

NOTICE D’AFFICHAGE ET DE CALCUL DU SCORE DE REPARABILITE POUR LES PORTES, PORTAILS, VOLETS ET STORES

La présente notice apporte des explications et des précisions pour une bonne utilisation du score de réparabilité.



I – Modalités d’affichage

Affichage du score de réparabilité

Le visuel du score de réparabilité est défini par le groupe de travail "Environnement" du Groupement Actibaie.

Les adhérents qui s'engagent dans la démarche peuvent afficher la note du score dans la fiche technique du produit ou sur tout autre support jugé pertinent.

Les vendeurs ont la possibilité d’afficher le score sur toute autre forme de support de communication (tracts, affiche de promotion, etc.).

Mise à disposition du détail du score de réparabilité

Le détail de la notation est le tableau de synthèse dont la forme est définie par le groupe de travail "Environnement" du Groupement Actibaie.

Les vendeurs ont la possibilité de le mettre à la disposition de l'acheteur :

1. pour la vente en magasin, sur demande en rayon ;
2. pour la vente en ligne, de façon « imbriquée » par rapport à l'affichage du score, à savoir accessible depuis la même page, à proximité du prix. Au plus, une manipulation doit être nécessaire pour y accéder, par exemple en cliquant sur le visuel du score ou sur un bouton intitulé « détail du score de réparabilité » ou « paramètres du score de réparabilité » clairement visible et lisible.

Par ailleurs, les fabricants ou les importateurs doivent communiquer, sans frais, la note et le détail de la notation du score de réparabilité à toute personne qui en fait la demande sous quinze jours.

2 – Instructions classées par critère

Critère I – Documentation - Durée de disponibilité de la documentation technique et relative aux conseils d'utilisation et d'entretien

Documents/informations

Les informations peuvent librement être réparties à l'initiative du producteur dans des documents divers physiques ou dématérialisés. Les points de la notation sont attribués si l'information visée est disponible dans un quelconque document disponible, librement ou sur demande, sans frais à l'utilisateur cible (réparateurs professionnels indépendants et agréés ou consommateurs) et concerne sans équivoque le modèle de produit faisant l'objet du calcul.

Un accès à la documentation conditionné à la souscription d'un abonnement quelconque pour l'utilisateur cible ne permet pas de s'attribuer les points.

Langue des documents

Conformément à la loi du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française, les informations destinées aux consommateurs doivent être libellées en français ; l'anglais est toléré pour les aspects très techniques destinés aux réparateurs professionnels (exemple : les bulletins techniques).

Identification sans équivoque du produit

La description du produit, son numéro de série et l'identité du fabricant.

Liste du matériel de réparation et de test nécessaire

Ce libellé couvre le matériel nécessaire à la réparation et éventuellement aux tests et diagnostics de l'équipement. Il peut s'agir du même matériel que pour le montage.

Schéma des cartes électroniques

Le libellé recouvre de façon cumulative :

- Le schéma électronique ou "circuit diagram / schematic diagram" qui détaille les désignations et valeurs des composants électroniques et leurs interconnexions au sein de la carte électronique ;
- Tout autre schéma de cartes électroniques pertinent pour permettre la réparation du produit le cas échéant (schéma fonctionnel, schéma de câblage électrique, schéma d'implantation, etc.)

Codes d'erreurs et de diagnostic

Le libellé recouvre l'identification sans équivoque les codes correspondants à chaque type d'erreur ou de panne. Les codes d'erreur sont générés par le système de diagnostic (ils peuvent être sonores, lumineux...). Généralement, ils sont la réponse à la découverte d'un problème dans le produit.

Information sur composants et diagnostic

Ce libellé recouvre les informations sur les caractéristiques fonctionnelles des composants ou pièces détachées. Par exemple, cela comprend les valeurs maximum et minimum des unités des composants électroniques de l'équipement. De plus, ce libellé recouvre les informations relatives aux arbres de diagnostic pour identifier les pannes et leur nature.

