

Cahier des charges du régime de certification Réparer Durablement 2026



Gestion de la version : Réparer Durablement
Date : Année 2026
Auteur : Angelica Gravendijk
Statut : Définitif 1.2



Introduction

Les organisations intègrent de plus en plus la durabilité au cœur de leur activité, souvent motivées par une volonté intrinsèque de mener une entreprise socialement responsable. Parallèlement, les entrepreneurs sont de plus en plus soumis à des obligations légales : il ne s'agit plus seulement de garantir des performances économiques solides et de créer de la valeur pour les parties prenantes, les employés, les clients, les fournisseurs et la société dans son ensemble, mais aussi de le faire dans le respect de l'environnement et de la santé. Ces exigences s'appliquent non seulement à la situation actuelle, mais également dans la perspective des performances futures.

Cahier des charges

Le Cahier des charges (programme d'exigences) constitue la base de la certification Réparation Durablement. Il contient des exigences qui garantissent une gestion durable de l'entreprise et permettent d'en vérifier la conformité. Ces exigences sont normatives et réalisables, mais elles requièrent un certain engagement de la part de l'entreprise. Dans ce document, les exigences sont décrites en détail et, à l'aide des « questions de contrôle », il est possible d'évaluer rapidement dans quelle mesure vous répondez à chacune d'entre elles.

Le Cahier des charges est établi chaque année par le Comité d'Experts. Ce comité regroupe l'ensemble des parties prenantes, tandis que les entreprises exécutantes, issues de différentes disciplines, y sont représentées par les présidents des commissions concernées.

Le Cahier des charges présente des analogies avec, entre autres :

- La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) ;
- Les Principes pour une assurance durable (PSI, Principles for Sustainable Insurance)
- Les Principes du Pacte mondial des Nations Unies ;
- Les Objectifs de Développement Durable (ODD) ;
- La norme ISO 26000 ;
- Ainsi que le nouveau venu, la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive - pour plus d'informations, voir le chapitre correspondant).

CSRD - ESG

L'Union européenne (UE) s'est fixé une ambition ferme : devenir le premier continent climatiquement neutre et entièrement circulaire. Le Pacte vert européen constitue le cadre stratégique destiné à atteindre ces objectifs. Ce cadre sert de base à la mise en œuvre de diverses mesures politiques, notamment dans les domaines de l'énergie verte, de l'industrie durable et de la finance durable.

La CSRD fait partie de ces mesures et jouera, dans les années à venir, un rôle essentiel dans l'accélération de la transition vers une économie européenne durable.

La CSRD obligera les grandes entreprises de l'UE à cartographier les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et à fournir à leurs parties prenantes des informations de durabilité relatives à ces risques.

Les petites et moyennes entreprises (PME), comme les garages, les spécialistes du vitrage ou les ateliers de carrosserie, sont exonérées de la CSRD jusqu'au moins 2026. Cependant, elles seront tout de même concernées par certaines exigences de leurs partenaires de chaîne plus importants, tels que les assureurs et les sociétés de leasing, en raison des interactions au sein de la chaîne d'approvisionnement.

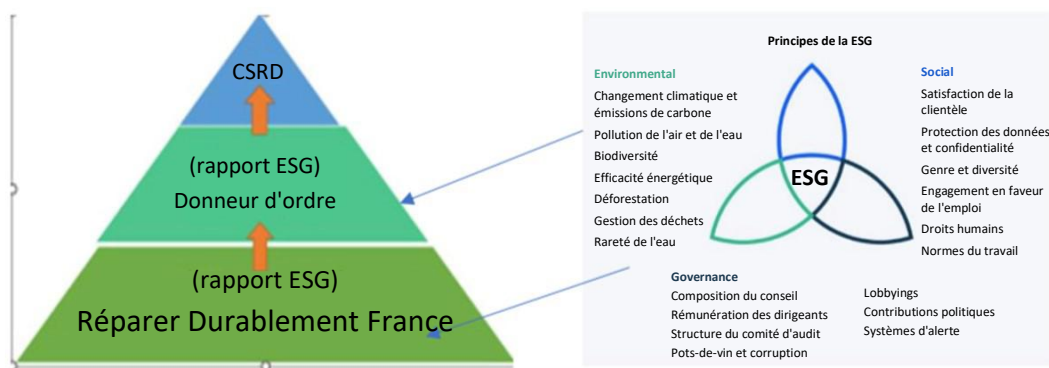
En effet, de nombreuses PME sont fournisseurs et/ou clients de grandes entreprises. Pour ces dernières, une partie des risques ESG se situe au sein de la chaîne de valeur, et elles en sont tenues partiellement responsables, notamment dans le cadre de l'entretien et de la réparation des véhicules.

Étant donné que la CSRD impose un reporting sur la durabilité tout au long de la chaîne de valeur, votre donneur d'ordre doit fixer des exigences plus strictes pour ses partenaires de la chaîne (réseau ou partenaires externalisés). L'objectif est que les PME mettent en œuvre des mesures en matière de durabilité plus rapidement que ce que la législation n'exige.

Réparer Durablement

Réparer Durablement SAS élabore, sur demande, un rapport ESG basé sur des performances validées. Ce rapport peut être sollicité par les donneurs d'ordre dans le cadre de la due diligence (diligence raisonnable) et intégré ensuite dans leur Corporate Sustainability Report.

La ou les déclarations ESG détaillées peuvent être demandées, au prix coûtant, auprès du secrétariat de Réparer Durablement. Cela permet aux entreprises membres de rendre facilement des comptes dans le respect de la loi.



CSRD - Opportunité ou menace ?

On pourrait la considérer comme « une nouvelle obligation de durabilité ». En réalité, la CSRD est le nœud qui entoure toutes les performances de durabilité au sein de chaque entreprise. Elle rend tout transparent et oblige l'organisation à avoir une vue d'ensemble à partir d'un seul point. En outre, la CSRD a relié entre eux dans sa définition les trois principaux piliers de l'ESG (Environnemental, Social, Gouvernance). Le slogan de la durabilité est ainsi devenu un ensemble cohérent et transparent. Il est devenu évident, dans le cadre de cette législation, que ces trois éléments ne peuvent être pris isolément lorsqu'on parle de durabilité. Contrairement à ce qui se passait auparavant, la durabilité couvre un plus large éventail de sujets.

L'ESG, c'est difficile ?

L'ESG, c'est difficile ? Pas du tout, du moins si vous disposez d'un certificat valide de Réparer Durablement. Depuis janvier 2023, nos programmes sont entièrement basés sur les principes ESG. De plus, nos programmes interviennent sur plusieurs maillons de la chaîne de valeur. Les performances des entreprises certifiées Réparer Durablement ont été validées (par le biais d'un audit) et le « plan d'amélioration » liste les ambitions. Les éléments testés, le processus, la validation et le contenu des déclarations s'intègrent parfaitement aux obligations de la législation.

S'affilier

Le Cahier des charges est une traduction pratique de la définition ESG (voir chapitre précédent) et établit un niveau de base en durabilité (exigences majeures). Pour atteindre ce niveau de base, le règlement vous oblige à respecter les exigences qui sont considérées comme majeures,

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.

Vous déterminez vous-même au moyen des exigences mineures votre niveau d'ambition, en fonction du nombre d'exigences mineures que vous pensez pouvoir respecter (note minimale de 6/10). Une note est attribuée pour chaque exigence, répartie sur les deux sujets (E et G) ou, lorsque vous suivez aussi l'annexe ESG optionnelle séparée, les trois sujets (ESG), où un 6 constitue la cote minimale et un 10 la plus haute note. À vous de choisir ! Il est bon de savoir que les collaborateurs du service d'assistance continuent à vous aider jusqu'à ce que vous soyez satisfait des prestations que vous avez fournies.

Les résultats sont mis à jour chaque année et présentés sur le relevé associé à votre certificat. La certification est tacitement reconduite chaque année et vous est envoyée par courrier postal avec une nouvelle date de validité.

Que signifient les lettres ESG ?

Dénomination anglaise ESG	Français	Explication
E nvironmental	Environnement	Utilisation de produits nocifs, gaspillage au cours du processus, gaspillage d'énergie, protection du sol, etc.
S ocial	RSE	Discrimination, travail des enfants, responsabilité sociale, participation des collaborateurs, protection des collaborateurs, etc.
G overnance	Bonne gouvernance	Ensemble des règles, écrites et non écrites, auxquelles un entrepreneur est tenu de se conformer.

En application

Les chapitres de ce document applicables à votre situation dépendent des activités que vous exercez.

Chapitre 1 - Exigences générales - s'appliquent à toutes les entreprises

Ensuite, vous trouverez les chapitres reprenant les exigences spécifiques par activité commerciale. Si vous n'exercez pas cette activité, ce chapitre ne s'applique pas à votre cas. Par exemple, le chapitre Spécialistes des vitrages.

Si vous n'avez pas d'activités liées aux vitrages, vous pouvez ignorer ce chapitre.

Chapitre 2	Spécialistes des pneumatiques < 3 500 kg
Chapitre 3	Spécialistes des pneumatiques > 3 500 kg
Chapitre 4	Entretien et réparation < 3 500 kg
Chapitre 5	Entretien et réparation > 3 500 kg
Chapitre 6	Réparation de carrosserie < 3 500 kg
Chapitre 7	Réparation de carrosserie > 3 500 kg
Chapitre 8	Spécialistes du vitrage < > 3 500 kg
Chapitre 9	Entreprises de dépannage



Sont indissolublement liés au Cahier des charges :

- Le document Règlement du régime de certification de Réparer Durablement 2026.
- L'analyse des écarts (GAP) 2026, le questionnaire pour lancer le parcours de certification. Vous recevrez ce questionnaire de la part de Réparer Durablement ou vous pouvez le télécharger depuis le site Internet www.reparerdurablement.fr.

Pour pouvoir établir que l'entreprise respecte le Règlement des adhérents et le Cahier des charges, il est indispensable de pouvoir consulter une série de données administratives. Vous devez donc les mettre à la disposition de l'entreprise contrôlante au cours d'un audit administratif et/ou physique. L'agrément définitif est valable à chaque fois pour une durée d'un an. L'entreprise est évaluée chaque année d'un point de vue administratif ou physique pour savoir si elle conserve l'agrément.

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

Table des matières

C1 Exigences générales	Pages 7 à 43 incluse
Ces exigences s'appliquent à tous. Ce chapitre aborde les points généraux.	
C2 Spécialiste des pneumatiques < 3 500 kg	Pages 44 à 48 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et s'appliquent aux entreprises qui (entre autres) réparent et remplacent des pneumatiques.	
C3 Spécialiste des pneumatiques > 3 500 kg	Pages 49 à 54 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et s'appliquent aux entreprises qui (entre autres) réparent et remplacent des pneumatiques.	
C4 Entretien et réparations < 3 500 kg	Pages 55 à 57 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et s'appliquent aux entreprises qui (entre autres) effectuent des entretiens et des réparations.	
C5 Entretien et réparations > 3 500 kg	Pages 58 à 64 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et s'appliquent aux entreprises qui (entre autres) effectuent des entretiens et des réparations sur des véhicules dont le poids total dépasse 3 500 kg, charge utile maximale comprise.	
C6 Réparation de carrosserie < 3 500 kg	Pages 65 à 79 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et s'appliquent aux entreprises qui (entre autres) gèrent des réparations.	
C7 Réparation de carrosserie > 3 500 kg	Pages 80 à 90 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et s'appliquent aux entreprises qui (entre autres) assurent des réparations.	
C8 Spécialistes du vitrage <> 3 500 kg	Pages 91 à 102 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et s'appliquent aux entreprises qui (entre autres) effectuent des réparations et remplacements des vitrages.	
C9 Entreprises de dépannage	Pages 103 à 115 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et s'appliquent aux entreprises qui (entre autres) effectuent des réparations et remplacements des vitrages.	

Chapitre 1

Vous trouverez ci-dessous les exigences générales qui relèvent des catégories Environnement (Environnement) et Gouvernance (Gouvernance).

Vous devez vous conformer sans tarder aux exigences catégorisées comme majeures, qui sont obligatoires pour obtenir la certification Réparer Durablement. En faisant la somme de toutes les exigences mineures, vous devez atteindre au moins un résultat de 6/10.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environnement (environnement)

S = Social (RSE, responsabilité sociétale des entreprises)

G = Gouvernance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = indique le chapitre

Deuxième chiffre = indication d'exigence majeure ou mineure

Majeure = obligatoire

Mineure = au moins une note suffisante (6) quand on en fait la somme

Troisième chiffre = exigence suivante au sein de la catégorie (E, S ou G)



Environnement -sg

Généralités Exigence E.1.0.1 Environnement	Proposer des options respectueuses de l'environnement	Niveau : MAJEUR
---	--	------------------------

L'objectif de cette exigence est d'encourager le client (professionnel / consommateur) à recourir à des alternatives écologiques. La sensibilisation, les conseils et la communication constituent ici des leviers essentiels. Le client doit être informé des alternatives respectueuses de l'environnement disponibles pour la prestation concernée, ainsi que des éventuelles différences de prix. L'offre, le bon de travail et le système de commande doivent intégrer ces informations. Le client doit ainsi être en mesure de faire un choix éclairé sur la base des éléments fournis.

Par ailleurs, les éléments contenus dans le kit d'adhésion (*) contribuent à faire connaître votre engagement en matière de durabilité.

Vous trouverez ci-dessous quelques questions pouvant vous aider à mettre en œuvre cette exigence, et qui constituent des points que l'auditeur examine attentivement lors de son contrôle.

N.B. :

Une fois les exigences majeures respectées et un score satisfaisant de six (6) obtenu dans les trois catégories, vous recevrez par courrier un kit d'adhésion comprenant une plaquette murale, un certificat et des dépliants.

Ce kit vous permettra de valoriser votre engagement en matière de durabilité. Dans le cadre de la certification, il est obligatoire d'afficher ou de suspendre la plaquette et le certificat de manière à ce qu'ils soient visibles par vos clients.

Par ailleurs, vous pouvez demander au secrétariat un fichier reprenant le message de durabilité pour votre diffusion ciblée, et vous pouvez également commander des supports de communication à suspendre aux rétroviseurs.

Questions pour vous aider
Votre processus est-il organisé (ou peut-il l'être) de manière à pouvoir proposer systématiquement une alternative écologique au client ?
Des dépliants et la plaquette sont à disposer de manière visible pour vos clients après réception de votre kit d'adhésion ?
Des entretiens et des réparations qui tiennent compte de l'environnement sont-ils proposés au client pour que ce dernier ait le choix ?
L'ensemble de vos employés, et en particulier ceux en contact direct avec la clientèle, sont-ils informés de la politique environnementale de l'entreprise, afin de pouvoir fournir des réponses et des informations sur Réparer Durablement ?
L'auditeur a-t-il les moyens de contrôler que vous respectez la norme établie (voir texte) ?

Généralités Exigence E.1.0.2 Environnement	Utilisation de produits	Niveau : MAJEUR
---	--------------------------------	------------------------

N.B. Les exigences concernant les produits de peinture sont détaillées dans le chapitre sur la réparation de carrosserie.

Contexte

Maintenir le parc automobile français en circulation nécessite un entretien et des réparations réguliers. Pour cela, toutes sortes de produits sont utilisés. Jusqu'à récemment, l'impact sur l'environnement jouait un rôle très limité dans le choix de ces produits. Cependant, de nombreuses alternatives moins nocives pour l'homme (technicien et client) et pour l'environnement sont désormais disponibles.

Utilisation de produits chimiques

Comme l'utilisation d'alternatives moins nocives n'est pas possible dans toutes les situations, c'est une demande ambitieuse que pose cette exigence. Dans vos processus, il faut donner la préférence à l'alternative la moins nocive par rapport à la « solution standard » polluante et toxique.

Agrément du produit

Pour savoir clairement quels produits et substances vous pouvez utiliser sans justificatif, la certification prévoit un système d'agrément des fabricants et fournisseurs de produits. Les fabricants et fournisseurs soumettent périodiquement leur gamme de produits à la Fondation Réparer Durablement. Les produits et agents qui répondent aux exigences définies dans l'Ensemble d'exigences de la fondation Réparer Durablement peuvent être identifiés par le fabricant et/ou le fournisseur dans leurs systèmes de commande et leurs catalogues.

Ces produits et agents approuvés sont également disponibles sur notre site Internet. En résumé, les produits et agents identifiés ne nécessitent plus de justificatif de la part du titulaire du certificat, car leur conformité est vérifiée chaque année.

Si vous utilisez des produits ou agents non identifiés (vérifiez sur www.reparerdurablement.fr), vous pouvez opter pour des produits déjà repris dans la liste ou demander les fiches de données (questionnaire) au secrétariat, les faire compléter par votre fournisseur ou fabricant et nous les renvoyer (de préférence par mail). Sur la base des informations fournies, nous vérifions si le produit /agent répond aux exigences fixées.

Notez que les exigences ne s'appliquent pas à tous les produits et agents que vous utilisez, mais uniquement à ceux pour lesquels un substitut respectueux de l'environnement est disponible conformément aux critères de marché.

Il s'agit des produits et agents qui relèvent du champ d'application indiqué ci-dessous. Dans l'annexe 3 (liste SIN), vous trouverez des informations complémentaires concernant les exigences applicables aux produits et agents.

Domaine d'application :

- Produits généraux pour nettoyer, polir, sécher et préserver (à l'exception du nettoyage des freins) ;
- Produits de nettoyage pour vitres (à l'exception des flacons vaporisateurs) ;
- Produit de lustrage/imperméabilisant pour le compartiment moteur ;
- Nettoyant pour plastiques et caoutchoucs ;
- Protectors de peinture ;
- Produits pour éliminer les silicones ;
- Colle, mastic, couches d'apprêt, résine (à l'exception du collage et de la fixation des tôles et du collage de structures) ;
- Nettoyants pour jantes ;
- Dégraissants ;
- Nettoyants pour revêtements et cuirs ;
- Produits pour éliminer les insectes (flacon vaporisateur) ;
- Lubrifiants (à l'exception des huiles moteur) ;
- Huile pénétrante ;
- Nettoyants pour les mains.

Avis complémentaire : pour les exigences relatives aux produits de peinture (paint et non-paint), veuillez vous référer à l'exigence « Utilisation de produits » relative à la réparation des dommages.

REACH (1907/2006/CE) est l'acronyme anglais de Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals (enregistrement, évaluation, autorisation et restriction des substances chimiques). Il s'agit d'un règlement européen adopté afin de mieux protéger la santé humaine et l'environnement contre les risques liés à la production et à la mise sur le marché de substances chimiques. Selon REACH, toutes les substances dont la production ou l'importation atteint au moins 1 000 kilogrammes par an doivent être enregistrées et faire l'objet d'une fiche de données de sécurité (FDS).

Les informations ci-dessus peuvent sembler techniques, mais elles sont fournies afin de vous donner un aperçu des principes sur lesquels reposent les exigences. Il vous suffit de vérifier si les produits que vous utilisez et qui relèvent du champ d'application figurent dans la liste disponible sur le site internet : www.reparerdurablement.fr.

Si vous ne trouvez pas les produits ou agents que vous utilisez et qui relèvent du champ d'application, vous disposez de deux options :

- Vous pouvez passer à un produit ou agent qui figure déjà sur la liste.
- Vous pouvez demander au secrétariat une fiche de données (questionnaire) à faire compléter par votre fournisseur ou fabricant, puis nous la renvoyer (de préférence par courrier électronique) afin de respecter votre obligation de présenter les justificatifs.

N.B. Il est important d'utiliser des produits et agents ayant été testés quant à leur nocivité pour l'environnement ainsi que pour la santé du technicien et du client.

Composants indésirables

Les produits non peinture (non-paint) doivent être exempts de composants présentant l'une des classifications de danger pour l'homme ou l'environnement indiquées ci-dessous.

Produits «non-paint»	
Le produit ne peut pas être répertorié dans les dangers pour la santé suivants : *Uniquement lorsque : - le contact avec la peau est plausible - des concentrations plus élevées dans l'air sont plausibles (par exemple, formation d'aérosols ou utilisation de solvants volatils)	Mortel en cas d'ingestion 1/2 (H300) Toxique en cas d'ingestion 3 (H301)* Peut être mortel en cas d'ingestion et de pénétration dans les voies respiratoires (H304) Mortel par contact cutané 1/2 (H310) Toxique par contact cutané 3 (H311)* Provoque des brûlures de la peau et des lésions oculaires graves 1A, 1B, 1C (H314) Provoque une irritation cutanée 2 (H315)* Peut provoquer une allergie cutanée 1 (H317) Provoque des lésions oculaires graves 1 (H318) Provoque une sévère irritation des yeux 2 (H319)* Mortel par inhalation 1/2 (H330) Toxique par inhalation 3 (H331)* Peut provoquer des symptômes allergiques ou d'asthme ou des difficultés respiratoires par inhalation 1 (H334) Peut induire des anomalies génétiques 1A/1B (H340) Peut induire des anomalies génétiques 2 (H341) Peut provoquer le cancer 1A, 1B (H350) Peut provoquer le cancer 2 (H351) Peut nuire à la fertilité ou au fœtus 1A/1B (H360) Peut nuire à la fertilité ou au fœtus 2 (H361) Peut être nocif pour les bébés nourris au lait maternel (H362) Risque avéré d'effets graves pour les organes 1 (H370)

	Risque présumé d'effets graves pour les organes 2 (H371) Risque avéré d'effets graves pour les organes à la suite d'expositions répétées ou d'une exposition prolongée 1 (H372) Risque présumé d'effets graves pour les organes à la suite d'expositions répétées ou d'une exposition prolongée 2 (H373)* Peut irriter les voies respiratoires 3 (H335)* Peut provoquer somnolence ou vertige 3 (H336)*
Le produit ne peut pas être répertorié dans les dangers environnementaux suivants : *Uniquement lorsque : • Le produit peut être utilisé à l'extérieur	Très toxique pour les organismes aquatiques 1 (H400) Très toxique pour les organismes aquatiques 2 (H401)* Très toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme 1 (H410) Toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme 2 (H411) Nocif pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme 3 (H412)* Dangereux pour la couche d'ozone (H420)

Questions pour vous aider
Dans le domaine d'application, utilisez-vous exclusivement des produits et agents agréés/identifiables ?
Utilisez-vous des produits qui sont exempts de composants indésirables ?
Les fiches de sécurité de vos produits sont-elles mises à la disposition du personnel ? • Sont-elles rédigées conformément à REACH ? • Sont-elles complètes et actuelles ?
Si vous utilisez des produits non agréés d'un producteur/fournisseur, vous devez fournir les fiches de données de ces produits ! Vous pouvez demander une fiche de données au secrétariat.
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Généralités Exigence E.1.0.3 Environnement	Équipements de protection individuelle (EPI)	Niveau : MAJEUR
---	---	------------------------

Il est parfois inévitable d'utiliser des produits ou agents qui sont nocifs pour l'environnement et pour les personnes qui les manipulent. Malheureusement, il n'existe alors pas d'alternative respectueuse de l'environnement capable d'obtenir le même résultat.

Dans le cadre de la durabilité, qui inclut également la préservation de la santé et de la sécurité du personnel, le matériel de protection individuelle prescrit par REACH doit toujours être utilisé, et son usage correct ainsi que son stockage doivent être contrôlés.

Un stockage approprié de ce matériel est essentiel pour garantir que ses propriétés protectrices ne soient pas altérées.

Les informations et consignes nécessaires figurent sur la fiche de données de sécurité du produit ou agent. Il est donc important que ces informations soient disponibles et que le personnel travaille conformément aux consignes. L'auditeur vérifie la complétude et l'applicabilité des informations fournies au personnel.

De plus, l'auditeur contrôle le stockage, les dates de péremption et la complétude du matériel.



Questions pour vous aider
Vous êtes-vous assuré qu'une fiche de données de sécurité (FDS) conforme à REACH est fournie avec les agents/produits que vous utilisez ?
Vous devez mettre la FDS conforme à REACH à la disposition de vos techniciens de manière ordonnée et lisible, afin qu'ils puissent vérifier les risques auxquels ils sont exposés et les équipements de protection individuelle à utiliser.
Les équipements de protection individuelle appropriés sont-ils disponibles ?
Veille-t-on à ce qu'ils soient utilisés de manière systématique ?
Sont-ils correctement stockés ?
La date de validité des EPI est-elle régulièrement contrôlée?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Généralités Exigence E.1.0.4 Environnement	Empreinte carbone – émission de CO₂	Niveau : MAJEUR
---	---	------------------------

Veuillez noter que pour répondre à cette exigence, vous avez besoin d'une combinaison de connexion. Si vous n'avez pas reçu le lien ou si celui-ci a expiré, vous pouvez en faire la demande auprès du secrétariat de Réparer Durablement.

Les activités commerciales durables reposent sur deux piliers essentiels. Premièrement, une gestion opérationnelle aussi durable que possible, avec la mise en place des mesures nécessaires pour réduire et éviter les déchets. Deuxièmement, la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de CO₂, ainsi que l'utilisation d'énergies renouvelables.

Dans la certification de durabilité Réparer Durablement, nous nous sommes concentrés sur le premier pilier jusqu'en 2025. À partir du cahier des charges 2025, les exigences relatives à la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de CO₂ ont été ajoutées.

Ces deux éléments permettent de réduire les coûts et de limiter les émissions de CO₂. Pour obtenir une vision précise des émissions de CO₂ de votre propre entreprise, d'un service ou d'un produit, l'empreinte carbone (CO₂-footprint) est indispensable.

Une étape supplémentaire dans la politique de durabilité

Le calcul de CO₂ constitue la deuxième étape vers la durabilité des entreprises. Il ne s'agit pas seulement d'obtenir une vision claire de sa propre organisation, mais également de répondre aux attentes de parties prenantes telles que les employés, les clients, les autorités, les associations professionnelles, les fournisseurs et les actionnaires.

Les parties prenantes internes et externes engagent de plus en plus un dialogue sur la durabilité tout au long de la chaîne. Certaines d'entre elles établissent elles-mêmes une empreinte carbone et demandent ou exigent que d'autres entreprises et organisations de la chaîne fassent de même.

