

Règlement pour les adhérents au régime de certification Réparer Durablement ASBL 2026



Gestion de la version :	Réparer Durablement ASBL
Date :	Année 2026 version 1.1
Auteur :	Angelica Gravendijk
Statut :	Approuvé par le Collège des Experts

Généralités

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

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

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

Sont indissolublement liés au présent règlement :

- Le Cahier des charges du régime de certification Réparer Durablement 2026.
- L'analyse GAP 2026, le questionnaire permettant de lancer le processus de certification.

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 mail : secretariaat@duurzaamrepareren.be

1. INTRODUCTION

Plus de sept millions de véhicules particuliers et d'utilitaires légers circulent sur les routes belges. À cela s'ajoutent les poids lourds (> 3 500 kg).

Afin de maintenir le parc automobile en circulation, ces véhicules doivent être entretenus et réparés par des professionnels. Outre leur production (construction), leur entretien et leur réparation génèrent également un impact environnemental, notamment en ce qui concerne les pneumatiques, les opérations d'entretien et de réparation, la réparation des vitrages automobiles ainsi que les travaux de carrosserie.

En parallèle, il existe de nombreuses possibilités permettant de réduire l'impact environnemental et d'adopter des pratiques plus durables, telles que :

- le réemploi des pièces ;
- l'utilisation de produits et de matériels respectueux de l'environnement, exempts de substances polluantes ou nocives pour l'être humain (votre personnel) ;
- la préservation de la santé du personnel ;
- l'utilisation d'huiles biodégradables ;
- le recours à des procédés de réparation écologiques ;
- le recyclage de haute qualité ;
- la gestion responsable des déchets et des matières résiduelles.

Ces initiatives restent toutefois peu, voire pas du tout, liées entre elles. Il est donc difficile de parler d'une véritable « entreprise verte » tant que ces différentes démarches ne sont pas réunies dans une approche globale et cohérente. Même lorsqu'elles le sont, cela ne confère pas nécessairement à l'entreprise un caractère distinctif. En effet, toute entreprise peut affirmer qu'elle exerce ses activités de manière respectueuse de l'environnement.

La certification Réparer Durablement est une initiative émanant des donneurs d'ordre du marché, c'est-à-dire des entreprises et organisations qui font appel à vos services, et contribue à faire évoluer les pratiques du secteur. Ces parties prenantes du marché - notamment les sociétés de leasing, propriétaires de flottes, gestionnaires de parcs automobiles, assureurs et organisations de consommateurs - sont réunies au sein du Collège des experts. Elles ont défini dans le présent Cahier des charges les exigences qu'ils considèrent comme essentielles pour favoriser une gestion plus durable tout au long du cycle de vie d'un véhicule. Les entreprises certifiées Réparer Durablement répondent à ces exigences du marché.

Réparer Durablement constitue avant tout un point de rencontre entre les différentes parties prenantes du marché, réunies au sein du Collège des experts, dont le secrétaire assure le rôle de porte-parole. L'équipe de Réparer Durablement œuvre par ailleurs en permanence au développement de la demande, en élargissant le réseau des parties prenantes du marché, et de l'offre, en augmentant le nombre d'entreprises certifiées. En collaboration avec les différentes parties prenantes, elle recense et étudie également les nouvelles possibilités et méthodes, ainsi que les nouveaux produits et outils susceptibles de contribuer à une plus grande durabilité. Toutes les nouvelles initiatives sont soumises au Collège des experts. Ce n'est qu'après leur approbation par celui-ci qu'elles sont intégrées au Cahier des charges.

2. CONTEXTE

Le présent document a pour objectif de définir les règles de conduite et les exigences applicables auxquelles les adhérents doivent satisfaire pour pouvoir prétendre à une

certification en tant qu'entreprise durable. Le règlement décrit également les procédures d'adhésion et de résiliation, les modalités de calcul des frais, les droits découlant de la certification ainsi que les modalités selon lesquelles les entreprises certifiées sont présentées et portées à la connaissance du public. Enfin, il précise les procédures applicables à la modification des différents accords et normes.

3. LE COLLÈGE DES EXPERTS (Cahier des charges)

Réparer Durablement dispose d'un Collège des experts (CdE), chargé de la gestion technique du référentiel, notamment du contenu du Cahier des charges.

Le Collège des experts est composé de représentants des différentes parties prenantes impliquées dans le dispositif de certification. Ses membres disposent de connaissances et de compétences pertinentes concernant le référentiel et/ou la certification (par exemple dans le domaine de normes telles que l'ISO/IEC 17021).

Le CdE se réunit au minimum deux fois par an et au maximum trois fois par an.

Toutes les exigences figurant dans le Cahier des charges sont conformes à la définition du développement durable telle qu'énoncée dans la résolution des Nations Unies :

« Une manière d'entreprendre qui permet aux générations futures de poursuivre leurs activités dans les mêmes conditions ».

Ce qui se traduit dans la pratique par :

- Utiliser les matières premières de manière économe et responsable ;
- Utiliser l'énergie de manière économe et responsable ;
- Veiller à l'employabilité durable du personnel ;
- Éviter le gaspillage dans les processus (efficacité) ;
- Réemploi ;
- Réduction des flux de déchets ;
- Recyclage.

