

Règlement pour les adhérents au régime de certification Réparer Durablement SAS 2025



Gestion de la version :	Réparer Durablement SAS
Date :	Année 2025 version 1.1
Auteur :	Angelica Gravendijk
Statut :	Approuvé par le Collège des experts

Généralités

Les exigences posées dans le cadre du label Réparer Durablement doivent être mises en œuvre sans délai,

à moins que cela ne constitue une infraction à la qualité intrinsèque de la réparation, à la sécurité routière ou aux clauses de garantie du constructeur automobile.

La responsabilité du fait des produits pour la réparation ne peut pas être modifiée et incombe au réparateur.

Sont indissolublement liés au présent règlement :

- Le document Cahier des charges du régime de certification de Réparer Durablement 2025.
- La mesure initiale 2025, le questionnaire pour lancer le parcours de certification.

Ces documents peuvent être téléchargés sur le site Internet www.reparerdurablement.fr ou vous pouvez facilement les demander au secrétariat :

- Par téléphone : +33 184 880 809
- Par courrier électronique : secretariat@reparerdurablement.fr

1. INTRODUCTION

Plus de quarante millions de véhicules particuliers et d'utilitaires légers circulent sur les routes en France. En outre, il y a aussi les poids lourds (> 3 500 kg).

Pour que le parc automobile reste mobile, ces véhicules sont entretenus et réparés par des professionnels. En plus de leur production (construction), ces véhicules entraînent une charge supplémentaire sur l'environnement, en ce qui concerne les pneus, les entretiens/réparations, la réparation des vitres et la réparation de la carrosserie.

Face à cela, il existe une offre latente de possibilités qui protègent l'environnement/sont durables, comme

- la réutilisation de pièces,
- l'utilisation de produits et outils écologiques sans éléments polluants ou nocifs pour l'homme (votre personnel),
- la santé de votre personnel,
- les huiles biodégradables,
- les processus de réparation écologiques,
- le recyclage de haute qualité
- le traitement responsable des déchets et matières résiduelles.

Ces initiatives ont toutefois peu de liens entre elles, voire aucun. On ne peut donc pas parler d'une « entreprise verte » lorsque toutes ces initiatives ne sont pas proposées ensemble. Et, lorsque c'est déjà le cas, cela ne débouche pas sur une puissance distinctive. En effet, n'importe quelle entreprise peut prétendre travailler de manière écologique.

La certification de Réparer Durablement est une initiative du marché des clients (comprenez : vos commanditaires) et apporte son lot de changements. Ces parties présentes sur le marché (sociétés de leasing, propriétaires de flotte, gestionnaires de parcs automobiles, assureurs et organisations de consommateurs), rassemblées au Collège des experts, ont formulé dans ce Cahier des charges ce qu'elles estiment souhaitables dans le cycle de vie d'un véhicule. Les entreprises certifiées satisfont à ces exigences du marché.

Réparer Durablement n'est que le point de rencontre où les parties du marché se rassemblent et dont le secrétaire est le porte-parole. Les collègues de Réparer Durablement sont en outre constamment occupés à élargir la demande (parties prenantes du marché) et l'offre (entreprises certifiées). Par ailleurs, ils inventorient et recherchent avec toutes sortes de parties prenantes toutes les nouvelles possibilités et procédures, ainsi que tous les nouveaux produits et outils qui mènent à plus de durabilité. Toutes les nouvelles initiatives sont présentées au Collège des experts. Ce n'est qu'après un vote positif qu'elles sont intégrées au Cahier des charges.

2. CONTEXTE

Ce document a pour objectif d'exposer les règles de conduite/exigences en vigueur pour que les adhérents puissent entrer en compte afin d'obtenir une certification en tant qu'entreprise durable. Par ailleurs, le règlement expose la procédure d'adhésion et de démission, le calcul des frais, les droits qui peuvent dériver d'une certification et la manière dont on fait connaître les entreprises certifiées. Enfin, le texte explique les procédures pour modifier différents accords et normes.

3. LE COLLÈGE DES EXPERTS (Cahier des charges)

Réparer Durablement consulte un collège d'experts qui est responsable de la gestion technique de la norme (contenu du Cahier des charges). Le Collège des experts (CdE) émane de toutes les parties prenantes dans la conception de la certification, et ses membres possèdent des connaissances pertinentes par rapport à la norme et/ou à la certification (par exemple ISO/IEC 17021). Le Collège des experts se réunit au minimum deux fois par an et au maximum trois fois par an.

Toutes les exigences reprises dans le Cahier des charges sont dans la droite ligne de la définition de durabilité présente dans la résolution des Nations-Unies :

« La manière d'entreprendre qui offre aux générations à venir la capacité de la poursuivre de manière identique ».

Ce qui se traduit dans la pratique par :

- Agir de manière économe et consciente avec les matières premières ;
- Agir de manière économe et consciente avec l'énergie ;
- Veiller à avoir un personnel déployable de manière durable ;
- Éviter le gaspillage au cours du processus (efficacité) ;
- Réutilisation ;
- Limitation des flux de déchets ;
- Recyclage.

