








ANNEXE 5

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









Label QualiRépar






VERSION 1 du 15/01/2024



ÉLÉMENTS DEMANDÉS	DESCRIPTION	MODE DE TRANSMISSION	MISE À JOUR AUDIT DE SUIVI
Nature du site → Lieu de dépôt → Lieu de réparation → Lieu de contact consommateur	Lieu de dépôt : lieu où le consommateur dépose le produit à réparer - ex : magasin, accueil SAV Lieu de réparation : lieu où le produit est réparé - ex : atelier Lieu de contact consommateur : lieu d'accueil et d'information client - ex : service consommateur, suivi réparation/ facturation	Case à cocher	 Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)
N° de TVA intracommunautaire	Code FR suivi de 11 chiffres (clé informatique de 2 chiffres et numéro SIREN à 9 chiffres de l'entreprise) sans espace ni symbole	Champ libre	 Mise à jour non nécessaire
Adresse internet (site marchand)	Le site internet doit mentionner : <ul style="list-style-type: none"> • les jours et horaires d'ouverture ; • le numéro de téléphone ; • les tarifs de main d'œuvre et prestations ; • le rayon d'intervention et/ou la zone géographique pour les réparations à domicile si concerné ; • la garantie ; • le caractère gratuit ou non du devis ; • l'information des consommateurs sur le Fonds Réparation à partir de l'audit de suivi. 	Champ libre	 Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)
Si le site est un « lieu de contact avec le consommateur », photos du site et supports d'informations destinés aux consommateurs	Photos de la façade et de l'intérieur du site Affichage des tarifs de main d'œuvre et prestations Affichage des jours et horaires d'ouverture du site Preuves d'informations des consommateurs sur le Fonds Réparation à partir de l'audit de suivi	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour nécessaire
Conditions Générales de Vente (CGV) ou d'intervention (CGI)	CGV contenant des articles liés à la réparation (description des prestations de réparation et de mise en service, litiges, médiation, ...)	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)
Questionnaire Relation Client à compléter <i>Pièce à télécharger sur la plateforme et à déposer en pièce jointe</i>	Document répertoriant les modalités de traitement SAV et de suivi des réclamations/suggestions clients	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)
Exemples d'échanges écrits avec les consommateurs	Exemples : Copie d'échange sur les réseaux sociaux, mail, copie d'avis clients (sur l'état d'avancement d'une réparation, en réponse à des réclamations ou des suggestions clients, ...)	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)

ÉLÉMENTS DEMANDÉS	DESCRIPTION	MODE DE TRANSMISSION	MISE À JOUR AUDIT DE SUIVI
Exemples de factures adressées aux consommateurs (pour des interventions en atelier, à domicile si concerné, ...)	Les factures doivent inclure : <ul style="list-style-type: none"> ● Mention "garantie commerciale de 3 mois minimum sur pièce et main d'œuvre" ● Part du montant prise en charge par le fonds Réparation à partir de l'audit de suivi 	Pièces à déposer sur la plateforme	<input checked="" type="checkbox"/> Mise à jour nécessaire
Exemples du document de prise en charge technique de la réparation adressés aux consommateurs (bon de dépose, ordre de travail, ...)	Le document doit mentionner : <ul style="list-style-type: none"> ● le contact Réparateur ; ● le nom, prénom, adresse complète, numéro de téléphone du consommateur ; ● le libellé de la prestation ; ● la nature des pièces détachées utilisées et consentement du consommateur dans le cas d'utilisation de pièces détachées issues de l'économie circulaire ; ● la référence de l'appareil avec numéro de série ; ● les éventuels frais de prise en charge versés par le consommateur et moyen de paiement. 	Pièces à déposer sur la plateforme	<input checked="" type="checkbox"/> Mise à jour nécessaire
Preuves d'information préalable sur le prix des interventions mettant en avant la part du montant prise en charge par le Fonds Réparation à partir de l'audit de suivi	Exemples : Document de prise en charge incluant le budget maximal à ne pas dépasser acceptés et signés par le consommateur Devis détaillé (main d'œuvre, prestations envisagées, pièces détachées utilisées, déplacement, etc.) Barème de prix forfaitaires par catégories d'intervention et types de prestations annexes à facturer	Pièces à déposer sur la plateforme	<input checked="" type="checkbox"/> Mise à jour nécessaire
Déclaration des principaux fournisseurs de pièces détachées à compléter <i>Pièce à télécharger sur la plateforme et à déposer en pièce jointe</i>		Pièces à déposer sur la plateforme	<input type="checkbox"/> Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)
Exemples de factures de pièces détachées (d'origine fabricant, sous-traitant ou d'occasion)		Pièces à déposer sur la plateforme	<input type="checkbox"/> Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)

