

RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION

Label QualiRépar

VERSION – 15/02/2026



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 DÉMARCHÉ	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. DEMANDE DE LABELLISATION	4
5.1. Dossier de recevabilité	4
5.2. Mise à jour du dossier de recevabilité	5
6. CARACTÉRISTIQUES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	6
6.1. Informer le consommateur	6
6.2. Assurer la traçabilité et vérifier la conformité des pièces détachées.....	8
6.3. Garantir un parcours de réparation fluide et une relation de confiance Réparateur-Consommateur.....	9
6.4. Organiser la régularité des contrôles	12
6.5. Mettre en œuvre et contrôler la gestion des déchets	13
6.6. Assurer la qualification, la sécurité et l'adéquation des moyens techniques.....	13
6.7. Mettre en œuvre et contrôler le respect du référentiel QualiRépar	14
7. PLAN DE CONTRÔLE EXTERNE	15
7.1. Cycle de labellisation	15
7.2. Déroulement de l'audit documentaire.....	17
7.3. Indices de déclenchement des audits complémentaires.....	17
7.3.1. Déroulement d'un audit complémentaire en visioconférence :	17
7.3.2. Déroulement d'un audit sur site complémentaire :.....	18
7.4. Processus de labellisation	18
7.4. Modification du périmètre en cours de cycle	21
7.5. Evolution du référentiel.....	22
8. COMMUNICATION AUPRÈS DES CLIENTS « CONSOMMATEURS »	23
9. GLOSSAIRE	23

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

1.1. Préambule

Le référentiel a été élaboré à l'initiative de **ecosystem** et **Ecologic** en 2022. Le présent document remplace toute ancienne version du référentiel.

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 « 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 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 proposer 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. 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 chargé de la labellisation (ou OCL) 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 :

- 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 à pédalage assisté (VAE) et engins de déplacement personnel motorisés (EDPM).

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 dans le cadre de cette 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 qui ne donnent pas lieu à une réparation, comme celles qui se limitent à un simple 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 Electroménager), EI&T (Équipements informatiques et de télécommunications), EGP (Équipements grand public), OEE (Outillages électriques et électroniques), JELS (Jouets, équipements de loisirs et de sport), VAE (Vélo à Assistance Electrique) et EDPM (Engin de Déplacement Personnel Motorisé). Une ou plusieurs fiches métiers, formalisant des exigences et précisions spécifiques, 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 d'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.

I.- Les modalités d'emploi des fonds satisfont aux exigences 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 de quinze jours à compter de la réception du duplicata de la facture acquittée de la réparation ;

II.- Les critères de labellisation des réparateurs comportent :

1° L'engagement de fournir une garantie commerciale associée à l'opération de réparation dont la durée ne peut être inférieure à trois mois ;

2° 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 ;

3° Des conditions de qualification professionnelle.

III.- L'éco-organisme saisi d'une demande de labellisation d'un réparateur se prononce dans un délai de trois mois à compter de la date de réception d'un dossier complet. Passé ce délai, la labellisation est réputée accordée. »

2.2. Motivation de la démarche

ecosystem et **Ecologic** ont lancé dès 2020 des premières réflexions pour identifier le modèle de fonctionnement et d'organisation à proposer à leurs adhérents et aux différents acteurs impliqués dans la mise en œuvre du Fonds Réparation des EEE. Dans le cadre de ces travaux, l'un des chantiers a porté 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.).

Fort des retours d'expériences issus du premier cycle de labellisation 2022-2025, une refonte du référentiel a été effectuée en 2025 afin de rendre la labellisation plus accessible aux réparateurs tout en conservant l'exigence d'un label de qualité.

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

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 auditable dans leur intégralité (en fonction des métiers concernés par l'entreprise candidate) au même titre que le référentiel.

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 chargé de la labellisation 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 aux dispositions applicables 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	Informé le consommateur	6.1.1 à 6.1.6
2	Assurer la traçabilité et vérifier la conformité des pièces détachées	6.2.1
3	Garantir un parcours de réparation fluide et une relation de confiance Réparateur-Consommateur	6.3.1 à 6.3.7
4	Organiser la régularité des contrôles	6.4.1 à 6.4.4
5	Mettre en œuvre et contrôler la gestion des déchets	6.5.1
6	Assurer la qualification, la sécurité et l'adéquation des moyens techniques en réparation	6.6.1 à 6.6.3
7	Mettre en œuvre et contrôler le respect du référentiel QualiRépar	6.7.1 à 6.7.4

5. DEMANDE DE LABELLISATION

L'obtention du label QualiRépar est soumise à une condition d'ancienneté minimale de 12 mois d'activité dans la réparation pour toute structure candidate.

