zone d'intervention (points de dépôt, sites de réparation à domicile ou en atelier) sur son site internet, son application le cas échéant et sur tout autre support approprié. Une mise à jour des supports est effectuée à chaque changement.	Déclaration de la zone d'intervention (site internet /application du Réparateur le cas échéant et autre support approprié) et des mises à jour	Vérification documentaire Entretien du personnel Vérification internet / application du Réparateur
6.1.2 Capacité de servir le « consommateur » avant, pendant et après la réparation	Des informations sur le Fonds Réparation sont partagées avec les consommateurs sur le site internet (si disponible), sur l'application du Réparateur dans le cas de réparation à distance, dans les lieux de dépôt et sur tout support de commercialisation des prestations. Dès sa labellisation, le Réparateur est tenu de partager ces informations avec les consommateurs. Pour faciliter la communication, un kit digital et un kit papier sont mis à disposition du Réparateur pour faciliter la communication, à titre gracieux. Le Réparateur traite les demandes de SAV des consommateurs suite aux réparations réalisées notamment dans le cadre de la garantie commerciale minimale de 3 mois sur la prestation de réparation (main d'œuvre, déplacement, pièces détachées) et des garanties légales. Il a défini les modalités de traitement de ces demandes. Le Réparateur a mis en place des mesures rendant les informations « précontractuelles » dues au consommateur lisibles et compréhensibles conformément au Code de la consommation (art. L.111-1 et s. et R.111.1 et s. – cf. annexe 1) ou, le cas échéant, les Conditions Générales de Vente (CGV) ou d'intervention (CGI) utilisées.	Preuves d'informations des consommateurs sur le Fonds Réparation Partage du kit de communication sur le Fonds Réparation dès sa mise à disposition par les éco-organismes Définition des modalités de traitement SAV (formalisation) Informations « précontractuelles » dues au consommateur lisibles et compréhensibles ou, le cas échéant, les Conditions Générales de Vente (CGV) ou d'intervention (CGI) utilisées	Vérification documentaire Entretien du personnel Vérification internet / application du Réparateur Vérification visuelle Observation des pratiques

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.1.3 Respect du principe de proximité <i>Applicable à tous les Réparateurs effectuant des réparations en atelier</i>	<p>Le Réparateur prend un engagement relatif au principe de proximité, déclarant respecter une distance maximale de 100 km entre le lieu de dépôt du produit à réparer et le lieu de réalisation des opérations de réparation.</p> <p>En cas d'impossibilité de respecter cette distance maximale pour certaines opérations de réparation ou pour certains produits, le Réparateur justifiera dans cet engagement ces exceptions (engagement pris dans le dossier de recevabilité). Pour ces exceptions, une réparation régionale devra être favorisée. Si cette réparation régionale n'est pas réalisable, une réparation sur le territoire devra être favorisée, notamment dans l'intérêt du consommateur et de la protection de l'environnement.</p> <p>Le Réparateur s'assure que ses éventuels sous-traitants soient tenus par les mêmes obligations de proximité vis-à-vis du consommateur concernant notamment les opérations de réparation.</p>	Preuve du respect de l'engagement de proximité du Réparateur et de ses éventuels sous-traitants dans le cas des réparations effectuées directement par le Réparateur sur les équipements	Vérification documentaire Entretien du personnel
6.1.4 Disponibilité de l'information en cas de sollicitation	<p>Le Réparateur répond aux sollicitations du consommateur sur l'avancement du déroulé de la prestation.</p>	Définition des modalités de réponse aux sollicitations (explication des pratiques ou formalisation) Réponses aux sollicitations (email, téléphone, site internet, application du Réparateur, etc.)	Vérification documentaire Vérification visuelle Entretien du personnel Observation des pratiques Vérification internet / application du Réparateur
6.1.5 Prestations minimales proposées <i>Applicable à tous les Réparateurs accueillant du public sur le site et/ou disposant d'un site internet et/ou d'une application dans la cadre de la réparation à distance</i>	<p>Les différentes prestations sont affichées à l'entrée du point d'accueil de l'appareil à réparer (si le site accueille du public), et disponibles sur le site internet et/ou l'application du Réparateur le cas échéant.</p>	Affichage et disponibilité des prestations	Vérification documentaire Vérification visuelle Vérification internet / application du Réparateur Entretien du personnel

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle	
6.1.6	Garantie sur la réparation	<p>Le Réparateur offre une garantie commerciale de 3 mois minimum sur la réparation effectuée (détaillée sur la facture) et informe le consommateur de la nature des garanties accordées à ce titre, conformément aux dispositions légales (cf. Annexe 1).</p> <p>En cas de réparation supportée par le Fonds Réparation avec changement de pièces, la garantie de 3 mois ci-dessus s'applique sur l'opération de réparation.</p>	<p>Offre de garantie commerciale de 3 mois minimum</p> <p>Information du consommateur sur la nature des garanties accordées</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p>
6.1.7	Informations tenues à jour	<p>Les informations destinées aux consommateurs doivent être compréhensibles, visibles et lisibles.</p> <p>Dans le cas des réparations effectuées sur site, les informations suivantes doivent être visibles et lisibles de l'extérieur et/ou de l'intérieur du site (local recevant du public où la prestation de réparation est proposée) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les jours et horaires d'ouverture du site, ainsi qu'un numéro de téléphone du site et l'adresse du site internet du Réparateur le cas échéant ; • Les affichages des tarifs de main d'œuvre et prestations ; • Les conditions de participation du Fonds au financement de la réparation dès la labellisation du Réparateur. <p>Les informations disponibles sur le site internet du Réparateur le cas échéant, uniquement dans le cadre de vente directe sur internet de prestations de réparation : toutes les informations ci-dessus.</p> <p>Dans le cas de la réparation à distance, les informations suivantes doivent être visibles et lisibles sur le site internet et/ou l'application du Réparateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les jours et horaires des plages de rendez-vous pour effectuer les visioconférences ; • L'affichage des tarifs des prestations ; • L'affichage des outils et équipements nécessaires à la réparation ; • Les conditions de participation du Fonds au financement de la réparation dès la labellisation du Réparateur. 	<p>Affichage des jours et horaires d'ouverture, affichage des horaires des plages de rendez-vous pour la visioconférence, du site internet, du numéro de téléphone</p> <p>Affichage des tarifs de main d'œuvre et prestations</p> <p>Affichage des conditions de participation du Fonds au financement de la réparation à partir de l'audit de suivi</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Vérification internet / application du Réparateur</p>

