



# LISTE DES CRITERES 2023



## EUROGARANT & LONG LIFE REPAIR LABEL SMART REPAIR

### 1 CONDITIONS GENERALES

#### 1.1 CONDITIONS D'INSCRIPTION

1.1.1	Permis d'environnement	
	durée de validité non expirée ou posséder une demande de renouvellement valide	
	si mentionné dans le permis d'environnement : rapport d'analyse du sol	
1.1.2	Inscription BCE (Banque Carrefour des Entreprises)	
	numéro de l'entreprise mentionné sur la facture (n° de TVA)	
	le siège du RPM est mentionné sur la facture	
1.1.3	Assurance responsabilité civile pour les exploitations	
	copie facture et preuve de paiement	
1.1.4	Cotisations de Sécurité Sociale	
	preuve de paiement	
1.1.5	TVA	
	preuve de paiement	
1.1.6	Assurance Incendie	
	copie facture et preuve de paiement	

#### 1.2 AUTRES CONDITIONS DE BASE

1.2.1	Le Personnel	
1.2.1.1	Commodités	
	toilettes séparées H/F (si applicable)	
	vestiaires séparés H/F (si applicable)	
	lavabos et douche(s)	
	commodités entretenues	
	réfectoire/cantine	
1.2.2	Formations	
1.2.2.1	Formation permanente	
	nombre d'heures de formation obligatoire par ouvrier (= 16h/an) -> le nombre d'heures ne doit pas être calculé par ouvrier nommément mais peut également être considérée collectivement	
1.2.2.2	Disposer d'un inventaire de formation/employé	
1.2.2.3	Formation HEV	
	au moins 1 ouvrier a un certificat HEV 2 (E-mobility)	
	au moins 1 ouvrier est formé HEV 1	

## 2 CONDITIONS PARTICULIERES

### 2.1 RAYONNEMENT DE L'ENTREPRISE

2.1.1	Multi marques	
	réparer diverses marques	
	se profiler en tant que carrosserie multi marques (pour les distributeurs)	
2.1.2	Signalement de la société	
	enseigne	
	dépliants, brochures, site web, ...	
2.1.3	Logo Eurogarant	
	doit être présent de manière visible (matériel promotionnel comme autocollant, drapeau, affiche, ...)	
2.1.4	Fonds de garantie	
	utilisation du matériel promotionnel (présentoir/dépliants/affiche)	
	numéro Eurogarant pré-imprimé sur facture évt. cachet Eurogarant sur la facture	
2.1.5	Information au client	
	affichage du tarif horaire TVAC	
	affichage du prix du devis	
	affichage du prix de location d'une voiture de remplacement	
	affichage de la période de garantie (pour Eurogarant 3 ans)	
2.1.6	Ordre de réparation	
	utilisation d'un ordre signé par le client	
2.1.7	Véhicule de remplacement	
	immatriculé officiellement et assuré	
	utilisation d'un contrat de remplacement signé par le client	
2.1.8	Information technique	
	utilisation d'infos techniques (online, devis, impressions, ...)	
	preuve de l'utilisation des Acorin AIRC-Tips (base de données des réparations)	
	preuve de l'utilisation de l'application Eurogarant, gestion sinistres: mabosse.be	
2.1.9	Signalisation	
	signalisation claire	
2.1.10	Parking organisé	
	espace de parking suffisant	
	divisions en emplacements de parking (lignes/bordures)	
	parking pour les voitures finies	
2.1.11	Gestion des épaves	
	emplacement réservé	

