

## REFERENTIEL DE LABELLISATION

# Label QualiRépar

VERSION 1 du 20/06/2022



## SOMMAIRE

<b>1.OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Objet.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Domaine d'application.....</b>	<b>3</b>
<b>2.CONTEXTE – MOTIVATION DE LA DEMARCHE .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Contexte .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Motivation de la démarche.....</b>	<b>4</b>
<b>3.TEXTES DE REFERENCE ET CONTEXTE REGLEMENTAIRE .....</b>	<b>5</b>
<b>4.LES CARACTERISTIQUES LABELLISEES.....</b>	<b>5</b>
<b>5.RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE LABELLISATION.....</b>	<b>6</b>
<b>6.CARACTERISTIQUES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE.....</b>	<b>7</b>
<b>6.1. Une information pertinente et une sensibilisation adaptée du « consommateur » .....</b>	<b>7</b>
<b>6.2. Une expertise du professionnel au service du « consommateur » .....</b>	<b>9</b>
<b>6.3. Une adaptation du parcours « consommateur » et « Réparateur ».....</b>	<b>10</b>
<b>6.4. Une régularité des contrôles .....</b>	<b>12</b>
<b>6.5. Une prise en compte de la gestion des déchets .....</b>	<b>14</b>
<b>6.6. Un suivi de la formation / qualification du « Réparateur » .....</b>	<b>14</b>
<b>6.7. Une organisation au service des engagements de la labellisation .....</b>	<b>16</b>
<b>7.PLAN DE CONTRÔLE EXTERNE.....</b>	<b>18</b>
<b>7.1 Cycle de labellisation .....</b>	<b>18</b>
<b>7.2 Processus de labellisation.....</b>	<b>20</b>
<b>7.3 Modification du périmètre en cours de cycle.....</b>	<b>21</b>
<b>7.4 Evolution du référentiel.....</b>	<b>21</b>
<b>8.COMMUNICATION AUPRES DES CLIENTS « CONSOMMATEURS » .....</b>	<b>22</b>
<b>9.GLOSSAIRE .....</b>	<b>23</b>

# 1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

## 1.1 Objet

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. Il est par ailleurs agréé par l'Etat pour la gestion des déchets diffus spécifiques (DDS) relatifs aux petits extincteurs et autres appareils à fonction extinctrice. 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 dite « AGECE » donne une priorité à l'allongement de la durée de vie des produits par la réparation. La loi AGECE fait obligation aux éco-organismes et aux systèmes individuels des filières concernées à 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 une labellisation à destination des Réparateurs d'équipements électriques et électroniques (EEE) ménagers. Cette labellisation est basée sur un référentiel définissant des pratiques valorisantes et des caractéristiques/critères clairs, mesurables.

## 1.2 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 cm<sup>2</sup> ;
- 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, etc.

Le fonds dédié au financement de la réparation, ci-après désigné Fonds Réparation, ne participe pas au financement des opérations de réparation effectuées dans le cadre de la garantie légale ou d'une garantie commerciale.

L'éligibilité au soutien du Fonds Réparation est déterminée selon les produits et familles de produits déclinés à partir des catégories concernées. Les familles de produits au sein de la filière REP EEE sont communément regroupées en GEM (Gros Electroménager), PEM (Petit Electroménager), EI&T (Equipements informatiques et de télécommunications), EGP (Equipements grand public), OEE (Outillages électriques et électroniques) et JELS (Jouets, équipements de loisirs et de sport). Une ou plusieurs fiches métiers sont associées à ces familles de produits qui sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins (cf. Annexe 2).

## 2. CONTEXTE – MOTIVATION DE LA DEMARCHE

### 2.1. Contexte

**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.

En effet, 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. »*

L'accès au Fonds Réparation est donc conditionné par la labellisation des Réparateurs. Les éco-organismes proposent un label commun, de manière à garantir un dispositif lisible et transparent pour l'ensemble des Réparateurs et pour les consommateurs.

