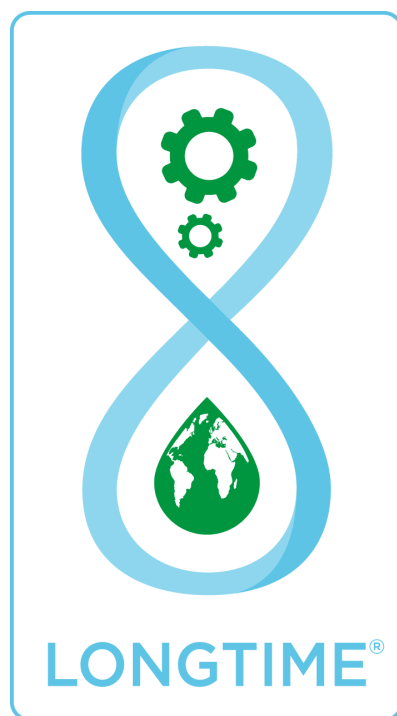




Référentiel de certification

Système de maintien ou remise en température des aliments

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la Propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique, ou d'informations de l'oeuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L122-10 à L122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie. Le Logo, le nom ainsi que le référentiel font l'objet d'un dépôt de marque à l'Institut National de la Propriété Industrielle : n°4380472 / 4380317.

SOMMAIRE

SOMMAIRE

I. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Vision de LONGTIME®
Objectifs du label
Impact de la durabilité des systèmes de maintien de ou remise en température des aliments
Champs d'application
Organisation du référentiel
Système de contrôle
Normes et réglementations
Modes de preuves généraux

II. CADRAGE DU PÉRIMÈTRE PRODUIT

Périmètre produit
Hors périmètre produit

III. NOMENCLATURE DES PARTIES

IV. HIÉRARCHISATION PAR CATÉGORIE DES PARTIES

Parties d'habillage
Parties fonctionnelles
Parties prioritaires
Parties vulnérables
Parties consommables ou d'entretien

V. CLASSES DES CRITÈRES DE RÉPARABILITÉ

Système de classes
Profondeur de démontage des parties

VI. EXPOSITION AUX DÉFAILLANCES EXOGÈNES

Définition
Critères de défaillances exogènes
Définition des différentes phases
Évaluation du risque global de défaillance exogène

VII. CRITÈRES DU LABEL

Fiabilité

1. Résistance aux contraintes
2. Chaîne de production
3. Logistique
4. Chaîne d'approvisionnement
5. Plan de fiabilisation
6. Technologie de rupture
7. Taux de panne
8. Identification du produit
9. Exhaustivité des informations d'utilisation
10. Format des informations d'utilisation
11. Immobilisation prolongée

Réparabilité

12. Démontage des parties
13. Fixations et connecteurs des parties
14. Outillage
15. Environnement de travail
16. Niveau de compétence
17. Interface des pièces de rechange
18. Temps de disponibilité des pièces de rechange
19. Accessibilité des pièces de rechange aux publics cibles
20. Modalités de vente des pièces de rechange
21. Prix des pièces de rechange
22. Frais d'acheminement des pièces de rechange
23. Temps d'acheminement des pièces de rechange
24. Documentation relative aux scénarios de défaillances
25. Soutien au diagnostic des défaillances
26. Réinitialisation des réglages et mots de passe
27. Logiciel
28. Politique interne de résolution des défaillances
29. Contact du SAV
30. Services de retour
31. Condition de restitution
32. Produit de grande utilité
33. Temps de garantie
34. Exclusion de garantie

Cycle de vie

35. Protection de la santé, sécurité et environnement
36. Performance énergétique et/ou environnementale
37. Gestion de fin de vie des équipements
38. Gestion des emballages

VIII. TERMES, DÉFINITIONS, CLARIFICATIONS**IX. RESSOURCES BIBLIOGRAPHIQUES****X. JOURNAL DES ÉVOLUTIONS****XI. REMERCIEMENTS**

I. INFORMATIONS GÉNÉRALES

En s'appuyant sur les normes de la série EN45550 et en cohérence avec les normes EN45552 et EN45554, les référentiels spécifiques LONGTIME® précisent des éléments relatifs à l'étude de la robustesse, de la fiabilité et de la réparabilité de la famille produit associée.

L'ensemble des données qualitatives, semi-quantitatives ou quantitatives sont issues d'un processus de recherche et de consultation, tel qu'exigé par les normes en vigueur, et prennent en compte les références bibliographiques (études scientifiques, réglementations, normes...) et l'ensemble des parties prenantes ; à savoir : les metteurs sur le marché (fabricants, importateurs, distributeurs), leurs fournisseurs et/ou sous-traitants, les experts produits (réparateurs, installateurs, testeurs professionnels), les professionnels des pièces détachées, les reconditionneurs, les consommateurs, les associations de consommateurs, les associations environnementales et toutes parties prenantes pouvant apporter son concours sous réserve d'une plus-value et de la disponibilité des réseaux et des informations.

Vision de LONGTIME®

Ce projet s'inscrit dans une dynamique de mouvance sociétale avec la volonté d'aller en avant de la réglementation. Ce label est fait par des citoyens, pour des citoyens. Il apporte la certitude, que le produit porteur de la labellisation, est fabriqué pour une utilisation à long terme, comme le souhaitent la majorité des consommateurs et que ce dernier soit économiquement réparable.