2.1.12	Bâtiments	
	signalisation claire à l'entrée concernant l'interdiction de fumer	
	bon entretien extérieur et intérieur	
	ordre et propreté à l'extérieur et à l'intérieur	
	bien entretenir le matériel de promotion utilisé à l'extérieur (drapeau, enseigne lumineuse, ...)	
	sol propre dans l'atelier	
	pas de pièces détachées non gérées sur le sol	
	identification des différentes zones	
	la réception est disponible en permanence pendant les heures d'ouverture	
	salle d'attente	
	espace d'accueil clients, experts	
	toilette client, différente des toilettes du personnel	
2.1.13	Le personnel	
	identification claire du personnel (uniforme)	
<b>2.2 EFFICACITE DANS LA GESTION DE L'ENTREPRISE</b>		
2.2.1	Elements de base	
	devis informatisés	
	possède un logiciel de calcul des coûts (évent. via comptable)	
	lien électronique informex	
	suivi de la durée de réparation	
	suivi des délais de livraison annoncés au client pour les réparations	
	back-up régulier du système	
	programme anti-virus actif	
2.2.2	Investissements	
	disposer d'un plan des réalisations/investissements effectués à démontrer via un tableau d'amortissements	
<b>2.3 LA QUALITE</b>		
2.3.1	Dossier client	
	géré et présent	
	contenu du dossier complet	
	identification des clés véhicules	
2.3.2	Convention compagnies d'assurance	
	présent	
	respect des conventions	
2.3.3	Plaintes (particulier/garage/fleet/bureau d'expertise/compagnie d'assurance)	
	enregistrements des plaintes	
	actions et suivi des dites plaintes	
2.3.4	Satisfaction du client	
	système d'enquête (formulaire, tél, soc.externes, ...)	
	analyses des résultats	
	suivi et actions des résultats	
2.3.5	Audits	
	analyse et suivi du rapport d'audit (si nécessaire) donc préparation à l'audit Eurogarant	

2.3.6	Actions d'amélioration	
	préparation et suivi des actions d'amélioration/investissements	
2.3.7	Garantie	
	offrir une garantie de 3 ans	

### 3 EQUIPEMENT

#### 3.1 DEMONTAGE ET MONTAGE

	zones dédiées disponibles (+ mentionner combien)	
	identification de la zone	
	appareil de diagnostic (modèle de base) avec mises à jour	
3.1.1	Ponts élévateurs et/ou tables élévatrices (fixes & mobiles)	
	ponts élévateurs et tables élévatrices en ordre (techn. et légal)	
3.1.2	Système de gestion des pièces démontées	
	gestion des pièces démontées (bacs roulants/étagères)	
	identification des pièces démontées	
	endroit de stockage dédié	
3.1.3	Réglage des phares	
	disposer d'un exemplaire correct et utilisable	
3.1.4	Airco	
	disposer d'un exemplaire correct ou de la preuve de sous-traitance	
	utilisation d'un appareil pour les Gaz R1234yf (R744 facultatif) ou preuve de sous-traitance	
	si <u>pas de sous-traitance</u> : au moins 1 ouvrier est certifié pour exécuter les travaux airco	
3.1.5	Traitement anti-corrosion	
	disposer du matériel pour traiter les revêtements et corps creux	
3.1.6	Géométrie/alignement	
	disposer d'un exemplaire correct et utilisable ou de la preuve de sous-traitance	
3.1.7	Véhicules électriques et hybrides (VEH) (E-mobility)	
	disposer du matériel adéquat pour réparer des véhicules électriques et hybrides	
	disposer de l'outillage isolé	
	signalisation adéquate (p.ex. panneau danger électrique) et balisage de la zone de travail (p.ex. poteaux avec chaîne)	
	protection collective (minimum une perche à corps evt. avec tapis isolants et/ou pince)	
	protection individuelle (écran visage et gants isolants composite dans un récipient fermé)	
3.1.8	Intérieur voiture	
	utilisation de housses de protection	
	minimum protection des sièges et tapis	
<b>3.2 TOLERIE</b>		
	zone dédiée disponible (+ mentionner quantité)	
	identification de la zone	
3.2.1	Matériel de soudure	
	souder à l'autogène (oxygène/acétylène), semi-automate, soudeur à pointe	
	matériel de soudure adapté aux différents alliages/tôles	