Une structure disposant de moins de 12 mois d'ancienneté peut cependant être recevable dans l'un des cas suivants :

- lorsqu'il s'agit d'un site secondaire d'un groupe multisite dont le site centralisateur et les sites secondaires sont déjà labellisés QualiRépar ;
- lorsqu'un réparateur opérant au sein de la structure justifie d'une expérience professionnelle dans l'activité de réparation cohérente avec l'ensemble des fiches métiers figurant dans l'Annexe 2, d'au minimum 12 mois dans l'activité de réparation.

5.1. Dossier de recevabilité

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 chargé de la labellisation du dossier de recevabilité complet sont exigées lors des audits initiaux et de renouvellement.

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

En cas de dépôt de documents falsifiés, l'Organisme chargé de la labellisation prononcera un refus immédiat de la labellisation.

5.2. Mise à jour du dossier de recevabilité

Une fois labellisée, l'entreprise doit mettre à jour sur le portail de labellisation QualiRépar et communiquer à l'Organisme chargé de la labellisation tout changement susceptible d'avoir des conséquences sur le périmètre de labellisation, notamment (liste non exhaustive) :

- Toutes modifications du document d'immatriculation de l'entreprise en, particulier les modifications juridiques de l'entité ou de l'organisation de l'entité ;
- Changement d'organisation, actionnaire principal ou de dirigeant ;
- Évolution des prestations ou périmètre d'activité (notamment : sous-traitance, nouveaux sites, nouvelles compétences techniques, activités supplémentaires, réparation à distance, etc.) ;
- Changement de domiciliation bancaire.

Les changements susceptibles d'entraîner des conséquences sur le périmètre de labellisation peuvent faire l'objet d'un audit complémentaire et entraîner une évolution de la labellisation. 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 et l'annexe 4 - Gestion de la sous-traitance).

6. CARACTÉRISTIQUES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

N.B :

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

6.1. Informer le consommateur

Caractéristiques / Critères		Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves
6.1.1	Déclaration et mise à jour de la zone d'intervention	Le Réparateur déclare et met à jour sa zone d'intervention (points de dépôt, sites de réparation à domicile ou en atelier) sur son site internet marchand, 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 marchand/ application du Réparateur le cas échéant et autre support approprié) et des mises à jour
6.1.2	Respect de l'obligation d'information précontractuelle	Le Réparateur a mis en place des mesures, pour tous les types d'interventions (en atelier, à domicile ou à distance) 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.	Informations « précontractuelles » dues au consommateur lisibles et compréhensibles ou, le cas échéant, les Conditions Générales de Vente (CGV) ou d'intervention (CGI) utilisées
6.1.3	Respect du principe de proximité <i>Applicable à tous les Réparateurs effectuant des réparations en atelier</i>	Le Réparateur prend, tant pour lui-même qu'au nom et pour le compte de ses éventuels sous-traitants, 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. En cas d'impossibilité de respecter cette distance maximale, le Réparateur justifiera des exceptions à l'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.	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
6.1.4	Localisation du Réparateur et de ses techniciens <i>Applicable à la réparation à distance</i>	Le Réparateur doit être immatriculé en France. Les sous-traitants doivent être des entreprises immatriculées en France. Les techniciens intervenant pour les sous-traitants doivent également être immatriculés en France.	Statuts de l'entreprise du Réparateur et de ses sous-traitants, avec mention du pays de domiciliation Siret de l'entreprise du Réparateur et de ses sous-traitants

Caractéristiques / Critères

Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre

Éléments de preuves

6.1.5	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>Dans le cas de la réparation à distance, le 1er jour de la garantie correspondant à la réalisation de la prestation de réparation.</p>	<p>Offre de garantie commerciale de 3 mois minimum</p> <p>Information du consommateur sur la nature des garanties accordées</p>
6.1.6	Information au consommateur sur les prestations, le SAV et le Fonds Réparation avant, pendant et après la réparation	<p>Les différentes prestations sont affichées à l'entrée du point d'accueil du réparateur (si le site accueille du public), et disponibles sur le site internet marchand et/ou l'application du Réparateur le cas échéant (Art. L.111-1 à L.114-1 du code de la consommation (Informations des consommateurs)).</p> <p>Pour les réparations réalisées sur site, les informations suivantes doivent être clairement affichées, de manière visible et lisible, à l'extérieur et/ou à l'intérieur du local accueillant le public où la prestation est proposée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les jours et horaires d'ouverture du site, ainsi que le moyen de contact permettant de joindre le Réparateur et l'adresse du site internet marchand du Réparateur le cas échéant ; • Les tarifs relatifs à la main-d'œuvre et aux prestations proposées ; • Les conditions de participation du Fonds au financement de la réparation dès la labellisation du Réparateur. <p>Pour les sites internet non marchands gérés par un Réparateur, la mention de ces informations n'est pas requise.</p> <p>Pour les réparations effectuées à distance, les informations suivantes doivent être clairement affichées, de manière visible et lisible, 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 ; • Les tarifs relatifs à la main-d'œuvre et aux prestations proposées ; • La liste des outils et équipements nécessaires à la réalisation de la réparation ; • Les conditions de participation du Fonds au financement de la réparation dès la labellisation du Réparateur. <p>Dès sa labellisation, le Réparateur est tenu de partager avec les consommateurs les informations relatives au Fonds Réparation, dont l'éventualité d'enquêtes consommateur à l'issue d'une réparation bénéficiant du Bonus Réparation. Celles-ci doivent être communiquées</p>	<p>Affichage des jours et horaires d'ouverture</p> <p>Affichage des horaires des plages de rendez-vous pour la visioconférence, du site internet marchand, 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>Preuves d'informations des consommateurs sur le Fonds Réparation</p> <p>Partage du kit de communication sur le Fonds Réparation dès sa mise à disposition par les éco-organismes</p>