Bulletins techniques

Ce libellé recouvre des annonces faites par le producteur à destination des réparateurs professionnels, les informant par exemple de pannes, bugs, et autres problèmes récemment découverts, des corrections à y apporter, de la rupture d'approvisionnement de pièces qui ont été remplacées par d'autres. Les points sont attribués si l'édition d'un bulletin technique est prévue au fil de l'eau (lorsque c'est nécessaire) et en fonction de sa disponibilité dans le temps.

Informations sur l'accès aux réparateurs professionnels

Le producteur ou l'importateur est libre d'indiquer aux consommateurs les réparateurs professionnels de son choix.

Instructions pour l'autoréparation

Les points correspondant aux années de disponibilité sont accordés seulement si une ou plusieurs opérations sont proposées aux consommateurs pour l'autoréparation, avec les consignes de sécurité adéquates, dans une rubrique spécifique sous le titre « autoréparation », par exemple au sein du manuel technique ou de la notice de conseils d'utilisation et d'entretien. L'article L 441-5 du code de la consommation précise la responsabilité du producteur concernant l'autoréparation.

Détection des pannes et actions requises

Ce libellé recouvre la détection et les actions requises concernant les dysfonctionnements, y compris ceux liés à l'environnement dans lequel évolue l'équipement.

Critère 2 – Démontabilité et accès, outils, fixations (hors contraintes liées à l'environnement)

Mode opératoire – Comprendre la notion d'étape pour le démontage et l'accès unitaire à une pièce

Rappel des dispositions

« Une étape est une opération qui aboutit à la dépose d'un composant ou d'une pièce ou à un changement d'outil. Un composant peut comprendre une ou plusieurs pièces.

Exemple volet roulant : le démontage de verrous automatiques est considéré comme une étape s'ils sont fixés avec le même type de fixations et s'il n'y a pas de changement d'outil.

Cette définition générale peut admettre des exceptions justifiées par des considérations pratiques ou de sécurité. Ces exceptions sont précisées par arrêté du ministre chargé de l'environnement et du ministre chargé de l'économie et des finances pour chaque catégorie d'équipements.

Les fixations ou liaisons sont définies comme des techniques d'assemblage, de fixation ou de scellage.

Les éléments de fixation ou de liaison ne sont pas considérés comme des pièces. »

Définition d'une étape

La figure 1 indique la marche à suivre pour le comptage des étapes.