3.2.2	Appareillage de redressement	
	disposer d'un exemplaire correct et utilisable	
3.2.3	Système de mesure	
	disposer d'un exemplaire correct et utilisable	
<b>3.3 PREPARATION</b>		
	zone(s) dédiée(s) disponible	
	identification de la zone	
3.3.1	Aspiration	
	disposer d'un système d'aspiration central ou d'un appareil d'aspiration mobile	
3.3.2	Appareil infrarouge ou assimilé	
	disposer d'un exemplaire correct et utilisable	
3.3.3	Protection	
	zone protégée (rideaux/zone séparée)	
3.3.4	Peinture au pistolet	
	peintures au pistolet pour les sous-couches	
<b>3.4 CABINE DE PEINTURE</b>		
	zone dédiée disponible (+ mentionner quantité)	
	pictogrammes nécessaires présents (symbole flammes et protection personnelle)	
	propre et entretenue : registre d'entretien	
	cabine à partir de 01/01/95 : marquage CE + attestation CE	
	installation d'air comprimé avec sècheur d'air et filtres adaptés	
	éclairage suffisant	
<b>3.5 LABO DE PEINTURE</b>		
	local indépendant	
	réglementaire, en fonction des dispositions légales	
	pictogrammes nécessaires présents (symbole flammes et interdiction de fumer)	
	ordre et propreté	
3.5.1	Construction	
	les portes doivent s'ouvrir dans le sens de la fuite et se fermer d'elles-mêmes (la cloison coulissante est autorisée à condition qu'au- moins une porte de secours, comme décrite plus haut, soit présente)	
3.5.2	Anti-feu	
	plafond, murs et portes doivent être ignifuges	
	tables, sols et murs ne doivent pas être recouverts de carton	
3.5.3	Sol étanche	
	imperméable	
	protégé en cas de fuites de récipients (bords relevés/trou d'écoulement/bac de rétention)	
3.5.4	Pas d'étincelle	
	armatures d'allumage non-explosives	
	les mesures nécessaires ont-elles été prises pour éviter les charges électrostatiques (= mise à la terre)	
3.5.5	Aspiration des fumées	
	lors du mélange des peintures et vernis	
	lors du nettoyage des machines	

3.5.6	Chauffage	
	contrôler la température (min 5°C /idéale +/-15°C)	
	empêcher les charges électrostatiques	
3.5.7	Les peintures	
	suivi des conditions de conservation de la peinture	
	disponibilité de la liste des codes du fournisseur	
	présence d'un banc de mélange des mélanges peinture et bon entretien	
	nettoyeur de pistolet bien entretenu	
	balance	
	inventaire des peintures et solvants	
<b>3.6 ESPACE DE NETTOYAGE</b>		
	zone dédiée ou preuve de sous-traitance	
<b>3.7 SMART REPAIR (dans propre atelier ou sous-traitance)</b>		
	matériel pour débosser sans peinture (cuiller/coquilles collantes)	
	matériel pour la réparation de l'habillage intérieur	
	matériel pour la réparation de matières synthétiques (pare-chocs)	
	matériel pour la réparation des vitres	
	aluminium : l'équipement nécessaire au travail de l'aluminium	
<b>4 PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT</b>		
<b>4.1 REJET DES EAUX HUILEUSES</b>		
	preuve de l'installation d'une sortie des eaux-huileuses (si applicable)	
<b>4.2 CONTROLE DES FLUX D'ORDURES</b>		
	déchets triés par type	
	stockés correctement (dans bacs/containers/fûts/...)	
	preuve d'enlèvement par un collecteur agréé	
<b>4.3 STOCKAGE DES MATIERES NON-DANGEREUSES</b>		
	déchets triés par type	
<b>4.4 STOCKAGE DES MATIERES DANGEREUSES</b>		
4.4.1	Stockage de substances corrosives, irritantes, mordantes, nocives pour l'environnement, oxydantes (batteries et piles / épaves voitures/ restes de peinture, laques et vernis / réfrigérants/ déchets huileux)	
	présence des pictogrammes nécessaires dans le lieu de stockage (symbole flamme et interdiction de fumer)	
	emballage mentionnant le nom du produit	
	emballage mentionnant le symbole de danger	
	contenu du bac de rétention -> capacité = 10% de la quantité stockée	
	tous les moyens d'extinction nécessaires sont présents	