La durabilité, c'est donc aussi :

rendre l'entreprise PRÊTE POUR L'AVENIR !

Ces composants déterminent en effet aussi votre prix d'achat.

Le Cahier des charges est fixé chaque année au premier trimestre pour l'année en cours. Les entreprises certifiées reçoivent à l'introduction du nouveau Cahier des charges un délai de transition pour pouvoir satisfaire aux nouvelles exigences et conditions.

La mesure initiale est indissociablement liée au Cahier des charges et en est en réalité une version abrégée. La mesure initiale est utilisée au lancement de la certification. Elle a deux objectifs.

Tout d'abord, celui qui remplit ce questionnaire obtient directement une idée des exigences auxquelles il doit satisfaire, de celles qui sont déjà appliquées dans son processus professionnel actuel et de celles auxquelles il devra encore consacrer un peu plus d'attention.

Ensuite, la mesure initiale complétée et renvoyée sert de première étape pour que l'auditeur puisse évaluer le statut actuel de l'entreprise et éventuellement lui donner des conseils pour la suite du processus d'incorporation.

Composition

Les parties suivantes sont représentées au Collège des experts :

- Une entreprise agréée par segment de clientèle (domaine d'attention) ;
- Un représentant des intérêts du consommateur ;
- Un représentant des propriétaires de flotte ;
- Un représentant du secteur du leasing ;
- Un représentant des assureurs ;
- L'entreprise contrôlante (pas de droit de vote) ;
- Le/la secrétaire (pas de droit de vote).

Commissions

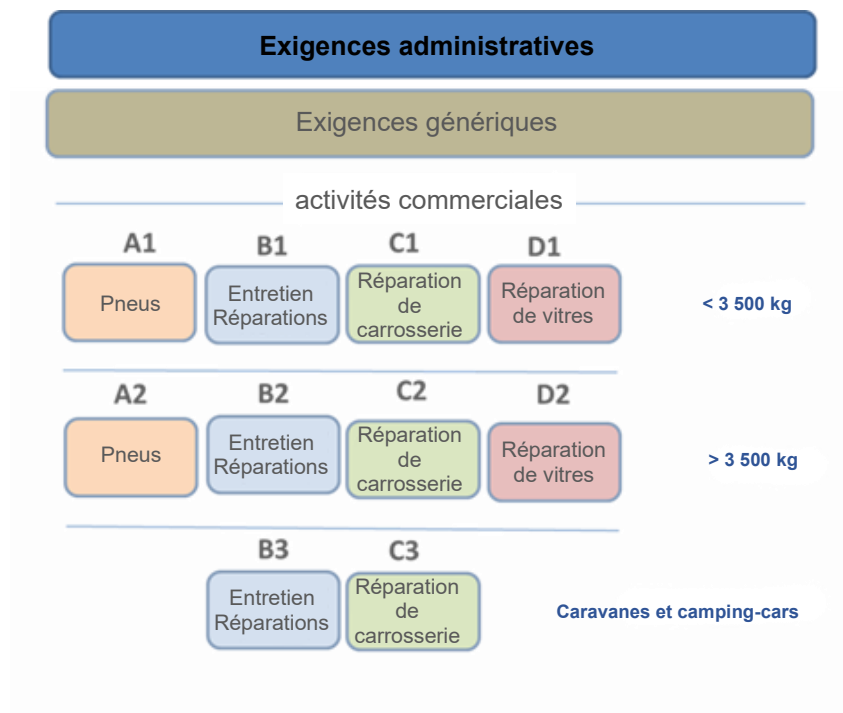
Pour obtenir une meilleure représentation par segment, des commissions ont été mises sur pied. Le président de la commission représente donc le segment au sein du Collège des experts. Les commissions étudient sur demande et de manière non sollicitée de nouvelles possibilités au sein de leur segment/domaine d'attention et elles ont un rôle consultatif.

Vous pouvez lire sur le site Internet de Réparer Durablement qui est représenté dans quelle commission.

4. COMPOSITION DE L'ENSEMBLE D'EXIGENCES

Les exigences reprises dans le Cahier des charges sont appliquées lors de l'évaluation d'entreprises, qui diffèrent dans leurs activités principales, leurs processus, leurs moyens et leur consommation de matières premières et d'énergie.

Le Cahier des charges en tient compte dans sa composition. En fonction des activités de l'entreprise, il faut déterminer les exigences qui sont pertinentes pour l'entreprise concernée, avant de tenter d'y répondre. La subdivision du Cahier des charges est la suivante :



Prenons le cas d'un installateur rapide, par exemple, qui remplace les pneus tant de véhicules particuliers que de minibus et de camions. Dans ce cas, en plus des exigences administratives et des exigences générales (appelées dans cet ensemble « Exigences génériques »), les exigences spécifiques A1 et A2 sont applicables et doivent être remplies.