6.2. Une expertise du professionnel au service du « consommateur »

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.2.1 Prise en charge technique	<p>Un accompagnement technique et commercial de la demande du consommateur est assuré avant, pendant et après la prestation (durant la période de garantie post-réparation : main d'œuvre, déplacement, pièces détachées).</p> <p>La prestation est reformulée par le personnel avant la prise en charge en atelier ou à domicile, ou lors de la visioconférence pour la réparation à distance ; et lors de la remise de la facture.</p> <p>Un document est établi pour chaque prise en charge atelier. Ce dernier est signé par le client « consommateur » pour les interventions au domicile du consommateur ou en atelier. Le document comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contact Réparateur ● Nom, prénom du client « consommateur » ● Adresse complète, numéro de téléphone ● Libellé de la prestation ● Nature des pièces détachées potentiellement utilisées et consentement du consommateur dans le cas d'utilisation de pièces détachées issues de l'économie circulaire ● Référence de l'appareil avec numéro de série ● Éventuels frais de prise en charge versés par le consommateur et moyen de paiement <p>Dans le cas des réparations effectuées sur site, si la prise en charge s'effectue à distance (sans contact en présentiel avec le consommateur, par exemple via internet ou par téléphone), le Réparateur doit prouver le respect des exigences ci-dessus.</p> <p>Dans le cadre de la réparation à distance, le document est envoyé par email au client « consommateur ». Le document comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contact Réparateur ● Nom, prénom du client « consommateur » ● Adresse complète, numéro de téléphone ● Libellé de la prestation ● Nature des pièces détachées potentiellement utilisées et consentement du consommateur dans le cas d'utilisation de pièces détachées issues de l'économie circulaire ● Éventuels frais de prise en charge versés par le consommateur et 	<p>Déroulement de la démarche de réception client « consommateur » et accompagnement client « consommateur » (explication des pratiques ou formalisation)</p> <p>Preuves écrites sur la facture (le cas échéant) Reformulation de la prestation avant la prise en charge et lors de la remise de la facture</p> <p>Document de prise en charge</p> <p>Factures</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Observation des pratiques</p>

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
	<p>moyen de paiement</p> <p>Les éventuels frais de prise en charge sont potentiellement déduits de la facture finale si la réparation est effectuée.</p>		
<p>6.2.2</p> <p>Localisation du Réparateur et de ses techniciens</p> <p><i>Applicable à la réparation à distance</i></p>	<p>Le Réparateur doit être immatriculé en France.</p> <p>Les sous-traitants doivent être des entreprises immatriculées en France.</p> <p>Les techniciens intervenant pour les sous-traitants doivent également être immatriculés en France.</p>	<p>Statuts de l'entreprise du Réparateur, avec mention du pays de domiciliation</p> <p>Statuts de l'entreprise des sous-traitants avec mention du pays de domiciliation</p> <p>Siret de l'entreprise du Réparateur ou des sous-traitants</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p>6.2.3</p> <p>Suivi des pièces détachées</p>	<p>Le Réparateur doit vérifier et être en mesure de justifier auprès des autorités de surveillance compétentes que les pièces qu'il incorpore lors de ses opérations de réparation quelle qu'en soit l'origine et quel que soit l'opérateur auprès duquel il les a acquises n'induisent pas de risques de sécurité, n'affectent pas le bon fonctionnement et la performance de l'appareil, ou ne nuisent pas à son insertion dans l'environnement où il est placé quand il fonctionne.</p> <p>A ce titre, les informations minimales suivantes sont disponibles : connaissance par le Réparateur de l'identité du vendeur des pièces, de l'identité du fabricant de ces pièces, éléments fournis par le fabricant et / ou le distributeur pour attester de la conformité aux réglementations européennes, factures.</p> <p>Les réparateurs labellisés ou qualifiés (cas des sous-traitants) devront s'assurer que leurs fournisseurs de pièces détachées intervenant sur le territoire national se sont acquittés de leurs obligations environnementales notamment vis-à-vis des éco-organismes EEE.</p> <p>En cas d'utilisation de pièces détachées d'occasion ou issue de l'économie circulaire, le réparateur est en mesure d'indiquer la provenance de la pièce. Il peut obtenir auprès du fournisseur de la pièce, en cas de besoin, une preuve de conformité de la pièce.</p>	<p>Preuve de vérification et d'utilisation des pièces d'origine ou de qualité équivalente (connaissance par le Réparateur de l'identité du vendeur des pièces, de l'identité du fabricant de ces pièces, éléments fournis par le fabricant et / ou le distributeur pour attester de la conformité aux réglementations européennes, vérification des factures...)</p> <p>En cas d'utilisation de pièces détachées d'occasion : preuve de vérification et d'utilisation des pièces détachées (connaissance de la provenance des pièces, preuve de conformité)</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p>

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.2.4 Respect des consignes « fabricant »	Le Réparateur est tenu de suivre les consignes délivrées par le fabricant, dès lors qu'elles lui sont effectivement disponibles.	Disponibilité des consignes Preuve de respect des consignes « fabricant », dès lors qu'elles sont effectivement disponibles	Vérification documentaire Vérification visuelle Entretien du personnel

6.3. Une adaptation du parcours « consommateur » et « Réparateur »

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.3.1 Joignabilité du Réparateur par le consommateur	Le réparateur bénéficie d'une adresse email valide et est joignable par téléphone. Le Réparateur dispose d'un site internet le cas échéant. Dans le cas de la réparation à distance, le Réparateur dispose d'un système de visioconférence fonctionnel permettant de mener à bien l'accompagnement du consommateur à toutes les étapes de la réparation.	Adresse email valide Ligne téléphonique Site internet ou application du Réparateur le cas échéant	Vérification documentaire Vérification visuelle Essais téléphoniques, emails et système de visioconférence
6.3.2 Informations des consommateurs avant manipulation <i>Applicable à la réparation à distance</i>	Quel que soit le parcours du consommateur, ce dernier reçoit de la part du Réparateur, avant le rendez-vous en visioconférence pour l'accompagnement à la réparation, un email contenant les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • 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 sur les mesures correctives qui seront effectuées avec l'aide du technicien en visioconférence, doublées le cas échéant d'un email avec les supports pédagogiques pertinents 	Document de prise en charge	Vérification documentaire
6.3.3 Connexion des Réparateurs aux portails dédiés	Le Réparateur dispose d'une connexion internet. Une fois labellisé, le Réparateur bénéficie d'une connexion internet donnant accès aux portails de remboursement en ligne dédiés aux Réparateurs. Le Réparateur s'engage à utiliser les portails de remboursement mis à	Lors de l'audit initial : Connexion internet A partir du premier audit de suivi	Vérification documentaire Vérification visuelle

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Eléments de preuves	Modalités de contrôle
	disposition par les éco-organismes pour effectuer ses demandes de remboursement dans le cadre des réparations soutenues par le Fonds Réparation.	: Connexion internet permettant d'accéder aux portails de remboursement en ligne dédiés aux Réparateurs	
6.3.4	<p>Accessibilité et signalétique le cas échéant</p> <p><i>Applicable à tous les Réparateurs accueillant du public sur le site</i></p> <p>Le site du Réparateur (point de dépôt) est clairement identifiable sur son lieu d'implantation (exemple : enseigne, panneau, fléchage, drapeau, etc.).</p> <p>Les modalités d'accès au site sont disponibles sur le site internet du Réparateur le cas échéant.</p>	<p>Site du Réparateur clairement identifiable</p> <p>Disponibilité des modalités d'accès du site de réparation sur internet le cas échéant</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p>
6.3.5	<p>Information préalable sur le prix des interventions – Devis détaillé</p> <p>Le Réparateur vérifie l'éligibilité des produits et des réparations au Fonds Réparation.</p> <p>Conformément à la réglementation en vigueur ou sur demande du consommateur (cf. Annexe 1), le Réparateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définit avec le consommateur sur le document de prise en charge un budget maximal à ne pas dépasser (soutien du fonds déduit à partir de l'audit de suivi), accepté et signé par le consommateur • Ou envoie / remet au consommateur un devis détaillé (main d'œuvre, prestations envisagées, pièces détachées utilisées, déplacement, etc.), mettant en avant la part du montant prise en charge par le Fonds Réparation. • Ou communique / rend accessible un barème de prix forfaitaires par catégories d'intervention et types de prestations annexes à facturer (telles que prise en charge, diagnostic, déplacement, remise en fonctionnement etc.) permettant au consommateur d'anticiper et de calculer le prix global de l'intervention (soutien du fonds déduit) <p>Le Réparateur et le consommateur formalisent leur relation sur la base de cette information préalable acceptée par le consommateur.</p> <p>Par ailleurs, le consommateur est informé de l'indication préalable du caractère gratuit ou payant du devis.</p>	<p>Preuve de vérification de l'éligibilité des produits et des réparations (applicable dès le lancement du Fonds Réparation pour les consommateurs)</p> <p>Devis détaillés Documents de prise en charge incluant le budget maximal (part prise en charge par le fonds à demander lors de l'audit de suivi)</p> <p>Preuve d'envoi / de remise au consommateur / d'affichage au lieu de dépôt / d'affichage sur le site internet / application du Réparateur du barème de prix des prestations</p> <p>Information du consommateur du caractère gratuit ou payant du devis</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Observation des pratiques</p> <p>Vérification internet / application du Réparateur</p>