4.4.2	Stockage des matières légèrement et très inflammables (tous les diluants/ nettoyeurs)	
	les pictogrammes nécessaires sont présents dans le lieu de stockage (symbole flamme et interdiction de fumer)	
	emballage mentionnant le nom du produit	
	emballage mentionnant le symbole de danger	
	sur le bac de rétention -> capacité = 25% de la quantité stockée (min. aussi grand que le fût le plus grand présent)	
	le lieu de stockage doit être protégé contre une exposition solaire défavorable ou tout autre source de chaleur	
	tous les moyens d'extinction nécessaires sont présents	

#### 4.5 CONTROLE DES EMISSIONS

	changer régulièrement les filtres des cabines	
	garder sous contrôle la pression dans les cabines de peinture à pistolet	
	utiliser un pistolet à peinture à conversion élevé (ex. HVLP)	
	protection contre des fumées de soudage (aspiration locale, masque pour fumée de soudage, ...)	
	connecter l'appareil de ponçage au système d'aspiration	
	conserver les chiffons de nettoyage dans des récipients fermés	
	effectuer le nettoyage des pistolets, les essais de peinture au pistolet, et le nettoyage des tôles de test dans l'appareillage et l'endroit nécessaire	
4.5.1	Utilisation masque A2/P2	
	remplacement masque/filtre 1x/semaine (max. 40 heures)	
	épreuve d'étanchéité régulière	
	conservation du masque dans un récipient fermé en dehors de la cabine	
	contrôle/enregistrement (mensuel) des critères ci-dessus	

### 5 SECURITE ET PREVENTION

#### 5.1 PREVENTION ET PROTECTION

	preuve d'inscription à un service de médecine du travail	
	disposer d'un conseiller en prévention (en interne ou en sous-traitance)	
	analyse de risque des circonstances de travail et des moyens de travail -> minimum un inventaire des produits chimiques et les Cartes d'Instruction Sécurité	
	document de Prévention des Risques d'Explosion présent	
5.1.1	Inspections	
5.1.1.1	Appareils d'élévation	
	preuve du rapport de mise en fonctionnement (ponts neufs et/ou remplacés/ dans les grandes réparations)	
	preuve du contrôle annuel exécuté par un organisme agréé	
	preuve des réparations effectuées (si d'application)	
5.1.1.2	Extincteurs	
	présence des moyens d'extinction de feu en suffisance	
	contrôle annuel des dates d'expiration et du fonctionnement (interne ou externe)	

5.1.1.3	Installations électriques	
	rapport de mise en service si nouvelle installation	
	installation électrique -> preuve par un organisme agréé (tous les 5 ans)	
	cabine haute tension -> preuve de l'inspection annuelle par un organisme agréé (si applicable)	
5.1.1.4	Les appareils à pression installés de façon permanente (compresseurs)	
	Wallonie : compresseur de <b>-150 litres</b> , pas d'inspection	
	Wallonie : compresseur <b>àpd 150 litres</b> , inspection chaque 3 ans et entretien annuel	
	Bruxelles : compresseur de <b>-300 litres</b> , pas d'inspection	
	Bruxelles : compresseur <b>àpd 300 litres</b> , max. 5 ans entre contrôles	
	Flandre : compresseur de <b>-300 litres</b> , pas d'inspection	
	Flandre : compresseur <b>àpd 300 litres</b> , inspection chaque 5 ans	
5.1.1.5	Brûleurs cabine de peinture	
	preuve d'entretien et contrôle technique	
5.1.2	Les pictogrammes de sécurité	
	extincteurs de feu	
	sortie de secours	
	emploi d'EPI (Equipement de Protection Individuelle)	
	interdiction de fumer	
	premiers soins	
	accès interdit	
5.1.3	Equipement premiers soins	
	boîte de secours présente	
5.1.4	Pages de signalisation des produits dangereux (MSDS)	
	pages de signalisation pertinentes sont présentes	
5.1.5	Equipements de protection individuelles (EPI)	
	utilisation de vêtements de travail	
	utilisation des chaussures de protection	
	utilisation du masque lors des travaux de ponçage (recouvert complètement ou en partie)	
	utilisation du masque lors des travaux de soudure (masque avec filtre)	
	utilisation du masque lors des travaux de peinture à pistolet (masque avec filtre)	
	utilisation des lunettes de sécurité	
	utilisation de gants	
	utilisation de la protection auditive	
<p><i>Un délai d'un mois est accordé pour résoudre les non-conformités éventuelles. Si l'auditeur n'a pas reçu les preuves à l'échéance de cette période, nous vous informerons que votre certificat Eurogarant sera retiré; sauf si entretemps l'auditeur a reçu tous les justificatifs nécessaires et nous a informé que les NCF's sont clôturées.</i></p>		