Un autre exemple. Il s'agit d'un carrossier qui répare uniquement des véhicules < 3 500 kg (véhicules particuliers et minibus) et répare/remplace aussi des vitres. Dans le cas de cette entreprise, en plus des exigences administratives et génériques, les exigences spécifiques C1 et D1 sont applicables.

5. PROCÉDURE POUR OBTENIR L'AGRÉMENT

Les instructions ci-dessous décrivent les étapes pour obtenir la certification en tant qu'Entreprise durable.

La procédure fait la distinction entre deux sortes de certifications, à savoir une certification individuelle et une certification de groupe. Vous trouverez ci-dessous plus d'informations à ce propos :

Les deux procédures (certification individuelle ou de groupe) ont le même processus de lancement.

Votre première étape est de télécharger le Cahier des charges et la mesure initiale sur le site Internet : www.reparerdurablement.fr. Vous pouvez également demander ces documents au secrétariat (secretariat@reparerdurablement.fr).

Vous devez d'abord déterminer quels éléments sont pertinents pour l'exploitation de votre entreprise. Ensuite, vous devez compléter la mesure initiale pour les :

- Partie administrative
- Partie générique
- Annexes qui ont trait à l'exploitation de votre entreprise

Vous pouvez renvoyer le questionnaire complété avec les documents demandés au secrétariat, de préférence par courrier électronique (secretariat@reparerdurablement.fr).

Réparer Durablement doit communiquer au plus tard dans le mois qui suit la réception du dossier, ou à une autre date lorsque des accords supplémentaires en constituent la base, si l'évaluation administrative s'est déroulée ou non avec succès.

Votre demande initiale complétée et les documents reçus sont évalués. Vous recevrez un avis avec des conseils, spécifiques à votre situation, à propos des résultats, avec comme objectif que vous puissiez mettre en œuvre le mieux possible les exigences posées par la certification. Dans les trois mois qui suivent, nous vous appellerons pour prendre rendez-vous pour une évaluation physique par un bureau d'audit accrédité. Dans ce cas également, l'auditeur vous aidera à mettre en œuvre le mieux possible les exigences posées par la certification. Dans le cas d'omissions éventuelles, un plan d'amélioration est rédigé, avec une échéance pour les résoudre et les justifier. Le secrétariat surveille les solutions que vous apportez.

La certification est toujours évaluée et émise au niveau de l'implantation (adresse). Le certificat envoyé est valable un an, depuis le mois de l'affiliation jusqu'au même mois de l'année suivante (par ex. de janvier 2024 à janvier 2025). Après évaluation de la conformité, le certificat est tacitement prolongé un mois avant son échéance. Vous recevez à ce propos une lettre, un nouveau certificat et une facture pour l'année à venir. La certification peut être résiliée par le détenteur du certificat trois mois avant l'échéance de la certification (par ex. janvier 2024 à janvier 2025 – préavis en septembre 2023).

5.1 Adhésion de l'entreprise individuelle

Une entreprise individuelle est certifiée lorsqu'elle respecte les exigences considérées comme majeures et qu'elle a obtenu au moins une note satisfaisante (6) pour les exigences considérées comme mineures, le Cahier des charges indiquant quelles exigences sont majeures et mineures.

L'entreprise reçoit le certificat qui indique les trois notes obtenues, conformément aux catégories suivantes :

- Conformité : loi sur le milieu, loi sur l'environnement, loi sur les conditions de travail, etc.
- Environnement : produits nocifs, gaspillage, énergie, etc.
- RSE : discrimination, travail des enfants, responsabilité sociétale, etc.

La demande de certification commence toujours en complétant une mesure initiale (questionnaire). Ce n'est pas grave si toutes les exigences ne sont pas encore respectées. Il s'agit en effet d'une mesure initiale. La manière dont les exigences peuvent être respectées et intégrées le plus efficacement possible est discutée en détail par le service d'assistance/le secrétariat et les entrepreneurs, et elle est étayée par des exemples, des modèles et des conseils.

Le contrôle physique sur place, réalisé par un Institut de certification (IC) indépendant agréé, a lieu dans les trois mois qui suivent le feu vert administratif. L'évaluation physique doit démontrer si l'image qui ressort des documents soumis correspond à la situation réelle.

5.2 Adhésion de l'entreprise pour une certification de groupe

Définition d'un « groupe » : pour être pris en compte pour une « certification de groupe », le groupement d'entreprises doit **satisfaire à la définition suivante** :

« Un groupe est un rassemblement d'au moins cinq (5) entreprises ou d'une seule entreprise avec plusieurs (au moins cinq (5) au total) implantations décentralisées, avec une norme générique de qualité et de processus qui est contraignante et qui est supervisée de manière centrale. Le non-respect de la norme générique doit en principe mener à l'exclusion du rassemblement d'entreprises ».

Les implantations reprises dans le groupe sont traitées de manière individuelle. Une entreprise est certifiée lorsqu'elle respecte les exigences considérées comme majeures et qu'elle a obtenu au moins une note satisfaisante (6) pour les exigences considérées comme mineures, le Cahier des charges indiquant quelles exigences sont majeures et mineures.

