

ANNEXE 5

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

Label QualiRépar

VERSION 3 du 15/02/2026



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

I. Je présente mes activités de réparation

1. *Cases à cocher* - Typologies du site audité (plusieurs choix possibles)
 - Siège administratif : lieu regroupant généralement les fonctions administratives et de management de la labellisation QualiRépar
 - Lieu de dépôt d'appareil et de contact client : lieu où le consommateur dépose le produit à réparer (ex : magasin, accueil SAV)
 - Lieu de réparation : lieu où le produit est réparé - ex : atelier de réparation, lieu où opère un technicien dans le cadre d'une réparation à distance
 - Lieu de réparation : lieu où le produit est réparé
 - Plateforme de contact client : lieu d'information client sans contact physique avec le client - ex : centrale d'appel
 - Réparation à domicile
 - Réparation à distance : accompagnement en visioconférence d'un consommateur couvrant toute ou partie des étapes de la réparation et aboutit à la réparation d'un appareil en panne
2. *Documents à déposer sur le portail* - Je joins des photos de l'extérieur et l'intérieur du lieu de dépôt et de contact client et des captures d'écrans de l'application dans le cadre de la réparation à distance.
 - Photos présentant les éléments suivants : les jours et horaires d'ouverture, un moyen de contact valide (téléphone, mail, formulaire, etc), l'adresse du site internet marchand si disponible, les tarifs relatifs à la main-d'œuvre et aux prestations proposées
3. *Champ libre* - Je renseigne l'adresse de mon site internet marchand (permettant de réaliser des transactions commerciales) ou de l'application utilisée pour la réparation à distance.
 - Site internet ou application mentionnant : le caractère gratuit ou payant de vos devis, la garantie de 3 mois sur les réparations, ma zone d'intervention, mes moyens de contact (téléphonique, e-mail, etc.), mes CGV et l'application du Bonus Réparation à partir de l'audit de suivi.

II. J'accueille mon client et l'informe sur les modalités et coûts

4. *Documents à déposer sur la plateforme* – Si je réalise des réparations à distance, je joins un minimum de 3 exemples de mail transmis aux consommateurs avant le rendez-vous en visioconférence pour l'accompagnement à la réparation.
→ Mail contenant les éléments suivants : le matériel nécessaire aux manipulations de l'appareil à réparer, les mesures de sécurité à observer et les dispositions à prendre pour gérer les éventuels déchets après la réparation.
5. *Documents à déposer sur la plateforme* - Je joins un document présentant mes Conditions Générales de Vente (CGV) ou d'Intervention (CGI).
→ CGV ou CGI indiquant une garantie minimale de 3 mois et des articles liés à la réparation (description des prestations de réparation et de mise en service, litiges, médiation, ...).
6. *Documents à déposer sur la plateforme* - Je joins au minimum 3 exemples de documents de prise en charge, remis ou envoyé au client.
→ Document incluant : mes coordonnées et celles du consommateur, le libellé de la prestation et nature des pièces, la référence de l'appareil avec numéro de série (pour les interventions en atelier ou à domicile), l'information préalable sur le prix de l'intervention (indication du budget maximal, barème de prix des prestations, devis détaillé, etc.), les éventuels frais de prise en charge et moyen de paiement.

III. Je valorise mon expertise et mes ressources

7. *a. Document à télécharger sur le portail et à déposer* - Je joins le document "Référentiel de compétences réparateurs" complété, répertoriant les compétences, qualifications et expériences relatives aux activités de réparation portant sur les produits des fiches métiers demandées.
7. *b. Documents à déposer sur la plateforme* - Je fournis les diplômes ou certificats de formation les plus récents associés aux éléments listés dans le Référentiel de compétences réparateurs.
8. *Documents à déposer sur la plateforme* - Si j'ai un technicien ou plus, je joins leurs habilitations électriques valides, conformément aux exigences des fiches métiers.
→ Non applicable si le réparateur est candidat uniquement sur la fiche métier 6 "Appareil photo avec optique séparée (hors fixed- lens)" et/ou sur la fiche métier n°7 "EI&T" et/ou sur la fiche métier 11 "Cycle".
9. Si j'ai au moins un salarié, je sou mets la dernière version datée et valide du DUERP.

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

→ Oui / Non

11. *Document à télécharger sur le portail et à déposer* - Si réponse « Oui », je joins ma déclaration des sous-traitants avec les informations pour chacun des sous-traitants.

12. *Document à déposer sur le portail* - Si réponse « Oui », je joins les attestations de labellisation si mes sous-traitants sont labellisés sur le même périmètre.

