

Cahier des charges du régime de certification Réparer Durablement ASBL 2026



Gestion de la version :	Réparer Durablement ASBL
Date :	Année 2026 version 1.1
Auteur :	Angelica Gravendijk
Statut :	Définitif





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 Collège des Experts. Ce Collège 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.

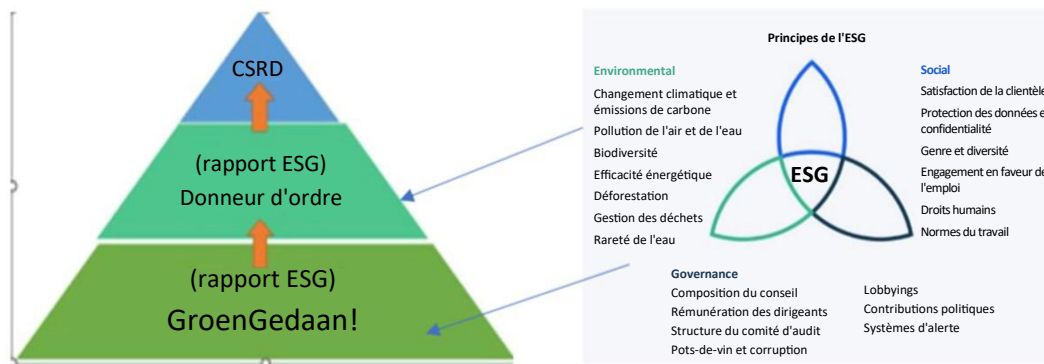
En effet, de nombreuses PME sont fournisseurs et/ou clients de grandes entreprises. Pour ces dernières, une partie des risques ESG se situe au sein de la chaîne de valeur, et elles en sont tenues partiellement responsables, notamment dans le cadre de l'entretien et de la réparation des véhicules.

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

Le Cahier des charges (suite d'exigences) et la méthodologie qui l'anime seront adaptés au 1er janvier 2023. Réparer Durablement ASBL produit un rapport VSME sur demande, sur la base des performances validées. Celui-ci peut être demandé par les donneurs d'ordre dans le cadre de la Due diligence (diligence raisonnable) et ceux-ci l'utiliseront ensuite dans leur Corporate Sustainability Report.

La ou les déclarations ESG détaillées peuvent être demandées au prix coûtant au secrétariat de Réparer Durablement. Grâce à cela, il est extrêmement facile pour les entreprises membres de rendre des comptes dans le respect de la loi.



CSRD - Chance ou menace ?

On pourrait le voir comme « une nouvelle obligation de durabilité ». En réalité, le CSRD est le nœud qui entoure toutes les performances de durabilité au sein de chaque entreprise. Il rend tout transparent et oblige l'organisation à avoir une vue d'ensemble à partir d'un seul point. En outre, le CSRD a relié entre eux dans sa définition les trois principaux piliers ESG (Environnemental (environnement), Social (RSE), Gouvernance (bonne gouvernance)). Ainsi, le slogan de la durabilité est devenu un ensemble cohérent et transparent. Il est devenu évident, dans le cadre de cette législation, que ces trois éléments ne peuvent être considérés 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 avez une certification valide de Réparer Durablement. À partir de 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 sont validées via un audit, et le plan d'amélioration détaille leurs objectifs. 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, vous êtes obligé par le règlement à satisfaire 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, du moins lorsque vous obtenez au minimum un score de 6. Une note est attribuée à votre ambition, répartie sur les deux sujets (E et G) ou, lorsque vous suivez aussi l'annexe RSE 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 (*) = une annexe optionnelle séparée, voir l'annexe 2	RSE Document séparé, proposé avec un tarif complémentaire	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.



D'application

Les chapitres de ce document qui s'appliquent à votre cas dépendent des activités que vous exercez.

Chapitre 1 - Exigences générales - sont d'application pour tous

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 passer ce chapitre.

Chapitre 1	Exigences générales ESG (destiné à tous)
Chapitre 2	Spécialistes des pneus < 3 500 kg
Chapitre 3	Spécialistes des pneus > 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 des vitrages <> 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.be.

Tous les documents sont également disponibles en néerlandais.

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 périodiquement évaluée d'un point de vue administratif et physique pour savoir si elle conserve l'agrément.

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

- Par téléphone : +32 280 81 227
- Par e-mail : secretariaat@duurzaamrepareren.be

Table des matières

C1 Exigences générales	Pages 7 à 43 incluse
Ces exigences s'appliquent à tous les détenteurs d'un certificat. Dans ce chapitre sont traités les points généraux qui sont à la base d'une direction d'entreprise socialement acceptée.	
C2 Spécialiste des pneus < 3 500 kg	Pages 44 à 48 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et sont en vigueur pour les entreprises qui (entre autres) réparent et remplacent des pneus.	
C3 Spécialiste des pneus > 3 500 kg	Pages 49 à 54 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et sont en vigueur pour les entreprises qui (entre autres) réparent et remplacent des pneus.	
C4 Entretien et réparations < 3 500 kg	Pages 55 à 57 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et sont en vigueur pour les 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 sont en vigueur pour les entreprises qui (entre autres) effectuent des entretiens et des réparations sur des véhicules dont le poids total dépasse 3 500 kg, capacité maximale de chargement comprise.	
C6 Réparation de carrosserie < 3 500 kg	Pages 65 à 79 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et sont en vigueur pour les entreprises qui (entre autres) réparent des dégâts.	
C7 Réparation de carrosserie > 3 500 kg	Pages 80 à 90 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et sont en vigueur pour les entreprises qui (entre autres) réparent des dégâts.	
C8 Spécialistes des vitrages <> 3 500 kg	Pages 91 à 101 incluse
Ces exigences spécifiques complètent les exigences génériques et sont en vigueur pour les entreprises qui (entre autres) effectuent des réparations et remplacements de vitrages.	
C9 Entreprises de dépannage	Pages 102 à 114 incluse
Ces exigences spécifiques s'ajoutent aux exigences générales et s'appliquent aux entreprises effectuant des opérations de dépannage.	
Annexes	



Chapitre 1

Vous trouverez ci-dessous les exigences générales qui tombent sous la catégorie Environnement et Gouvernance avec la catégorie Majeure et Mineure.

Vous devez vous conformer sans tarder aux exigences catégorisées comme Majeures. Pour toutes les exigences Mineures additionnées, vous devez atteindre au moins un résultat suffisant (6).

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environment (environnement)

S = Social (RSE)

G = Governance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = 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

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

L'objectif de cette exigence est d'encourager auprès du client (professionnel/consommateur) l'utilisation d'alternatives écologiques. La conviction, les conseils et la communication sont ici des arguments importants. Le client doit savoir quelles alternatives respectueuses de l'environnement sont disponibles pour la tâche en question et quelle est la différence de prix. L'offre/le bon de travail et le système de commande doivent fournir cette information. Le client doit pouvoir faire un choix éclairé sur la base des informations présentées.

Par ailleurs, les éléments repris dans le paquet d'adhésion (*) vous aident à faire connaître votre durabilité.

Vous trouverez ci-dessous quelques questions qui pourront vous aider à mettre en œuvre cette exigence et qui sont des points sur lesquels l'auditeur porte son attention lors de son contrôle.

N.B. :

Une fois que vous respectez les exigences majeures et que vous avez obtenu au moins une note satisfaisante (6) pour les trois catégories, vous recevrez de notre part par courrier un paquet d'adhésion contenant entre autres une plaquette et des dépliants. Cela vous permettra de faire connaître votre durabilité. Dans le cadre de la certification, il est obligatoire d'afficher/suspendre la plaquette pour qu'ils soient visibles par vos clients.

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

Questions pour vous aider

Votre processus est-il organisé (ou peut-il être organisé) de manière à ce que l'alternative écologique puisse toujours être proposée au client ?

Veillez à placer les brochures et la plaquette bien en vue pour vos clients **après réception de votre kit d'adhésion.**

L'entretien et la réparation écologiques sont-ils proposés au client de manière à lui laisser le choix ?

Le personnel d'accueil est-il sensibilisé à la politique environnementale de l'entreprise, de manière à pouvoir informer les clients et répondre à leurs questions concernant la Réparer Durablement ?

L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



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

NB. Pour les exigences relatives aux produits de peinture, nous vous renvoyons au chapitre relatif à la réparation de carrosserie.

Contexte

Maintenir sur la route le parc automobile belge exige beaucoup d'entretiens, de nettoyages, de réparations, de réparations et de remplacements de vitrages et de réparations de dégâts. Toutes sortes de produits sont depuis toujours utilisés pour ce faire. La charge sur l'environnement ne jouait jusqu'il y a peu presque aucun rôle pour sélectionner ces produits mais, entre-temps, il existe pour beaucoup de produits des alternatives moins nocives pour l'homme (le technicien et le client) et l'environnement.

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 que vous sachiez clairement quels produits et agents vous pouvez utiliser sans justificatif, il existe, dans le cadre de la certification, un système d'agrément des fabricants et fournisseurs de produits. Les fabricants et fournisseurs de produits 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 marqués par le fabricant et/ou le fournisseur dans leurs systèmes de commande et leurs catalogues.

Ces produits et agents approuvés peuvent également être trouvés sur notre site Internet.

En bref : les produits et agents qui sont marqués ne doivent plus être justifiés par le détenteur du certificat. En effet, la conformité est déjà constatée chaque année. Si vous utilisez des produits/agents qui ne sont pas marqués (contrôlez sur www.stichtingduurzaam.nl), vous pouvez passer à des produits/agents qui ont bien été repris ou vous devez demander les fiches de données (questionnaire) au secrétariat, les faire compléter par votre fournisseur/fabricant et nous les renvoyer (de préférence par e-mail). Sur la base de ce qui est fourni, nous vérifions si le produit/l'agent répond aux exigences posées. Il n'y a pas d'exigences pour tous les produits et agents que vous utilisez. Uniquement les produits et agents pour lesquels il existe une alternative respectueuse de l'environnement et conforme au marché.

Cela concerne des produits et agents qui tombent dans le champ d'application donné ci-dessous. À l'annexe 3 (liste SIN), vous trouverez des informations détaillées complémentaires sur les exigences posées pour les produits et agents.



Domaine d'application :

- Produits généraux pour nettoyer, polir, sécher et conserver (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.

NB. Pour les exigences relatives aux produits de peinture (paint et non-paint), nous vous renvoyons à l'exigence Utilisation de produits relative à la réparation de dégâts.

REACH (1907/2006/CE) est l'acronyme anglais pour Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals (enregistrement, évaluation, autorisation et restriction des substances chimiques). REACH est un règlement européen qui a été adopté pour mieux protéger la santé humaine et l'environnement contre les risques liés à la production et au commerce de substances chimiques. REACH prescrit que toutes les substances dont au moins 1 000 kilos sont produits ou importés par an doivent être enregistrées par l'intermédiaire d'une fiche de données de sécurité.

Les informations ci-dessus sont quelque peu techniques, mais elles sont incluses pour vous donner un aperçu de ce sur quoi reposent les exigences. Il vous suffit de vérifier si les produits et agents que vous utilisez et qui entrent dans le champ d'application mentionné sont inclus dans la liste du site Internet (www.reparerdurablement.be)

Lorsque vous ne retrouvez pas les produits et agents que vous utilisez et qui entrent dans le champ d'application, vous pouvez faire deux choses :

- Vous pouvez passer à un produit/agent qui est bien présent dans la liste.
- Vous pouvez demander au secrétariat une fiche de données (questionnaire) et la faire compléter par votre fournisseur/fabricant puis nous la renvoyer (de préférence par e-mail) pour satisfaire à votre obligation de justificatif.

NB Il est important que vous utilisiez des produits et agents qui ont été testés quant à leur nocivité pour l'environnement et la santé du technicien et du client.



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.

Produits «non-paint» (liés à la mise en peinture)	
Le produit ne doit pas être classé pour les dangers pour la santé suivants: *Uniquement lorsque : • contact cutané est plausible • concentrations élevées dans l'air plausibles (ex. formation d'aérosols ou usage 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 nourrissons allaités (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 : • Utilisation extérieure possible	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 des agents agréés ou certifiés ?
Utilisez-vous des produits qui sont exempts de composants indésirables ?
Les fiches de données de sécurité des produits utilisés sont-elles disponibles pour le personnel ? • Sont-elles conformes à la réglementation REACH ? • Ces informations sont-elles complètes et mises à jour régulièrement ?
Utilisez-vous des produits non agréés d'un producteur/fournisseur ? Si oui, 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/agents nocifs pour l'environnement et les personnes qui utilisent ces agents. Dans ce cas, il n'existe hélas pas d'alternative écologique qui donne le même résultat sur une base similaire. Comme la durabilité concerne aussi le personnel déployable de manière durable, les équipements de protection individuelle prescrits par REACH sont toujours respectés et leur utilisation et stockage adéquats sont contrôlés. Le bon stockage de ce matériel est important pour que leur fonctionnement ne soit pas réduit.

Les informations et directives indispensables se trouvent sur la fiche de sécurité du produit/agent. Il est donc important que l'information soit disponible et que le personnel respecte la directive. L'auditeur contrôle si les informations fournies au personnel sont complètes et utilisables.

Par ailleurs, l'auditeur contrôle le stockage et la date de péremption du matériel et vérifie s'il est complet.



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 fiche de données de sécurité conforme à REACH à la disposition de vos techniciens de manière ordonnée et compréhensible afin qu'ils puissent vérifier quels risques ils courent et quels équipements de protection individuelle doivent être utilisés.
Les équipements de protection individuelle appropriés sont-ils disponibles ?
Veille-t-on à ce qu'ils soient utilisés de manière systématique ?
Ces équipements sont-ils stockés de manière adéquate ?
Un contrôle régulier est-il effectué pour vérifier si la date de péremption des EPI est toujours valable ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Généralités Exigence E.1.0.4 Environnement	CO2 Footprint	Niveau : MAJEUR
---	----------------------	------------------------

Veillez noter que pour répondre à cette exigence, vous avez besoin d'une combinaison de connexion. Si vous n'en avez pas, vous pouvez en demander une au secrétariat de Réparer Durablement.

Les activités commerciales durables reposent sur deux piliers importants. Premièrement, une gestion opérationnelle aussi durable que possible, dans le cadre de laquelle les mesures nécessaires sont prises pour éviter les déchets. Deuxièmement, la réduction de l'énergie et du CO₂ et 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 les émissions de CO₂. Pour comprendre les émissions de CO₂ de votre propre organisation, d'un service ou d'un produit, l'empreinte CO₂ est indispensable.

Une étape supplémentaire dans la politique de durabilité

Le calcul de l'empreinte CO₂ est la deuxième étape vers la durabilité des organisations. Non seulement pour avoir un aperçu de leur propre organisation, mais aussi à la demande des parties prenantes telles que les employés, les clients, les pouvoirs publics, les organisations sectorielles, les fournisseurs et les actionnaires. Les parties prenantes internes et externes participent de plus en plus au dialogue sur le développement durable - dans la chaîne. Ces parties prenantes établissent parfois déjà elles-mêmes une empreinte CO₂ et demandent ou exigent la même chose des autres entreprises et organisations de la chaîne.

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 affiliée. Mais en général, ces aspects ne sont pas encore abordés directement.

Pour rendre ce processus complexe aussi simple que possible, Stichting Duurzaam a développé un outil. Celui-ci est accessible en ligne à l'aide d'un mot de passe et d'un code d'accès. Celui-ci vous a été envoyé dans le cadre du processus de connexion de la certification Réparer Durablement. Ou si vous étiez déjà certifié au moment où ce calcul a été ajouté, la combinaison vous a été envoyée séparément.

Lorsque vous aurez répondu aux questions et que le système n'aura trouvé aucun excès, les données seront transmises au secrétariat de Réparer Durablement. S'il y a des questions, il vous enverra un e-mail supplémentaire. Lorsqu'il n'y a plus de questions, un rapport est généré et vous le recevez par e-mail.

Il est judicieux d'utiliser ce rapport dans 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 désigne l'électricité et le gaz. En réduisant votre consommation d'énergie, vous réduisez vos émissions de CO2 mais aussi vos coûts. Il est souvent possible d'agir simplement et efficacement en installant ou en supprimant des sources d'énergie verte, des compteurs intelligents, de l'isolation, des capteurs de lumière, des limiteurs de température et des éclairages LED. Cependant, il faut d'abord déterminer votre consommation actuelle, les mesures à prendre pour la réduire et vos ambitions.

Vous consignez ces informations dans un document. Y compris, mais sans s'y limiter, les éléments suivants

- La date du rapport.
- Les derniers relevés de votre compteur (gaz et électricité séparément).
- Les valeurs que vous souhaitez atteindre dans trois ans (votre ambition). Votre consommation d'énergie doit diminuer à chaque relevé de compteur (gaz et électricité).
- Il s'agit donc d'une ambition à mi-chemin, où vous souhaitez vous situer après 18 mois de relevés de compteurs.
- Mesures que vous prendrez 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 clés d'une entreprise durable. La meilleure façon d'y parvenir est de toujours penser un niveau plus haut que l'évidence lorsque l'on fait des choix.

Ce système est connu aux Pays-Bas sous le nom de « De ladder van Lansink » (échelle de Lansink) et, au niveau international, sous le nom de « The PPWR Waste Hierarchy » (hiérarchie des déchets PPWR).

Il s'agit de trouver des alternatives aux produits qui génèrent des déchets. Il s'agit également de procéder à une évaluation étape par étape lors de la passation d'une commande afin d'obtenir le meilleur résultat possible, en tenant compte des avantages économiques et durables/environnementaux.

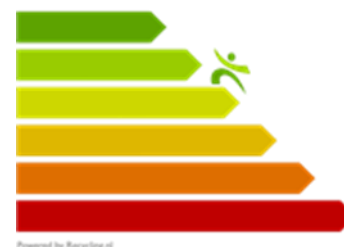
Pour avoir un aperçu constant de vos déchets, il est préférable d'utiliser votre registre des déchets (voir exigence précédente). Les coûts et les excès y sont directement visibles par flux de déchets.

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. Instruisez le personnel et faites-lui prendre conscience du coût du gaspillage.



Faites remarquer au personnel, par exemple

- la consommation inutile (par exemple, ne pas créer 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



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 livrer séparé 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 consciente(plus). 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 d'éliminer les restes de peinture de manière écologique, mais si nous allons plus loin, nous commençons à réfléchir à la manière de produire exactement la quantité de peinture nécessaire. Une quantité exacte de peinture est moins coûteuse, moins exigeante en matières premières et ne génère pas de déchets.

Lors de l'audit physique, l'auditeur évalue si les choix effectués dans les opérations permettent une réduction optimale des déchets.

En outre, il vérifie le permis environnemental et la destination finale (accords de collecte) des matériaux résiduels. Pour ce faire, il faut disposer d'un registre des étapes du processus respectueux de l'environnement et/ou des méthodes de travail pour les processus nuisibles à l'environnement.

Une entreprise certifiée ISO 14001 a déjà réglé ces questions en se basant sur les exigences de la norme ISO 14001 à cet égard. Ces entreprises ne doivent donc pas prendre de mesures supplémentaires.

Les entreprises qui ne sont pas certifiées ISO doivent procéder à leur propre enregistrement. Le certificat Duurzaam Repareren n'impose aucune exigence technique à l'enregistrement, pour autant que l'auditeur puisse vérifier une réduction optimale des déchets.

Questions pour vous aider
Le personnel est-il informé du principe de l'Échelle de Lansink (le principe de la hiérarchie des déchets) ? **
Ce principe est-il appliqué à l'échelle de toute l'organisation ?
Utilisez-vous le registre des déchets (conformément à l'exigence G1.0.1) pour assurer un suivi clair et continu de vos flux de déchets? Vérifiez-vous s'il y a des excès ? Identifiez-vous les domaines dans lesquels des économies peuvent être réalisées ?
L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



Généralités Exigence E.1.1.2 Environment	Transport de remplacement écologique	Niveau : MINEUR
---	---	------------------------

**** PAS D'APPLICATION** pour les activités partielles dans le cadre desquelles 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 ne devez donc pas directement remplacer votre parc de véhicules, mais il faut en tenir compte au moment où un remplacement s'avère nécessaire.

NB : par « faible taux d'émission de CO2 », nous entendons les valeurs de la norme Euro VI

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 un transport de remplacement alternatif (vélo, transports en commun, service de navette)?

Proposez-vous un véhicule de remplacement électrique ?

Vos voitures de remplacement émettent-elles peu de CO2 ?