### 2.2. Motivation de la démarche

**ecosystem et Ecologic** envisagent de construire cette labellisation sur des exigences susceptibles d'évoluer vers une certification de services, avec des contrôles précis réalisés par un organisme tiers accrédité par le COFRAC.

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.).

Par leurs engagements dans la démarche d'élaboration du référentiel de labellisation et par la promotion du dispositif, **ecosystem et Ecologic** ont pour ambition d'établir une référence dans les pratiques professionnelles du secteur de la réparation des EEE ménagers et de participer au regain de confiance de la population sur le sujet.

### 3. TEXTES DE REFERENCE ET CONTEXTE REGLEMENTAIRE

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.

### 4. LES CARACTERISTIQUES LABELLISEES

N°	Thème	Caractéristiques correspondantes du présent référentiel
1	Une information pertinente et une sensibilisation adaptée du « consommateur »	6.1.1 à 6.1.6
2	Une expertise du professionnel au service du « consommateur »	6.2.1 à 6.2.3
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 6.6.4
7	Une organisation au service des engagements de la labellisation	6.7.1 à 6.7.3

## 5. RECEVABILITE 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 :

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

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 ou activités supplémentaires) ;

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. CARACTERISTIQUES 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	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuve	Modalités de contrôle
6.1.1 <b>Déclaration et mise à jour de la zone d'intervention</b>	Le Réparateur déclare sa zone d'intervention (points de dépôt, sites de réparation à domicile ou en atelier) sur son site internet 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 le cas échéant et autre support approprié) et des mises à jour	Vérification documentaire Entretien du personnel Vérification internet
6.1.2 <b>Capacité de servir le « consommateur » avant, pendant et après la réparation</b>	<p>Des informations sur le Fonds Réparation sont partagées avec les consommateurs sur le site internet (si disponible), dans les lieux de dépôt et sur tout support de commercialisation des prestations. Dès que le kit de communication sur le Fonds Réparation est mis à disposition par les éco-organismes, le Réparateur est tenu de partager ces informations avec les consommateurs.</p> <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 par l'utilisateur et le lieu de réalisation des opérations de réparation. 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 concernant notamment les opérations de réparation.</p> <p>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,</p>	<p>Preuves d'informations des consommateurs sur le Fonds Réparation</p> <p>Partage du kit de communication sur le Fonds Réparation dès mise à disposition par les éco-organismes</p> <p>Preuve du respect de l'engagement de proximité du Réparateur et de ses éventuels sous-traitants</p> <p>Définition des modalités de traitement SAV (explication des pratiques ou formalisation)</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Vérification internet</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Observation des pratiques</p>

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Eléments de preuve	Modalités de contrôle
	déplacement, pièces détachées) et des garanties légales. Il a défini les modalités de traitement de ces demandes.		
6.1.3 <b>Disponibilité de l'information en cas de sollicitation</b>	Le Réparateur répond aux sollicitations du consommateur sur l'avancement du déroulé de la prestation.	Définition des modalités de réponse aux sollicitations (explication des pratiques ou formalisation)  Réponses aux sollicitations (email, tel, site internet, etc.)	Vérification documentaire  Vérification visuelle  Entretien du personnel  Observation des pratiques
6.1.4 <b>Prestations minimales proposées</b> <i>Applicable à tous les Réparateurs accueillant du public sur le site et/ou disposant d'un site internet</i>	Les différentes prestations sont affichées à l'entrée du point de dépôt de l'appareil à réparer (si le site accueille du public) et disponibles sur le site internet du Réparateur le cas échéant.	Affichage et disponibilité des prestations	Vérification documentaire  Vérification visuelle  Entretien du personnel
6.1.5 <b>Garantie sur la réparation</b>	Le Réparateur offre une garantie commerciale de 3 mois minimum sur la réparation effectuée et informe le consommateur de la nature des garanties accordées à ce titre, conformément aux dispositions légales (cf. Annexe 1). 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.	Offre de garantie commerciale de 3 mois minimum  Information du consommateur sur la nature des garanties accordées	Vérification documentaire  Vérification visuelle  Entretien du personnel
6.1.6 <b>Informations tenues à jour</b>	Les informations visibles et lisibles de l'extérieur du site (local recevant du public où la prestation de réparation est proposée) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 ;</li> <li>• Les affichages des tarifs de main d'œuvre et prestations ;</li> <li>• Les conditions de participation du fonds au financement de la réparation. En cas d'attente d'informations complémentaires de la part des éco-organismes, une mention adaptée est précisée au consommateur.</li> </ul> Les informations disponibles sur le site internet du Réparateur le cas échéant, en particulier dans le cadre de vente directe sur internet de prestations de réparation : toutes les informations ci-dessus	Affichage des jours et horaires d'ouverture, du site internet, du numéro de téléphone  Affichage des tarifs de main d'œuvre et prestations  Affichage des conditions de participation du fonds au financement de la réparation  Affichage d'une mention adaptée en cas d'attente d'informations complémentaires de la part des éco-organismes	Vérification documentaire  Vérification visuelle  Entretien du personnel

