



GroenGedaan!
Duurzaam Repareren
Réparer Durablement

Qualified
Modern Car Repair

Belgium - France - Luxembourg - The Netherlands

RÈGLEMENT

lié de manière indissoluble à l'Ensemble
d'exigences en vigueur

2026

Qualified Modern Car Repair Modern Car Repair

BELGIQUE

Qualified



Généralités

Le label Qualified Modern Car Repair Modern Car Repair (ci-après dénommé Qualified Modern Car Repair) est un label dépendant de Visiewerk B.V. avec un secrétariat et une instance de concertation indépendants. Il s'agit d'un programme réalisant une évaluation objective des entreprises automobiles par rapport à leurs compétences (techniques) et à leur hospitalité.

Le programme est décrit dans les documents suivants :

Ensemble d'exigences	= les exigences qui sont posées pour obtenir le certificat, y compris le questionnaire servant à effectuer une évaluation
Règlement	= l'intention, la composition du processus de certification, l'utilisation de l'image figurative, la confidentialité, le règlement des plaintes et la participation.

Les exigences posées dans le cadre du label Qualified Modern Car Repair Modern Car Repair doivent être mises en œuvre sans délai.

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

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

Si vous avez des questions, vous pouvez contacter le secrétariat de Qualified Modern Car Repair pendant les heures indiquées ci-dessous.

Qualified Modern Car Repair Modern Car Repair
Ketelboetershoek 44
7328 JE Apeldoorn

Disponible : Du lundi au jeudi inclus, de 8h30 à 17h
Le vendredi, de 8h30 à 12h30

helpdesk@qualifiedautomotive.be
Tél : 00 32 280 81 227

1. CONTEXTE

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

2. LE COLLÈGE DES EXPERTS

Le programme est périodiquement présenté à toutes les parties prenantes, telles que les sociétés de leasing, les organisations de consommateurs, les fournisseurs et les instituts de formation. Il est par ailleurs présenté à des commissions associées à des agréments connexes, comme la Commission Autolease de Réparer Durablement.

3. COMPOSITION DE L'ENSEMBLE D'EXIGENCES

Lors de l'évaluation d'entreprises, la certification Qualified Modern Car Repair est appliquée à différents éléments de la gestion d'une entreprise :

- Chapitre 1 Formation
- Chapitre 2 Données et connectivité
- Chapitre 3 Outils
- Chapitre 4 Responsabilité sociale
- Chapitre 5 Responsabilité
- Chapitre 6 Hospitalité
- Chapitre 7 Intégrité

4. PROCÉDURE POUR OBTENIR L'AGRÈMENT

Ces instructions décrivent les étapes pour obtenir la certification en tant qu'entreprise automobile Qualified Modern Car Repair Autobedrijf.

Il faut renvoyer au secrétariat le questionnaire complété, accompagné du plus grand nombre possible de documents demandés, de préférence par courrier électronique (helpdesk@qualifiedautomotive.be). Une première inspection administrative est réalisée sur cette base. Les points qui ne sont pas clairs ou les justificatifs qui manquent encore sont repris dans un plan d'amélioration administratif. Vous recevez une échéance pour résoudre ou étayer les points en question.

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

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

La certification est toujours évaluée et émise au niveau de l'implantation (adresse). Le certificat envoyé est valable un an, depuis le mois de l'affiliation jusqu'au même mois de l'année suivante (par ex. de janvier 2023 à janvier 2024). Après évaluation de la conformité, le certificat est tacitement prolongé un mois avant son échéance. Vous recevez à ce propos une lettre, un nouveau certificat et une facture pour l'année à venir. La certification peut être résiliée par le détenteur du certificat deux mois avant l'échéance de la certification (par ex. janvier 2023 à janvier 2024 – préavis en octobre 2022).

4.1 Contrôle du respect des exigences posées

Dans l'Ensemble d'exigences, un nombre limité d'exigences sont subjectives, par exemple la propreté de l'entreprise. L'auditeur est autorisé à déterminer, en fonction de ses constatations, s'il s'agit d'une recommandation (la propreté pourrait être améliorée, dans cet exemple) ou d'un rejet.