L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



Généralités		
Exigence E.1.1.3	Pression des pneus	Niveau : MINEUR
Environnement		

La pression de gonflage des pneus diminue de 4 à 6 % par mois (source centre d'innovation TNO à Bruxelles). On ne sait pas à quelle fréquence un automobiliste fait contrôler la pression de ses pneus mais on suppose une différence moyenne (sous-gonflage) de 10 à 25 %. Une pression de gonflage incorrecte des pneus a les effets suivants :

- Une plus grande consommation de carburant ;
- Une plus grande usure des pneus ;
- De plus grands risques pour la sécurité.

C'est pourquoi le contrôle de la pression de gonflage des pneus et le rétablissement de la valeur correcte sont repris dans le Cahier des charges.

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

- Au passage de chaque véhicule, la pression des pneus est contrôlée et si nécessaire adaptée. La tolérance est de 0 % par rapport aux valeurs indiquées par le fabricant.
- L'attention du client est attirée sur le fait que la pression des pneus est contrôlée et, si nécessaire, adaptée.
- L'attention du client est attirée sur le fait qu'une pression des pneus correcte est très importante ;
- L'entreprise propose au client de faire contrôler la pression de gonflage de ses pneus, gratuitement ou non, en plus des réparations ou autres travaux prévus.
- Pour reprendre cette action dans votre processus standard, vous devez l'indiquer sur le bon de travail ou le bon de commande, afin que le travailleur puisse la cocher une fois qu'elle a été effectuée.

Pression des pneus chez les spécialistes des vitrages

Le contrôle de la bonne pression de gonflage des pneus ne s'applique pas à cette catégorie. Le Collège des Experts trouve cependant que circuler avec une bonne pression de gonflage des pneus est tellement important que toutes les entreprises qui relèvent de cette catégorie ont une obligation de conseil envers le consommateur, en raison du caractère urgent de rouler avec une bonne pression de gonflage des pneus. L'obligation de conseil est d'application pour tout passage de véhicule.

Réparer Durablement ne pose aucune exigence quant à la manière dont ce rôle de conseil est abordé. Vous pouvez penser à une diffusion ciblée ou à reprendre une phrase sur vos propres supports d'information.

CONSEIL : Pour vous aider, à la demande du Collège des Experts, une communication à suspendre aux rétroviseurs a été développée et peut être laissée dans la voiture ou remise au client. Vous pouvez si vous le souhaitez commander ce support de communication auprès du secrétariat (secretariaat@duurzaamrepareren.be).



Questions pour vous aider

Pour tous les titulaires de certificat, à l'exception des spécialistes des vitrages (obligation d'exécution).

Les installations permettant de contrôler la pression des pneus sont-elles présentes à chaque passage de véhicule (Pour les entreprises spécialisées dans la réparation de vitrage automobile, ceci est facultatif mais souhaité)?

Les informations nécessaires (données du constructeur) sont-elles disponibles ?

Votre ordre de travail / bon de commande a-t-il été adapté pour inclure ce contrôle obligatoire, afin que le technicien ne puisse pas l'oublier?

Le client est-il informé de la nécessité du contrôle et de l'ajustement de la pression des pneus ?

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

Questions pour vous aider

Valable uniquement pour les spécialistes des vitrages (obligation de conseil)

Conseillez-vous systématiquement vos clients, à chaque passage, sur les avantages de rouler avec une pression de pneus correcte?

Vos supports d'information standards (par exemple : brochures, accroches-rétroviseurs, affichages numériques) sont-ils adaptés pour conseiller de rouler avec une pression de pneus correcte?

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 fasse exécuter par des tiers la tâche, une partie de la tâche ou des travaux directement liés à la tâche.

Cela concerne ici des travaux qui sont effectués sur le site du titulaire du certificat. Ces travaux doivent également être effectués conformément aux accords de durabilité.

Autrement dit, l'entreprise certifiée doit informer la partie à laquelle elle confie des tâches et elle doit s'assurer que celle-ci effectue les travaux conformément aux exigences de durabilité sur le site du titulaire du certificat. Il faut pouvoir prouver lors d'audits que la tierce partie est informée des accords de durabilité.

Vous trouverez dans l'annexe ou pouvez demander au secrétariat de Réparer Durablement une déclaration standard.

Questions pour vous aider
Disposez-vous d'un document type pour informer le personnel externe des engagements en matière de durabilité, ou utilisez-vous le formulaire standard proposé par Réparer Durablement ?
Veillez-vous à ce que ces engagements soient respectés ?
L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (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.

Pour les cas où cela ne peut être évité, il doit y avoir un protocole clair et visible. Les règles applicables à l'entrée dans l'atelier doivent y être clairement énoncées. 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 au 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 est-il communiqué au personnel (mécaniciens et employés de réception) ?
Veillez-vous au respect du protocole?
Y a-t-il une salle d'attente avec une séparation fermée entre la zone des tiers et l'atelier?
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
---	--	------------------------

** Lorsque votre installation de lavage n'est pas satisfaisante, vous devez tenir compte des exigences en vigueur lors de son remplacement.

Définition d'un lieu de lavage

Lors de nombreuses activités professionnelles liées aux automobiles, le lavage du véhicule est la première étape du processus. Nous décrivons dans cet article les exigences qui s'appliquent pour un lieu de lavage non commercial (lavage de voiture payant) mais qui est un élément du processus de travail.

Nous utilisons ici deux définitions d'un lieu de lavage :

- Type 1 : « Un dispositif spécifiquement aménagé afin de nettoyer les véhicules, sans installation professionnelle de lavage mécanique, électrique ou autre »
- Type 2 : « Un dispositif spécifiquement aménagé afin de nettoyer les véhicules et qui utilise des machines mécaniques (tunnel de lavage, portique mobile) ou une installation de lavage professionnelle à haute pression (> 85 bars) »

Exigence - E.1.1.6.a Collecte de l'eau de lavage, des boues et de l'huile

Pour les lieux 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 lieux de lavage de type 2 (installation personnelle, portiques mobiles et tunnels de lavage), les exigences suivantes s'ajoutent :

Questions pour vous aider
Des mesures ont-elles été prises sur votre lieu de lavage pour éviter que l'eau de lavage, les boues et les huiles ne soient déversées directement dans le réseau d'égouts ?
Les lavages de véhicules sont-ils réalisés uniquement sur un sol étanche, équipé d'un système de récupération des liquides et d'un séparateur d'huiles et de graisses ?
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 :

Vous trouvez dans la vue d'ensemble ci-dessous et à l'annexe 1 (Liste des produits) les informations détaillées sur les exigences posées vis-à-vis des outils et qui sont d'application pour :

- nettoyage général ;
- préservation ;
- produits lustrants (cires) ;
- nettoyeurs pour jantes ;
- produits pour éliminer les insectes (destinés à une utilisation à grande échelle).

La liste qui précède n'est pas exhaustive. Nous nous attendons à ce que la présence d'alternatives moins nocives augmente sur le marché. L'Ensemble d'exigences est adapté chaque année sur ce point.

Exigences de Réparer Durablement pour les produits de lavage pour automobiles	
Le produit ne peut pas être répertorié dans les dangers physiques suivants :	• Aérosol inflammable 1/2 (H222, H223) • Liquide inflammable 1/2/3/4 (H224, H225, H226, H227)
Le produit ne peut pas être répertorié dans les dangers pour la santé suivants :	• 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 peut pas être répertorié dans les dangers environnementaux suivants :	• Très toxique pour les organismes aquatiques 1 (H400) • Dangereux pour la couche d'ozone (H420)



Le produit ne peut pas contenir :	Agents complexants : • Phosphates • EDTA • NTA Parfums polluants : • Composés nitrés synthétiques • Composés de musc synthétiques polycycliques
-----------------------------------	--

L'audit physique contrôlera si les produits utilisés dans la pratique correspondent aux explications données et respectent les exigences posées.

Questions pour vous aider
Réparer Durablement agréée de manière centrale les produits et les agents les plus courants. Ces produits et agents ont été vérifiés au regard des exigences de durabilité afin qu'ils soient les moins nocifs pour votre personnel et l'environnement. Vous devez vérifier vos produits et agents sur notre site Internet. www.reparerdurablement.be Si le produit ne s'y trouve pas, vous devez vous-même justifier que sa composition respecte les exigences posées. Lorsque vous devez vous-même justifier que la composition d'un produit ou agent respecte les exigences posées, vous pouvez demander une fiche de données au secrétariat. L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?

Exigence - E.1.1.6.c Consommation des produits

Pour la consommation de produits, on part de moyennes par lavage sur une base hebdomadaire. En effet, la consommation de produits par lavage dépend beaucoup de la configuration de la machine, du programme de lavage choisi, de sa composition et des dimensions du véhicule à laver. Les quantités spécifiées concernent exclusivement les moyennes qui sont utilisées pendant le lavage et pour nettoyer le véhicule (donc par exemple pas les produits de nettoyage des salles).

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

Questions pour vous aider
Pouvez-vous fournir une attestation confirmant que votre consommation de produits est conforme aux exigences établies?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?



eSg – Social

Société

S1.1.1 Reflet de la société - MINEUR

Il est important que votre entreprise valorise 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 est-ce à l'auditeur de déterminer autrement que vous répondez à cette exigence ?

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

S.1.1.2 Contribution qualitative - MINEUR

Votre entreprise est-elle une « entreprise formatrice » et proposez-vous des stages ? C'est très important car cela vous permet de contribuer au développement économique et social de la société en général et de votre région en particulier. Cela permet également de promouvoir les connaissances (professionnelles) dans le secteur et de renforcer votre relation avec la région.

Si votre entreprise ne s'y prête pas ou si cela n'est pas possible d'un point de vue organisationnel, vous pouvez 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 la confirmation du fait que l'entreprise est formatrice ou une confirmation de collaboration avec l'école professionnelle (locale).**



Activités de l'entreprise

S.1.1.3 Due diligence (diligence raisonnable) - MINEUR

Il est presque impossible pour une entreprise automobile moyenne de vérifier le respect des droits humains chez tous ses sous-traitants. Néanmoins, cela ne vous dispense pas de faire preuve de diligence raisonnable, simplement dit : une attention adaptée. Cela signifie que vous devez prendre les mesures que l'on peut raisonnablement attendre de votre part pour éviter que vous ne soyez impliqué dans des violations des droits humains.

Question de contrôle:

- Êtes-vous conscient de ce risque, prenez-vous des mesures en ce sens et pouvez-vous le rendre vérifiable ?

Contrôle admin: **Exemples : factures d'achat des principaux fournisseurs + constitution d'un dossier pour le travail fourni.**

S.1.1.4 Traitement des plaintes - MINEUR

Il est important que vous disposiez d'une procédure de traitement des plaintes transparente. Bien entendu, cette procédure doit être consignée par écrit, mais il est encore plus important que le client y ait accès (par exemple, téléchargeable sur le site web). Le traitement des plaintes doit également inclure des éléments permettant de tirer parti des plaintes pour améliorer le service et éviter/réduire le nombre de nouvelles plaintes.

Question de contrôle :

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

Contrôle admin. : **Exemple de procédure de traitement des plaintes sur le site web ou sur la facture**



S.1.1.5 Satisfaction de la clientèle - MINEUR

Réalisez des enquêtes de satisfaction auprès des clients à une fréquence raisonnable. Vous pouvez le faire en interne ou le confier à des spécialistes externes. Cependant, il est important que les mesures soient objectives et que, en plus de mesurer la satisfaction du client, des objectifs soient fixés pour améliorer encore la satisfaction du client.

Question de contrôle :

- Avez-vous une méthode pour mesurer la satisfaction de la clientèle ?
- Est-elle objective ?
- Décrivez-vous vos ambitions d'amélioration et les scores et ambitions sont-ils communiqués aux collaborateurs ?

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

S.1.1.6 Pratiques commerciales honnêtes - MINEUR

Avez-vous conçu vos processus (administratifs) pour éviter, et de préférence éliminer, la fraude et la malhonnêteté ? Cela peut être rendu possible par des liens électroniques entre les reçus 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.

Question de contrôle :

- Avez-vous dans votre processus des garanties qui permettent d'éviter la fraude ?
- Remettez-vous toujours une facture détaillée ?

Contrôle admin. : **Paiement électronique, exemple de facture.**

S.1.1.7 Marketing honnête - MINEUR

La société ne doit pas, dans ses communications, son marketing et ses déclarations, s'engager dans des pratiques trompeuses, mensongères, frauduleuses ou malhonnêtes, ou qui sont floues ou ambiguës, y compris les omissions d'informations importantes.

Question de contrôle :

- Pouvez-vous présenter des réclames, publicités et autres actions et/ou déclarations qui montrent 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.1.1.8 Participation - MINEUR

Selon la taille de votre entreprise, existe-t-il un comité d'entreprise, une instance de représentation du personnel ou un autre organe comparable ? Des consultations sont-elles organisées à une fréquence raisonnable, et les questions de durabilité et de RSE sont-elles abordées lors de ces réunions ?

Question de contrôle :

- Existe-t-il une forme de représentation du personnel ?
- Des concertations (de travail) sont-elles régulièrement effectuées ?
- Des rapports ont-ils été rédigés ?
- La durabilité et la RSE ont-elles été abordées lors de ces discussions ?

Contrôle admin. : **Donnez-nous une copie de l'ordre du jour de la dernière concertation de travail qui montre que les collaborateurs ont pu participer. Par exemple un tour de table.**

S.1.1.9 Satisfaction des employés - MINEUR

Cela a été prouvé scientifiquement à plusieurs reprises : « Pas de clients satisfaits sans employés satisfaits ». Il s'agit donc d'une question à la fois économique et sociale. Déterminez-vous régulièrement la satisfaction de vos collaborateurs ? Cela peut se faire, en fonction de la taille de l'entreprise, au moyen d'une enquête de satisfaction des employés, d'une constatation avec le comité d'entreprise/la représentation des employés ou au moyen des formulaires de performance/d'évaluation.

Question de contrôle :

- La satisfaction des employés est-elle périodiquement mesurée et les résultats et les ambitions sont-ils évoqués avec eux ?
- Si aucune mesure n'est effectuée, grâce à quelle méthode constatez-vous la satisfaction ?

Contrôle admin. : **Exemple de formulaire (non complété) d'un entretien d'évaluation**



S.1.1.10 Évolution des collaborateurs - MINEUR

Prêtez-vous attention au développement personnel de vos employés ? Cela peut se faire par le biais d'un plan de développement personnel 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'expérience professionnelle (en effectuant certains nouveaux travaux) ainsi qu'à la formation. Le système choisi doit être accessible à tous les employés et offrir des opportunités indépendamment du niveau d'éducation, de la position dans l'organisation, du sexe, de l'âge, de la religion, de l'orientation sexuelle et 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 plan de développement personnel, de plan de formation ou d'éducation ou formation par les pairs**

S.1.1.11 Rémunération raisonnable - MINEUR

Offrez à vos employés une rémunération raisonnable par rapport au travail effectué, en respectant au minimum la convention collective de travail applicable. Il ne peut pas y avoir de discrimination fondée sur la race, le sexe ou l'âge.

Question de contrôle :

- Offrez-vous une rémunération raisonnable ?
- N'est-il pas question de discrimination ?

Contrôle admin. : **Exemple de contrat de travail anonymisé**



es - GOUVERNANCE

Généralités Exigence G.1.0.1 Gouvernance	Tri et traitement des déchets	Niveau : MAJEUR
---	--------------------------------------	------------------------

Vous devez être en possession d'un Registre des déchets, selon les directives légales. Le législateur impose la mention obligatoire de :

- La date d'émission
- La quantité des déchets
- La dénomination usuelle des déchets
- La composition des déchets sous la forme du code Eural
- Le mode de traitement et d'application (recyclage, compostage, etc.)
- Nom, adresse et numéro d'identification du transporteur des déchets
- Nom, adresse et numéro d'identification du transformateur des déchets

L'objectif du registre des déchets est d'avoir en un coup d'œil un aperçu de vos déchets. De cette manière, les premières mesures d'économie à prendre deviennent évidentes et tout écart saute directement aux yeux. Moins de déchets implique moins de frais et, de plus, certains déchets peuvent rapporter un peu d'argent. Vous complétez le registre des déchets au moins une fois par mois et vous le conservez au moins pendant 5 ans. De cette manière, vous avez une image complète sur plusieurs années de vos flux de déchets.

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

aérosols, filtres sales des cabines de pistelage, emballages qui ont contenu des substances dangereuses, à l'exception de l'huile, ou qui ont été contaminés par ces substances et 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 ;

matière qui contient des fibres d'amiante à l'état libre ; patins de frein, disques de frein, plaquettes de frein, sabots de frein et disques d'embrayage qui contiennent de l'amiante ;

piles et batteries hors d'usage ;

appareils électriques et électroniques hors d'usage ; appareils et récipients hors d'usage qui contiennent 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 des déchets dangereux** et doivent tous être stockés et évacués séparément :

- solvants pollués ou inutilisables ;
- résidus de distillation de récupération de solvants, restes de peinture, de laque et de vernis, boues des cabines de pistolage ;
- liquide de frein synthétique ;
- huile usagée ;
- carburants pollués ou inutilisables ;
- liquides de refroidissement ;
- liquide de lave-glace ;
- frigorigènes qui contiennent des gaz à effet de serre fluorés ou appauvrissant la couche d'ozone ;
- autres liquides dangereux.

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

- pare-chocs et plastiques durs (peuvent être mélangés) ;
- films plastiques (sans résidus) ;
- polystyrène et groupes de plastique non mentionnés plus haut.

Veillez à ne pas mélanger tous ces groupes de déchets différents et à ne pas les jeter avec les déchets résiduels.

En cas de manque de place, vous pouvez rassembler les groupes de déchets secs, non dangereux, dans un seul récipient. C'est uniquement autorisé si ces groupes ne peuvent pas se polluer entre eux et si le récipient est apporté à une installation de tri où les groupes sont à nouveau séparés. 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, dans le contrat que vous devez conclure avec votre collecteur de déchets, soit mentionné clairement ce qui peut se faire et ce qui est interdit.



Les véhicules accidentés en perte totale (maximum 5) doivent être conservés sur un sol étanche disposant d'un système de drainage étanche, avec un séparateur à hydrocarbures et un pot à boues.

Pneus usagés Si vous vous faites enregistrer auprès de Recytyre en tant que point de collecte, vous pouvez bénéficier d'une collecte gratuite via l'un des collecteurs de Recytyre. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur www.recytyre.be. Vous pouvez également rendre les pneus au fournisseur des pneus neufs ou les évacuer vous-même vers un collecteur homologué par Recytyre. Vous ne pouvez pas donner des pneus usagés à des agriculteurs ou des collecteurs non enregistrés.

Vous stockez les pneus usagés sur un sol étanche avec systèmes de drainage et/ou dans un conteneur. Pour que vous puissiez bénéficier de la collecte gratuite par un collecteur de Recytyre, les pneus usagés doivent être secs et sans traces d'eau, propres et exempts de peinture ou d'autres produits chimiques. Les pneus usagés doivent également être débarrassés de leur jante.

En ce qui concerne les pneus usagés de véhicules particuliers et d'utilitaires légers accidentés en perte totale, un système de collecte - organisé par l'organisme de gestion Febelauto - s'en charge auprès des centres agréés pour la dépollution, le démantèlement et la destruction des véhicules hors d'usage. Ne démontez donc pas vous-même les pneus des véhicules particuliers et des utilitaires légers accidentés en perte totale, mais faites amener ces véhicules avec tous leurs pneus auprès d'un centre agréé.

Les flux de déchets ci-dessus doivent être consignés une fois par mois dans un Registre des déchets. Vous pouvez demander au secrétariat un modèle de Registre des déchets. L'évacuation des déchets est coûteuse. L'objectif du législateur est que vous ayez une idée de ce que vous évacuez et des coûts que cela comporte. Moins de déchets à évacuer implique moins de coûts et une moins grande pression sur l'environnement. L'auditeur demande à voir votre Registre des déchets lors de chaque audit administratif et physique. Les données doivent être conservées pendant 5 ans.

Conseils :

Demandez à votre collecteur de déchets un sac pour récolter séparément les films plastiques. En ne jetant pas ces films avec les déchets résiduels, vous garantissez le recyclage de ce flux de déchets.

VAL-I-PAC offre une prime aux entreprises qui font des efforts pour trier leurs déchets d'emballage. Les conditions d'attribution de cette prime sont mentionnées sur le site www.valipac.be.