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.3.6 Facturation détaillée	<p>Le Réparateur envoie / remet systématiquement la facture relative au devis détaillé au consommateur et envoie un duplicata aux éco-organismes (main d'œuvre, pièces détachées utilisées, déplacement), mettant en avant la part du montant prise en charge par le Fonds Réparation.</p> <p>Les interventions consistant uniquement en un diagnostic ne sont pas éligibles au Bonus Réparation.</p> <p>Dans le cas de la réparation effectuée en atelier ou au domicile du consommateur, la facture doit contenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les dates de la période de garantie commerciale • La part du montant prise en charge par le fonds Réparation. <p>Dans le cas de la réparation à distance, la facture doit contenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les dates de la période de garantie (le 1er jour de la garantie correspondant à la réalisation de la prestation de réparation) • La part du montant prise en charge par le fonds Réparation. <p>La facture aux consommateurs devra être unique et détailler l'ensemble des prestations réalisées (réalisation de la visioconférence et pièces détachées vendues).</p>	<p>Factures détaillées et preuve de transmission aux consommateurs</p> <p>Preuves de traçabilité des pièces (références, achat, etc.)</p> <p>Preuve d'envoi / de remise aux éco-organismes concernés (à partir du premier audit de suivi)</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Observation des pratiques</p>
6.3.7 Sensibilisation du consommateur	<p>Le Réparateur sensibilise le consommateur au bon entretien / usage de ses appareils pour prévenir de futures pannes. Il sensibilise également le consommateur à la filière recyclage en cas de réparation impossible.</p>	<p>Plaquette</p> <p>Consignes sur le site internet / application du Réparateur</p> <p>Démonstration</p> <p>Fiche de diagnostic</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Observation des pratiques</p>
6.3.8 Partage des données <i>(Hors audit de labellisation, audité à partir de l'audit de suivi)</i>	<p>Une fois labellisé, le Réparateur partage les données nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à son remboursement ; • aux contrôles des administrations de contrôle ; • à l'alimentation de l'observatoire de la Réparation dans le cadre du Fonds Réparation. 	<p>Données disponibles partagées (vérification réalisée à partir du premier audit de suivi)</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p>

6.4. Une régularité des contrôles

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
<p>6.4.1</p> <p>Gestion des sous-traitants</p> <p><i>Applicable à tous les Réparateurs faisant appel à la sous-traitance pour tout ou partie des réparations éligibles au Fonds Réparation</i></p>	<p>Le Réparateur faisant appel à la sous-traitance respecte les exigences définies dans l'Annexe 4.</p>	<p>Liste à jour des sous-traitants Moyens mis en place pour maîtriser les prestations de sous-traitance</p> <p>Preuves de respect des exigences du référentiel par le sous-traitant (via le Réparateur objet de la labellisation ou via l'audit complémentaire de l'organisme certificateur : cf. liste des éléments de preuves des chapitres concernés)</p> <p>Contrats de sous-traitance</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel Vérification visuelle</p>
<p>6.4.2</p> <p>Enquête de satisfaction</p> <p><i>(Hors audit de labellisation, à partir du premier audit de suivi)</i></p>	<p>Les éco-organismes mènent des enquêtes de satisfaction consommateur annuelles et éventuellement ponctuellement (fonds, prestations, service client « consommateur », etc.). Ils communiquent les résultats aux Réparateurs.</p> <p>Le Réparateur prend en compte les résultats des enquêtes de satisfaction et établit un plan d'actions dédié le cas échéant.</p> <p>Le Réparateur procède alors au suivi de ce plan d'actions et mène les actions correctives qui devront être enregistrées.</p>	<p>Résultats des enquêtes de satisfaction</p> <p>Plan d'action le cas échéant Actions correctives et enregistrements associés le cas échéant</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p>
<p>6.4.3</p> <p>Prise en compte des suggestions d'amélioration</p>	<p>Les suggestions d'amélioration formulées par les consommateurs sont prises en compte. Elles peuvent être formulées sur le site du Réparateur (points de dépôt), sur le site internet ou sur l'application du Réparateur le cas échéant.</p> <p>Elles font l'objet d'une analyse de la part du Réparateur et de réponses appropriées le cas échéant.</p>	<p>Preuves de prise en compte des suggestions sur site et sur internet / l'application du Réparateur</p> <p>Réponses appropriées le cas échéant</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification internet / application du Réparateur</p> <p>Entretien du personnel</p>

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.4.4 Gestion des réclamations	<p>Le Réparateur 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 par le Réparateur. Cette disposition concerne les réclamations écrites (courrier, email, etc.). Les réclamations et les actions associées sont enregistrées.</p> <p>Les éventuelles réclamations de consommateurs liées à l'exécution d'une prestation de réparation transmises directement aux éco-organismes sont transmises au Réparateur concerné pour traitement.</p>	<p>Enregistrements des réclamations et des actions associées</p> <p>Réponses aux clients dans le délai de 8 jours ouvrés</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p>
6.4.5 Respect des contrôles réglementaires	<p>Le registre de sécurité est tenu à jour.</p>	<p>Registre de sécurité</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p>
6.4.6 Surveillance par le Réparateur <i>(Hors audit de labellisation, à partir du premier audit de suivi)</i>	<p>Une surveillance est organisée par le Réparateur, et prend la forme d'une auto-évaluation pour les monosites et d'un audit interne pour les multisites.</p> <p>Le Réparateur vérifie au moins une fois par an le respect de l'ensemble des caractéristiques définies dans le référentiel et labellisées par l'organisme certificateur.</p> <p>Dès l'audit initial, le Réparateur a défini les modalités d'audit interne dans une procédure écrite (uniquement pour les multisites) pour s'assurer de la conformité des caractéristiques du présent référentiel.</p> <p>Le Réparateur vérifie annuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'existence éventuelle des documents de référence décrivant les pratiques à suivre ; - L'existence des enregistrements requis, à jour ; - Le respect des caractéristiques du présent référentiel. <p>Les résultats de ces audits internes ou auto-évaluation sont enregistrés, les éléments de preuves de conformité et de non-conformité sont consignés dans le rapport.</p> <p>Lorsqu'une non-conformité a été détectée, le Réparateur met en œuvre une action corrective destinée à éliminer la non-conformité détectée et les actions sont enregistrées.</p>	<p>Procédure écrite d'audit interne (uniquement pour les multisites)</p> <p>Rapport d'audit interne</p> <p>Rapport d'autoévaluation</p> <p>Actions correctives et enregistrements associés le cas échéant</p>	<p>Vérification documentaire</p>