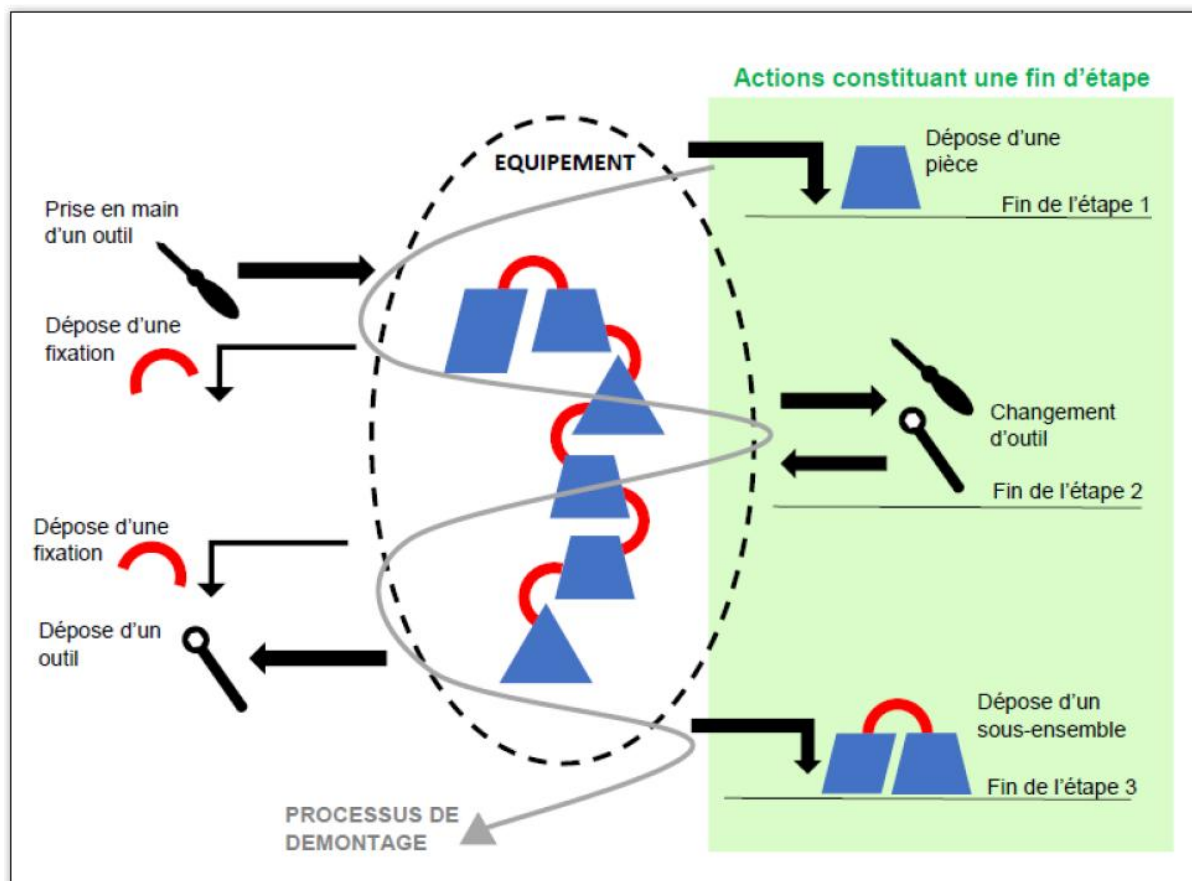


Figure 1 - Exemple d'un processus de démontage

Sur cet exemple, l'ensemble des actions réalisées (listées à gauche et à droite) se décompose en trois étapes. Ainsi seuls constituent une fin d'étape : la dépose d'une pièce, la dépose d'un sous-ensemble, un changement d'outil. A l'inverse, ne constituent pas une fin d'étape : la prise en main d'un outil, la dépose d'un outil, la dépose d'une fixation.

Pour des raisons de sécurité, l'action « mise en sécurité des parties internes actives de l'appareil » constitue une étape quel que soit le nombre de manipulations nécessaires, même si cela ne donne pas lieu à un changement d'outil ou à la dépose d'une pièce ou d'un composant. Cela comprend par exemple, « Débrancher l'équipement du secteur » ou « sécurisation de l'équipement ».

Par ailleurs des exceptions à la règle de comptage des étapes sont spécifiées au 2 de la notice, par catégorie.

Début et fin du comptage des étapes

Pour une pièce visée, le comptage des étapes de démontage débute toujours avec un équipement complet et branché sur le secteur et/ou sous tension, et dans la situation la plus défavorable pour la pièce concernée (exemple pour un moteur de volet roulant/store : tablier enroulé et moteur HS).

La fin du démontage a lieu lorsque la pièce est dissociée. Les cas particuliers sont traités ci-dessous.

Dans le cas où la dépose de la pièce visée implique de retirer au préalable un bloc (constitué de plusieurs pièces) dont cette pièce fait partie, la fin du démontage a lieu lorsque la pièce visée est finalement déposée hors de ce bloc. Les actions constituant la fin d'une étape restent les mêmes : dépose d'une pièce, changement d'outil, dépose d'un composant (sous-ensemble de pièces).

Dans le cas où l'objectif de démontage vise un sous ensemble de pièces (exemple : « système de verrouillage de porte »), la fin du démontage a lieu lorsque chacune des pièces de ce sous-ensemble est dissociée, donc accessible unitairement.

Définition d'une fixation

Dispositif matériel qui raccorde ou fixe mécaniquement ou magnétiquement deux ou plusieurs objets, parties ou pièces détachées. Une fixation est généralement non permanente (amovible et réutilisable), c'est à dire, qu'elle peut être enlevée ou démontée facilement sans endommager les objets, parties ou pièces détachées raccordée(s) ou fixée(s) ensemble (exemple : vis ou clips). Les soudures et certains collages sont à contrario des fixations permanentes, à savoir non-amovible et non-réutilisable. Les adhésifs sont considérés comme des fixations amovibles et non réutilisables sauf si de nouveaux sont fournis avec la pièce détachée.