Si vous faites collecter annuellement (en une ou plusieurs fois) moins de 1 000 litres d'huile usagée par un collecteur homologué par Valorlub, vous recevez de Valorlub, en fonction des conditions du marché, une indemnité payée d'avance. L'huile usagée collectée ne peut en aucun cas être mélangée à d'autres liquides. Vous trouverez des informations sur cette indemnité sur le site www.valorlub.be.



Généralités Exigence G.1.0.2 Governance	Protection du sol	Niveau : MAJEUR
--	--------------------------	------------------------

La pollution du sol peut nuire à l'homme et à l'environnement. Les frais d'assainissement du sol peuvent être très élevés. Il est donc important d'éviter à tout moment de polluer le sol.

Quelques points importants auxquels l'auditeur fait attention :
vous limitez les risques de catastrophes en conservant le moins possible de substances et de produits dangereux ;
vous placez toujours les substances et éléments dangereux qui peuvent éventuellement fuir (pièces du moteur, radiateurs...) dans un bac de collecte ;
vous utilisez de la sciure ou des granulés absorbants si des liquides ont été répandus, stockez à part le matériel d'absorption utilisé et évacuez-le avec les déchets souillés par de l'huile ;
vous faites périodiquement contrôler les réservoirs de stockage. S'ils sont en surface, tous les 3 ans – S'ils sont souterrains, tous les 2 ans
vous disposez d'une instruction de travail destinée à votre personnel, expliquant comment intervenir en cas de déversement ou de gaspillage de liquides.

Plus tôt une pollution est découverte, plus tôt on peut s'en occuper et limiter les frais. L'étude prospective du sol vous permet d'examiner la qualité du sol.

Pour étayer l'étude prospective du sol, vous devez demander un rapport (de préférence sous forme numérique) et l'archiver au sein de votre organisation. Vous devez vous-même veiller à ce que ce rapport soit valable et à jour.

Lors d'un audit administratif, ce rapport peut être demandé. Lors d'un audit physique et/ou administratif, l'auditeur contrôle si votre exploitation d'entreprise est établie comme indiqué ci-dessus.
--



Généralités Exigence G.1.0.3 Governance	Analyse des risques (RI&E)	Niveau : MAJEUR
--	---------------------------------------	------------------------

L'analyse des risques (RI&E) est déjà obligatoire pour tous les entrepreneurs (à l'exception des entreprises sans personnel) depuis le 1er janvier 1994. Le but d'une RI&E est de s'assurer que l'employeur a identifié les dangers auxquels ses employés sont exposés et qu'il a pris les mesures appropriées pour minimiser ces risques. Une RI&E est composée de trois parties :

- Inventaire des risques.
- Plan d'approche dans lequel l'employeur décrit quelles mesures sont prises pour limiter les risques.
- La discussion annuelle du contenu de la RI&E et des mesures prises par l'employeur, pour que les collaborateurs soient constamment sensibilisés aux risques et aux mesures. En tant que justificatif, il est obligatoire de faire signer chaque année un document par les collaborateurs qui indique qu'ils ont été mis au courant des risques et des mesures. Vous pouvez demander au secrétariat un document que vous pouvez utiliser pour ce faire.

Si les conditions de travail changent dans votre entreprise, vous devez également adapter la RI&E. Pensez par exemple à l'aménagement d'une nouvelle ligne de production, à l'extension de votre ensemble de services, à une transformation radicale ou à de nouvelles tâches assignées à vos collaborateurs, etc.

L'inventaire et l'évaluation des risques doivent toujours être actuels et **pas plus anciens que 3 ans**. Après trois ans, vous ne devez pas rédiger une toute nouvelle RI&E. Vous devez toutefois la relire et y apporter éventuellement des modifications. Par la suite, vous pouvez modifier la date sur le document, qui est à nouveau valable pendant trois ans.

Questions pour vous aider
Disposez-vous d'une Analyse des risques à jour (datant de moins de trois ans) et complète?
Est-elle complète ?
Le contenu de l'Analyse des risques est-il discuté chaque année avec les employés afin qu'ils soient constamment sensibilisés aux risques et aux mesures à prendre?
Avez-vous consigné par écrit que vous informez chaque année vos employés du contenu de l'Analyse des risques (les risques et les mesures préventives prises) ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Généralités Exigence G.1.0.4 Governance	Conseiller en prévention	Niveau : MAJEUR
--	---------------------------------	------------------------

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

Chaque employeur qui a au moins un employé à son service est obligé de mettre en place un service interne pour la protection et la prévention au travail (SIPPT). Au sein de ce service, un ou plusieurs employés sont alors désignés comme conseiller en prévention. Dans les entreprises de moins de 20 employés, l'employeur peut être lui-même le conseiller en prévention.

En tant qu'employeur, vous êtes aussi obligé d'être affilié à un service externe pour la prévention et la protection au travail (SEPPT). Si le conseiller en prévention du service interne ne peut pas remplir lui-même toutes les missions, l'employeur peut alors faire appel à ce service externe. Le SEPPT se charge alors des aspects de la législation sur le bien-être que le SIPPT ne peut pas régler car il ne dispose pas des bonnes compétences.

Le conseiller en prévention, le SIPPT et le SEPPT ont comme objectif principal d'assister l'employeur et ses employés pour appliquer la législation sur le bien-être au travail.

Exemples de tâches d'un conseiller en prévention :

- Le conseiller en prévention aide la direction à obtenir des conditions de travail optimales. Ceci est étroitement lié à l'inventaire et à l'évaluation des risques (RI&E) exigés par la loi.
- Il travaille en étroite collaboration avec les experts des conditions de travail, le médecin du travail et le comité d'entreprise ou la représentation du personnel et les conseille sur les mesures à prendre pour une bonne politique de conditions de travail.
- Il contribue à mettre en œuvre les mesures relatives aux conditions de travail. Il est donc fortement recommandé de choisir une personne issue de l'atelier. Si le travail ne se fait qu'à l'extérieur, il est conseillé de choisir l'employé à l'orientation la plus large possible pour ce poste. Pour que toutes vos disciplines soient sécurisées. Grâce à son expérience, il contribue activement à réduire les risques de plaintes sanitaires et d'accidents.
- Le conseiller en prévention remplit également une fonction de passerelle entre la direction et les employés. Par exemple, le conseiller en prévention aide la direction en fournissant des informations claires sur les instructions de travail, l'utilisation correcte des équipements de protection et les outils utiles en cas d'utilisation prolongée de l'écran, par exemple.
- Le conseiller en prévention est responsable du suivi et de l'enregistrement des accidents du travail.
- Il écoute le personnel et s'occupe de sa sécurité.



Questions pour vous aider

Une personne a-t-elle été désignée comme conseiller en prévention au sein de votre organisation ?

Le conseiller en prévention a-t-il reçu, de la part de la direction, les compétences, les responsabilités ainsi que le rôle d'intermédiaire nécessaires à l'exercice de ses fonctions ?

Comment cela est-il formalisé (description de fonction) ?

L'employeur est-il affilié à un service externe pour la prévention et la protection au travail (SEPPT) ?

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

Généralités
Exigence G.1.0.5
Governance

RGPD / GDPR

Niveau : MAJEUR

Il existe depuis mai 2018 une loi qui détermine comment les personnes et les services doivent agir avec vos données, à savoir le RGPD qui veille à plus de transparence et de contrôle sur vos données. Son prédécesseur était appelé « Loi sur la protection de la vie privée ».

Cela veut dire que la même législation sur la vie privée vaut dans toute l'Union européenne (UE). La loi sur la protection des données personnelles n'est plus en vigueur. Le RGPD est également bien connu sous son nom anglais : General Data Protection Regulation (GDPR). Cette loi renforce les droits fondamentaux des citoyens à l'ère numérique et favorise le commerce en clarifiant les règles applicables aux entreprises dans le marché unique numérique.

Questions pour vous aider

Avez-vous une politique définissant quelles données personnelles doivent être conservées pour votre processus, ainsi que la catégorie de sécurité applicable à ces informations ?

Agissez-vous en fonction du niveau de sécurité que vous avez déterminé ?

Tous les documents physiques contenant des données personnelles sont-ils conservés de manière sécurisée ?

Disposez-vous d'accords de traitement valides avec toutes les parties externes qui traitent les données personnelles collectées et stockées par votre entreprise ?

L'environnement informatique et les données personnelles stockées sont-ils suffisamment sécurisés ?

Votre politique de confidentialité, précisant quelles données vous collectez, pendant combien de temps, dans quel but, de quelle manière et ce que vous en faites, est-elle facilement accessible sur votre site web ?

Agissez-vous conformément à cette déclaration ?

Nous vérifions à distance si votre déclaration est disponible sur votre site Internet. De plus, lors du contrôle physique sur place, l'auditeur vous demandera la procédure adéquate, les documents requis ainsi que les mesures de sécurité concernant les données..



Généralités Exigence G.1.0.6 Governance	Code d'intégrité / désignation d'une personne de confiance	Niveau : MAJEUR
--	---	------------------------

La désignation d'une personne de confiance est légalement recommandée mais n'est pas obligatoire. Dans le cadre de cette certification, la désignation d'une personne de confiance est rendue obligatoire.

Il est du devoir de l'employeur de protéger ses employés contre la charge de travail psychosociale. Il doit élaborer une politique en la matière et la mettre réellement en œuvre. La désignation d'une personne de confiance est un élément important de cette politique.

L'entreprise doit avoir un code de conduite qui garantit l'intégrité de l'entreprise. Les employés doivent être informés du contenu du code de conduite.

Ce code de conduite doit décrire comment l'employeur/l'entreprise garantit un lieu de travail sûr pour tous les collaborateurs, où l'abus de pouvoir, l'intimidation, la fraude, la mauvaise conduite, la discrimination, l'agression ou le harcèlement (sexuel) n'ont pas leur place.

L'objectif du code de conduite est de créer un environnement de travail exempt de comportements non désirés. Pour ce faire, il faut sensibiliser les gens à l'intégrité et favoriser une atmosphère de travail où les collègues peuvent se tenir mutuellement responsables de tout comportement transgressif. Il est également important que les personnes qui sont victimes d'un comportement répréhensible puissent le signaler en toute sécurité à une personne de confiance.

Une personne de confiance est là pour les employés qui signalent un comportement indésirable ou s'en plaignent. Les fonctions d'une personne de confiance comprennent entre autres :

- Fournir une assistance initiale aux employés qui ont été harcelés et ont besoin d'aide et de conseils.
- Examiner si une solution informelle est possible.
- Informer la victime des autres possibilités de solution, telles que les procédures de plainte.
- Aider, si nécessaire, l'employé qui souhaite soulever la question auprès d'une commission des plaintes ou de la direction de l'entreprise.
- Renvoyer vers d'autres services de soutien, comme un médiateur.
- Fournir des informations sur le traitement des comportements indésirables.
- Conseiller et soutenir les superviseurs et la direction dans la prévention des comportements indésirables.
- Enregistrer les cas de comportement indésirable.
- Créer un environnement dans lequel les employés osent parler ouvertement et en toute sécurité de leurs découvertes (lanceurs d'alerte).
- Une personne de confiance traite toujours les informations des employés de manière confidentielle. Il existe un devoir de confidentialité.



Désignation d'une personne de confiance

Les chefs d'entreprise peuvent, le cas échéant en consultation avec le comité d'entreprise/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 professionnelle ;
- au sein de l'entreprise : un des collaborateurs qui est formé pour devenir personne de confiance ou qui est spécialement engagé pour cela (surtout dans les grandes organisations). Cette personne doit se voir offrir par la direction les possibilités et les pouvoirs qui vont de pair avec l'accomplissement de cette tâche.

Les coordonnées ainsi que la tâche de la personne de confiance doivent être connues des autres collègues.

Questions pour vous aider
Avez-vous un code d'intégrité ?
Les points qui précèdent sont-ils clairement décrits dans votre règlement ?
Un représentant du personnel (ou une représentation du personnel) est-il impliqué dans la rédaction du règlement ?
L'ensemble du personnel est-il informé du règlement ?
Une personne de confiance a-t-elle été désignée ?
Ses tâches sont-elles clairement définies et les autorisations appropriées leur sont-elles attribuées ?
Les employés savent-ils à qui ils peuvent s'adresser ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

Généralités Exigence G.1.0.7 Governance	Outils de levage et d'élévation (schéma, voir annexe 7)	Niveau : MAJEUR
--	--	------------------------

Les engins de levage sont des machines qui sont utilisées pour lever des charges. Il s'agit de soulever la charge par le bas au moyen d'un dispositif de levage (par exemple, des fourches ou un godet). Les appareils d'élévation sont des machines utilisées pour hisser des charges. Ici, la charge est soulevée au moyen d'une chaîne fixée à un crochet et déplacée.

Tous les appareils de levage ou d'élévation sont des outils de travail. Ils sont en effet utilisés dans l'atelier, pour effectuer le travail.

Que dit la loi à propos de l'utilisation d'outils de travail ?

Par utilisation d'un équipement de travail, on entend toute activité liée à celui-ci, telle que la mise en service ou la mise hors service, l'utilisation, le transport, la réparation, la transformation, la maintenance, l'entretien ou le nettoyage.

Les titres 1 et 2 du livre IV du Codex sur le bien-être au travail décrivent que les équipements de travail mis à la disposition des travailleurs dans une entreprise doivent être appropriés à l'exécution du travail de manière à assurer la sécurité et la santé des travailleurs pendant l'utilisation de ces équipements de travail. Il s'agit d'un devoir fondamental de l'employeur.

En outre, l'employeur doit également veiller à ce que les équipements de travail soumis à des influences qui entraînent un fonctionnement imprécis ou des défauts (et qui peuvent donc donner lieu à des situations dangereuses) fassent l'objet d'inspections périodiques.

Une législation détaillée pour ce type de machines a été publiée le 4 mai 1999. Elle a été incluse dans les titres 1 et 2 du livre IV du Codex. Cette législation stipule, entre autres, que les appareils de levage et d'élévation doivent être stables et utilisés en connaissance de cause. En outre, les attaches doivent être de bonne qualité et le risque que la charge se détache pendant la manutention doit être réduit.

Cette législation remplace les dispositions du Règlement général pour la protection au travail. L'obligation de contrôler régulièrement les outils de travail est toutefois encore en vigueur (RGPT art. 280 et 281).

Comme cité plus haut, la loi exige que les équipements de travail soient inspectés régulièrement. Le tableau figurant à l'annexe 7 montre clairement par qui et quand cela doit être fait. L'auditeur vous demandera votre rapport d'inspection et votre rapport d'agrément.

Questions pour vous aider
Faites-vous inspecter vos moyens de levage et de manutention en temps utile par un expert ?
Archivez-vous les rapports d'inspection et de contrôle ?
Avez-vous pris connaissance de l'annexe 7 du Cahier des charges ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?



Généralités Exigence G.1.1.1 Governance	Extrait de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE)	Niveau : MINEUR
--	---	------------------------

L'entreprise doit être inscrite auprès de la BCE pour les activités pour lesquelles elle souhaite un agrément, ou pour les activités professionnelles dont les activités agréées peuvent dériver.

Preuves à fournir :

Extrait du registre de commerce de la Chambre de commerce. Les activités professionnelles doivent être explicitement décrites dans l'extrait. Pour une première inscription, la déclaration ne peut 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 doit être fourni.

Généralités Exigence G.1.1.2 Gouvernance	Permis d'environnement	Niveau : MINEUR
---	-------------------------------	------------------------

Chaque entreprise doit disposer d'un permis d'environnement ou signaler ses activités. Celui-ci est subdivisé en trois catégories :

- Les entrepreneurs avec un risque de pollution très limité peuvent faire une déclaration simplifiée et ressortent à la catégorie 3.
- Pour des activités plus incommodes, un permis de catégorie 2 est nécessaire.
- Les entrepreneurs avec un risque de pollution élevé ressortent au permis de catégorie 1.

Des conditions sont liées à chaque déclaration ou permis d'environnement, conditions que vous devez respecter pendant l'exploitation. L'auditeur réalise un contrôle administratif et/ou physique de ce point.

Généralités Exigence G.1.1.3 Governance	Obligation d'acceptation (le cas échéant)	Niveau : MINEUR
--	--	------------------------

Vous apposez dans tous vos points de vente une notification dans laquelle vous indiquez, sous le titre « Obligation d'acceptation », la manière dont vous respectez cette réglementation et dont votre client peut se défaire de son produit hors d'usage. Vous pouvez obtenir auprès du secrétariat une affiche standard sur l'obligation d'acceptation.

Pour les déchets suivants produits lors des activités des garages et carrosseries, il existe une obligation d'acceptation :

- huile usagée ;
- piles et batteries 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 d'accepter les produits hors d'usage correspondants de vos clients.

- **pneus usagés** ; Si vous vendez des pneus, vous devez accepter les pneus usagés du client. Le client peut laisser gratuitement chez vous un pneu usagé à l'achat d'un nouveau pneu. Vous devez vous charger de cette question de manière collective. L'organisme de gestion des pneus usagés Recytyre en gère la collecte et le traitement. Si vous vous faites enregistrer auprès de Recytyre en tant que point de collecte, vous pouvez bénéficier d'une collecte gratuite via l'un des collecteurs de Recytyre. Vous devez alors accepter gratuitement les pneus usagés de consommateurs même lorsqu'ils n'achètent pas de pneus neufs. Cette acceptation gratuite sans achat est toutefois limitée à maximum 4 pneus par famille. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur www.recytyre.be.

Les importateurs et producteurs de pneus paient une contribution environnementale à Recytyre qui, en échange, se charge à leur place de la gestion de la collecte et du traitement des pneus usagés. La contribution est facturée au client via l'intermédiaire et le vendeur final. Pour chaque nouveau pneu, le client paie donc une contribution environnementale, qui est mentionnée séparément (par pneu et par type) sur la facture. C'est exclusivement valable pour des pneus neufs. Pour des pneus d'occasion ou des pneus rechapés, il ne faut pas facturer de contribution environnementale.



GroenGedaan!
Duurzaam Repareren
Réparer Durablement

Qualified
Belgium - France - Luxembourg - The Netherlands

Belgium - France - Luxembourg - The Netherlands

Si vous achetez les produits énumérés chez un fournisseur étranger, vous êtes considéré comme importateur/producteur. Dans ce cas, vous êtes et restez responsable de la collecte et du traitement des déchets créés par vos produits. Vous pouvez pour ce faire vous affilier aux organismes de gestion concernés, ou vous devez présenter pour approbation un plan de prévention et de gestion des déchets auprès de l'OVAM par exemple (ou une autre instance gouvernementale de votre région) dans lequel vous détaillez votre propre organisation pour la collecte et les déchets.

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



Chapitre 2

Spécialistes des pneus < 3 500 kg

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les Spécialistes des pneus < 3 500 kg qui relèvent de la catégorie Environment et Governance avec la catégorie Majeure et Mineure.

Vous devez vous conformer sans tarder aux exigences catégorisées comme Majeures. Pour toutes les exigences Mineures additionnées, vous devez atteindre au moins un résultat suffisant (6).

Si vous n'êtes pas un spécialiste des pneus, vous pouvez passer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environment (environnement)

S = Social (RSE)

G = Governance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = 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)





Environment -sg

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

L'entreprise de pneus doit disposer d'un personnel qualifié apte à inspecter les pneus et à conseiller le client.

Nous pensons en particulier à la constatation d'une mauvaise pression de gonflage des pneus, d'une usure en oblique ou d'anomalies dans les pneus, la suspension ou la géométrie des trains roulants. Ces éléments entraînent en effet une plus grande consommation de carburant et une usure du véhicule et de ses pneus.



L'entreprise ne doit pas effectuer elle-même les travaux liés à ces problèmes, par exemple la géométrie des trains roulants ou le remplacement des amortisseurs, mais elle doit pouvoir renvoyer le client vers un service adéquat.

Questions pour vous aider

Vos collaborateurs sont-ils en mesure d'identifier les écarts mentionnés ?

Êtes-vous en capacité d'apporter une solution aux causes les plus courantes de ces écarts ?

Dans le cas contraire, pouvez-vous rediriger le client ?

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



Pneus < 3 500 kg Exigence E.2.1.2 Environnement	Pneus d'occasion	Niveau : MINEUR
---	-------------------------	------------------------

L'utilisation de pneus de d'occasion qui satisfont encore aux exigences légales et aux normes générales de sécurité est une bonne initiative d'un point de vue environnemental.

- Avantage économique.
- Avantage écologique.
- Sécurité.

Pour les clients professionnels, tels que les sociétés de leasing, l'utilisation de pneus d'occasion provenant de leur propre stock est une procédure courante. En tant que spécialiste des pneus, proposez-vous ce service ?