L'entreprise reçoit le certificat qui indique les trois notes obtenues, conformément aux catégories suivantes :

- Conformité : loi sur le milieu, loi sur l'environnement, loi sur les conditions de travail, etc.
- Environnement : produits nocifs, gaspillage, énergie, etc.
- RSE : discrimination, travail des enfants, responsabilité sociétale, etc.

La demande de certification commence toujours en complétant une mesure initiale (questionnaire). Une certification de groupe a comme avantage que, en fonction de la situation, une seule mesure initiale suffit pour toutes les implantations subordonnées. Cela se fait toujours en concertation avec le secrétariat. Ce n'est parfois pas possible et toutes les implantations doivent tout de même fournir une mesure initiale.

Ce n'est pas grave si toutes les exigences ne sont pas encore respectées. Il s'agit en effet d'une mesure initiale. La manière dont les exigences peuvent être respectées et intégrées le plus efficacement possible est discutée en détail par le service d'assistance/le secrétariat et les entrepreneurs, et elle est étayée par des exemples, des modèles et des conseils. S'il le souhaite, l'entrepreneur peut demander une consultation téléphonique pour compléter la mesure initiale/le questionnaire avec un collaborateur du service d'assistance. Pour planifier ce rendez-vous, il faut prendre contact avec Réparer Durablement (secretariat@reparerdurablement.fr)

Par ailleurs, comme il s'agit d'une garantie de qualité déposée de manière centrale (la même qualité pour toutes les implantations subordonnées), toutes les implantations ne doivent pas être évaluées physiquement.

Le contrôle physique sur place, réalisé par un Institut de certification (IC) indépendant agréé et portant sur les exigences posées par Réparer Durablement, a lieu de manière aléatoire auprès de 15 % des implantations, dans les trois mois qui suivent le feu vert administratif. L'évaluation physique doit démontrer que l'entreprise se conforme effectivement dans la pratique aux exigences posées dans le Cahier des charges.

Les non-conformités constatées dans plusieurs implantations sont communiquées annuellement à la personne de contact de la formule et complétées par le service d'assistance/secrétariat par des conseils sur la manière d'appliquer correctement ces exigences dans toute la formule.

En cas de certification de groupe, un retrait éventuel du certificat pour une implantation subordonnée parce que les exigences majeures posées ne sont pas atteintes (après différentes mesures d'accompagnement) ou pour quelque raison que ce soit, a des conséquences pour toutes les implantations reprises au sein du groupe.

5.3 Composition de la certification en matière de domaines de préoccupation

Il peut arriver qu'une entreprise exerce plusieurs activités professionnelles. Lorsque les activités de l'entreprise sont exercées à partir d'une seule exploitation, l'entreprise est évaluée pour toutes les activités et toutes les activités sont reprises sous une seule certification (y compris la cotisation), si :

- Il s'agit d'une intégration étendue des activités en question au sein de la même implantation ;
- Il s'agit d'un processus professionnel intégré sous un seul et même nom ;
- Les activités professionnelles sont reprises sous un seul numéro de la BCE ;
- Il y a une seule politique d'achat ;
- Une seule personne est responsable de la politique de gestion des déchets.

Lorsque les conditions stipulées ci-dessus sont satisfaites, une seule certification (y compris la cotisation) suffit. Il faut toutefois respecter les exigences de toutes les activités de l'entreprise.

Lorsqu'une ou plusieurs activités sont effectuées sous un autre label et/ou une formule de franchise, les activités sont reprises dans des certifications séparées, avec les exigences et les tarifs en vigueur. Un audit est effectué et un certificat est fourni par activité de l'entreprise. Le retrait d'un des certificats n'a alors aucune relation directe avec d'autres certificats éventuellement fournis.

Il peut en effet se produire qu'un certificat d'une certification groupée (formule de franchise) soit retiré suite à l'audit d'autres membres de ce groupe. Ce n'est toutefois pas pertinent pour d'autres certifications possédées par le chef d'entreprise concerné.

5.4 Contrôle du respect des exigences posées (majeures/mineures)

Le Cahier des charges est subdivisé entre les exigences majeures et les exigences mineures. Cela ne veut pas dire que les exigences désignées comme mineures sont moins importantes, mais bien qu'elles ont peut-être un impact moindre sur la santé du travailleur et/ou sur l'environnement.

Le détenteur du certificat (aspirant) doit se conformer sans tarder aux exigences désignées comme majeures. Lorsqu'une évaluation administrative ou physique révèle que des manquements existent dans cette partie, le détenteur de certificat (aspirant) doit d'abord être aidé par le secrétariat à se conformer aux exigences majeures.

Une fois la partie des exigences majeures satisfaite, sur la base des informations reçues, de la part ou non de l'auditeur, un calcul (résultat final) est réalisé sur la base des exigences mineures atteintes, réparties en trois catégories :

- Conformité : loi sur le milieu, loi sur l'environnement, loi sur les conditions de travail, etc.
- Environnement : produits nocifs, gaspillage, énergie, etc.
- RSE : discrimination, travail des enfants, responsabilité sociétale, etc.