Dans le cas où une pièce nécessiterait le retrait de différents types de fixations, le type de fixation le plus défavorable devra être retenu pour la notation.

Types de fixations

Amovible et réutilisable : un système de fixations d'origine pouvant être complètement retiré sans causer de dommage à l'équipement ni laisser de résidus et pouvant être réutilisé.

Amovible et non réutilisable : un système de fixations d'origine pouvant être complètement retiré sans causer de dommage ni laisser de résidus, mais ne pouvant pas être réutilisé.

Ni amovible ni réutilisable : un système de fixations d'origine ne pouvant pas être complètement retiré sans causer de dommage à l'équipement ni laisser de résidus et ne pouvant pas être réutilisé

Non-démontabilité d'une pièce

Une pièce est considérée non démontable dans le cas où elle n'est pas accessible unitairement et ne peut pas être désolidarisée de l'équipement ou d'un sous-ensemble, en vue de son remplacement. Dans ce cas les points du critère 2.1 correspondant ne sont pas attribués.

Un lien est établi entre la notation du sous-critère 2.1 et celle du sous-critère 3.1, dans le cas où une pièce n'est pas démontable : la note zéro se répercute alors d'un sous-critère à l'autre.

Nota bene :

- La main n'est pas considérée comme un outil.
- Une fixation n'est pas considérée comme une pièce.
- Prendre la note la plus favorable si un élément de la liste 1 et/ou 2 n'est pas concerné par le produit.

Critère 3 – Disponibilité des pièces détachées

Définition de distributeur en pièces détachées

Toute personne physique ou morale faisant partie de la chaîne d'approvisionnement, autre que le producteur ou l'importateur, qui propose à la vente une pièce détachée.

Engagements sur la durée de disponibilité des pièces détachées et des délais de livraison

Pour accorder les points aux colonnes A, il convient que le producteur dispose de son propre service de réparation en interne (exemple : via le service après-vente). La réparation peut se faire sur le lieu d'installation ou en atelier.

Que ce soit pour la durée de disponibilité des pièces détachées ou le délai de livraison, le producteur ou l'importateur doit retenir, parmi l'ensemble de ses pratiques envers les réparateurs agréés et indépendants, la durée ou le délai les plus pénalisants pour chaque pièce. Dans le cas où le producteur ou l'importateur ne met pas les pièces détachées directement à disposition des réparateurs indépendants, alors les points ne sont pas attribués en colonne C des critères 3.1, 3.2, 3.3 et 3.4.

De même, pour s'attribuer les points en colonne B relative au distributeur et D relative au consommateur, les pièces détachées doivent être mises à disposition du distributeur ou du consommateur dans le cadre d'une relation commerciale directe avec le fabricant ou l'importateur.

Si la pièce détachée originale n'est plus disponible mais qu'une équivalence existe, les points peuvent être attribués.

Délai de livraison

Le délai de livraison s'entend en jour ouvrable entre le jour de la validation de la commande et le jour d'arrivée chez l'acteur concerné (France Métropolitaine), en utilisant le mode de livraison standard pour le type d'acteur.

Nota bene :

- Prendre la note la plus favorable si un élément de la liste 1 et/ou 2 n'est pas concerné par le produit.

Critère 4 – Prix des pièces détachées

Mode opératoire – calcul du ratio pour le critère prix

Sous-critère 4.1. Rapport entre le prix de vente des pièces par le constructeur ou l'importateur et le prix de vente des équipements par le constructeur ou l'importateur.

Le critère est établi en faisant le rapport entre :

[le prix hors taxe de la pièce la plus chère de la liste 2 + (moyenne des prix hors taxe des autres pièces de la liste 2)]/2

et

le prix hors taxe du modèle de l'équipement concerné,

où chaque prix s'entend comme le prix hors taxes du barème tarifaire en vigueur au moment du calcul du score et figurant dans les conditions générales de vente du fabricant ou de l'importateur, ou à défaut dans tout document contractuel pertinent.