Proposez-vous par ailleurs également un stockage aussi local que possible des pneus d'occasion pour éviter une pollution inutile causée par leur transport ?

Questions pour vous aider
Utilisez-vous des pneus d'occasion qui respectent les exigences légales et les normes générales de sécurité ?
Proposez-vous un stockage local de ces pneus ? (Pour éviter des transports inutiles et la pollution qui en découle ?)
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

esGovernance

Pneus < 3 500 kg Exigence G.2.0.1 Governance	Étiquette européenne pour les pneus 2.0	Niveau : MAJEUR
--	--	------------------------

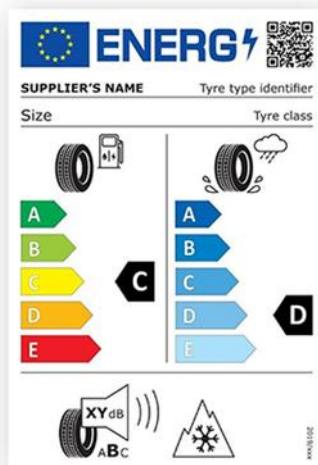
Il y a bientôt huit ans, tous les points de vente européens de pneus pour voitures (véhicules particuliers et utilitaires légers) ont été obligés d'afficher près de leurs produits une étiquette pour les pneus et d'informer le consommateur. Les objectifs climatiques, la conscientisation progressive et les améliorations apportées aux produits au cours des dernières années se traduisent aujourd'hui par une version modifiée de l'étiquette d'origine. Le nouveau Règlement (UE) 2020/740 est entré en vigueur le 26 juin 2020 et s'appliquera à partir du 1er mai 2021.

Ces nouvelles règles doivent mener à une économie d'énergie équivalant à une réduction de 4 millions de voitures par an sur les routes de l'UE, selon la Commission. Miguel Arias Cañete, commissaire européen à l'Action pour le climat et à l'Énergie. « L'efficacité énergétique vaut aussi pour la manière dont nous circulons. En adoptant les pneus les plus économes en énergie, les entreprises et citoyens européens peuvent réduire sensiblement leur consommation de carburant, ce qui permet des économies et fait du bien à l'environnement. C'est la voie européenne vers une véritable sécurité énergétique et protection du climat. »

Le règlement adapté prévoit une série d'importantes modifications des règles existantes. L'étiquette reprend les mêmes informations mais le choix s'est porté sur des icônes plus claires pour le nouveau layout. Par ailleurs, l'étiquette est munie d'un code QR qui permet de rechercher toutes les informations sur le pneu dans une base de données.

Une grande modification est que les pneus pour les véhicules utilitaires lourds (C3) doivent également être dotés depuis le 1er mai 2021 d'une étiquette prenant la forme d'un autocollant apposé sur le pneu.

Le législateur n'a pas indiqué de différences dans le layout de l'étiquette et dans les obligations imposées aux points de vente de pneus lourds et légers après le 1er mai 2021.



L'illustration informe l'utilisateur final (consommateur, gestionnaire de parc automobile, entreprise de transport) sur la base de méthodes d'essai harmonisées sur la consommation de carburant, l'adhérence sur sol mouillé et le bruit de roulement externe du pneu concerné. De cette manière, chacun peut lors de son choix utiliser un mélange personnel de critères et contribuer à un meilleur environnement et une meilleure sécurité routière.

À partir du 1er mai 2021, une sorte de mouvoir pour l'ancienne étiquette des pneus entrera en vigueur et les anciennes et nouvelles étiquettes pourront être présentées et coexister côte à côte mais, à partir de cette date, un pneu ne pourra plus être mis sur le marché pour la première fois dans l'Union européenne avec l'ancienne étiquette de pneus.

Obligations pour tous les points de vente de pneus



La législation européenne impose que les étiquettes soient visibles pour les consommateurs et dans toutes les situations où des pneus sont vendus, donc également dans le commerce en ligne. Par ailleurs, le vendeur, tout comme dans la situation précédente, doit imprimer les valeurs de l'étiquette sur la facture ou sur un document séparé. De cette manière, l'utilisateur final sait quels pneus sont montés sur son véhicule.

Exceptions

Le règlement connaît une série d'exceptions, comme le précédent. Ainsi, la législation ne s'applique pas aux pneus professionnels tout-terrain et aux pneus uniquement conçus pour être montés sur des véhicules immatriculés pour la première fois avant le 1er octobre 1990.

Constituent également une exception les pneus de secours à usage temporaire de type T, les pneus dont l'indice de vitesse est inférieur à 80 km/h, les pneus dont le diamètre de jante nominal est inférieur à 254 mm ou supérieur à 635 mm, les pneus munis de dispositifs additionnels destinés à améliorer les caractéristiques de traction (comme les pneus cloutés), les pneus conçus pour être utilisés dans des courses automobiles, les pneus d'occasion (à moins qu'ils ne soient importés d'un pays tiers).

Questions pour vous aider

Affichez-vous clairement l'étiquette des pneus pour chaque pneu ?

Êtes-vous en mesure de fournir au consommateur suffisamment d'informations pour qu'il puisse effectuer un choix en fonction de ses propres critères ?

Êtes-vous en mesure d'imprimer les valeurs des pneus vendus sur la facture, ou bien fournissez-vous ces informations séparément sur un document papier ?

Privilégiez-vous la vente de pneus ayant un moindre impact sur l'environnement et augmentant la sécurité du conducteur ?

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



Chapitre 3

Spécialistes des pneus > 3 500 kg

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les Spécialistes des pneus > 3 500 kg qui relèvent de la catégorie Environment et Governance avec la catégorie Majeure et Mineure.

Vous devez vous conformer sans tarder aux exigences catégorisées comme Majeures. Pour toutes les exigences Mineures additionnées, vous devez atteindre au moins un résultat suffisant (6).

Si vous n'êtes pas un spécialiste des pneus, vous pouvez passer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environment (environnement)

S = Social (RSE)

G = Governance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = 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

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

Lorsque le garage fournit aussi des pneus, il doit disposer d'un ensemble de services qui favorisent la durabilité pour l'entreprise et son client.

Reprofilage

L'entreprise doit disposer des connaissances pour reprofiler les pneus. L'exécution effective du reprofilage peut se faire en interne mais peut aussi être donnée en sous-traitance. La sécurité et l'employabilité du véhicule doivent évidemment guider le choix.

Rechapage

Les pneus rechapés ont la préférence pour les camions et autobus, parce que la carcasse du pneu d'origine peut être réutilisée. L'utilisation des matériaux est donc limitée. D'un point de vue qualitatif, ces pneus n'ont actuellement plus rien à envier à des pneus neufs. Les carcasses utilisées pour le rechapage doivent être évaluées par un réparateur de pneus certifié ISO quant à leur possibilité de réemploi. La production d'un pneu rénové nécessite jusqu'à 75 % d'énergie et de matières premières en moins qu'un pneu neuf. Par ailleurs, cela permet de réduire la mise en décharge des vieux pneus. La moitié de tous les pneus montés en Europe est munie d'une nouvelle bande de roulement ou chape. L'utilisation de pneus rechapés réduit aussi les frais d'entretien, et donc le prix au kilomètre.

Remplacement

Le garagiste doit conseiller le client de la manière adéquate. Les informations relatives à la résistance au roulement, à l'adhérence et à la production de bruit doivent être disponibles et reprises dans les conseils donnés au client. Par ailleurs, les informations relatives au pneu vendu doivent être données au client.

Questions pour vous aider
Quelqu'un dispose-t-il des connaissances pour proposer en toute sécurité au client de reprofiler ses pneus ou de les rechapier ?
Le reprofilage est-il appliqué ?
Le rechapage est-il appliqué ?
Le client est-il conseillé de la bonne manière en cas de remplacement des pneus et les bonnes informations sont-elles disponibles pour ce faire ?
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 de pneus doit disposer d'un personnel qualifié apte à inspecter les pneus et à conseiller le client.

Nous pensons en particulier à la constatation d'une mauvaise pression de gonflage des pneus, d'une usure en oblique ou d'anomalies dans les pneus, la suspension ou la géométrie des trains roulants. Ces éléments entraînent en effet une plus grande consommation et une usure du véhicule et de ses pneus.

L'entreprise ne doit pas effectuer elle-même les travaux liés à ces problèmes, par exemple la géométrie des trains roulants ou le remplacement des amortisseurs, mais elle doit pouvoir renvoyer le client vers un service adéquat.



Questions pour vous aider
Vos collaborateurs sont-ils à même de constater les écarts en question ?
Pouvez-vous également résoudre les causes les plus fréquentes de ces écarts ?
Si non, pouvez-vous renvoyer le client à une personne adéquate ?
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 d'occasion qui satisfont encore aux exigences légales et aux normes générales de sécurité est une bonne initiative d'un point de vue environnemental.

- Avantage économique.
- Avantage écologique.
- Sécurité.

Pour les clients professionnels, tels que les sociétés de leasing, l'utilisation de pneus d'occasion provenant de leur propre stock est une procédure courante. En tant que spécialiste des pneus, proposez-vous ce service ?

Proposez-vous par ailleurs également un stockage aussi local que possible des pneus d'occasion pour éviter une pollution inutile causée par leur transport ?

Questions pour vous aider
Utilisez-vous des pneus de seconde main qui satisfont encore aux exigences légales et aux normes générales de sécurité ?
Proposez-vous un service de dépôt local pour ces pneus ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

esGovernance

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

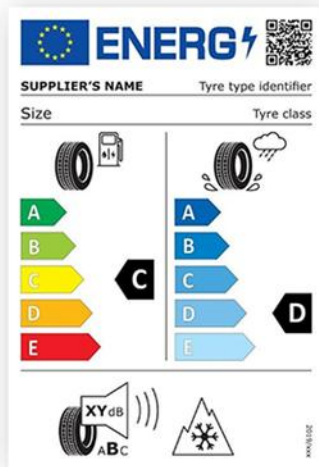
Il y a bientôt huit ans, tous les points de vente européens de pneus pour voitures (véhicules particuliers et utilitaires légers) ont été obligés d'afficher près de leurs produits une étiquette pour les pneus et d'informer le consommateur. Les objectifs climatiques, la conscientisation progressive et les améliorations apportées aux produits au cours des dernières années se traduisent aujourd'hui par une version modifiée de l'étiquette d'origine. Le nouveau Règlement (UE) 2020/740 est entré en vigueur le 26 juin 2020 et s'appliquera à partir du 1er mai 2021.

Ces nouvelles règles doivent mener à une économie d'énergie équivalant à une réduction de 4 millions de voitures par an sur les routes de l'UE, selon la Commission. Miguel Arias Cañete, commissaire européen à l'Action pour le climat et à l'Énergie : « L'efficacité énergétique vaut aussi pour la manière dont nous circulons. En adoptant les pneus les plus économes en énergie, les entreprises et citoyens européens peuvent réduire sensiblement leur consommation de carburant, ce qui permet des économies et fait du bien à l'environnement. C'est la voie européenne vers une véritable sécurité énergétique et protection du climat. »

Le règlement adapté prévoit une série d'importantes modifications des règles existantes. L'étiquette reprend les mêmes informations mais le choix s'est porté sur des icônes plus claires pour le nouveau layout. Par ailleurs, l'étiquette est munie d'un code QR qui permet de rechercher toutes les informations sur le pneu dans une base de données.

Une grande modification est que les pneus pour les véhicules utilitaires lourds (C3) doivent également être dotés depuis le 1er mai 2021 d'une étiquette prenant la forme d'un autocollant apposé sur le pneu.

Le législateur n'a pas indiqué de différences dans le layout de l'étiquette et dans les obligations imposées aux points de vente de pneus lourds et légers après le 1er mai 2021.



L'illustration informe l'utilisateur final (consommateur, gestionnaire de parc automobile, entreprise de transport) sur la base de méthodes d'essai harmonisées sur la consommation de carburant, l'adhérence sur sol mouillé et le bruit de roulement externe du pneu concerné. De cette manière, chacun peut lors de son choix utiliser un mélange personnel de critères et contribuer à un meilleur environnement et une meilleure sécurité routière.

À partir du 1er mai 2021, une sorte de mouvoir pour l'ancienne étiquette des pneus entrera en vigueur et les anciennes et nouvelles étiquettes pourront être présentées et coexister côte à côte mais, à partir de cette date, un pneu ne pourra plus être mis sur le marché pour la première fois dans l'Union européenne avec l'ancienne étiquette de pneus.

Obligations pour tous les points de vente de pneus

La législation européenne impose que les étiquettes soient visibles pour les consommateurs et dans toutes les situations où des pneus sont vendus, donc également dans le commerce en ligne. Par ailleurs, le vendeur, tout comme dans la situation précédente, doit imprimer les valeurs de l'étiquette sur la facture ou sur un document séparé. De cette manière, l'utilisateur final sait quels pneus sont montés sur son véhicule.

Exceptions

Le règlement connaît une série d'exceptions, comme le précédent. Ainsi, la législation ne s'applique pas aux pneus professionnels tout-terrain et aux pneus uniquement conçus pour être montés sur des véhicules immatriculés pour la première fois avant le 1er octobre 1990.

Constituent également une exception les pneus de secours à usage temporaire de type T, les pneus dont l'indice de vitesse est inférieur à 80 km/h, les pneus dont le diamètre de jante nominal est inférieur à 254 mm ou supérieur à 635 mm, les pneus munis de dispositifs additionnels destinés à améliorer les caractéristiques de traction (comme les pneus cloutés), les pneus conçus pour être utilisés dans des courses automobiles, les pneus d'occasion (à moins qu'ils ne soient importés d'un pays tiers).

Questions pour vous aider

Affichez-vous clairement pour chaque pneu l'étiquette du pneu ?

Êtes-vous à même d'informer suffisamment le consommateur pour qu'il puisse faire un choix sur la base d'un mélange personnel de critères ?

Êtes-vous à même d'imprimer sur la facture les scores du pneu vendu ou donnez-vous cette information séparément par écrit ?

Essayez-vous de vendre de préférence des pneus qui ont moins d'impact sur l'environnement et augmentent la sécurité du conducteur ?

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



Chapitre 4

Entretien et réparations < 3 500 kg

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les Entretien et réparations < 3 500 kg qui relèvent de la catégorie Environment avec la catégorie Mineure.

Vous devez vous conformer sans tarder aux exigences catégorisées comme Majeures. Pour toutes les exigences Mineures additionnées, vous devez atteindre au moins un résultat suffisant (6).

Si vous n'êtes pas un spécialiste des pneus, vous pouvez passer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environment (environnement)

S = Social (RSE)

G = Governance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = 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

Entretien et réparation < 3 500 kg Exigence E.4.1.1 Environnement	Pièces détachées d'occasion, norme : dans 2 % des cas qui se présentent	Niveau : MINEUR
---	--	-----------------

Au moyen de cette exigence, nous voulons stimuler l'utilisation de pièces de rechange d'occasion en offrant la certitude que cette pièce d'occasion ne provient pas d'un véhicule volé.

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

L'utilisation d'une pièce d'origine d'occasion démontée/révisée est une alternative respectueuse de l'environnement. La réutilisation d'un produit est en tout cas plus écologique que la réutilisation des matières premières. Réparer Durablement place la norme pour cette exigence à un prudent 2 %. En effet, les conditions préalables pour une utilisation professionnelle et efficace de pièces démontées font défaut en Belgique. Pensons par exemple à des systèmes de commande, des conditions de livraison et des clauses de garantie uniformes. Pour pouvoir cependant commencer à promouvoir l'utilisation de pièces d'origine démontées/révisées, Réparer Durablement pose une série de conditions. Cela garantit la grande qualité, la sécurité et le respect de l'environnement des pièces d'origine réutilisées.

Par pièces, on comprend :

- Des pièces utilisées (réutilisation), tant esthétiques que techniques ;
- Des pièces de rechange (révision de pièces) ;
- Des pièces révisées.

Des conditions sont en vigueur pour l'uniformité de la qualité, pour que l'on sache toujours ce que l'on reçoit. Ensuite, des conditions relatives à la livraison et aux 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 pouvoir être trouvées dans l'administration du titulaire du certificat. Lorsque les autorités régionales ne disposent pas de centres agréés de recyclage, vous devez prouver à l'auditeur que vous satisfaites aux exigences posées.

Par ailleurs, la pièce d'origine démontée ne peut pas être plus ancienne que le véhicule auquel elle est destinée, à moins que le demandeur n'ait explicitement donné son accord.

On reprend également dans les pièces démontées le stock propre de pièces démontées qui devront être réutilisées plus tard ou à nouveau lors du processus d'entretien et/ou de réparation. Ces pièces démontées doivent le plus souvent possible être stockées dans la filiale. Cela permet d'éviter de mettre sur pied un processus logistique inutile et constituant une charge sur l'environnement. Par ailleurs, le nombre de véhicules hors d'usage dont les pièces seront démontées et utilisées dans votre propre atelier doit être limité à maximum 5 véhicules, à moins de disposer également d'un agrément en tant que centre de dépollution, démantèlement et destruction de véhicules hors d'usage. Enfin, le stockage de véhicules hors d'usage doit se faire sur un sol étanche disposant d'un système de drainage étanche.

Lors de l'audit physique, l'auditeur évalue le respect de la norme de 2 % sur la base des données du système de commande et, le cas échéant, du système de gestion de l'environnement, ainsi que des documents relatifs aux accords passés avec les entreprises de démontage.

Questions pour vous aider
Des pièces détachées d'occasion et/ou reconditionnées sont-elles utilisées dans au moins 2 % des cas qui se présentent ?
Votre entreprise de démontage est-elle agréée en tant que centre pour la dépollution, le démontage et la destruction de véhicules hors d'usage (VHU) ?
Les accords relatifs à la qualité, à la livraison et à la garantie conclus avec les entreprises de démontage sont-ils formalisés par écrit ?
La provenance de la pièce est-elle identifiable à partir du 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 ou reconditionnées ?
Les avantages de l'utilisation de pièces démontées/reconditionnées sont-ils expliqués au client ?
L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



Chapitre 5

Entretien et réparations > 3 500 kg

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les Entretien et réparations > 3 500 kg qui relèvent de la catégorie Environment et Gouvernance avec la catégorie Majeure et Mineure.

Vous devez vous conformer sans tarder aux exigences catégorisées comme Majeures. Pour toutes les exigences Mineures additionnées, vous devez atteindre au moins un résultat suffisant (6).

Si vous n'êtes pas un spécialiste des pneus dans la catégorie > 3 500 kg, vous pouvez passer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environment (environnement)

S = Social (RSE)

G = Governance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = 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

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

Lorsque le garage fournit aussi des pneus, il doit disposer d'un ensemble de services qui favorisent la durabilité pour l'entreprise et son client.

Reprofilage.

L'entreprise doit disposer de l'appareillage et des connaissances pour reprofiler les pneus. Lorsque c'est possible, ce service doit aussi être utilisé. La sécurité et l'employabilité du véhicule doivent évidemment guider le choix.

Rechapage

Les pneus rechapés ont la préférence pour les camions et autobus, parce que la carcasse du pneu d'origine peut être réutilisée. L'utilisation des matériaux est donc limitée. D'un point de vue qualitatif, ces pneus n'ont actuellement plus rien à envier à des pneus neufs. Les carcasses utilisées pour le rechapage doivent être évaluées par un réparateur de pneus certifié ISO quant à leur possibilité de réemploi. La production d'un pneu rénové nécessite jusqu'à 75 % d'énergie et de matières premières en moins qu'un pneu neuf. Par ailleurs, cela permet de réduire la mise en décharge des vieux pneus. La moitié de tous les pneus montés en Europe est munie d'une nouvelle bande de roulement ou chape. L'utilisation de pneus rechapés réduit aussi les frais d'entretien, et donc le prix au kilomètre.

Remplacement

Le garagiste doit conseiller le client de la manière adéquate. Les informations relatives à la résistance au roulement, à l'adhérence et à la production de bruit doivent être disponibles et reprises dans les conseils donnés au client. Par ailleurs, les informations relatives au pneu vendu doivent être données au client.

Questions pour vous aider
Effectuez-vous le reprofilage des pneus?
Pratiquez-vous le rechapage des pneus?
Le client reçoit-il des conseils appropriés lors du remplacement, et disposez-vous des informations nécessaires à cet effet ?
L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



Entretien et réparation > 3 500 kg Exigence E.5.1.1 Environment	Pièces détachées d'occasion, norme : dans 2 % des cas qui se présentent	Niveau : MINEUR
---	--	------------------------

Au moyen de cette exigence, nous voulons stimuler l'utilisation de pièces de rechange d'occasion en offrant la certitude que cette pièce d'occasion ne provient pas d'un véhicule volé.