Caractéristiques / Critères

Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre

Éléments de preuves

		<p>sur le site internet (si disponible), sur l'application du Réparateur pour les réparations à distance, dans les lieux de dépôt ainsi que sur tout support de commercialisation des prestations. Pour faciliter cette communication, un kit digital et un kit papier sont mis gracieusement à disposition du Réparateur.</p> <p>Le Réparateur s'engage à proposer le Bonus Réparation pour toute intervention éligible, conformément aux critères en vigueur et à en informer le consommateur.</p>	
--	--	--	--

6.2. Assurer la traçabilité et vérifier la conformité des pièces détachées

Caractéristiques / Critères

Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre

Éléments de preuves

6.2.1	Suivi des pièces détachées	<p>Le Réparateur doit vérifier et être en mesure de justifier auprès des autorités de surveillance compétentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'identité du vendeur des pièces détachées et sa conformité envers ses obligations notamment environnementales, de conformité aux obligations de la filière à responsabilité élargie du producteur des équipements électriques et électroniques, • Les pièces détachées qu'il incorpore lors ses réparations 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>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>Identité du vendeur des pièces, 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, etc.)</p> <p>En cas d'utilisation de pièces détachées d'occasion : vérification de la provenance des pièces, preuve de conformité</p> <p>En cas d'utilisation de pièces détachées issues de l'économie circulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factures d'achats ou - Déclaration du réparateur de prélèvement ou attestation de production de PIEC issues du gisement du Réparateur
-------	-----------------------------------	--	---

6.3. Garantir un parcours de réparation fluide et une relation de confiance Réparateur-Consommateur

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Eléments de preuves
6.3.1 Joignabilité du Réparateur par le consommateur	<p>Le Réparateur est joignable par l'un des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • téléphone ; • email ; • formulaire de contact de site internet ; • messagerie instantanée. <p>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.</p>	<p>Moyens de communication valide</p> <p>Application du Réparateur le cas échéant</p>
6.3.2 Informations des consommateurs avant manipulation <i>Applicable à la réparation à distance</i>	<p>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 :</p> <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 	<p>Document de prise en charge</p>
6.3.3 Connexion des Réparateurs aux portails dédiés	<p>Le Réparateur s'engage à utiliser les portails de remboursement mis à disposition par les éco-organismes pour effectuer ses demandes de remboursement dans le cadre des réparations soutenues par le Fonds Réparation.</p>	<p>A partir du premier audit de suivi : Connexion internet permettant d'accéder aux portails de remboursement en ligne dédiés aux Réparateurs</p>
6.3.4 Accessibilité et signalétique le cas échéant <i>Applicable à tous les Réparateurs accueillant du public sur le site</i>	<p>Le point de dépôt du Réparateur est clairement identifiable sur son lieu d'implantation depuis l'extérieur (exemple : enseigne, panneau, etc.).</p> <p>Les modalités d'accès au site sont disponibles sur le site internet marchand du Réparateur le cas échéant.</p>	<p>Site du Réparateur clairement identifiable (enseigne, panneau, etc.)</p> <p>Disponibilité des modalités d'accès du site de réparation sur internet le cas échéant</p>