L'entreprise fait chaque année l'objet d'un audit ; en fonction de la situation et des résultats des audits précédents, il peut s'agir d'un audit administratif ou physique.

En cas de manquements, en concertation avec l'auditeur, un plan d'amélioration est rédigé avec un délai de résolution adapté au manquement. L'auditeur réexamine l'entreprise pour les points de désapprobation. Les justificatifs peuvent être demandés d'un point de vue administratif ou physique. La règle est deux fois jaune = rouge. Il peut être dérogé à cette règle après concertation.

Le secrétariat aide les (aspirants) détenteurs de certificat à trouver une solution pour les points d'amélioration.

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



5 PROCÉDURE EN CAS DE REFUS DE DEMANDE

- 5.1 Si la demande ne débouche pas sur un agrément définitif ou si un certificat est retiré, le demandeur peut signifier son objection par écrit à la direction de Qualified Modern Car Repair. La direction traite la plainte et communique au demandeur dans les quatre mois qui suivent si elle maintient la décision ou si elle octroie l'agrément. Le retrait du certificat n'entraîne pas la restitution des sommes versées.
- 5.2 Si l'agrément est également refusé par la direction de Qualified Modern Car Repair, le demandeur a la possibilité de présenter la demande à la Commission de recours. La Commission de recours émet un avis à propos de la demande. Cet avis est contraignant pour toutes les parties.
- 5.3 Un refus d'adhésion entraîne toujours la restitution des redevances éventuellement versées. Le droit d'entrée n'est pas restitué et sert à couvrir les frais de traitement et d'évaluation.
- 5.4 Lorsque des différends surgissent, une Commission de recours est formée et se compose de : un juriste indépendant (président), un expert indépendant du secteur automobile (domaine professionnel du plaignant) et un expert indépendant dans le domaine sur lequel porte le différend. Le président est nommé par la direction. L'objectivité de tous les membres de la Commission de recours doit être garantie.

6 PROCÉDURE DE NOTORIÉTÉ

Une fois qu'une entreprise est certifiée, cette information est placée entre autres, mais pas uniquement, sur le site Internet de Qualified Modern Car Repair. Le nom, le logo, l'adresse, le numéro de téléphone, le site Internet et l'indication de la localité sont ajoutés à la liste des entreprises certifiées. Par ailleurs, l'entreprise certifiée reçoit, après avoir transféré les frais applicables, un paquet d'adhésion qui contient notamment le certificat, la plaque murale (ou d'autres supports si vous le souhaitez) et un certain nombre de dépliants à proposer à vos clients. En outre, le logo peut être demandé au secrétariat, par exemple pour le reprendre sur vos factures, vos cartes de visite et/ou votre papier à lettres.

Après la certification, vous devez vous-même vous charger du lettrage (par ex. sur vos véhicules et sur votre papier pour factures) pour faire connaître votre certification. L'entreprise est libre de produire elle-même des moyens de communication (publicitaires) à propos de la certification, pour autant qu'elle s'en tienne au règlement. Ce règlement pour l'utilisation de la marque figurative fait partie du paquet d'adhésion et/ou peut être demandé au secrétariat.

7 FRAIS D'ADHÉSION

Les membres s'engagent à acquitter la contribution financière liée à la certification. Elle consiste en un droit d'entrée unique et en une cotisation annuelle correspondant aux frais de gestion administrative et d'audit.

Les tarifs sont fixés annuellement et communiqués sur le site Internet de Qualified Modern Car Repair. Dans le cas d'une certification combinée avec le certificat Réparer Durablement (Réparer Durablement ASBL), des réductions s'appliquent.