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

L'utilisation d'une pièce d'origine d'occasion démontée/révisée est une alternative respectueuse de l'environnement. La réutilisation d'un produit est en tout cas plus écologique que la réutilisation des matières premières. Réparer Durablement place la norme pour cette exigence à un prudent 2 %. En effet, les conditions préalables pour une utilisation professionnelle et efficace de pièces démontées font défaut en Belgique. Pensons par exemple à des systèmes de commande, des conditions de livraison et des clauses de garantie uniformes. Pour pouvoir cependant commencer à promouvoir l'utilisation de pièces d'origine démontées/révisées, Réparer Durablement pose une série de conditions. Cela garantit la grande qualité, la sécurité et le respect de l'environnement des pièces d'origine réutilisées.

Par pièces, on comprend :

- Des pièces utilisées (réutilisation), tant esthétiques que techniques ;
- Des pièces de rechange (révision de pièces) ;
- Des pièces révisées.

Des conditions sont en vigueur pour l'uniformité de la qualité, pour que l'on sache toujours ce que l'on reçoit. Ensuite, des conditions relatives à la livraison et aux 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 pouvoir être trouvées dans l'administration du titulaire du certificat. Lorsque les autorités régionales ne disposent pas de centres agréés de recyclage, vous devez prouver à l'auditeur que vous satisfaites aux exigences posées.

Par ailleurs, la pièce d'origine démontée ne peut pas être plus ancienne que le véhicule auquel elle est destinée, à moins que le demandeur n'ait explicitement donné son accord.

On reprend également dans les pièces démontées le stock propre de pièces démontées qui devront être réutilisées plus tard ou à nouveau lors du processus d'entretien et/ou de réparation. Ces pièces démontées doivent le plus souvent possible être stockées dans la filiale. Cela permet d'éviter de mettre sur pied un processus logistique inutile et constituant une charge sur l'environnement. Par ailleurs, le nombre de véhicules hors d'usage dont les pièces seront démontées et utilisées dans votre propre atelier doit être limité à maximum 5 véhicules, à moins de disposer également d'un agrément en tant que centre de dépollution, démantèlement et destruction de véhicules hors d'usage. Enfin, le stockage de véhicules hors d'usage doit se faire sur un sol étanche disposant d'un système de drainage étanche.

Lors de l'audit physique, l'auditeur évalue le respect de la norme de 2 % sur la base des données du système de commande et, le cas échéant, du système de gestion de l'environnement, ainsi que des documents relatifs aux accords passés avec les entreprises de démontage.

Questions pour vous aider
Des pièces détachées d'occasion et/ou reconditionnées sont-elles utilisées dans au moins 2 % des cas qui se présentent?
Votre entreprise de démontage est-elle agréée en tant que centre pour la dépollution, le démontage et la destruction de véhicules hors d'usage?
Les accords relatifs à la qualité, à la livraison et à la garantie conclus avec les entreprises de démontage sont-ils formalisés par écrit ?
La provenance de la pièce est-elle identifiable à partir du véhicule d'origine ? Cette traçabilité est-elle dûment documentée et archivée ?
Le client est-il correctement informé de la possibilité d'utiliser des pièces (d'origine) démontées ou reconditionnées ?
Les avantages de l'utilisation de pièces démontées/reconditionnées sont-ils expliqués au client ?
L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



Entretien et réparation > 3 500 kg Exigence E.5.1.2 Environment	Réaménagement (retrofit)	Niveau : MINEUR
--	-----------------------------	-----------------

Pour compléter la réutilisation de pièces (exigence 1), une attention particulière est consacrée pour l'entretien et la réparation de véhicules de plus de 3 500 kg à la réutilisation d'éléments fonctionnels, appelée réaménagement ou retrofit.

Il faut penser à des éléments fonctionnels tels que :

- Hayons ;
- Bennes ;
- Installations de réfrigération ou leurs composantes (compresseur, etc.) ;
- Installations de grue et de remorquage.

L'entreprise doit appliquer le retrofit ou en tout cas le reprendre dans sa proposition.



Questions pour vous aider

Des solutions de retrofit sont-elles proposées au client ?

Avez-vous un stock interne d'éléments adaptés au Retrofit ?

Avez-vous des fournisseurs externes pour des éléments de Retrofit ?

L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



Es-Governance

Entretien et réparation > 3 500 kg Exigence G.5.0.1 Governance	Travaux sur des installations de réfrigération mobiles	Niveau : MAJEUR
---	---	-----------------

Les unités de réfrigération des camions et remorques frigorifiques contiennent souvent des gaz à effet de serre fluorés (gaz F) comme fluide frigorigène. Cela concerne entre autres les fluides frigorigènes comme le R404A, le R410A et le R-134a. Ces gaz ont un impact très négatif sur le climat. C'est pourquoi les travaux sur ces unités de réfrigération doivent uniquement être effectués selon les obligations du règlement UE 517/2014.

Cela implique que :

- Les travaux (comme l'appoint et la vidange du fluide frigorigène, les réparations au circuit de fluide frigorigène) sur les pièces contenant du fluide frigorigène doivent être effectués par un technicien frigoriste agréé ;
- le rejet intentionnel de fluide frigorigène est interdit ;
- des mesures de précaution doivent être prises pour éviter un rejet intentionnel et toutes les mesures techniquement et économiquement réalisables doivent être prises pour limiter au minimum les fuites de gaz F ;
- les unités de réfrigération contenant 5 tonnes équivalent¹ CO₂ ou plus de fluide frigorigène doivent être contrôlées au moins une fois par an par un technicien frigoriste agréé pour détecter des fuites éventuelles ;
- un registre doit être tenu pour les unités de réfrigération contenant plus de 5 tonnes équivalent CO₂ de fluides frigorigènes. Le registre reprend entre autres : la quantité de gaz à effet de serre fluorés qui sont introduits dans des installations de réfrigération ou y sont ajoutés, ainsi que la quantité de gaz à effet de serre fluorés et de substances soumises à réglementation qui en sont retirées, ainsi que leur destination ; les résultats des contrôles d'étanchéité

Entre-temps, des alternatives aux fluides frigorigènes HFC sont développées. Il s'agit aussi bien du développement de fluides frigorigènes avec un potentiel de réchauffement planétaire (valeur PRP) inférieur ou négligeable que de systèmes de réfrigération qui n'utilisent pas la réfrigération classique par évaporation. Il peut être intéressant d'informer les clients de telles possibilités lors du remplacement de leur parc de véhicules ou du remplacement des unités de réfrigération.



Plus d'informations sur l'agrément des techniciens frigoristes qui effectuent des travaux sur les unités de réfrigération des camions et remorques frigorifiques :

<https://www.lne.be/technicus-transportkoeling>

Le règlement de l'UE relatif aux gaz à effet de serre fluorés peut être consulté via

<https://www.lne.be/europese-regelgeving-rond-f-gassen>

¹ L'on obtient la quantité de tonnes équivalent CO₂ présente dans une unité de réfrigération en multipliant le nombre de kg de fluide frigorigène dans l'unité de réfrigération par le potentiel de réchauffement planétaire (PRP) du fluide frigorigène puis en divisant le résultat par 1000.

² L'on obtient la quantité de tonnes équivalent CO₂ présente dans une unité de réfrigération en multipliant le nombre de kg de fluide frigorigène dans l'unité de réfrigération par le potentiel de réchauffement planétaire (PRP) du fluide frigorigène puis en divisant le résultat par 1000.

Questions pour vous aider
Les interventions (telles que le remplissage et la vidange de fluide frigorigène, ou les réparations du circuit frigorifique) sur les pièces 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 utilisation adéquate ?
Des mesures préventives ont-elles été prises pour éviter toute émission involontaire, et toutes les mesures techniquement et économiquement réalisables ont-elles été mises en place pour réduire au minimum les fuites possibles de gaz fluorés (F-gaz) ?
Les unités de refroidissement contenant au moins 5 tonnes équivalent CO ₂ de fluide frigorigène sont-elles contrôlées pour détection d'éventuelles fuites au moins tous les douze mois par un technicien frigoriste agréé ?
Un registre est-il tenu pour les unités de refroidissement contenant plus de 5 tonnes équivalent CO ₂ de fluides frigorigènes ? Ce registre inclut-il notamment : la quantité de gaz à effet de serre fluorés remplie ou rechargée dans les installations frigorifiques, la quantité récupérée de ces gaz et substances réglementées ainsi que leur destination, et les résultats des contrôles d'étanchéité ?
L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



Chapitre 6

Réparations de carrosserie < 3 500 kg

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les Réparations de carrosserie < 3 500 kg qui relèvent de la catégorie Environment et Governance avec la catégorie Majeure et Mineure.

Vous devez vous conformer sans tarder aux exigences catégorisées comme Majeures. Pour toutes les exigences Mineures additionnées, vous devez atteindre au moins un résultat suffisant (6).

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

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environment (environnement)

S = Social (RSE)

G = Governance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = 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)





esGovernance

Réparation de carrosserie < 3 500 kg Exigence E.6.0.1 Environnement	Réparer au lieu de remplacer (au moins 20 %)	Niveau : MAJEUR
--	---	-----------------

Opter pour une réparation partielle plutôt que pour un remplacement est un choix désormais bien établi.

Des résultats économiques et écologiques peuvent être atteints en utilisant correctement et avec efficacité les réparations partielles. En effet, vous exercez une pression moins grande sur l'environnement parce que vous ne faites pas, ou moins, appel à des matières premières. D'un point de vue économique, les temps de traitement sont plus courts, ce qui fait que la tâche se compose principalement de main-d'œuvre et vos déchets sont limités. Nous citons ci-dessous la liste des avantages :

- Efficace grâce au gain de temps.
- La tâche se compose essentiellement de travail (heures travaillées).
- Économie de matériel, ce qui ne met aucune pression sur les matières premières.
- Alternative favorable par rapport au remplacement (économie de coûts).
- Moins de déchets.

La norme pour cette exigence est que cette méthode (quel que soit le point concerné) soit proposée au moins à 20 % et que cette proportion soit contrôlable.

Les réparations partielles peuvent être utilisées dans le cas de dégâts dont la superficie atteint au maximum 6 dm² (A4). Nous vous donnons ci-dessous quelques exemples :

- Polissage

Le dégât peut être poli lorsque la griffe n'est pas trop profonde dans la couche de peinture. Ces travaux sont effectués en traitant un grain (physique ou chimique) avec une machine tournant à haute vitesse.

- Débosselage sans peinture (PDR, paintless dent repair)

Si la peinture n'est pas endommagée, on peut utiliser la technique de débosselage sans peinture. Ces travaux sont effectués à l'aide d'outils spéciaux, collage d'adaptateurs avec extracteur à inertie et outil débosseleur.

- Réparation aux pièces en plastique

Les dégâts aux pièces en plastique peuvent être réparés au moyen de différents produits et méthodes, par exemple en collant, soudant, agrafant, effectuant des réparations de structure ou utilisant du plastique liquide. Ces travaux peuvent être réalisés sur des pièces ou zones comme : pare-chocs, bas de caisse, plaque du moteur, plaque de porte, seuils de porte, portières, ailes, moulures de toit, tunnel, phares, etc.



- Réparation dans l'habitacle

Réparation de trous de cigarette, déchirures et autres dégâts aux éléments de revêtement en plastique, velours, cuir ou vinyle. Le tableau de bord peut être endommagé après, par exemple, un vol avec effraction, le montage ou démontage d'une radio ou système de téléphonie. En réparant la pièce en plastique, le remplacement et donc l'évacuation sont inutiles.

- SpotRepair (SR, réparation localisée)

Un dégât de petite taille ou de taille moyenne peut être réparé par une retouche, en le repeignant au pistolet localement. Ainsi, toute la tôle ne doit pas être peinte au pistolet ou entièrement démontée. Cette méthode est donc écologique ainsi que plus efficace et moins chère pour le client.

Des réparations partielles doivent toujours être effectuées quand c'est possible. C'est uniquement quand le client ou le donneur d'ordre n'est pas d'accord qu'elles ne sont pas effectuées.

Nous contrôlons si cette méthode de travail est bien établie dans votre entreprise au moyen de la manière dont vous informer et conseiller vos clients, par exemple au moyen de dépliants, d'émissions (écran dans la salle d'attente), offres, etc.



ZONE A : Ne convient pas pour la réparation localisée, **ZONE B** : Convient de manière limitée pour la réparation localisée. Dégât à max. 10 centimètres d'une jonction ou d'une ligne de caractère. **ZONE C** : Convient pour la réparation localisée

Questions pour vous aider
Effectuez-vous, en cas de dommages pertinents, un choix réfléchi entre réparation et remplacement ?
Les techniques de réparation partielle sont-elles appliquées dans au moins le pourcentage requis par la norme des cas traités ?
Le client est-il dûment informé de la possibilité d'utiliser les techniques mentionnées ?
Les avantages liés à l'utilisation de ces techniques sont-ils expliqués au client ?
L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



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

La réparation de véhicules est très exigeante par rapport aux compétences professionnelles des techniciens. La plupart des voitures de catégorie moyenne roulent déjà avec un niveau d'autonomie 2. Tant l'accélération, le maniement du volant que le freinage sont (temporairement) assurés par la voiture. Par ailleurs, il y a déjà des voitures de qualité supérieure sur le marché, comme les MB classe S, les Volvo XC90 et les Tesla qui fonctionnent avec un niveau d'autonomie 3.

Lorsque ces systèmes ne fonctionnent pas bien, la première responsabilité incombe au producteur/importateur. Mais que se passe-t-il si la panne est imputable au mauvais étalonnage des capteurs et/ou caméras ?

Lors des travaux de réparation, il faut garder à l'esprit que les véhicules sont de plus en plus équipés de caméras et de capteurs, qui jouent un rôle essentiel dans le bon fonctionnement des systèmes de sécurité et d'aide à la conduite :

- Caméras ;
- Radars ;
- Lidar ;
- Capteurs à ultrasons ;
- Caméra de vision nocturne ;
- Capteurs de pluie ;
- et autres systèmes pour lesquels un étalonnage est indispensable.

Du point de vue de la sécurité routière et des responsabilités, il est obligatoire de toujours remettre au client final un véhicule homologué, dans ce cas étalonné. Vous devez par ailleurs donner au client final une preuve de la réussite de l'étalonnage des équipements.

Questions pour vous aider
Vous disposez des informations et instructions techniques du constructeur ? Celles-ci peuvent être obtenues via le constructeur ou l'importateur (pass-thru), ou être mises à disposition par votre fournisseur.
Vous livrez toujours le véhicule conforme à son homologation. Dans ce cas, calibré conformément aux spécifications constructeur ?
Un certificat de calibration réussie est remis au client ?
L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



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

Cette exigence ressort de la directive européenne (directive n° 2004/42/CE). Dans cette directive (n° 2004/42/CE), l'on entend par véhicule : tout véhicule à moteur, avec ou sans carrosserie, roulant sur au moins quatre roues et à une vitesse maximale déterminée par la structure de plus de 25 km/h, destiné à participer à la circulation routière, avec sa remorque, à l'exception des véhicules qui se déplacent sur des rails, des tracteurs agricoles et des machines agricoles.

Pour appliquer cette exigence, on reprend dans les produits de retouche de véhicules par pulvérisation les catégories suivantes (A à D compris). Ces produits sont utilisés pour repeindre par pulvérisation des véhicules entiers ou pour la réparation, la protection ou la décoration de parties de véhicules en dehors de l'usine.

Domaine d'application :

- A Préparation du traitement et nettoyage : produits destinés à éliminer, par action mécanique ou chimique, les anciens revêtements et la rouille, ou à dégraisser la base à pulvériser pour augmenter l'adhérence de la peinture à appliquer.
- A1 Produits de nettoyage à base de solvants ; produits de nettoyage du pistolet de pulvérisation (produits pour nettoyer les pistolets et les autres équipements) et produits dégraissants (y compris les produits antistatiques pour plastique).
- A2 Produits de nettoyage à base d'eau pour nettoyer les salissures solubles dans l'eau.
- B Produits de charge/apprêts : matériaux épais qui sont appliqués pour reboucher les imperfections profondes de la surface.
- C Primaires/mastics : revêtements à apposer sur le métal nu ou sur la finition existante pour protéger contre la corrosion, permettre l'adhérence et combler de petites inégalités de la surface.
- C1 Surfaceur/mastic et étanchéifiant : revêtement à apposer avant la finition pour protéger contre la corrosion, favoriser l'adhérence de la finition et l'obtention d'une surface de finition uniforme en rebouchant les petites imperfections de surface.
- C2 Peintures primaires réactives : revêtements mordants qui contiennent au moins 0,5 % de leur poids en acide phosphorique et sont directement appliqués sur le métal nu pour le protéger contre la corrosion et favoriser l'adhérence.
- D Finitions : revêtements pigmentés à appliquer en une seule ou en plusieurs couches et qui assurent le brillant et la durabilité. Tous les produits concernés, comme 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 pas le brillant ni la résistance de surface des revêtements.
- D2 Vernis : couches transparentes qui déterminent le brillant final et la résistance du revêtement.

La teneur en COV de certains vernis, peintures et produits (tels que repris sous les points A à D inclus) à pulvériser sur les véhicules entraîne l'émission considérable de COV dans l'atmosphère, ce qui contribue à polluer l'environnement. Par ailleurs, les substances reprises dans cette catégorie sont mauvaises pour la santé. Des exigences strictes ont déjà été posées au niveau européen.

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 pour la teneur en COV des produits à pulvériser sur les véhicules (dans la droite ligne de la Directive 2004/42/CE à l'exception des remarques citées)



La présence de composés organiques volatils (COV) dans le produit

Pour faciliter le choix d'alternatives moins nocives pour les entreprises d'entretien, de réparation et de réparation de dégâts, Réparer Durablement contrôle une grande variété de produits de fournisseurs. Les produits qui respectent les exigences posées peuvent être marqués par le producteur/fournisseur.

Les tableaux ci-dessous indiquent à titre d'information les exigences qui servent à évaluer les produits des fournisseurs. Ces critères sont basés sur les règlements européens REACH et EU-GHS/CLP, ainsi que sur la liste SIN³ dressée par le mouvement écologiste 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 qui sont utilisés dans le monde entier dans une vaste gamme d'articles, de produits et de processus de production. L'abréviation SIN - Substitute It Now (à remplacer maintenant) - signifie que ces produits chimiques doivent être éliminés le plus vite possible, parce qu'ils constituent 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 principalement en phase aqueuse sont autorisées. Si d'autres types de peintures que celles en phase aqueuse sont utilisées, une justification et les documents qui y sont liés doivent être présentés lors du contrôle physique.

(****) Le CdE de la fondation Réparer Durablement encourage de manière anticipée par rapport à la législation environnementale européenne l'utilisation de couches supérieures sans plomb. Nous vous demandons de les reprendre dans votre assortiment. Ce n'est pas encore 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 présentes sur la liste SIN⁴ de CHEM-SEC sont exclues dans des concentrations > 0,1 % (voir annexe)

Temps de séchage du traitement

Avec un séchage conventionnel, tout l'air qui passe par la cabine doit être chauffé de 20 à 60 °C, que le séchage concerne une seule pièce, une réparation partielle ou un véhicule complet. Le séchage des produits pulvérisés lors du processus de réparation de la carrosserie nécessite donc beaucoup de temps et d'énergie. Cette exigence a comme ambition de ramener les temps de séchage à un minimum. C'est possible grâce aux technologies des IR ou UV ou grâce à des systèmes d'accélération par flux d'air. Étant donné le marché, nous ne donnons pas d'avis sur la méthode à utiliser mais indiquons uniquement quelques durées maximales pour des séchages par chauffage (à 60 °C).

⁴ La liste SIN est une liste de produits chimiques dangereux qui sont utilisés dans le monde entier dans une vaste gamme d'articles, de produits et de processus de production. L'abréviation SIN - Substitute It Now (à remplacer maintenant) - signifie que ces produits chimiques doivent être éliminés le plus vite possible, parce qu'ils constituent 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 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 font marquer chaque année les produits tombant sous le régime de cette réglementation (voir domaine d'application) en tant qu'écologiques et que des produits écologiques peuvent être trouvés dans le catalogue du producteur et sur le site Internet de Réparer Durablement ?

Disposez-vous d'une documentation complète lorsque vous utilisez des peintures qui ne sont pas à base d'eau ?

Le temps moyen de séchage est-il conforme aux normes en vigueur?