Il faut au moins atteindre un résultat satisfaisant (6) dans les trois catégories citées. Le score atteint est discuté avec le détenteur de certificat (aspirant).

Si le score calculé est satisfaisant (6 ou plus) et que le détenteur de certificat (aspirant) est content, le dossier est clos.

Si le score calculé est insatisfaisant (inférieur à 6), le détenteur de certificat (aspirant) est d'abord aidé par le secrétariat à respecter des exigences mineures pour atteindre ainsi un score satisfaisant.

Avoir atteint toutes les exigences désignées comme majeures et un score satisfaisant (au moins un 6) pour les exigences mineures est le niveau minimal pour obtenir la certification.

Si le détenteur de certificat (aspirant) est content du score satisfaisant (6) atteint, le dossier est clos par le secrétariat. Si le détenteur de certificat (aspirant) a de plus grandes ambitions, le secrétariat continue à l'aider et le dossier n'est clos que lorsque le chiffre atteint contente le détenteur de certificat (aspirant).

Un 10, le score le plus élevé, signifie que toutes les exigences reprises dans le Cahier des charges sont respectées. La règle est toutefois qu'un plan d'action ne peut rester ouvert plus d'un an.

Lorsqu'il s'agit d'un certificat pour une chaîne, des accords sont passés au préalable avec le porte-parole de la chaîne/formule quant au score à atteindre. Toutes les implantations subordonnées doivent se conformer à ces accords passés au niveau central. Cela permet d'éviter de grandes différences de qualité au sein d'une chaîne/formule.

Le secrétariat aide les détenteurs de certificat (aspirants) subordonnés à atteindre le score convenu et ne referme le dossier que quand il est atteint. La règle est toutefois qu'un plan d'action ne peut rester ouvert plus d'un an. Par la suite, le score de l'implantation en question est défini. Attention : les chiffres peuvent faire monter ou baisser la moyenne du groupe.

Les scores sont recalculés après chaque audit/évaluation administrative et/ou physique. Les scores obtenus sont notés sur le certificat.

5.5 Évaluations

La fréquence de l'évaluation change si le certificat est individuel ou si vous faites partie d'une chaîne/formule (certification de groupe).

En cas de certification individuelle (indépendamment du nombre d'activités de l'entreprise), un audit administratif est tout d'abord effectué. Pour donner à l'entrepreneur le temps de corriger les non-conformités trouvées lors de l'audit administratif, ce n'est que trois mois plus tard qu'un audit physique a lieu. Pour effectuer cet audit physique, l'entrepreneur est appelé par l'instance de certification afin de prendre un rendez-vous.

Un rapport est également rédigé pour communiquer les résultats de l'audit physique. Le service d'assistance reste en contact avec l'entrepreneur jusqu'à ce que le niveau souhaité soit atteint.

Par la suite, un contrôle administratif a lieu chaque année et exige des documents justificatifs, puis ensuite, tous les deux ans, suit un nouvel audit physique.

Lorsque vous souhaitez faire coïncider cette évaluation physique avec une autre qui est effectuée chez vous en interne par une instance de certification agréée par Réparer Durablement, vous pouvez indiquer ce souhait à l'avance au secrétariat (secretariat@reparerdurablement.fr). Les possibilités seront envisagées avec vous.

Dans le cas d'une certification de groupe, un contrôle administratif est réalisé chaque année quant aux exigences posées. Il est effectué au niveau de l'administration centrale, et les points que cette dernière ne peut fournir sont vérifiés ultérieurement avec les implantations. Un audit physique est réalisé par l'instance de certification auprès de 15 % des implantations subordonnées.

En cas de non-conformités, en concertation avec l'auditeur, un plan d'amélioration est rédigé avec un délai de résolution adapté au manquement. L'entrepreneur chez lequel l'audit physique a eu lieu doit résoudre ces points. Pour ce faire, l'entrepreneur reçoit l'appui du service d'assistance.

Les non-conformités constatées dans plusieurs implantations (au sein de ces 15 %) sont discutées avec la personne de contact de la formule dans un Plan d'amélioration collectif (Plan d'amélioration de groupe). Ces résultats valent pour toutes les implantations de la certification de groupe donnée. Le service d'assistance aide la personne de contact avec des conseils et des exemples pour mettre en ordre ces points par rapport à l'exigence posée aussi efficacement que possible à l'échelle de la formule.

Quelle que soit la certification concernée, lorsque, au cours du contrôle, des irrégularités ou une fraude sont constatées sans aucune ambiguïté, ou que la conduite de l'entreprise concernée fait du tort à la certification, l'agrément est immédiatement retiré, indépendamment du fait que l'entreprise satisfasse au Cahier des charges.

Si l'on constate que les critères ne sont entre-temps plus respectés, ou que l'entreprise concernée fait un autre tort au label, l'agrément est automatiquement retiré. Réparer Durablement informera immédiatement le membre concerné et avant que cela ne soit publié.