La durabilité, c'est donc aussi :

rendre l'entreprise PRÊTE POUR L'AVENIR !

Car ces éléments déterminent également votre coût de revient.

Le Cahier des charges est révisé chaque année au cours du premier trimestre pour l'année en cours. Lors de l'entrée en vigueur d'une nouvelle version du Cahier des charges, les entreprises certifiées bénéficient d'une période transitoire leur permettant de se conformer aux nouvelles exigences et conditions.

L'analyse GAP est indissociable du Cahier des charges et en constitue, en quelque sorte, une version abrégée. Elle est utilisée lors de la phase initiale du processus de certification et poursuit deux objectifs.

Premièrement, la personne qui complète l'analyse obtient immédiatement une vue d'ensemble des exigences auxquelles l'entreprise doit satisfaire, de celles qui sont déjà intégrées dans ses processus actuels et de celles qui nécessitent encore une attention particulière.

Deuxièmement, l'analyse GAP complétée et retournée constitue pour l'auditeur une première étape lui permettant d'évaluer la situation actuelle de l'entreprise et, le cas échéant, de formuler des recommandations pour la poursuite du processus d'intégration des exigences.

Composition

Les parties suivantes sont représentées au Collège des experts (CdE) :

- une entreprise agréée par segment de clientèle (domaine d'attention) ;
- un représentant des organisations de consommateurs ;
- un représentant des gestionnaires de flottes ;
- un représentant du secteur du leasing ;
- un représentant des assureurs ;
- l'organisme de contrôle (sans droit de vote) ;
- le secrétaire (sans droit de vote).

Commissions

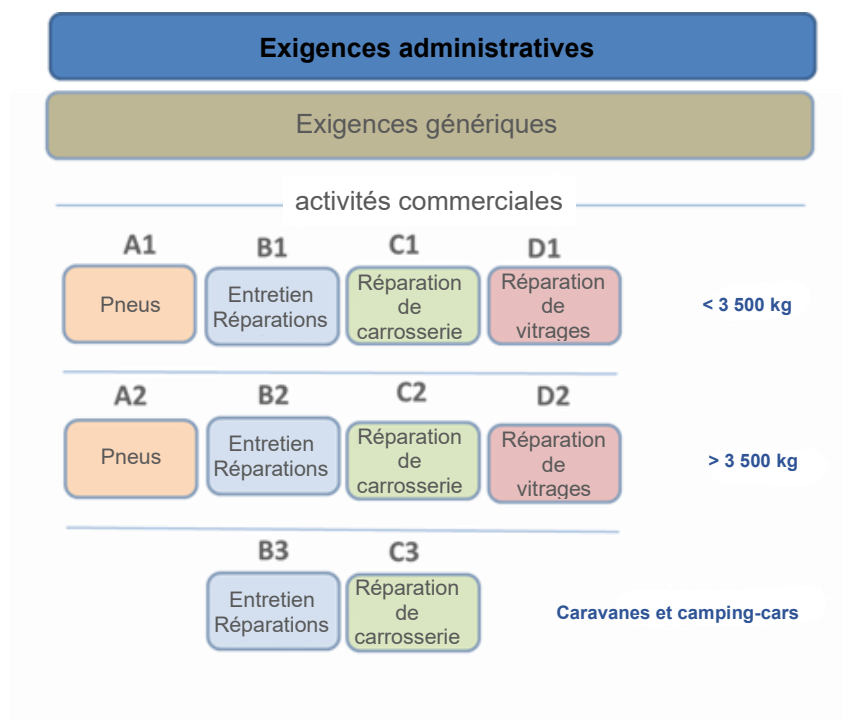
Afin d'assurer une représentation plus large de chaque segment, plusieurs commissions ont été mises en place. Le président de chaque commission représente son segment au sein du Collège des experts. Les commissions étudient, de leur propre initiative ou sur demande, de nouvelles possibilités dans leur segment ou domaine d'activité et exercent un rôle consultatif.

Sur le site internet de Réparer Durablement, vous pouvez consulter la composition des différentes commissions

4. COMPOSITION DE L'ENSEMBLE D'EXIGENCES

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

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



Par exemple, une station de pneus remplace les pneus de voitures particulières, utilitaires légers et poids lourds. Dans ce cas, en plus des exigences administratives et des exigences générales (**appelées dans cet ensemble « Exigences génériques »**), les exigences spécifiques A1 et A2 sont également pertinentes et doivent être remplies.

Autre exemple : un carrossier qui ne répare que des véhicules de moins de 3 500 kg (véhicules particuliers et utilitaires légers) et réalise des réparations/remplacements de vitrages. Pour cette entreprise, en plus des exigences administratives et des exigences génériques, les exigences spécifiques C1 et D1 sont applicables.

5. PROCÉDURE POUR OBTENIR L'AGRÉMENT

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

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

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

Votre première étape est de télécharger le Cahier des charges et le questionnaire GAP sur le site Internet : www.reparerdurablement.be. Vous pouvez également demander ces documents au secrétariat (secretariaat@duurzaamrepareren.be).