Les équipements de protection individuelle appropriés sont-ils utilisés?

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



Réparation de carrosserie < 3 500 kg Exigence E.6.1.1 Environnement	Pièces détachées d'occasion norme 2 %	Niveau : MINEUR
--	--	-----------------

Au moyen de cette exigence, nous voulons stimuler l'utilisation de pièces de rechange d'occasion en offrant la certitude que cette pièce d'occasion ne provient pas d'un véhicule volé.

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

L'utilisation d'une pièce d'origine d'occasion démontée/révisée est une alternative respectueuse de l'environnement. La réutilisation d'un produit est en tout cas plus écologique que la réutilisation des matières premières. Réparer Durablement place la norme pour cette exigence à un prudent 2 %. En effet, les conditions préalables pour une utilisation professionnelle et efficace de pièces démontées font défaut en Belgique. Pensons par exemple à des systèmes de commande, des conditions de livraison et des clauses de garantie uniformes. Pour pouvoir cependant commencer à promouvoir l'utilisation de pièces d'origine démontées/révisées, Réparer Durablement pose une série de conditions. Cela garantit la grande qualité, la sécurité et le respect de l'environnement des pièces d'origine réutilisées.

Par pièces, on comprend :

- Des pièces utilisées (réutilisation), tant esthétiques que techniques ;
- Des pièces de rechange (révision de pièces) ;
- Des pièces révisées.

Des conditions sont en vigueur pour l'uniformité de la qualité, pour que l'on sache toujours ce que l'on reçoit. Ensuite, des conditions relatives à la livraison et aux 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 pouvoir être trouvées dans l'administration du titulaire du certificat. Lorsque les autorités régionales ne disposent pas de centres agréés de recyclage, vous devez prouver à l'auditeur que vous satisfaites aux exigences posées.

Par ailleurs, la pièce d'origine démontée ne peut pas être plus ancienne que le véhicule auquel elle est destinée, à moins que le demandeur n'ait explicitement donné son accord.

On reprend également dans les pièces démontées le stock propre de pièces démontées qui devront être réutilisées plus tard ou à nouveau lors du processus d'entretien et/ou de réparation. Ces pièces démontées doivent le plus souvent possible être stockées dans la filiale. Cela permet d'éviter de mettre sur pied un processus logistique inutile et constituant une charge sur l'environnement. Par ailleurs, le nombre de véhicules hors d'usage dont les pièces seront démontées et utilisées dans votre propre atelier doit être limité à maximum 5 véhicules, à moins de disposer également d'un agrément en tant que centre de dépollution, démantèlement et destruction de véhicules hors d'usage. Enfin, le stockage de véhicules hors d'usage doit se faire sur un sol étanche disposant d'un système de drainage étanche.

Lors de l'audit physique, l'auditeur évalue le respect de la norme de 2 % sur la base des données du système de commande et, le cas échéant, du système de gestion de l'environnement, ainsi que des documents relatifs aux accords passés avec les entreprises de démontage.

Questions pour vous aider
Des pièces détachées d'occasion et/ou révisées sont-elles utilisées dans au moins 2 % des interventions ?
Votre entreprise de démontage est-elle reconnue comme centre agréé de dépollution, de démontage et de destruction des véhicules hors d'usage ?
Les accords relatifs à la qualité, à la livraison et à la garantie conclus avec les entreprises de démontage sont-ils formalisés par écrit ?
La provenance de la pièce est-elle identifiable à partir du véhicule d'origine ? Cette traçabilité est-elle dûment documentée et archivée ?
Le client est-il correctement informé de la possibilité d'utiliser des pièces (d'origine) démontées ou reconditionnées ?
Les avantages de l'utilisation de pièces démontées/reconditionnées sont-ils expliqués au client ?
L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



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

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 sans brouillards ou gouttes visibles.
3. Tout travail de pistolage doit être effectué dans une cabine de peinture. Il s'agit d'un espace entièrement fermé dont l'air aspiré est conduit vers l'extérieur via des filtres à poussière et qui est conçu pour réaliser des travaux de peinture de véhicules dans des conditions contrôlées.
4. Par dérogation au paragraphe 3, les peintures de fond peuvent être appliquées dans une zone de préparation si ces couches de fond doivent encore être poncées et si le pistolage est limité à une pièce constitutive par véhicule. La zone de préparation où les activités de pistolage ont lieu est aménagée de manière à éviter la diffusion des particules de peinture et des solvants. Pour y parvenir, en plus de diriger l'air aspiré vers l'extérieur via des filtres à poussière, il faut prévoir ;
 - a. 1° une protection du reste de l'espace de travail, par exemple au moyen de rideaux ou grâce à une cabine ouverte ;
 - b. 2° une extraction au sein de la zone protégée, afin de créer une dépression qui évite la diffusion de la poussière et des solvants vers le reste de l'espace de travail.
5. Si la cabine de peinture est équipée d'un filtre à charbon actif, alors :
 - a. 1° les rejets gazeux générés par le pistolage dans la zone de préparation doivent être guidés vers un filtre à charbon actif ;
 - b. 2° ce dernier 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 de l'appareil qui peuvent occasionner des émissions anormales, les travaux doivent immédiatement être interrompus. Les travaux ne seront repris que si le fonctionnement normal peut être à nouveau garanti.
7. Tout le personnel qui effectue des tâches de pistolage doit recevoir la formation indispensable, ainsi que toutes les instructions relatives à ses obligations en lien avec le contrôle de l'installation et des émissions dans l'air.



Dispositif d'aspiration et filtres à poussière

1. Les outils électriques ou autres qui peuvent générer l'émission de poussières doivent être dotés d'un dispositif d'aspiration vers les filtres à poussière. Lorsqu'un appareil de lustrage par abrasion est utilisé, les extraits de telles installations doivent être évacués vers des filtres à poussière.
2. Le mélange des produits de recouvrement et le nettoyage de l'appareil doivent toujours se faire dans une zone dotée de l'extraction vers des filtres à poussière.
3. Les valeurs limites d'émission suivantes pour les poussières totales sont d'application pour les rejets gazeux :
 - a. pistolage 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. Pour chaque cabine de peinture, l'exploitant tient un rapport à la disposition des autorités de supervision, dans lequel il est montré que les valeurs limites d'émission de 10 mg/Nm³ pour le pistolage, telles que mentionnées au § 3, sont respectées. Ce rapport est rédigé par un laboratoire agréé pour la discipline de l'air, comme mentionné à l'article 6, 5°, b) du VLAREL, et contient au moins les éléments suivants :
 - i. le rapport d'une mesure qui montre que la valeur limite pour les émissions est respectée ;
 - ii. une description des conditions qui doivent être respectées au sein de l'exploitation pour que la valeur limite pour les émissions puisse être respectée à tout moment. L'exploitant fournit une copie de ce rapport aux autorités de supervision si ces dernières la demandent. Au lieu de ce rapport, on peut aussi accepter un rapport d'une cabine de peinture identique. Dans ce cas, l'exploitant doit ajouter une attestation du fournisseur qui confirme que la cabine de peinture est identique à celle à propos de laquelle le rapport a été rédigé.
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 pistolage. Il faut également qu'une alarme sonore soit présente dans l'installation 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 cabine de peinture

1. Tout travail de peinture doit être effectué avec des appareils qui ont un rendement d'au moins 65 %. Pendant la pulvérisation, l'apport d'air doit être réglé de manière à ce qu'une pression de 70 kPa ne soit pas dépassée au niveau de la cloche à air comprimé du pistolet. Chaque équipement dispose d'un appareil de mesure pour pouvoir mesurer cette pression. Un autre appareil peut être utilisé si l'on peut prouver que les produits de recouvrement peuvent être apposés avec un rendement d'au moins 65 %.
2. Lors du nettoyage des pistolets et des des cabines de peinture, il faut toujours un récipient pour recueillir les liquides de rinçage. Si des solvants organiques sont utilisés, le nettoyage doit toujours se faire dans un appareil de nettoyage automatique entièrement fermé, ou dans une autre machine de nettoyage avec des émissions similaires ou inférieures.
3. Le test du pistolet et les essais de raccords de peinture après le nettoyage doivent être effectués dans la machine de nettoyage qui dispose d'une évacuation ou dans une zone séparée également dotée d'un système d'aspiration. De plus, il faut toujours un récipient pour recueillir les produits de recouvrement ou de nettoyage pulvérisés.
4. Les récipients qui renferment des produits contenant des solvants ou des déchets doivent être gardés bien fermés. Les chiffons de nettoyage imbibés de solvants organiques doivent être conservés dans des récipients fermés après usage.
5. Les primaires réactifs à base de solvants organiques ne peuvent être utilisés que s'ils sont indispensables pour l'adhérence des couches suivantes sur des métaux nus, de l'aluminium, une tôle de zinc ou des métaux galvanisés. L'utilisation de tels primaires réactifs doit être limitée à maximum 5 % en volume de tous les produits de recouvrement, sauf lorsqu'un primaire mordant est appliqué comme première couche sur de l'aluminium et à l'exception des véhicules dont la masse est supérieure à 3,5 tonnes.

Questions pour vous aider

Respectez-vous toutes les exigences reprises sous :

- Raccord de peinture sur des véhicules
- Dispositif d'aspiration et filtres à poussière
- Pistolets et cabine de peinture

L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



Chapitre 7

Réparations de carrosserie > 3 500 kg

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les Réparations de carrosserie > 3 500 kg qui relèvent de la catégorie Environment et Governance avec la catégorie Majeure et Mineure.

Vous devez vous conformer sans tarder aux exigences catégorisées comme Majeures. Pour toutes les exigences Mineures additionnées, vous devez atteindre au moins un résultat suffisant (6).

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

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environment (environnement)

S = Social (RSE)

G = Governance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = 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

Réparation de carrosserie > 3 500 kg Exigence E.7.0.1 Environnement	Méthodes modernes de réparation norme 20 %	Niveau : MAJEUR
--	---	-----------------

Il existe de nombreuses possibilités pour réparer des dégâts de manière beaucoup plus écologique. Cela peut se faire en utilisant d'autres méthodes de travail, également appelées Smart Repair. Avec ces méthodes de réparation, moins de produits sont utilisés qu'avec une réparation et/ou un remplacement classique de la pièce endommagée. L'environnement est ainsi 50 à 70 % moins pollué qu'avec les méthodes traditionnelles. La norme pour cette exigence est que cette méthode (quel que soit le point suivant concerné) soit proposée au moins à 20 % et que cette proportion soit contrôlable :

- Réparation de pièces en plastique

Les dégâts aux pièces en plastique peuvent être réparés au moyen de différents produits et méthodes, par exemple en collant, soudant, agrafant, effectuant des réparations de structure ou utilisant du plastique liquide. Ces travaux peuvent être réalisés sur des pièces ou zones comme : pare-chocs, bas de caisse, plaque du moteur, plaque de porte, seuils de porte, portières, ailes, moulures de toit, tunnel, etc.

- Réparation dans l'habitacle

Réparation de trous de cigarette, déchirures et autres dégâts aux éléments de revêtement en plastique, velours, cuir ou vinyle. Le tableau de bord peut être endommagé après, par exemple, un vol avec effraction, le montage ou démontage d'une radio ou système de téléphonie. En réparant le plastique, le remplacement n'est plus nécessaire.

- Réparation de phares

Après une collision, les dégâts ne se limitent le plus souvent pas au pare-chocs mais les points de fixation des phares sont souvent également cassés. Il y a parfaitement moyen de les souder de manière à ce que la sécurité en cas de collision reste garantie. En cas de dégâts à la lentille en plastique du phare, ce dernier peut être réutilisé grâce à une technique de ponçage et à l'application d'un vernis résistant aux UV.

Questions pour vous aider

Les techniques mentionnées dans l'exigence sont-elles utilisées dans au moins 20 % des interventions ?

Le client est-il correctement informé de la possibilité et des avantages liés à l'utilisation de ces techniques ?

Les avantages de l'utilisation de ces techniques sont-ils bien expliqués au client ?

L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



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

Il existe différentes formes de conduite autonome au sein du secteur des transports. Il s'agit surtout de cinq niveaux de transport (semi-)autonome.

- Assistance à la conduite : le chauffeur conduit le véhicule et reçoit pour ce faire une aide pour diriger le véhicule, accélérer et freiner.
- Autonomie partielle : le véhicule peut exécuter de manière indépendante une série de tâches de conduite, mais il n'est pas en état de bien percevoir l'environnement.
- Autonomie conditionnelle : le véhicule peut lui-même percevoir son environnement et peut effectuer de manière autonome de nombreuses tâches de conduite. Le chauffeur doit à tout moment pouvoir réagir.
- Haut degré d'autonomie : le véhicule peut effectuer de manière autonome toutes les tâches de conduite. Le chauffeur a la possibilité de reprendre le pilotage si nécessaire.

Lorsque ces systèmes ne fonctionnent pas bien, la première responsabilité incombe au producteur/importateur. Mais que se passe-t-il si la panne est imputable au mauvais étalonnage des capteurs et/ou caméras ?

Lors des travaux de réparation, il faut garder à l'esprit que les véhicules sont de plus en plus équipés de caméras et de capteurs, qui jouent un rôle essentiel dans le bon fonctionnement des systèmes de sécurité et d'aide à la conduite :

- Caméras ;
- Radars ;
- Lidar ;
- Capteurs à ultrasons ;
- Caméra de vision nocturne ;
- Capteurs de pluie ;
- et autres systèmes pour lesquels un étalonnage est indispensable.

Du point de vue de la sécurité routière et des responsabilités, il est obligatoire de toujours remettre au client final un véhicule homologué, dans ce cas étalonné. Vous devez par ailleurs donner au client final une preuve de la réussite de l'étalonnage des équipements.

Questions pour vous aider
Disposez-vous des informations et instructions techniques du constructeur ? Celles-ci peuvent être obtenues via le fabricant/importateur (pass-thru) ou par l'intermédiaire de votre fournisseur.
Vous livrez toujours le véhicule conforme à l'homologation, dans ce cas calibré selon les spécifications d'usine ?
Remettez-vous au client une attestation des opérations de calibration réussie ?
L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



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

Cette exigence ressort de la directive européenne (directive n° 2004/42/CE). Dans cette directive (n° 2004/42/CE), l'on entend par véhicule : tout véhicule à moteur, avec ou sans carrosserie, roulant sur au moins quatre roues et à une vitesse maximale déterminée par la structure de plus de 25 km/h, destiné à participer à la circulation routière, avec sa remorque, à l'exception des véhicules qui se déplacent sur des rails, des tracteurs agricoles et des machines agricoles.

Pour appliquer cette exigence, on reprend dans les produits de retouche de véhicules par pulvérisation les catégories suivantes (A à D compris). Ces produits sont utilisés pour repeindre par pulvérisation des véhicules entiers ou pour la réparation, la protection ou la décoration de parties de véhicules en dehors de l'usine.

Domaine d'application :

- A Préparation du traitement et nettoyage : produits destinés à éliminer, par action mécanique ou chimique, les anciens revêtements et la rouille, ou à dégraisser la base à pulvériser pour augmenter l'adhérence de la peinture à appliquer.
- A1 Produits de nettoyage à base de solvants ; produits de nettoyage du pistolet de pulvérisation (produits pour nettoyer les pistolets et les autres équipements) et produits dégraissants (y compris les produits antistatiques pour plastique).
- A2 Produits de nettoyage à base d'eau pour nettoyer les salissures solubles dans l'eau.
- B Produits de charge/apprêts : matériaux épais qui sont appliqués pour reboucher les imperfections profondes de la surface.
- C Primaires/mastics : revêtements à apposer sur le métal nu ou sur la finition existante pour protéger contre la corrosion, permettre l'adhérence et combler de petites inégalités de la surface.
- C1 Surfaceur/mastic et étanchéifiant : revêtement à apposer avant la finition pour protéger contre la corrosion, favoriser l'adhérence de la finition et l'obtention d'une surface de finition uniforme en rebouchant les petites imperfections de surface.
- C2 Peintures primaires réactives : revêtements mordants qui contiennent au moins 0,5 % de leur poids en acide phosphorique et sont directement appliqués sur le métal nu pour le protéger contre la corrosion et favoriser l'adhérence.



- D Finitions : revêtements pigmentés à appliquer en une seule ou en plusieurs couches et qui assurent le brillant et la durabilité. Tous les produits concernés, comme 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 pas le brillant ni la résistance de surface des revêtements.
- D2 Vernis : couches transparentes qui déterminent le brillant final et la résistance du revêtement.

La teneur en COV de certains vernis, peintures et produits (tels que repris sous les points A à D inclus) à pulvériser sur les véhicules entraîne l'émission considérable de COV dans l'atmosphère, ce qui contribue à polluer l'environnement. Par ailleurs, les substances reprises dans cette catégorie sont mauvaises pour la santé. Des exigences strictes ont déjà été posées au niveau européen.

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 pour la teneur en COV des produits à pulvériser sur les véhicules (dans la droite ligne de la Directive 2004/42/CE à l'exception des remarques citées)



La présence de composés organiques volatils (COV) dans le produit

Pour faciliter le choix d'alternatives moins nocives pour les entreprises d'entretien, de réparation et de réparation de dégâts, Réparer Durablement contrôle une grande variété de produits de fournisseurs. Les produits qui respectent les exigences posées peuvent être marqués par le producteur/fournisseur.

Les tableaux ci-dessous indiquent à titre d'information les exigences qui servent à évaluer les produits des fournisseurs. Ces critères sont basés sur les règlements européens REACH et EU-GHS/CLP, ainsi que sur la liste SIN⁵ dressée par le mouvement écologiste 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	

⁵ La liste SIN est une liste de produits chimiques dangereux qui sont utilisés dans le monde entier dans une vaste gamme d'articles, de produits et de processus de production. L'abréviation SIN - Substitute It Now (à remplacer maintenant) - signifie que ces produits chimiques doivent être éliminés le plus vite possible, parce qu'ils constituent 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 principalement en phase aqueuse sont autorisées. Si d'autres types de peintures que celles en phase aqueuse sont utilisées, une justification et les documents qui y sont liés doivent être présentés lors du contrôle physique.

(****) le CdE de la fondation Réparer Durablement encourage de manière anticipée par rapport à la législation environnementale européenne l'utilisation de couches supérieures sans plomb. Nous vous demandons de les reprendre dans votre assortiment. Ce n'est pas encore 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 présentes sur la liste SIN⁶ de CHEM-SEC sont exclues dans des concentrations > 0,1 % (voir annexe)

Temps de séchage du traitement

Avec un séchage conventionnel, tout l'air qui passe par la cabine doit être chauffé de 20 à 60 °C, que le séchage concerne une seule pièce, une réparation partielle ou un véhicule complet. Le séchage des produits pulvérisés lors du processus de réparation de la carrosserie nécessite donc beaucoup de temps et d'énergie. Cette exigence a comme ambition de ramener les temps de séchage à un minimum. C'est possible grâce aux technologies des IR ou UV ou grâce à des systèmes d'accélération par flux d'air. Étant donné le marché, nous ne donnons pas d'avis sur la méthode à utiliser mais indiquons uniquement quelques durées maximales pour des séchages par chauffage (à 60 °C).

⁶ La liste SIN est une liste de produits chimiques dangereux qui sont utilisés dans le monde entier dans une vaste gamme d'articles, de produits et de processus de production. L'abréviation SIN - Substitute It Now (à remplacer maintenant) - signifie que ces produits chimiques doivent être éliminés le plus vite possible, parce qu'ils constituent 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 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 font marquer chaque année les produits tombant sous le régime de cette réglementation (voir domaine d'application) en tant qu'écologiques et que des produits écologiques peuvent être trouvés dans le catalogue du producteur et sur le site Internet de la fondation Réparer Durablement ?

Disposez-vous d'une documentation complète lorsque vous utilisez des peintures qui ne sont pas à base d'eau ?

Le temps moyen de séchage est-il conforme aux normes en vigueur ?

L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?

(*) Lorsque votre fournisseur de peintures est agréé par Réparer Durablement, vous ne devez plus fournir de déclaration.



Réparation de carrosserie > 3 500 kg Exigence E.7.1.1 Environnement	Pièces détachées d'occasion, norme 2 %	Niveau : MINEUR
--	---	-----------------

Au moyen de cette exigence, nous voulons stimuler l'utilisation de pièces de rechange d'occasion en offrant la certitude que cette pièce d'occasion ne provient pas d'un véhicule volé.