6.5. Une prise en compte de la gestion des déchets

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.5.1 Gestion efficiente des déchets	<p>Le Réparateur s'engage à remettre ses déchets issus des réparations et non réparations (y compris recyclage des appareils, récupération des pièces détachées) à une filière agréée (tri, stockage, traitement, valorisation).</p> <p>Le Réparateur s'assure que ses éventuels sous-traitants soient tenus aux mêmes obligations.</p> <p>Dans le cas de la réparation à distance, le Réparateur sensibilise le consommateur au dépôt des déchets aux points de collecte adaptés destinés au grand public.</p>	<p>Preuves de dépôt, tri, traitement, valorisation</p> <p>Documents de sensibilisation destinés aux consommateurs</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Observation des pratiques</p>
6.5.2 Acceptation du suivi par les éco-organismes	<p>S'il y a une visite des éco-organismes, cette dernière donne lieu à un rapport de bilan d'actions dédié le cas échéant.</p> <p>Le Réparateur procède alors au suivi de ce plan d'actions et mène les actions correctives qui devront être enregistrées.</p>	<p>Rapport de visite des éco-organismes</p> <p>Suivi du plan d'actions le cas échéant</p> <p>Actions correctives et enregistrements associés le cas échéant</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p>

6.6. Un suivi de la formation / qualification du « Réparateur »

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.6.1 Personnel technique qualifié et habilité	<p>Le personnel technique dispose des qualifications et habilitations requises pour les activités de réparation exercées conformément aux fiches métiers (Annexe 2).</p> <p>Le personnel technique qui encadre, dispose d'une expérience professionnelle égale au moins à 3 ans.</p>	<p>Diplôme, expérience, attestation de compétence</p> <p>Dossier du personnel (preuves de qualifications, habilitations, formation...)</p> <p>Preuve de qualification du personnel encadrant</p>	<p>Fiches métiers (Annexe 2)</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p>

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.6.2 Identification et prise en compte des règles d'hygiène et de sécurité	<p>L'identification des risques professionnels est tenue à jour.</p> <p>Dans le cas de la réparation à distance, les risques encourus par le consommateur lors de la manipulation sont communiqués, avant chaque intervention par le Réparateur, au consommateur. Le consommateur est sensibilisé aux bonnes pratiques et risques pris en cas de non-respect des exigences.</p>	<p>Document unique d'évaluation des risques professionnels</p> <p>Document d'information destiné aux consommateurs listant les risques encourus</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p>
6.6.3 Moyens techniques adéquats	<p>Le Réparateur dispose et utilise les moyens techniques adéquats en fonction des réparations à réaliser et maintient ces moyens techniques notamment conformément aux fiches métiers (Annexe 2) et aux normes.</p> <p>Les espaces de travail sont ordonnés.</p>	<p>Conformité aux fiches métiers (Annexe 2) et aux normes</p> <p>Moyens matériels identifiés</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Observation des pratiques</p>

6.7. Une organisation au service des engagements de la labellisation

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.7.1 Responsabilités	<p>Valable uniquement pour les monosites ayant un effectif de plus de 10 personnes et les multisites : le responsable de la labellisation pour le Réparateur est identifié, et chargé de la bonne application des engagements et des règles internes liées au présent référentiel.</p>	<p>Preuve écrite d'engagement</p> <p>CR de réunion</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du responsable</p>
6.7.2 Gestion documentaire	<p>L'organisation décrite dans le présent référentiel s'appuie sur un système documentaire s'articulant de la manière suivante :</p> <p>a) Le présent référentiel, l'annexe réglementaire (Annexe 1) et les fiches métiers (Annexe 2)</p> <p>b) La veille réglementaire relative au présent référentiel</p> <p>Les modalités de gestion diffèrent pour chaque type de document :</p> <p>a) La gestion du référentiel est maîtrisée par les éco-organismes</p> <p>b) Si un texte réglementaire et/ou normatif pouvant avoir des conséquences sur les règles établies dans le présent référentiel entre en vigueur, l'application des exigences du présent référentiel sera mise à jour en conséquence.</p>	<p>Accessibilité du référentiel, annexe réglementaire (Annexe 1), fiches métiers (Annexe 2)</p> <p>Veille réglementaire / Accessibilité des textes réglementaires et/ou normatifs</p>	<p>Vérification documentaire</p>

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves	Modalités de contrôle
6.7.3	Information du personnel	Le personnel est informé des caractéristiques/critères du présent référentiel.	Preuve d'information du personnel CR de réunion, émargement, planning Vérification documentaire Entretien du personnel

7. PLAN DE CONTRÔLE EXTERNE

7.1. Cycle de labellisation

La labellisation est délivrée par l'organisme certificateur (OC) aux entreprises candidates conformément au périmètre défini dans le chapitre relatif au domaine d'application (cf. § 1.3.) et sous réserve de la validité du dossier de recevabilité et de la décision du Comité de labellisation suite aux conclusions de l'audit d'évaluation du respect du présent référentiel.

Le référentiel comprend le présent document ainsi que l'annexe réglementaire (Annexe 1), les fiches métiers (Annexe 2), le dossier de recevabilité (Annexe 3), l'annexe relative à la gestion de la sous-traitance (Annexe 4) et la liste des pièces justificatives à fournir dans le cadre de l'Audit Documentaire (Annexe 5). Ces dernières sont auditables dans leur intégralité (en fonction des métiers concernés par l'entreprise candidate) au même titre que le référentiel.

La labellisation est valable pour une durée de trois (3) ans à la suite d'un audit initial et confirmée sous réserve d'un audit de suivi à 18 mois. Les audits peuvent être réalisés sous deux (2) formats : l'**Audit Documentaire** et l'**Audit sur Site**.

Sont concernés par l'Audit Documentaire :

- Les Réparateurs définis par les codes suivants de la Nomenclature d'Activités Française de l'artisanat (NAFa), quels que soient leurs effectifs :
 - **3313ZZ** (Réparation de matériels électroniques et optiques divers image & son)
 - **9511ZZ** (Réparation d'ordinateurs)
 - **9512ZZ** (Réparation de produits de communication)
 - **9521ZZ** (Réparation de produits électroniques grand public)
 - **9522ZA** (Réparation de tondeuses à gazon)
 - **9522ZB** (Réparation d'appareils électroménagers)
 - **9529ZB** (Réparation de cycles)
- Ou les Réparateurs non définis par les codes NAFa précités et ayant un effectif concerné par la labellisation de 1 à 10 personnes.

Sont concernés par l'Audit sur Site :

- Les Réparateurs non définis par les codes NAFa précités et ayant un effectif concerné par la labellisation supérieur à 10 personnes.
- Les Réparateurs effectuant uniquement de la réparation à distance.

N.B. :

- Sont concernés par la labellisation : Le personnel accueillant le client pour des activités de réparation (i.e. accueil SAV, hotline) et le personnel technique réalisant les réparations ou l'accompagnement à distance des réparations (y compris les fonctions d'encadrement). Les stagiaires et apprentis ne doivent pas être comptabilisés.
- Pour les Réparateurs possédant une organisation composée exclusivement de techniciens itinérants (réparation à domicile) : l'OC peut, dans le cadre d'un audit sur site, exiger la présence sur site d'au moins un technicien au moment de l'audit.
- Dans le cas d'interventions réalisées à domicile, il pourra être envisagé que l'OC, si nécessaire pour les besoins de l'audit, assiste à une intervention à domicile.
- Dans le cas d'interventions réalisées à distance, il pourra être envisagé que l'OC, si nécessaire pour les besoins de l'audit, assiste à une intervention de réparation à distance.