13. *Document à déposer sur le portail* - Si réponse « Oui », je joins les contrats de sous-traitance des sous-traitants non labellisés, ou labellisés sur un autre périmètre.

IV. Je dispose des outils et pièces détachées nécessaires

14. *Cases à cocher* - Je sélectionne les fiches métiers sur lesquelles je souhaite être labellisé ([Annexe 2 – Fiches métiers](#)).

15. *Document à télécharger sur le portail et à déposer* - Je déclare mes principaux fournisseurs de pièces détachées en complétant le document Suivi des pièces détachées.

16. *Document à déposer sur le portail* - Je joins 3 exemples de factures de pièces détachées (d'origine fabricant, sous-traitant ou d'occasion).

17. *Document à déposer sur le portail* – Je joins des photos de mon atelier, de l'outillage, du matériel, des moyens de mesure ou de contrôle, ainsi que des EPI mentionnés dans les fiches métiers sélectionnées (ces éléments ne sont pas requis si le site n'effectue pas de réparations en atelier, à domicile ou à distance).

→ photos de l'atelier sous différents angles ;

→ des photos de l'outillage, matériel et moyens de mesures/contrôle, EPI, en situation dans l'atelier ;

→ des photos de l'équipement en intervention dans le cadre de la réparation à domicile ;

→ des photos de l'espace de travail utilisé par le réparateur à distance (moyens de visio-conférence, outillages, logiciel, site d'accès à de la documentation technique, etc.).

V. J'ai réparé et restitué le produit

18. *Documents à déposer sur le portail* – Je fournis au minimum 3 exemples de factures pour chacune des fiches métiers visées par ma demande de labellisation. Ces exemples doivent couvrir, lorsque c'est applicable, des interventions réalisées en atelier, à distance et à domicile.
- Dans le cadre de l'audit de suivi, l'application du Bonus Réparation devra apparaître clairement sur les factures transmises.

VI. J'applique le Bonus Réparation

19. *Document à déposer sur le portail* – Je joins un organigramme ou un document spécifiant qui est responsable de la labellisation.
20. *Documents à déposer sur le portail* - Je joins une preuve de la bonne information de mon personnel sur les caractéristiques/critères du référentiel QualiRépar.
- Exemples : photo d'un planning indiquant la réunion d'information, compte rendu de réunion, etc.
20. b. *Documents à déposer sur le portail* - Je joins des photos des lieux de dépôt ou de contact consommateur, ainsi que des supports d'information affichés à destination de la clientèle, relatifs au label QualiRépar et à l'application du Bonus Réparation. (pièces complémentaires demandées pour l'audit de suivi).
20. c. *Documents à déposer sur le portail* - Je joins un export avec la liste des demandes de remboursements effectuées auprès d'écosystème et/ou Ecologic sur les 2 derniers mois (pièces complémentaires demandées pour l'audit de suivi).

VII. Je réponds aux réclamations de mon client

21. *Document à télécharger sur le portail et à déposer* - Je joins le questionnaire "Relation Client" complété décrivant mes modalités de traitement SAV et de suivi des réclamations.
22. *Documents à déposer sur le portail* - Je joins au minimum 3 exemples d'échanges écrits avec les consommateurs (sur l'état d'avancement d'une réparation, en réponse à des réclamations ou des suggestions clients) attestant d'une réponse dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.
- Exemples : copie d'échanges sur les réseaux sociaux, e-mails, capture d'avis clients Google Business, SMS

22. b. *Case à cocher* - Avez-vous reçu de la part des éco-organismes une ou des enquêtes de satisfaction réalisées par leurs soins auprès des clients ayant bénéficié du bonus réparation ?

→ Oui / Non

22. c. *Document à déposer sur le portail* - Si réponse « Oui », je démontre les actions prises pour améliorer les points remontés par l'enquête de satisfaction, réalisée et communiquée par les éco-organismes (pièces complémentaires demandées pour l'audit de suivi).

VIII. J'ai une gestion durable des déchets

23. *Documents à déposer sur le portail* - Je joins une preuve de remise des déchets issus des réparations et équipements non réparables (y compris recyclage des appareils, récupération des pièces détachées) à une filière agréée (tri, stockage, traitement, valorisation).

→ Exemples : attestation de dépôt dans les déchetteries, contrat d'enlèvement par une société tierce, carte d'abonnement à une déchetterie, facture de récupération des déchets.

IX. Je veille à rester conforme

24. *Document à déposer sur le portail* - Je joins un rapport d'autoévaluation attestant le respect de l'ensemble des caractéristiques définies dans le référentiel et labellisées par l'organisme chargé de la labellisation lors de l'audit initial