LONGTIME® est un outil, simple, fort et efficace, créé afin d'informer le consomm'acteur soucieux de l'impact global de ses achats, mais aussi le consommateur désireux d'acquérir un produit ayant un rapport longévité/prix juste. Il tend également à mettre sur le devant de la scène les constructeurs soucieux de proposer des produits dont la durée de vie est optimisée.

Objectifs du label

Il s'agit par cette démarche d'encourager une consommation différente visant donc à produire différemment. La quasi-totalité des citoyens souhaite une transformation de la société de consommation avec un réel changement de paradigme technico-économique afin de consommer mieux et plus durablement.

Comme le démontrent les études « [Modélisation et évaluation environnementale de produits de consommation et biens d'équipement](#) » et « [Évaluation environnementale et économique de l'allongement de la durée d'usage de biens d'équipements électriques et électroniques à l'échelle d'un foyer](#) » de l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie Française (ADEME),

l'intérêt écologique est majeur, nous avons à l'échelle mondiale démultiplié en quelques décennies notre consommation de matières premières pour dépasser aujourd'hui, les 60 milliards de tonnes par an.

Le label influe sur la préservation des ressources planétaires, par une meilleure utilisation de celles-ci et sur la diminution des déchets.

De manière intuitive donc, se procurer un bien dont la durée de vie est optimisée favorise un usage raisonné des ressources de notre planète, réduit la sur-consommation et permet de

sortir du tout jetable et du gaspillage. Il ne s'agit pas de chercher des produits « immortels » mais bien de lutter contre la durée de vie trop courte des produits.

Impact de la durabilité des systèmes de maintien ou de remise en température des aliments

Allonger la durée de vie de chariots repas, d'armoires de réfrigérés ou de fours de remise ou de maintien en températures de quelques années peut permettre de réduire les résultats d'indicateurs des catégories d'impacts liés aux phases du cycle de vie amont à l'usage, en phase de fabrication. Dans les autres catégories d'impacts, le bénéfice de l'extension de la durée de vie dépendra largement de l'efficacité énergétique du produit de départ et du produit de remplacement, sachant que la durée de vie moyenne de ces équipements professionnels sont compris entre 7 et 10 ans.

Ainsi, remplacer un système de maintien ou de remise en température de façon précoce, avant 10 ans, peut être avantageux d'un point de vue environnemental si et seulement si le produit de remplacement présente une amélioration significative de sa performance énergétique.

Champs d'application

Le label est applicable à différentes familles produits dès lors qu'il y a un assemblage de pièces. LONGTIME® tend à couvrir les appareils domestiques, électroniques, électroportatifs, ameublement, matériel de loisirs, matériel professionnel... La gamme de produits est donc très vaste, mais exclut l'automobile, les produits textiles (hors maroquinerie), alimentaires, cosmétiques et chimiques.

Organisation du référentiel

Les critères sont ventilés dans 3 grandes familles et rassemblés en 9 catégories. La présentation des critères suit le schéma suivant :

Catégorie de critère
Sous-catégorie de critère

1. Numéro et nom du critère

Chaque critère est identifié par un numéro et un nom correspondant à sa thématique. Au total, il y a 38 critères.

Marqueur temporel

Un marqueur temporel est attribué à chaque critère du label selon la classification indiquée dans le tableau ci-dessous :

Critère T0	Ces critères doivent impérativement être respectés pour prétendre à la labellisation après l'audit initial (année N).
Critère T1	Ces critères doivent être respectés à minimum à 50% lors de l'audit. Ils entraîneront la mise en place d'actions correctives pour atteindre 100 % à l'année N+1.

CRITÈRE TRANSVERSE : Critère applicable à l'ensemble des catégories de produits

❖ Spécification ou Product Specific Requirement (PSR)

Critère spécifique dont la portée est adaptée à la catégorie de produit du référentiel.

Moyen de preuve : Détails des moyens de preuve requis et/ou pertinent pour l'évaluation du critère et de ses PSR

Système de contrôle

L'évaluation de la conformité aux critères du référentiel est assurée par un organisme de contrôle agréé et indépendant. Les audits sont menés par des auditeurs qualifiés, préalablement certifiés par le gestionnaire du label et formés de manière approfondie sur l'ensemble du programme LONGTIME®, garantissant ainsi un contrôle rigoureux et efficace. Chaque critère est évalué selon une approche conforme/non conforme.

Plus de détails sur le système de contrôle dans le processus de labellisation disponibles sur le lien : <https://www.longtimelabel.com/conditionslongtime>

Normes et réglementations

Les normes ou règlements cités dans le référentiel font appel aux versions les plus récentes et/ou à des équivalences parues au journal officiel de l'Union européenne.