Les éléments précis permettant de définir le format de l'audit (documentaire ou sur site) et le nombre de jours d'audit nécessaires sont décrits ci-dessous :

- **Cas des monosites**

MONOSITE concerné par l'audit documentaire : Défini par l'un des codes NAFa suivants **9511ZZ, 9512ZZ, 9521ZZ, 9522ZB ; 3313ZZ ; 9529ZB, 9522A** OU ayant un effectif **1 à 10 personnes** concernées par la labellisation

Typologie d'audit		Délai de soumission des pièces justificatives ¹
Audit initial	AUDIT DOCUMENTAIRE	3 mois
Audit de suivi	AUDIT DOCUMENTAIRE	3 mois

MONOSITE concerné par l'audit sur site : Non défini par les codes NAFa précités ET Effectif de plus de **10 personnes** concernées par la labellisation

Typologie d'audit		Durée d'audit	Préparation/Rapport
Audit initial	AUDIT SUR SITE	1 jour	0,25 jour
Audit de suivi	AUDIT SUR SITE	1 jour	0,25 jour

- **Cas des multisites**

Dans l'hypothèse de l'existence de plusieurs sites concernés par la labellisation (ateliers, bureaux, sites de départ des techniciens), cette dernière pourrait être délivrée à tous les sites, sous réserve de l'application d'une règle d'échantillonnage telle que la racine carrée du nombre de sites est auditée pour l'audit initial et pour l'audit de suivi à 18 mois, pendant le cycle de trois (3) ans et sous réserve que l'entité ait mis en place un système centralisé de maîtrise des exigences du référentiel (procédures communes et vérification de leur application) qui sera également audité tous les 18 mois.

Pour les franchises et/ou groupements, les entreprises pourront présenter soit une candidature 'monosite', soit une candidature 'multisites' en fonction de la structure de leurs franchises ou groupements. Pour avoir une candidature 'multisites', le franchiseur ou la tête de réseau se porte fort du respect des engagements par les franchisés ou les adhérents.

Le format d'audit du site centralisateur et des sites ateliers de réparation du périmètre est défini en fonction du code NAFa du site centralisateur et de l'effectif global concerné par la labellisation :

	Site centralisateur	Sites secondaires Racine carré du nombre de sites secondaires
Site centralisateur défini par l'un des codes NAFa précités	AUDIT DOCUMENTAIRE	AUDIT DOCUMENTAIRE
Site centralisateur hors codes NAFa + Effectif global ≤ 10 personnes	AUDIT DOCUMENTAIRE	AUDIT DOCUMENTAIRE
Site centralisateur hors code NAFa + Effectif global > 10 personnes	AUDIT SUR SITE	AUDIT SUR SITE

N.B. : L'effectif global correspond à l'effectif cumulé du site centralisateur et des sites secondaires.

¹ Délai applicable après la validation du dossier de recevabilité et la réception du paiement de l'audit par l'organisme certificateur positionné.

Exemple 1 – Multisites concernés par un audit sur site : 1 site centralisateur + 4 sites secondaires dont 1 atelier de réparation et 3 lieux de dépôt => audit du site centralisateur + audit de la racine carrée du nombre de sites (=2 sites)

MULTISITES, site centralisateur concerné par l'audit sur site

Typologie d'audit	Durée d'audit	Préparation/Rapport
Audit initial AUDIT SUR SITE	1 jour	0,25 jour
Audit de suivi AUDIT SUR SITE	1 jour	0,25 jour

MULTISITES, par site secondaire concerné par l'audit sur site : audit de l'atelier de réparation + audit d'un site lieu de dépôt

Typologie d'audit	Durée d'audit	Préparation/Rapport
Audit initial – <i>Atelier de réparation</i> AUDIT SUR SITE	1 jour	0,25 jour
Audit initial – <i>Lieu de dépôt</i> AUDIT EN VISIO	0,25 jour	0,25 jour
Audit de suivi – <i>Atelier de réparation</i> AUDIT SUR SITE	1 jour	0,25 jour
Audit de suivi – <i>Lieu de dépôt</i> AUDIT EN VISIO	0,25 jour	0,25 jour

Pour les sites du périmètre qui sont uniquement lieux de dépôt, l'audit sera de 0,25 jour par visioconférence pour les sites concernés par l'audit sur site.

Pour les sites du périmètre qui sont uniquement plateforme d'appels, l'audit sera de 0,5 jour sur site ou en visioconférence, pour les sites concernés par l'audit sur site.

Pour les sites du périmètre qui sont uniquement concernés par de la réparation à distance, l'audit sera de 0,5 jour sur site ou en visioconférence.

Exemple 2 – Multisites concernés par l'audit documentaire : 1 site centralisateur + 4 sites secondaires dont 1 ateliers de réparation et 3 lieux de dépôt => audit du site centralisateur + audit de la racine carrée du nombre de sites (=2 sites)

MULTISITES, site centralisateur concerné par l'audit documentaire

Typologie d'audit	Délai de soumission des pièces justificatives
Audit initial AUDIT DOCUMENTAIRE	3 mois
Audit de suivi AUDIT DOCUMENTAIRE	3 mois

MULTISITES, par site secondaire : audit de l'atelier de réparation + audit d'un lieu de dépôt

Typologie d'audit	Délai de soumission des pièces justificatives
Audit initial <i>Atelier de réparation</i> AUDIT DOCUMENTAIRE	3 mois
Audit initial <i>Lieu de dépôt</i> AUDIT DOCUMENTAIRE	3 mois
Audit de suivi <i>Atelier de réparation</i> AUDIT DOCUMENTAIRE	3 mois
Audit de suivi <i>Lieu de dépôt</i> AUDIT DOCUMENTAIRE	3 mois

La sélection des sites à auditer devra permettre de couvrir l'ensemble des fiches métiers sur lesquelles le Réparateur est candidat. Si la règle de la racine carrée ne permet pas d'auditer les sites correspondant à toutes ces fiches métiers, un ou des audits supplémentaires devront être réalisés afin de couvrir toutes les fiches métiers sur lesquelles le Réparateur est candidat.

La sélection des sites à auditer devra également permettre de couvrir en priorité les sites de réparation par rapport aux autres types de sites du périmètre (exemple : accueil SAV). En effet, au cours de chaque audit du cycle, les sites de réparation audités devront couvrir au moins 50% de l'échantillon, ou bien à défaut être tous audités si ce taux ne peut être atteint.

Exemple : 1 site centralisateur + 100 sites dont 4 sites de réparation (ateliers) => audit du site centralisateur + audit de la racine carrée du nombre de sites (=10 sites).

Le nombre de sites de réparation audités devra à minima représenter 50% de l'ensemble des sites audités, soit 50% de 10 sites = 5 sites dans notre exemple. Cependant, le nombre de sites de réparation (4) étant inférieur aux 5 sites requis, alors l'ensemble des sites de réparation devra être audité (soit les 4 sites de réparation).