Caractéristiques / Critères

Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre

Éléments de preuves

6.3.5	Accompagnement du consommateur et formalisation de la prise en charge	<p>Le réparateur assure un accompagnement technique et commercial, avant, pendant et après la prestation au consommateur, y compris pendant la période de garantie.</p> <p>Avant toute intervention, la prestation est reformulée par le personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en atelier ou à domicile, • lors de la visioconférence pour la réparation à distance, • et lors de la remise de la facture. <p>Pour chaque prise en charge, un document est établi et remis au consommateur, ou envoyé par email en cas de réparation à distance. Ce document est signé par le client pour les interventions réalisées en atelier ou à domicile. Ce document comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées du Réparateur • Le nom et prénom du consommateur • L'adresse complète et le numéro de téléphone du consommateur • Le libellé de la prestation • La nature des pièces détachées potentiellement utilisées, avec consentement du consommateur en cas d'utilisation de pièces issues de l'économie circulaire • La référence de l'appareil avec numéro de série (pour les interventions en atelier ou à domicile) • L'information préalable du consommateur sur le prix de l'intervention conformément à la réglementation en vigueur (cf. Annexe 1) • Les éventuels frais de prise en charge versés par le consommateur et le moyen de paiement utilisé <p>L'information préalable du consommateur sur le prix de l'intervention correspond à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un budget maximal à ne pas dépasser (soutien du Bonus Réparation déduit), définit avec le consommateur, et inscrit sur le document de prise en charge. • Ou un barème de prix forfaitaires par catégories d'intervention et types de prestations annexes (prise en charge, diagnostic, déplacement, etc.) permettant au consommateur d'anticiper et de calculer le prix global de l'intervention (soutien Bonus Réparation déduit). • Ou un devis détaillé (main d'œuvre, prestations envisagées, pièces détachées, déplacement, etc.) remis/envoyé au consommateur, précisant la part prise en charge par le Bonus Réparation. <p>Le consommateur est informé du caractère gratuit ou payant du devis et les éventuels frais de prise en charge peuvent être déduits de la facture finale si la réparation est effectivement réalisée. Le Réparateur indique clairement au consommateur que les diagnostics de panne ne sont pas éligibles au Bonus Réparation</p>	<p>Reformulation de la prestation avant la prise en charge et lors de la remise de la facture</p> <p>Preuves écrites sur la facture (le cas échéant)</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>Documents de prise en charge incluant l'information préalable du consommateur sur le prix de l'intervention (indication du budget maximal, barème de prix des prestations, devis détaillé, ...)</p> <p>Information du consommateur du caractère gratuit ou payant du devis</p>
-------	--	---	--

Caractéristiques / Critères

Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre

Éléments de preuves

6.3.5	Accompagnement du consommateur et formalisation de la prise en charge	<p>La relation entre le Réparateur et le consommateur est formalisée sur la base de cette information préalable, acceptée par le consommateur.</p> <p>Dans le cas d'une prise en charge à distance (sans contact en présentiel, par internet ou téléphone), le Réparateur doit pouvoir prouver le respect de l'ensemble de ces exigences.</p> <p>Le Réparateur vérifie systématiquement l'éligibilité des produits et des réparations au Bonus Réparation, en informe le consommateur, avant d'engager la réparation.</p>	
6.3.6	Facturation détaillée	<p>Quel que soit le type de réparation (en atelier, à domicile et à distance), le Réparateur envoie / remet systématiquement la facture acquittée au consommateur et envoie un duplicata aux éco-organismes (main d'œuvre, pièces détachées utilisées, déplacement), mettant en avant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le montant de la réparation éligible • La part du montant prise en charge par le Fonds Réparation. • La mention de la garantie obligatoire de 3 mois minimum • Le reste à charge du consommateur <p>Dans le cadre des réparations par abonnement, le compte Rendu d'Intervention se substitue à la facture de réparation.</p> <p>Les interventions consistant uniquement en un diagnostic ne sont pas éligibles au Bonus Réparation.</p>	<p>Factures détaillées (incluant la montant du Bonus Réparation à partir de l'audit de suivi) et preuve de transmission aux consommateurs</p> <p>Preuve d'envoi / de remise aux éco-organismes concernés (à partir du premier audit de suivi)</p>
6.3.7	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 administratifs ; • à l'alimentation de l'observatoire de la Réparation du Fonds Réparation. 	Données disponibles partagées (vérification réalisée à partir du premier audit de suivi)

6.4. Organiser la régularité des contrôles

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves
<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</p> <p>Contrats de sous-traitance</p> <p>Moyens mis en place pour maîtriser les prestations de sous-traitance (clauses dans les contrats, audits des sous-traitants, etc.)</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 chargé de la labellisation : cf. liste des éléments de preuves des chapitres concernés)</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 (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>Résultats des enquêtes de satisfaction</p> <p>Plan d'action le cas échéant</p>
<p>6.4.3</p> <p>Gestion des réclamations</p>	<p>Le Réparateur s'engage à répondre à toute réclamation qu'il recevrait du consommateur (courrier, mail, verbale...), qu'elle soit reçue directement ou transmise par les éco-organismes, dans un délai maximum de 8 jours ouvrés.</p>	<p>Enregistrements des réclamations et des actions associées</p> <p>Réponses aux clients dans le délai de 8 jours ouvrés</p> <p>Copies des échanges avec le consommateur (courriels, SMS échangés, etc.)</p> <p>Déclaration sur l'honneur du Réparateur de traitement des demandes sous 8 jours ouvrés (peut être inclus dans les CGV)</p>

6.5. Mettre en œuvre et contrôler la gestion des déchets

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Eléments de preuves
6.5.1 Gestion efficace 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 respectent ses obligations.</p> <p>Dans le cas de la réparation à distance, le Réparateur sensibilise le consommateur au dépôt des déchets aux points de collecte grand public adaptés destinés au grand public.</p>	<p>Preuves de dépôt, tri, traitement, valorisation</p> <p>Documents de sensibilisation destinés aux consommateurs</p>