Modes de preuves généraux

- Inspection visuelle par auditeur tierce partie mandaté lors de l'audit in-situ

Une série de documents et de procédures administratives sont utiles pour établir des preuves de conformité à différents critères :

- Spécifications techniques visées à l'article 12, paragraphe 5 du [RÈGLEMENT \(UE\) 2017/1369](#) présentent dans la Base de données de la Commission Européenne et relative à la conformité des produits (Base de donnée marquage CE)
- Spécifications techniques des composants, des matériaux, des revêtements et des processus internes ou des fournisseurs
- Certification qualité et label de type 1 ou 2 (ISO 9001, ISO 14001)
- Assurance qualité
- Données d'essais
- Données SAV
- Tout élément documentaire/logiciel permettant d'appuyer la conformité tels que :
 - Fiche technique produit interne
 - Outil d'analyse fonctionnelle
 - Étude de conception (fonctionnement, matériaux, contraintes d'usage)
 - Performances et tests d'endurance
 - Phase et essai qualitatif
 - Étude des taux de pannes
 - Notice d'utilisation
 - Notice d'entretien
- Conditions générales de vente

II. CADRAGE DU PÉRIMÈTRE PRODUIT

Le référentiel Système de maintien ou de remise en température des aliments se consacre aux appareils professionnels utilisés pour le maintien en liaison froide, le maintien en liaison chaude ou la remise en température pour permettre le maintien des aliments à des températures appropriées, garantissant la sécurité alimentaire des personnes qui les consomment.

Principalement utilisés dans les secteurs de la restauration, restauration collective et de la distribution alimentaire, ces appareils convertissent l'énergie électrique en chaleur grâce des éléments chauffants ou en froid grâce à des systèmes de réfrigération en s'appuyant sur des systèmes de régulation pour une distribution uniforme de la chaleur ou du froid.

À la différence des équipements fixes, les équipements mobiles sont conçus pour faciliter leurs déplacements dans divers environnements de travail et incluent des matériaux isolants de haute qualité pour maximiser l'efficacité énergétique.

Le référentiel sectoriel présent se consacre uniquement aux produits indiqués dans le périmètre suivant :

Périmètre produit

- Système mobile de remise et/ou de maintien en température à air pulsé
 - (technologie embarquée type navette)
 - (sans technologie embarquée type borne ou charriot)
- Système fixe de maintien et/ou de remise en température (type four, vitrine...)

Hors périmètre produit

- Chariot repas à induction
- Chariot repas à thermocontact
- Élément de cuisson domestique
- Matériels neutres

Dans la suite du référentiel, « **système mobile/fixe de remise et/ou de maintien en température** » est remplacé par « **Système de maintien/remise en T°** » chaque fois que cela est possible.

III. NOMENCLATURE DES PARTIES

Ce chapitre détaille une nomenclature type, représentative du groupe de produit cible mais non exhaustive. Les différentes parties présentes dans la nomenclature seront ensuite hiérarchisées par type de partie.

- **Ensemble structure**

- Châssis (profilé, tube, tôle)
- Pieds
- Capot (protection)
- Parois isolantes
- Parois intérieures
- Portes
- Charnières de portes
- Mécanisme de fermeture des portes (loqueteaux)
- Joint(s) d'étanchéité (portes)
- Déфлекteur
- Parois supérieure et inférieure
- Trappe de visite
- Grilles racks (plateau, bac)
- Échelle à plateau
- Support de bac
- Filtre

- **Ensemble transport**

- Roue directionnelle pivotante
- Support de roue (platine de fixation)
- Roulements
- Freins
- Poignée de préhension
- Pare-choc(s)
- Bumper(s) angle
- Joint(s) d'étanchéité (borne/chariot)

- **Ensemble affichage, commande**

- Afficheur analogique ou numérique (display)
- Bouton de commande (mécanique, tactile, sensitif)
- Sélecteur de programme, programmeur, commutateur
- Bandeau de commande
- Interrupteur

- **Ensemble électrique et électronique**

- Bornier de raccordement électrique
- Carte ou module électronique de puissance / alimentation
- Carte ou module électronique de commande
- Carte ou module électronique d'affichage
- Carte ou module de gestion du système de chauffe
- Capteurs et sondes type sonde de température (type CTN) ou thermostat

- › Carte ou module électronique IOT ou connectivité (Bluetooth, wifi...)
- › Connexions et/ou prises auxiliaires type USB ou Diagnostique
- › Filtre ou module antiparasite
- › Composant de puissance pour système de chauffe (triac et condensateur)
- › Condensateur de démarrage pour motoventilateur et compresseur
- › Système de verrouillage électronique (interrupteur, contacteur de position)
- › Récepteur de commande par onde (radio, wifi...)
- › Câbles internes, nappes de connexion
- › Câble d'alimentation électrique
- › Bornier électrique
- › Dispositif de protection contre la surchauffe/surintensité
 - Fusibles thermiques
 - Disjoncteur thermique réarmable
 - Protecteur ampérométrique de surintensité (fusible)
 - Thermostat de sécurité électromécanique (type Klaxon)
 - Sonde de température (type CTN)
- › **Ensemble frigorifique**
 - › Compresseur
 - › Condenseur (air, eau)
 - › Ventilateur condenseur (moteur, turbine ou hélices)
 - › Bouteille de liquide
 - › Évaporateur
 - › Motoventilateur (froid dynamique)
 - › Déshydrateur
 - › Électrovanne
 - › Détendeur
 - › Bac d'évaporation
- › **Ensemble chauffant**
 - › Résistance(s) (inférieur ou socle, supérieur ou voute, circulaire)
 - › Motoventilateur de chaleur (tangential, chaleur tournante, chaleur pulsée)
 - › Motoventilateur évaporateur
 - › Moufle (étanche) ou cavité
 - › Réservoir à eau (fonction hygrométrie)
 - › Pompe à eau (fonction hygrométrie)
- › **Ensemble étanchéité et stabilisation des liaisons mécaniques**
 - › Mécanisme d'étanchéité (joint torique, ring, lèvres, silicone...)
 - › Mécanisme de maintien (visserie, boulons, circlips, rondelles...)
 - › Mécanisme de stabilisation (ressort, entretoise, baquet, palier...)
 - › Mécanisme de translation (glissières)