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

L'utilisation d'une pièce d'origine d'occasion démontée/révisée est une alternative respectueuse de l'environnement. La réutilisation d'un produit est en tout cas plus écologique que la réutilisation des matières premières. Réparer Durablement place la norme pour cette exigence à un prudent 2 %. En effet, les conditions préalables pour une utilisation professionnelle et efficace de pièces démontées font défaut en Belgique. Pensons par exemple à des systèmes de commande, des conditions de livraison et des clauses de garantie uniformes. Pour pouvoir cependant commencer à promouvoir l'utilisation de pièces d'origine démontées/révisées, Réparer Durablement pose une série de conditions. Cela garantit la grande qualité, la sécurité et le respect de l'environnement des pièces d'origine réutilisées.

Par pièces, on comprend :

- Des pièces utilisées (réutilisation), tant esthétiques que techniques ;
- Des pièces de rechange (révision de pièces) ;
- Des pièces révisées.

Des conditions sont en vigueur pour l'uniformité de la qualité, pour que l'on sache toujours ce que l'on reçoit. Ensuite, des conditions relatives à la livraison et aux 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 pouvoir être trouvées dans l'administration du titulaire du certificat. Lorsque les autorités régionales ne disposent pas de centres agréés de recyclage, vous devez prouver à l'auditeur que vous satisfaites aux exigences posées.

Par ailleurs, la pièce d'origine démontée ne peut pas être plus ancienne que le véhicule auquel elle est destinée, à moins que le demandeur n'ait explicitement donné son accord.

On reprend également dans les pièces démontées le stock propre de pièces démontées qui devront être réutilisées plus tard ou à nouveau lors du processus d'entretien et/ou de réparation. Ces pièces démontées doivent le plus souvent possible être stockées dans la filiale. Cela permet d'éviter de mettre sur pied un processus logistique inutile et constituant une charge sur l'environnement. Par ailleurs, le nombre de véhicules hors d'usage dont les pièces seront démontées et utilisées dans votre propre atelier doit être limité à maximum 5 véhicules, à moins de disposer également d'un agrément en tant que centre de dépollution, démantèlement et destruction de véhicules hors d'usage. Enfin, le stockage de véhicules hors d'usage doit se faire sur un sol étanche disposant d'un système de drainage étanche.

Lors de l'audit physique, l'auditeur évalue le respect de la norme de 2 % sur la base des données du système de commande et, le cas échéant, du système de gestion de l'environnement, ainsi que des documents relatifs aux accords passés avec les entreprises de démontage.

Questions pour vous aider
Des pièces détachées d'occasion et/ou révisées sont-elles utilisées dans au moins 2 % des interventions ?
Votre entreprise de démontage est-elle reconnue comme centre agréé de dépollution, de démontage et de destruction des véhicules hors d'usage ?
Les accords relatifs à la qualité, à la livraison et à la garantie conclus avec les entreprises de démontage sont-ils formalisés par écrit ?
La provenance de la pièce est-elle identifiable à partir du véhicule d'origine ? Cette traçabilité est-elle dûment documentée et archivée ?
Le client est-il correctement informé qu'il est possible d'utiliser des pièces d'origine démontées ou reconditionnées ?
Explique-t-on au client les avantages de l'utilisation de pièces démontées ou reconditionnées ?
L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée (voir texte) ?



Chapitre 8

Spécialistes des vitrages <> 3 500 kg

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les Spécialistes des vitrages <> 3 500 kg qui relèvent de la catégorie Environment et Gouvernance avec la catégorie Majeure et Mineure.

Vous devez vous conformer sans tarder aux exigences catégorisées comme Majeures. Pour toutes les exigences Mineures additionnées, vous devez atteindre au moins un résultat suffisant (6).

Si vous n'êtes pas un spécialiste des vitrages <> 3 500 kg, vous pouvez passer ces exigences.

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environment (environnement)

S = Social (RSE)

G = Governance (bonne gouvernance)

Premier chiffre = 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)





Spécialiste des vitrages < > 3 500 kg Exigence E.8.0.1 Environnement	Réparer au lieu de remplacer	Niveau : MAJEUR
---	---	------------------------

Réparer plutôt que remplacer est une valeur clé du programme Réparer Durablement, applicable à tous les métiers, y compris aux spécialistes des vitrages. Afin de rendre cette exigence normative, le cahier des charges inclut un pourcentage défini pour la réparation par rapport au remplacement.

Type d'entreprise

Le pourcentage réalisable dépend du type d'entreprise. On peut, de manière générale, diviser les spécialistes des vitrages en deux catégories d'entreprises:

- Entreprises de type « shop » : il s'agit d'entreprises accueillant un grand nombre de propriétaires et conducteurs de véhicules venant pour un dommage sur le vitrage, le plus souvent une réparation d'étoile sur le pare-brise. Cette intervention est prise en charge par le propriétaire, l'assureur ou la société de leasing. Ces entreprises se distinguent également par une forte orientation marketing B2C.
- Entreprises locales : ce sont généralement de petites entreprises, comptant un ou deux techniciens en vitrage automobile, qui reçoivent principalement des commandes de garages, concessionnaires et ateliers de carrosserie. Elles accueillent rarement les propriétaires ou conducteurs de véhicules sur leur site pour une réparation d'étoile. Il peut également s'agir d'entreprises qui réalisent des réparations de vitrage comme activité secondaire, par exemple un atelier de carrosserie.

Il va de soi que cette dernière catégorie d'entreprises n'atteindra pas un pourcentage déterminé de réparations, tout simplement parce qu'elle ne reçoit pas ce type de missions.

Pourcentage

- Véhicules légers de moins de 3 500 kg
Réparations à la charge des assureurs et des sociétés de leasing : 35 % de réparations (réparation d'étoile) ;
- Réparations en B2B : aucun pourcentage de réparations défini.

Véhicules lourds de plus de 3 500 kg:

- 25 % de réparations (réparation d'étoile).

Lors de l'audit physique, l'auditeur contrôlera si la répartition réparation/remplacement respecte la norme définie. Si, selon lui, la répartition diffère, il vous sera demandé de fournir des justifications.

Pour pouvoir évaluer la répartition, il est exigé de tenir une administration rigoureuse, dans laquelle les dommages et les actions proposées doivent être validés sur le bon de travail.



La prise en charge initiale doit être réalisée en présence du client. Lors de son contrôle, l'auditeur peut vérifier de manière aléatoire, les bons de travail afin de s'assurer qu'aucun remplacement inutile n'a été effectué.

Les résines et mastics de rebouchage destinés à la réparation des vitrages doivent satisfaire aux normes suivantes :

- Règlement CLP (Règlement (CE) n° 1272/2008 relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage (classification, labelling and packaging - CLP) des substances et des mélanges)
 - Règlement REACH
- 1. Le fournisseur est obligé de mettre à la disposition des utilisateurs les fiches de sécurité FTSS.
- 2. Pour tout remplacement, **il faut documenter les numéros de lot des matériaux utilisés**, pour qu'un contrôle ultérieur puisse avoir lieu en cas de plaintes ou de campagnes de rappel.

Questions pour vous aider
Conformez-vous aux directives établies pour vos processus de réparation et de remplacement?
Le bon de travail est-il (ou peut-il être) muni d'un schéma permettant d'indiquer l'emplacement des dommages et les travaux à réaliser?
Coordonnez-vous les travaux avec votre client?
Vos résines et mastics de rebouchage sont-ils conformes au règlement CLP en vigueur ?
Réparer Durablement agréée de manière centrale les produits et les agents les plus courants. Ces produits et agents ont été vérifiés au regard des exigences de durabilité afin qu'ils soient les moins nocifs pour votre personnel et l'environnement. Vous devez vérifier vos produits et agents sur notre site Internet. www.reparerdurablement.be
Si le produit ne s'y trouve pas, vous devez vous-même justifier que sa composition respecte les exigences posées. Lorsque vous devez vous-même justifier que la composition d'un produit ou agent respecte les exigences posées, vous pouvez demander une fiche de données au secrétariat.
Votre documentation (numéros de lot) lors du remplacement de vitrage est-elle en ordre et accessible pour l'auditeur ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?



Spécialiste des vitrages < > 3 500 kg Exigence E.8.0.2 Environment	Sécurité construction du véhicule	Niveau : MAJEUR
---	--	------------------------

Le vitrage est un élément essentiel.

Le vitrage est un élément essentiel du véhicule. Des métaux de plus en plus légers sont utilisés pour la construction des véhicules et la superficie vitrée augmente. La rigidité du châssis et la robustesse de la conception de la cabine dépendent de plus en plus du vitrage. En fonction du modèle, sa proportion varie entre 35 et 60 %. Non seulement parce que c'est un élément de la conception de la cabine, mais aussi parce qu'il sert de cale pour les airbags. Le remplacement des vitres est donc de plus en plus déterminant pour la sécurité du véhicule. Des exigences doivent également être posées dans le cadre de la durabilité.

Qualité du verre

Il est uniquement autorisé de monter des vitres qui satisfont à la législation en général et à la norme E/ECE/324 en particulier. Seules des vitres OEM et OES peuvent être montées, du moins si l'équivalence avec la pièce d'origine peut être garantie par rapport à :

- L'épaisseur (en lien avec des règles d'agrégation et l'économie de poids d'un point de vue environnemental)
- La courbure et la forme adaptée, en lien avec le mouvement préprogrammé des balais d'essuie-glaces et le bruit de vent supplémentaire, qui influence la fatigue du conducteur
- La rigidité intégrale de la carrosserie
- Le comportement à des vitesses plus élevées, en raison des flux d'air différents
- Des chiffres de consommation plus élevés en raison d'une forme aérodynamique peu économique (valeur CW)
- Les spécifications techniques, comme la valeur d'isolation (diminution de l'utilisation de la climatisation) et les propriétés d'insonorisation.
- Pas de matériaux interdits dans le vitrage ou appliqués sur ce dernier, comme des sérigraphies contenant du plomb. La sérigraphie doit être appliquée sur la vitre selon la norme du fabricant, le plus souvent elle est trempée thermiquement (céramique). La sérigraphie est un élément très important de la chaîne de collage. La sérigraphie doit résister aux rayons UV.

Colles

Les vitres modernes sont en majeure partie collées. Les caractéristiques de la colle déterminent la précision du montage. Il est important que les colles soient utilisées conformément aux prescriptions des fabricants. Il est également important que l'utilisation se fasse conformément aux prescriptions.



Réparation (résine)

Les résines utilisées pour réparer des vitres (éclats) doivent garantir la solidité de la vitre. Par ailleurs, dans le cadre de Réparer Durablement, la résine ne doit pas être inutilement polluante et/ou nocive pour l'utilisateur.

Questions pour vous aider

Utilisez-vous du verre équivalent à l'original et est-il pourvu d'un numéro E ?

Utilisez-vous des colles et mastics pour vitres prescrits par le constructeur?

Les résines utilisées lors des réparations respectent-elles pleinement les exigences de sécurité ?

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

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

Spécialiste des vitrages

< > 3 500 kg

Exigence E.8.0.3

Environnement

Lunettes de sécurité

Niveau : MAJEUR

L'utilisation de lunettes de sécurité est obligatoire pour des travaux impliquant des produits chimiques et lors du montage de vitrages.

L'employeur doit mettre les lunettes de sécurité à disposition des travailleurs, les informer à ce propos via un mémo (ou une note dans le livret d'instructions de travail) et surveiller si elles sont correctement utilisées.

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 la disposition de votre personnel ?

Disposez-vous d'une fiche ou d'un mode d'emploi pour ces lunettes de sécurité?

Veillez-vous à ce que les lunettes de sécurité soient utilisées correctement ?

L'auditeur est-il à même de contrôler que vous satisfaites à la norme posée ?



Spécialiste des vitrages < > 3 500 kg Exigence E.8.0.4 Environnement	Calibration lors du remplacement • Certificat d'étalonnage • Clause de non-responsabilité en cas d'absence d'étalonnage	Niveau : MAJEUR
---	--	------------------------

Non seulement de plus en plus de voitures sont équipées de systèmes d'aide à la conduite, mais il est aussi question d'une augmentation du nombre de fonctions d'aide (niveau 2 et même, de manière limitée, niveau 3). Lors de remplacements pour lesquels le constructeur prescrit un étalonnage, le réétalonnage des caméras est essentiel pour un fonctionnement sûr et correct des systèmes d'aide à la conduite.

Il est donc important que l'entreprise de réparation remette la voiture au client dans le bon état technique (réétalonnage).

Lors du remplacement des vitres (pare-brise), il faut garder à l'esprit que celles-ci sont de plus en plus équipées de caméras et de capteurs, qui jouent un rôle essentiel dans le bon fonctionnement des systèmes de sécurité et d'aide à la conduite :

Caméras ;

- Radars ;
- Lidar ;
- Capteurs à ultrasons ;
- Caméra de vision nocturne ;
- Capteurs de pluie.

Par conséquent, les exigences suivantes sont d'application :

- Vous disposez des bonnes informations/instructions de l'usine à propos du remplacement de vitrages. Cela peut être arrangé via le fabricant/importateur (pass thru) ou via votre fournisseur de vitrages.
- Vous étalonnez la voiture conformément aux prescriptions du constructeur après avoir remplacé le vitrage.
- Vous informez le client lorsque les systèmes ont été étalonnés conformément aux instructions de l'usine après le remplacement d'un vitrage, via un certificat, un formulaire ou un rapport.

Si, dans un cas exceptionnel et pour quelque motif que ce soit, vous ne pouvez PAS étalonner la voiture, mais que cela aurait dû être fait selon les prescriptions du constructeur, vous en informez alors toujours le client par écrit.

Il est extrêmement important que le conducteur soit avisé du fait qu'il ne peut pas se fier à un fonctionnement correct des systèmes d'aide à la conduite. Il est important que la communication de ces informations soit également consignée dans une clause de non-responsabilité. L'essentiel, cependant, est d'aider le client le plus rapidement possible à remettre la voiture dans un état étalonné.



Les réparateurs sont libres de rédiger une clause de non-responsabilité comme ils l'entendent et le souhaitent. Toutefois, Réparer Durablement impose des exigences quant aux informations qu'elle contient.

La clause de non-responsabilité doit :

- Informer le client de manière adéquate que les systèmes d'aide à la conduite ne sont pas fiables tant que l'étalonnage n'a pas été effectué
- Plaque d'immatriculation
- Numéro du bon de travail
- Nom et adresse du conducteur/propriétaire/personne qui a apporté le véhicule
- Date de remplacement
- Explication claire du risque d'un défaut d'étalonnage
- Indiquer une action de suivi
 - Un rendez-vous pour le réétalonnage a été pris avec le CSC
 - Un rendez-vous pour le réétalonnage a été pris avec le distributeur ou une autre société
 - Le client prend lui-même rendez-vous avec le distributeur ou une autre société
- La raison pour laquelle l'étalonnage n'a pas été effectué est constatée :
 - Les conditions météorologiques ;
 - Des complications techniques (telles que les messages d'erreur OBD)
 - Le client ne donne pas son autorisation
 - Autre :
- Signature du client
- Signature de l'employé

Questions pour vous aider
Disposez-vous des informations et instructions d'usine appropriées concernant le remplacement de vitrage ?
Le véhicule est-il systématiquement calibré selon les spécifications du constructeur après le remplacement de vitrage ?
Le client est-il informé une fois les systèmes calibrés après le remplacement de vitrage ?
Informez-vous votre client, au moyen d'un document en double exemplaire, lorsque vous n'avez pas calibré les systèmes alors que cela aurait dû être fait ?
Votre clause de non-responsabilité satisfait-elle aux conditions reprises dans cette exigence ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?



Spécialiste des vitrages < > 3 500 kg Exigence E.8.1.1 Environnement	Emballage / Arrangement de renvoi	Niveau : MINEUR
---	--	------------------------

Il est important que le fournisseur de vitrage limite le plus possible les matériaux d'emballage et que ces derniers soient justifiés d'un point de vue écologique.

La préférence va à un fournisseur qui a prévu un arrangement pour renvoyer les emballages.

Presque tous les grands fournisseurs de vitrages pour automobiles prévoient un arrangement pour renvoyer les emballages. Si le fournisseur n'a pas d'arrangement pour renvoyer les emballages, il faut pouvoir prouver que les matériaux d'emballage sont triés lorsqu'ils sont jetés et qu'ils sont introduits dans un circuit de recyclage.

Questions pour vous aider
Votre fournisseur dispose-t-il d'une procédure de retour pour les matériaux d'emballage ?
Dans le cas contraire, les matériaux d'emballage sont-ils triés et éliminés séparément ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?

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

C'est une exigence qui concerne la mise au rebut de manière adéquate des déchets de verre. Il n'est toutefois pas vrai que toute mise au rebut mène à un recyclage de haute qualité. Il est fortement recommandé (pas encore de point de désapprobation) d'introduire les déchets de verre dans un circuit de recyclage de haute qualité. La préférence est dans ce cas que le verre soit réutilisé et pas simplement déversé, brûlé ou transformé en déchet de construction (gravats).

L'auditeur demande la preuve de votre processus d'évacuation.

Questions pour vous aider
Éliminez-vous vos résidus de verre de manière ordonnée ?
Pouvez-vous indiquer le prestataire qui assure la collecte séparée de vos résidus de verre ? (à consigner dans le registre des déchets),
Vos résidus de verre sont-ils destinés à un recyclage de haute qualité ?
Ce qui précède peut-il être contrôlé par l'auditeur ?



SOCIAL Spécialiste des vitrages < > 3 500 kg Social S.8.0.1	Remplacement du verre automobile en toute sécurité	Niveau : MAJEUR
---	---	------------------------

Il n'est pas nécessaire de justifier cette exigence. Cette exigence n'est vérifiée physiquement sur place que 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 démontage d'un pare-brise endommagé présente principalement deux dangers :

- Vous pouvez vous couper sur les parties en verre
- Vous pouvez vous couper avec les outils de démontage (couteau).
- Vous pouvez recevoir des échardes ou des pièces durcies dans l'œil.

L'expérience dans l'enlèvement des vitres est peut-être le plus grand danger.

En effet, les mécaniciens qui ont beaucoup d'expérience ont tendance à être moins prudents et à ne pas utiliser les équipements de protection individuelle. Après tout, les choses se sont déjà déroulées correctement à maintes reprises. Le problème, c'est que lorsque les choses tournent mal, elles peuvent aussi tourner mal. La coupure d'un tendon entraîne une invalidité prolongée, voire permanente.

Équipements de protection individuelle

1. Gants

Même si vous êtes expérimenté, utilisez toujours des équipements de protection individuelle.

Il s'agit de lunettes de sécurité et de gants. De nombreux mécaniciens n'aiment pas toujours utiliser des gants, mais il est essentiel de les porter.

En outre, il est important d'utiliser les bons gants.



Il s'agit de gants à haute résistance à la coupure. Les meilleurs sont les gants marqués "cat. 5, niveau F".

Ces gants sont testés pour une protection maximale contre les coupures (ISO 13997) et comportent de l'acier, de la fibre de verre et/ou du kevlar. Malheureusement, ces gants sont prohibitifs pour ce type de travail (« c'est impossible de travailler avec »). Des gants faciles à travailler et offrant une bonne sécurité sont, par exemple, 4X43C. Le dernier chiffre indique la protection contre les coupures. Il doit donc être au moins égal à « C ».

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



2. Lunettes

Portez toujours des lunettes de sécurité. En particulier lors du montage et du démontage, des forces sont exercées et il est possible qu'une pièce tranchante soit projetée à grande vitesse.

3. Gants en nitrile

Pour le montage et le démontage, utilisez les gants de sécurité décrits plus haut. En revanche, lors de l'utilisation de produits chimiques (apprêts, mastics, colles au polyéthylène, etc.), il convient de toujours utiliser des gants en nitrile. Utilisez toujours des gants en nitrile et ne les utilisez pas plus longtemps que prévu (la norme est de les changer toutes les 20 minutes).

Vêtements

Outre les moyens de protection des personnes mentionnés précédemment, il est également très important de porter les bons vêtements. Veillez toujours à ce que toutes les parties du corps soient couvertes. En particulier, il s'agit de couvrir les bras. Il arrive (trop) souvent qu'en enlevant du verre, on se blesse aux avant-bras en passant sur un éclat de verre.

Outils

L'utilisation des bons outils est également importante pour la sécurité. Il est préférable de ne pas utiliser de couteau à cran d'arrêt et de ne pas utiliser non plus de canif, mais plutôt un fil de coupe ou un équipement mécanique. Il est parfois difficile d'enlever correctement la couche de mastic dans les feuillures. Dans la mesure du possible, utilisez un grattoir au lieu d'un couteau. Ou utilisez un solvant pour ramollir le mastic.