Vous devez d'abord déterminer quels éléments sont pertinents pour l'activité de votre entreprise. Ensuite, vous devez compléter l'analyse GAP pour les éléments suivants :

- Partie administrative
- Partie générique
- Annexes applicables à l'activité de votre entreprise.

Vous pouvez renvoyer le questionnaire complété avec les documents demandés au secrétariat, de préférence par e-mail (secretariaat@duurzaamrepareren.be).

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

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

La certification est toujours évaluée et émise au niveau de l'implantation (adresse). Le certificat envoyé est valable un an, depuis le mois de l'affiliation jusqu'au même mois de l'année suivante (par ex. de janvier 2025 à janvier 2026). Après évaluation de la conformité, la certification est tacitement prolongée un mois avant son échéance. Vous recevez à ce propos une lettre et une facture pour l'année à venir. La certification peut être résiliée par le titulaire du certificat trois mois avant l'échéance de la certification (par ex. janvier 2025 à janvier 2026 – préavis en septembre 2024).

5.1 Adhésion de l'entreprise individuelle

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

L'entreprise reçoit le rapport VSME qui indique les trois scores obtenues, conformément aux catégories suivantes :

- E - Environnement : produits nocifs, gaspillage, consommation d'énergie, etc.
- S - RSE : discrimination, travail des enfants, responsabilité sociétale, etc.
- G - Conformité : législation environnementale, réglementation relative à l'environnement et à l'aménagement du territoire, législation sur la santé et la sécurité au travail, etc.

La demande de certification commence toujours par le remplissage d'une analyse GAP (questionnaire). Il n'est pas nécessaire que toutes les exigences soient déjà respectées à ce stade. C'est précisément l'objectif de l'analyse GAP : identifier les éventuels écarts par rapport aux exigences de certification.

La manière de répondre à ces exigences et de les intégrer le plus efficacement possible dans le fonctionnement de l'entreprise est ensuite examinée en détail avec les entrepreneurs par le service d'assistance / secrétariat. Celui-ci les accompagne dans cette démarche en leur fournissant des exemples, des modèles et des conseils pratiques.

Le contrôle physique sur site, réalisé par un organisme de contrôle indépendant et agréé (CI), a lieu dans les trois mois suivant la validation administrative et le traitement du dossier. Il permet de vérifier que la situation observée sur place correspond aux informations et aux documents fournis lors de l'évaluation administrative.

5.2 Adhésion de l'entreprise dans le cadre d'une certification de groupe

Définition d'un « groupe » : pour pouvoir bénéficier d'une « certification de groupe », le groupement d'entreprises doit **répondre à la définition suivante**:

Un groupe est un ensemble d'au moins cinq (5) entreprises, ou une seule entreprise disposant de plusieurs implantations décentralisées (au moins cinq (5) au total), auquel s'applique une norme générique de qualité et de processus, contraignante et faisant l'objet d'un contrôle centralisé. Dans le cadre d'une certification de groupe, toutes les implantations doivent être incluses dans la certification. Le non-respect de la norme générique doit, en principe, entraîner l'exclusion du groupement d'entreprises de la certification de groupe, auquel cas une certification individuelle s'applique.

Les établissements inclus dans le groupe sont évalués individuellement. L'entreprise est certifiée lorsqu'elle satisfait aux exigences qualifiées de « majeures » et qu'elle obtient au minimum un score de 6 pour les exigences qualifiées de « mineures ». Les exigences qualifiées de « majeures » et de « mineures » sont précisées dans le Cahier des charges.

L'entreprise reçoit le rapport VSME qui indique les trois scores obtenus, conformément aux catégories suivantes :

- E - Environnement : produits nocifs, gaspillage, consommation d'énergie, etc.
- S - RSE : discrimination, travail des enfants, responsabilité sociétale, etc.
- G - Conformité : législation environnementale, réglementation relative à l'environnement et à l'aménagement du territoire, législation sur la santé et la sécurité au travail, etc.

La demande de certification commence toujours par le remplissage d'une analyse GAP (questionnaire). L'un des avantages d'une certification groupée est que, selon la situation, une seule analyse GAP peut suffire pour l'ensemble des établissements rattachés. Cette possibilité est toujours déterminée en concertation avec le secrétariat. Dans certains cas, cela n'est toutefois pas possible et chaque établissement doit alors compléter et soumettre sa propre analyse GAP.