La situation devient plus complexe si l'empreinte CO₂ doit également refléter ce qui se passe dans la chaîne de production, par exemple en termes de consommation d'énergie et d'émissions de CO₂. L'analyse de la chaîne porte alors également sur les émissions de CO₂ des fournisseurs, des matériaux achetés ou d'une entreprise de transport associée. Toutefois, en général, ces aspects ne sont pas encore abordés directement.

Pour simplifier ce processus complexe, la Fondation Réparer Durablement a développé un outil accessible en ligne à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe. Les informations de connexion vous seront communiquées dans le cadre du processus de la certification Réparer Durablement. Ou, si vous étiez déjà certifié au moment de l'ajout de ce calcul, le lien de connexion vous a été envoyé séparément par courriel.

Une fois que vous aurez répondu aux questions et que le système n'aura détecté aucune anomalie, les données seront transmises au secrétariat de Réparer Durablement. Si des questions subsistent, le secrétariat vous enverra un mail complémentaire. Lorsqu'il n'y a plus de questions, un rapport est généré et vous est envoyé par mail.

Il est recommandé d'utiliser ce rapport dans le cadre de votre plan d'ambition. Voir l'exigence suivante : E1.0.5 Consommation d'énergie (exigence majeure).

Généralités Exigence E.1.0.5 Environnement	Consommation d'énergie	Niveau : MAJEUR
---	-------------------------------	------------------------

Dans le cadre de cette exigence, la consommation d'énergie comprend : l'électricité et le gaz. La réduction de votre consommation d'énergie permet non seulement de diminuer vos émissions de CO₂, mais également de réduire vos coûts. Il est souvent simple et efficace d'agir sur cette consommation en mettant en place ou en souscrivant à des sources d'énergie verte, en installant des compteurs intelligents, de l'isolation, des détecteurs de lumière, des régulateurs de température ou de l'éclairage LED.

Cependant, tout commence par la détermination de votre consommation actuelle, la mise en œuvre de mesures pour la réduire, et la définition de vos objectifs et ambitions.

Vous consignez ces informations dans un document, comprenant notamment, mais pas exclusivement :

- La date du rapport.
- Vos relevés de compteur les plus récents (gaz et électricité séparément).
- Les niveaux que vous visez dans trois ans (votre ambition). Chaque mesure de consommation (gaz et électricité) doit montrer une diminution.
- Une étape intermédiaire, correspondant à vos objectifs après 18 mois pour vos relevés de compteurs.
- Les mesures que vous prévoyez de mettre en œuvre pour atteindre votre ambition.

Questions pour vous aider
Avez-vous établi un plan visant à réduire votre consommation d'énergie (électricité et gaz) ?

Généralités Exigence E.1.1.1 Environnement	Direction d'entreprise soucieuse de l'environnement (échelle de Lansink 2.0, le principe de la hiérarchie des déchets)	Niveau : MINEUR
---	---	------------------------

La réduction des déchets est l'un des éléments les plus importants d'une gestion d'entreprise durable. Elle s'obtient au mieux en pensant toujours à un niveau supérieur dans vos choix, au-delà des solutions évidentes.

Cette approche est connue aux Pays-Bas sous le nom de « l'échelle de Lansink », et à l'international sous le nom de « The PPWR Waste Hierarchy » (hiérarchie des déchets du règlement relatif aux emballages et aux déchets d'emballages).

Il s'agit de trouver des alternatives aux produits générant des déchets. De plus, lors de la réalisation d'une mission ou d'un projet, il convient de procéder étape par étape à une évaluation, afin d'atteindre le résultat le plus optimal, en tenant compte à la fois des avantages économiques et des bénéfices durables et environnementaux.

Pour avoir un aperçu constant de vos déchets, il est préférable d'utiliser votre registre des déchets (voir exigence précédente). Les coûts et les excès y sont immédiatement visibles pour chaque flux de déchets.

Explication des étapes

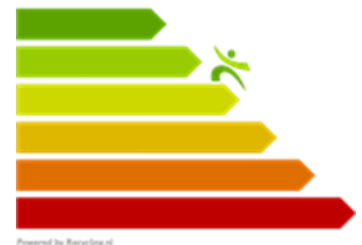
Étape A - Restriction

La meilleure façon de traiter les déchets est de les éviter. Éviter les déchets signifie s'assurer que nous ne produisons pas de déchets. Il existe de nombreuses façons d'éviter les déchets.

La prévention des déchets et de la consommation de produits commence par la sensibilisation. Formez votre personnel et faites-lui prendre conscience des coûts liés au gaspillage.

Par exemple, vous pouvez attirer l'attention des employés sur :

- la consommation inutile (par ex. ne pas fabriquer plus de produits que nécessaire)
- lors de l'achat, n'oubliez pas que vous payez également l'emballage du produit. Recherchez des solutions sans ou avec moins d'emballage (boîtes/plastique, etc.)
- des composants rechargeables
- des chiffons lavables au lieu du papier
- des gobelets lavables au lieu de produits jetables.
- des solutions plus durables (à long terme)
- éviter les solutions d'urgence
- réparer plutôt que remplacer
- et ainsi de suite...



B Réutilisation

Le réemploi nécessite peu ou pas d'énergie ni de matières premières. Réutiliser consiste simplement à utiliser à nouveau un objet au lieu de l'acheter neuf. Le réemploi de produits est en effet généralement moins coûteux que le recyclage des matières premières ou l'achat de neuf. Il peut s'agir, par exemple, du réemploi de papiers abrasifs, de films de masquage, de moulures décoratives, ou de l'utilisation de chiffons non pelucheux au lieu de chiffons ou papiers jetables. Bien entendu, cela inclut également le réparation d'une pièce plutôt que son remplacement.

C Tri et recyclage

Si la prévention et la réutilisation ne sont pas possibles, l'étape suivante est le recyclage. Si un produit est encore considéré comme une matière résiduelle, essayez de le fournir séparément et aussi propre que possible à une entreprise spécialisée dans le traitement des déchets. Les matières premières peuvent alors être réutilisées.

Les matières résiduelles doivent toujours être traitées conformément à la législation et aux permis environnementaux applicables, mais de la manière la plus respectueuse possible de l'environnement.

D Incinération et mise en décharge

Les deux échelons les plus bas de l'échelle. L'incinération et la mise en décharge doivent être évitées autant que possible, mais resteront une nécessité pour certains déchets non recyclables.

Il est important de sensibiliser l'entreprise et de traiter les matières premières de manière (plus) consciente. N'oubliez pas que nos matières premières ne sont pas inépuisables et que leur prix de revient augmentera. Il est indispensable d'en être conscient pour maîtriser les coûts.

Exemple :

Vous pouvez vous efforcer de traiter écologiquement les restes de peinture, mais si l'on adopte un niveau supérieur, il s'agit de réfléchir à la quantité exacte de peinture à préparer. Préparer juste la bonne quantité permet de réduire les coûts, de limiter l'utilisation des ressources et d'éviter tout déchet.

Lors de l'audit physique, l'auditeur évalue si les choix opérés dans la gestion de l'entreprise permettent une réduction optimale des déchets.

En outre, le permis environnemental et la destination finale des déchets (contrats avec l'entreprise de collecte) sont vérifiés.

Pour pouvoir effectuer ce contrôle, il faut disposer d'un registre des mesures et procédures respectueuses de l'environnement mises en œuvre dans le cadre des processus générant des impacts environnementaux.

Une entreprise certifiée ISO 14001 a déjà mis en place ces mesures conformément aux exigences de cette norme. Ces entreprises n'ont donc pas besoin de prendre de mesures supplémentaires.

Les entreprises non certifiées ISO doivent tenir leur propre registre. Le certificat Réparer Durablement n'impose aucune exigence technique particulière pour ce registre, tant que l'auditeur peut vérifier que la réduction optimale des déchets est respectée.

Questions pour vous aider
Tous vos collaborateurs sont-ils au courant du principe de la hiérarchie des déchets (le principe de l'échelle de Lansink)? **
Ce principe est-il largement utilisé dans l'entreprise ?
Utilisez-vous votre Registre des déchets (G1.0.1) pour suivre vos flux de déchets et les maîtriser, et vérifiez-vous l'existence d'éventuels abus ? Inventoriez-vous vos déchets et les gérez-vous de manière responsable afin d'en réduire la quantité ?
L'auditeur a-t-il les moyens de contrôler que vous respectez la norme établie (voir texte) ?

Généralités Exigence E.1.1.2 Environnement	Véhicules de remplacement écologiques	Niveau : MINEUR
---	--	------------------------

** NON APPLICABLE aux activités partielles pour lesquelles aucun véhicule de remplacement n'est proposé.

Il faut également tenir compte de l'environnement en proposant des véhicules de remplacement. Lorsqu'un client a droit à un véhicule de remplacement, il faut présenter les options écologiques en haut de la liste des possibilités. Il faut commencer par un vélo, un moyen de transport électrique (voiture/vélo), une voiture avec un faible taux d'émission de CO₂. Lorsque la flotte compte encore des véhicules avec un taux d'émission de CO₂ élevé, l'auditeur abordera ce point avec vous.

Vous n'êtes donc pas tenu de remplacer immédiatement votre parc de véhicules, mais il convient d'en tenir compte au moment où un remplacement devient nécessaire.

NORME :

Véhicules particuliers : - Norme européenne d'émissions pour les [véhicules particuliers](#) (catégorie M₁*), [g/km](#)

Essence :	Euro VI :	CO : 1,0,
Diesel :	Euro VI :	CO : 0,50

Questions pour vous aider
Proposez-vous des moyens de transport alternatifs (vélo, transport public, prise en charge et dépose) ?
Proposez-vous un véhicule de remplacement électrique ?
Vos voitures de remplacement émettent-elles peu de CO ₂ ?
L'auditeur a-t-il les moyens de contrôler que vous respectez la norme établie (voir texte) ?

Généralités Exigence E.1.1.3 Environnement	Pression des pneumatiques	Niveau : MINEUR
---	----------------------------------	------------------------

La pression de gonflage des pneumatiques diminue de 4 à 6 % par mois (source : centre d'innovation TNO, Bruxelles). La fréquence à laquelle un automobiliste contrôle la pression de ses pneumatiques est inconnue, mais on estime qu'un sous-gonflage moyen de 10 à 25 % est fréquent. Une pression de gonflage incorrecte des pneumatiques entraîne les effets suivants :

- une consommation de carburant accrue ;
- une usure plus rapide des pneumatiques ;
- un risque accru pour la sécurité.

C'est pourquoi le contrôle de la pression des pneumatiques et le rétablissement de la valeur correcte sont intégrés au Cahier des charges

Les exigences suivantes valent pour TOUS les titulaires de certificat, à l'exception des spécialistes du vitrages :

- À chaque passage de véhicule, la pression des pneumatiques est contrôlée et, si nécessaire, ajustée. La tolérance est de 0 % par rapport aux valeurs indiquées par le fabricant.
- Le client est informé que la pression des pneumatiques est contrôlée et, si nécessaire, ajustée.
- Le client est informé de l'importance d'une pression correcte des pneumatiques.
- L'entreprise propose au client de faire contrôler la pression des pneumatiques, gratuitement ou non, en complément des réparations ou autres travaux prévus.
- Pour intégrer cette action dans votre processus standard, vous devez l'indiquer sur le bon de travail ou de commande, afin que le technicien puisse la cocher une fois réalisée.

Pression des pneumatiques - application pour les spécialistes du vitrage

Le contrôle de la pression correcte des pneumatiques ne s'applique pas à cette catégorie. Toutefois, compte tenu de l'importance de circuler avec une pression appropriée, le Comité d'Experts estime que toutes les entreprises relevant de cette catégorie ont une obligation de conseil envers le consommateur. Cette obligation s'applique à chaque passage de véhicule.

Réparer Durablement ne fixe aucune exigence quant à la manière dont ce rôle de conseil doit être assuré. Vous pouvez, par exemple, envisager une diffusion ciblée ou inclure une formulation appropriée sur vos propres supports d'information.

CONSEIL : Pour vous aider, et à la demande du Comité d'Experts, une communication à suspendre aux rétroviseurs a été conçue. Elle peut être laissée dans le véhicule ou remise directement au client. Si vous le souhaitez, ce support de communication peut être commandé auprès du secrétariat (secretariat@reparerdurablement.fr).

Questions pour vous aider Pour tous les titulaires de certificat, à l'exception des spécialistes du vitrage (obligation d'exécution).
Des installations sont-elles disponibles pour contrôler la pression de gonflage des pneumatiques à chaque passage de véhicule (optionnel pour les entreprises dont l'activité principale est la réparation de vitrages) ?
Les informations nécessaires (valeurs indiquées à l'usine) sont-elles disponibles ?
Le bon de commande/de travail a-t-il été adapté pour intégrer ce contrôle obligatoire, de manière à ce que le technicien ne puisse l'oublier ?
Le client est-il informé de la nécessité de contrôler et d'ajuster la pression des pneumatiques ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Questions pour vous aider Valable uniquement pour les spécialistes du vitrage (obligation de conseil)
Lors de chaque passage de vos clients, les informez-vous des avantages d'une conduite avec une pression correcte des pneumatiques ?
Vos supports d'information standards (par exemple : dépliants, communications à suspendre aux rétroviseurs, diffusion ciblée) ont-ils été adaptés pour conseiller une conduite avec une pression correcte des pneumatiques ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Généralités Exigence E.1.1.4 Environnement	Travaux donnés en sous-traitance	Niveau : MINEUR
---	---	------------------------

Il est possible que l'entreprise confie l'exécution de la tâche, d'une partie de la tâche ou de travaux directement liés à celle-ci à des tiers.

Il s'agit ici de travaux réalisés sur le site du titulaire du certificat. Ces travaux doivent également être exécutés conformément aux accords de durabilité.

En d'autres termes, l'entreprise certifiée doit informer la partie tierce qu'elle engage et s'assurer que cette dernière réalise les travaux, sur le site du titulaire du certificat, conformément aux exigences de durabilité. Lors des audits, il doit être possible de démontrer que la tierce partie a été informée des accords de durabilité.

Une déclaration type se trouve en annexe ou peut être demandée auprès du secrétariat de Réparer Durablement.

Questions pour vous aider
Disposez-vous d'un document type permettant d'informer le personnel engagé sur les accords de durabilité, ou utilisez-vous le formulaire standard de Réparer Durablement ?
Veillez-vous à ce que ces accords soient respectés ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme établie (voir texte)?

Généralités Exigence E.1.1.5 Environnement	Sécurité des tiers	Niveau : MINEUR
---	---------------------------	------------------------

Travailler sur des voitures, des camions, des remorques et des véhicules électriques n'est pas sans danger. Les techniciens sont bien formés et bien encadrés. Toutefois, cela ne s'applique pas au conducteur/propriétaire. Il est préférable que le conducteur/propriétaire ne soit pas autorisé à entrer dans l'atelier et qu'une zone d'attente appropriée soit prévue à cet effet.

Dans les cas où cela ne peut être évité, un protocole clair et visible doit être mis en place. Les règles applicables à l'entrée dans l'atelier doivent y être clairement indiquées. Par exemple, il est interdit de fumer, il faut porter des chaussures de sécurité, suivre les instructions du personnel, ne pas utiliser d'outils de levage, ne pas toucher aux véhicules électriques, etc.

Lors de l'audit, l'auditeur demande le protocole d'accès à l'atelier et vérifie qu'il est communiqué au personnel (techniciens et collaborateurs du comptoir) et aux conducteurs et que son contenu est respecté.

Par ailleurs, l'auditeur contrôle si vous avez une salle d'attente.

Questions pour vous aider
Avez-vous un protocole d'accès à l'atelier ?
Le protocole d'accès à l'atelier a-t-il été communiqué au personnel (mécaniciens et collaborateurs du comptoir) ?
Surveillez-vous l'application du protocole ?
Les tiers disposent-ils d'une salle d'attente séparée de l'atelier par une cloison fermée ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Généralités Exigence E.1.1.6 Environnement	Lavage de véhicules à des fins non commerciales	Niveau : MINEUR
---	--	------------------------

** Si votre installation de lavage ne répond pas aux exigences, vous devrez, lors de son remplacement, tenir compte des exigences en vigueur.

Définition d'un lieu de lavage

Dans de nombreuses activités du secteur automobile, le lavage du véhicule constitue la première étape du processus. Dans cet article, nous décrivons les exigences applicables à une aire de lavage qui n'est pas exploitée à des fins commerciales (lavage payant), mais qui fait partie intégrante du processus de travail.

Nous distinguons deux types d'aire de lavage :

Type 1 : «Une installation spécifiquement aménagée pour le nettoyage des véhicules, sans équipement de lavage mécanique, électrique ou autre installation professionnelle.»

Type 2 : «Une installation spécifiquement aménagée pour le nettoyage des véhicules, utilisant des équipements mécaniques (station de lavage, portique de lavage) ou une installation professionnelle de lavage à haute pression (> 85 bars).»

Exigence - E.1.1.6.a Récupération et traitement des eaux de lavage, des boues et des huiles

Pour les aires de lavage de type 1 comme de type 2, l'exigence est que l'eau utilisée pour le nettoyage des véhicules ne soit pas directement déversée dans l'égout ou sur le sol. Le lavage des véhicules doit se faire sur un sol résistant ou étanche aux liquides, avec un séparateur de boues et un séparateur d'huile et de graisse.

Pour les aires de lavage de type 2 (installations de lavage en libre-service, portiques de lavage et stations de lavage), les exigences suivantes s'ajoutent à celles déjà mentionnées:

Questions pour vous aider
Des mesures ont-elles été prises sur votre lieu de lavage pour ne pas déverser directement dans les égouts l'eau de lavage, les boues et l'huile ?
Le lavage des véhicules se fait-il uniquement sur un sol résistant ou étanche aux liquides, avec un séparateur de boues et un séparateur d'huile et de graisse ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Exigence - E.1.1.6.b Utilisation de produits sur le lieu de lavage

L'objectif de cette exigence est de favoriser l'utilisation de produits écologiques et, si possible, de bannir les produits très nocifs pour l'environnement.

Domaine d'application :

Le tableau ci-dessous, ainsi que l'annexe 1 (Liste des produits), fournit les informations détaillées concernant les exigences applicables aux produits utilisés pour :

- Le nettoyage général
- La conservation / protection
- Les produits de brillance (cire)
- Les nettoyeurs pour jantes
- Les éliminateurs d'insectes (destinés à une utilisation intensive)

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive. Il est attendu que des alternatives de moins en moins nocives apparaissent progressivement sur le marché. Le Cahier des charges est adapté chaque année en conséquence.

Exigences de Réparer Durablement pour les produits de lavage pour automobiles	
Le produit ne doit pas être classé dans les catégories suivantes de dangers physiques :	• Aérosol inflammable 1/2 (H222, H223) • Liquide inflammable 1/2/3/4 (H224, H225, H226, H227)
Le produit ne doit pas être classé dans les catégories suivantes de dangers pour la santé :	• Toxicité orale aiguë 1/2/3/4 (H300, H301, H302) • Toxicité cutanée aiguë 1/2/3/4 (H310, H311, H312) • Toxicité aiguë en cas d'inhalation 1/2/3/4 (H330, H331, H332) • Peut nuire à la fertilité ou au fœtus 1A/1B (H360) • Peut être nocif pour les bébés nourris au lait maternel (H362) • Risque avéré d'effets graves pour les organes à la suite d'expositions répétées ou d'une exposition prolongée 1 (H372)
Le produit ne doit pas être classé dans les catégories suivantes de dangers pour l'environnement :	• Très toxique pour les organismes aquatiques 1 (H400) • Dangereux pour la couche d'ozone (H420)
Le produit ne doit pas contenir:	Agents complexants : • Phosphates • EDTA • NTA Parfums polluants : • Composés nitrés synthétiques • Composés de musc synthétiques polycycliques

L'audit physique vérifiera si les produits utilisés sur le terrain correspondent aux déclarations fournies et respectent les exigences établies.

Questions pour vous aider

Réparer Durablement reconnaît les produits et agents les plus couramment utilisés de manière centralisée. Ces produits et agents ont été examinés conformément aux exigences de durabilité afin qu'ils soient le moins nocifs possible pour votre personnel et pour l'environnement. Vous devez vérifier vos produits et agents sur notre site Internet. www.reparerdurablement.fr

Si le produit ne figure pas sur la liste, vous devez vous-même justifier que sa composition respecte les exigences établies. Lorsque vous devez justifier vous-même qu'un produit ou un agent respecte les exigences, vous pouvez demander une fiche technique (Factsheet) auprès du secrétariat.

L'auditeur a-t-il les moyens de contrôler que vous respectez la norme établie (voir texte) ?

Exigence - E.1.1.6.c Consommation des produits

La consommation de produits est calculée sur la base de moyennes par lavage, établies sur une période hebdomadaire. En effet, la consommation par lavage varie fortement selon la configuration de la machine, le programme de lavage choisi, sa composition et les dimensions du véhicule à nettoyer. Les quantités indiquées concernent uniquement les produits utilisés pendant le lavage et pour le nettoyage du véhicule (par exemple, elles n'incluent pas les produits destinés au nettoyage des halls).

Exigence	Mesure	Méthode
Portiques mobiles	< 50 ml par lavage pour les portiques mobiles	Déclaration de conformité du fournisseur de machines.
Aire / Box de lavage	Néant	Néant

Questions pour vous aider

Pouvez-vous présenter une déclaration qui confirme que votre consommation des produits satisfait aux exigences posées ?

Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Société

S1.0.1 Reflet de la société - MAJEUR

Il est important que votre entreprise accepte la diversité. Vous vous engagez à assurer l'égalité des chances pour tous les collaborateurs, sans discrimination fondée sur l'origine, le sexe, l'âge, les convictions philosophiques ou les opinions politiques.

Question de contrôle : - Votre entreprise dispose-t-elle d'une déclaration de mission, d'un autre document, ou l'auditeur peut-il autrement constater que vous respectez cette exigence ?

Contrôle admin. : **Note de politique ou autre document (par exemple une offre d'emploi publiée)**

S.1.0.2 Contribution qualitative – MAJEUR

***non applicable aux entreprises de dépannage, voir l'exigence spécifique n° S9.0.9**

Votre entreprise est-elle un « établissement de formation » et propose-t-elle des stages ?

Cela est très important, car vous contribuez ainsi au développement économique et social de la société en général, et de votre région en particulier. De plus, cela favorise et renforce les connaissances professionnelles dans votre secteur et consolide vos liens avec la région.

Si votre entreprise n'est pas adaptée à cet effet ou si cela n'est pas possible sur le plan organisationnel, veuillez alors contribuer d'une autre manière au développement économique et social de votre région.

Question de contrôle :

- Êtes-vous une entreprise formatrice ?
- Proposez-vous des stages ?
- Contribuez-vous d'une autre manière au développement de la région et/ou des connaissances professionnelles dans le secteur ?

Contrôle admin. : **Par exemple, une confirmation en tant qu'entreprise formatrice ou une attestation de collaboration avec l'école professionnelle (locale).**

Activités de l'entreprise

S.1.0.3 Due diligence (diligence raisonnable) - MAJEUR

Il est pratiquement impossible pour une entreprise automobile moyenne de vérifier que tous ses fournisseurs respectent les droits de l'homme. Néanmoins, cela ne vous dispense pas de votre diligence raisonnable (*Due Diligence*), c'est-à-dire la prudence et les mesures appropriées. Cela signifie que vous devez mettre en place des mesures raisonnables et proportionnées afin de prévenir toute implication dans des violations des droits de l'homme.

Question de contrôle : - Êtes-vous conscient des risques et adoptez-vous une prudence appropriée ? (Connaissez-vous vos clients et fournisseurs)

Contrôle admin. : Lors de l'audit administratif ou physique, l'auditeur demandera un certain nombre de factures d'achat afin de les vérifier.

S.1.0.4 Procédure de gestion des plaintes - MAJEUR

Il est important que vous disposiez d'une procédure de gestion des plaintes transparente. Bien entendu, cette procédure doit être formalisée par écrit, mais il est encore plus important que le client puisse y avoir accès (par exemple, téléchargeable sur le site Internet). La procédure de gestion des plaintes doit également inclure des éléments permettant de transformer les plaintes en actions d'amélioration du service et de prévenir ou réduire l'apparition de nouvelles plaintes.

Question de contrôle :

- Pouvez-vous présenter une procédure (écrite) de gestion des plaintes ?
- Le client y a-t-il accès ?
- Les plaintes servent-elles à améliorer le service proposé ?

Contrôle admin. : Exemple de procédure de gestion des plaintes sur le site Internet ou mention sur la facture.

S.1.0.5 Satisfaction client - MAJEUR

Réalisez-vous régulièrement des enquêtes de satisfaction client ? Vous pouvez les mener en interne ou les confier à des spécialistes externes. Il est toutefois essentiel que les mesures soient objectives et que, en plus d'évaluer la satisfaction client, des objectifs soient définis pour améliorer cette satisfaction.

Question de contrôle :

- Disposez-vous d'une méthodologie pour mesurer la satisfaction client ?
- Cette méthodologie est-elle objective ?
- Décrivez-vous vos objectifs d'amélioration et les scores et objectifs sont-ils partagés avec vos collaborateurs ?

Contrôle admin. : Enquête de satisfaction client ou site d'évaluation (Trustpilot, Google Review).

S.1.0.6 Pratiques commerciales honnêtes - MAJEUR

Vos processus (administratifs) sont-ils organisés de manière à prévenir, et de préférence exclure, toute fraude et malhonnêteté ? Cela peut notamment être facilité par des liens électroniques entre les bons d'atelier, les systèmes de commande de pièces et la facturation. En tout état de cause, les services fournis doivent toujours être facturés de manière détaillée et spécifiée.

Question de contrôle :

- Disposez-vous de garanties dans vos processus permettant de prévenir la fraude ?
- Émettez-vous toujours une facture détaillée et spécifiée ?

Contrôle admin. : Paiement électronique, exemple de facture.

S.1.0.7 Marketing honnête - MAJEUR

L'entreprise doit veiller à ce que ses communications, actions marketing et publications n'adoptent en aucun cas des pratiques trompeuses, mensongères, frauduleuses ou malhonnêtes, ni des formulations ambiguës ou peu claires, y compris l'omission d'informations importantes.