6 PROCÉDURE EN CAS DE REFUS DE DEMANDE

- 6.1 Si la demande ne débouche pas sur un agrément définitif ou si un agrément est retiré, le demandeur peut signifier son objection par écrit à la direction de Réparer Durablement. La direction traite la plainte et communique au demandeur dans les quatre mois qui suivent si elle maintient la décision ou si elle octroie l'agrément. Le retrait de l'agrément n'entraîne pas la restitution des sommes versées.
- 6.2 Si l'agrément est également refusé par la direction de Réparer Durablement, le demandeur a la possibilité de présenter la demande à la Commission de recours. La Commission de recours émet un avis à propos de la demande. Cet avis est contraignant pour toutes les parties.
- 6.3 Un refus d'adhésion entraîne toujours la restitution des redevances éventuellement versées. Le droit d'entrée n'est pas restitué et sert à couvrir les frais de traitement et d'évaluation.
- 6.4 Lorsque des différends surgissent, une Commission de recours est formée et se compose d'experts pour le cas spécifique :
- un juriste indépendant (président) ;
 - un expert indépendant en matière de durabilité et
 - un expert automobile indépendant.

Le président est nommé par la direction de Réparer Durablement. L'objectivité de tous les membres de la Commission de recours doit être garantie.

7 PROCÉDURE DE NOTORIÉTÉ

Publicité et convention : Les parties s'engagent à informer leurs clients de l'obtention du label Réparer Durablement via leurs moyens de communication habituels. Pendant toute la durée de validité du label, le réparateur a, en ce qui le concerne, la possibilité de faire connaître sa qualité de réparateur Réparer Durablement agréé au moyen d'une enseigne approuvée par Réparer Durablement ou au moyen de la plaque murale que la fondation lui a donnée, des dépliants fournis et d'autres formes de marketing.

8 FRAIS D'ADHÉSION

En signant la mesure initiale, vous acceptez toutes les obligations impliquées par la certification. Cela comprend également le paiement de la facture dans un délai de 14 jours (date de facture).

Une certification est toujours émise au niveau de l'implantation (adresse). La première facture comprend le droit d'entrée (poste unique) et l'abonnement annuel. La facture annuelle suivante reprend uniquement l'abonnement annuel. L'année est calculée à partir du mois de l'adhésion jusqu'au même mois de l'année suivante (par ex. : de janvier 2024 à janvier 2025). Le certificat est valable un an. Les montants comprennent tous les frais pour les audits administratifs et physiques. Vous recevez une seule facture par an.

Après évaluation de la conformité, le certificat est tacitement prolongé un mois avant son échéance (par ex. : de janvier 2024 à janvier 2025 – prolongation en décembre 2023). Vous recevez à ce propos une lettre, un nouveau certificat et une facture pour l'année à venir.

La certification peut être résiliée par le détenteur du certificat trois mois avant l'échéance de la certification (par ex. janvier 2024 à janvier 2025 – préavis en septembre 2023).

Les tarifs sont fixés annuellement et communiqués sur le site Internet. Pour une certification de groupe, dans certaines conditions, le tarif standard est modifié.

9 PLAINTES ET OBJECTION

- 9.1 Toutes les parties adhérentes peuvent déposer une plainte à propos du service fourni par Réparer Durablement. Les plaintes et objections ne sont traitées que si elles sont motivées et notifiées par écrit. La plainte est traitée en première instance par la direction de Réparer Durablement.
- 9.2 Les parties adhérentes peuvent déposer une plainte à propos des articles du Cahier des charges. Les plaintes et objections relatives au Cahier des charges ne sont traitées que si elles sont motivées et notifiées par écrit. La plainte est traitée en première instance par le Collège des experts.
- 9.3 Un appel contre une des décisions ci-dessus doit être présenté par lettre recommandée à la Commission de recours dans un délai d'un mois (conformément à l'article 6.2). L'acte de recours reprend une description détaillée de l'objection contre la décision. La décision de la Commission de recours est contraignante.

10 RÉSILIATION

10.1 Préavis

Une entreprise adhérente certifiée peut uniquement mettre fin à son adhésion à Réparer Durablement trois mois avant la date de fin/l'échéance/le mois de prolongation (voir votre certificat) de la certification (par ex. de janvier 2024 à janvier 2025 – préavis en septembre 2023).

Votre demande de résiliation doit être communiquée au secrétariat par écrit. La date de réception est ici déterminante.

Les frais d'entrée et la redevance ne sont pas remboursés au moment de la démission.

