

# Labellisation Qualirepar : un parcours en voie d'amélioration pour les TPE ?

**Entretien avec Joël COURET, Délégué à la promotion de la réparation**



## Dans quel contexte le label Qualirepar a-t-il été créé ?

La labellisation a pour but de garantir la qualité de l'entreprise qui effectue la prestation technique.

Rappelons que la loi AGECE a institué le principe des fonds de réparation. C'est l'accompagnement financier d'une partie du coût de réparation de certains équipements.

L'objectif est d'inciter les consommateurs à faire réparer leurs appareils en panne au lieu de les renouveler et de les jeter. Pour pouvoir bénéficier de cette aide à la réparation, le consommateur doit confier son produit défectueux à une entreprise labellisée.

## Quels sont les professionnels concernés par le label ?

Peuvent prétendre au label QualiRépar tous les profils de professionnels de la réparation d'équipements électriques et électroniques ménagers qualifiés et compétents en matière de diagnostic de panne et réparation, proposant un service de proximité à domicile et/ou en atelier.

Le label se veut non discriminatoire et identique pour tous, avec un processus de labellisation égalitaire réalisé par l'un des trois organismes de contrôle (Afnor, Bureau Veritas et SGS).

La mise en œuvre et le suivi de la labellisation ont été confiés, pour la branche qui nous concerne, aux deux éco-organismes en charge des produits électroménagers et électroniques : Ecologic et Ecosystem.

## Qu'est ce qu'ont déjà permis les actions de FEDELEC lors de la préparation et la mise en place du label ?

Nous avons tenu à participer autant que possible à tous les débats dès le début du projet. Même s'il s'est avéré parfois ardu de faire entendre la voix des TPE artisanales, nous sommes parvenus à faire diviser par trois les coûts de labellisation fixés au départ à 1 490 €.

Deux arrêtés publiés en mars 2022 imposent que les frais de labellisation ne dépassent pas 150€ par an par réparateur<sup>1</sup>. Et depuis le lancement du label, nous faisons en sorte d'être à l'écoute de nos adhérents et de faire remonter leurs difficultés auprès des éco-organismes et des pouvoirs publics.



## Qui sont les labellisés à ce jour ?

Ecosystem annonçait fin février un peu plus de 1000 sites labellisés et 1800 en cours, sur un objectif de 4000 fixé par les pouvoirs publics. Parmi ceux-ci, on constate que seul un tiers représente des artisans réparateurs, le reste couvrant essentiellement des enseignes de la grande distribution et des grosses structures.

Côté « façades » nous sommes contrariés d'y trouver des labellisés sans structure de réparation interne et « amusés » (?) d'y trouver quelques « commerces de bouche » ou de « promotion immobilière ».

## Les « petits » réparateurs se plaignent d'un label inadapté à leurs contraintes. Qu'en pensez-vous ?

Il est vrai que l'obtention du label passe par des procédures administratives longues. De plus, les exigences du label font que l'entreprise peut être amenée à devoir réaliser des investissements, parfois coûteux, au niveau

1. Article 3 point 4 des 2 arrêtés : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045331792>  
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045393763>

des logiciels de gestion commerciale par exemple. Pour chaque réparation, le professionnel doit « avancer » la somme du « bonus réparation » à son client, et la faire figurer sous la forme de 2 lignes supplémentaires à un endroit très précis de la facture, ce qui nécessite une mise à niveau logicielle. Après travaux, le processus de remboursement du professionnel auprès de l'éco-organisme comporte là encore son lot de complications.

Plusieurs retours d'adhérents font en outre état des difficultés et du temps à consacrer pour les produits qui dépendent d'Ecologic, en raison de la demande supplémentaire de soutien préalable imposée par cet éco-organisme pour chaque réparation.

Tout ceci est chronophage et peut décourager nos artisans, même si des améliorations commencent à voir le jour.

### Quelles sont les évolutions récentes obtenues avec FEDELEC ?

L'une concerne la suppression de l'obligation d'établir un devis dès le premier euro pour pouvoir faire bénéficier le client du bonus réparation.

QualiRépar allait au-delà de ce qu'impose la législation. FEDELEC bataillait depuis longtemps pour que ce critère soit retiré. La DGCCRF a donné raison à FEDELEC, le devis n'est plus exigé systématiquement, sauf bien sûr si le consommateur le demande, ce qui est prévu par les textes.

L'autre évolution porte sur les procédures de demande de remboursement. Ecosystem n'exige plus la transmission de la photo de la plaque signalétique de l'appareil. Ecologic pour sa part, ne demande plus la transmission de la photo de l'appareil, mais impose toujours celle de la plaque signalétique. Ces simplifications administratives représentent un gain de temps appréciable.

Nous constatons que nous avons obtenu de nouvelles améliorations, nos actions ont été utiles.



### Quels sont les projets de FEDELEC pour la suite ?

Nous travaillons encore et toujours pour arriver à une simplification du label QualiRépar.

Comparons pour exemple son référentiel avec celui du label BonusRépar Sport et Cycle, piloté par Ecologic dans le cadre de la REP<sup>2</sup> des « Articles de Sport et de Loisir » : simplicité d'accès (5 étapes, pas d'audit in situ), critères du référentiel limités au strict nécessaire et utile, coût réduit (140€ pour 3 ans), distance limitée à 50 km. Chaque établissement labellisé doit répondre aux qualifications professionnelles exigées pour les réparateurs. La présence d'un responsable qualifié est indispensable dans chaque établissement labellisé. La labellisation ne concerne pas la réparation assistée.

On peut donc dire que beaucoup des observations et propositions de FEDELEC pour QualiRépar ont été entendues pour... les Articles de Sports et de Loisir ! 😊

Au-delà du « sourire », notre tâche se poursuit afin que les deux éco-organismes acceptent de corriger ce qui est indispensable pour que le label qui s'applique aux EEE<sup>3</sup> atteigne le niveau de simplicité et le respect des exigences voulus par le législateur, les pouvoirs publics et... FEDELEC et ses représentants.

2. Responsabilité Elargie du Producteur

3. Equipements Électriques et Électroniques