Question de contrôle :

- Pouvez-vous fournir les publicités, annonces et autres actions et/ou communications qui démontrent que vous fournissez au consommateur des informations honnêtes et complètes?

Contrôle admin. : Exemple d'une publicité (pas de frais supplémentaires ou de conditions en petits caractères)

Collaborateurs

S.1.0.8 Participation du personnel - MAJEUR

Selon la taille de votre entreprise, existe-t-il un comité d'entreprise, une représentation du personnel ou un autre organe similaire ? Les réunions ont-elles lieu à une fréquence raisonnable, et les sujets durabilité et RSE y sont-ils abordés ?

Question de contrôle :

- Existe-t-il une forme de représentation du personnel ?
- Des réunions de travail ont-elles lieu régulièrement ?
- Des procès-verbaux ou minutes sont-ils rédigés pour ces réunions ?
- Les sujets relatifs à la durabilité et à la RSE sont-ils abordés lors de ces réunions?

Contrôle admin. : Fournissez-nous une copie de l'ordre du jour de la dernière réunion de travail, démontrant que les collaborateurs ont pu s'exprimer, par exemple lors d'un tour de table.

S.1.0.9 Satisfaction des employés - MAJEUR

Il a été scientifiquement prouvé à plusieurs reprises : « Pas de clients satisfaits sans employés satisfaits ». Il s'agit donc d'un sujet à la fois économique et social. Mesurez-vous régulièrement la satisfaction de vos collaborateurs ? Cela peut se faire, selon la taille de l'entreprise, au moyen d'une enquête de satisfaction des employés, d'une évaluation avec le comité d'entreprise / la représentation du personnel ou sur la base des formulaires d'évaluation ou d'entretien individuel.

Question de contrôle :

- La satisfaction des employés est-elle périodiquement mesurée et les résultats ainsi que les objectifs d'amélioration sont-ils discutés avec eux ?
- Si aucune mesure n'est effectuée, grâce à quelle méthode constatez-vous la satisfaction ?

Contrôle admin. : Exemple de formulaire (non rempli) d'entretien d'évaluation

S.1.0.10 Évolution des collaborateurs - MAJEUR

Prêtez-vous attention au développement personnel de vos employés ? Cela peut se faire par le biais d'un plan de développement personnel (PDP) ou d'une autre manière. Il faut en tout cas préciser clairement dans quelle mesure l'entreprise peut contribuer à la formation pratique et à l'acquisition d'expérience professionnelle du personnel (en lui permettant d'effectuer certaines nouvelles tâches) ainsi qu'à son éducation. Le système choisi doit être accessible à tous les employés et offrir des opportunités indépendamment du niveau d'éducation, de la position dans l'entreprise, du sexe, de l'âge, de la religion, de l'orientation sexuelle ou de la santé.

Question de contrôle :

- Avez-vous un plan de développement personnel ou un autre système de développement pour vos collaborateurs ?
- La formation, l'expérience professionnelle et l'éducation en font-elles partie ?
- Est-il disponible pour tous les collaborateurs ?

Contrôle admin. : Exemple de PDP, plan de formation ou formation / entraînement suivi(e).

S.1.0.11 Rémunération équitable - MAJEUR

Offrez-vous à vos collaborateurs une rémunération équitable, proportionnelle au travail fourni, en respectant le minimum fixé par la convention collective applicable ? Aucune discrimination fondée sur la race, le sexe ou l'âge n'est autorisée.

Question de contrôle :

- Offrez-vous une rémunération équitable ?
- La discrimination est-elle totalement exclue dans ce cadre ?

Contrôle admin. : Exemple de contrat de travail anonymisé

Vous trouverez ci-dessous les exigences générales (administratives et génériques) relevant de la catégorie Gouvernance, classées en exigences majeures et mineures. Vous devez vous conformer immédiatement aux exigences classées comme majeures.
Pour l'ensemble des exigences mineures, vous devez obtenir au minimum un score satisfaisant de six (6).

es - GOVERNANCE

Généralités Exigence G.1.0.1 Gouvernance	Registre des déchets Code de l'environnement Articles L541-7, R541-43, R541-46	Niveau : MAJEUR
---	---	------------------------

Vous devez être en possession d'un Registre des déchets, conformément aux dispositions légales. La loi impose la mention obligatoire de:

- La date de remise
- La quantité de déchets
- La dénomination habituelle des déchets
- La composition des déchets selon le code Eural
- Le mode de traitement et d'utilisation (recyclage, compostage, etc.)
- Le nom, l'adresse et le numéro d'identification du transporteur des déchets
- Le nom, l'adresse et le numéro d'identification du traitement des déchets

L'objectif du registre des déchets est de disposer, en un seul coup d'œil, d'une vue d'ensemble de vos flux de déchets. Cela permet d'identifier immédiatement les premières mesures d'économie à mettre en place et de détecter tout écart sans délai. Moins de déchets signifie moins de coûts et, par ailleurs, certains déchets peuvent générer des revenus.

Vous complétez le registre des déchets au minimum une fois par mois et le conservez pendant au moins 5 ans, afin de disposer d'une vision complète sur plusieurs années de vos flux de déchets.

Les **déchets solides dangereux** suivants doivent être obligatoirement stockés et évacués séparément :

bombes aérosols, filtres contaminés provenant des cabines de peinture, emballages ayant contenu des substances dangereuses (à l'exception des huiles) ou ayant été contaminés par ces substances et qui ne sont plus utilisés ;

filtres à huile et autres substances contenant de l'huile, comme les filtres à carburant, le matériel d'absorption usagé, les déchets du séparateur huile-eau, les amortisseurs contenant de l'huile, les emballages qui ont contenu de l'huile ou ont été contaminés par de l'huile et ne sont plus utilisés ;

substances contenant des fibres d'amiante libres; mâchoires de frein, disques de frein, plaquettes de frein, garnitures de frein et disques d'embrayage contenant de l'amiante ;

batteries et accumulateurs hors d'usage;

appareils électriques et électroniques hors d'usage ; équipements et récipients hors d'usage contenant des substances appauvrissant la couche d'ozone ou des gaz à effet de serre fluorés ;

cartouches d'airbags ;

petits déchets dangereux d'origine industrielle similaire ;

autres déchets dangereux.

Les **déchets solides non dangereux** suivants doivent être obligatoirement stockés et évacués séparément :

- catalyseurs ;
- déchets métalliques ;
- déchets de verre ;
- déchets textiles ;
- déchets de papier et de carton ;
- déchets PMC ;
- déchets de bois.

Les **déchets liquides suivants sont considérés comme dangereux** et doivent tous être stockés et évacués séparément :

- solvants contaminés ou inutilisables ;
- résidus de distillation issus de la récupération de solvants, restes de peinture, laque et vernis, boues des cabines de peintre ;
- liquide de frein synthétique ;
- huiles usagées ;
- carburants contaminés ou inutilisables ;
- liquides de refroidissement ;
- liquide lave-glace ;
- réfrigérants contenant des substances appauvrissant la couche d'ozone ou des gaz à effet de serre fluorés ;
- autres liquides dangereux.

Les **autres fractions de déchets** doivent être stockés et évacués séparément :

- pare-chocs et plastiques rigides (peuvent être mélangés) ;
- films plastiques (exempt de résidus) ;
- polystyrène expansé et autres fractions plastiques non mentionnées précédemment.

Veillez à ne pas mélanger ces différentes fractions de déchets et à ne surtout pas les jeter avec les déchets résiduels.

En cas de manque d'espace, vous pouvez regrouper les fractions de déchets secs et non dangereux dans un même récipient, mais uniquement si ces fractions ne se contaminent pas mutuellement et si le récipient est transféré vers une installation de tri où les fractions seront à nouveau séparées. Discutez-en avec votre collecteur de déchets. En fonction de sa méthode de travail et de son processus de tri, différentes combinaisons sont possibles. Il est important que le contrat que vous signez avec votre collecteur de déchets précise clairement ce qui est autorisé et ce qui ne l'est pas.

Les véhicules accidentés en perte totale (maximum 5) doivent être stockés sur un sol étanche, équipé d'un système d'évacuation des eaux imperméable, d'un séparateur à hydrocarbures et d'un bac de rétention.

Les flux de déchets mentionnés ci-dessus doivent être enregistrés une fois par mois dans un Registre des déchets. Un exemple de Registre des déchets peut être demandé auprès du secrétariat. L'évacuation des déchets entraîne des coûts. L'objectif du législateur est que vous ayez une vision claire de ce que vous évacuez et des coûts associés. Réduire la quantité de déchets à évacuer signifie moins de dépenses pour vous et une moindre charge pour l'environnement. Lors de chaque audit administratif et physique, l'auditeur demandera à consulter votre registre des déchets. Les données doivent être conservées pendant 5 ans.

Conseils :

Demandez à votre collecteur de déchets un sac plastique pour la collecte séparée des films plastiques. En ne jetant pas ces films avec les déchets résiduels, vous contribuez au recyclage de ce flux de déchets.

Généralités Exigence G.1.0.2 Gouvernance	Protection du sol Articles L110-1, L556-1, R512-39 Code de l'environnement UE 2004/35/CE	Niveau : MAJEUR
---	---	------------------------

La pollution des sols peut nuire à l'homme et à l'environnement. Les frais d'assainissement des sols peuvent être très élevés. Il est donc important de prévenir la pollution des sols en toutes circonstances.

Quelques points importants auxquels l'auditeur fait attention :
limitez les risques de sinistres en ne stockant que le strict minimum de substances et de produits dangereux ;
placez toujours les substances et pièces dangereuses susceptibles de fuir (pièces moteur, radiateurs, etc.) dans un bac de rétention ;
en cas de déversement de liquides, utilisez de la sciure ou des granulés absorbants. Stockez séparément le matériel absorbant utilisé et faites-le évacuer avec les déchets contaminés par de l'huile ;
faites contrôler périodiquement les réservoirs de stockage : pour les réservoirs hors sol : tous les 3 ans – pour les réservoirs enterrés : tous les 2 ans
vous disposez d'une instruction de travail destinée à votre personnel, précisant la manière d'agir en cas de déversement ou de gaspillage de liquides.

Plus une pollution est détectée tôt, plus vite elle peut être traitée et les coûts maîtrisés. L'étude préliminaire des sols vous permet d'évaluer la qualité du sol.

Pour appuyer l'étude préliminaire des sols, vous devez demander un rapport (de préférence au format numérique) et l'archiver au sein de votre organisation. Vous devez vous assurer que ce rapport est valide et à jour.

Lors d'un audit administratif, ce rapport peut être demandé. Lors d'un audit physique ou administratif, l'auditeur vérifie si la gestion de votre entreprise est organisée conformément aux indications ci-dessus.
--

Généralités Exigence G.1.0.3 Gouvernance	Document Unique d'Évaluation des Risques professionnels (DUERP) Code du travail – articles R. 4121-1 et R. 4121-2 Directive européenne n° 2002/73/CE (13 janvier 2002)	Niveau : MAJEUR
---	---	------------------------

Décrets UE : n° 2003-546 (juin 2003) et n° 2004-760 (28 juillet 2004)

Ces textes viennent compléter et préciser la législation antérieure, en particulier l'article 7 de la directive-cadre.

Les articles L. 4121-1 à L. 4121-3 et R. 4121-1 et R. 4121-2 du Code du travail stipulent que tout employeur est tenu d'évaluer les risques et de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs dans son entreprise.

Le DUERP est déjà obligatoire pour tous les employeurs. Le but du DUERP est de s'assurer que l'employeur a identifié les dangers auxquels ses salariés sont exposés et qu'il a mis en place les mesures appropriées pour réduire ces risques. Un DUERP se compose de trois parties :

- Inventaire des risques.
- Plan d'action dans lequel l'employeur décrit les mesures mises en place pour réduire les risques.
- Discussion annuelle du contenu du DUERP et des mesures prises par l'employeur, afin que les salariés soient constamment sensibilisés aux risques et aux mesures de prévention. À titre de justificatif, il est obligatoire de faire signer chaque année un document par les salariés, attestant qu'ils ont été informés des risques et des mesures. Vous pouvez demander au secrétariat un modèle de document à utiliser à cet effet.

Si les conditions de travail changent dans votre entreprise, vous devez également mettre à jour le DUERP. Cela peut concerner, par exemple, l'installation d'une nouvelle ligne de production, l'extension de votre offre de services, d'importants travaux de rénovation ou de nouvelles tâches assignées à vos salariés, etc.

Le DUERP doit être constamment à jour et **ne pas dater de plus de 3 ans**. Au terme de cette période, il n'est pas nécessaire de rédiger un DUERP entièrement nouveau. Il convient toutefois de le relire et d'y apporter, le cas échéant, les modifications nécessaires. Vous pouvez ensuite mettre à jour la date du document, qui sera à nouveau valable pour une durée de trois ans.

Questions pour vous aider
Possédez-vous un DUERP datant de moins de trois ans ?
Est-il complet ?
Des mesures appropriées ont-elles été mises en place pour réduire les risques professionnels ?
Le contenu du DUERP est-il discuté chaque année avec les salariés afin qu'ils soient régulièrement sensibilisés aux risques et aux mesures de prévention ?
Avez-vous consigné par écrit que vous informez vos salariés chaque année du contenu du DUERP, incluant les risques identifiés et les mesures de prévention mises en place ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Généralités Exigence G.1.0.4 Gouvernance	Conseiller en prévention Code du travail, article L. 4644-1	Niveau : MAJEUR
---	--	------------------------

Le conseiller en prévention est la personne chargée au sein de l'entreprise d'aider l'employeur à favoriser le bien-être des employés au travail.

Tout employeur occupant au moins un salarié est tenu de mettre en place un service interne de prévention et de protection au travail (SIPPT - Code du Travail - art. L4644-1). Au sein de ce service, un ou plusieurs travailleurs sont désignés comme conseiller(s) en prévention. Dans les entreprises de moins de 20 salariés, l'employeur peut lui-même exercer la fonction de conseiller en prévention.

En tant qu'employeur, vous êtes également tenu d'être affilié à un service externe de prévention et de protection au travail (SEPP). Si le conseiller en prévention du service interne ne peut pas assurer lui-même l'ensemble des missions, l'employeur peut faire appel à ce service externe. Le SEPP prend alors en charge les aspects de la législation relative au bien-être au travail que le service interne ne peut pas couvrir en raison d'un manque de compétences spécifiques.

Le conseiller en prévention, le Service interne de prévention et de protection au travail (SIPPT) et le Service externe de prévention et de protection au travail (SEPP) ont pour objectif principal d'assister l'employeur et ses travailleurs dans l'application de la réglementation relative au bien-être au travail.

Exemples de missions du conseiller en prévention:

- Le conseiller en prévention soutient la direction dans la mise en place de conditions de travail optimales. Cela est étroitement lié à l'évaluation obligatoire des risques (DUERP), conformément à la législation et aux exigences du Code du travail.
- Il collabore étroitement avec les experts en santé et sécurité au travail, le médecin du travail ainsi que le comité d'entreprise ou la représentation du personnel sur les mesures à prendre pour garantir une politique efficace en matière de conditions de travail.
- Il contribue à la mise en œuvre des mesures de prévention. Il est donc fortement recommandé de désigner une personne issue du terrain. Si les missions sont assurées uniquement en externe, il est conseillé de choisir pour cette fonction un salarié ayant une vision aussi large que possible des activités de l'entreprise, afin de couvrir l'ensemble des disciplines. Grâce à son expérience, il apporte une contribution active à la réduction des risques d'atteintes à la santé et d'accidents du travail.
- Le conseiller en prévention joue également un rôle d'interface entre la direction et les travailleurs. Il assiste par exemple la direction dans la diffusion d'informations claires concernant les instructions de travail, l'utilisation correcte des équipements de protection individuelle et les outils adaptés, notamment en cas de travail prolongé sur écran.
- Le conseiller en prévention est responsable du suivi et de l'enregistrement des accidents du travail.
- Il est à l'écoute du personnel et veille à leur sécurité.

Questions pour vous aider
Une personne a-t-elle été désignée comme conseiller en prévention au sein de votre organisation ?
Ce conseiller en prévention a-t-il reçu de la direction les pouvoirs, les responsabilités et le rôle d'interface dans le cadre de ses missions ?
Comment cela est-il garanti (description de fonction) ?
L'employeur est-il affilié à un service externe de prévention et de protection au travail (SEPP)?
Cette information peut-elle être vérifiée par l'auditeur ?

Généralités Exigence G.1.0.5 Gouvernance	RGPD - Règlement Général sur la Protection des Données (UE 2016/679) - Loi Informatique et Libertés	Niveau : MAJEUR
---	--	------------------------

Il existe depuis 1978 une loi, révisée en 2018, qui encadre la manière dont les personnes et les services doivent traiter vos données personnelles.

Cette loi est désormais complétée par le Règlement général sur la protection des données (RGPD), qui garantit davantage de transparence et de contrôle sur vos informations.

Son prédécesseur était appelé « Loi Informatique et Libertés ».

Cela signifie que la même législation sur la protection de la vie privée s'applique dans l'ensemble de l'Union européenne (UE). La Loi sur la protection des données personnelles n'est plus en vigueur. Le RGPD renforce les droits fondamentaux des citoyens à l'ère numérique et favorise les échanges commerciaux en clarifiant les règles applicables aux entreprises dans le cadre du marché unique numérique.

Questions pour vous aider
Disposez-vous d'une politique précisant quelles données personnelles doivent être conservées pour vos traitements et la catégorie de sécurité dans laquelle ces informations doivent être classées ?
Vous agissez conformément au niveau de sécurité défini.
Tous les documents physiques contenant des données personnelles sont-ils conservés de manière sécurisée ?
Disposez-vous de contrats de traitement valides avec toutes les parties externes qui traitent des données personnelles collectées et conservées par votre entreprise ?
L'environnement informatique et les données personnelles stockées sont-ils correctement sécurisés ?
Votre déclaration (ce que vous conservez, pendant combien de temps, pour quelle raison, de quelle manière et quelles opérations vous effectuez sur les données) est-elle facilement accessible sur votre site Internet ?
Agissez-vous conformément à cette déclaration ?
Nous vérifions à distance si votre déclaration est accessible sur votre site Internet. De plus, l'auditeur pourra, lors du contrôle physique, demander à consulter la procédure appropriée, les documents et les mesures de sécurité relatives aux données.

Généralités Exigence G.1.0.6 Gouvernance	Code d'intégrité (Loi n° 2016-1691 « Sapin II ») et Désignation d'une personne de confiance	Niveau : MAJEUR
---	---	------------------------

La désignation d'une personne de confiance est recommandée par la loi, mais n'est pas obligatoire. Dans le cadre de cette certification, la nomination d'une personne de confiance est toutefois obligatoire pour les entreprises totalisant 40 heures de travail salarié ou plus. Il incombe à l'employeur de protéger ses salariés contre les risques psychosociaux liés au travail. À ce titre, il doit élaborer une politique appropriée et la mettre effectivement en œuvre. La désignation d'une personne de confiance constitue un élément clé de cette politique.

L'entreprise doit disposer d'un code de conduite garantissant son intégrité. Les salariés doivent être informés du contenu de ce code de conduite.

Le code de conduite doit préciser comment l'employeur ou l'entreprise garantit un environnement de travail sûr pour tous les salariés, où il n'y a pas de place pour l'abus de pouvoir, le harcèlement, la fraude, les comportements inappropriés, la discrimination, l'agression ou les intimidations (y compris sexuelles).

L'objectif du code de conduite est de créer un environnement de travail exempt de comportements indésirables. Cet objectif est atteint en renforçant la sensibilisation à l'intégrité et en favorisant un environnement de travail dans lequel les collègues peuvent se signaler mutuellement les comportements transgressifs et se tenir responsables de ceux-ci. Il est également important que les personnes victimes de comportements inappropriés puissent les signaler en toute sécurité à une personne de confiance.

Une personne de confiance est à disposition des salariés souhaitant signaler ou formuler des plaintes concernant des comportements indésirables. Les fonctions d'une personne de confiance comprennent entre autres :

- Assurer le premier accueil aux salariés victimes de harcèlement et nécessitant aide et conseils.
- Examiner si une solution à l'amiable est possible.
- Informer la victime des autres options de résolution, telles que les procédures de plainte.
- Accompagner la victime, si elle souhaite soumettre le cas à une commission de plainte ou à la direction de l'entreprise.
- Orienter la victime vers d'autres organismes d'assistance, par exemple un médiateur.
- Fournir des informations sur la manière de gérer les comportements indésirables.
- Conseiller et soutenir les responsables hiérarchiques et la direction dans la prévention des comportements indésirables.
- Enregistrer les cas de comportement indésirable.
- Créer un environnement dans lequel les salariés se sentent libres et en sécurité pour s'exprimer sur leurs observations (lanceurs d'alerte).
- La personne de confiance traite toujours les informations des salariés de manière confidentielle, étant soumise à une obligation de confidentialité.

Désignation d'une personne de confiance

Les chefs d'entreprise peuvent, le cas échéant et en concertation avec le comité d'entreprise ou la représentation du personnel, choisir une personne de confiance interne ou externe :

- en dehors de l'entreprise : par exemple, par le biais du prestataire de services de santé et de sécurité au travail ou d'une association ;
- au sein de l'entreprise : un salarié de l'entreprise formé pour devenir personne de confiance ou spécialement désigné à cet effet (principalement dans les grandes organisations). Cette personne doit recevoir de la direction les moyens et pouvoirs nécessaires pour exercer sa mission.

Les coordonnées ainsi que les missions de la personne de confiance doivent être portées à la connaissance de tous les autres collaborateurs.

Questions pour vous aider
Disposez-vous d'un code de conduite en matière d'intégrité ?
Les points qui précèdent sont-ils clairement décrits dans votre règlement ?
Un représentant du personnel ou une représentation du personnel a-t-il été impliqué dans la rédaction du règlement ?
L'ensemble du personnel est-il au courant du règlement ?
Une personne de confiance a-t-elle été désignée ?
Les missions de la personne de confiance sont-elles clairement définies et les pouvoirs nécessaires lui ont-ils été attribués ?
Les salariés savent-ils à qui s'adresser pour tout signalement ou question ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Généralités Exigence G.1.0.7 Governance	Outils de levage et d'élévation Code du travail, article R. 432-23	Niveau : MAJEUR
--	---	------------------------

Les appareils de levage et de manutention sont des machines utilisées pour soulever des charges par le dessous, à l'aide d'un dispositif de levage (par exemple, des fourches ou une benne). Les appareils de levage sont des machines utilisées pour hisser des charges. Dans ce cas, la charge est suspendue à une chaîne fixée à un crochet et déplacée.

Les appareils de manutention et de levage sont tous deux des moyens de travail, puisqu'ils sont utilisés dans l'atelier pour effectuer le travail.

Que dit la loi concernant l'utilisation des moyens de travail ?

On entend par utilisation des moyens de travail toute activité s'y rapportant, telle que la mise en service ou la mise hors service, l'emploi, le transport, la réparation, la transformation, l'entretien, la maintenance ou le nettoyage.

Le Code du travail, article R. 432-23, relatif à la sécurité au travail, prévoit que les équipements de travail mis à la disposition des travailleurs dans une entreprise doivent être appropriés à l'exécution des tâches, de manière à assurer la sécurité et la santé des travailleurs lors de l'utilisation de ces équipements. Il s'agit d'une obligation fondamentale de l'employeur.

En outre, l'employeur doit veiller à ce que les équipements de travail soumis à des influences susceptibles d'entraîner un dysfonctionnement ou des défaillances (pouvant ainsi donner lieu à des situations dangereuses) fassent l'objet d'inspections périodiques.

Une législation détaillée pour ce type de machines est reprise dans le Code du travail, à l'article R. 432-23. Cette réglementation précise, entre autres, que les appareils de levage et d'élévation doivent être stables et utilisés en toute connaissance de cause. De plus, les dispositifs d'attache doivent être de bonne qualité et le risque de détachement de la charge pendant la manutention doit être minimisé.

Comme indiqué ci-dessus, la loi exige que les équipements de travail fassent l'objet d'inspections régulières. L'auditeur pourra vous demander le rapport d'inspection ainsi que le rapport d'agrément.

Questions pour vous aider
Faites-vous inspecter vos appareils de levage et de manutention en temps utile par un expert ?
Archivez-vous les rapports d'inspection et d'agrément ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Généralités Exigence G.1.1.1 Gouvernance	Chambre de commerce et des sociétés - Extrait K (bis)	Niveau : MINEUR
---	--	------------------------

L'entreprise doit être inscrite auprès de la Chambre de commerce et des sociétés pour les activités pour lesquelles elle souhaite obtenir un agrément, ou pour les activités professionnelles dont peuvent découler les activités agréées.

Preuves à fournir :

- Extrait du registre de commerce de la Chambre de commerce et des sociétés.
- Les activités professionnelles doivent être explicitement mentionnées dans l'extrait.
- Pour une première inscription, la déclaration ne doit pas dater de plus de six (6) mois.
- Toute modification de l'activité professionnelle, de la forme juridique ou de la personne physique doit être signalée, et un nouvel extrait de la Chambre de commerce et des sociétés doit être fourni.

Généralités Exigence G.1.1.2 Gouvernance	Autorisation environnementale Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (ICPE)	Niveau : MINEUR
---	--	------------------------

Toute entreprise doit disposer d'une autorisation environnementale ou déclarer ses activités. Celui-ci est subdivisé en trois catégories :

- Les entrepreneurs dont le risque de pollution est très limité peuvent effectuer une déclaration simplifiée et relèvent de la catégorie 3.
- Les activités à impact environnemental plus important nécessitent une autorisation de catégorie 2.
- Les entrepreneurs dont le risque de pollution est élevé relèvent de la catégorie 1.

Chaque déclaration ou autorisation environnementale comporte des conditions que l'entreprise doit respecter pendant l'exploitation. L'auditeur effectue un contrôle administratif et/ou sur site pour vérifier ce point.

Généralités Exigence G.1.1.3 Gouvernance	Obligation d'acceptation (le cas échéant) Directive AGECE - UPV	Niveau : MINEUR
---	--	------------------------

Vous devez afficher dans tous vos points de vente un message intitulé «Obligation d'acceptation», indiquant la manière dont vous conformez à la réglementation et la façon dont votre client peut se débarrasser de son produit usagé.