IV. HIÉRARCHISATION PAR CATÉGORIE DES PARTIES

Parties d'habillage

Regroupe l'ensemble des pièces d'habillage du produit type capots permettant de protéger les composants internes de l'extérieur.

- **Ensemble structure**
 - Capot (protection)
 - Parois isolantes
 - Portes
 - Déфлекteur
 - Parois supérieure et inférieure
 - Trappe de visite

Parties fonctionnelles

Pièces liées au fonctionnement ou à l'utilisation du produit sans caractéristiques supplémentaires.

- **Ensemble structure**
 - Châssis (profilé, tube, tôle)
 - Pieds
 - Grilles racks (plateau, bac)
 - Échelle à plateau
 - Support de bac
- **Ensemble transport**
 - Roue directionnelle pivotante
 - Support de roue (platine de fixation)
 - Roulements
 - Freins
 - Poignée de préhension
 - Joints d'étanchéité (portes ou borne/chariot)
- **Ensemble électrique et électronique**
 - Bornier de raccordement électrique
 - Connexions et/ou prises auxiliaires type USB ou Diagnostique
 - Câbles internes, nappes de connexion

Parties prioritaires

Pièces fonctionnelles, mais caractérisées par une criticité avérée en cas de dysfonctionnement ou de panne (parfois appelées pièces critiques).

- **Ensemble structure**
 - Charnières de portes

‣ **Ensemble électrique et électronique**

- Bornier électrique
- Carte ou module électronique de puissance / alimentation
- Carte ou module électronique de commande
- Carte ou module électronique d'affichage
- Carte ou module de gestion du système de chauffe
- Capteurs et sondes type sonde de température (type CTN) ou thermostat
- Carte ou module électronique IOT ou connectivité (bluetooth, wifi...)
- Filtre ou module antiparasite
- Composant de puissance pour système de chauffe (triac et condensateur)
- Condensateur de démarrage pour moto ventilateur et compresseur
- Système de verrouillage électronique (interrupteur, contacteur de position)
- Récepteur de commande par onde (radio, wifi...)
- Dispositif de protection contre la surchauffe/surintensité
 - Fusibles thermiques
 - Disjoncteur thermique réarmable
 - Protecteur ampérométrique de surintensité (fusible)
 - Thermostat de sécurité électromécanique (type Klixon)
 - Sonde de température (type CTN)

‣ **Ensemble frigorifique**

- Compresseur
- Condenseur (air, eau)
- Ventilateur condenseur (moteur, turbine ou hélices)
- Bouteille de liquide
- Évaporateur, moto ventilateur (froid dynamique)
- Déshydrateur
- Électrovanne
- Détendeur

‣ **Ensemble chauffant**

- Résistance(s) (inférieur ou socle, supérieur ou voute, circulaire)
- Motoventilateur de chaleur (moteur électrique et turbine)
- Motoventilateur évaporateur (moteur électrique et turbine)
- Moufle (étanche) ou cavité
- Pompe à eau (fonction hygrométrie)

Parties vulnérables

Les pièces exposées à un taux de casse accidentelle utilisateur élevé.

‣ **Ensemble structure**

- Mécanisme de fermeture des portes (loqueteaux)

‣ **Ensemble transport**

- Pare-choc(s)
- Bumper(s) angle

- › **Ensemble frigorifique**
 - › Bac d'évaporation
- › **Ensemble chauffant**
 - › Réservoir à eau (fonction hygrométrie)
- › **Ensemble électrique et électronique**
 - › Câble d'alimentation électrique

Parties consommables ou d'entretien

Les pièces consommables regroupent les parties vouées à être remplacées plus ou moins fréquemment en fonction du modèle de dégradation sur la durée de vie totale du produit. Les pièces d'entretien nécessitent un entretien à intervalles réguliers afin de maintenir le produit dans un état de fonctionnement optimal.

- › **Ensemble structure**
 - › Joint(s) d'étanchéité (portes)
 - › Filtre(s)
 - › Parois intérieures
- › **Ensemble transport**
 - › Joint(s) d'étanchéité (borne/chariot)

V. CLASSES DES CRITÈRES DE RÉPARABILITÉ

Système de classes

Les critères présents dans la famille « Réparabilité » utilisent un système de classes permettant de hiérarchiser le niveau d'exigence pour chaque type de partie.

Ces classes peuvent s'échelonner de A à E.