Cas particuliers aux monosites et multisites :

Des durées supplémentaires sont ajoutées aux durées précédentes dans les cas suivants :

- Effectif supérieur à 100 personnes concernées par la labellisation : ajout de 0,25 jour à la durée d'audit initial / suivi
- Audit complémentaire d'un sous-traitant si le Réparateur ne peut en prouver sa maîtrise ou si sous-traitance à 100% des réparations (cf. chapitre 6.4.1) :
 - Dans le cas où le site centralisateur est concerné par un audit sur site : ajout de 0,5 jour à la durée d'audit initial / suivi par visioconférence ou sur site et ajout de 0,25 jour de PR
 - Dans le cas où le site centralisateur est concerné par un audit documentaire : réalisation d'un audit documentaire pour le sous-traitant.

7.2. Déroulement de l'Audit Documentaire

La labellisation est délivrée suite à la fourniture de pièces justificatives valides par le Réparateur et la réalisation de l'Audit Documentaire par l'OC.

Ces pièces justificatives sont à déposer et à soumettre par le Réparateur sur le portail de labellisation QualiRépar sous un délai de 3 (trois) mois après la validation du dossier de recevabilité et la réception du paiement de l'audit par l'organisme certificateur positionné.

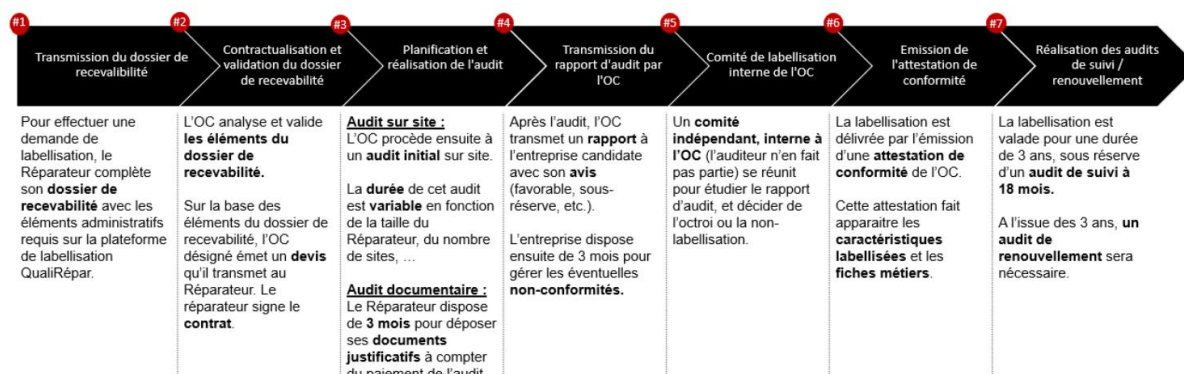
La conformité du Réparateur est évaluée sur la base des pièces justificatives fournies par le Réparateur. L'OC dispose d'un délai de 3 (trois) mois après soumission des pièces justificatives pour procéder à l'évaluation.

Le cas échéant, des non-conformités sont établies pour les documents absents et/ou incorrects. Le Réparateur dispose d'un délai de 3 (trois) mois pour lever les éventuelles non-conformités

A la suite d'un Audit Documentaire non concluant, nécessitant des précisions supplémentaires, l'organisme certificateur se réserve le droit de mettre en œuvre un audit complémentaire en visioconférence ou sur site le cas échéant.

7.3. Processus de labellisation

Le processus de labellisation se déroule selon les étapes suivantes :



AUDIT DE SUIVI (maintien) :

L'audit de suivi permet d'assurer le maintien de l'attestation de conformité pendant sa durée de validité en vérifiant que l'entité labellisée est toujours conforme aux exigences du référentiel de labellisation.

Les audits de suivi couvrent la totalité des exigences du référentiel de labellisation.

Une mise à jour de certaines pièces justificatives déposées pour l'audit initial et l'ajout de nouvelles pièces sont attendus dans le cadre de l'audit documentaire pour l'audit de suivi (cf. Annexe 5).

RENOUVELLEMENT :

Six mois avant la fin de la validité de la labellisation, un nouveau dossier de recevabilité est à fournir à l'organisme certificateur. Un nouveau contrat est établi. L'audit de renouvellement est programmé environ 4 mois avant l'expiration de l'attestation de conformité précédente, afin de permettre la levée des éventuelles non-conformités avant l'expiration du certificat précédent.

A échéance de sa labellisation, l'organisme labellisé s'engage à cesser toute référence à sa labellisation et à mettre toute autre mesure prévue par contrat avec l'OC.

RÉSILIATION / RÉDUCTION / RETRAIT DE LA LABELLISATION :

L'OC se réserve le droit de réduire, suspendre ou retirer une labellisation délivrée, à n'importe quel moment durant sa période de validité.

Une labellisation peut être réduite dans le cas où l'OC constate, lors d'un audit de suivi, ou lors de réclamations client, que des dérives importantes sont constatées sur une partie de leur périmètre de labellisation, et qu'il est nécessaire de procéder à une réduction de ce périmètre.

Une labellisation peut être retirée par l'OC en cas de non-respect des exigences du référentiel, lors d'un audit de suivi, à la suite de plaintes de consommateurs vérifiées par l'OC ou sur identification par les équipes de contrôles des éco-organismes de cas de fraudes avérées ou de cas de manquements au droit de la consommation.

Une labellisation peut notamment être retirée dans les cas suivants (liste non-exhaustive) :

- Non-respect des critères du référentiel :
 - Si l'entité ne transmet pas dans les délais annoncés des réponses recevables suite aux non-conformités constatées lors de l'audit de suivi.
- Fraudes avérées dans les demandes de remboursements :
 - Si l'entité ne respecte pas les procédures de demandes de