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

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Eléments de preuve	Modalités de contrôle
6.2.1 <b>Prise en charge technique</b>	<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). Le personnel procède à la validation technique de la demande du consommateur et formule les recommandations nécessaires si besoin. Le consommateur est réorienté si besoin.</p> <p>Des conseils sur les prestations associées sont formulés au consommateur.</p> <p>La prestation est reformulée par le personnel avant prise en charge 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 ». Le document comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact Réparateur</li> <li>• Nom, prénom du client « consommateur »</li> <li>• Adresse complète, numéro de téléphone</li> <li>• Libellé de la prestation</li> <li>• Renseignements nécessaires à la commande de pièces</li> <li>• Référence de l'appareil avec numéro de série</li> <li>• Prise en charge versée par le consommateur et moyen de paiement</li> </ul> <p>Les éventuels frais de prise en charge sont potentiellement déduits de la facture finale si la réparation est effectuée.</p> <p>Dans le cas d'un fonctionnement uniquement via internet ou téléphonique (pas de contact en présentiel avec le consommateur), le Réparateur doit prouver le respect des exigences ci-dessus.</p>	<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>Preuves associées si fonctionnement uniquement par internet ou par téléphone</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Observation des pratiques</p>
6.2.2 <b>Suivi des pièces détachées</b>	<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</p>	<p>Preuve de vérification et d'utilisation des pièces d'origine ou de qualité équivalente (connaissance par le Réparateur de l'identité du</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p>

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Eléments de preuve	Modalités de contrôle
	<p>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>En cas d'utilisation de pièce détachée d'occasion : le Réparateur est en mesure d'indiquer la provenance de la pièce et si elle est issue de l'économie circulaire (pièce reconditionnée). Il peut obtenir auprès du fabricant de l'appareil sur lequel la pièce a été prélevée, ou auprès du fabricant de la pièce elle-même, en cas de besoin, une preuve de conformité de la pièce et/ou une assurance de sa compatibilité avec l'appareil à réparer.</p>	<p>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 et de compatibilité avec l'appareil à réparer en cas de besoin)</p>	
6.2.3	<b>Respect des consignes « fabriquant »</b>	Le Réparateur est tenu de suivre les consignes délivrées par le fabricant, dès lors qu'elles sont effectivement disponibles.	<p>Disponibilité des consignes</p> <p>Preuve de respect des consignes « fabriquant », dès lors qu'elles sont effectivement disponibles</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p>