6.6. Assurer la qualification, la sécurité et l'adéquation des moyens techniques

Caractéristiques / Critères	Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Eléments de preuves
6.6.1 Personnel technique qualifié et habilité	<p>Le personnel technique dispose des qualifications et habilitations requises pour les activités de réparation conformément aux fiches métiers figurant dans l'Annexe 2.</p> <p>Le personnel technique qui encadre, dispose d'une expérience professionnelle reconnue égale au moins à 3 ans acquise dans la réparation (interventions techniques, gestion de dossiers clients, supervision ou encadrement d'équipes) au sein d'entreprises de réparation, d'ateliers spécialisés, ou dans des fonctions techniques similaires.</p>	<p>Diplôme, expérience, attestation de compétence</p> <p>Dossier du personnel (preuves de qualifications, habilitations, formations listées dans l'Annexe 2)</p> <p>Preuve de qualification du personnel encadrant</p>
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>
6.6.3 Moyens techniques adéquats	<p>Le Réparateur dispose et utilise les moyens techniques adéquats selon la nature des réparations à effectuer, en veillant à leur maintien conformément aux normes en vigueur et aux fiches métiers (se référer à l'Annexe 2).</p>	<p>Validation de moyens identifiés pour chaque fiche métier (Annexe 2)</p>

6.7. Mettre en œuvre et contrôler le respect du référentiel QualiRépar

Caractéristiques / Critères		Détails de la caractéristique ou des moyens mis en œuvre	Éléments de preuves
6.7.1	Responsabilités <i>Applicable pour les monosites ayant un effectif de plus de 10 personnes et les multisites</i>	Le responsable de la labellisation pour le Réparateur est identifié et connu des personnels concernés par la labellisation QualiRépar. Il est chargé de la bonne application des engagements et des règles internes liées au présent référentiel.	Organigramme Preuve écrite d'engagement CR de réunion
6.7.2	Surveillance par le Réparateur <i>(Applicable 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>Chaque réparateur labellisé s'engage à veiller aux respects des critères du référentiel durant toute la durée de sa labellisation. Dans le cadre d'une labellisation multisite, le référent s'engage à vérifier la bonne application du référentiel à l'ensemble de ses sites secondaires.</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>Rapport d'audit interne</p> <p>Rapport d'autoévaluation</p> <p>Actions correctives et enregistrements associés le cas échéant</p>
6.7.3	Gestion documentaire	<p>L'organisation décrite dans le présent référentiel s'appuie sur un système documentaire s'articulant de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Le présent référentiel, l'annexe réglementaire (Annexe 1) et les fiches métiers (Annexe 2), l'annexe portant sur la gestion de la sous-traitance (Annexe 4) b) La veille réglementaire relative au présent référentiel <p>Les modalités de gestion diffèrent pour chaque type de document :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La gestion du référentiel est maîtrisée par les éco-organismes b) Si un texte réglementaire et/ou normatif ayant 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>Accessibilité du référentiel, annexe réglementaire (Annexe 1), fiches métiers (Annexe 2)</p> <p>Veille réglementaire / Accessibilité des textes réglementaires et/ou normatifs</p>
6.7.4	Information du personnel	<p>Le personnel est informé des caractéristiques/critères du présent référentiel.</p> <p>Dans le cadre d'un multisites, cette exigence s'applique à l'ensemble des sites secondaires.</p>	<p>Preuve d'information du personnel</p> <p>CR de réunion, émargement, planning</p>

7. PLAN DE CONTRÔLE EXTERNE

7.1. Cycle de labellisation

La labellisation est délivrée par l'Organisme chargé de la labellisation (OCL) aux entreprises candidates respectant les critères du chapitre relatif au domaine d'application (cf. § 1.3.). Elle est conditionnée à :

- à la validité du dossier de recevabilité ;
- la conduite de l'audit d'évaluation (avec présentation de pièces justificatives valides, authentiques) ;
- la décision du Comité de labellisation après examen des conclusions de l'audit d'évaluation du respect du présent référentiel.

La labellisation est attribuée pour une durée de trois (3) ans à travers un audit initial et 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 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 réalisant des interventions à domicile (partiellement ou exclusivement) : l'OCL peut, dans le cadre d'un audit complémentaire sur site, exiger la présence sur site d'au moins un technicien au moment de l'audit.
- Dans le cas d'interventions réalisées à distance, il pourra être envisagé que l'OCL, si nécessaire pour les besoins de l'audit, assiste à une intervention de réparation à distance.

Les modalités d'audit applicables au monosite et multisites sont définies ci-dessous :

- Cas des monosites

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

Dans le cas où plusieurs sites sont concernés par la labellisation (ateliers de réparation, lieux de dépôt ou lieu de contact avec le consommateur), celle-ci peut être délivrée à l'ensemble des sites, sous réserve de l'application d'une règle d'échantillonnage.