La classe A représente les meilleures pratiques de réparabilité. Les classes inférieures (B, C, pouvant aller jusqu'à D ou E) témoignent d'un niveau décroissant de pertinence des pratiques, mais doivent toujours s'étudier en regard des pratiques du marché.

La définition des classes fait l'objet d'une étude pour chaque référentiel afin d'identifier les meilleures pratiques du marché.

Profondeur de démontage des parties

Le compte des étapes de démontage démarre lorsque l'appareil est encore connecté au réseau électrique. Une étape est une opération permettant d'aboutir à la dépose d'une pièce ou à un changement d'outil. Exemple :

- Retirer le couvercle en le faisant glisser avec la main = 1 étape
- Retirer le couvercle en dévissant 4 vis Phillips = 1 étape
- Retirer le couvercle en dévissant 2 vis Phillips et 2 vis Torx = 2 étapes

VI. EXPOSITION AUX DÉFAILLANCES EXOGÈNES

Définition

Une défaillance exogène se réfère à un défaut ou à un problème du produit manufacturé qui survient en raison de facteurs externes ou de conditions qui échappent au contrôle du fabricant ou du producteur.

Par opposition à une défaillance endogène, qui est liée à des problèmes internes (conception, fabrication, qualité), une défaillance exogène est généralement le résultat de circonstances extérieures peu prévisibles (ex : conditions environnementales extrêmes, accidents de transport, manipulations inappropriées de la part de l'utilisateur final, pannes de composants provenant de fournisseurs tiers...).

La gestion des défaillances exogènes dans la fabrication de produits peut impliquer la mise en place de mesures de contrôle de la qualité, de tests rigoureux, de gestion de la chaîne d'approvisionnement, de garanties et de politiques de retour pour faire face aux problèmes pouvant survenir en raison de ces facteurs externes.

Critères de défaillances exogènes

Risque lié à l'utilisateur : Traduit l'aptitude au respect des conditions d'utilisation face au poids des contraintes d'utilisation.

Niveaux associés :

- **Faible** : l'utilisateur respecte scrupuleusement les règles d'emploi du produit, notamment pour des raisons de qualité et de sécurité
- **Moyen** : l'utilisateur respecte généralement les règles d'emploi du produit
- **Élevé** : l'utilisateur peut ne pas respecter les règles d'emploi du produit à cause d'un contexte d'utilisation difficile, une recherche d'efficacité ou de gain de temps

Manipulation du produit : Traduit la possibilité de fausses manipulations, chocs, chutes.

Niveaux associés :

- **Faible** : Non manipulé
- **Moyen** : Manipulation sans déplacement ni démontage
- **Élevé** : Manipulation avec déplacement ou démontage

Exposition aux intempéries : Traduit l'exposition à la pluie, la grêle, le givre, le vent, le sable, la foudre, la poussière, le brouillard salin...

Niveaux associés :

- **Faible** : Exposition nulle (intérieur habitation)
- **Moyen** : Exposition indirecte (soute, hall de gare)
- **Élevé** : Exposition directe (extérieur) pour une période prolongée.

Définition des différentes phases

- **Inactivité** : L'appareil est alimenté, mais ne réalise aucune tâche active. Il est dans un état où il n'est pas utilisé pour des fonctions spécifiques et n'exécute pas d'opérations en arrière-plan.
- **Veille** : L'appareil est dans un état de basse consommation, avec des composants principaux réduits au minimum, mais capable de maintenir certaines fonctions ou de répondre à des interactions.
- **Transport** : Uniquement pour les équipements mobiles, cette phase correspond au transport entre les cuisines et les lieux de services.
- **Chauffe** : L'appareil est opérationnel, en train d'exécuter des tâches, et consomme une quantité de l'énergie en raison de son fonctionnement actif. C'est la phase où l'appareil est le plus sollicité et utilise toutes ses fonctionnalités disponibles pour répondre aux besoins de l'utilisateur.
- **Service** : Cette phase indique une utilisation forte du produit en matière de déplacement, d'ouverture et de fermeture et plus généralement en manipulation.
- **Nettoyage** : Cette phase concerne l'entretien régulier de l'appareil pour optimiser ses performances et garantir son bon fonctionnement à long terme. Elle inclut des tâches d'hygiène, mais également des tâches liées à la maintenance physique et logicielle, visant à prévenir les problèmes et à améliorer la durée de vie de l'appareil.
- **Stockage/Remisage** : Cette phase correspond à la période pendant laquelle l'appareil n'est pas activement utilisé et/ou placé dans un environnement de stockage

Phases	Risque utilisateur	Manipulation produit	Exposition intempéries	Risque global
Inactivité	Moyen	Faible	Faible	Faible
Veille	Faible	Faible	Faible	Faible
Transport	Élevé	Élevé	Faible	Élevé
Chauffe	Faible	Moyen	Faible	Faible
Service	Élevé	Élevé	Faible	Élevé
Nettoyage	Moyen	Élevé	Faible	Moyen
Stockage Remisage	Moyen	Faible	Faible	Faible

Évaluation du risque global de défaillance exogène

MOYEN

Cette catégorie de produit est soumise à un risque de défaillances exogènes relativement important. Sur les différentes phases, les principaux risques de défaillances exogènes pour les système de maintien ou de remise en températures sont plus important sur les systèmes mobiles et se traduisent principalement par :