Il n'est pas nécessaire que toutes les exigences soient déjà respectées à ce stade. Il s'agit précisément d'une analyse GAP, dont l'objectif est d'identifier les écarts éventuels. La manière de répondre aux exigences et de les intégrer le plus efficacement possible dans l'entreprise est examinée en détail avec les entrepreneurs par le service d'assistance / secrétariat, à l'aide d'exemples, de modèles et de conseils. S'il le souhaite, l'entrepreneur

peut demander un entretien téléphonique afin de compléter l'analyse GAP / le questionnaire avec un collaborateur du service d'assistance. Pour planifier cet entretien, il peut prendre contact avec Réparer Durablement. (secretariaat@duurzaamrepareren.be)

Par ailleurs, l'existence d'un système d'assurance qualité centralisé, garantissant un même niveau de qualité dans l'ensemble des implantations rattachées, permet de ne pas soumettre systématiquement toutes les implantations à un audit sur site. L'audit sur site est réalisé par un Institut de certification (IC) indépendant et agréé afin de vérifier le respect des exigences fixées par Réparer Durablement. Il est effectué par échantillonnage auprès de 15 % des implantations, dans les trois mois suivant la validation administrative de la certification. Cet audit permet de vérifier que les exigences définies dans le Cahier des charges sont effectivement respectées dans la pratique.

Les non-conformités constatées dans plusieurs implantations sont communiquées chaque année à la personne de contact de la formule. Le service d'assistance/secrétariat formule également des recommandations afin de garantir une mise en œuvre correcte et uniforme des exigences dans l'ensemble du réseau.

Dans le cadre d'une certification de groupe, le retrait éventuel de la certification d'une implantation rattachée, en raison du non-respect des exigences majeures - après la mise en œuvre des mesures d'accompagnement prévues - ou pour toute autre raison, a des conséquences pour l'ensemble des implantations incluses dans le groupe.

5.3 Structure de la certification par domaines d'activité

Il peut arriver qu'une entreprise exerce plusieurs activités. Lorsque celles-ci sont exercées dans le cadre d'une même structure d'exploitation, l'entreprise est évaluée pour l'ensemble de ses activités, qui sont alors couvertes par une seule certification (cotisation incluse), sous réserve que les conditions suivantes soient remplies:

- Les différentes activités sont fortement intégrées au sein d'un même établissement;
- Les activités s'inscrivent dans un processus d'exploitation intégré et sont exercées sous une même dénomination;
- Les activités de l'entreprise sont enregistrées sous un même numéro BCE;
- Une politique d'achat commune s'applique à l'ensemble des activités;
- Une seule personne est responsable de la politique de gestion des déchets.

Lorsque les conditions ci-dessus sont remplies, une seule certification (cotisation incluse) suffit. L'entreprise doit toutefois satisfaire aux exigences applicables à l'ensemble des activités exercées.

Lorsqu'une ou plusieurs activités sont exercées sous une autre enseigne et/ou dans le cadre d'une franchise, ces activités font l'objet de certifications distinctes, conformément aux exigences et aux tarifs qui leur sont applicables. Un audit est réalisé pour chaque activité professionnelle. Le retrait de l'un des certificats n'a alors aucune incidence directe sur les autres certificats éventuellement délivrés.

Il peut en effet arriver qu'une certification délivrée dans le cadre d'une certification de groupe (franchise) soit retirée à la suite des résultats d'audits réalisés auprès d'autres membres de ce groupe. Ce retrait n'a toutefois aucune incidence sur les autres certifications détenues par l'entreprise concernée.

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

Le Cahier des charges distingue les exigences majeures des exigences mineures. Cela ne signifie pas que les exigences qualifiées de « mineures » sont moins importantes, mais qu'elles peuvent avoir un impact moindre sur la santé des travailleurs et/ou sur l'environnement.

Le titulaire ou candidat à la certification doit se conformer sans délai aux exigences qualifiées de « majeures ». Lorsqu'un contrôle administratif ou un audit sur site révèle des non-conformités à ces exigences, le secrétariat accompagne dans un premier temps le titulaire ou candidat à la certification afin de lui permettre de se mettre en conformité avec les exigences majeures.

Une fois l'ensemble des exigences majeures satisfait, un score est calculé sur la base des informations reçues, qu'elles proviennent ou non de l'auditeur, en fonction du respect des exigences mineures. Celles-ci sont réparties en trois catégories:

- E - Environnement : produits nocifs, gaspillage, consommation d'énergie, etc.
- S - RSE : discrimination, travail des enfants, responsabilité sociétale, etc.
- G - Conformité : législation environnementale, réglementation relative à l'environnement et à l'aménagement du territoire, législation sur la santé et la sécurité au travail, etc.

Un score minimal de 6 doit être obtenu dans chacune des trois catégories mentionnées. Les scores obtenus sont examinés avec le titulaire ou candidat à la certification.

Si le score obtenu est suffisant (6 ou plus) et que le titulaire ou candidat à la certification en est satisfait, le dossier est clôturé.

Si le score obtenu est insuffisant (inférieur à 6), le secrétariat accompagne dans un premier temps le titulaire ou candidat à la certification dans la mise en œuvre des exigences mineures nécessaires afin de lui permettre d'obtenir un score suffisant.

Pour obtenir la certification, l'entreprise doit satisfaire à l'ensemble des exigences qualifiées de « majeures » et atteindre un score d'au moins 6 pour les exigences mineures.

Si le titulaire ou candidat à la certification est satisfait du score obtenu (6 ou plus), le secrétariat procède à la clôture du dossier. S'il souhaite atteindre un score plus élevé, le secrétariat poursuit son accompagnement. Le dossier n'est alors clôturé que lorsque le score atteint répond à ses attentes.