- 10.2 Résiliation par la direction de Réparer Durablement
En cas d'infraction répétée (maximum deux fois jaune) aux règles de comportement et après avoir échangé des communications à ce sujet, la direction de Réparer Durablement est compétente pour retirer la certification. Le principe directeur veut qu'une exclusion peut se produire si une ou plusieurs normes fixées dans le Règlement des adhérents ou un ou plusieurs articles qui y sont repris sont transgressés. Par ailleurs, un retrait immédiat a lieu lorsque des irrégularités ou une fraude sont constatées sans aucune ambiguïté au cours d'un contrôle, ou que la conduite de l'entreprise concernée fait du tort à la certification, indépendamment du fait que l'entreprise satisfasse au Cahier des charges.
- 10.3 La plaque murale et le certificat qui ont été émis lors de la certification restent la propriété de Réparer Durablement. Lorsqu'une certification est résiliée, les deux objets doivent être directement renvoyés, à vos propres frais, à l'adresse du secrétariat de Réparer Durablement.
Par ailleurs, un retrait immédiat a lieu lorsque, au cours d'un contrôle, une malversation ou une fraude est constatée sans aucune ambiguïté, ou que la conduite de l'entreprise concernée fait du tort au label, indépendamment du fait que l'entreprise satisfasse au Cahier des charges.

11 RÈGLEMENT POUR L'UTILISATION DE LA MARQUE FIGURATIVE

- 11.1 La marque figurative se compose de deux parties :
- le nom Réparer Durablement et le logo
(le nom et le logo doivent être considérés comme un ensemble) ;
 - le texte.
- Il est interdit d'utiliser le logo sans le texte sans autorisation préalable.
- 11.2 Le logo est déposé auprès du bureau des marques européen sous le numéro : 1241420.
- 11.3 La marque figurative ne peut être utilisée pour une mise en page et une mise en œuvre typographique que sous la forme prescrite et fournie par Réparer Durablement.
- 11.4. La marque figurative peut être agrandie et réduite. Les proportions doivent rester identiques.
- 11.5 L'image figurative doit être utilisée dans les couleurs d'origine (PMS). Les informations graphiques peuvent être demandées au secrétariat de Réparer Durablement.

- 11.6 Une entreprise automobile membre ne peut utiliser la marque figurative et/ou le logo de Réparer Durablement que pour des moyens de communication qui ont un lien avec les activités pour lesquelles le label a été décerné. Cela vaut aussi bien pour les moyens de communication graphiques (imprimés) que multimédia (numériques), comme (mais sans s'y limiter) :
- Papier à lettre, papier pour factures ;
 - Lettres, offres, dépliants, prospectus, lettrage, etc. ;
 - Documentation et brochures ;
 - Affiches, bannières, drapeaux et fanions ;
 - Sites Internet et applications numériques (comme des présentations PowerPoint).
- 11.7 La marque figurative/le logo ne peut être utilisé(e) d'une manière qui pourrait suggérer que Réparer Durablement est responsable du résultat d'une étude ou d'une assertion ou que la fondation approuverait une étude ou une assertion.
- 11.8 L'image figurative/le logo ne peut pas être utilisé(e) si cela suggère la représentation de Réparer Durablement, à moins que Réparer Durablement ne donne expressément son autorisation.
- 11.9 L'utilisation de la marque figurative/du logo est interdite, sous quelque forme que ce soit, à une entreprise qui n'a pas reçu d'agrément valable de la part de Réparer Durablement ou qui ne peut présenter aucune autre forme d'accord, à moins que Réparer Durablement ne donne au préalable son autorisation.
- 11.10 Il ne peut être dérogé aux conditions de ce règlement qu'avec l'autorisation expresse et écrite de la direction de Réparer Durablement.
- 11.11 La direction de Réparer Durablement peut décider de modifier le présent règlement. La direction de Réparer Durablement porte immédiatement à la connaissance des entreprises automobiles affiliées toute modification du présent règlement.
- 11.12 Le matériel de promotion publié par Réparer Durablement peut être utilisé librement, dans l'objectif dans lequel il a été fourni. On entend entre autres par là, mais sans s'y limiter : les plaques à apposer sur la façade, affiches, dépliants, certificats et déclarations de conformité.

12 DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Réparer Durablement, situé Willem Tellstraat 1 boîte 302, 2000 Anvers, est responsable du traitement des données personnelles comme indiqué dans la présente déclaration de confidentialité.

Coordonnées de contact :

Rue Michel Servet 10
F 59000 Lille France

Adresse postale :
Ketelboetershoek 44
7328 JE Apeldoorn
Pays-Bas

Téléphone : 00 32 280 81 227
Site Internet : www.reparerdurablement.fr

Fonctionnaire pour la protection des données

Madame A.J. Gravendijk
Adresse électronique : angelicagravendijk@reparerdurablement.fr
Téléphone : 00 32 280 81 227

Données à caractère personnel que nous traitons

Réparer Durablement traite vos données personnelles car vous utilisez nos services et/ou parce que vous nous les fournissez vous-même. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des données à caractère personnel que nous traitons :

- Prénom et nom
- Numéro de téléphone professionnel communiqué
- Adresse électronique professionnelle communiquée
- Autres données à caractère personnel que vous nous donnez activement en complétant et renvoyant des documents, en créant un profil sur ce site Internet, lors d'une correspondance et/ou d'un contact téléphonique.

Données à caractère personnel spéciales et/ou sensibles que nous traitons

Nous ne disposons pas de données personnelles spéciales ou sensibles, comme les données médicales, le numéro d'identification, etc.