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

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Eléments de preuve	Modalités de contrôle
6.3.1	<b>Joignabilité du Réparateur par le consommateur</b>	<p>Le Réparateur bénéficie d'une adresse email valide.</p> <p>Le Réparateur est également joignable par téléphone.</p> <p>Le Réparateur dispose d'un site internet le cas échéant.</p>	<p>Adresse email valide</p> <p>Ligne téléphonique</p> <p>Site internet le cas échéant</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Essais téléphoniques et emails</p>
6.3.2	<b>Connexion des Réparateurs aux portails dédiés</b>	<p>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.</p> <p>Le Réparateur s'engage à utiliser les portails de remboursement mis à disposition par les éco-organismes pour effectuer ses demandes de</p>	<p>Lors de l'audit initial : Connexion internet</p> <p>A partir du premier audit de suivi : Connexion internet permettant d'accéder aux</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p>

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuve	Modalités de contrôle
	remboursement dans le cadre des réparations soutenues par le Fonds Réparation.	portails de remboursement en ligne dédiés aux Réparateurs	
6.3.3 <b>Accessibilité et signalétique le cas échéant</b> <i>Applicable à tous les Réparateurs accueillant du public sur le site</i>	Le site du Réparateur (point de dépôt) est clairement identifiable sur son lieu d'implantation (exemple : enseigne, panneau, fléchage, drapeau, etc.). Les modalités d'accès au site sont disponibles sur le site internet du Réparateur le cas échéant.	Site du réparateur clairement identifiable Disponibilité des modalités d'accès du site de réparation sur internet le cas échéant	Vérification documentaire Vérification visuelle Entretien du personnel
6.3.4 <b>Devis détaillé</b>	Le Réparateur vérifie l'éligibilité des produits et des réparations au Fonds Réparation. Conformément à la réglementation en vigueur ou sur demande du consommateur, le Réparateur envoie / remet au consommateur un devis détaillé (main d'œuvre, pièces détachées utilisées, déplacement, etc.), mettant en avant la part du montant prise en charge par le Fonds Réparation. Le devis décrit également précisément les différentes prestations envisagées selon la réglementation en vigueur (cf. Annexe 1) Par ailleurs, le consommateur est informé de l'indication préalable du caractère gratuit ou payant du devis.	Preuve de vérification de l'éligibilité des produits et des réparations (applicable dès le lancement du Fonds Réparation pour les consommateurs) Devis détaillés (part prise en charge par le fonds à demander lors de l'audit de suivi) Preuve d'envoi / de remise au consommateur Information du consommateur (caractère gratuit ou payant du devis)	Vérification documentaire Entretien du personnel Observation des pratiques
6.3.5 <b>Acceptation de la proposition par le client « consommateur »</b>	Le Réparateur et le consommateur formalisent leur relation sur la base du devis détaillé accepté par le consommateur.	Devis détaillés signés	Vérification documentaire Entretien du personnel
6.3.6 <b>Facturation détaillée</b>	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.	Factures détaillées et preuve de transmission aux consommateurs Preuves de traçabilité des pièces (références, achat, etc.)	Vérification documentaire Entretien du personnel Observation des pratiques

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuve	Modalités de contrôle	
		Preuve d'envoi / de remise aux éco-organismes concernés (à partir du premier audit de suivi)		
6.3.7	<b>Sensibilisation du consommateur</b>	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.	Plaquette Consignes sur le site internet Démonstration Fiche de diagnostic	Vérification documentaire Vérification visuelle Entretien du personnel Observation des pratiques
6.3.8	<b>Partage des données</b> (Hors audit de labellisation, audité à partir de l'audit de suivi)	Une fois labellisé, le Réparateur partage les données nécessaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>à son remboursement ;</li> <li>aux contrôles des administrations de contrôle ;</li> <li>à l'alimentation de l'observatoire de la Réparation dans le cadre du Fonds Réparation.</li> </ul>	Données disponibles partagées (vérification réalisée à partir du premier audit de suivi)	Vérification documentaire Vérification visuelle Entretien du personnel

#### 6.4. Une régularité des contrôles

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuve	Modalités de contrôle	
6.4.1	<b>Gestion des sous-traitants</b> <i>Applicable à tous les Réparateurs faisant appel à la sous-traitance pour tout ou partie des réparations éligibles au Fonds Réparation</i>	Le Réparateur faisant appel à la sous-traitance respecte les exigences définies dans l'Annexe 4.	Liste à jour des sous-traitants Moyens mis en place pour maîtriser les prestations de sous-traitance 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) Contrats de sous-traitance	Vérification documentaire Entretien du personnel Vérification visuelle