8 PLAINTES ET OBJECTION

- 8.1 Toutes les parties adhérentes peuvent déposer une plainte à propos du service fourni par Qualified Modern Car Repair. Les plaintes et objections ne sont traitées que si elles sont motivées et notifiées par écrit. La plainte est traitée en première instance par la direction.
- 8.2 Les parties adhérentes peuvent déposer une plainte à propos des articles du règlement. Les plaintes et objections relatives au règlement ne sont traitées que si elles sont motivées et notifiées par écrit. La plainte est soumise en première instance à un Collège.
- 8.3 Un appel contre une des décisions ci-dessus doit être présenté par lettre recommandée à la Commission de recours dans un délai d'un mois (conformément à l'article 5.3). L'acte de recours reprend une description détaillée de l'objection contre la décision. La décision de la Commission de recours est contraignante.

9 RÉSILIATION

- 9.1 Préavis
Le certificat a une durée de validité de chaque fois un an, à compter du mois de l'affiliation. Une entreprise adhérente certifiée peut uniquement mettre fin à son adhésion au moment de la fin du certificat, à la condition qu'elle le communique par écrit au secrétariat au plus tard trois mois avant le mois de prolongation (voir votre certificat).
- Les frais d'entrée et la redevance ne sont pas remboursés au moment de la démission.
- 9.2 Résiliation par la direction de Qualified Modern Car Repair.
En cas d'infraction répétée (maximum deux fois jaune) aux règles de comportement et après avoir échangé des communications à ce sujet, la direction est compétente pour retirer l'agrément. Le principe directeur veut qu'une exclusion peut se produire si une ou plusieurs des normes fixées ou un ou plusieurs des articles repris dans le Règlement des adhérents sont transgressés. Par ailleurs, un retrait immédiat a lieu lorsque des irrégularités ou une fraude sont constatées sans aucune ambiguïté au cours d'un contrôle, ou que la conduite de l'entreprise concernée fait du tort à la certification, indépendamment du fait que l'entreprise satisfasse à l'Ensemble d'exigences.
- 9.3 Le certificat émis lors de la certification reste la propriété de Qualified Modern Car Repair. Lorsqu'une certification est résiliée, les deux objets doivent être directement renvoyés, à vos propres frais, à l'adresse du secrétariat de Qualified Modern Car Repair.

10 RÈGLEMENT POUR L'UTILISATION DE LA MARQUE FIGURATIVE

- 10.1 La marque figurative se compose de deux parties :
- le nom Qualified Modern Car Repair et le logo (le nom et le logo doivent être considérés comme un ensemble) ;
 - le texte Qualified Modern Car Repair, Qualified Modern Car Repair Premium et Qualified Modern Car Repair Autobedrijf.

Il est interdit d'utiliser le logo sans le texte sans autorisation préalable.

- 10.2 Le logo Qualified Modern Car Repair est déposé auprès du bureau des marques européen sous le numéro : 1433374.
- 10.3 La marque figurative ne peut être utilisée pour une mise en page et une mise en œuvre typographique que sous la forme prescrite et fournie par Qualified Modern Car Repair.
- 10.4 La marque figurative peut être agrandie et réduite. Les proportions doivent rester identiques.
- 10.5 L'image figurative doit être utilisée dans les couleurs d'origine (PMS). Les informations graphiques peuvent être demandées au secrétariat de Qualified Modern Car Repair.
- 10.6 Une entreprise certifiée peut utiliser l'image figurative et/ou le logo de Qualified Modern Car Repair et/ou Qualified Modern Car Repair Premium pour des moyens de communication qui ont un lien avec les activités pour lesquelles la certification a été décernée. Cela vaut aussi bien pour les moyens de communication graphiques (imprimés) que multimédia (numériques), comme :
- Papier à lettre, papier pour factures ;
 - Lettres, offres, dépliants, prospectus, lettrage, etc. ;
 - Documentation et brochures ;
 - Affiches et bannières ;
 - Sites Internet et applications numériques (comme des présentations PowerPoint) ;
 - Lettrage.
- 10.7 La marque figurative/le logo ne peut être utilisé(e) d'une manière qui pourrait suggérer que Qualified Modern Car Repair est responsable du résultat d'une étude ou d'une assertion ou qu'elle approuverait une étude ou une assertion.
- 10.8 L'image figurative/le logo ne peut pas être utilisé(e) si cela suggère la représentation de Qualified Modern Car Repair, à moins qu'une autorisation explicite ait été accordée par le secrétariat de Qualified Modern Car Repair.
- 10.9 L'utilisation de la marque figurative/du logo est interdite, sous quelque forme que ce soit, à une entreprise qui ne possède pas de certificat Qualified Modern Car Repair valable ou qui ne peut présenter aucune autre forme d'accord, à moins qu'une autorisation explicite ait été accordée par le secrétariat de Qualified Modern Car Repair.