Un modèle d'affiche relatif à l'obligation d'acceptation peut être obtenu auprès du secrétariat.

Pour les déchets suivants, générés par les activités de garage, de carrosserie et de dépannage, l'obligation d'acceptation s'applique :

- huiles usagées ;
- batteries et accumulateurs hors d'usage ;
- véhicules hors d'usage ;
- appareils électriques et électroniques hors d'usage (autoradio, GPS, ...)

En tant que vendeur final de ces produits, vous êtes responsable de l'acceptation des produits hors d'usage correspondants de vos clients.

- **pneus usagés** : si vous êtes vendeur final de pneus, vous êtes responsable de l'acceptation des pneus usagés de vos clients. Le client peut déposer gratuitement un pneu usagé lors de l'achat d'un pneu neuf. Vous devez organiser cette collecte de manière coordonnée. L'organisme de gestion des pneus usagés en assure la collecte et le traitement. Si vous vous enregistrez comme point de collecte, vous pouvez bénéficier d'une collecte gratuite via l'un des collecteurs agréés. Vous devez alors accepter gratuitement les pneus usagés des consommateurs, même lorsqu'ils n'achètent pas de pneus neufs. Cette acceptation gratuite sans achat est toutefois limitée à un maximum de quatre pneus par foyer.

Si vous achetez les produits mentionnés auprès d'un fournisseur étranger, vous êtes considéré comme importateur/producteur. Dans ce cas, vous êtes et demeurez responsable de la collecte et du traitement des déchets générés par vos produits. Vous pouvez pour cela vous affilier aux organismes de gestion concernés, ou bien soumettre un plan individuel de prévention et de gestion des déchets dans lequel vous présentez en détail l'organisation de votre collecte et de votre traitement pour approbation.

Lors d'un audit administratif et sur site, l'auditeur vérifie si vous vous conformez à l'obligation légale d'acceptation.

Chapitre 2

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les **Spécialistes des pneumatiques < 3 500 kg**,

relevant des catégories Environnement (Environment) et Gouvernance (Governance), avec leur qualification majeure ou mineure.

Vous devez vous conformer sans délai aux exigences classées comme majeures. En totalisant l'ensemble des exigences mineures, vous devez atteindre au moins un score suffisant de six (6).

Si vous n'êtes pas un spécialiste des pneumatiques, vous pouvez ignorer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environnement (environnement)

S = Social (RSE, responsabilité sociétale des entreprises)

G = Gouvernance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = indique le chapitre

Deuxième chiffre = indication d'exigence majeure ou mineure

Majeure = obligatoire

Mineure = la somme doit atteindre au moins un score suffisant de six (6)

Troisième chiffre = exigence suivante au sein de la catégorie (E, S ou G)



Environnement -sg

Pneus < 3 500 kg Exigence E.2.1.1 Environnement	Conseils	Niveau : MINEUR
---	-----------------	------------------------

L'entreprise spécialisée dans les pneus doit disposer de personnel qualifié, capable d'inspecter les pneus et de conseiller les clients.

Nous faisons particulièrement référence à la détection d'une pression de pneus incorrecte, d'un motif d'usure irrégulier ou d'anomalies au niveau des pneus, de la suspension ou de la géométrie des trains roulants. Ces éléments entraînent en effet une consommation de carburant plus élevée ainsi qu'une usure accrue du véhicule et des pneus.



L'entreprise n'a pas besoin de réaliser elle-même les travaux associés, tels que la géométrie des trains roulants ou le remplacement des amortisseurs, mais doit être en mesure d'orienter le client vers un prestataire de service compétent.

Questions pour vous aider
Vos collaborateurs sont-ils en mesure de constater les écarts / anomalies mentionnés ?
Pouvez-vous également remédier aux causes les plus fréquentes de ces anomalies ?
Dans le cas contraire, pouvez-vous orienter le client vers un prestataire compétent ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Pneus < 3 500 kg Exigence E.2.1.2 Environnement	Pneus usagés	Niveau : MINEUR
---	---------------------	------------------------

L'utilisation de pneus usagés qui répondent encore aux exigences légales et aux normes générales de sécurité constitue une initiative positive d'un point de vue environnemental.

- Avantages économiques
- Avantages écologiques
- Sécurité.

Chez les clients professionnels, tels que les sociétés de leasing, l'utilisation d'un pneu usagé provenant de leur propre stock est déjà une pratique courante. En tant que spécialiste des pneus, proposez-vous ce service ?

Proposez-vous également, dans la mesure du possible, un stockage local des pneus usagés, afin de réduire les transports inutiles et la pollution associée ?

Questions pour vous aider
Utilisez-vous des pneus usagés qui satisfont encore aux exigences légales et aux normes générales de sécurité ?
Proposez-vous un stockage local de ces pneus ? (Afin d'éviter des transports inutiles et la pollution associée)
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Pneus < 3 500 kg Exigence G.2.0.1 Gouvernance	Étiquette européenne des pneus 2.0	Niveau : MAJEUR
---	---	------------------------

Il y a bientôt huit ans, tous les points de vente européens de pneus pour voitures (véhicules particuliers et utilitaires légers) étaient tenus d'afficher l'étiquette des pneus sur leurs produits et d'informer le consommateur.

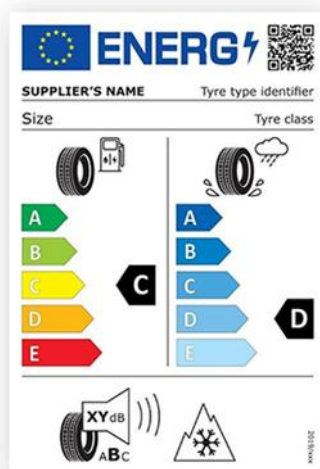
Les objectifs climatiques, les progrès techniques et les améliorations des produits réalisés ces dernières années ont conduit à une version révisée de l'étiquette initiale. La nouvelle réglementation (UE) 2020/740 est entrée en vigueur le 26 juin 2020 et est applicable depuis le 1er mai 2021.

Selon la Commission européenne, ces nouvelles règles devraient permettre des économies d'énergie équivalentes à la suppression de 4 millions de voitures par an sur les routes de l'UE. Miguel Arias Cañete, commissaire européen à l'Action pour le climat et à l'Énergie, a déclaré : « L'efficacité énergétique s'applique également à notre manière de conduire. En optant pour des pneus les plus économes en énergie, les citoyens et entreprises européens peuvent réduire sensiblement leur consommation de carburant, ce qui permet des économies financières tout en préservant l'environnement. C'est la voie européenne vers une véritable sécurité énergétique et la protection du climat. »

La réglementation révisée prévoit un certain nombre de modifications importantes par rapport aux règles existantes. L'étiquette contient les mêmes informations, mais dans la nouvelle présentation, des icônes plus claires ont été choisies. De plus, l'étiquette est désormais dotée d'un code QR, permettant de consulter toutes les informations relatives au pneu depuis une base de données.

Une modification majeure est que, depuis le 1er mai 2021, les pneus pour poids lourds (C3) doivent également être munis d'une étiquette sous forme d'autocollant apposé sur le pneu.

Le législateur n'a pas prévu de différences dans la présentation de l'étiquette ni dans les obligations imposées aux points de vente de pneus pour véhicules légers et lourds après le 1er mai 2021.



L'illustration informe l'utilisateur final (consommateur, gestionnaire de de flotte, entreprise de transport) sur la consommation de carburant, l'adhérence sur sol mouillé et le bruit de roulement externe du pneu concerné en se basant sur des méthodes de test harmonisées. Ainsi, chacun peut appliquer un ensemble de critères personnalisés lors de sa sélection et, grâce à cette information, contribuer à une meilleure protection de l'environnement et à la sécurité routière.

À partir du 1er mai 2021, une sorte de période transitoire pour l'ancien étiquetage des pneus est entrée en vigueur. Les anciennes et nouvelles étiquettes peuvent coexister et être proposées à la vente sur le marché, mais depuis de cette date, un pneu ne peut plus être mis sur le marché ou commercialisé pour la première fois dans l'Union européenne avec l'ancienne étiquette.

Obligations pour tous les points de vente de pneus

La législation européenne impose que les étiquettes soient visibles pour les consommateurs dans toutes les situations de vente, y compris dans le commerce en ligne.

De plus, le vendeur doit, comme précédemment, indiquer les valeurs de l'étiquette sur la facture ou les fournir séparément sur un document séparé, afin que l'utilisateur final sache quels pneus sont montés sur son véhicule.

Exceptions

La réglementation, tout comme la précédente, comporte un certain nombre d'exceptions. Ainsi, la législation ne s'applique pas aux pneus tout-terrain professionnels ni aux pneus conçus uniquement pour des véhicules immatriculés pour la première fois avant le 1er octobre 1990.

Constituent également une exception:

- les roues de secours temporaires (T),
- les pneus de catégorie de vitesse inférieure à 80 km/h,
- les pneus d'un diamètre nominal inférieur à 254 mm ou supérieur à 635 mm,
- les pneus équipés de dispositifs d'adhérence supplémentaires (comme les pneus cloutés),
- les pneus conçus exclusivement pour la compétition,
- les pneus d'occasion (sauf s'ils sont importés depuis un pays tiers).

Questions pour vous aider
Affichez-vous clairement l'étiquette du pneu sur chaque pneu ?
Êtes-vous en mesure d'informer suffisamment le consommateur afin qu'il puisse faire un choix basé sur un ensemble de critères personnalisé ?
Êtes-vous en mesure d'indiquer les valeurs de l'étiquette du pneu vendu sur la facture, ou fournissez-vous ces informations séparément sur un document papier ?
Essayez-vous, dans la mesure du possible, de vendre des pneus ayant un moindre impact sur l'environnement et améliorant la sécurité du conducteur ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Chapitre 3

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les **Spécialistes des pneumatiques > 3 500 kg,**

relevant des catégories Environnement (Environment) et Gouvernance (Governance), avec leur qualification majeure ou mineure.

Vous devez vous conformer sans délai aux exigences classées comme majeures. En totalisant l'ensemble des exigences mineures, vous devez atteindre au moins un score suffisant de six (6).

Si vous n'êtes pas un spécialiste des pneumatiques, vous pouvez ignorer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environnement (environnement)

S = Social (RSE, responsabilité sociétale des entreprises)

G = Gouvernance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = indique le chapitre

Deuxième chiffre = indication d'exigence majeure ou mineure

Majeure = obligatoire

Mineure = au moins une note suffisante (6) quand on en fait la somme

Troisième chiffre = exigence suivante au sein de la catégorie (E, S ou G)



Environnement -sg

Pneus > 3 500 kg Exigence E.3.0.1 Environnement	Gestion des pneus	Niveau : MAJEUR
---	--------------------------	------------------------

Lorsque le garage fournit également des pneus, il doit disposer d'un ensemble de services contribuant à la durabilité pour l'entreprise et ses clients.

Reprofilage

L'entreprise doit disposer des connaissances nécessaires pour effectuer le reprofilage des pneus. La réalisation effective du reprofilage peut se faire en interne, mais peut également être sous-traitée. Bien entendu, la sécurité et l'aptitude du véhicule à être utilisé restent des critères déterminants dans ce choix.

Rechapage

Les pneus rechapés sont privilégiés pour les camions et les autobus, car la carcasse du pneu d'origine peut être réutilisée. Cela permet de réduire l'utilisation de matières premières. De nos jours, ces pneus n'ont plus rien à envier aux pneus neufs en termes de qualité. Les carcasses destinées au rechapage doivent être évaluées quant à leur potentiel de réutilisation par un rechapreur de pneus certifié ISO. La production d'un pneu rechapé nécessite jusqu'à 75 % d'énergie et de matières premières en moins que la fabrication d'un pneu neuf. En outre, le recours à la mise en décharge des pneus usagés diminue. En Europe, la moitié de tous les pneus montés sont rechapés. L'utilisation de pneus rechapés permet également de réduire les coûts d'entretien, ce qui entraîne une diminution du coût au kilomètre.

Remplacement

Le garage doit conseiller correctement le client. Les informations concernant la résistance au roulement, l'adhérence et le niveau sonore doivent être disponibles et prises en compte dans les recommandations fournies au client. Par ailleurs, les informations relatives au pneu vendu doivent lui être remises.

Questions pour vous aider
Disposez-vous des connaissances nécessaires pour proposer en toute sécurité le reprofilage ou le rechapage au client ?
Le reprofilage est-il pratiqué ?
Le rechapage est-il pratiqué ?
Le client est-il correctement conseillé lors du remplacement et dispose-t-il des informations appropriées à cet effet ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Pneus > 3 500 kg Exigence E.3.1.1 Environnement	Conseils	Niveau : MINEUR
---	-----------------	------------------------

L'entreprise spécialisée dans les pneus doit disposer de personnel qualifié, capable d'inspecter les pneus et de conseiller les clients.

Nous faisons particulièrement référence à la détection d'une pression de pneus incorrecte, d'un motif d'usure irrégulier ou d'anomalies au niveau des pneus, de la suspension ou de la géométrie des trains roulants. Ces éléments entraînent en effet une consommation de carburant plus élevée ainsi qu'une usure accrue du véhicule et des pneus.

L'entreprise n'a pas besoin de réaliser elle-même les travaux associés, tels que la géométrie des trains roulants ou le remplacement des amortisseurs, mais doit être en mesure d'orienter le client vers un prestataire de service compétent.



Questions pour vous aider
Vos collaborateurs sont-ils en mesure de constater les écarts / anomalies mentionnés ?
Pouvez-vous également remédier aux causes les plus fréquentes de ces anomalies ?
Dans le cas contraire, pouvez-vous orienter le client vers un prestataire compétent ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Pneus > 3 500 kg Exigence E.3.1.2 Environnement	Pneus d'occasion	Niveau : MINEUR
---	-------------------------	------------------------

L'utilisation de pneus usagés qui répondent encore aux exigences légales et aux normes générales de sécurité constitue une initiative positive d'un point de vue environnemental.

- Avantages économiques
- Avantages écologiques
- Sécurité.

Chez les clients professionnels, tels que les sociétés de leasing, l'utilisation d'un pneu usagé provenant de leur propre stock est déjà une pratique courante. En tant que spécialiste des pneus, proposez-vous ce service ?

Proposez-vous également, dans la mesure du possible, un stockage local des pneus usagés, afin de réduire les transports inutiles et la pollution associée ?

Questions pour vous aider
Utilisez-vous des pneus usagés qui satisfont encore aux exigences légales et aux normes générales de sécurité ?
Proposez-vous un stockage local de ces pneus ? (Afin d'éviter des transports inutiles et la pollution associée)
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

es-Governance

Pneus > 3 500 kg Exigence G.3.0.1 Gouvernance	étiquette européenne 2.0 pour les pneus	Niveau : MAJEUR
---	--	------------------------

Il y a bientôt huit ans, tous les points de vente européens de pneus pour voitures (véhicules particuliers et utilitaires légers)   taient tenus d'afficher l'étiquette des pneus sur leurs produits et d'informer le consommateur.

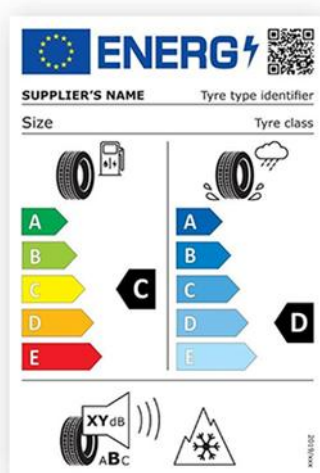
Les objectifs climatiques, les progrès techniques et les améliorations des produits réalisés ces dernières années ont conduit à une version révisée de l'étiquette initiale. La nouvelle réglementation (UE) 2020/740 est entrée en vigueur le 26 juin 2020 et est applicable depuis le 1er mai 2021.

Selon la Commission européenne, ces nouvelles règles devraient permettre des économies d'énergie équivalentes à la suppression de 4 millions de voitures par an sur les routes de l'UE. Miguel Arias Ca  ete, commissaire européen à l'Action pour le climat et à l'énergie, a déclaré :
« L'efficacité énergétique s'applique également à notre manière de conduire. En optant pour des pneus les plus économiques en énergie, les citoyens et entreprises européens peuvent réduire sensiblement leur consommation de carburant, ce qui permet des économies financières tout en préservant l'environnement. C'est la voie européenne vers une véritable sécurité énergétique et la protection du climat. »

La réglementation révisée prévoit un certain nombre de modifications importantes par rapport aux règles existantes. L'étiquette contient les mêmes informations, mais dans la nouvelle présentation, des icônes plus claires ont été choisies. De plus, l'étiquette est désormais dotée d'un code QR, permettant de consulter toutes les informations relatives au pneu depuis une base de données.

Une modification majeure est que, depuis le 1er mai 2021, les pneus pour poids lourds (C3) doivent également être munis d'une étiquette sous forme d'autocollant apposé sur le pneu.

Le législateur n'a pas prévu de différences dans la présentation de l'étiquette ni dans les obligations imposées aux points de vente de pneus pour véhicules légers et lourds après le 1er mai 2021.



L'illustration informe l'utilisateur final (consommateur, gestionnaire de de flotte, entreprise de transport) sur la consommation de carburant, l'adhérence sur sol mouillé et le bruit de roulement externe du pneu concerné en se basant sur des méthodes de test harmonisées.

Ainsi, chacun peut appliquer un ensemble de critères personnalisé lors de sa sélection et, grâce à cette information, contribuer à une meilleure protection de l'environnement et à la sécurité routière.

   partir du 1er mai 2021, une sorte de période transitoire pour l'ancien étiquetage des pneus est entrée en vigueur. Les anciennes et nouvelles étiquettes peuvent coexister et être proposées à la vente sur le marché, mais depuis de cette date, un pneu ne peut plus être mis sur le marché ou commercialisé pour la première fois dans l'Union européenne avec l'ancienne étiquette.

Obligations pour tous les points de vente de pneus

La législation européenne impose que les étiquettes soient visibles pour les consommateurs dans toutes les situations de vente, y compris dans le commerce en ligne.

De plus, le vendeur doit, comme précédemment, indiquer les valeurs de l'étiquette sur la facture ou les fournir séparément sur un document séparé, afin que l'utilisateur final sache quels pneus sont montés sur son véhicule.

Exceptions

La réglementation, tout comme la précédente, comporte un certain nombre d'exceptions. Ainsi, la législation ne s'applique pas aux pneus tout-terrain professionnels ni aux pneus conçus uniquement pour des véhicules immatriculés pour la première fois avant le 1er octobre 1990.

Constituent également une exception:

- les roues de secours temporaires (T),
- les pneus de catégorie de vitesse inférieure à 80 km/h,
- les pneus d'un diamètre nominal inférieur à 254 mm ou supérieur à 635 mm,
- les pneus équipés de dispositifs d'adhérence supplémentaires (comme les pneus cloutés),
- les pneus conçus exclusivement pour la compétition,
- les pneus d'occasion (sauf s'ils sont importés depuis un pays tiers).

Questions pour vous aider
Affichez-vous clairement l'étiquette du pneu sur chaque pneu ?
Êtes-vous en mesure d'informer suffisamment le consommateur afin qu'il puisse faire un choix basé sur un ensemble de critères personnalisé ?
Êtes-vous en mesure d'indiquer les valeurs de l'étiquette du pneu vendu sur la facture, ou fournissez-vous ces informations séparément sur un document papier ?
Essayez-vous, dans la mesure du possible, de vendre des pneus ayant un moindre impact sur l'environnement et améliorant la sécurité du conducteur ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Chapitre 4

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour **l'Entretien mécanique et la réparation des véhicules légers < 3 500 kg** relevant de la catégorie Environnement (Environment) avec la qualification mineure.

Vous devez vous conformer sans délai aux exigences classées comme majeures. En totalisant l'ensemble des exigences mineures, vous devez atteindre au moins un score suffisant de six (6).

Si vous n'êtes pas un spécialiste de l'entretien mécanique et de la réparation de véhicules légers, vous pouvez ignorer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environnement (environnement)

S = Social (RSE, responsabilité sociétale des entreprises)

G = Gouvernance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = le chapitre

Deuxième chiffre = indication d'exigence majeure ou mineure

Majeure = obligatoire

Mineure = au moins une note suffisante (6) quand on en fait la somme

Troisième chiffre = exigence suivante au sein de la catégorie (E, S ou G)



Environnement -sg

Entretien et réparation < 3 500 kg Exigence E.4.1.1 Environnement	Pièces d'occasion démontées/révisées, norme : dans 6 % des cas qui se présentent	Niveau : MINEUR
---	--	-----------------

En France, la loi stipule que les garages doivent proposer, autant que possible, la réutilisation des pièces d'origine pour une grande partie des composants des véhicules âgés de deux ans ou plus lors de leur réparation.

Environ 1,5 million de véhicules hors d'usage (VHU) en France ne circulent plus sur les routes. Ces véhicules représentent un potentiel considérable, car les pièces d'origine et d'occasion démontées peuvent être réutilisées de manière appropriée. Depuis le 1er janvier 2017, le gouvernement français impose aux garages de fournir des devis incluant des pièces d'origine et d'occasion.

Les avantages des pièces d'origine et d'occasion sont nombreux : elles s'inscrivent dans une économie circulaire, sont jusqu'à 60 % moins coûteuses, et sont durables, puisqu'elles ne nécessitent pas de nouvelles matières premières. Elles participent également au mandat des États membres de l'Union européenne de récupérer au moins 95 % du poids des véhicules en fin de vie. Outre les avantages environnementaux, l'impact économique est également considérable : de nombreuses entreprises de démontage automobile génèrent des revenus en vendant des pièces d'occasion. Comme tous les autres fournisseurs, les concessionnaires automobiles sont tenus de fournir ces pièces tant qu'un nombre raisonnable d'exemplaires du produit reste en circulation. Dans la pratique, un délai d'environ dix ans est appliqué pour les véhicules.

La pièce de rechange d'occasion doit provenir d'un centre agréé par les autorités régionales pour la dépollution, le démantèlement et la destruction des véhicules hors d'usage. Par ailleurs, le titulaire du certificat doit s'assurer que la pièce d'occasion ne provient pas d'un circuit frauduleux.

Sont entendus par « pièces » :

- Pièces d'occasion (réutilisation), qu'il s'agisse de pièces cosmétiques ou techniques ;
- Pièces échangeables (révision partielle) ;
- Pièces rénovées.

Des conditions s'appliquent pour assurer l'uniformité de la qualité, afin que l'on sache toujours ce qui est livré. Par ailleurs, des conditions concernant les modalités de livraison et les garanties sont également en vigueur.

L'entreprise de démontage doit être agréée en tant que centre de dépollution, démantèlement et destruction de véhicules hors d'usage et vous devez disposer des informations suivantes lors de l'achat de la pièce de remplacement :

- Immatriculation du véhicule d'origine
- Numéro VIN du véhicule d'origine
- Kilométrage du véhicule d'origine

Ces données doivent figurer dans l'administration du titulaire du certificat. Si les autorités régionales ne disposent pas de centres agréés de dépollution, vous devez fournir à l'auditeur des preuves démontrant que vous respectez les exigences en vigueur.

De plus, la pièce d'origine démontée ne doit pas être plus ancienne que le véhicule pour lequel elle est destinée, sauf accord explicite du client.

Sont également considérées comme des pièces démontées les pièces issues de votre propre stock, qui seront réutilisées ultérieurement dans le cadre du processus d'entretien et/ou de réparation. Ces pièces doivent être stockées autant que possible au sein de l'atelier afin d'éviter la mise en place d'un processus logistique inutile et préjudiciable à l'environnement. Par ailleurs, le nombre de véhicules hors d'usage dont les pièces sont démontées pour être utilisées dans votre atelier doit être limité à cinq véhicules maximum, sauf si vous disposez également d'un agrément en tant que centre de dépollution, de démantèlement et de destruction des véhicules hors d'usage. Enfin, le stockage des véhicules hors d'usage doit se faire sur un sol étanche équipé d'un système de drainage imperméable.

Lors de l'audit physique, l'auditeur évalue le respect de la norme de 6 % à partir des données du système de commande, le cas échéant du système de management environnemental, ainsi que des accords documentés conclus avec les entreprises de démontage.

Questions pour vous aider
Des pièces de rechange d'occasion et/ou des pièces rinnovées sont-elles utilisées dans au moins 6 % des cas rencontrés ?
Êtes-vous une entreprise de démontage agréée en tant que centre de dépollution, de démantèlement et de destruction de véhicules hors d'usage ?
Les accords conclus avec les entreprises de démontage (qualité, livraison et garanties) sont-ils documentés ?
L'origine de la pièce peut-elle être retracée jusqu'au véhicule d'origine ? Cette traçabilité est-elle documentée et archivée ?
Le client est-il correctement informé de la possibilité d'utiliser des pièces d'origine démontées et/ou rinnovées ?
Les avantages de l'utilisation de pièces démontées et/ou rinnovées sont-ils expliqués au client ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte) ?

Chapitre 5

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour **l'Entretien mécanique et la réparation des véhicules lourds > 3 500 kg**

relevant des catégories Environnement (Environment) et Gouvernance (Governance), avec leur qualification majeure ou mineure.

Vous devez vous conformer sans délai aux exigences classées comme majeures. En totalisant l'ensemble des exigences mineures, vous devez atteindre au moins un score suffisant de six (6).

Si vous n'êtes pas un spécialiste de l'entretien mécanique et de la réparation de véhicules lourds, vous pouvez ignorer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environnement (environnement)

S = Social (RSE, responsabilité sociétale des entreprises)

G = Gouvernance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = indique le chapitre

Deuxième chiffre = indication d'exigence majeure ou mineure

Majeure = obligatoire

Mineure = au moins une note suffisante (6) quand on en fait la somme

Troisième chiffre = exigence suivante au sein de la catégorie (E, S ou G)



Environnement -sg

Entretien mécanique et réparation > 3 500 kg Exigence E.5.0.1 Environnement	Gestion des pneumatiques	Niveau : MAJEUR
---	--------------------------	-----------------

Lorsque le garage fournit également des pneus, il doit disposer d'un ensemble de services contribuant à la durabilité pour l'entreprise et ses clients.