ÉLÉMENTS DEMANDÉS	DESCRIPTION	MODE DE TRANSMISSION	MISE À JOUR AUDIT DE SUIVI
Preuves de remise des déchets issus des réparations et équipements non réparables à une filière agréée (tri, stockage, traitement, valorisation)	Exemples : Attestation de dépôt dans les déchetteries, contrat d'enlèvement par une société tierce, carte d'abonnement à une déchetterie, facture de récupération des déchets, ...	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour nécessaire
Référentiel de compétences à compléter <i>Pièce à télécharger sur la plateforme et à déposer en pièce jointe</i>	Ce document répertorie les compétences et les expériences requises pour les activités de réparation exercées conformément aux fiches métiers pour le personnel technique (intervenant sur les produits).	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)
Habilitations électriques à jour des techniciens (ne concerne pas le chef d'équipe ou équivalent) ou à minima un devis signé avec confirmation d'une date d'inscription à une formation ultérieure	Le personnel des habilitations requises pour les activités de réparation exercées conformément aux fiches métiers (Annexe 2).	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)
Registre de sécurité tenu à jour	Le document indique la conduite à tenir en cas d'incendie ou d'évacuation aux équipes et au public présents sur le site.	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour nécessaire
Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnel (DUER) tenu à jour	Le document répertorie les risques professionnels et les mesures de prévention adéquates. NB : Le DUER est obligatoire dans toutes les entreprises dès l'embauche du 1er salarié.	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour nécessaire
Si le site est un « Lieu de réparation », photos de l'espace de travail	Photos de l'affichage des règles de sécurité (sortie de secours, consignes de sécurité, panneau de restriction de l'accès à l'atelier, ...) Plan d'évacuation Photos de l'espace de travail (outillages, matériels et moyens de mesures/contrôle, EPI, ...) Facture d'achat pour les outillages manquants en cours de livraison	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour nécessaire
Attestations de labellisation QualiRépar si les sous-traitants sont labellisés	Cet élément n'est pas nécessaire si le Réparateur ne fait pas appel à de la sous-traitance pour ses réparations hors garantie éligibles au Fonds Réparation.	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)
Contrats de sous-traitance des sous-traitants non labellisés, ou labellisés sur un autre périmètre que le réparateur	Cet élément n'est pas nécessaire si le Réparateur ne fait pas appel à de la sous-traitance pour ses réparations hors garantie éligibles au Fonds Réparation.	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)

ÉLÉMENTS DEMANDÉS	DESCRIPTION	MODE DE TRANSMISSION	MISE À JOUR AUDIT DE SUIVI
Organigramme ou un document spécifiant qui est responsable de la labellisation	Le responsable de la labellisation est identifié et chargé de mettre en application les engagements et les règles du référentiel.	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)
Preuves d'informations du personnel sur le label QualiRépar (CR de réunion, émargement, planning).	Le personnel est informé des caractéristiques / critères du référentiel. Exemples : comptes-rendus, planning des réunions, etc. NB : Cet élément n'est pas nécessaire si le Réparateur n'a pas d'employé.	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire (sauf évolution)
A partir de l'audit de suivi Liste des demandes de remboursements effectuées auprès d'ecoystem et Ecologic sur les 2 derniers mois		Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire
A partir de l'audit de suivi Si monosite, rapport d'auto-évaluation	Ce document atteste le respect de l'ensemble des caractéristiques définies dans le référentiel et labellisées par l'organisme certificateur lors de l'audit initial. NB : L'autoévaluation doit être réalisée à minima 1 fois par an.	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire
A partir de l'audit de suivi Si multi-sites, rapport d'audit interne, et procédure écrite de surveillance de tous les sites	Le rapport d'audit interne atteste le respect de l'ensemble des caractéristiques définies dans le référentiel et labellisées par l'organisme certificateur pour le site centralisateur et les sites secondaires La procédure écrite de surveillance de tous les sites par le site centralisateur décrit à minima les dates prévisionnelles des audits internes, l'auditeur interne et le référentiel d'audit utilisé).	Pièces à déposer sur la plateforme	 Mise à jour non nécessaire