Un score de 10, soit le score maximal, atteste que l'ensemble des exigences figurant dans le Cahier des charges sont satisfaites. Un plan d'action ne peut toutefois rester ouvert pendant plus d'un an.

Dans le cadre d'une certification de réseau, le score à atteindre est défini au préalable en concertation avec la personne de contact désignée au sein du réseau ou de l'enseigne. Toutes les implantations rattachées sont tenues de respecter les objectifs fixés au niveau central. Cette approche permet d'éviter des écarts importants de qualité entre les différentes implantations du réseau ou de l'enseigne.

Le secrétariat accompagne les titulaires ou candidats à la certification des implantations rattachées afin de leur permettre d'atteindre le score convenu. Le dossier n'est clôturé qu'une fois ce score atteint. Un plan d'action ne peut toutefois rester ouvert pendant plus

d'un an. À l'issue de cette période, le score de l'implantation concernée est définitivement établi. Il convient de noter que les scores individuels peuvent faire augmenter ou diminuer la moyenne du groupe.

Les scores sont recalculés après chaque contrôle ou audit, qu'il soit administratif ou réalisé sur site. Les scores obtenus sont communiqués chaque année au moyen d'un rapport VSME.

5.5 Évaluations - Audits et contrôles

La fréquence des audits et des contrôles dépend du type de certification : certification individuelle ou certification de réseau (certification de groupe).

Dans le cadre d'une certification individuelle, quel que soit le nombre d'activités couvertes par la certification, un audit administratif est réalisé en premier lieu. Afin de laisser à l'entreprise le temps de corriger les non-conformités constatées lors de cet audit, un audit sur site est réalisé trois mois plus tard. Avant cet audit, l'organisme de certification prend contact avec l'entreprise afin de convenir d'une date.

À l'issue de l'audit sur site, un rapport est également établi. Le service d'assistance continue d'accompagner l'entreprise jusqu'à ce que le niveau souhaité soit atteint.

Par la suite, un contrôle administratif est effectué chaque année, au cours duquel des documents justificatifs sont demandés. Un audit sur site est ensuite réalisé tous les deux ans.

Si vous souhaitez faire coïncider cet audit sur site avec un autre audit réalisé au sein de votre entreprise par un organisme de certification reconnu par Réparer Durablement, vous pouvez en informer préalablement le secrétariat à l'adresse e-mail suivante : secretariat@reparerdurablement.be. Le secrétariat examinera avec vous les possibilités d'organisation.

Dans le cadre d'une certification de groupe, un contrôle administratif portant sur les exigences applicables est effectué chaque année. Ce contrôle est réalisé au niveau de l'administration centrale. Les informations que celle-ci n'est pas en mesure de fournir sont ensuite demandées directement aux établissements concernés. En outre, un audit sur site est réalisé chaque année par un organisme de certification auprès de 15 % des établissements affiliés.

En cas de non-conformités, un plan d'amélioration est établi en concertation avec l'auditeur et un délai de mise en conformité adapté à la nature des manquements constatés est fixé. L'entreprise ayant fait l'objet de l'audit sur site est tenue de corriger les non-conformités relevées. Elle bénéficie à cet effet de l'accompagnement du service d'assistance tout au long de cette démarche.

Les non-conformités constatées dans plusieurs établissements (parmi les 15 % audités) sont regroupées dans un plan d'amélioration collectif (plan d'amélioration du groupe) et examinées avec le responsable du réseau ou de l'enseigne. Les mesures correctives définies s'appliquent à l'ensemble des établissements couverts par la certification de groupe. Le service d'assistance accompagne le responsable en lui fournissant des conseils et des exemples afin de mettre en œuvre, de la manière la plus efficace possible, les mesures nécessaires au respect des exigences dans l'ensemble du réseau ou de l'enseigne.

Quel que soit le type de certification, si, lors d'un contrôle, des irrégularités ou des fraudes sont constatées de manière incontestable, ou si les pratiques de l'entreprise certifiée ou candidate à la certification portent atteinte à l'intégrité ou à la crédibilité de la certification, l'agrément est immédiatement retiré, et ce, indépendamment du respect des exigences du Cahier des charges.

S'il est constaté qu'une entreprise ne satisfait plus aux critères de certification ou que son comportement porte atteinte au label, l'agrément est automatiquement retiré. Réparer Durablement en informe sans délai l'entreprise concernée, avant toute publication de cette décision.