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Eléments de preuve	Modalités de contrôle
6.4.2 <b>Enquête de satisfaction</b> (Hors audit de labellisation, à partir du premier audit de suivi)	<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</p> <p>Actions correctives et enregistrements associés le cas échéant</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p>
6.4.3 <b>Prise en compte des suggestions d'amélioration</b>	<p>Les suggestions d'amélioration formulées par les consommateurs sont prises en compte. Elles peuvent être formulées sur le site du Réparateur, sur le site internet 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</p> <p>Réponses appropriées le cas échéant</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification internet</p> <p>Entretien du personnel</p>
6.4.4 <b>Gestion des réclamations</b>	<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>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 <b>Respect des contrôles réglementaires</b>	<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 <b>Surveillance par le Réparateur</b> (Hors audit de labellisation, à partir du premier audit de suivi)	<p>Une surveillance est organisée par le Réparateur, et prend la forme d'une auto-évaluation pour les mono-sites 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"> <li>- L'existence éventuelle des documents de référence décrivant les</li> </ul>	<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>

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuve	Modalités de contrôle
	<p>pratiques à suivre ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'existence des enregistrements requis, à jour ;</li> <li>- Le respect des caractéristiques du présent référentiel.</li> </ul> <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>		

### 6.5. Une prise en compte de la gestion des déchets

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuve	Modalités de contrôle
6.5.1 <b>Gestion efficace des déchets</b>	<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>	Preuves de dépôt, tri, traitement, valorisation	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Observation des pratiques</p>
6.5.2 <b>Acceptation du suivi par les éco-organismes</b>	<p>S'il y a une visite des éco-organismes, cette dernière donne lieu à un rapport de visite et 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>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	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuve	Modalités de contrôle
-----------------------------	---	--------------------	-----------------------

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuve	Modalités de contrôle
6.6.1	<b>Personnel technique qualifié et habilité</b>	<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>La formation continue auprès des fournisseurs des équipements et matériels (exemples : produits/marques réparés, etc.) ou dans des centres de formation spécialisés ou des formations internes permettent d'actualiser les connaissances du personnel technique.</p> <p>Des pratiques d'autoformation peuvent également être envisagées (ex : Réparateur travaillant seul dans son entreprise dans l'entreprise).</p>	<p>Diplôme, expérience, attestation de compétence</p> <p>Dossier du personnel (preuves de qualifications, habilitations, formation...)</p> <p>Fiches métiers (Annexe 2)</p> <p>Preuve de qualification du personnel encadrant</p> <p>Explication des pratiques en termes de formation (autoformation)</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Observation des pratiques</p>
6.6.2	<b>Développement des compétences</b>	<p>Le Réparateur s'engage au développement des compétences des membres de l'entreprise (formation continue, formation interne, autoformation, etc.). Le suivi des compétences techniques du personnel est assuré.</p>	<p>Preuves de développement des compétences (tableau de bord, attestation, etc.)</p> <p>Suivi du personnel</p> <p>Dossier du personnel</p> <p>Explication des pratiques en termes de formation des membres de l'entreprise (autoformation)</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p>
6.6.3	<b>Identification et prise en compte des règles d'hygiène et de sécurité</b>	<p>L'identification des risques professionnels (dont risques de contamination dans le cadre de la pandémie Covid-19, etc.) est tenue à jour.</p> <p>L'entreprise affiche les règles de sécurité de manière visible et lisible pour l'ensemble du personnel (dont gestes barrières dans le cadre de la contamination liée à la pandémie Covid-19, etc.).</p> <p>Le personnel est informé des risques et moyens de prévention associés à leurs activités (dont risque de contamination liée au Covid-19, protocole sanitaire à respecter en cas de contamination au Covid-19 tel qu'arrêt de l'activité en cas de positivité au Covid-19, etc.).</p> <p>Des EPI sont mis à disposition du personnel (exemples : chaussures de sécurité, lunettes de protection, bouchons d'oreilles, gants, masques, etc.).</p>	<p>Document unique, affichage, attestations de formation</p> <p>Mise à disposition des EPI</p> <p>Signalétique de circulation, plan d'évacuation, niveau d'encombrement des allées de circulation et des issues de secours</p> <p>Fiches métiers (Annexe 2)</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Observation des pratiques</p>