- 10.10 Il ne peut être dérogé aux conditions de ce règlement qu'avec l'autorisation expresse et écrite du secrétariat de Visiewerk.
- 10.11 La direction peut décider de modifier le présent règlement. La direction porte immédiatement à la connaissance des entreprises certifiées affiliées toute modification du présent règlement.
- 10.12 Le matériel de promotion publié par Qualified Modern Car Repair peut être utilisé librement, dans l'objectif dans lequel il a été fourni. On entend entre autres par là, mais sans s'y limiter : les plaques à apposer sur la façade, affiches, dépliants, lettrages, certificats et déclarations de conformité.
- 10.13 Les entreprises certifiées peuvent commander une plaque murale au secrétariat au prix de 75,00 €, hors TVA et frais d'envoi.
- 10.14 Les entreprises certifiées peuvent demander gratuitement un fichier qui leur permettra de réaliser elles-mêmes un lettrage, par exemple sur des véhicules.

11 DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Conformément au Règlement général sur la protection des données
Fonctionnaire Protection des données
Madame A.J. Gravendijk

Coordonnées de contact :

Ketelboetershoek 44
7321 JE APELDOORN
Pays-Bas
Téléphone : 00 32 280 81 227
Site Internet : www.qualifiedautomotive.be

Données à caractère personnel que nous traitons

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

- Prénom et nom de l'entrepreneur
- Numéro de téléphone professionnel
- Adresse électronique professionnelle
- Prénom et nom des collaborateurs (mécaniciens)
- Cours et formations suivis
- Les autres données à caractère personnel que vous fournissez activement lorsque vous remplissez et envoyez des documents, en créant un profil sur ce site Web, par correspondance et/ou par téléphone.

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

Nous ne disposons pas de données personnelles spéciales ou sensibles, comme des données médicales, des numéros d'identification, etc.

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

Qualified Modern Car Repair traite les données personnelles qui ont été fournies en tant que données de contact à des fins professionnelles aux fins suivantes :

- Le traitement de votre demande de certification/d'agrément
- La possibilité de programmer des audits physiques
- Le traitement de votre paiement (coordonnées professionnelles)
- L'envoi de nos actualités, de mises à jour/changements numériques, et/ou de communiqués de presse
- La possibilité de vous téléphoner ou de vous envoyer un courrier électronique si c'est nécessaire pour l'exécution de notre service
- Vous informer sur un nouveau service et/ou des modifications de nos services et produits
- Vous permettre de créer un compte
- Vous livrer des biens et des services (commandes)

La prise de décision automatisée

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

Durée de conservation des données personnelles

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

Partage de données à caractère personnel avec des tiers

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

Cookies, ou techniques similaires, que nous utilisons

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

Affichage, modification ou suppression de données

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

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

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

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

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

Comment nous protégeons les données personnelles

Qualified Modern Car Repair prend au sérieux la protection de vos données et prend les mesures appropriées pour prévenir l'utilisation abusive, la perte, l'accès non autorisé, la divulgation non désirée et l'altération non autorisée. Si vous avez l'impression que vos données ne sont pas sécurisées ou qu'il y a des indications d'utilisation abusive, contactez le **délégué à la protection des données** à l'adresse suivante : management@qualifiedautomotive.be.

12 GÉNÉRALITÉS

12.1 Annexes

L'Ensemble d'exigences de Qualified Modern Car Repair Premium, y compris ses annexes, l'analyse GAP (questionnaire) et le présent Règlement sont indissociables.

12.2 Modifications et ajouts au présent document.

Toutes les modifications et tous les ajouts doivent être approuvés par la direction de Qualified Modern Car Repair.

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