- **Inactivité prolongée**
 - Stockage dans un lieu insuffisamment ventilé traduisant un risque d'oxydation
 - Stockage dans un état de nettoyage non satisfaisant traduisant un risque de moisissure
- **Transport**
 - Phase de mobilité traduisant de nombreux risques de chocs, d'impacts et de vibrations pour l'ensemble du produit. Un mauvais respect des conditions de sécurisation du produit majore le risque
- **Chauffe**
 - Risque de non-respect des consignes de température des aliments introduits dans le système ou sélection de programme non adapté
- **Service**
 - En phase de service, le produit peut être soumis à des phases d'utilisation intensives couplées à des déplacements fréquents avec des risques importants pour les portes et la structure
- **Nettoyage**
 - Risque d'utilisation de méthodes de nettoyage non adaptées aux produits

VII. CRITÈRES DU LABEL

Fiabilité

Conception

1. Résistance aux contraintes

Critère T0

Le producteur identifie les fonctions du produit et de ses parties ainsi que les contraintes d'usage critiques associées. Il témoigne de choix de conception durables, optimisés par des stratégies de fiabilité et/ou de réparabilité.

Modes de preuves généraux complétés par un ensemble de données appropriées aux sous-critères dont l'application de normes de tests relatives au produit :

- EN 378-1+A1 Systèmes frigorifiques et pompes à chaleur - Exigences de sécurité et d'environnement - Partie 1 : exigences de base, définitions, classification et critères de choix
- EN 60068-2-38 (résistance des composants à la température et l'humidité)
- Engagement en garantie du fabricant.

❖ Résistance aux contraintes mécaniques

- Robustesse des éléments chauffants face à l'usure
 - Résistance inox ou résistance blindée adaptée à une sollicitation professionnelle
 - Robustesse mécanique du fil résistif
 - Résistance à la traction d'au moins 90 N/mm² à 900 degrés Celsius
 - Point de rupture à l'élongation à partir de 27% de la taille de l'échantillon
 - Point de fusion à partir de 1260°
 - Robustesse du fils électrique chargé d'alimenter la résistance
 - Température de fonctionnement résistant à minima à 180 degrés Celsius
- Rigidité de la structure et tolérance des ensembles, sous-ensembles et assemblages aux vibrations
- Résistance mécanique du groupe froid
 - Dimensionnement du compresseur adapté au meuble
 - Dimensionnement adapté de l'échangeur de chaleur par rapport au compresseur
 - Réduction du nombre de démarrages du condensateur par heure ; 6 à 10 cycles par heure
 - Absorption des vibrations du compresseur par ressort ou autre système insensible à l'oxydation
- Design produit et sélection de matériaux adaptés aux risques de chocs en phase de mobilisation
- Roues ou systèmes de déplacement résistants aux chocs
- Câble d'alimentation résistant aux contraintes de traction, flexion, cisaillement, torsion

Modes de preuves :

- Essais de résistance aux forces de compression des capots : type ISO 604, ISO 5893
- Essais de résistance aux chocs : type DIN EN ISO 148-1 (Charpy), MIL-STD-810
- Essais de résistance à la perforation sous l'effet d'un choc : type ISO 6603-1:2000

- › *Essais de bending sur le câble d'alimentation : type IEC 60227-2*
- › *Essais de résistance des connecteurs : type EN 60512 et IEC 6176*
- › *Essais de résistance des roues : type EN 12527 et ISO 22878*

❖ **Résistance aux contraintes thermiques**

- › Résistance aux cycles thermiques et à la surchauffe
 - › Dimensionnement des composants adaptés aux conditions d'utilisation prolongées et aux cycles thermiques répétés, particulièrement pour les composants critiques (relais, triac, condensateurs)
 - › Régulation thermique (ventilation & refroidissement) et protection efficace (aération, espacement, dissipateur de chaleur...) des composants thermosensibles face à la chaleur de la cavité.
 - › Capteurs thermiques permettant de préserver l'intégrité du produit en cas d'élévation soudaine de température
 - › Architecture thermique des cartes électroniques optimisée :
 - Découplage thermique et/ou coupure préventive
 - Utilisation de dissipateur de chaleur
 - Et/ou utilisation d'un système de refroidissement par flux naturel ou par moto ventilateur
 - › Présence d'un système de protection thermique et de refroidissement du compresseur
 - › Protection thermique préventive ou ampérométrique des moteurs électriques (rotor) par fusibles, disjoncteurs magnétothermiques et/ou relais de surcharge
 - › Préservation de la batterie en cas d'utilisation intensive via BMS et gestion de la puissance
 - › Endurance esthétique des matériaux et des finitions de recouvrement face aux cycles de chauffe

Mode de preuve généraux et :

- › *Caractérisation des parties et des processus par données techniques, tests d'usure et de vieillissement ou de durée de vie accéléré type ASAH*
- › *Tests de conditions aux limites (temps de fonctionnement continu, caractéristiques électroniques d'entrée telles que plage de tension)*