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuve	Modalités de contrôle
	<p>L'atelier n'est pas accessible aux consommateurs sauf invités par un membre du personnel.</p> <p>La circulation des personnes ainsi que leur évacuation en cas de sinistre doivent se faire sans risque (pas d'encombrement des allées et issues de secours, sol non glissant, stockage en hauteur sécurisé, etc.).</p>		
6.6.4 <b>Moyens techniques adéquats</b>	<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 – emplacement ordonné et prédéfini des outils et équipements de travail.</p>	<p>Conformité aux fiches métiers (Annexe 2) et aux normes</p> <p>Moyens matériels identifiés</p> <p>Disposer des moyens techniques adéquats à la réalisation des réparations (ex : outils de diagnostic...)</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien du personnel</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Observation des pratiques (ex : test aléatoire de fonctionnement de multimètre, thermomètre, etc.)</p>

### 6.7. Une organisation au service des engagements de la labellisation

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuve	Modalités de contrôle
6.7.1 <b>Responsabilités</b>	<p>Valable uniquement pour les monosites 3-100 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 <b>Gestion documentaire</b>	<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) Les enregistrements apportant la preuve de la mise en œuvre des caractéristiques/critères du référentiel</p> <p>c) 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) La gestion des enregistrements est maîtrisée par le Réparateur</p> <p>c) Si un texte réglementaire et/ou normatif pouvant avoir des conséquences</p>	<p>Accessibilité du référentiel, annexe réglementaire (Annexe 1), fiches métiers (Annexe 2)</p> <p>Accessibilité des enregistrements</p> <p>Veille réglementaire / Accessibilité des textes réglementaires et/ou normatifs</p>	<p>Vérification documentaire</p>

Caractéristiques / Critères	Détail de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuve	Modalités de contrôle	
	sur les règles établies dans le présent référentiel entre en vigueur, l'application des exigences du présent référentiel sera mise à jour en conséquence.			
6.7.3	<b>Information du personnel</b>	Le personnel est informé des caractéristiques/critères du présent référentiel.	Preuve d'information du personnel CR de réunion, Emargement, Planning	Vérification documentaire Entretien du personnel

## 7. PLAN DE CONTRÔLE EXTERNE

### 7.1 Cycle de labellisation

La labellisation est délivrée par l'organisme certificateur aux entreprises candidates conformément au périmètre défini dans le chapitre relatif au domaine d'application (cf. § 1.2.) et sous réserve de la validité du dossier de recevabilité et de la décision du comité suite aux audits.

Le référentiel comprend le présent document ainsi que l'annexe réglementaire (Annexe 1), les fiches métiers (Annexe 2), le dossier de recevabilité (Annexe 3), et l'annexe relative à la gestion de la sous-traitance (Annexe 4). Ces dernières sont auditable 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 suite à un audit initial et confirmée sous réserve d'un audit de suivi à 18 mois.

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 (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 (Organisme Certificateur) peut 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, si nécessaire pour les besoins de l'audit, la visite d'une intervention à domicile.