Pour le (dé)soulèvement, utilisez des ventouses ou une pompe à vide. C'est non seulement plus sûr, mais aussi plus ergonomique.

Attention également aux activateurs, aux produits d'étanchéité et aux apprêts (rouille). Ces produits présentent souvent des risques pour la santé. Utilisez toujours les gants prescrits dans la fiche de données de sécurité du produit.

Préparation

Une bonne préparation est la moitié de la bataille.

- Assurez-vous que l'équipement de protection des personnes se trouve dans la voiture.
- Assurez-vous que la poubelle/le conteneur se trouve près de la voiture (vous n'aurez pas à vous promener avec une vitre brisée).
- Assurez-vous que les outils nécessaires se trouvent à proximité de la voiture (vous n'aurez pas à aller chercher des outils ailleurs pendant le travail).
- Ne vous laissez pas distraire pendant le travail.

Il n'est pas nécessaire de justifier cette exigence. Cette exigence n'est vérifiée physiquement sur place que par l'auditeur.



Questions pour vous aider

Utilisez-vous les EPI prescrits par le constructeur ? (Équipements de Protection Individuelle)

Les tenues des techniciens assurent-elles leur protection?

Les fiches de données de sécurité conformes au règlement REACH sont-elles disponibles auprès des techniciens?

Les préparations sont-elles correctement effectuées ?

- Les dangers sont-ils répertoriés dans votre Inventaire et Évaluation des Risques ?
- L'inventaire et l'évaluation des risques datent-ils de moins de 3 ans?
- Les techniciens sont-ils informés des dangers auxquels ils s'exposent lors de l'exécution de leurs fonctions ?
- Les mesures de précaution appropriées ont-elles été prises pour limiter les dangers ?
- Un responsable en prévention est-il désigné pour superviser la sécurité des techniciens ?

Ces éléments peuvent-ils être vérifiés par l'auditeur ?



Chapitre 9

Entreprises de dépannage

Vous trouverez ci-dessous les exigences supplémentaires pour les Entreprises de dépannage qui relèvent de la catégorie Environnement et Gouvernance avec la catégorie Majeure et Mineure.

Vous devez vous conformer sans tarder aux exigences catégorisées comme Majeures. Pour toutes les exigences Mineures additionnées, vous devez atteindre au moins un résultat suffisant (6).

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

Structure de la numérotation

Première lettre = indique la catégorie

E = Environnement (environnement)

S = Social (RSE)

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 elles sont additionnées

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





Environment -sg

Entreprises de dépannage Exigence E.9.0.1 Environnement	Énergie (électricité) et réduction des émissions de CO2	Niveau: MAJEUR
---	---	----------------

L'entreprise doit mesurer annuellement les émissions de CO₂eq et faire une comparaison avec les années précédentes. Cela peut se faire par une mesure de Réparer Durablement ASBL (voir l'exigence générale E1.0.4) ou par la participation à l'échelle de performance CO₂.

NB : à partir de 2025, les clients publics flamands tels que l'Agence des routes et du trafic et les Voies navigables flamandes introduiront progressivement l'échelle de performance CO₂ comme critère d'attribution dans les contrats d'investissement et d'entretien. Cela signifie que les entreprises disposant d'un certificat d'échelle de performance CO₂ peuvent bénéficier d'un avantage lors de l'obtention de contrats publics.

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 aux normes PEB (Performance Énergétique des Bâtiments) et possèdent au moins l'étiquette énergétique B (en voie de devenir 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 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 plus souvent possible directement vers la 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 %) travaillant le long des autoroutes doivent avoir reçu une formation approfondie en matière de sécurité routière et de travail en toute sécurité le long de la route, de comportement au volant, de substances dangereuses et de situations d'urgence, conformément au certificat de mobilité et de sécurité au travail du SPF (Flandre et Wallonie).

La formation doit être répétée chaque année afin de se tenir au courant des dernières règles et techniques en matière de sécurité routière. Cette formation devrait comporter un module sur la conduite économe en carburant. Si ce point n'est pas inclus, ce sujet doit être obtenu séparément. (comme VCA, formation professionnelle en durabilité).

Une formation spécifique sur le bouclage de la zone de travail, la manipulation en toute sécurité des substances dangereuses et l'utilisation en toute sécurité des camions de travail devrait être obligatoire.

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 lors du stockage, du transport et de l'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 conforme aux règlements de Febetra ou de la fédération professionnelle).
- 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 tenant compte des règles de sécurité incendie des autorités belges compétentes (par exemple, le SPF Intérieur, les 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 ?



GroenGedaan!
Duurzaam Repareren
Réparer Durablement

Qualified
Nederland Car Repareer

Belgium- France- Luxembourg- The Netherlands

Entreprises de dépannage
Exigence S.9.0.5
Social

Sécurité routière

Niveau: MAJEUR

L'entreprise respecte le Codex belge sur le bien-être au travail, en particulier le Titre 4 (Sécurité au travail le long de la route), y compris les directives ergonomiques et psychosociales.

Le travail est effectué conformément aux règles générales de sécurité et aux mesures de sécurité et de santé pour les travaux routiers et de circulation (BSR 3).

Toutes les activités de dépannage en bordure de route doivent être conformes au Règlement Flamand/Wallon sur la sécurité routière, ce qui inclut le placement correct des panneaux de signalisation et des barrières conformément à l'arrêté royal du 10 janvier 2006 (Mesures de sécurité routière pour les travaux routiers temporaires), y compris les dispositions relatives à la déviation et au détournement du trafic, le placement des feux de détresse et les marquages de sécurité.

L'entreprise utilise des systèmes de circulation électroniques (dans la mesure du possible) pour assurer la sécurité des opérations de dépannage dans les zones à faible visibilité, et veille à ce que le trafic soit averti des opérations de dépannage en temps voulu 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 belges de sécurité routière pour les véhicules circulant sur la route (par exemple, les panneaux ADR et RWS pour les services d'urgence).

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.9.1.1 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 Governance	Permis de travail	Niveau: MAJEUR
---	--------------------------	-----------------------

L'entreprise de dépannage doit disposer des permis appropriés pour effectuer des travaux sur les autoroutes, conformément aux exigences du SPF Mobilité et des autorités routières (Flandre ou Wallonie).

Questions de contrôle:
Les autorisations adéquates sont-elles en place conformément aux exigences du SPF Mobilité et des autorités routières ?

Entreprises de dépannage Exigence G.9.1.1 Governance	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 Governance	Anti-corruption et 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 qui sont utilisés dans le monde entier dans une vaste gamme d'articles, de produits et de processus de production. L'abréviation SIN - Substitute It Now (à remplacer maintenant) - signifie que ces produits chimiques doivent être éliminés le plus vite possible, parce qu'ils constituent une menace pour la santé humaine et pour l'environnement.

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

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

Annexe 6 - Règles de tri

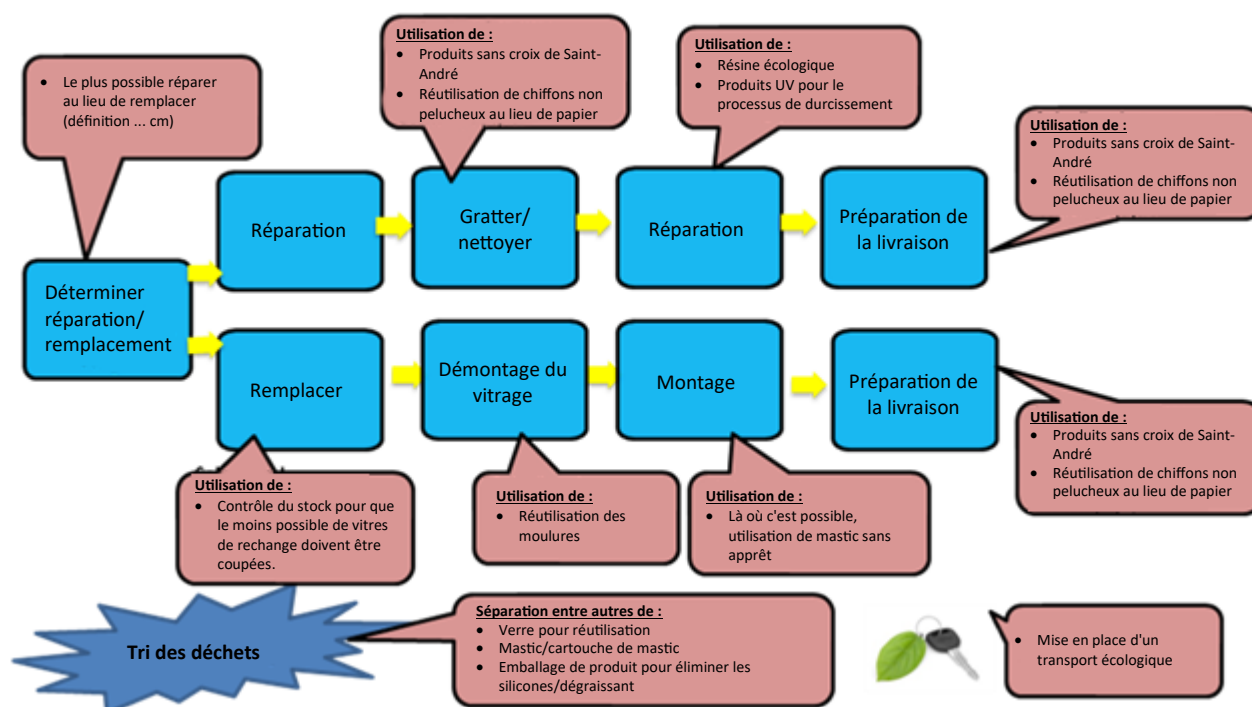
Annexe 7 - Schéma pour les outils de levage et d'élévation (exigence G.0.7) Majeure

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



Annexe 4 Réparation de vitrage et processus de remplacement

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

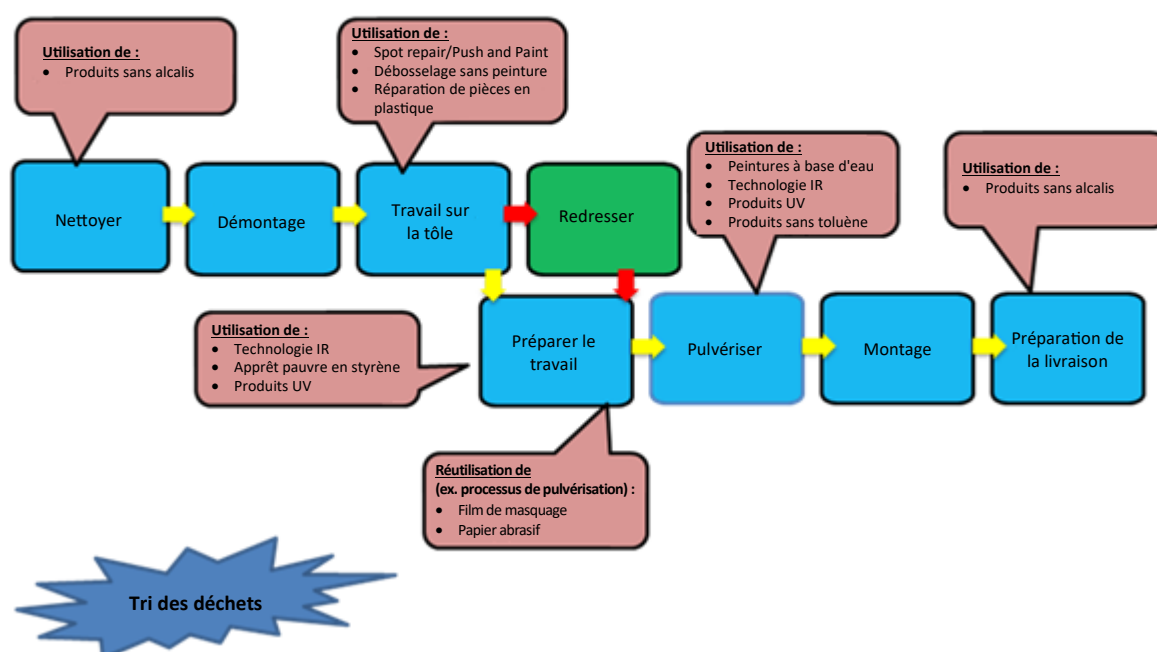




Annexe 5 Processus de réparation de carrosserie

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 dégâts





Annexe 6 Règles de tri

Ce schéma a pour but d'éclaircir les règles de tri que vous devez respecter.

Annexe 7

Schéma pour les outils de levage et d'élévation (exigence G.0.7)

Niveau : MAJEUR

Comme cité dans l'exigence générique (mineure) numéro 7, la loi exige que les équipements de travail soient inspectés régulièrement. Le tableau ci-dessous montre clairement par qui et quand cela doit être fait.

Description	Contrôle par	Avant la mise en service	Périodicité	Législation
Outils de levage et d'élévation (engins d'élévation, élévateurs, ascenseurs de construction, monte-matériaux)	Service externe pour les contrôles techniques	OUI	Tous les trois mois ¹ Chaque année	RGPT art. 280 et art. 281 Directive 2006/42/CE article IV.2-14 du Codex
Appareil de manutention (élévateur à fourche, chariot télescopique, excavatrice, bulldozer)	Personne compétente	OUI	Tous les trois mois ² Chaque année	article V.2-14 du Codex
Appareil de manutention utilisé comme outil de levage ou d'élévation (élévateur à fourche, chariot télescopique)	Service externe pour les contrôles techniques	OUI	Tous les trois mois ¹ ou chaque année ¹	RGPT art. 280 et art. 281, article V.2-14 du Codex Directive 2006/42/CE
Outil de levage, comme un chariot porte-palettes, un outil de levage de marchandises, un transpalette, etc.	Personne compétente	OUI	Chaque année	article V.2-14 du Codex
Pont élévateur (automobile)	Service externe pour les contrôles techniques	OUI	Chaque année ³	RGPT art. 283 bis 2 Directive 2006/42/CE
Ascenseur pour personnes	Service externe pour les contrôles techniques	OUI ⁴	Tous les 6 ou 3 mois ³	AR du 09/03/03 modifié par l'AR du 10/12/2012



Description	Contrôle par	Avant la mise en service	Périodicité	Législation
Escalator, monte-escaliers, ascenseur pour personnes handicapées sur un véhicule	Personne compétente		Chaque année	Titres 1 à 4 du livre IV du Codex
Matériel de sécurité (ceinture et accessoires, protection antichute...)	Service externe pour les contrôles	OUI	Chaque année et après chaque chute	chapitre II du livre IX, titre 2 du Codex
Échafaudage modulaire	Service externe pour les contrôles	OUI	Tous les 3 mois	article IV.4.4 et article IV.4-5 du Codex et AV/A 7756
Échafaudages	Personne compétente	OUI	Chaque semaine ou après une	chapitre III du livre IV, titre 5 du Codex
Matériel pour échafaudages	Titulaire ou agent	OUI	Avant le montage	article IV.S-7 du Codex
Outils de levage et d'élévation (engins d'élévation, élévateurs, ascenseurs de construction, monte-matériaux)	Service externe pour les contrôles	OUI	Tous les trois mois ¹ Chaque	RGPT art. 280 et art. 281 Directive 2006/42/CE article IV.2-14 du Codex
Appareil de manutention (élévateur à fourche, chariot télescopique, excavatrice, bulldozer)	Personne compétente	OUI	Tous les trois mois ² Chaque année	article V.2-14 du Codex



Description	Contrôle par	Avant la mise en service	Périodicité	Législation
Appareil de manutention utilisé comme outil de levage ou d'élévation (élévateur à fourche, chariot télescopique, etc.)	Service externe pour les contrôles	OUI	Tous les trois mois ¹ ou chaque année ¹	RGPT art. 280 et art. 281, article V.2-14 du Codex Directive 2006/42/CE
Outil de levage, comme un chariot porte-palettes, un outil de levage de marchandises, un transpalette, etc.	Personne compétente	OUI	Chaque année	article V.2-14 du Codex
Pont élévateur (automobile)	Service externe pour les contrôles	OUI	Chaque année ³	RGPT art. 283 bis 2 Directive 2006/42/CE
Ascenseur pour personnes	Service externe pour les contrôles	A4	Tous les 6 ou 3 mois ³	AR du 09/03/03 modifié par l'AR du 10/12/2012
Escalator, monte-escaliers, ascenseur pour personnes handicapées sur un véhicule	Personne compétente		Chaque année	Titres 1 à 4 du livre IV du Codex
Matériel de sécurité (ceinture et accessoires, protection antichute...)	Service externe pour les contrôles	OUI	Chaque année et après chaque chute	chapitre II du livre IX, titre 2 du Codex
Échafaudage modulaire	Service externe pour les contrôles	OUI	Tous les 3 mois	article IV.4.4 et article IV.4-5 du Codex et AV/A 7756
Échafaudages	Personne compétente	OUI	Chaque semaine ou après une	chapitre III du livre IV, titre 5 du Codex
Matériel pour échafaudages	Titulaire ou agent	OUI	Avant le montage	article IV.S-7 du Codex



1. en ce qui concerne les outils de levage, la législation (RGPT art. 280 et 281) prévoit un contrôle trimestriel des câbles, chaînes, crochets et autre matériel de fixation et un contrôle annuel de la charpente, des mécanismes et des accessoires divers.
2. en ce qui concerne les outils de levage, la législation (RGPT art. 280 et 281) prévoit un contrôle trimestriel des câbles, chaînes, crochets et autre matériel de fixation et un contrôle annuel de la charpente, des mécanismes et des accessoires divers.
3. les ponts élévateurs avec marquage CE ne sont plus soumis depuis le 1er janvier 1995 à un agrément avant mise en service.
4. les ascenseurs neufs (obligatoirement munis d'un marquage CE) ne sont plus soumis depuis le 1er juillet 1999 à un agrément avant mise en service.
5. le matériel de sécurité muni d'un marquage CE n'est plus soumis depuis juillet 1992 à un agrément avant mise en service.

Le concept de « personne compétente » :

Cette personne doit avoir reçu de l'employeur la mission spécifique d'effectuer un contrôle déterminé. Cela peut être un travailleur de l'entreprise, mais ce n'est pas strictement indispensable. La personne compétente doit toutefois disposer des connaissances, d'une formation et de l'expérience suffisantes pour effectuer le contrôle. Il faut pouvoir prouver ce point.

Le concept « Service externe pour les contrôles techniques » :

Un service externe pour les contrôles techniques ou SECT est une entreprise qui effectue des contrôles spécifiques sur des outils de travail déterminés. Il reçoit pour ce faire un agrément des autorités. Une telle entreprise n'a pas de pouvoirs de police mais va surtout pointer les risques (graves). L'entreprise qui fait effectuer le contrôle doit toutefois assurer le plus vite possible le suivi des remarques faites et des infractions constatées. Une liste des organismes agréés est reprise sur le site Internet <https://emploi.belgique.be>.

Fonctionnement :

À la demande de l'entreprise, un SECT (précédemment dénommé organisme agréé) vient effectuer un contrôle. Ceci est constaté dans un contrat écrit. Un rapport avec les résultats sera rédigé et remis à l'employeur. Celui-ci est obligé de conserver les rapports tant que l'outil de travail en question est utilisé dans l'entreprise, avec le rapport de mise en service rédigé par le Service interne pour la prévention et la protection au travail. Les deux types de rapport doivent être tenus à la disposition de l'Inspection du travail.

Le concept de « mise en service » :

Avant la première utilisation d'un outil de travail, il faut vérifier s'il respecte les exigences légales de base à propos de la sécurité et de la santé, et d'autres éventuelles exigences supplémentaires spécifiques mentionnées lors de la commande. De cette manière, l'on évite de créer des risques dans l'entreprise. Cela se fait au moyen d'un rapport rédigé par le Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail.

L'utilisation d'un élévateur à fourche, d'un bulldozer et d'une excavatrice (voir tableau) :
Un élévateur à fourche, un bulldozer et une excavatrice ne peuvent être utilisés que comme appareil de manutention. Il suffit alors de faire contrôler la charpente et le mécanisme chaque année par une personne compétente.

Si l'on utilise toutefois ces machines comme outil de levage ou d'élévation (par exemple pour déplacer une charge avec l'élévateur à fourche ou l'excavatrice via un crochet ou une chaîne fixés à la fourche ou au bras d'excavation), l'agrément

de la charpente et du mécanisme doit alors être réalisé par un SECT (sur une base annuelle). En outre, un contrôle trimestriel des câbles, chaînes et crochets qui jouent un rôle dans le levage doit également être effectué par un SECT.