Reprofilage

L'entreprise doit disposer des connaissances nécessaires pour effectuer le reprofilage des pneus. La réalisation effective du reprofilage peut se faire en interne, mais peut également être sous-traitée. Bien entendu, la sécurité et l'aptitude du véhicule à être utilisé restent des critères déterminants dans ce choix.

Rechapage

Les pneus rechapés sont privilégiés pour les camions et les autobus, car la carcasse du pneu d'origine peut être réutilisée. Cela permet de réduire l'utilisation de matières premières. De nos jours, ces pneus n'ont plus rien à envier aux pneus neufs en termes de qualité. Les carcasses destinées au rechapage doivent être évaluées quant à leur potentiel de réutilisation par un rechapreur de pneus certifié ISO. La production d'un pneu rechapé nécessite jusqu'à 75 % d'énergie et de matières premières en moins que la fabrication d'un pneu neuf. En outre, le recours à la mise en décharge des pneus usagés diminue.

En Europe, la moitié de tous les pneus montés sont rechapés. L'utilisation de pneus rechapés permet également de réduire les coûts d'entretien, ce qui entraîne une diminution du coût au kilomètre.

Remplacement

Le garage doit conseiller correctement le client. Les informations concernant la résistance au roulement, l'adhérence et le niveau sonore doivent être disponibles et prises en compte dans les recommandations fournies au client. Par ailleurs, les informations relatives au pneu vendu doivent lui être remises.

Questions pour vous aider
Le reprofilage est-il utilisé ?
Le rechapage est-il utilisé ?
Le client reçoit-il des conseils appropriés lors du remplacement des pneumatiques, et les informations nécessaires sont-elles disponibles à cet effet ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte) ?

Entretien mécanique et réparation > 3 500 kg Exigence E.5.1.1 Environnement	Pièces de rechange d'occasion, norme : utilisées dans au moins 6 % des cas rencontrés	Niveau : MINEUR
---	---	-----------------

En France, la loi stipule que les garages doivent proposer, autant que possible, la réutilisation des pièces d'origine pour une grande partie des composants des véhicules âgés de deux ans ou plus lors de leur réparation.

Environ 1,5 million de véhicules hors d'usage (VHU) en France ne circulent plus sur les routes. Ces véhicules représentent un potentiel considérable, car les pièces d'origine et d'occasion démontées peuvent être réutilisées de manière appropriée. Depuis le 1er janvier 2017, le gouvernement français impose aux garages de fournir des devis incluant des pièces d'origine et d'occasion.

Les avantages des pièces d'origine et d'occasion sont nombreux : elles s'inscrivent dans une économie circulaire, sont jusqu'à 60 % moins coûteuses, et sont durables, puisqu'elles ne nécessitent pas de nouvelles matières premières. Elles participent également au mandat des États membres de l'Union européenne de récupérer au moins 95 % du poids des véhicules en fin de vie. Outre les avantages environnementaux, l'impact économique est également considérable : de nombreuses entreprises de démontage automobile génèrent des revenus en vendant des pièces d'occasion. Comme tous les autres fournisseurs, les concessionnaires automobiles sont tenus de fournir ces pièces tant qu'un nombre raisonnable d'exemplaires du produit reste en circulation. Dans la pratique, un délai d'environ dix ans est appliqué pour les véhicules.

La pièce de rechange d'occasion doit provenir d'un centre agréé par les autorités régionales pour la dépollution, le démantèlement et la destruction des véhicules hors d'usage. Par ailleurs, le titulaire du certificat doit s'assurer que la pièce d'occasion ne provient pas d'un circuit frauduleux.

Sont entendus par « pièces » :

- Pièces d'occasion (réutilisation), qu'il s'agisse de pièces cosmétiques ou techniques ;
- Pièces échangeables (révision partielle) ;
- Pièces rénovées.

Des conditions s'appliquent pour assurer l'uniformité de la qualité, afin que l'on sache toujours ce qui est livré. Par ailleurs, des conditions concernant les modalités de livraison et les garanties sont également en vigueur.

L'entreprise de démontage doit être agréée en tant que centre de dépollution, démantèlement et destruction de véhicules hors d'usage et vous devez disposer des informations suivantes lors de l'achat de la pièce de remplacement :

- Immatriculation du véhicule d'origine
- Numéro VIN du véhicule d'origine
- Kilométrage du véhicule d'origine

Ces données doivent figurer dans l'administration du titulaire du certificat. Si les autorités régionales ne disposent pas de centres agréés de dépollution, vous devez fournir à l'auditeur des preuves démontrant que vous respectez les exigences en vigueur.

De plus, la pièce d'origine démontée ne doit pas être plus ancienne que le véhicule pour lequel elle est destinée, sauf accord explicite du client.

Sont également considérées comme des pièces démontées les pièces issues de votre propre stock, qui seront réutilisées ultérieurement dans le cadre du processus d'entretien et/ou de réparation. Ces pièces doivent être stockées autant que possible au sein de l'atelier afin d'éviter la mise en place d'un processus logistique inutile et préjudiciable à l'environnement. Par ailleurs, le nombre de véhicules hors d'usage dont les pièces sont démontées pour être utilisées dans votre atelier doit être limité à cinq véhicules maximum, sauf si vous disposez également d'un agrément en tant que centre de dépollution, de démantèlement et de destruction des véhicules hors d'usage. Enfin, le stockage des véhicules hors d'usage doit se faire sur un sol étanche équipé d'un système de drainage imperméable.

Lors de l'audit physique, l'auditeur évalue le respect de la norme de 6 % à partir des données du système de commande, le cas échéant du système de management environnemental, ainsi que des accords documentés conclus avec les entreprises de démontage.

Questions pour vous aider
Des pièces de rechange d'occasion et/ou des pièces rinnovées sont-elles utilisées dans au moins 6 % des cas rencontrés ?
Votre fournisseur de pièces d'occasion est-il un centre agréé pour la dépollution, le démantèlement et la destruction de véhicules hors d'usage ?
Les accords conclus avec les entreprises de démontage (qualité, livraison et garanties) sont-ils documentés ?
L'origine de la pièce peut-elle être retracée jusqu'au véhicule d'origine ? Cette traçabilité est-elle documentée et archivée ?
Le client est-il correctement informé de la possibilité d'utiliser des pièces d'origine démontées et/ou rinnovées ?
Les avantages de l'utilisation de pièces démontées et/ou rinnovées sont-ils expliqués au client ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte) ?

Entretien mécanique et réparation > 3 500 kg Exigence E.5.1.2 Environnement	RetroFit	Niveau : MINEUR
---	----------	-----------------

Pour compléter la réutilisation de pièces (exigence 1), une attention particulière est portée à la réutilisation d'éléments fonctionnels, appelée rétrofit, lors de l'entretien mécanique et de la réparation des véhicules de plus de 3 500 kg.

Il s'agit d'éléments fonctionnels tels que :

- Hayons   l  vateurs ;
- Bennes basculantes ;
- Installations frigorifiques ou leurs composantes (compresseur, etc.) ;
- Installations de grue et de treuil.

L'entreprise doit appliquer le rétrofit et, dans tous les cas, en tenir compte dans son offre.



Questions pour vous aider
Des solutions de rétrofit sont-elles proposées au client ?
Disposez-vous d'un stockage interne d'éléments adaptés au rétrofit ?
L'entreprise dispose-t-elle de fournisseurs externes pour les éléments de rétrofit ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte) ?

Entretien mécanique et réparation > 3 500 kg Exigence G.5.0.1 Gouvernance	Travaux sur des installations frigorifiques mobiles	Niveau : MAJEUR
---	---	-----------------

Les unités de réfrigération des camions et des remorques frigorifiques contiennent souvent des gaz à effet de serre fluorés (F-gaz) utilisés comme fluides frigorigènes, notamment le R404A, le R410A et le R-134a. Ces gaz ont un impact très négatif sur le climat. C'est pourquoi les interventions sur ces unités de réfrigération doivent être réalisées conformément aux obligations du règlement (UE) n° 517/2014.

Cela implique que :

- Les interventions (telles que le remplissage ou la vidange de fluide frigorigène, les réparations sur le circuit frigorifique) sur les composants contenant du fluide frigorigène doivent être effectuées par un technicien frigoriste agréé ;
- L'émission intentionnelle de fluide frigorigène est interdite ;
- Des mesures de précaution doivent être prises pour éviter toute émission involontaire, et toutes les mesures techniquement et économiquement réalisables doivent être mises en œuvre pour réduire au minimum les fuites de F-gaz ;
- Les unités frigorifiques contenant 5 tonnes de CO₂ équivalent¹ ou plus de fluide frigorigène doivent être contrôlées au moins une fois tous les douze mois par un technicien frigoriste agréé afin de vérifier l'absence de fuites ;
- Un registre doit être tenu pour les unités frigorifiques contenant plus de 5 tonnes de CO₂ équivalent² de fluide frigorigène. Le registre reprend notamment :
 - o la quantité de gaz à effet de serre fluorés chargée ou rechargée dans les installations frigorifiques,
 - o la quantité récupérée de gaz à effet de serre fluorés et de substances réglementées issues des installations frigorifiques ainsi que leur destination,
 - o les résultats des contrôles d'étanchéité.

Des alternatives aux fluides frigorigènes HFC sont actuellement en cours de développement. Il s'agit à la fois de fluides frigorigènes présentant un potentiel de réchauffement global (PRG ou GWP) faible ou négligeable et de systèmes de refroidissement n'utilisant pas la méthode classique d'évaporation. Il peut être pertinent, lors du renouvellement du parc de véhicules ou du remplacement des unités frigorifiques, de s'informer sur ces solutions.

¹⁻² La quantité de CO₂ équivalent, exprimée en tonnes, contenue dans une unité frigorifique est calculée en multipliant la masse du fluide frigorigène, exprimée en kilogrammes, par son potentiel de réchauffement global (PRG ou GWP), puis en divisant le résultat par 1 000.

Questions pour vous aider
Les interventions (telles que le remplissage ou la vidange de fluide frigorigène, les réparations sur le circuit frigorifique) sur les composants contenant du fluide frigorigène sont-elles effectuées par un technicien frigoriste agréé ?
Les équipements de protection individuelle appropriés sont-ils disponibles et veillez-vous à leur bonne utilisation ?
Des mesures de précaution ont-elles été prises pour éviter toute émission involontaire, et toutes les mesures techniquement et économiquement réalisables ont-elles été mises en œuvre afin de réduire au minimum les fuites de F-gaz ?
Les unités frigorifiques contenant 5 tonnes équivalent CO ₂ ou plus de fluide frigorigène sont-elles contrôlées pour détecter d'éventuelles fuites au moins une fois tous les douze mois par un technicien frigoriste agréé ?
Un registre est-il tenu pour les unités frigorifiques contenant plus de 5 tonnes équivalent CO ₂ de fluide frigorigène ? Ce registre reprend-il notamment : - la quantité de gaz à effet de serre fluorés chargée ou rechargée dans les installations frigorifiques ; - la quantité de gaz à effet de serre fluorés et de substances réglementées récupérées dans les installations, ainsi que leur destination ; - les résultats des contrôles d'étanchéité ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte) ?

Chapitre 6

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les **Réparations de carrosserie des véhicules légers < 3 500 kg** relevant des catégories Environnement (Environment) et Gouvernance (Governance), avec leur qualification majeure ou mineure.

Vous devez vous conformer sans délai aux exigences classées comme majeures. En totalisant l'ensemble des exigences mineures, vous devez atteindre au moins un score suffisant de six (6).

Si vous n'êtes pas un réparateur de carrosserie dans la catégorie < 3 500 kg, vous pouvez ignorer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environnement (environnement)

S = Social (RSE, responsabilité sociétale des entreprises)

G = Gouvernance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = indique le chapitre

Deuxième chiffre = indication d'exigence majeure ou mineure

Majeure = obligatoire

Mineure = au moins une note suffisante (6) quand on en fait la somme

Troisième chiffre = exigence suivante au sein de la catégorie (E, S ou G)



es-Governance

Réparation de carrosserie des véhicules légers < 3 500 kg Exigence E.6.0.1 Environnement	Réparer au lieu de remplacer (au moins 40 %)	Niveau : MAJEUR
---	---	-----------------

Le choix de la réparation partielle plutôt que du remplacement est désormais largement adopté. Une application correcte et efficace de ces réparations permet d'obtenir des résultats à la fois économiques et respectueux de l'environnement. En effet, l'impact sur l'environnement est réduit, car l'utilisation de matières premières est moindre, tandis que sur le plan économique, les délais d'exécution sont plus courts, la prestation repose principalement sur la main-d'œuvre, et la quantité de déchets générés reste limitée.

Voici un aperçu des principaux avantages :

- Gain de temps grâce à une exécution plus efficace.
- La prestation repose principalement sur la main-d'œuvre.
- Économie de matériaux, réduisant l'utilisation de matières premières.
- Alternative avantageuse au remplacement (réduction des coûts).
- Moins de déchets générés.

La norme relative à cette exigence stipule que cette méthode (quel que soit le point considéré) doit être proposée dans au moins 40 % des cas de manière vérifiable.

Les réparations partielles peuvent être appliquées pour des dommages ayant une surface maximale de travail de 6 dm² (format A4). Voici quelques exemples :

- Polissage

Un dommage peut être poli lorsque la rayure n'est pas profonde dans la couche de peinture. Ces interventions sont réalisées en traitant le grain (physique ou chimique) à l'aide d'une machine à grande vitesse.

- Débosselage sans peinture (DSP)

Si la peinture n'est pas endommagée, la technique de débosselage sans peinture peut être appliquée. Ces interventions sont réalisées à l'aide d'outils spécialisés, tels que la fixation d'adaptateurs avec un extracteur à frappe et un levier de débosselage.

- Réparation de pièces en plastique

Les dommages sur les pièces en plastique peuvent être réparés à l'aide de différentes méthodes et produits, tels que le collage, le soudage, le rivetage, la restauration de structure ou l'application de plastique liquide.

Ces interventions peuvent être réalisées sur des éléments tels que : les pare-chocs, les protège-pierres, les habillages moteur, les habillages de portes, les bas de caisse, les portières, les ailes, les moulures de toit, le tunnel central, les phares, etc.

- Réparation dans l'habitacle

Réparation de trous de cigarette, déchirures et autres dommages sur des éléments de revêtement en plastique, velours, cuir ou vinyle. Par exemple, le tableau de bord peut être endommagé à la suite d'un vol avec effraction, ou lors du montage ou du démontage d'une radio ou d'un système de téléphonie. En réparant l'élément en plastique, le remplacement complet et, par conséquent, l'évacuation de la pièce deviennent inutiles, ce qui permet de réduire les déchets et de limiter les coûts de réparation.

- SpotRepair (SR, réparation localisée)

Un dommage de petite ou moyenne taille peut être réparé par une retouche (SR), en repeignant uniquement la zone affectée. Ainsi, il n'est pas nécessaire de repeindre toute la tôle ni de démonter entièrement la pièce. Cette méthode est donc respectueuse de l'environnement, tout en étant efficace et moins coûteuse pour le client.

Les réparations partielles doivent toujours être effectuées lorsqu'elles sont possibles. Elles ne peuvent être écartées que si le client ou le donneur d'ordre n'y consent pas.

La mise en pratique de cette méthode dans votre entreprise est vérifiée à partir de la manière dont vous informez et conseillez vos clients, par exemple au moyen de dépliants, écrans d'information dans la salle d'attente, devis, etc.



ZONE A : Non adaptée à la réparation localisée, **ZONE B** : Adaptée de manière limitée à la réparation localisée. Dommage situé à moins de 10 centimètres d'une jonction ou d'une ligne de caractère. **ZONE C** : Adaptée à la réparation localisée

Questions pour vous aider
Faites-vous, pour les dommages pertinents, un choix réfléchi entre réparer ou remplacer ?
Les techniques de réparation partielle sont-elles utilisées dans au moins le pourcentage minimum de cas prévu par la norme ?
Le client est-il correctement informé de la possibilité d'utiliser ces techniques ?
Les avantages de l'utilisation de ces techniques sont-ils expliqués au client ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte) ?

Réparation de carrosserie < 3 500 kg Exigence E.6.0.2 Environnement	Calibrage après réparation de carrosserie	Niveau : MAJEUR
--	--	-----------------

La réparation de véhicules exige un haut niveau de compétences professionnelles de la part des techniciens. La plupart des voitures de milieu de gamme roulent déjà avec un niveau d'autonomie 2, où l'accélération, la direction et le freinage sont partiellement pris en charge par le véhicule. Par ailleurs, certains véhicules haut de gamme, tels que la Mercedes-Benz Classe S, le Volvo XC90 ou certaines Tesla, fonctionnent désormais au niveau d'autonomie 3.

Lorsque ces systèmes ne fonctionnent pas correctement, la responsabilité première incombe au fabricant ou à l'importateur. Cependant, que se passe-t-il si la défaillance résulte d'un calibrage incorrect des capteurs et/ou des caméras ?

Lors des travaux de réparation, il convient de tenir compte du fait que les véhicules sont de plus en plus équipés de caméras et capteurs jouant un rôle essentiel dans le bon fonctionnement des systèmes de sécurité et ADAS :

- Caméras ;
- Unités radar ;
- Lidar ;
- Capteurs à ultrasons ;
- Caméras de vision nocturne ;
- Capteurs de pluie ;
- et autres systèmes nécessitant une calibration.

Pour des raisons de sécurité routière et de responsabilité, il est obligatoire de remettre au client final un véhicule toujours homologué, c'est-à-dire correctement calibré dans ce cas. De plus, vous devez fournir au client final une preuve des opérations de calibrage réussies.

Questions pour vous aider
Disposez-vous des informations/instructions d'usine pertinentes. Elles peuvent être obtenues via le constructeur/importateur (pass thru) ou via votre fournisseur ?
Livrez-vous toujours des véhicules conformes à l'homologation; dans ce cas, calibrés conformément aux spécifications d'usine ?
Remettez-vous au client une preuve des opérations de calibrage réussies ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte) ?

Réparation de carrosserie < 3 500 kg Exigence E.6.0.3	Utilisation de produits pour pulvériser de la peinture (de retouche) sur des véhicules ou des pièces	Niveau : MAJEUR
---	--	-----------------

Cette exigence relève de la directive européenne (directive n° 2004/42/CE). Dans cette directive, un véhicule est défini comme : tout véhicule à moteur, avec ou sans carrosserie, doté d'au moins quatre roues et d'une vitesse maximale déterminée par sa conception supérieure à 25 km/h, destiné à circuler sur la voie publique, ainsi que les remorques associées, à l'exception des véhicules circulant sur rails, des tracteurs agricoles et des machines agricoles.

Pour l'application de cette exigence, on entend par produits destinés à la peinture ou repeinture de véhicules les catégories ci-dessous (A à D). Ces produits sont utilisés sur les véhicules pour la peinture complète ou partielle, à des fins de réparation, de protection ou de décoration, en dehors de l'usine.

Domaine d'application :

- A Prétraitement et nettoyage : Produits destinés à l'élimination mécanique ou chimique des anciennes couches de peinture et de la rouille, ou au dégraissage de la surface à peindre afin d'assurer l'adhérence du système de peinture appliqué.
- A1 Produits de nettoyage à base de solvants ; produits de nettoyage pour pistolets à peinture (produits destinés au nettoyage des pistolets et autres équipements) ;Dégraissants (y compris les produits antistatiques pour plastique).
- A2 Produits de nettoyage à base d'eau destinés à l'élimination des salissures solubles dans l'eau.
- B Produits de remplissage / enduits : matériaux épais appliqués pour combler les irrégularités profondes de la surface.
- C Primaires / mastics : revêtements à appliquer sur le métal nu ou sur des couches de finition existantes afin de protéger contre la corrosion, permettre l'adhérence et combler de petites inégalités de la surface.
- C1 Surfaceur / mastic et étanchéifiant : revêtement à appliquer avant la couche de finition afin de protéger contre la corrosion, favoriser l'adhérence de la finition et obtenir une surface uniforme en comblant les petites imperfections.
- C2 Peintures primaires réactives : revêtements mordants contenant au moins 0,5 % d'acide phosphorique en poids, appliqués directement sur métal nu afin de protéger contre la corrosion et favoriser l'adhérence.
- D Finitions : revêtements pigmentés à appliquer en une ou plusieurs couches, assurant brillance et durabilité. Tous les produits concernés, tels que les couches supérieures, les couches de base et les vernis, appartiennent à cette catégorie.

- D1 Couche de base : revêtement pigmenté qui détermine la couleur et l'effet optique souhaité, mais n'assure ni la brillance ni la résistance de surface des revêtements.
- D2 Vernis : couches transparentes qui déterminent la brillance finale et la résistance du revêtement.

La teneur en COV de certaines peintures, vernis et produits (tels que repris dans les catégories A à D inclus) destinés à la pulvérisation sur véhicules entraîne une émission importante de COV dans l'air, ce qui contribue à la pollution de l'environnement. De plus, les substances mentionnées dans ces catégories sont nocives pour la santé. Au sein de l'Union européenne, des exigences strictes sont déjà en vigueur à ce sujet.

Par composés organiques volatils (COV), on comprend entre autres :

Acétaldéhyde	Méthylamine
Acrylonitrile	Chlorure de méthyle
Acide acrylique	Isocyanate de méthyle
Benzène	Perchloréthylène
Butadiène (1,3~)	Styrène
Dichlorométhane	Toluène
Phénol	Trichloroéthane (1,1,1~)
Formaldéhyde	Trichloréthylène
Méthanol	Trichlorobenzène
Styrène (éthénylbenzène)	Chlorure de vinyle

Valeur limite maximale du contenu en COV des produits destinés à la pulvérisation sur véhicules (en conformité avec la directive 2004/42/CE, sous réserve des remarques indiquées).

Présence de composés organiques volatils (COV) dans le produit

Afin de faciliter le choix d’alternatives moins nocives pour les entreprises d’entretien, de réparation et de carrosserie, Réparer Durablement contrôle une grande variété de produits provenant de différents fournisseurs. Les produits qui répondent aux exigences établies peuvent être identifiés par le fabricant ou le producteur/fournisseur.

Les tableaux ci-dessous indiquent à titre d’information les exigences auxquelles les produits des fournisseurs sont évalués. Ces critères sont basés sur les réglementations européennes REACH et EU-GHS/CLP, ainsi que sur la liste SIN¹ établie par l’organisation environnementale CHEM-SEC.

Produits «paint» (peintures)	
% maximum de COV	Voir tableau COV
% maximum de substances CMR (cancérogènes, mutagènes ou reprotoxiques)	< 0,1 %
% maximum de substances sensibilisantes	< 0,1 %
% maximum de substances dangereuses pour l'environnement (toxicité aquatique et appauvrissement de la couche d'ozone)	< 0,1 %
% maximum de substances de la liste SIN	< 0,1 %
En outre : • La collecte et le traitement des déchets doit se faire conformément à la législation nationale, ce qui doit pouvoir être prouvé • Une fiche de données de sécurité conforme à la réglementation REACH doit être fournie avec le produit • Des instructions d'utilisation correctes doivent être fournies avec le produit/les équipements de protection individuelle corrects doivent être prescrits	

¹ La liste SIN est une liste de produits chimiques dangereux utilisés dans le monde entier dans un large éventail d’articles, de produits et de procédés de production. L’acronyme SIN – Substitute It Now signifie que ces substances doivent être remplacées dès que possible, car elles représentent une menace pour la santé humaine et pour l’environnement.

	Tableau des COV		
	Catégorie de produit	Revêtements	Directive 2004/42/CE
			COV g/l (*)
A	Préparation du traitement et nettoyage	Produit préparatoire	850
		Nettoyants de surface	200
B	Apprêt/mastic	Tous types (**)	250
C	Surfaceurs	Surfaceurs/mastics et étanchéifiants	540
	Couches d'apprêt mordantes	Peintures primaires réactives	780
D	Finitions	Tous types (***) – (****)	420

(*) g/l de produit prêt à l'emploi. À l'exception de la catégorie a), la teneur en eau du produit prêt à l'emploi ne doit pas être prise en compte.

(**) L'apprêt/mastic (B) doit être pauvre en styrène/éthénylbenzène (< 14 %).

(***) Les peintures majoritairement à base d'eau sont autorisées. Lors de l'utilisation de peintures autres que celles à base d'eau, une justification accompagnée de la documentation correspondante doit être présentée lors du contrôle physique.

(****) Le Comité d'experts de la fondation Réparer Durablement encourage, en avance sur la législation environnementale européenne, l'utilisation de couches de finition sans plomb. Vous êtes invité à les inclure dans votre assortiment. Il ne s'agit pas encore d'un point de désapprobation, mais ce sera le cas en temps voulu.

Composants indésirables

Les produits «paint» (peintures) doivent être exempts de composants qui entraînent une classification de danger pour l'homme ou l'environnement reprise ci-dessous :

Dangers pour l'utilisateur	
Peut provoquer une allergie cutanée 1	H317 Peut provoquer une allergie cutanée
Peut induire des anomalies génétiques 1A/1B (H340)	H340 = Peut induire des anomalies génétiques
Peut induire des anomalies génétiques 2 (H341)	H341 = Susceptible d'induire des anomalies génétiques
Peut provoquer le cancer 1A, 1B (H350)	H350 = Peut provoquer le cancer
	H350I = Peut provoquer le cancer par inhalation.
Peut provoquer le cancer 2 (H351)	H351 = Susceptible de provoquer le cancer
Peut nuire à la fertilité ou au fœtus 1A/1B (H360)	H360/H360D = Peut nuire à la fertilité ou au fœtus
	H360F = Peut nuire à la fertilité. Peut nuire au fœtus.
Peut nuire à la fertilité ou au fœtus 2 (H361)	H361 = Susceptible de nuire à la fertilité ou au fœtus
Peut être nocif pour les bébés nourris au lait maternel (H362)	H362 = Peut être nocif pour les bébés nourris au lait maternel
Dangers pour l'environnement	
Très toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme 1	H410 = Très toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme
Appauvrissement de la couche d'ozone	H420 = Destruction de la couche d'ozone dans la haute atmosphère

Par ailleurs, les substances figurant sur la liste SIN² de CHEM-SEC sont exclues à des concentrations supérieures à 0,1 % (voir annexe).