Les éléments précis permettant de définir le nombre de jours d'audit sont décrits ci-dessous :

#### - Cas monosite – 1 à 2 personnes concernées par la labellisation :

**MONOSITE : Effectif de 1 à 2 personnes** concernées par la labellisation, avec ou sans certification d'un système de management (ISO 9001 et/ou 14001 et/ou 45001 et/ ou 50001, etc.), avec ou sans agréments fabricant

	Typologie d'audit	Durée d'audit	P/R (Préparation/Rapport)
Audit initial	AUDIT SUR SITE	0,5 jour	0,25 jour
Audit de suivi	AUDIT SUR SITE	0,5 jour	0,25 jour

#### - Cas monosite – 3 à 100 personnes concernées par la labellisation :

**MONOSITE : Effectif de 3 à 100 personnes** concernées par la labellisation, avec certification d'un système de management (ISO 9001 et/ou 14001 et/ou 45001 et/ ou 50001, etc.), et/ou agréments fabricant

	Typologie d'audit	Durée d'audit	P/R (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 audité 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.

La durée d'audit du site centralisateur et des sites du périmètre dépend de la nature du site (monosite 1-2 personnes ou monosite 3-100 personnes).

**Exemple : 1 site centralisateur + 4 sites =>** audit du site centralisateur + audit de la racine carrée du nombre de sites (=2 sites)

**MULTISITES, site centralisateur** : en prenant pour hypothèse un **effectif de 3 à 100 personnes** concernées par la labellisation, avec certification d'un système de management (ISO 9001 et/ou 14001 et/ou 45001 et/ ou 50001, etc.), et/ou agréments fabricant

	Typologie d'audit	Durée d'audit	P/R (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 du périmètre** : en prenant pour hypothèse un **effectif de 3 à 100 personnes** concernées par la labellisation, avec certification d'un système de management (ISO 9001 et/ou 14001 et/ou 45001 et/ ou 50001, etc.), et/ou agréments fabricant

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

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).

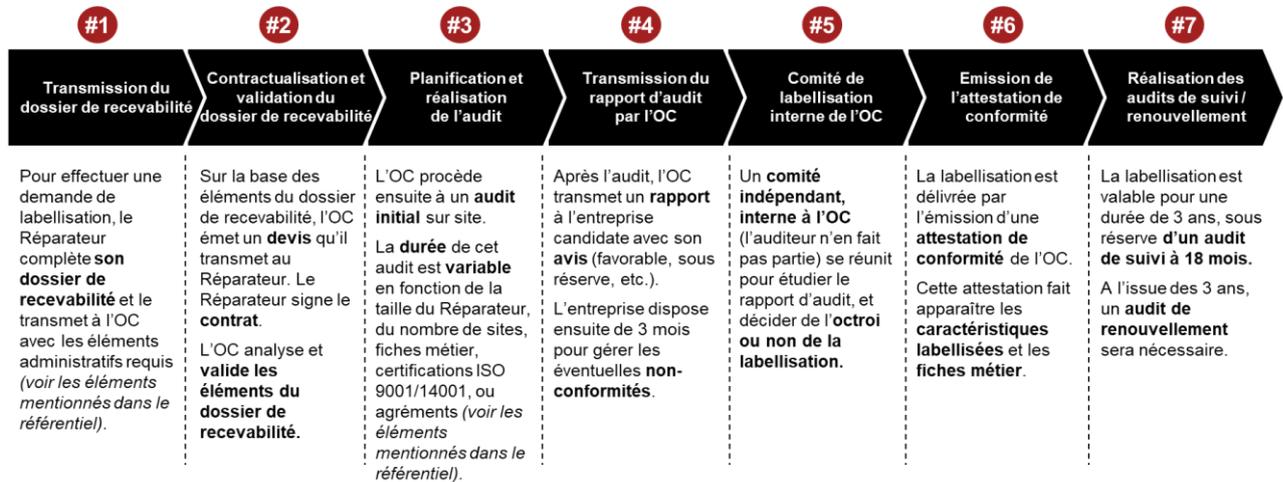
### **Cas particuliers aux cas précédents (monosite et multisites)**