Dans le cas où un fabricant ou un importateur dispose, pour les pièces ou les équipements considérés, de plusieurs barèmes tarifaires selon les différentes catégories de clients distributeurs ou vendeurs, les prix retenus pour le calcul du score sont ceux du barème ayant représenté la part la plus élevée du chiffre d'affaires du fabricant ou de l'importateur pour le type de pièces ou le type d'équipement concernés, au cours du dernier exercice clos. Pour les équipements et pièces nouvellement mis sur le marché, en cas de pluralité de barèmes, les prix retenus sont ceux du barème où ils sont les plus bas.

Dans le cas où certaines de ces pièces sont indissociables ou bien dans le cas où la pièce visée est intégrée à un module, qui est seul disponible, le prix à prendre en compte est le prix cumulé des pièces ou le prix du module

Prix à considérer

Le prix à considérer pour le calcul du score sont ceux du barème tarifaire hors taxe auprès des professionnels. En cas d'absence d'un barème tarifaire hors taxe auprès des professionnels, pour les pièces détachées commercialisés auprès des consommateurs, le « prix hors taxe » pourrait être utilisé.

Déduction des frais de livraison

Le principe retenu est de procéder à un calcul hors frais de transport ou de livraison. Si ces derniers sont inclus dans les tarifs des conditions générales de vente, il appartient au producteur ou importateur de les déduire pour procéder au calcul du ratio.

En particulier pour le prix des pièces détachées, deux modalités sont possibles pour déduire les frais de transport ou de livraison : unitairement pour chacune des pièces de la liste 2 ou forfaitairement (en valeur absolue ou en pourcentage). Il en va de même pour le prix de l'équipement neuf.

Pièce(s) détachée(s) faisant partie d'un lot

Dans le cas où l'une ou plusieurs des pièces de la liste 2 font parties d'un lot proposé à la vente ou de tout autre sous-ensemble de pièces indissociables, le prix de la pièce concernée est le prix de ce sous ensemble.

Pièce non disponible

Dans le cas où, au moment du calcul du score, une pièce de la liste 2 n'est pas disponible (c'est-à-dire auprès d'aucune catégorie d'acteur), le nombre de points attribués pour le critère 4 relatif aux prix des pièces détachées est 0.

Pièce non-gérées par le producteur ou l'importateur

Dans le cas où des pièces de la liste 2 ne sont pas gérées par le producteur ou l'importateur, le prix des pièces à considérer est alors celui figurant dans les conditions générales de vente ou à défaut dans tout autre document contractuel pertinent du fournisseur de pièces détachées, au moment du calcul du score. Le producteur ou l'importateur doit alors conserver une copie de ce document à présenter en cas de contrôle.

Options de produits

Dans le cas où les options sont proposées pour le même modèle, et qu'elles n'ont pas d'influence sur les caractéristiques techniques aux fins du calcul du score, alors le calcul du ratio prix à réaliser à partir du prix des pièces détachées et du prix de la version la plus courante du produit concerné.

Absence d'une pièce

Si l'équipement ne comporte pas une pièce listée dans la liste 1 ou 2 de la catégorie concernée alors le prix de la pièce absente n'apparaît pas dans le calcul du ratio.

Critère 5 – Critère spécifique à la catégorie d'équipements concernée

Assistance à distance

Une assistance à distance comprend tout système ayant pour but de faciliter la recherche d'informations en cas de panne, de renseignements pour identifier l'origine d'une panne ou d'aide à distance pour effectuer la réparation. En cas d'aide à la réparation à distance, le dispositif doit être capable de fournir un accompagnement technique et précis à l'utilisateur.

Les dispositifs d'assistance à distance comprennent les informations à distance (site internet, FAQ, etc.), l'aide au diagnostic à distance (ligne d'appel téléphonique, tchat, application incluse dans l'équipement, arbre de décision interactif etc.) et l'aide à la réparation à distance (ligne d'appel téléphonique, appel par visio, prise en main de l'appareil à distance etc.)

Les dispositifs d'aide à distance doivent être intégralement gratuits (y compris les appels téléphoniques dans le cas d'une hotline).

Hotline : les points pour cette ligne sont attribués en cas d'assistance téléphonique par un expert de la marque. La hotline peut être disponible soit pour l'assistance, soit pour le diagnostic, soit pour l'aide à la réparation à distance. Elle peut être téléphonique ou en visioconférence.