Temps de séchage du traitement

Avec un séchage conventionnel, tout l'air circulant dans la cabine doit être chauffé entre 20 et 60 °C, que le séchage concerne une pièce unique, une réparation partielle ou un véhicule complet. Le séchage des produits pulvérisés lors du processus de réparation de carrosserie nécessite donc beaucoup de temps et d'énergie. L'objectif de cette exigence est de réduire les temps de séchage au minimum, ce qui est possible grâce aux technologies IR ou UV, ou à des systèmes d'accélération par flux d'air. Compte tenu du marché, nous ne recommandons pas une méthode spécifique, mais indiquons seulement quelques durées maximales pour des séchages par chauffage (à 60 °C).

² La liste SIN est une liste de produits chimiques dangereux utilisés dans le monde entier dans un large éventail d'articles, de produits et de procédés de production. L'acronyme SIN – Substitute It Now signifie que ces substances doivent être remplacées dès que possible, car elles représentent une menace pour la santé humaine et pour l'environnement.

	Catégorie de produit	Revêtements	Temps de séchage moyen
A	Préparation du traitement et nettoyage	Produit préparatoire	pda
		Nettoyants de surface	pda
B	Apprêt/mastic	Tous types (**)	pda
C	Primaire	Surfaceurs (UV)/mastics	< 20 minutes
		Peintures primaires réactives	pda
D	Finitions	Tous types	< 40 minutes
E	Finitions spéciales	Tous types	< 55 minutes

Questions pour vous aider

Utilisez-vous des produits «paint» (peintures) dont la teneur en COV se trouve dans les valeurs fixées ?*

Utilisez-vous des produits «paint» (peintures) qui sont exempts de composants indésirables ?*

Savez-vous que de nombreux fournisseurs de peintures indiquent chaque année que des produits tombant sous le régime de cette réglementation (voir domaine d'application) sont écologiques et que des produits écologiques peuvent être trouvés dans le catalogue du producteur et sur le site Internet de Réparer Durablement ?

Vos documents sont-ils en ordre si vous utilisez des peintures qui ne sont pas à base d'eau ?

Votre temps de séchage moyen est-il compris dans la plage des exigences posées ?

Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Réparation de carrosserie < 3 500 kg Exigence E.6.1.1 Environnement	Pièces de rechange de d'occasion norme 6 %	Niveau : MINEUR
--	--	-----------------

En France, la loi stipule que les garages doivent proposer, autant que possible, la réutilisation des pièces d'origine pour une grande partie des composants des véhicules âgés de deux ans ou plus lors de leur réparation.

Environ 1,5 million de véhicules hors d'usage (VHU) en France ne circulent plus sur les routes. Ces véhicules représentent un potentiel considérable, car les pièces d'origine et d'occasion démontées peuvent être réutilisées de manière appropriée. Depuis le 1er janvier 2017, le gouvernement français impose aux garages de fournir des devis incluant des pièces d'origine et d'occasion.

Les avantages des pièces d'origine et d'occasion sont nombreux : elles s'inscrivent dans une économie circulaire, sont jusqu'à 60 % moins coûteuses, et sont durables, puisqu'elles ne nécessitent pas de nouvelles matières premières. Elles participent également au mandat des États membres de l'Union européenne de récupérer au moins 95 % du poids des véhicules en fin de vie. Outre les avantages environnementaux, l'impact économique est également considérable : de nombreuses entreprises de démontage automobile génèrent des revenus en vendant des pièces d'occasion. Comme tous les autres fournisseurs, les concessionnaires automobiles sont tenus de fournir ces pièces tant qu'un nombre raisonnable d'exemplaires du produit reste en circulation. Dans la pratique, un délai d'environ dix ans est appliqué pour les véhicules.

La pièce de rechange d'occasion doit provenir d'un centre agréé par les autorités régionales pour la dépollution, le démantèlement et la destruction des véhicules hors d'usage. Par ailleurs, le titulaire du certificat doit s'assurer que la pièce d'occasion ne provient pas d'un circuit frauduleux.

Sont entendus par « pièces » :

- Pièces d'occasion (réutilisation), qu'il s'agisse de pièces cosmétiques ou techniques ;
- Pièces échangeables (révision partielle) ;
- Pièces rinnovées.

Des conditions s'appliquent pour assurer l'uniformité de la qualité, afin que l'on sache toujours ce qui est livré. Par ailleurs, des conditions concernant les modalités de livraison et les garanties sont également en vigueur.

L'entreprise de démontage doit être agréée en tant que centre de dépollution, démantèlement et destruction de véhicules hors d'usage et vous devez disposer des informations suivantes lors de l'achat de la pièce de remplacement :

- Immatriculation du véhicule d'origine
- Numéro VIN du véhicule d'origine
- Kilométrage du véhicule d'origine

Ces données doivent figurer dans l'administration du titulaire du certificat. Si les autorités régionales ne disposent pas de centres agréés de dépollution, vous devez fournir à l'auditeur des preuves démontrant que vous respectez les exigences en vigueur.

De plus, la pièce d'origine démontée ne doit pas être plus ancienne que le véhicule pour lequel elle est destinée, sauf accord explicite du client.

Sont également considérées comme des pièces démontées les pièces issues de votre propre stock, qui seront réutilisées ultérieurement dans le cadre du processus d'entretien et/ou de réparation. Ces pièces doivent être stockées autant que possible au sein de l'atelier afin d'éviter la mise en place d'un processus logistique inutile et préjudiciable à l'environnement. Par ailleurs, le nombre de véhicules hors d'usage dont les pièces sont démontées pour être utilisées dans votre atelier doit être limité à cinq véhicules maximum, sauf si vous disposez également d'un agrément en tant que centre de dépollution, de démantèlement et de destruction des véhicules hors d'usage. Enfin, le stockage des véhicules hors d'usage doit se faire sur un sol étanche équipé d'un système de drainage imperméable.

Lors de l'audit physique, l'auditeur évalue le respect de la norme de 6 % à partir des données du système de commande, le cas échéant du système de management environnemental, ainsi que des accords documentés conclus avec les entreprises de démontage.

Questions pour vous aider
Des pièces de rechange d'occasion et/ou des pièces rinnovées sont-elles utilisées dans au moins 6 % des cas rencontrés ?
Êtes-vous une entreprise de démontage agréée en tant que centre de dépollution, de démantèlement et de destruction des véhicules hors d'usage ?
Les accords conclus avec les entreprises de démontage (qualité, livraison et garanties) sont-ils documentés ?
L'origine de la pièce peut-elle être retracée jusqu'au véhicule d'origine ? Cette traçabilité est-elle documentée et archivée ?
Le client est-il correctement informé de la possibilité d'utiliser des pièces d'origine démontées et/ou rinnovées ?
Les avantages de l'utilisation de pièces démontées et/ou rinnovées sont-ils expliqués au client ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte) ?

Réparation de carrosserie < 3 500 kg Exigence E.6.1.2 Environnement	Cabine de peinture certifiée	Niveau : MINEUR
--	------------------------------	-----------------

Peinture et raccord de peinture sur des véhicules

1. Tous les travaux qui peuvent générer des odeurs, fumées ou poussières doivent être effectués à l'intérieur d'un bâtiment. Pendant ces travaux, les portes et fenêtres du bâtiment sont fermées.
2. Toutes les émissions rejetées dans l'air, à l'exception de la vapeur d'eau, doivent être incolores et ne présenter ni brouillard ni gouttelettes visibles.
3. Tous les travaux de pulvérisation doivent être réalisés dans une cabine de peinture. Il s'agit d'un espace entièrement fermé dont l'air extrait est évacué vers l'extérieur à travers des filtres à poussière et conçu pour permettre la pulvérisation de véhicules dans des conditions contrôlées.
4. Par dérogation au paragraphe 3, les couches de peinture de fond peuvent être appliquées dans une zone de prétraitement si elles doivent encore être poncées et si la pulvérisation est limitée à un seul élément par véhicule. La zone de prétraitement où s'effectuent les opérations de pulvérisation doit être aménagée de manière à limiter la dispersion des particules de peinture et des solvants. Cela est assuré en dirigeant l'air extrait vers l'extérieur à travers des filtres à poussière et en mettant en place les mesures suivantes :
 - a. 1° protection du reste de l'atelier, par exemple au moyen de rideaux ou d'une cabine ouverte;
 - b. 2° extraction d'air dans la zone protégée, de manière à créer une dépression empêchant la dispersion des poussières et des solvants vers le reste de l'atelier.
5. Si la cabine de peinture est équipée d'un filtre à charbon actif :
 - a. 1° les rejets gazeux générés lors de la pulvérisation dans la zone de prétraitement doivent être dirigés vers le filtre à charbon actif;
 - b. 2° celui-ci doit être remplacé ou régénéré aussi souvent que nécessaire pour garantir son bon fonctionnement..
6. En cas de défauts ou de pannes de l'installation ou des équipements susceptibles de provoquer des émissions anormales, les travaux doivent être immédiatement interrompus. Ils ne peuvent reprendre que lorsque le fonctionnement normal peut de nouveau être garanti.
7. Tout le personnel effectuant des travaux de pulvérisation doit recevoir la formation nécessaire, ainsi que toutes les instructions relatives à ses obligations concernant le contrôle de l'installation et des émissions dans l'air.

Dispositif d'aspiration et filtres à poussière

1. Les outils électriques ou autres susceptibles de générer des poussières doivent être équipés d'un dispositif d'aspiration vers des filtres à poussière. Lorsqu'un appareil de lustrage par abrasion est utilisé, les poussières ainsi extraites doivent être immédiatement évacuées vers les filtres à poussière.
2. Le mélange des produits de revêtement et le nettoyage des équipements doivent toujours être réalisés dans une zone équipée d'un système d'aspiration vers des filtres à poussière.
3. Les valeurs limites d'émission suivantes pour les poussières totales s'appliquent aux rejets gazeux :
 - a. pulvérisation 10 mg/Nm³
 - b. nettoyage de l'appareil 10 mg/Nm³
 - c. mélange de produits de recouvrement 10 mg/Nm³
 - d. lustrage abrasif 50 mg/Nm³
 - e. autres sources 50 mg/Nm³
4. Une obligation d'autorisation ou de déclaration peut s'appliquer à l'utilisation d'une cabine de peinture. Cette obligation découle de la mise en œuvre de la **Directive européenne 2010/75/UE** relative aux émissions industrielles (directive IED), qui a été transposée en France par le biais de la réglementation **ICPE** (Installations Classées pour la Protection de l'Environnement). Cela dépend de la quantité de solvants utilisée par an (voir le tableau ci-dessous). Les entreprises qui sont soumises à l'obligation d'autorisation doivent rédiger en complément un rapport annuel des émissions de VOS, ainsi que conserver la preuve du respect des valeurs limites des émissions (par exemple au moyen d'un bilan massique) et des données de consommation et d'émission par étape du processus. Ce rapport est généralement soumis à la DREAL ou par l'intermédiaire de plateformes comme la GEREP.

Utilisation de vernis, peintures, primaires (y compris application, cuisson, séchage)

Valeur seuil	Régime	Explication	Obligation de rapport
Quantité quotidienne > 100 kg	E	Soumis à autorisation	Rapport annuel sur les émissions et respect des normes environnementales
Quantité quotidienne > 10 kg et ≤ 100 kg	DC	Déclaration obligatoire	Contrôles et rapports réguliers pour garantir le respect
Quantité annuelle de solvants > 0,5 tonne	D	Déclaration obligatoire	Rapport annuel possible, en fonction des prescriptions spécifiques

5. Pour exploiter les cabines de peinture, les conditions décrites dans le rapport et mentionnées au § 4 sont respectées.
6. La cabine de peinture ne peut pas être placée sous une pression positive supérieure à 267 Pa. Chaque cabine de peinture est donc équipée d'un manomètre qui est contrôlé au début de chaque cycle de peinture.
Il faut également qu'une alarme sonore soit présente dans une cabine de peinture pour signaler une trop grande surpression, sauf mention contraire dans le permis d'environnement pour l'exploitation de l'activité ou de l'établissement classé.

7. Toutes les matières sèches et poussiéreuses doivent être conservées dans des récipients fermés.

Pistolets et installations de pulvérisation

1. Tous les travaux de peinture doivent être réalisés avec des équipements ayant un rendement d'application d'au moins 65 %. Lors de la pulvérisation, l'alimentation en air doit être réglée de manière à ce que la pression à la buse du pistolet ne dépasse pas 70 kPa. Chaque installation doit être équipée d'un appareil de mesure permettant de contrôler cette pression. D'autres équipements de pulvérisation peuvent être utilisés à condition de démontrer que les revêtements peuvent être appliqués avec un rendement d'au moins 65 %.
2. Lors du nettoyage des pistolets et des installations de pulvérisation, un récipient doit toujours être prévu pour recueillir les liquides de rinçage. Si des solvants organiques sont utilisés à cette fin, le nettoyage doit être effectué dans un appareil de nettoyage automatique entièrement fermé, ou dans un autre dispositif de nettoyage présentant des émissions équivalentes ou inférieures.
3. Le test du pistolet et les essais de pulvérisation après nettoyage doivent être réalisés dans la machine de nettoyage équipée d'un système d'aspiration, ou dans un espace séparé également muni d'un dispositif d'aspiration. De plus, un récipient doit toujours être prévu pour recueillir les produits de revêtement ou de nettoyage pulvérisés.
4. Les récipients contenant des produits à base de solvants ou des déchets doivent être conservés bien fermés. Les chiffons de nettoyage imbibés de solvants organiques doivent, après usage, être placés dans des contenants fermés.
5. Les primaires réactifs à base de solvants organiques ne peuvent être utilisés que s'ils sont nécessaires pour assurer l'adhérence des couches suivantes sur les métaux nus, l'aluminium, la tôle zinguée ou les métaux galvanisés. L'utilisation de tels primaires réactifs doit être limitée à un maximum de 5 % en volume de l'ensemble des produits de revêtement, sauf lorsqu'un primaire mordant est appliqué comme première couche sur l'aluminium, et sauf pour les véhicules dont la masse dépasse 3,5 tonnes.

Questions pour vous aider

Respectez-vous toutes les exigences reprises sous :

- Peinture et raccord de peinture sur des véhicules
- Dispositif d'aspiration et filtres à poussière
- Pistolets et installations de pulvérisation

L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte) ?

Chapitre 7

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les **Réparations de carrosserie des véhicules lourds > 3 500 kg** relevant des catégories Environnement (Environnement) et Gouvernance (Governance), avec leur qualification majeure ou mineure.

Vous devez vous conformer sans délai aux exigences classées comme majeures. En totalisant l'ensemble des exigences mineures, vous devez atteindre au moins un score suffisant de six (6).

Si vous n'êtes pas un réparateur de carrosserie dans la catégorie > 3 500 kg, vous pouvez ignorer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environnement (environnement)

S = Social (RSE, responsabilité sociétale des entreprises)

G = Gouvernance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = indique le chapitre

Deuxième chiffre = indication d'exigence majeure ou mineure

Majeure = obligatoire

Mineure = au moins une note suffisante (6) quand on en fait la somme

Troisième chiffre = exigence suivante au sein de la catégorie (E, S ou G)



Environnement -sg

Réparation de carrosserie > 3 500 kg Exigence E.7.0.1 Environnement	Méthodes modernes de réparation norme 40 %	Niveau : MAJEUR
---	---	-----------------

Il existe de nombreuses possibilités pour réparer les dommages de manière plus écologique. Cela peut se faire en utilisant d'autres méthodes de travail, également appelées Smart Repair. Avec ces méthodes, moins de produits sont utilisés qu'avec une réparation traditionnelle ou le remplacement de la pièce endommagée. L'impact environnemental est ainsi réduit de 50    70 % par rapport aux méthodes classiques. La norme relative à cette exigence stipule que cette méthode (quel que soit le point concerné) doit être proposée dans au moins 40 % des cas et de manière vérifiable :

- Réparation de pièces en plastique

Les dommages sur les pièces en plastique peuvent être réparés à l'aide de différentes méthodes et produits, tels que le collage, le soudage, le rivetage, la restauration de structure ou l'application de plastique liquide. Ces interventions peuvent être réalisées sur des éléments tels que : les pare-chocs, les protège-pierres, les habillages moteur, les habillages de portes, les bas de caisse, les portières, les ailes, les moulures de toit, le tunnel central etc.

- Réparation dans l'habitacle

Réparation de trous de cigarette, déchirures et autres dommages sur éléments de revêtement en plastique, velours, cuir ou vinyle. Par exemple, le tableau de bord peut être endommagé à la suite d'un vol avec effraction, ou lors du montage ou du démontage d'une radio ou d'un système de téléphonie. En réparant l'élément en plastique, le remplacement complet le remplacement n'est plus nécessaire.

- Réparation de phares

Après une collision, les dommages ne se limitent généralement pas au pare-chocs ; les points de fixation des phares sont souvent également cassés. Il est tout à fait possible de les souder de manière à ce que la sécurité en cas de collision reste garantie. En cas de dommages à la lentille en plastique du phare, celui-ci peut être réutilisé grâce à une technique de ponçage, suivie de l'application d'un vernis résistant aux UV.

Questions pour vous aider

Les techniques citées plus haut (Smart Repair) sont-elles utilisées dans au moins 40 % des cas qui se présentent ?

Le client est-il correctement informé sur la possibilité d'utiliser ces techniques ?

Explique-t-on au client les avantages de l'utilisation de ces techniques ?

L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte) ?

Réparation de carrosserie > 3 500 kg Exigence E.7.0.2 Environnement	Calibrage après réparation de carrosserie	Niveau : MAJEUR
--	---	-----------------

Il existe différentes formes de conduite autonome dans le secteur du transport. On distingue généralement cinq niveaux de conduite (semi-)autonome.

- Assistance à la conduite : le conducteur pilote le véhicule et bénéficie d'une assistance pour la direction, l'accélération et le freinage.
- Autonomie partielle : le véhicule peut effectuer de manière autonome certaines tâches de conduite, mais il n'est pas encore capable de percevoir correctement son environnement.
- Autonomie conditionnelle : le véhicule peut percevoir lui-même son environnement et effectuer de nombreuses tâches de conduite de manière autonome. Le conducteur doit toutefois être prêt à intervenir à tout moment.
- Autonomie élevée : le véhicule peut effectuer toutes les tâches de conduite de manière autonome. Le conducteur a la possibilité de reprendre le contrôle si nécessaire.

Lorsque ces systèmes ne fonctionnent pas correctement, la responsabilité première incombe au fabricant ou à l'importateur. Cependant, que se passe-t-il si la défaillance résulte d'un calibrage incorrect des capteurs et/ou des caméras ?

Lors des travaux de réparation, il convient de tenir compte du fait que les véhicules sont de plus en plus équipés de caméras et capteurs jouant un rôle essentiel dans le bon fonctionnement des systèmes de sécurité et ADAS :

- Caméras ;
- Unités radar ;
- Lidar ;
- Capteurs ultrasonores ;
- Caméras de vision nocturne ;
- Capteurs de pluie ;
- et autres systèmes nécessitant une calibration.

Pour des raisons de sécurité routière et de responsabilité, il est obligatoire de remettre au client final un véhicule toujours homologué, c'est-à-dire correctement calibré dans ce cas.

De plus, vous devez fournir au client final une preuve des opérations de calibrage réussies.

Questions pour vous aider
Vous disposez des informations/instructions d'usine pertinentes. Elles peuvent être obtenues via le constructeur/importateur (pass thru) ou via votre fournisseur.
Vous livrez toujours des véhicules conformes à l'homologation; dans ce cas, calibrés conformément aux spécifications d'usine.
Vous remettez au client une preuve des opérations de calibrage réussies ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte) ?

Réparation de carrosserie > 3 500 kg Exigence E.7.0.3 Gouvernance	Utilisation de produits pour pulvériser de la peinture (de retouche) sur des véhicules	Niveau : MAJEUR
--	--	-----------------

Cette exigence relève de la directive européenne (directive n° 2004/42/CE). Dans cette directive, un véhicule est défini comme : tout véhicule à moteur, avec ou sans carrosserie, doté d'au moins quatre roues et d'une vitesse maximale déterminée par sa conception supérieure à 25 km/h, destiné à circuler sur la voie publique, ainsi que les remorques associées, à l'exception des véhicules circulant sur rails, des tracteurs agricoles et des machines agricoles.

Pour l'application de cette exigence, on entend par produits destinés à la peinture ou repeinture de véhicules les catégories ci-dessous (A à D). Ces produits sont utilisés sur les véhicules pour la peinture complète ou partielle, à des fins de réparation, de protection ou de décoration, en dehors de l'usine.

Domaine d'application :

- A Prétraitement et nettoyage : Produits destinés à l'élimination mécanique ou chimique des anciennes couches de peinture et de la rouille, ou au dégraissage de la surface à peindre afin d'assurer l'adhérence du système de peinture appliqué.
- A1 Produits de nettoyage à base de solvants ; produits de nettoyage pour pistolets à peinture (produits destinés au nettoyage des pistolets et autres équipements) ;Dégraissants (y compris les produits antistatiques pour plastique).
- A2 Produits de nettoyage à base d'eau destinés à l'élimination des salissures solubles dans l'eau.
- B Produits de remplissage / enduits : matériaux épais appliqués pour combler les irrégularités profondes de la surface.
- C Primaires / mastics : revêtements à appliquer sur le métal nu ou sur des couches de finition existantes afin de protéger contre la corrosion, permettre l'adhérence et combler de petites inégalités de la surface.
- C1 Surfaceur / mastic et étanchéifiant : revêtement à appliquer avant la couche de finition afin de protéger contre la corrosion, favoriser l'adhérence de la finition et obtenir une surface uniforme en comblant les petites imperfections.
- C2 Peintures primaires réactives : revêtements mordants contenant au moins 0,5 % d'acide phosphorique en poids, appliqués directement sur métal nu afin de protéger contre la corrosion et favoriser l'adhérence.
- D Finitions : revêtements pigmentés à appliquer en une ou plusieurs couches, assurant brillance et durabilité. Tous les produits concernés, tels que les couches supérieures, les couches de base et les vernis, appartiennent à cette catégorie.

- D1 Couche de base : revêtement pigmenté qui détermine la couleur et l'effet optique souhaité, mais n'assure ni la brillance ni la résistance de surface des revêtements.
- D2 Vernis : couches transparentes qui déterminent la brillance finale et la résistance du revêtement.

La teneur en COV de certaines peintures, vernis et produits (tels que repris dans les catégories A à D inclus) destinés à la pulvérisation sur véhicules entraîne une émission importante de COV dans l'air, ce qui contribue à la pollution de l'environnement. De plus, les substances mentionnées dans ces catégories sont nocives pour la santé. Au sein de l'Union européenne, des exigences strictes sont déjà en vigueur à ce sujet.

Par composés organiques volatils (COV), on comprend entre autres :

Acétaldéhyde	Méthylamine
Acrylonitrile	Chlorure de méthyle
Acide acrylique	Isocyanate de méthyle
Benzène	Perchloréthylène
Butadiène (1,3~)	Styrène
Dichlorométhane	Toluène
Phénol	Trichloroéthane (1,1,1~)
Formaldéhyde	Trichloréthylène
Méthanol	Trichlorobenzène
Styrène (éthénylbenzène)	Chlorure de vinyle

Valeur limite maximale du contenu en COV des produits destinés à la pulvérisation sur véhicules (en conformité avec la directive 2004/42/CE, sous réserve des remarques indiquées).

Présence de composés organiques volatils (COV) dans le produit

Afin de faciliter le choix d'alternatives moins nocives pour les entreprises d'entretien, de réparation et de carrosserie, Réparer Durablement contrôle une grande variété de produits provenant de différents fournisseurs. Les produits qui répondent aux exigences établies peuvent être identifiés par le fabricant ou le producteur/fournisseur.

Les tableaux ci-dessous indiquent à titre d'information les exigences auxquelles les produits des fournisseurs sont évalués. Ces critères sont basés sur les réglementations européennes REACH et EU-GHS/CLP, ainsi que sur la liste SIN³ établie par l'organisation environnementale CHEM-SEC.

Produits «paint» (peintures)	
% maximum de COV	Voir tableau COV
% maximum de substances CMR (cancérogènes, mutagènes ou reprotoxiques)	< 0,1 %
% maximum de substances sensibilisantes	< 0,1 %
% maximum de substances dangereuses pour l'environnement (toxicité aquatique et appauvrissement de la couche d'ozone)	< 0,1 %
% maximum de substances de la liste SIN	< 0,1 %
En outre :	
• La collecte et le traitement des déchets doit se faire conformément à la législation nationale, ce qui doit pouvoir être prouvé • Une fiche de données de sécurité conforme à la réglementation REACH doit être fournie avec le produit • Des instructions d'utilisation correctes doivent être fournies avec le produit/les équipements de protection individuelle corrects doivent être prescrits	

³ La liste SIN est une liste de produits chimiques dangereux utilisés dans le monde entier dans un large éventail d'articles, de produits et de procédés de production. L'acronyme SIN – Substitute It Now signifie que ces substances doivent être remplacées dès que possible, car elles représentent une menace pour la santé humaine et pour l'environnement.

Tableau des COV			
	Catégorie de produit	Revêtements	Directive 2004/42/CE
			COV g/l (*)
A	Préparation du traitement et nettoyage	Produit préparatoire	850
		Nettoyants de surface	200
B	Apprêt/mastic	Tous types (**)	250
C	Surfaceurs	Surfaceurs/mastics et étanchéifiants	540
	Couches d'apprêt mordantes	Peintures primaires réactives	780
D	Finitions	Tous types (***) – (****)	420

(*) g/l de produit prêt à l'emploi. À l'exception de la catégorie a), la teneur en eau du produit prêt à l'emploi ne doit pas être prise en compte.

(**) L'apprêt/mastic (B) doit être pauvre en styrène/éthénylbenzène (< 14 %).