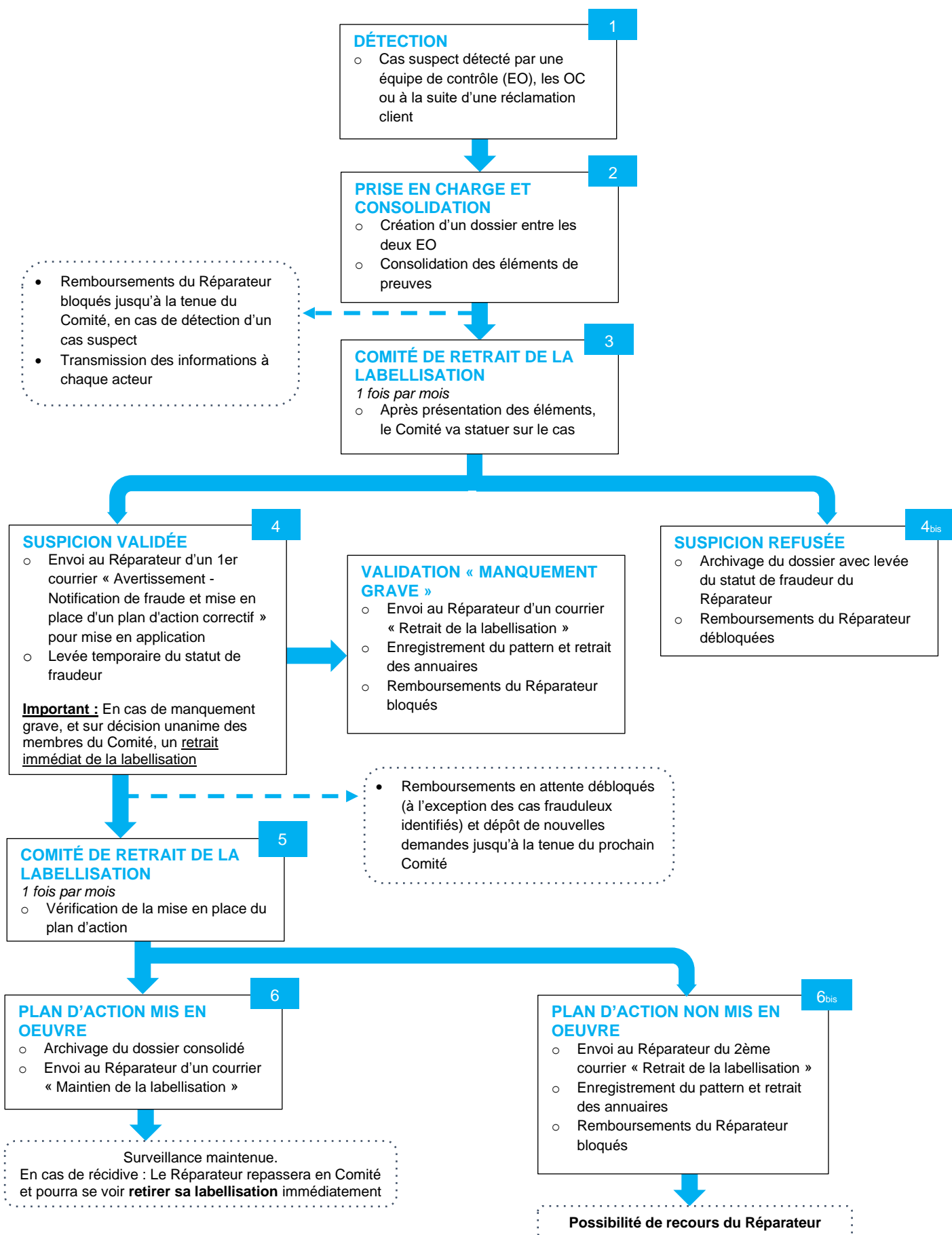
remboursement du dispositif et/ou les conditions d'utilisation de la plateforme de remboursement (activité anormalement élevée, utilisation de fausses factures, falsification des numéros de téléphone ou de noms de consommateurs, etc.).

- Manquement au droit de la consommation :
 - Affichage ou mise en avant du label QualiRépar sans application du Bonus réparation, réclamations de consommateurs récurrentes et confirmées, etc.
 - Si l'entité se livre à une utilisation abusive des marques de labellisation (qui peut également entraîner une action juridique).
- Manquement contractuel :
 - Si l'entité ne respecte pas les accords techniques et commerciaux passés avec l'organisme certificateur
 - Si l'entité n'a pas permis la réalisation des audits de suivi ou de renouvellement, aux dates prévues, notamment lorsque les factures ne sont pas honorées dans les délais contractuels, empêchant ainsi la programmation des audits à venir.
 - Non-respect du règlement d'usage de la marque « Label QualiRépar »
- Sur demande de l'entité (résiliation).

Les éco-organismes ont décidé dans le cadre du label QualiRépar d'octroyer, sauf en cas de manquement grave, une deuxième chance aux Réparateurs. En cas de récidive, la labellisation sera finalement retirée et le contrat sera annulé. À la suite d'un retrait de labellisation, un délai de 6 (six) mois est à respecter par le Réparateur souhaitant reprendre une démarche de labellisation.

En cas de retrait, l'entité labellisée s'engage à cesser toute référence à sa labellisation et à mettre en place toute autre mesure prévue par contrat avec l'organisme certificateur. Elle s'engage à retourner l'attestation de conformité émise. L'organisme certificateur peut communiquer si une labellisation a été retirée.

Le processus de retrait de la labellisation se déroule selon les étapes suivantes :



NB :

- Le Comité de retrait de la labellisation est composé des équipes de contrôles et des responsables du Fonds de réparation des 2 éco-organismes ainsi que des OC ayant labellisé les Réparateurs.

PLAINTES DE CONSOMMATEURS / TIERS :

Les plaintes de consommateurs ou de tiers sont traitées de la manière suivante :

- Un accusé de réception est envoyé au plaignant à réception d'une plainte ;
- Une analyse est réalisée et une réponse est apportée au plaignant ;
- Les plaintes de tiers concernant une entité labellisée sont portées à sa connaissance et peuvent faire l'objet d'une analyse complémentaire lors de missions d'audit.

RECOURS DU RÉPARATEUR :

- L'entité labellisée ou candidate à la labellisation peut formuler un recours contre la décision de l'organisme certificateur dans les cas suivants :
- Refus d'accepter l'organisme certificateur positionné
- Non-délivrance d'une labellisation
- Retrait d'une labellisation

Le recours doit être formulé par écrit dans un délai de 15 jours suivant la notification de la décision contestée. Il en est accusé réception. L'accusé de réception précise les délais d'instruction, ainsi, le cas échéant, que les investigations prévues ou les éléments à produire pour le complet examen de la demande. Le recours n'a pas de caractère suspensif. La réponse peut être conditionnée à la mise en œuvre d'actions correctives. L'instruction associe au moins une personne non engagée dans le processus de labellisation initial.

7.4. Modification du périmètre en cours de cycle

Dans le cas où un Réparateur souhaiterait modifier son périmètre en cours de cycle, c'est-à-dire avant ou après l'audit de renouvellement, par l'ajout de fiche(s) métier(s) et / ou l'ajout de site(s), l'OC conduira une analyse complémentaire telle que suit :

Pour l'ajout d'une ou de deux fiche(s) métier(s), l'OC conduira une analyse complémentaire incluant :

- En monosite, audit en visioconférence d'une durée de **0,25 jour** (PR inclus)
- En multisites, audit en visioconférence de la racine carrée du nombre de nouveaux sites réalisant ces fiches métiers d'une durée de **0,25 jour** (PR inclus) par site audité

Pour l'ajout de plus de deux fiches métiers, l'OC conduira une analyse complémentaire incluant :

- En monosite, audit sur site ou en visioconférence d'une durée de **0,5 jour** (PR inclus)
- En multisites, audit sur site ou en visioconférence de la racine carrée du nombre de nouveaux sites réalisant ces fiches métiers d'une durée de **0,5 jour** (PR inclus) par site audité

Pour bénéficier du Fonds réparation sur l'activité de réparation à distance, l'OC conduira une analyse complémentaire incluant :

- En monosite, audit en visioconférence d'une durée de **0,25 jour** (PR inclus)
- En multisites, audit en visioconférence de la racine carrée du nombre de nouveaux sites réalisant ces fiches métiers, d'une durée de **0,25 jour** (PR inclus) par site audité

Un ou plusieurs sites pourront être ajoutés sur le même périmètre (mêmes fiches métiers) **sans audit complémentaire dans la mesure où la nature du site n'est pas « atelier de réparation » et que le nombre de sites additionnels est inférieur à la racine carrée du**

nombre de sites labellisés lors de l’audit initial. A titre d’exemples :

- 1 réparateur qui a 80 sites labellisés lors de l’audit initial peut ajouter jusqu’à 9 lieux de dépôt sans audit complémentaire
- 1 réparateur qui a 16 sites labellisés lors de l’audit initial peut ajouter jusqu’à 4 lieux de dépôt sans audit complémentaire
- 1 réparateur qui a 2 sites labellisés lors de l’audit initial peut ajouter 1 lieu de dépôt sans audit complémentaire

Ces sites additionnels non audités le seront en priorité au moment de l’audit de suivi. Si certains lieux de dépôts additionnels doivent être audités, ils pourront l’être en visioconférence.