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
- Certification ou agréments (**hors cas monosite 1-2 personnes**) : sans certification d'un système de management (ISO 9001 et/ou 14001 et/ou 45001 et/ ou 50001, etc.), ni aucun agrément fabricant : 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 6.1.5) : ajout de 0,5 jour à la durée d'audit initial / suivi et ajout de 0,25 jour de PR

## 7.2 Processus de labellisation

Le processus de labellisation se déroule selon les étapes suivantes (rq : OC = Organisme Certificateur) :



**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.

**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'organisme certificateur.

**RESILIATION / REDUCTION / SUSPENSION / RETRAIT** : L'organisme certificateur 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'organisme certificateur 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 suspendue dans les cas suivants :

- Si l'entité ne transmet pas dans les délais annoncés des réponses recevables suite aux non-conformités ;
- Si l'entité se livre à une utilisation abusive des marques de labellisation (qui peut également entraîner une action juridique) ;
- 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 ;
- Si l'entité nuit à l'image de marque de l'organisme certificateur et des éco-organismes ;
- Si l'entité le demande (résiliation).

En cas de suspension ou de retrait, l'entité labellisée s'engage à cesser toute référence à sa labellisation et à mettre toute autre mesure prévue par contrat avec l'organisme certificateur. En cas de retrait, elle s'engage à retourner l'attestation de conformité émise.

La durée d'une suspension est de 3 mois, pouvant être reconduite une fois. La labellisation peut être réactivée sur la base de justification documentaire ou après un audit satisfaisant.

En cas d'échec, la labellisation sera finalement retirée et le contrat sera annulé.

L'organisme certificateur peut communiquer si une labellisation a été suspendue ou retirée. Toute utilisation anticipée de la marque de labellisation entraîne de fait une délivrance de l'attestation de conformité avec un délai de 6 mois après constat de l'abus d'usage.

**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.

**APPELS DU REPARATEUR** : 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 la candidature d'un organisme
- Non-délivrance d'une labellisation
- Réduction (en termes de fiches métier couvertes par l'entreprise), suspension ou retrait d'une labellisation
- Opposition à la délivrance de l'attestation de conformité par une tierce partie

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.

### 7.3 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 plusieurs fiche(s) métier(s), l'OC conduira une analyse complémentaire incluant :

- En monosite, audit sur site d'une durée de 0,5 jour (PR inclus)
- En multisites, audit 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 l'ajout d'un ou plusieurs site(s), l'OC conduira une analyse supplémentaire incluant :

- L'audit du site centralisateur
- L'audit de la racine carrée du nombre de nouveaux sites à intégrer

La durée d'audit du site centralisateur et des sites du périmètre dépend de la nature du site (monosite 1-2 personnes ou monosite 3-100 personnes).

### 7.4 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)

Ces modifications seront annoncées aux Réparateurs avec un préavis de 6 mois au minimum. Une mesure de l'impact de ces modifications sera effectuée (exigences, plan de contrôle externe dont durées, etc.) et les modalités de transition pour le passage à la nouvelle version seront définies.

## 8. COMMUNICATION AUPRES DES CLIENTS « CONSOMMATEURS »

La communication 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.

Supports de communication	Mentions minimales devant figurer sur ces supports
	<p>Les coordonnées du Réparateur (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).</p> <p>Le logo spécifique associé à la labellisation ou le nom complet « <b>Label QualiRépar</b> ».</p> <p>Si c'est le nom complet qui est utilisé, il convient d'ajouter : Le nom et l'adresse du certificateur.</p>

## 9. GLOSSAIRE

**CONSOMMATEURS** : Au sens du code de l'environnement, l'application de l'article L. 541-10-4 du code de l'environnement, "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.

**CLIENTS** : Les références aux clients dans le référentiel concernent les consommateurs.

**EEE MENAGERS** : Equipement 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 de la préparation de produits règlementairement définis.

**PORTAILS DEDIES AUX REPARATEURS** : 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.

**REEMPLOI** : 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.

**REPARATION** : La réparation, inscrit 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. Ces activités 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 sa 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".

**REUTILISATION** : 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.