(***) Les peintures majoritairement à base d'eau sont autorisées. Lors de l'utilisation de peintures autres que celles à base d'eau, une justification accompagnée de la documentation correspondante doit être présentée lors du contrôle physique.

(****) Le Comité d'experts de la fondation Réparer Durablement encourage, en avance sur la législation environnementale européenne, l'utilisation de couches de finition sans plomb. Vous êtes invité à les inclure dans votre assortiment. Il ne s'agit pas encore d'un point de désapprobation, mais ce sera le cas en temps voulu.

Composants indésirables

Les produits «paint» (peintures) doivent être exempts de composants qui entraînent une classification de danger pour l'homme ou l'environnement reprise ci-dessous :

Dangers pour l'utilisateur	
Peut provoquer une allergie cutanée 1	H317 Peut provoquer une allergie cutanée
Peut induire des anomalies génétiques 1A/1B (H340)	H340 = Peut induire des anomalies génétiques
Peut induire des anomalies génétiques 2 (H341)	H341 = Susceptible d'induire des anomalies génétiques
Peut provoquer le cancer 1A, 1B (H350)	H350 = Peut provoquer le cancer
	H350I = Peut provoquer le cancer par inhalation.
Peut provoquer le cancer 2 (H351)	H351 = Susceptible de provoquer le cancer
Peut nuire à la fertilité ou au fœtus 1A/1B (H360)	H360/H360D = Peut nuire à la fertilité ou au fœtus
	H360F = Peut nuire à la fertilité. Peut nuire au fœtus.
Peut nuire à la fertilité ou au fœtus 2 (H361)	H361 = Susceptible de nuire à la fertilité ou au fœtus
Peut être nocif pour les bébés nourris au lait maternel (H362)	H362 = Peut être nocif pour les bébés nourris au lait maternel
Dangers pour l'environnement	
Très toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme 1	H410 = Très toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme
Appauvrissement de la couche d'ozone	H420 = Destruction de la couche d'ozone dans la haute atmosphère

Par ailleurs, les substances figurant sur la liste SIN⁴ de CHEM-SEC sont exclues à des concentrations supérieures à 0,1 % (voir annexe).

Temps de séchage du traitement

Avec un séchage conventionnel, tout l'air circulant dans la cabine doit être chauffé entre 20 et 60 °C, que le séchage concerne une pièce unique, une réparation partielle ou un véhicule complet. Le séchage des produits pulvérisés lors du processus de réparation de carrosserie nécessite donc beaucoup de temps et d'énergie. L'objectif de cette exigence est de réduire les temps de séchage au minimum, ce qui est possible grâce aux technologies IR ou UV, ou à des systèmes d'accélération par flux d'air. Compte tenu du marché, nous ne recommandons pas une méthode spécifique, mais indiquons seulement quelques durées maximales pour des séchages par chauffage (à 60 °C).

⁴ La liste SIN est une liste de produits chimiques dangereux utilisés dans le monde entier dans un large éventail d'articles, de produits et de procédés de production. L'acronyme SIN – Substitute It Now signifie que ces substances doivent être remplacées dès que possible, car elles représentent une menace pour la santé humaine et pour l'environnement.

	Catégorie de produit	Revêtements	Temps de séchage moyen
A	Préparation du traitement et nettoyage	Produit préparatoire	pda
		Nettoyants de surface	pda
B	Apprêt/mastic	Tous types (**)	pda
C	Primaires	Surfaceurs (UV)/mastics	< 20 minutes
		Peintures primaires réactives	pda
D	Finitions	Tous types	< 40 minutes
E	Finitions spéciales	Tous types	< 55 minutes

Questions pour vous aider
Utilisez-vous des produits de peinture (paint) dont la teneur en COV se trouve dans les valeurs fixées ?*
Utilisez-vous des produits de peinture (paint) qui sont exempts de composants indésirables ?*
Savez-vous que de nombreux fournisseurs de peinture font certifier chaque année comme respectueux de l'environnement les produits relevant de cette réglementation (voir domaine d'application) et que ces produits sont repris dans le catalogue de commande du fabricant ainsi que sur le site Internet de Réparer Durablement ?
Votre documentation est-elle conforme lors de l'utilisation des peintures à base de solvants ?
Le temps de séchage moyen est-il conforme aux exigences ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte)?

(*) Si votre fournisseur de peinture est reconnu par Réparer Durablement, aucune déclaration supplémentaire n'est requise.

Réparation de carrosserie > 3 500 kg Exigence E.7.1.1 Environnement	Pièces de rechange d'occasion, norme 6 %	Niveau : MINEUR
--	---	-----------------

En France, la loi stipule que les garages doivent proposer, autant que possible, la réutilisation des pièces d'origine pour une grande partie des composants des véhicules âgés de deux ans ou plus lors de leur réparation.

Environ 1,5 million de véhicules hors d'usage (VHU) en France ne circulent plus sur les routes. Ces véhicules représentent un potentiel considérable, car les pièces d'origine et d'occasion démontées peuvent être réutilisées de manière appropriée. Depuis le 1er janvier 2017, le gouvernement français impose aux garages de fournir des devis incluant des pièces d'origine et d'occasion.

Les avantages des pièces d'origine et d'occasion sont nombreux : elles s'inscrivent dans une économie circulaire, sont jusqu'à 60 % moins coûteuses, et sont durables, puisqu'elles ne nécessitent pas de nouvelles matières premières. Elles participent également au mandat des États membres de l'Union européenne de récupérer au moins 95 % du poids des véhicules en fin de vie. Outre les avantages environnementaux, l'impact économique est également considérable : de nombreuses entreprises de démontage automobile génèrent des revenus en vendant des pièces d'occasion. Comme tous les autres fournisseurs, les concessionnaires automobiles sont tenus de fournir ces pièces tant qu'un nombre raisonnable d'exemplaires du produit reste en circulation. Dans la pratique, un délai d'environ dix ans est appliqué pour les véhicules.

La pièce de rechange d'occasion doit provenir d'un centre agréé par les autorités régionales pour la dépollution, le démantèlement et la destruction des véhicules hors d'usage. Par ailleurs, le titulaire du certificat doit s'assurer que la pièce d'occasion ne provient pas d'un circuit frauduleux.

Sont entendus par « pièces » :

- Pièces d'occasion (réutilisation), qu'il s'agisse de pièces cosmétiques ou techniques ;
- Pièces échangeables (révision partielle) ;
- Pièces rénovées.

Des conditions s'appliquent pour assurer l'uniformité de la qualité, afin que l'on sache toujours ce qui est livré. Par ailleurs, des conditions concernant les modalités de livraison et les garanties sont également en vigueur.

L'entreprise de démontage doit être agréée en tant que centre de dépollution, démantèlement et destruction de véhicules hors d'usage et vous devez disposer des informations suivantes lors de l'achat de la pièce de remplacement :

- Immatriculation du véhicule d'origine
- Numéro VIN du véhicule d'origine
- Kilométrage du véhicule d'origine

Ces données doivent figurer dans l'administration du titulaire du certificat. Si les autorités régionales ne disposent pas de centres agréés de dépollution, vous devez fournir à l'auditeur des preuves démontrant que vous respectez les exigences en vigueur.

De plus, la pièce d'origine démontée ne doit pas être plus ancienne que le véhicule pour lequel elle est destinée, sauf accord explicite du client.

Sont également considérées comme des pièces démontées les pièces issues de votre propre stock, qui seront réutilisées ultérieurement dans le cadre du processus d'entretien et/ou de réparation. Ces pièces doivent être stockées autant que possible au sein de l'atelier afin d'éviter la mise en place d'un processus logistique inutile et préjudiciable à l'environnement. Par ailleurs, le nombre de véhicules hors d'usage dont les pièces sont démontées pour être utilisées dans votre atelier doit être limité à cinq véhicules maximum, sauf si vous disposez également d'un agrément en tant que centre de dépollution, de démantèlement et de destruction des véhicules hors d'usage. Enfin, le stockage des véhicules hors d'usage doit se faire sur un sol étanche équipé d'un système de drainage imperméable.

Lors de l'audit physique, l'auditeur évalue le respect de la norme de 6 % à partir des données du système de commande, le cas échéant du système de management environnemental, ainsi que des accords documentés conclus avec les entreprises de démontage.

Questions pour vous aider
Des pièces démontées et révisées sont-elles utilisées dans au moins 6 % des cas qui se présentent ?
Votre entreprise de démontage est-elle reconnue en tant que centre pour la dépollution, le démantèlement et la destruction de véhicules hors d'usage ?
Les accords passés (qualité, fourniture et garantie) avec les entreprises de démontage sont-ils documentés ?
L'origine de chaque pièce peut-elle remonter au véhicule d'origine ? Est-ce documenté et archivé ?
Le client est-il correctement informé sur la possibilité d'utiliser des pièces (d'origine) démontées ?
Explique-t-on au client les avantages d'utiliser des pièces démontées ?
L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur (voir texte)?

Chapitre 8

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les **Spécialistes des vitrages** **<> 3 500 kg**

relevant des catégories Environnement (Environment) et Gouvernance (Governance), avec leur qualification majeure ou mineure.

Vous devez vous conformer sans délai aux exigences classées comme majeures. En totalisant l'ensemble des exigences mineures, vous devez atteindre au moins un score suffisant de six (6).

Si vous n'êtes pas un spécialiste de vitrage <> 3 500 kg, vous pouvez ignorer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environnement (environnement)

S = Social (RSE, responsabilité sociétale des entreprises)

G = Gouvernance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = indique le chapitre

Deuxième chiffre = indication d'exigence majeure ou mineure

Majeure = obligatoire

Mineure = au moins une note suffisante (6) quand on en fait la somme

Troisième chiffre = exigence suivante au sein de la catégorie (E, S ou G)



Spécialiste du vitrage < > 3 500 kg Exigence E.8.0.1 Environnement	Réparer au lieu de remplacer	Niveau : MAJEUR
Directive : < 3 500 kg - réparation de 40 % de l'offre Directive : > 3 500 kg - réparation de 25 % de l'offre		

1. La réparation d'impacts en étoile est une méthode de réparation établie et largement acceptée. La réparation est plus rapide, coûte moins cher au client ou à l'assureur et est surtout plus durable. En effet, il n'est pas nécessaire de produire un pare-brise neuf ni de mettre l'ancien au rebut. Conformément à cette philosophie, la réparation des étoiles est privilégiée par rapport au remplacement du pare-brise, à condition que toutes les prescriptions de sécurité (emplacement et forme de l'étoile) soient respectées.
2. Lors de l'évaluation physique, l'auditeur vérifiera si les réparations sont privilégiées par rapport aux remplacements. Pour que cette vérification soit possible, il est indispensable de tenir une administration rigoureuse, dans laquelle les dommages constatés ainsi que l'action prévue pour y remédier sont clairement indiqués et d  ment signés sur le bon de travail.
3. La prise en charge doit toujours être préalablement convenue avec le client. L'auditeur peut, de manière aléatoire, contrôler les bons de travail afin de vérifier qu'aucun remplacement inutile n'a été effectué.
4. Les résines et mastics de rebouchage utilisés pour la réparation des vitrages doivent respecter les normes en vigueur suivantes:
 - Règlement CLP - Règlement (CE) n   1272/2008 relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage (Classification, Labelling and Packaging) des substances et des mélanges
 - Règlement REACH Réglementation sur l'enregistrement, l'évaluation, l'autorisation et la restriction des substances chimiques
5. Le fournisseur est tenu de mettre à disposition des utilisateurs les fiches de données de sécurité (FDS/FTSS) pour tous les produits chimiques utilisés, afin d'assurer une utilisation sécurisée et conforme aux réglementations.
6. Pour tout remplacement, **il est impératif de documenter les numéros de lot des matériaux utilisés**, afin de permettre un contrôle ultérieur en cas de plaintes clients ou de campagnes de rappel.

Questions pour vous aider
Est-ce que vous respectez les directives établies en ce qui concerne vos processus de réparation et de remplacement ? Directive : < 3 500 kg - réparation de 40 % de l'offre Directive : > 3 500 kg - réparation de 25 % de l'offre
Votre bon de commande est-il (ou peut-il être) muni d'un dessin sur lequel l'emplacement des dommages et les travaux à effectuer peuvent être notés ?
Convenez-vous des travaux à effectuer avec votre client ?
Vos résines et mastics de rebouchage satisfont-ils à la réglementation CLP établie ?
Réparer Durablement reconnaît les produits et agents les plus couramment utilisés de manière centralisée. Ces produits et agents ont été examinés conformément aux exigences de durabilité afin qu'ils soient le moins nocifs possible pour votre personnel et pour l'environnement. Vous devez vérifier vos produits et agents sur notre site Internet. www.reparerdurablement.fr Si le produit ne figure pas sur la liste, vous devez vous-même justifier que sa composition respecte les exigences établies. Lorsque vous devez justifier vous-même qu'un produit ou un agent respecte les exigences, vous pouvez demander une fiche technique (Factsheet) auprès du secrétariat.
Vos documents (numéros de lots) en cas de remplacement de vitrages sont-ils en ordre et compréhensibles pour l'auditeur ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur (voir texte) ?

Spécialiste du vitrage < > 3 500 kg Exigence E.8.0.2 Environnement	Sécurité de la structure du véhicule	Niveau : MAJEUR
--	--	------------------------

Le vitrage est un élément essentiel.

Le vitrage est un élément essentiel du véhicule. Dans la construction automobile moderne, l'usage croissant de métaux légers s'accompagne d'une augmentation de la surface vitrée. La rigidité du châssis et la solidité de l'habitacle dépendent de plus en plus du vitrage, dont la contribution peut varier de 35 à 60 % selon le modèle.

Le vitrage joue un rôle clé non seulement dans la structure de l'habitacle, mais également comme support pour le fonctionnement des airbags Le remplacement des vitrages devient donc un facteur déterminant pour la sécurité du véhicule. Dans une optique de durabilité, il est par ailleurs essentiel de définir des exigences précises concernant le vitrage.

Qualité du vitrage

Il est strictement interdit de monter des vitrages qui ne respectent pas la législation en vigueur, et en particulier la norme E/ECE/324. Seuls les vitrages OEM (Original Equipment Manufacturer) ou OES (Original Equipment Supplier) peuvent être installés, ou, à défaut, il doit être garanti que les vitrages sont strictement équivalents à l'original en ce qui concerne :

-   paisseur (en lien avec les réglementations fiscales et la réduction de poids dans une optique environnementale).
- Courbure et ajustement : en lien avec le mouvement préprogrammé des balais d'essuie-glaces et le bruit aérodynamique, pouvant influencer la fatigue du conducteur.
- Rigidité intégrale de la carrosserie.
- Comportement à haute vitesse, en raison des flux d'air modifiés.
- Consommation plus élevée en raison d'une forme aérodynamique défavorable (coefficient de traînée, Cw).
- Spécifications techniques, telles que la valeur d'isolation (réduction de l'utilisation de la climatisation) et les propriétés d'insonorisation.
- Aucun matériau interdit ne doit être utilisé dans ou sur le vitrage, comme par exemple les sérigraphies contenant du plomb. La sérigraphie doit être appliquée conformément aux normes du fabricant, et est généralement cuite dans le verre (céramique). La sérigraphie constitue un élément essentiel de la chaîne de collage. Elle doit également être résistante aux rayons UV.

Adhésifs

Les vitrages modernes sont en grande partie collés. Les caractéristiques de l'adhésif déterminent la précision du montage. Il est essentiel que les adhésifs soient utilisées conformément aux prescriptions du fabricant et que leur application respecte strictement les instructions.

Réparation (résine)

Les résines utilisées pour la réparation des vitrages (impacts en étoile) doivent garantir la solidité et l'intégrité du vitrage. Par ailleurs, dans le cadre de la réparation durable, la résine ne doit pas être inutilement polluante pour l'environnement ni nocive pour l'utilisateur.

Questions pour vous aider

Utilisez-vous un vitrage équivalent à l'original et portant un numéro E ?

Utilisez-vous des adhésifs et mastics pour vitrages conformes aux prescriptions du fabricant ?

Les instructions d'utilisation et de montage du fabricant sont-elles suffisamment connues du technicien ?

Contrôlez-vous le respect des instructions de montage et d'utilisation ?

Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Spécialiste du vitrage
< > 3 500 kg
Exigence E.8.0.3
Environnement

Lunettes de sécurité

Niveau : MAJEUR

Le port de lunettes de sécurité est obligatoire lors des travaux avec des produits chimiques et lors du montage de vitrages.

L'employeur doit mettre les lunettes de sécurité à disposition des techniciens, les informer à ce sujet (par exemple via une note interne ou en incluant les instructions dans le manuel de sécurité) et veiller à leur bonne utilisation.

L'auditeur demande une copie de la notice d'emploi et contrôle la mise à disposition et l'utilisation des lunettes de sécurité.

Questions pour vous aider

Mettez-vous des lunettes de sécurité à disposition de votre personnel ?

Avez-vous leur notice d'emploi ?

Surveillez-vous si les lunettes de sécurité sont correctement utilisées ?

L'auditeur peut-il vérifier que vous respectez la norme en vigueur ?

Spécialiste du vitrage < > 3 500 kg Exigence E.8.0.4 Environnement	Calibrage en cas de remplacement • Attestation de calibrage • Décharge de responsabilité en cas d'absence de calibrage	Niveau : MAJEUR
---	--	------------------------

Non seulement de plus en plus de véhicules sont équipés de systèmes d'aide à la conduite, mais on observe également une augmentation du nombre de fonctions d'assistance (niveau 2 et même, dans certains cas, niveau 3 limité). Lors des remplacements pour lesquels le constructeur prescrit un calibrage, le recalibrage des caméras est essentiel afin d'assurer le fonctionnement sûr et correct des systèmes d'aide à la conduite.

Il est donc de la responsabilité de l'atelier de réparation de remettre le véhicule au client dans le bon état technique, en effectuant le recalibrage si nécessaire. .

Lors du remplacement d'un pare-brise avant, il convient de prendre en compte que celui-ci est de plus en plus équipé de caméras et de capteurs, lesquels jouent un rôle essentiel dans le bon fonctionnement des systèmes de sécurité et d'assistance à la conduite (ADAS) :

- Caméras ;
- Unités radar ;
- Lidar ;
- Capteurs ultrasonores ;
- Caméras de vision nocturne ;
- Capteurs de pluie.

Par conséquent, les exigences suivantes s'appliquent :

- Vous disposez des informations et instructions du constructeur relatives au remplacement des vitrages. Celles-ci peuvent être obtenues auprès du constructeur ou de l'importateur (pass thru), ou encore via votre fournisseur de vitrage.
- Vous calibrez le véhicule conformément aux prescriptions du constructeur après le remplacement du vitrage.
- Vous informez le client lorsque les systèmes ont été calibrés après le remplacement du vitrage, conformément aux instructions du constructeur, au moyen d'une attestation, d'un formulaire ou d'un rapport..

Si, dans un cas exceptionnel et pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez pas calibrer le véhicule alors que cela aurait dû être fait conformément aux prescriptions du constructeur, vous devez en informer le client par écrit en toutes circonstances.

Il est extrêmement important d'informer le conducteur qu'il ne doit pas se fier au bon fonctionnement des systèmes d'aide à la conduite. Il est important que la communication de ces informations soit également consignée dans une décharge de responsabilité. L'essentiel reste toutefois de permettre au client de faire recalibrer le véhicule le plus rapidement possible.

Les réparateurs sont libres de rédiger une décharge de responsabilité selon leur propre appréciation. Toutefois, le programme Réparer Durablement impose des exigences quant aux informations qu'elle doit contenir.

La décharge de responsabilité doit :

- Informer le client de manière claire que les systèmes d'aide à la conduite ne sont pas fiables tant que le calibrage n'a pas été effectué
- Indiquer la plaque d'immatriculation du véhicule
- Mentionner le numéro du bon de travail
- Fournir le nom et l'adresse du conducteur/propriétaire/personne ayant amené le véhicule
- Préciser la date de remplacement du vitrage
- Expliquer clairement les risques liés à l'absence de calibrage
- Indiquer les actions de suivi à entreprendre :
 - Un rendez-vous pour le recalibrage a été pris avec le centre de service constructeur (CSC)
 - Un rendez-vous pour le recalibrage a été pris avec le distributeur ou un autre prestataire
 - Le client prend lui-même rendez-vous avec le distributeur ou un autre prestataire
- La raison pour laquelle le calibrage n'a pas été effectué doit être consignée :
 - Conditions météorologiques défavorables
 - Complications techniques (par exemple, messages d'erreur OBD)
 - Le client n'a pas donné son consentement
 - Autres :
- Signature du client
- Signature du technicien / employé

Questions pour vous aider
Disposez-vous des informations et instructions du constructeur concernant le remplacement des vitrages ? Celles-ci peuvent être obtenues auprès du constructeur, de l'importateur (pass thru) ou via votre fournisseur de vitrage.
Calibrez-vous systématiquement le véhicule conformément aux prescriptions du constructeur après le remplacement du vitrage ?
Informez-vous le client lorsque les systèmes ont été calibrés après le remplacement du vitrage, conformément aux instructions du constructeur, au moyen d'une attestation, d'un formulaire ou d'un rapport?
Informez-vous le client si, dans une situation exceptionnelle et pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez PAS calibrer le véhicule alors <u>que cela aurait d�� être effectué conformément aux prescriptions du constructeur</u> ?
Votre décharge de responsabilité respecte-t-elle les conditions énoncées dans cette exigence ?
Ce qui précède peut-il être vérifié par l'auditeur ?

Spécialiste du vitrage < > 3 500 kg Exigence E.8.1.1 Environnement	Emballage / procédure de retour	Niveau : MINEUR
--	---	------------------------

Il est important que le fournisseur de vitrage limite au maximum les matériaux d'emballage et que ceux-ci soient, dans la mesure du possible, respectueux de l'environnement.

Il est préférable que le fournisseur dispose d'un système de reprise des emballages.

La quasi-totalité des grands fournisseurs de vitrage automobile prévoient un système de reprise des emballages. Si le fournisseur ne dispose pas d'un tel système pour les matériaux d'emballage, il doit être démontré que ces matériaux sont collectés séparément et destinés au recyclage.

Questions pour vous aider
Votre fournisseur dispose-t-il d'un système de reprise des matériaux d'emballage ?
Dans le cas contraire, les matériaux d'emballage sont-ils collectés séparément ?
Ce qui précède peut-il être vérifié par l'auditeur ?

Spécialiste du vitrage < > 3 500 kg Exigence E.8.1.2 Environnement	Recyclage de haute qualité du verre	Niveau : MINEUR
---	--	------------------------

Il s'agit d'une exigence concernant l'élimination correcte des déchets de verre. Toutefois, toutes les filières d'élimination ne permettent pas nécessairement un recyclage de haute qualité. Il est fortement recommandé (ce n'est toutefois pas un point de non-conformité) de diriger les déchets de verre vers un circuit de recyclage de haute qualité. La préférence est que le verre soit réutilisé, et non simplement mis en décharge, incinéré ou transformé en déchets de construction (gravats).

L'auditeur demandera la preuve de votre procédure d'évacuation.

Questions pour vous aider

Évacuez-vous correctement vos résidus de verre ?

Pouvez-vous indiquer qui collecte vos déchets de verre ? À consigner dans le Registre des déchets.

Destinez-vous vos déchets de verre à un recyclage de haute qualité ?

Ce qui précède peut-il être vérifié par l'auditeur ?

SOCIAL (RSE) Spécialiste du vitrage < > 3 500 kg Exigence S.8.0.1	Remplacement sécurisé des vitrages automobiles	Niveau : MAJEUR
--	---	------------------------

Pour cette exigence, vous n’avez pas besoin de fournir de justificatifs. Elle sera uniquement vérifiée sur site par l’auditeur.

Malheureusement, des accidents se produisent lors du remplacement du pare-brise d'un véhicule. La fréquence n'est peut-être pas la plus choquante, mais les conséquences d'un accident le sont.

Le retrait d'un pare-brise endommagé comporte principalement trois types de dangers :

- Vous pouvez vous couper sur des fragments de verre
- Vous pouvez vous couper avec les outils de démontage (couteau)
- Des éclats ou fragments durs peuvent pénétrer dans vos yeux.

L'expérience dans le retrait des vitrages constitue probablement le plus grand danger.

En effet, les monteurs très expérimentés ont souvent tendance à travailler avec moins de précautions et à ne pas utiliser les équipements de protection individuelle, car tout s'est bien passé de nombreuses fois auparavant. Le problème est que, lorsqu'un incident survient, il peut avoir des conséquences graves. Par exemple, la coupure d'un tendon peut entraîner une incapacité de travail prolongée, voire permanente.

Équipements de protection individuelle

1. Gants

Même si vous êtes très expérimenté, utilisez toujours des équipements de protection individuelle (EPI).

Cela comprend des lunettes de sécurité et des gants.

De nombreux mécaniciens trouvent l'utilisation des gants parfois inconfortable, mais il est essentiel de les porter.

De plus, il est important d'utiliser les gants appropriés pour le travail.



Il s'agit de gants à haute résistance à la coupure. Les meilleurs sont ceux classés « cat. 5, niveau F ».

Ces gants ont été testés pour une protection maximale contre les coupures (ISO 13997) et sont fabriqués avec de l'acier, de la fibre de verre et/ou du Kevlar. L'inconvénient est que ces gants peuvent être gênants pour ce type de travail (« ils ne permettent pas de travailler facilement »). Des gants offrant à la fois une bonne maniabilité et une protection suffisante sont, par exemple, les modèles 4X43C. Le dernier caractère indique le niveau de protection contre les coupures, qui doit être au minimum « C ».

Il va de soi que le port de chaussures de sécurité est obligatoire. Des kits de sécurité sont disponibles auprès des fournisseurs de vitrage (Pilkington, Autover et AGC).

2. Lunettes

Portez toujours des lunettes de sécurité. En particulier lors du montage et du démontage, des efforts sont exercés et des fragments tranchants peuvent être projetés à grande vitesse.

3. Gants en nitrile

Lors du montage et du démontage, utilisez les gants de sécurité décrits précédemment. En revanche, lors de l'utilisation de produits chimiques (apprêts, mastics, colles polyuréthane, etc.), portez toujours des gants en nitrile. Ne les utilisez pas plus longtemps que recommandé (la norme est de les remplacer toutes les 20 minutes).