Dans le cas de l’ajout d’un ou plusieurs sites « atelier(s) de réparation », l’OC conduira une analyse supplémentaire incluant l’audit physique de la racine carrée du nombre de nouveaux sites à intégrer.

7.5. Evolution du référentiel

Le référentiel pourra être amené à évoluer en fonction des besoins du secteur, à l’initiative de **ecosystem** et **Ecologic**. Ces évolutions pourront prendre les formes suivantes :

- Mise à jour ou ajout/suppression de caractéristiques/critères
- Mise à jour de l’annexe réglementaire (Annexe 1)
- Mise à jour ou ajout/suppression de fiches métiers (Annexe 2)
- Mise à jour du dossier de recevabilité (Annexe 3)
- Mise à jour de l’annexe relative à la gestion de la sous-traitance (Annexe 4)
- Mise à jour de la liste des pièces justificatives à fournir dans le cadre de l’audit documentaire (Annexe 5)

8. COMMUNICATION AUPRÈS DES CLIENTS « CONSOMMATEURS »

Le Réparateur labellisé est tenu de respecter les conditions d’usage de la marque de garantie :



La communication du Réparateur labellisé concernant la labellisation ne doit pas être ambiguë pour les clients « consommateurs » et pour les parties intéressées quant au nom et au service bénéficiaire de la labellisation.

Les mentions minimales devant figurer sur les supports de communication mentionnant la labellisation sont les suivantes :

- Les coordonnées du Réparateur labellisé (lorsque le bénéficiaire dispose de plusieurs sites avec la même raison sociale et que l’ensemble de ses sites n’est pas labellisé, la liste et les coordonnées des sites labellisés doivent être précisées dans toute communication).
- Le logo spécifique associé à la labellisation ou le nom complet « **Label QualiRépar** ».
- Si c’est le nom complet qui est utilisé, il convient d’ajouter : Le nom et l’adresse du certificateur.

9. GLOSSAIRE

ACCOMPAGNEMENT A LA REPARATION : L'accompagnement est entendu comme un ensemble de conseils, d'instructions et de guidage pas-à-pas du consommateur dans toutes les étapes de certaines manipulations de l'appareil en panne à réaliser pour aboutir à la réparation de cet appareil (exemples non exhaustifs : ouverture de l'appareil, test d'une pièce, remplacement ou réparation d'une pièce, remontage de l'appareil, etc.).

APPLICATION : Une application est un logiciel offrant des fonctionnalités de visio-conférence spécifiques aux utilisateurs et permettant la réalisation de réparation à distance.

AUDIT DOCUMENTAIRE : Lorsque les entreprises candidates sont soumises à un audit documentaire uniquement, les éléments de preuves mentionnés dans le présent référentiel font l'objet d'un contrôle sur pièces.

AUDIT EN PRÉSENTIEL SUR SITE : Lorsque les entreprises candidates sont soumises à un audit sur site, les éléments de preuves mentionnés dans le présent référentiel font l'objet d'un contrôle sur place.

CLIENTS : Les références aux clients dans le référentiel renvoient aux consommateurs acheteurs d'une prestation de réparation auprès d'un Réparateurs candidat au label ou labellisé.

CONSOMMATEURS : Pour l'application de l'article L. 541-10-4 du code de l'environnement, le terme "consommateur" s'entend comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

DIAGNOSTIC : Le diagnostic est l'évaluation technique visant à identifier l'origine et la nature d'une panne ou d'un dysfonctionnement. Il inclut notamment l'identification des pièces à remplacer.

EEE MÉNAGER : Équipement électrique et électronique utilisé par les ménages. On entend par "équipements électriques et électroniques" tout équipement fonctionnant grâce à des courants électriques ou à des champs électromagnétiques, ainsi que les équipements de production, de transfert et de mesure de ces courants et champs, conçus pour être utilisés à une tension ne dépassant pas 1 000 volts en courant alternatif et 1 500 volts en courant continu.

FONDS REPARATION : Fonds créé par chaque éco-organisme et chaque producteur en système individuel dédié au financement des coûts de réparation des produits relevant des filières concernées détenus par des consommateurs.

PÉRIMÈTRE D'APPLICATION : La labellisation des Réparateurs au titre du présent référentiel n'a d'effet que sur le territoire national français, Les départements et territoires français d'outre-mer concernés par la labellisation sont les suivants :
Départements-Régions d'Outre-Mer (DROM) : Guyane, Martinique, Guadeloupe, La Réunion et Mayotte, Collectivités d'Outre-Mer (COM) : Saint-Pierre-et-Miquelon

PERSONNEL QUALIFIÉ : Professionnel présentant les qualifications décrites dans l'Annexe 2 du référentiel de labellisation QualiRépar, sous la section « Qualifications du personnel technique », sous-section « Techniciens ».

PIÈCES DÉTACHÉES ISSUES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE : On entend par pièces issues de l'économie circulaire, les composants et éléments issus d'une opération de préparation en vue de leur réutilisation au sens des dispositions des articles L. 541-1-1 et L. 541-4-3 du code de l'environnement (article R. 224-30 du code de la consommation).

PORTAILS DÉDIÉS AUX RÉPARATEURS : Les Réparateurs labellisés ont accès aux portails digitaux dédiés au fonds réparation, sur lesquels ils peuvent retrouver l'historique des réparations et remboursements, ainsi que les transactions en cours et à venir.

PORTAIL DE LABELLISATION : Il désigne l'outil numérique que le Réparateur doit utiliser dans le cadre de sa demande de Labellisation et son suivi (exemple : dépôt du dossier de recevabilité, suivi des écarts, etc.)

RÉEMPLOI : Au sens du code de l'environnement, cette activité consiste en toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui ne sont pas des déchets sont utilisés de nouveau pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus. Cette activité n'est pas l'objet du présent référentiel.

RÉPARATION : La réparation, inscrite dans le code de l'environnement comme une priorité, participe à l'économie circulaire en contribuant au prolongement de la durée de vie des produits et des équipements. Les activités de réparation participent ainsi à la réduction des consommations de ressources et de la production de déchets. Elles participent également au maintien et au développement d'emplois locaux.

Le réemploi et la réutilisation diffèrent de la réparation en ce que celui qui emmène le produit en réparation en conserve la propriété : il n'y a pas acte d'abandon ou de don.

La réparation est une opération directe réalisée pour procéder à un rétablissement. Elle inclut la localisation de panne (192-06-19), le diagnostic de panne (192-06-20), la correction de panne (192-06-21) et l'essai de fonctionnement (192-06-22) ; source "electropedia".

RÉPARATION À DISTANCE : 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.

RÉUTILISATION : Au sens du code de l'environnement, cette activité consiste en toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui sont devenus des déchets sont utilisés de nouveau. Cette activité n'est pas l'objet du présent référentiel.

VISIOCONFÉRENCE : Moyen de télécommunication mis en œuvre par le Réparateur qui garantit l'accompagnement effectif du consommateur à toutes les étapes de réparation de son produit, en assurant la retransmission continue et simultanée du son et de l'image du technicien qui réalise l'accompagnement.