Elle prévoit que, pour l'audit initial ainsi que pour l'audit de suivi à 18 mois, un nombre de sites égal à la racine carrée du nombre total de sites soit audité, au cours du cycle de trois (3) ans. Sous réserve que l'entité ait mis en place un système centralisé assurant la maîtrise des exigences du référentiel (procédures communes et contrôle de leur application). Ce système fera également l'objet d'un audit 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 leur structure.

¹ Délai applicable après la validation du dossier de recevabilité et la réception du paiement de l'audit par l'Organisme chargé de la labellisation positionné.

- Cas des multisites

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.

Exemple – Multisites : 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

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 documentaires complémentaires 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 audits documentaires complémentaires sont ajoutées dans les cas suivants :

- 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) :
 - Réalisation d'un audit documentaire pour le sous-traitant.

7.2. Déroulement de l'audit documentaire

Les 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'OCL missionné.

La conformité du Réparateur est évaluée sur la base des pièces justificatives fournies par le Réparateur. L'OCL 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.

En cas de dépôt de documents falsifiés, l'OCL prononcera un refus immédiat de labellisation.

7.3. Indices de déclenchement des audits complémentaires

À la suite d'un audit documentaire non concluant, l'OCL se réserve la possibilité de mettre en œuvre un audit complémentaire, soit à distance par visioconférence ou sur site, selon les besoins.

Un audit de contrôle en visioconférence pourra être déclenché par l'OCL pour un réparateur labellisé sur la base d'une liste non exhaustive d'indices de non-conformité ou de dysfonctionnements

Un audit de contrôle en visioconférence pourra être déclenché par l'OCL pour un réparateur labellisé sur la base d'une liste non exhaustive d'indices tels que :

- Suspicion de fraude (activité anormalement élevée, etc.) ;
- Plaintes ou réclamations formulées par un consommateur relatives à une prestation réalisée dans le cadre du dispositif ;
- Taux anormalement élevé d'erreurs ou de manquements dans la gestion des procédures de demande de remboursement ;
- Tout manquement aux exigences énoncées dans le référentiel présent.

Durant ce délai, la labellisation du Réparateur sera temporairement suspendue.

Dans le cas des multisites, des audits complémentaires ou de contrôle pourront être déclenchés sur une partie ou la totalité des sites, dès lors que des non-conformités aux exigences du présent référentiel sont constatées sur un ou plusieurs sites.

7.3.1. Déroulement d'un audit complémentaire en visioconférence :

L'OCL pourra réaliser un audit en visioconférence si l'audit documentaire s'avère non concluant ou dans le cadre d'un audit de contrôle.

L'audit en visioconférence sera composé des phases suivantes :

- Présentation du déroulement de l'audit avec le représentant légal
- Présentation et listing des non-conformités
- Explications et justifications apportées par le représentant légal concernant ces non-conformités
- Visite virtuelle de l'atelier et des équipements présents

L'audit en visioconférence fera l'objet d'un rapport d'audit déposé sur la plateforme de labellisation QualiRépar.

Si, à l'issue des échanges, les non-conformités sont levées, l'auditeur peut procéder à la labellisation ou à la levée de la suspension du Réparateur. Dans ce cas, l'auditeur clôture le cycle d'audit.

Dans le cas contraire, l'OCL propose au représentant légal de l'établissement la réalisation d'un audit sur site. Le représentant légal a la possibilité de refuser cette proposition ; dans ce cas, la labellisation est refusée. S'il accepte, un audit sur site est programmé dans un délai maximum d'un mois.

7.3.2. Déroulement d'un audit sur site complémentaire :

L'audit sur site peut être réalisé en cas de non-levée des non-conformités à la suite de l'audit documentaire et de l'audit en visioconférence.

L'audit sur site est effectué à la demande de l'OCL et ne peut pas être imposé au Réparateur. En revanche, tout refus de la part du Réparateur sera considéré comme une non-conformité, entraînant un refus de labellisation.

Un audit sur site sera composé des phases suivantes :

- Présentation du déroulement de l'audit avec le représentant légal
- Présentation et listing des non-conformités
- Explications et justifications apportées par le représentant légal concernant ces non-conformités
- Visite de l'atelier et des équipements présents

L'audit sur site fera l'objet d'un rapport d'audit déposé sur la plateforme de labellisation QualiRépar.

Si, à l'issue des échanges, les non-conformités sont levées, l'auditeur peut procéder à la labellisation. Dans ce cas, l'auditeur clôture le cycle d'audit.

Dans le cas contraire, l'OCL prononcera un refus de labellisation.