(critères en gris repris dans la liste des critères Eurogarant)

## 1. PLANET

1.1	Echelle de Lansink	
1.1.1	<b>Réparer avec des pièces démontées</b>	
	démontrer qu'on utilise (si applicable) des pièces démontées (pièces d'occasion, échange standard)	
	cette alternative (si applicable) est offerte au client et il est informé de la valeur ajoutée/de la durabilité	
1.1.2	<b>Réparer au lieu de remplacer</b>	
	(si applicable) le client est toujours informé de la possibilité de réparer au lieu de remplacer (par ex. sur base d'un devis)	
1.2	<b>Déchets</b>	
	registre des déchets -> info facile retrouvé (bon de collecte/facture) sur les déchets collectés	
	déchets triés par type (non-dangereux/dangereux) - collecte sélective des déchets	
	stockés correctement (dans bacs/containers/fûts, etc.)	
	éviter la pollution de l'environnement	
	contrat avec des collecteurs/transporteurs agréés pour les déchets	
	si d'application un collecteur reconnu par les organismes de gestion responsables pour l'obligation de reprise	
1.3	<b>Transport de remplacement durable</b>	
	véhicules de remplacement avec label d'émission A ou B à disposition	
	transport alternatif durable (si applicable) -> vélo/service de ramassage/taxi-service/...	
	le client est informé du principe de transport de remplacement durable	
1.4	<b>Sécurité</b>	
	analyse de risque des circonstances de travail et des moyens de travail	
	fiches MSDS (FTSS) présentes	
	utilisation correcte des équipements individuels de protection	
1.5	<b>Pression des pneus</b>	
	démontrer que la pression des pneus de chaque voiture est contrôlée et adaptée si nécessaire	
	information technique est présente	
	le client est informé de la valeur ajoutée de ce contrôle	
1.6	<b>Smart Repair</b>	
	démontrer que les réparations (si applicable) sont effectuées en Smart Repair	
	le client se voit offrir (si applicable) cette alternative et est informé de la valeur ajoutée/de la durabilité	

<b>1.7</b>	<b>Spot Repair</b>	
	démontrer que les réparations (si applicable) sont effectuées en Smart Repair	
	le client est offerte (si applicable) cette alternative et est informé de la valeur ajoutée/de la durabilité	
<b>1.8</b>	<b>Paint &amp; Non paint</b>	
	séchages IR ou UV sont utilisés de préférence	
	déclaration du fournisseur de peinture que ses produits répondent à la Directive COV (EG-directive de peinture 2004/42/EG) (COV = <i>Composés Organiques Volatils</i> )	
	déclaration du fournisseur non-paint que ses produits répondent à la directive REACH (EG nr. 1907/2006) ( <i>REACH = Registration, Evaluation and Authorization of Chemicals</i> )	
<b>1.9</b>	<b>Consommation d'énergie</b>	
	enregistrer la consommation ou le coût d'énergie (information de votre distributeur d'énergie = ok)	
<b>1.10</b>	<b>Permis d'environnement/Obligation de notification</b>	
	durée de validité non expirée ou posséder une demande de renouvellement valide	
	rapport de l'analyse du sol	
	parking voitures accidentées	
	séparateur d'hydrocarbures (uniquement pour le parcage des voitures accidentées ou épaves, sauf si mentionné autrement dans	
	preuve de l'installation d'un séparateur d'hydrocarbures (séparation huile-eau) + registre	
<b>1.11</b>	<b>Cabine de peinture</b>	
	zone dédiée disponible	
	pictogrammes nécessaires présents (symboles flammes et protection personnelle)	
	propre et entretenue : registre d'entretien	
	cabine à partir du 01/01/95 : marquage CE + attestation CE	
	installation d'air comprimé avec sécheur d'air et filtres adaptés	
<b>1.12</b>	<b>Labo de peinture</b>	
	sol imperméable	
	protégé en cas de fuites de récipients (bords relevés/trou d'écoulement/bac de réception)	
<b>1.13</b>	<b>Stockage des matières dangereuses</b>	
	<b><i>Stockage de substances corrosives, irritantes, mordantes, nocives pour l'environnement, oxydantes (batteries et piles/épaves voitures/restes de peinture, laques et vernis/réfrigérants/déchets huileux)</i></b>	
	éviter la pollution de l'environnement	
	présence des pictogrammes nécessaires dans le lieu de stockage (symbole interdisant toute flamme ou fumée)	
	emballage mentionnant le nom du produit	
	emballage mentionnant le symbole de danger	
	contenu du bac de rétention -> capacité = 10% de la quantité stockée	
	tous les moyens d'extinction nécessaires sont présents	