Vêtements

Outre les équipements de protection individuelle mentionnés précédemment, il est également très important de porter des vêtements appropriés. Veillez à ce que toutes les parties du corps soient couvertes, en particulier les bras. Il arrive trop souvent que, lors du retrait de verre, les avant-bras soient blessés par un éclat de verre.

Outils

L'utilisation des outils appropriés est également importante pour la sécurité. Privilégiez un fil de coupe ou un équipement mécanique plutôt que des cutters ou des couteaux à lame brisée. Il peut parfois être difficile de retirer correctement la couche de mastic dans les joints ou les feuillures. Dans ce cas, utilisez si possible une spatule plutôt qu'un couteau, ou appliquez un solvant pour ramollir le mastic.

Pour le levage et le retrait de la vitre, utilisez des ventouses ou une pompe à vide. Cela est non seulement plus sûr, mais également plus ergonomique.



Soyez également prudent avec les activateurs, mastics et apprêts (anti-rouille). Ces produits présentent souvent des risques pour la santé. Utilisez toujours les gants prescrits dans la fiche de données de sécurité (FDS) du produit.

Préparation

De bons préparatifs constituent déjà la moitié du travail.

- Assurez-vous que les équipements de protection individuelle sont à portée de main près du véhicule.
- Veillez à ce que la poubelle ou la benne soit placée à proximité du véhicule (afin de ne pas avoir à transporter un pare-brise cassé).
- Vérifiez que tous les outils nécessaires sont disponibles à portée de main (pour ne pas devoir aller les chercher ailleurs pendant le travail).
- **Restez concentré et ne vous laissez pas distraire pendant le travail.**

Il n'est pas nécessaire de fournir de justificatifs pour cette exigence. Elle sera uniquement vérifiée sur site par l'auditeur.

Questions pour vous aider
Utilisez-vous les équipements de protection individuelle (EPI) prescrits par le fabricant ?
Les vêtements portés par les techniciens assurent-ils une protection suffisante ?
Les fiches de données de sécurité (REACH) sont-elles disponibles pour le technicien ?
Les préparatifs sont-ils correctement réalisés ?
• Les dangers sont-ils pris en compte dans votre DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) ? • Le DUERP a-t-il été mis à jour au cours des 3 dernières années ? • Les techniciens ont-ils été informés des risques liés à leurs activités ? • Les mesures de précaution appropriées ont-elles été prises pour réduire les risques ? • Un conseiller en prévention a-t-il été désigné pour veiller à la sécurité des techniciens ?
Ce qui précède peut-il être vérifié par l'auditeur ?

Chapitre 9

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les **Entreprise de dépannage**

relevant des catégories Environnement (Environment) et Gouvernance (Governance), avec leur qualification majeure ou mineure.

Vous devez vous conformer sans délai aux exigences classées comme majeures. En totalisant l'ensemble des exigences mineures, vous devez atteindre au moins un score suffisant de six (6).

Si vous n'êtes pas un spécialiste du dépannage vous pouvez ignorer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie
E = Environnement (environnement)
S = Social (RSE)
G = Gouvernance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = indique le chapitre
Deuxième chiffre = indication d'exigence majeure ou mineure
Majeure = obligatoire
Mineure = au moins une note suffisante (6) quand elles sont additionnées

Troisième chiffre = exigence suivante au sein de la catégorie (E. S ou G)



Environnement -sg

Entreprises de dépannage Exigence E.9.0.1 Environnement	Énergie (électricité) et réduction des émissions de CO ₂	Niveau: MAJEUR
---	---	----------------

L'entreprise doit mesurer annuellement les émissions de CO_{2eq} et faire une comparaison avec les années précédentes. Cela peut se faire soit par une mesure de Réparer Durablement SAS (voir l'exigence générale E1.0.4) soit par la participation à l'échelle de performance CO₂.

N.B. : À partir de 2025, les donneurs d'ordre publics français, tels que les collectivités territoriales et les établissements publics chargés des infrastructures routières et fluviales, intégreront progressivement des critères de performance carbone dans leurs procédures de passation de marchés. Cela signifie que les entreprises disposant d'une certification reconnue en matière de gestion des émissions de CO₂ pourront bénéficier d'un avantage concurrentiel lors de l'attribution de marchés publics, en particulier pour les contrats d'investissement et de maintenance.

Les objectifs suivants s'appliquent au niveau III de l'échelle de performance en matière de CO₂ :

- Au moins 75 % de la consommation d'énergie provient de sources renouvelables propres (par exemple, panneaux solaires, éoliennes/énergie, contrats d'énergie verte).
- Des mesures d'économie d'énergie ont été mises en œuvre, telles que l'éclairage LED et le chauffage efficace.
- Les bâtiments de l'entreprise sont conformes à la réglementation environnementale française (RE 2020 ou réglementation en vigueur) et disposent d'un Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) leur attribuant au minimum une étiquette B, avec une progression idéale vers l'étiquette A.
- L'entreprise doit disposer d'un plan d'économie d'énergie (plan ambitieux) avec un objectif de réduction d'au moins 10 % par an.

Questions de contrôle:
Une mesure annuelle des émissions de CO ₂ est-elle effectuée ?
Existe-t-il un certificat d'échelle de performance CO ₂ de niveau III ?
La mesure du CO ₂ doit être effectuée chaque année. Le document est demandé annuellement pour vérifier votre objectif d'ambition.
Au moins 75 % de la consommation totale d'énergie par an provient-elle d'énergies renouvelables ?
Quelles mesures d'économie d'énergie ont été mises en place ?
Quel est le label énergétique des locaux ?
Existe-t-il un plan d'ambition conduisant à une réduction minimale de 10 % des émissions de CO ₂ ?

Entreprises de dépannage Exigence E.9.0.2 Environnement	Flotte et Mobilité	Niveau: MAJEUR
---	--------------------	----------------

Lors du remplacement d'un véhicule dépanné, l'impact sur l'environnement doit être pris en compte dans le choix.

Cela peut se faire en choisissant un véhicule de remplacement VE. Ces véhicules ne sont pas encore très répandus. En outre, le réseau électrique doit avoir une capacité suffisante pour installer des stations de recharge. Toutefois, si l'utilisation de véhicules électriques est possible, il est absolument préférable de les remplacer.

En cas de remplacement, choisissez un véhicule fonctionnant avec un carburant à faibles émissions tel que l'hydrogène ou le diesel HVO. Dans le cas du diesel HVO, nous constatons que de plus en plus de producteurs produisent le carburant sans huile de palme. L'utilisation de l'huile de palme a évidemment un impact majeur sur la déforestation. En tant que carburant, le HVO s'applique également au parc automobile existant. La plupart des constructeurs automobiles ont désormais approuvé l'utilisation du HVO.

L'optimisation des itinéraires est également un bon moyen de réduire les émissions. Bien entendu, en cas d'accident, des mesures immédiates doivent être prises sur place. Mais il est possible d'optimiser ce processus :

- Transporter le véhicule dépanné directement vers sa destination finale (garage ou carrosserie).
- Les véhicules qui sont d'abord acheminés vers l'entreprise de dépannage doivent être combinés en transit. Cela nécessite un système de planification adéquat.

Évaluez correctement l'opération de dépannage afin de déployer l'équipement approprié. Veillez à ne pas déployer un nombre inutilement élevé de véhicules ou d'équipements.

Questions de contrôle:
Lors du remplacement d'un véhicule dépanné, l'option la plus 'verte' est-elle choisie ?
S'efforce-t-on de transporter le véhicule dépanné le plus souvent possible directement vers sa destination finale ?
L'entreprise travaille-t-elle à l'optimisation des itinéraires ?
Existe-t-il une gestion claire visant à éviter les déplacements inutiles des véhicules?

eSg SOCIAL

Entreprises de dépannage Exigence S.9.0.1 Social	Formation	Niveau: MAJEUR
--	-----------	----------------

Formation :

Sécurité routière et sécurité au travail, comportement au volant, substances dangereuses et situations d'urgence, conduite économique.

Tous les employés (100 %) amenés à travailler le long des autoroutes ou sur le réseau routier national doivent avoir suivi une formation approfondie en matière de sécurité routière, de prévention des risques professionnels et de travail en zone de circulation, conformément aux exigences des autorités françaises compétentes (Direction Interdépartementale des Routes, Ministère du Travail, etc.).

La formation doit être renouvelée chaque année afin de garantir la mise à jour continue des connaissances relatives aux règles de sécurité, aux procédures d'intervention et aux techniques de prévention des accidents.

Elle doit inclure un module obligatoire sur la conduite écoresponsable (écoconduite). Si ce module n'est pas intégré à la formation principale, il doit être suivi séparément dans le cadre d'une formation professionnelle certifiée.

Une formation spécifique doit également être obligatoire et porter sur :

- la mise en place et la sécurisation des zones de chantier sur route et autoroute;
- la manipulation en toute sécurité des substances dangereuses;
- l'utilisation et la conduite sécurisée des poids lourds et véhicules d'intervention.

Questions de contrôle:

Les employés (100%) qui travaillent le long de la route participent-ils annuellement à ces formations?

Entreprises de dépannage Exigence S.9.0.2 Social	Sécurité des tiers dans les opérations de dépannage routier	Niveau: MAJEUR
--	---	----------------

L'assistant doit toujours prendre des mesures pendant les opérations de dépannage routier pour assurer la sécurité des autres usagers de la route et des passants.

Barrage et signalisation : dans les deux minutes suivant son arrivée, l'assistant doit placer des signaux d'avertissement clairement visibles (par exemple, des feux de détresse, des cônes de signalisation, des pylônes) conformément aux directives des autorités routières.

Équipement de protection individuelle (EPI) : les dépanneurs et les employés concernés doivent obligatoirement porter un gilet de sécurité réfléchissant certifié (min. classe 2 EN ISO 20471) et des chaussures de sécurité.

Zone de travail sûre : une zone de sécurité d'au moins 1,5 mètre doit être créée autour du véhicule de récupération, où aucune personne non autorisée n'est autorisée à pénétrer.

Mesures de circulation : lors de travaux sur les voies de circulation, un dispositif de pré-notification (tel qu'un camion à flèche ou un panneau de signalisation) doit être déployé lorsque la vitesse est supérieure à 70 km/h.

Éducation et formation : chaque dépanneur doit suivre au moins une fois par an une formation sur la sécurité des travaux en bord de route, comprenant des exercices pratiques et des procédures d'évacuation.

Questions de contrôle:
Le respect de ces exigences est contrôlé sur la base des registres d'incidents exigés par la loi.

Entreprises de dépannage Exigence S.9.0.3 Social	Sécurité du stockage, transport et entreposage des VE	Niveau: MAJEUR
---	--	-----------------------

Lors du dépannage, du transport et du stockage des véhicules électriques (VE), l'assistant doit prendre les mesures de sécurité nécessaires pour prévenir les risques d'incendie, d'électrocution et de déversement de produits chimiques, conformément aux lois et réglementations belges.

Formation et certification :

- Tout assistant de dépannage qui transporte ou stocke des véhicules électriques doit suivre au moins une fois par an une formation reconnue sur la sécurité des VE (par exemple, une formation basée sur les prescriptions UTE/INRS relatives aux interventions sur véhicules électriques et hybrides). L'assistant doit être en mesure de présenter un certificat valide attestant qu'il est qualifié pour manipuler les VE.

Outils et équipement de protection individuelle (EPI) :

- L'assistant doit disposer d'outils isolés (protection minimale de 1000 V, conformément à la norme IEC 60900) pour déconnecter en toute sécurité les systèmes à haute tension.
- Le port de gants isolés de classe 0 au minimum est obligatoire pour travailler sur ou à proximité de composants à haute tension.
- Un tapis d'isolation et des lunettes de sécurité doivent être présents dans le véhicule de dépannage.

Dépannage et transport en toute sécurité :

- Les VE endommagés ou à haut risque (par exemple avec de la fumée, des fuites ou des dommages visibles à la batterie) doivent être transportés de manière isolée, de préférence dans un container ignifuge ou sur une plate-forme avec une distance de sécurité d'au moins 2 mètres par rapport aux autres véhicules.
- L'assistant doit utiliser une caméra thermique lors du transport de VE endommagés afin de surveiller le réchauffement de la batterie et de détecter tout risque.

Stockage :

- Les véhicules électriques doivent être stockés dans un endroit désigné et clairement signalé, à une distance de sécurité minimale de 5 mètres des autres véhicules, des bâtiments et des matériaux combustibles.
- Les véhicules endommagés ne doivent pas être rechargés tant qu'un spécialiste des véhicules électriques n'a pas confirmé qu'ils ne présentaient aucun risque.
- Un plan de stockage doit être établi en respectant les règles de sécurité incendie définies par les autorités françaises compétentes (par exemple : réglementation du Code de la construction et de l'habitation, Services Départementaux d'Incendie et de Secours – SDIS, pompiers).

Enregistrement des incidents :

- Tous les incidents liés aux VE (tels que les incendies de batterie, les dégagements de fumée, les fuites) doivent être consignés dans un registre des incidents, qui doit être disponible pour inspection par les auditeurs.

Questions de contrôle:
Existe-t-il des certificats de formation et des listes de présence aux formations ?
Les équipements et outils de sécurité appropriés sont-ils en place ?
Observez-vous si les travaux sont exécutés correctement lors d'un dépannage ou d'un transport ?
Le registre des incidents et les procédures de stockage sont-ils contrôlés ?

Entreprises de dépannage Exigence S.9.0.4 Social	Équipement de protection individuelle (EPI)	Niveau: MAJEUR
--	---	----------------

Tous les employés doivent porter des vêtements de sécurité réfléchissants standard (conformes à la norme EN 20471 relative à la visibilité) lorsqu'ils travaillent le long des autoroutes.

Les casques, les bottes de sécurité et les gants doivent toujours être portés lorsqu'il y a un risque de chute d'objets ou d'interaction avec des véhicules. Y compris les EPI liés à la sécurité des VE décrits plus haut.

Questions de contrôle:
Des équipements de protection personnelle sont-ils en place (y compris la sécurité VE) ?
Les équipements de protection individuelle (EPI) sont-ils effectivement portés ?

Entreprises de dépannage Exigence S.9.0.5 Social	Sécurité routière	Niveau: MAJEUR
---	--------------------------	-----------------------

L'entreprise respecte le Code du travail français, notamment les dispositions relatives à la sécurité des salariés intervenant sur la voie publique, y compris les recommandations ergonomiques et psychosociales.

Les travaux sont réalisés conformément aux règles générales de sécurité ainsi qu'aux mesures spécifiques de santé et de sécurité applicables aux interventions sur routes et voies de circulation, telles que définies par le Code de la route et le Code du travail.

Toutes les activités de dépannage et d'intervention en bordure de route doivent respecter la réglementation française relative à la sécurité routière et aux travaux temporaires sur la voie publique, notamment:

- La mise en place correcte de la signalisation temporaire et des barrières de sécurité;
- L'organisation des déviations et des détournements de trafic;
- Le positionnement des feux de détresse et le marquage de sécurité routière.

L'entreprise utilise, dans la mesure du possible, des systèmes de circulation électroniques pour assurer la sécurité des opérations de dépannage dans les zones à faible visibilité et veille à ce que le trafic soit informé des interventions en temps utile et de manière claire.

Questions de contrôle:
Nombre d'accidents ou de quasi-accidents par an

Entreprises de dépannage Exigence S.9.0.6 Social	Véhicules de sécurité et signalisation	Niveau: MAJEUR
---	---	-----------------------

Les véhicules de dépannage doivent être équipés de feux clignotants et d'une signalisation supplémentaire conforme aux normes françaises de sécurité routière applicables aux véhicules intervenant sur la voie publique, y compris les prescriptions relatives aux véhicules d'urgence et aux services de dépannage temporaire, telles que définies par le Code de la route et les instructions interministérielles relatives à la signalisation des chantiers et à la sécurité des interventions routières.

Lors de travaux le long de la route, il doit toujours y avoir une barrière de circulation contrôlée à l'aide de panneaux de signalisation et de pylônes au moins 50 mètres avant la zone de travail (pour les autoroutes). Ce matériel doit être en bon état et présent dans les véhicules de dépannage.

Des sifflets de circulation et des feux clignotants doivent être utilisés pour accroître la visibilité de la zone de travail.

Une zone de travail sûre doit toujours être délimitée par des barrières de circulation et des barrières. La zone de travail doit être suffisamment éloignée des voies de circulation pour garantir la sécurité des travailleurs, en tenant compte de la vitesse du trafic.

Lors du dépannage de véhicules sur les autoroutes, un minimum de trois voies doivent être fermées au véhicule de dépannage. Sur les autoroutes à plusieurs voies, les travaux sont toujours effectués avec une voie de circulation restante pour le trafic.

Questions de contrôle:
Les véhicules de dépannage respectent-ils les règles de signalisation ?
L'équipement adéquat est-il en place pour un bouclage correct ?
Le bouclage est-il effectué conformément à la réglementation ?

Entreprises de dépannage Exigence S.9.0.7 Social	Communication avec les services de contrôle du trafic et d'urgence	Niveau: MAJEUR
---	---	-----------------------

Les employés doivent être formés à l'exécution des procédures d'urgence (telles que l'évacuation rapide d'un véhicule et l'administration des premiers secours).

L'entreprise dispose d'une ligne de communication claire avec le centre de contrôle de la circulation afin de coordonner le travail et de procéder à des ajustements si nécessaire (en particulier en cas d'urgence).

Dans les situations dangereuses ou lorsque l'on s'attend à des embouteillages pendant les travaux de dépannage, un superviseur de la circulation doit être présent pour réguler le trafic et signaler la zone de travail, ainsi qu'un coordinateur pour les services d'urgence (police, pompiers).

Les entreprises doivent être en mesure d'établir un contact direct avec le contrôle de la circulation et les services d'urgence (police, pompiers) dans les situations d'urgence.

Lorsqu'elles ferment des voies ou créent des conditions de circulation temporaires, les entreprises doivent obtenir l'autorisation des autorités locales.

Un système d'enregistrement des incidents est en place pour améliorer continuellement la sécurité.

Questions de contrôle:
Les employés sont-ils formés aux procédures d'urgence ?
Existe-t-il un système d'enregistrement des incidents permettant d'améliorer continuellement la sécurité ?

Entreprises de dépannage Exigence S.9.0.8 Social	Impact social	Niveau: MAJEUR
---	----------------------	-----------------------

Travailler en toute sécurité le long de la route : l'entreprise suit des protocoles de sécurité avancés pour les travaux routiers, tels que l'utilisation de la technologie de reconnaissance des dangers (par exemple, les systèmes de feux de détresse et les systèmes de signalisation).

Questions de contrôle:
Nombre d'accidents par an et rapports de sécurité.

Sécurité des opérations routières : l'entreprise met en œuvre des technologies avancées pour améliorer la sécurité routière, telles que l'utilisation de systèmes d'alerte automatique, la surveillance en temps réel des conditions de circulation et l'éclairage intelligent.

Questions de contrôle:
Nombre d'incidents ou d'accidents liés aux travaux routiers.

Santé et bien-être : l'entreprise propose des programmes complets de bien-être, notamment des soins de santé mentale, des horaires de travail flexibles et l'accès aux soins de santé.

Questions de contrôle:
Pourcentage d'employés participant à des programmes de bien-être et satisfaction des employés à l'égard du bien-être.

Entreprises de dépannage Exigence S.9.0.9 Social	Contribution qualitative - impact social et économique	Niveau: MINEUR
---	---	-----------------------

L'entreprise de dépannage contribue à l'emploi et au développement professionnel dans le secteur :

- En offrant des places de stage et de formation aux jeunes et aux demandeurs d'emploi dans les professions techniques et logistiques.

L'entreprise de dépannage joue un rôle actif dans l'amélioration de la sécurité routière et de la sensibilisation de la société :

- En participant ou en organisant au moins une campagne de sécurité routière par an en coopération avec les gouvernements ou les autorités chargées de la circulation.
- En soutenant les services d'urgence et les autorités locales dans la planification des urgences et les exercices de crise.
- En collaborant avec des établissements d'enseignement pour promouvoir le partage des connaissances et la sensibilisation à la sécurité routière et au développement durable.

Questions de contrôle:
Existe-t-il des accords ou des contrats de coopération avec des assureurs, des garages ou des organismes publics ?
Existe-t-il des exemples de collaborations réussies ?
Existe-t-il des conventions de stage et le nombre de stages réalisés ?
Existe-t-il des évaluations et des rapports de stagiaires ou d'instituts de formation ?
Existe-t-il une documentation sur la coopération avec les écoles ou les agences pour l'emploi ?

Es-Governance

Entreprises de dépannage Exigence G.9.0.1 Gouvernance	Permis de travail	Niveau: MAJEUR
--	--------------------------	-----------------------

L'entreprise de dépannage doit disposer des autorisations et agréments nécessaires pour intervenir sur les autoroutes et routes nationales, conformément aux exigences des Directions Interdépartementales des Routes (DIR), du Code de la route et des réglementations applicables en matière de sécurité des interventions sur la voie publique.

Questions de contrôle:
Les autorisations appropriées sont-elles en place, conformément aux exigences de la DIR, du Code de la route et des réglementations applicables?

Entreprises de dépannage Exigence G.9.1.1 Gouvernance	Assurance et responsabilité	Niveau: MINEUR
--	------------------------------------	-----------------------

L'entreprise doit disposer d'une assurance responsabilité civile qui couvre les dommages pouvant survenir en cas d'incidents lors de travaux en bord de route.

Questions de contrôle:
L'entreprise dispose-t-elle d'une assurance responsabilité civile qui couvre les dommages pouvant survenir en cas d'incidents lors des travaux en bord de route ?

Entreprises de dépannage Exigence G.9.1.2 Gouvernance	Anti-corruption & conformité	Niveau: MINEUR
--	---	-----------------------

L'entreprise a une politique de base en matière d'éthique, y compris la conformité avec les lois et les normes locales.

Questions de contrôle:
Nombre de rapports de violations de l'éthique ou d'incidents juridiques par an.

Annexe 1 - GAP Analyse Réparer Durablement 2026

Annexe 2 - Règlement des adhérents 2026 (document séparé*)

Annexe 3 : Liste SIN 2026 (document séparé*)

- La liste SIN est une liste de produits chimiques dangereux utilisés dans le monde entier dans un large éventail d'articles, de produits et de procédés de production. L'acronyme SIN – Substitute It Now signifie que ces substances doivent être remplacées dès que possible, car elles représentent une menace pour la santé humaine et pour l'environnement.

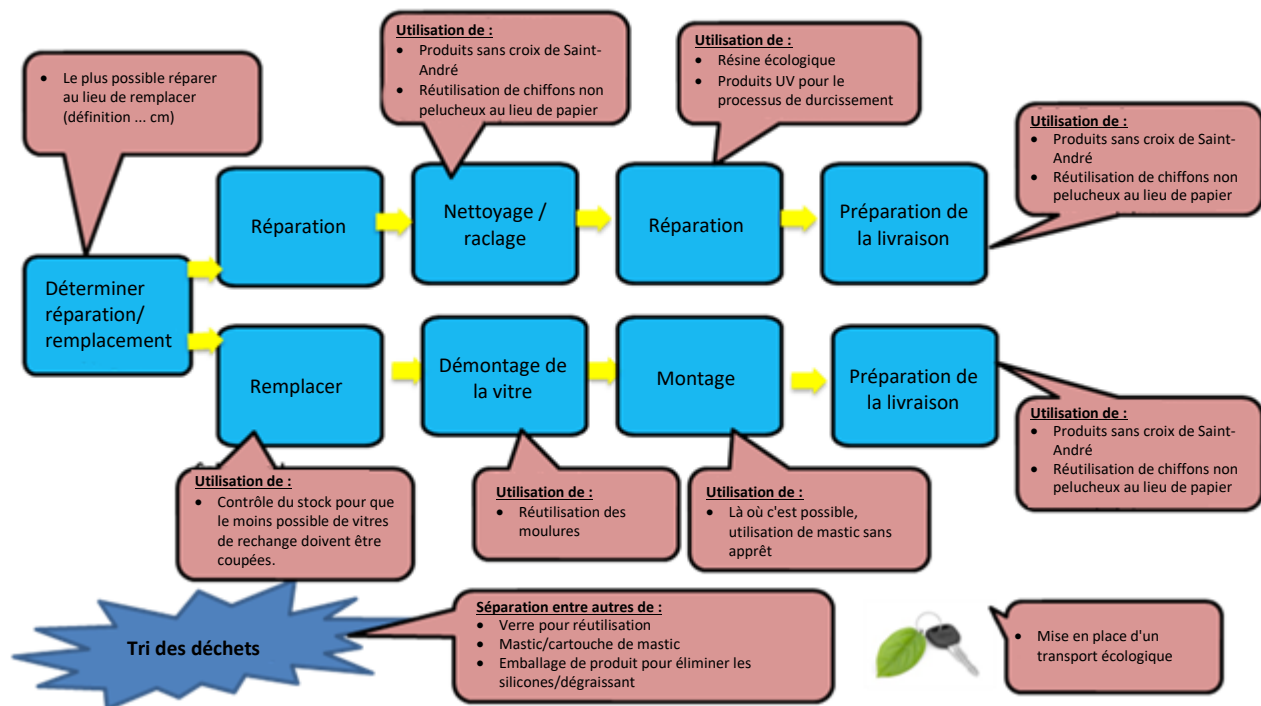
Annexe 4 - Schéma des possibilités durables pour la réparation des vitrages

Annexe 5 - Schéma des possibilités durables pour la réparation de la carrosserie

* Les Annexes sont incluses dans un document séparé en raison de leur taille. Elles restent toutefois indissociables de cet Ensemble d'exigences.

Annexe 4 Réparation et remplacement des vitrages

Ce schéma a pour objectif d'indiquer où des alternatives respectueuses de l'environnement peuvent être appliquées dans le processus.



Annexe 5 Processus de réparation de carrosserie

Ce schéma a pour objectif d'expliquer où vous pouvez appliquer des alternatives respectueuses de l'environnement au sein du processus.

Processus de réparation des dommages