7.4. Processus de labellisation

Le processus de labellisation se déroule selon les étapes suivantes :

1 - Transmission du dossier de recevabilité	2 - Contractualisation et validation du dossier de recevabilité	3 - Réalisation de l'audit documentaire	4 - Transmission du rapport d'audit par l'OCL	5 - Comité de labellisation interne de l'OCL	6 - Emission de l'attestation de labellisation	7 - Réalisation des audits de suivi / renouvellement
Pour effectuer une demande de labellisation, le Réparateur complète son dossier de recevabilité avec les éléments administratifs requis sur la plateforme de labellisation QualiRépar.	L'OCL analyse et valide les éléments du dossier de recevabilité . Sur la base des éléments du dossier de recevabilité, l'OCL désigné émet un devis qu'il transmet au Réparateur. Le réparateur signe le contrat .	Le Réparateur dispose de 3 mois pour déposer ses documents justificatifs à compter du paiement de l'audit.	Après l'audit, l'OCL transmet un rapport à l'entreprise candidate avec son avis (favorable, sous-réserve, etc.). L'entreprise dispose ensuite de 3 mois pour gérer les éventuelles non-conformités .	Un comité indépendant, interne à l'OCL (l'auditeur n'en fait pas partie) se réunit pour étudier le rapport d'audit, et décider de l'octroi ou la non-labellisation.	La labellisation est délivrée par l'émission d'une attestation de labellisation de l'OCL. Cette attestation fait apparaître les caractéristiques labellisées et les fiches métiers .	La labellisation est valide pour une durée de 3 ans , sous réserve d'un audit de suivi à 18 mois . A l'issue des 3 ans, un audit de renouvellement sera nécessaire.

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 pour l'audit de suivi (cf. Annexe 5).

RENOUVELLEMENT :

En amont de l'audit de renouvellement, le réparateur doit mettre à jour son dossier de recevabilité en :

- déclarant les éventuelles évolutions de son périmètre de labellisation ;

- actualisant les attestations exigées (assurance, vigilance URSSAF, régularité fiscale et sociale).

Ces éléments font l'objet d'un contrôle par l'OCL. Un nouveau contrat est établi sur la base de ce contrôle.

L'audit de renouvellement est programmé environ 4 mois avant l'expiration de l'attestation de conformité précédente, avec l'ouverture d'un questionnaire d'audit documentaire, afin de permettre la levée des éventuelles non-conformités avant l'expiration du certificat précédent.-conformités avant l'expiration du certificat précédent.

A échéance de sa labellisation, le Réparateur labellisé s'engage à cesser toute référence à sa labellisation.

RÉSILIATION / RÉDUCTION / SUSPENSION / RETRAIT DE LA LABELLISATION :

L'OCL 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'OCL 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 :

- si l'entité fait l'objet d'un audit de contrôle ;
- 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.

Une labellisation peut être retirée par l'OCL 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'OCL 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'OCL.
 - 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).

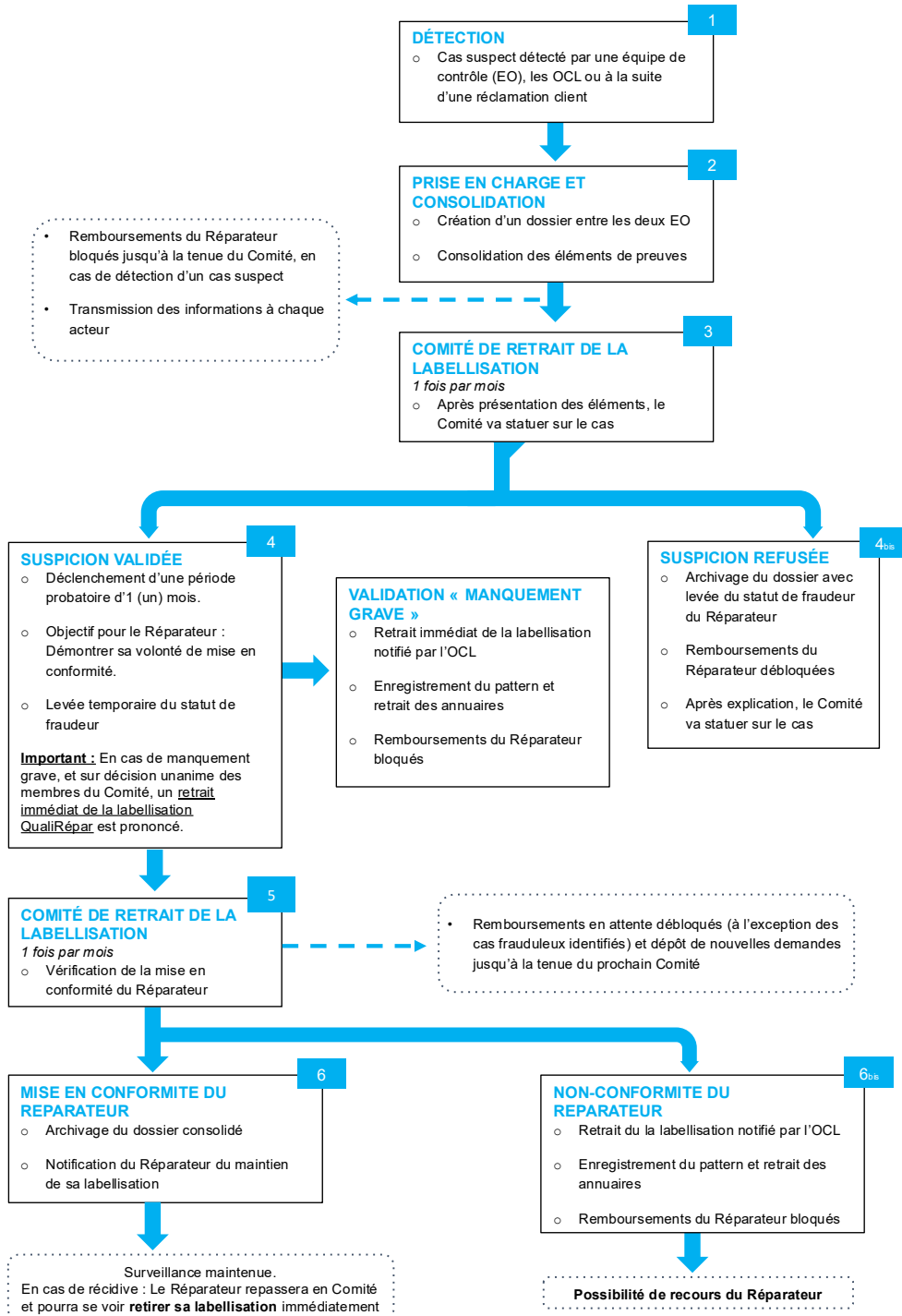
Les éco-organismes ont décidé dans le cadre du label QualiRépar d'octroyer, sauf en cas de manquement grave, une deuxième chance aux Réparateurs. En cas de récidive, la labellisation sera finalement retirée et le contrat sera annulé. À la suite d'un retrait de labellisation, un délai de