	<i>Stockage des matières légèrement et très inflammables (tous les diluants/ nettoyants)</i>	
	les pictogrammes nécessaires sont présents dans le lieu de stockage (symbole interdisant toute flamme ou fumée)	
	emballage mentionnant le nom du produit	
	emballage mentionnant le symbole de danger	
	bac de rétention -> capacité = 25% de la quantité stockée (min. aussi grand que le fût le plus grand présent)	
	le lieu de stockage doit être protégé contre l'action du rayonnement solaire ou toute autre source de chaleur	
	tous les moyens d'extinction nécessaires sont présents	
<b>1.14</b>	<b>Contrôle des émissions</b>	
	système d'aspiration dans la zone de préparation	
	installation d'air comprimé avec sécheur d'air et filtres en bonne état	
	changer régulièrement les filtres de la cabine de peinture	
	garder sous contrôle la pression en cabine	
	utiliser des pistolets à peinture à conversion élevée (ex. HVLP)	
	connecter l'appareil de ponçage au système d'aspiration	
	exécuter et recueillir dans un appareil adapté le nettoyage des pistolets, les essais de peinture au pistolet, et le nettoyage des tôles de test	
	airco: appareil et technicien certifié ou preuve de sous-traitance	
	la cabine est adaptée aux peintures à l'eau (HVLP, HR, ....)	
<b>2. PEOPLE</b>		
	formation permanente/registre de formation	
	engagement social local: contrat d'apprentissage; FPI, DBSO (enseignement secondaire professionnel à temps partiel), sponsoring, journées portes ouvertes, ...	
<b>3. PROFIT</b>		
	calcul des coûts	
	enregistrement des heures	



# EUROGARANT SMART REPAIR



(uniquement pour la sous-scripture sur la label, pas de sous-traitance acceptée)

<b>&gt; matériel pour débosselage sans repeindre</b>	
> Set de tiges de différentes formes, sections et longueurs	
> Outils de débosselage	
> Kit d'accessoires	
> Colle de débosselage kit + accessoires	
> Marteau à inertie	
> Dissolvant pour colle	
> Lampe TL sur pied	
> Preuve de formation ou de compétences	
<b>&gt; matériel pour réparation matériels synthétiques</b>	
> Produits de réparation	
> Buse de mélange	
> Produits d'enduits	
> Pistolets spécifiques pour réparation (air chaude ou agrafe)	
> Différents types d'agrafes	
> Bande de renfort en fibre de verre	
> Bande de renfort métal	
> Baguettes d'apport en M/S pour le soudage	
> Dégraissant anti-statique	
> Colle 2 composants, primer d'adhésion, ...	
> Preuve de formation ou de compétences	
<b>&gt; matériel réparation vitrages</b>	
> Set de réparation vitrages (ex. Esprit, Innotec, Berner,...)	
> Preuve de formation ou de compétences	
<b>&gt; matériel de polissage</b>	
> Trizact™ ou équivalent	
> Abrasif pour poncer poussières (différentes couleurs)	
> Différents pâtes de polissage	
> Différents chiffons de nettoyage	
> Chiffons de polissage microfibre	
> Preuve de formation ou de compétences	