Mise à jour système moteur

Possibilité de mettre à jour le software du moteur pour corriger les dysfonctionnements et/ou apporter une compatibilité avec un protocole de communication.

Règles spécifiques pour le calcul du score de réparabilité des "portes de garage"

Le score est calculable uniquement pour les portes de garage sectionnelles motorisées à déplacement vertical et horizontal sans portillon intégré. **Un tableau séparé est proposé pour calculer le score des portes qui comportent un portillon.**

Le score doit être calculé **par type de produit** (à déplacement vertical et à déplacement horizontal) et **par fournisseur de motorisation**.

Dimensions : les dimensions du produit à prendre en compte lors du calcul du score sont les suivantes :

L2 400 * H2 000

Critère 5.3 : Possibilité de réaliser les opérations d'entretien

Le contrôle visuel du fonctionnement et de l'usure inclut les éléments suivants : contrôle des câbles, contrôle du serrage des vis, contrôle de l'équilibrage de la porte, sécurité du moteur. Pour que les points soient attribués, il doit être possible pour les réparateurs et les consommateurs de réaliser ces opérations sans démonter l'équipement.

Règles spécifiques pour le calcul du score de réparabilité des "volets roulants"

A ce stade, le score est calculable uniquement pour les volets motorisés. Le score doit être calculé **par type de produit** (volet roulant traditionnel, volet roulant rénovation, bloc-baie) et **par type de motorisation** (filaire, radio, solaire). Un tableau séparé est fourni pour la motorisation solaire.

Dimensions : pour le calcul du score il faut prendre en compte la moyenne pondérée des plages dimensionnelles suivantes :

- L2 400 * H2 150 (16%)
- L1 000 * H1 200 (67%)
- L800 * H2 150 (17%)

Critère 5.2 - Recharge batterie moteur (natif ou optionnel)

La recharge de la batterie du moteur fait référence à la possibilité de recharger la batterie soit par l'utilisateur final soit auprès des réparateurs ou du fabricant. Si la recharge de batterie nécessite le démontage du moteur il n'est pas possible d'attribuer les points pour la colonne C "consommateur".

Règles spécifiques pour le calcul du score de réparabilité des stores

Le score est utilisable pour les produits suivants listés ci-après. Il doit être calculé séparément pour chaque typologie de produit et **par type de motorisation** (filaire, radio, solaire). Un tableau séparé est fourni pour les produits solaires afin de prendre en compte leurs spécificités. Les dimensions du produit à prendre en compte lors du calcul du score sont les suivants :

- Store toile à enroulement motorisé (ext.)
 - L1 350 * H1 700
- Store ZIP motorisé
 - L2 700 * H2 500
- Store à projection motorisé
 - L2 000 * PI 200 (projection)
- Moustiquaire motorisée
 - L1 200 * H1 400
- Store toile motorisé pour fenêtre de toit
 - L1140 * H1398

Règles spécifiques pour le calcul du score de réparabilité des "portes souples rapides"

Le score est utilisable pour les produits suivants listés ci-après. Il doit être calculé séparément pour chaque typologie de produit. Les dimensions du produit à prendre en compte lors du calcul du score sont les suivants :

- Porte à empilement

- L 5 000 * H 5 000

- Porte à enroulement

- L 3 000 * H 3 000

- Porte très grandes dimensions (> 10m)

- L 10 000 * H 10 000

Listes des pièces détachées

Pour le comptage des points, lorsque plusieurs éléments sont mentionnés dans une seule ligne, au moins un de ces éléments est à prendre en compte.

Éléments de sécurité : cellules de sécurité / radars de sécurité / barrières immatérielles.

Détections et commandes d'ouverture : radars, boucle magnétique, cellules de détection, boutons poussoirs, tirette.

Critère 5

Accès libre aux réglages du fabricant : paramètres qui n'impactent pas la conformité du produit (temporisations de descente, fins de course électroniques, accès au comptage de cycles...).

Présence d'alertes de maintenance : les points sont attribués s'il existe un dispositif qui alerte sur les cycles de maintenance.

Absence de blocage cycles de maintenance : les points sont attribués si un dispositif de blocage de la porte en fonction du nombre de cycles n'est pas présent.