temporisation 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'OCL. Elle s'engage à retourner l'attestation de conformité émise.

L'OCL peut rendre publique un retrait de labellisation.

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 OCL ayant labellisé les Réparateurs.

PLAINTES DE CONSOMMATEURS / TIERS :

Les plaintes de consommateurs ou de tiers, transmises aux éco-organismes, 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'OCL dans les cas suivants :

- Non-délivrance d'une labellisation
- Retrait d'une labellisation

Le recours doit être formulé par écrit à l'OCL 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

Une fois labellisée, l'entreprise doit communiquer à l'OCL tout changement susceptible d'avoir des conséquences sur la portée de la labellisation, et 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.).
- Changement de propriétaire, actionnaire principal ou de dirigeant"

Ces éléments seront étudiés afin de déterminer l'impact sur la labellisation et la nécessité par l'OCL d'analyse complémentaire.

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'OCL conduira une analyse complémentaire telle que suit :

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

- En monosite, audit en visioconférence
- En multisites, audit en visioconférence de la racine carrée du nombre de nouveaux sites réalisant ces fiches métiers par site audité

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

- En monosite, audit en visioconférence
- En multisites, audit en visioconférence de la racine carrée du nombre de nouveaux sites réalisant ces fiches métiers par site audité

Pour bénéficier du Fonds réparation / Bonus Réparation sur l'activité de réparation à distance, l'OCL conduira une analyse complémentaire incluant :

- En monosite, audit en visioconférence
- En multisites, audit en visioconférence de la racine carrée du nombre de nouveaux sites réalisant ces fiches métiers, 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'OCL conduira un audit complémentaire.

Les sites ajoutés seront automatiquement intégrés au périmètre de labellisation du site centralisateur et bénéficieront de la labellisation.

Cet audit complémentaire sera effectué trimestriellement, sur la base de la racine carrée du nombre de sites intégrés au cours du trimestre précédent.

Elle s'effectuera conjointement avec les audits de suivi à 18 mois et de renouvellement à 36 mois.

La responsabilité de contrôle du site centralisateur est engagée lors de l'intégration de site(s) secondaire(s) au cours du trimestre concerné. En cas de fraude avérée, d'échec à la labellisation ou de non-réalisation de l'audit, le site centralisateur en assumera pleinement la responsabilité.

Si l'auditeur prononce un refus de labellisation, les sites concernés perdront leur labellisation. Dans le cas contraire, ceux-ci conserveront leur labellisation.

7.5. Evolution du référentiel

Le référentiel pourra être amené à évoluer en fonction des besoins du secteur, à l'initiative des eco-organismes. Ces évolutions pourront prendre les formes suivantes et seront d'application immédiate :

- 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 déposée:



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 de l'OCL.

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 visioconférence 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.

FICHE MÉTIER : Il s'agit d'un document (annexe 2) décrivant, par famille d'équipements, les types d'interventions éligibles, les compétences/expériences, les moyens matériels et de sécurité requis dans le cadre d'une labellisation QualiRépar. Il sert de référence pour garantir l'adéquation des pratiques professionnelles du réparateur avec les critères du label et est utilisé lors des audits.

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).

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.)

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.

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.