6 PROCÉDURE EN CAS DE REFUS DE LA DEMANDE

- 6.1 Si la demande n'aboutit pas à l'octroi d'un agrément définitif ou si un agrément est retiré, le demandeur peut introduire un recours par écrit auprès du conseil d'administration de Réparer Durablement. Le conseil d'administration examine le recours et informe le demandeur, dans un délai de quatre mois, s'il maintient sa décision initiale ou accorde finalement l'agrément.
Le retrait de l'agrément ne donne lieu à aucun remboursement des cotisations ou frais déjà acquittés.
- 6.2 Si l'agrément est refusé par le conseil d'administration de Réparer Durablement, le demandeur a la possibilité de soumettre sa demande à la Commission de recours. La Commission de recours rend un avis sur la demande. Cet avis est contraignant pour toutes les parties.
- 6.3 Un refus d'adhésion entraîne toujours le remboursement des redevances éventuellement versées. Le droit d'entrée n'est pas remboursé et sert à couvrir les frais de traitement et d'évaluation.
- 6.4 Lorsque des différends surgissent, une Commission de recours est formée et se compose d'experts pour le cas spécifique :
 - un juriste indépendant (président) ;
 - un expert indépendant en matière de durabilité et
 - un expert automobile indépendant.

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

7 COMMUNICATION RELATIVE AU LABEL

Publicité et convention : Les parties s'engagent à informer leurs clients de l'obtention du label Réparer Durablement au moyen de leurs canaux de communication habituels.

Pendant toute la durée de validité du label, le réparateur est autorisé à faire état de sa qualité de réparateur agréé Réparer Durablement. À cette fin, il peut utiliser l'enseigne approuvée par Réparer Durablement, la plaque murale qui lui a été remise, les dépliants mis à sa disposition, ainsi que tout autre support de communication ou de promotion autorisé.

8 FRAIS D'ADHÉSION

En signant l'analyse GAP, vous acceptez l'ensemble des obligations liées à la certification. Cela comprend notamment le paiement des factures dans un délai de 14 jours à compter de leur date d'émission.

La certification est toujours délivrée par établissement (adresse). La première facture comprend les frais d'entrée uniques le droit d'entrée (facturés une seule fois) ainsi que l'abonnement annuel. Les factures annuelles suivantes concernent uniquement l'abonnement annuel.

L'année de certification est calculée à partir du mois d'adhésion jusqu'au même mois de l'année suivante (par exemple : de janvier 2025 à janvier 2026). La certification est valable un an. Les montants facturés comprennent l'ensemble des frais liés aux audits administratifs et aux audits sur site. Une seule facture est émise par an.

La certification est renouvelée tacitement, après vérification de la conformité, un mois avant son échéance (par exemple : certification valable de janvier 2025 à janvier 2026, avec renouvellement en décembre 2024). À cette occasion, le titulaire de la certification reçoit un courrier ainsi que la facture correspondant à l'année de certification suivante.

Le titulaire de la certification peut mettre fin à la certification en respectant un préavis de trois mois avant son échéance (par exemple : pour une certification valable de janvier 2025 à janvier 2026, la résiliation doit être notifiée au plus tard en septembre 2024).

Les tarifs sont fixés chaque année et publiés sur le site internet de Réparer Durablement. Dans le cadre d'une certification de groupe, il peut être dérogé au tarif standard, sous réserve du respect des conditions prévues à cet effet.

9 PLAINTES ET RECOURS

- 9.1 Toutes les parties adhérentes peuvent déposer une plainte concernant les services fournis par Réparer Durablement. Les plaintes et les contestations ne sont prises en considération que si elles sont formulées par écrit, dûment motivées et adressées par courrier recommandé à la direction de Réparer Durablement. En première instance, la plainte est examinée par la direction de Réparer Durablement.
- 9.2 Les parties adhérentes peuvent déposer une plainte concernant les dispositions du Cahier des charges. Les plaintes et les contestations relatives au Cahier des charges ne sont pris en considération que si elles sont adressées par écrit et dûment motivées. En première instance, la plainte est soumise au Collège des experts.
- 9.3 Tout recours contre l'une des décisions visées ci-dessus doit être introduit auprès de la Commission de recours, par lettre recommandée, dans un délai d'un mois à compter de la date de la décision (conformément au point 5.3). Le recours doit exposer de manière détaillée les motifs de la contestation de la décision. La décision de la Commission de recours est contraignante.

10 RÉSILIATION

10.1 Préavis

Une entreprise adhérente certifiée ne peut mettre fin à son adhésion à Réparer Durablement qu'en respectant un préavis de trois mois avant l'échéance de sa

certification (voir le certificat). Par exemple, pour une certification valable de janvier 2025 à janvier 2026, la résiliation doit être notifiée au plus tard en septembre 2025.

La demande de résiliation doit être adressée par écrit au secrétariat. La date de réception de cette demande fait foi.

Les frais d'adhésion et les cotisations déjà acquittés ne sont pas remboursés en cas de résiliation.

- 10.2 Résiliation par le conseil d'administration de Réparer Durablement
En cas d'infractions répétées aux règles de conduite (après deux avertissements au maximum), et après les échanges intervenus à ce sujet le conseil d'administration de Réparer Durablement est habilité à retirer la certification. De manière générale, la certification peut être retirée en cas de non-respect d'une ou de plusieurs normes ou dispositions prévues par le Règlement des adhérents. En outre, la certification est retirée avec effet immédiat lorsqu'un contrôle établit de manière incontestable l'existence d'irrégularités ou de fraudes, ou lorsque les pratiques de l'entreprise concernée portent atteinte à l'intégrité ou à la crédibilité de la certification, indépendamment du fait que l'entreprise satisfasse ou non aux exigences du Cahier des charges.
- 10.3 La plaque murale délivrée avec la certification demeure la propriété de Réparer Durablement. En cas de cessation ou de retrait de la certification, elle doit être retournée sans délai, aux frais du titulaire de la certification, au secrétariat de Réparer Durablement, à l'adresse indiquée.
En outre, la certification est retirée avec effet immédiat lorsqu'un contrôle établit de manière incontestable que l'entreprise a agi avec des intentions malhonnêtes ou qu'une fraude a été commise, ou lorsque les pratiques de l'entreprise concernée portent atteinte au label Réparer Durablement, indépendamment du fait que l'entreprise satisfasse ou non aux exigences du Cahier des charges.