❖ **Résistance aux contraintes électriques**

- › Résistance aux surtensions électriques et aux variations du réseau électrique
 - › Circuit de protection EOS ou fusible de surtension
 - › Protection des composants électrique et électronique contre les risques de décharge électrostatique
- › Durabilité des condensateurs (permanent, démarrage) :
 - › Classe B minimum (10000 heures)

Modes de preuves :

- › *Essais de robustesse EOS : type IEC-61000-4-5*
- › *Essais de résistance aux décharges électrostatiques : type IEC-61000-4-2*
- › *La batterie doit pouvoir supporter un minimum de 300 cycles de charge avec au moins 80 % de la capacité nominale selon la norme IEC 61960-3*

- › *Relais et contacteurs certifiés pour 200 000 cycles minimum sur les caractéristiques du réseau électrique Français. Limiteur de température certifié pour 20 000 cycles sous 256 Vac/10A et 10 000 cycles sous 256 Vac/16A. Conformité réglementaire des condensateurs par tierce partie (type ENAC). Caractérisation des processus et des revêtements par données techniques, tests d'usure et de vieillissement.*

❖ **Résistance aux contraintes d'étanchéité**

- › Protection des composants contre les corps intrusifs (poussières, résidus alimentaires)
 - › Préservation des mototurbine des risques d'encrassement
 - › Joint d'étanchéité mototurbine de qualité supérieure
- › Étanchéité des contacts électriques et électroniques assurée par le design produit ou par des éléments de conception compatibles avec les objectifs de promotion de la réparabilité
- › Roulement de mototurbine résistant à la corrosion et adapté au milieu humide (type céramique (RSL))
- › Indice de protection IPX4 minimum pour les produits passant en tunnel de lavage
- › Protection des éléments internes contre les agressions (poussière, humidité, projection d'eau...) avec Indice de protection IP 20

Modes de preuves généraux

❖ **Résistance aux liquides et à l'oxydation et aux produits chimiques**

- › Acier inoxydable contenant au minimum 16% de Chrome
- › Pales turbine ou ventilateur en acier inoxydable
- › Ailettes d'évaporateur du groupe froid résistantes à la corrosion
- › Résistance des surfaces aux produits de nettoyage et de désinfection récurrent, en particulier les surfaces extérieures et les surfaces exposées aux aliments

Modes de preuves : Certificat de provenance et de caractérisation Inox AISI 304

Production

2. Chaîne de production

Critère T0

Le producteur justifie de processus lui permettant de contrôler et conserver une qualité constamment élevée de fabrication et d'assemblage dans la phase de production.

- ❖ Le(s) site(s) principal(aux) impliqué(s) dans la production du produit possède(nt) une certification liée à une norme internationale de gestion et management de la qualité.
 - › Site impliqué dans la fabrication du système de régulation ISO 9001
 - › Site impliqué dans la fabrication des cartes électroniques ISO 9001
 - › Site impliqué dans la fabrication des éléments résistifs ISO 9001
 - › Site impliqué dans la fabrication du circuit réfrigéré ISO 9001

Modes de preuves : Contrôle qualité annuel du site de production et de sa chaîne de production par tierce partie à minima. Démonstration du respect des principes de l'ISO 9001

par vérification des procédures qualité ou par équivalence dans d'autres certifications. Pour les entreprises de plus de 250 salariés et pour les sous-systèmes identifiés en PSR (en cas de sous-traitance), certification ISO 9001 délivrée par un organisme de contrôle tierce partie et accrédité.

3. Logistique

Critère T0

Le producteur réduit les risques pour la fiabilité des composants et ensembles grâce à des processus qualité efficaces de gestion des conditions d'approvisionnement, de conditionnement, de stockage, de manutention et de transport.

- ❖ Contrôle et gestion des stocks
 - L'état des produits en stock et des matières transformables fait l'objet d'un suivi régulier, avec des processus dédiés pour vérifier et estimer le temps de déchargement, la date de fabrication et le mode de transport (identifiant unique).
 - L'environnement des aires de stockage est maîtrisé et spécifiquement adapté aux composants et matériaux des produits
- ❖ Procédures de manutention et de transport
 - Afin d'éviter toute détérioration du produit lors des mobilisations (livraison, manipulation, transport) et particulièrement du compresseur, du circuit frigorifique et des panneaux d'habillage, des procédures spécifiques de manutention sont définies et contrôlées.
- ❖ Traçabilité et protection du produit
 - Une traçabilité exhaustive permet d'identifier et de connaître l'histoire du produit, y compris les composants et la documentation associés à son cycle de vie.

Modes de preuves généraux

4. Chaîne d'approvisionnement

Critère T0

Au sein de sa chaîne de valeur, le producteur détaille la performance de sa gestion qualité liée à la fiabilité des biens ou services de ses fournisseurs en lien direct avec ses phases de fabrication.

- ❖ Une attention particulière sera accordée aux éléments suivants :
 - Relais (certification qualité par tierce partie obligatoire)
 - Condensateur (certification qualité par tierce partie obligatoire)
 - Thermostat (certification qualité par tierce partie obligatoire)
 - Module(s) ou carte(s) électronique (certification qualité par tierce partie obligatoire)
 - Résistance(s) (certification qualité par tierce partie obligatoire)
 - Compresseur (certification qualité par tierce partie obligatoire)
 - Électrovanne (certification qualité par tierce partie obligatoire)

Modes de preuves : Contrôle qualité annuel du site de production et de sa chaîne de production par tierce partie à minima. Démonstration du respect des principes de l'ISO 9001

par vérification des procédures qualité ou par équivalence dans d'autres certifications. Pour les entreprises de plus de 250 salariés et pour les sous-systèmes identifiés en PSR (en cas de sous-traitance), certification ISO 9001 délivrée par un organisme de contrôle tierce partie et accrédité.