Dans quel but et sur quelle base traitons-nous les données à caractère personnel ?

Réparer Durablement traite les données personnelles qui ont été fournies en tant que données de contact à des fins professionnelles, notamment aux fins suivantes :

- Le traitement de votre demande de certification/d'agrément.
- Pouvoir communiquer à vos clients que vous portez le label Réparer Durablement. Nous le signalons, entre autres, sur www.reparerdurablement.fr et, sur demande, aux clients.
- La planification des audits administratifs et/ou physiques.
- Le traitement de votre paiement (coordonnées professionnelles).
- L'envoi de nos invitations à des événements, de nos actualités, de mises à jour/modifications numériques et/ou de communiqués de presse.
- La possibilité de vous téléphoner ou de vous envoyer un courrier électronique si c'est nécessaire pour l'exécution de notre service.
- Vous informer sur un nouveau service et/ou des modifications de nos services et produits.
- Vous permettre de créer un compte.
- Pouvoir vous livrer des biens et des services (commandes).

La prise de décision automatisée

Réparer Durablement ne prend pas de décisions sur la base d'un traitement automatisé sur des sujets qui peuvent avoir des conséquences (significatives) pour les personnes. Il s'agit de décisions prises par des programmes ou des systèmes informatiques qui n'impliquent personne (par exemple, un employé de Réparer Durablement).

Durée de conservation des données personnelles

Réparer Durablement enregistre vos données personnelles que nous avons reçues au cours du processus de certification et pour une durée n'excédant pas celle strictement nécessaire à la réalisation des objectifs pour lesquels vos données sont collectées. Nous appliquons la directive selon laquelle nous conservons les données pendant un an après la fin de notre coopération.

Partage de données à caractère personnel avec des tiers

Réparer Durablement ne vend pas vos données à des tiers et ne les fournit que si c'est nécessaire pour l'exécution de notre accord avec vous ou pour se conformer à une obligation légale. Avec les entreprises qui traitent vos données en notre nom, nous concluons un accord de traitement pour assurer le même niveau de sécurité et de confidentialité à vos données. Réparer Durablement reste responsable de ces processus.

Cookies, ou techniques similaires, que nous utilisons

Sur nos sites sociaux, il est demandé à l'utilisateur d'accepter les cookies de suivi. Ces informations sont utilisées pour des informations de gestion et de marketing ciblé.

Affichage, modification ou suppression de données

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression de vos données personnelles, à condition que cela n'affecte pas le traitement pour l'exécution d'un contrat. Vos données seront traitées dans le respect de votre confidentialité et conformément à la loi : RGPD.

En outre, vous avez le droit de retirer votre consentement au traitement des données (à condition que cela n'affecte pas le traitement pour l'exécution d'un contrat) ou de vous opposer au traitement de vos données personnelles par Réparer Durablement et vous avez le droit à la transférabilité des données. Cela signifie que vous pouvez nous demander d'envoyer les données à caractère personnel que nous avons sur vous dans un fichier informatique à vous ou à une autre organisation que vous avez mentionnée.

Vous pouvez envoyer une demande d'accès, de rectification, de suppression, de transfert de vos données personnelles ou de retrait de votre consentement ou d'opposition au traitement de vos données personnelles à angelicagravendijk@reparerdurablement.fr.

Afin d'être sûr que la demande émane bien de vous, nous vous demandons de nous envoyer une copie de votre pièce d'identité avec la demande. Dans ce cas, noircissez votre photo de passeport, la MRZ (zone de lecture automatique, la bande avec les numéros en bas du passeport), le numéro de passeport et le numéro d'identification, afin de les anonymiser, et ce, dans le cadre de la protection de votre vie privée.

Nous répondrons à votre demande dans les plus brefs délais, en tout cas sous un délai de quatre semaines. Réparer Durablement vous rappelle également que vous avez la possibilité de déposer une plainte auprès de l'organisme de réglementation national.

Comment nous protégeons les données personnelles

Réparer Durablement prend au sérieux la protection de vos données et prend les mesures appropriées pour éviter l'utilisation abusive, la perte, l'accès non autorisé, la divulgation non désirée et l'altération non autorisée. Si vous avez l'impression que vos données ne sont pas sécurisées ou qu'il y a des indications d'utilisation abusive, contactez le

Fonctionnaire pour la Protection des données à l'adresse

angelicagravendijk@reparerdurablement.fr

13 GÉNÉRALITÉS

13.1 Annexes

Les annexes et la mesure initiale (questionnaire) citées dans le présent document sont liées de manière indissoluble au Cahier des charges. En signant la mesure initiale, vous acceptez toutes les exigences posées et toutes les conditions décrites dans le présent Cahier des charges.

13.2 Modifications et ajouts au présent document

Toutes les modifications et tous les ajouts doivent être approuvés par le Collège des experts de Réparer Durablement.

Les modifications et les ajouts sont envoyés par écrit aux personnes de contact connues du secrétariat et entrent en vigueur à la date indiquée.