11 RÈGLEMENT D'UTILISATION DE LA MARQUE FIGURATIVE

- 11.1 La marque figurative se compose de deux parties :
- le nom Réparer Durablement et le logo
(le nom et le logo sont indissociables et doivent être utilisés conjointement) ;
 - le texte.

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

- 11.2 Le logo est déposé auprès de l'Office européen des marques en sous le numéro : 1241420.
- 11.3 La marque figurative ne peut être utilisée que conformément à la présentation graphique et à la typographie prescrites et fournies par Réparer Durablement.
- 11.4. La marque figurative peut être agrandie et réduite. Les proportions doivent rester identiques.

- 11.5 La marque figurative doit être utilisée dans ses couleurs d'origine (PMS). Les informations graphiques peuvent être obtenues auprès du secrétariat de Réparer Durablement.
- 11.6 Une entreprise adhérente du secteur automobile ne peut utiliser la marque figurative et/ou le logo Réparer Durablement que sur des supports de communication en lien avec les activités pour lesquelles le label lui a été attribué. Cette règle s'applique aussi bien aux supports de communication imprimés qu'aux supports numériques, notamment, sans que cette liste soit limitative:
- Papier à en-tête et papier à factures;
 - Courriers, offres, dépliants, prospectus, lettrage de véhicules, etc. ;
 - Documentation et brochures ;
 - Présentoirs, bannières, drapeaux et fanions ;
 - Sites internet et applications numériques (telles que les présentations PowerPoint).
- 11.7 La marque figurative ou le logo ne peut être utilisé d'une manière susceptible de laisser entendre que Réparer Durablement est responsable des résultats d'une étude ou des déclarations qui y sont formulées, ni qu'elle approuve cette étude ou ces déclarations.
- 11.8 La marque figurative ou le logo ne peut être utilisé d'une manière susceptible de laisser croire que son utilisateur représente Réparer Durablement, sauf autorisation écrite préalable.
- 11.9 Toute entreprise qui ne bénéficie pas d'un agrément en cours de validité délivré par Réparer Durablement, ou qui ne peut se prévaloir d'un autre accord conclu avec celui-ci, n'est pas autorisée à utiliser, sous quelque forme que ce soit, la marque figurative ou le logo, sauf autorisation écrite préalable de Réparer Durablement.
- 11.10 Il ne peut être dérogé aux dispositions du présent règlement qu'avec l'autorisation expresse et écrite du conseil d'administration de Réparer Durablement.
- 11.11 Le conseil d'administration de Réparer Durablement peut décider de modifier le présent règlement. Toute modification du présent règlement est portée sans délai à la connaissance des entreprises automobiles adhérentes.
- 11.12 Le matériel promotionnel fourni par Réparer Durablement peut être utilisé librement aux fins auxquelles il est destiné. Il comprend notamment, sans que cette liste soit limitative, les plaques murales, les affiches, les dépliants, les certificats et les déclarations de conformité.

12 DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD), applicable depuis le 25 mai 2018

Réparer Durablement, situé Willem Tellstraat 201, B-2000 Anvers, est responsable du traitement des données à caractère personnel tel que décrit dans la présente déclaration de confidentialité.

Coordonnées :

Willem Tellstraat 1, boîte 302
B-2000 Anvers

Téléphone : +32 2 808 12 27

Site internet : www.duurzaamrepareren.be

Déléguée à la protection des données

Madame A.J. Gravendijk

E-mail : angelicagravendijk@duurzaamrepareren.nl

Téléphone : +32 2 808 12 27

Données à caractère personnel que nous traitons

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

- Nom et prénom ;
- Numéro de téléphone professionnel communiqué ;
- Adresse e-mail professionnelle communiquée ;
- Autres données à caractère personnel que vous fournissez activement en complétant et en envoyant des documents, en créant un profil sur ce site internet, dans le cadre de correspondances et/ou par téléphone ;
- Pièces justificatives reçues, sous forme physique ou numérique, dans le cadre du contrôle du respect des exigences applicables ;
- Vos performances ESG.

Les informations peuvent être transmises à des tiers auxquels Réparer Durablement fait appel afin d'accomplir les tâches nécessaires dans le cadre de la certification, notamment à des organismes d'audit et à des parties prenantes. Réparer Durablement a conclu un accord de collaboration avec ces tiers.

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

Nous ne disposons pas de données à caractère personnel particulières ou sensibles, telles que des données médicales, des numéros d'identification, etc.

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

Réparer Durablement traite les données à caractère personnel fournies en tant que coordonnées professionnelles aux fins suivantes :

- Traiter votre demande de certification / d'agrément ;

- Informer vos clients et donneurs d'ordre que vous êtes titulaire du label Réparer Durablement. À cette fin, nous publions notamment ces informations sur notre site internet et les communiquons, sur demande, aux donneurs d'ordre ;
- Planifier les audits administratifs et/ou les audits sur site ;
- Traiter vos paiements (coordonnées professionnelles) ;
- Vous envoyer des invitations à des événements, des bulletins d'information, des mises à jour ou modifications numériques et/ou des communiqués de presse ;
- Vous contacter par téléphone ou par e-mail lorsque cela est nécessaire à la fourniture de nos services ;
- Vous informer de nouveaux services et/ou de modifications apportées à nos services et produits ;
- Vous permettre de créer un compte ;
- Vous livrer les biens et services commandés

La prise de décision automatisée

Réparer Durablement ne prend aucune décision fondée sur un traitement automatisé susceptible d'avoir des conséquences (significatives) pour les personnes concernées. Il s'agit de décisions prises par des programmes ou des systèmes informatiques sans intervention humaine (par exemple, sans l'intervention d'un collaborateur de Réparer Durablement).

Durée de conservation des données à caractère personnel

Réparer Durablement conserve les données à caractère personnel que nous avons reçues au cours du processus de certification pendant une durée n'excédant pas celle strictement nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles ces données sont collectées. Nous appliquons le principe selon lequel les données sont conservées jusqu'à un an après la fin de notre collaboration.

Partage de données à caractère personnel avec des tiers

Réparer Durablement ne vend pas vos données à des tiers et ne les leur transmet que lorsque cela est nécessaire à l'exécution de notre accord avec vous ou au respect d'une obligation légale. Nous concluons avec les entreprises qui traitent vos données pour notre compte un accord de sous-traitance afin de garantir un niveau de sécurité et de confidentialité équivalent pour vos données. Réparer Durablement demeure responsable de ces traitements.

Cookies, ou techniques similaires, que nous utilisons

Sur nos réseaux sociaux, l'utilisateur est invité à accepter les cookies de suivi. Les informations ainsi recueillies sont utilisées à des fins d'analyse et de gestion ainsi que de marketing ciblé.

Consultation, rectification ou suppression de vos données

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données à caractère personnel, sous réserve que l'exercice de ces droits ne compromette pas le traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat. Vos données sont traitées dans le respect de votre vie privée et conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Vous avez également le droit de retirer, le cas échéant, votre consentement au traitement de vos données, sous réserve que cela ne compromette pas le traitement nécessaire à

l'exécution d'un contrat. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel par Réparer Durablement et disposez d'un droit à la portabilité de vos données. Cela signifie que vous pouvez nous demander de vous transmettre, ou de transmettre à une autre organisation que vous aurez désignée, les données à caractère personnel dont nous disposons à votre sujet, sous la forme d'un fichier informatique

Vous pouvez adresser toute demande d'accès, de rectification, de suppression ou de portabilité de vos données à caractère personnel, ainsi que toute demande de retrait de votre consentement ou toute opposition au traitement de vos données à caractère personnel, à l'adresse suivante: angelicagravendijk@duurzaamrepareren.nl.

Afin de nous assurer que la demande d'accès émane bien de vous, nous vous demandons de joindre à votre demande une copie de votre pièce d'identité. Sur cette copie, veuillez masquer votre photo d'identité, la MRZ (zone de lecture automatique, c'est-à-dire la bande comportant des caractères au bas du passeport), le numéro de passeport ainsi que le numéro d'identification. Cette mesure vise à protéger votre vie privée.

Nous répondrons à votre demande dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans un délai de quatre semaines. Réparer Durablement vous informe également que vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité nationale de contrôle compétente.

Comment nous protégeons les données à caractère personnel

Réparer Durablement prend la protection de vos données au sérieux et met en œuvre des mesures appropriées afin de prévenir toute utilisation abusive, perte, accès non autorisé, divulgation non souhaitée ou modification non autorisée.

Si vous estimez que vos données ne sont pas suffisamment protégées ou si vous constatez des signes d'utilisation abusive, veuillez contacter la

Déléguée à la protection des données à l'adresse suivante :

angelicagravendijk@duurzaamrepareren.nl.

13 GÉNÉRALITÉS

13.1 Annexes

Les annexes et l'analyse GAP (questionnaire) mentionnées dans le présent document sont indissociables du Cahier des charges et en font partie intégrante. En signant l'analyse GAP, vous acceptez l'ensemble des exigences et des conditions définies dans le présent Cahier des charges.

13.2 Modifications et compléments

Toutes les modifications et tous les compléments doivent être approuvés par le Collège des experts (CdE) de Réparer Durablement.

Les modifications et les compléments sont communiqués par écrit aux personnes de contact enregistrées auprès du secrétariat et prennent effet à la date d'entrée en vigueur indiquée.