Maîtrise de la qualité

5. Plan de fiabilisation

Critère T0

Le producteur fournit un historique des versions de son produit et identifie les changements mis en œuvre pour améliorer la durabilité du produit.

- ❖ Le fabricant est en mesure de démontrer les points suivants :
 - Identification et suivi des défaillances par les services techniques du fabricant ou de ses filiales, avec statistiques à l'appui
 - Signalement documenté des défaillances selon des processus structurés et systématiques aux services centraux (Technique/Qualité/R&D)
 - Traitement des rapports par les services de R&D, avec des modifications concrètes apportées aux produits pour améliorer constamment leur fiabilité et leur durabilité
 - Suivi des modifications apportées et mesure statistique de leur impact pour attester de l'efficacité des améliorations apportées

Modes de preuves : Attestation fournisseur et démonstration de la gestion qualité à l'organisme de contrôle mandaté lors de l'audit in situ.

6. Technologie de rupture

Critère T0

Le producteur renseigne la part de technologie de rupture embarquée par le produit et identifie les fonctions qui y sont associées. Il démontre la fiabilité de cette technologie, d'autant plus si celle-ci concerne une fonction primaire. Ceci s'applique aussi bien aux innovations matérielles que logicielles.

Modes de preuves généraux

7. Taux de panne

Critère T1

Le producteur assure le suivi des taux de défaillances effectives et/ou des indicateurs par partie du produit afin de surveiller la fiabilité du produit au moins jusqu'à la mise sur le marché de la dernière unité du modèle concerné.

- ❖ Une attention particulière sera accordée aux défaillances suivantes :
 - Défaillance des ensembles thermique (groupe froid et chaud)
 - Résistance défaillante
 - Défaillance de la ventilation des enceintes chaudes ou froides (moteur électrique, roulement, alimentation)

- Défaillance du circuit réfrigéré
- Défaillance de régulation thermique :
 - Sonde de température (CTN) défaillante
 - Thermostat défaillant
- Défaillance électronique
 - Carte de puissance défaillante (condensateur, relais, Triac)
 - Carte électronique de régulation défaillante
 - Module ou carte électronique d'affichage

Modes de preuves généraux

Informations d'utilisation

8. Identification du produit

Critère T0

Le producteur utilise une méthode permettant l'identification sans équivoque du produit et de sa version par les parties intéressées afin de maximiser les processus de maintenance et de gestion des défaillances.

Modes de preuves généraux

9. Exhaustivité des informations d'utilisation

Critère T0

Le producteur édite une notice détaillant les conseils d'utilisation et d'entretien du produit et propose à l'utilisateur un plan de maintenance. Ces informations, également accessibles en ligne, doivent être exhaustives et pertinentes afin de diminuer le taux de défaillance exogène et encourager des modes d'utilisation responsables.

- ❖ Le fabricant informe clairement l'utilisateur sur le ou les scénarios d'utilisation permettant de réduire au maximum la consommation énergétique de l'appareil et explicite les différences de consommation entre les différents modes de fonctionnement si nécessaire (prêt à fonctionner, veille profonde, arrêt complet...).
- ❖ Le fabricant propose un plan de maintenance et insiste sur la nécessité de l'entretien du groupe froid (nettoyage, dépoussiérage, dégraissage).

Modes de preuves généraux

10. Format des informations d'utilisation

Critère T1

Le producteur édite un livret d'utilisation et de conseil d'entretien clair, simple et accessible (taille de police, vocabulaire, langue et qualité d'impression adaptés), afin d'être aisément compréhensible par les utilisateurs finaux.

- ❖ Le manuel d'entretien doit être accessible à tous, gratuitement.

- ❖ Les instructions relatives au remplacement de la batterie doivent être accessibles à tous, gratuitement, en ligne pendant 10 ans.

Modes de preuves généraux

11. Immobilisation prolongée

Critère T0/T1

Le producteur identifie les risques de défaillance liés à une période d'immobilisation prolongée du produit. Il informe l'utilisateur final des conditions d'usage nécessaires pour prévenir de ces risques.

- ❖ Applicable : Famille produit sensible au non-usage en cas d'immobilisation prolongée.
Risque d'oxydation dans les aires de stockage non adaptées et de moisissure en cas de non-respect des procédures de nettoyage
- ❖ Durée cohérente à partir de laquelle le non-usage est défini : 1 mois

Modes de preuves généraux

Réparabilité

Réparabilité Technique

12. Démontage des parties

Critère T0

La profondeur de démontage est adaptée à la catégorie des parties du produit et le temps de démontage est cohérent par rapport au type de profil étant normalement capable de réaliser le processus.

- Classe A : ≤ 5 étapes et moins de 10 minutes
- Classe B : entre 5 et 10 étapes et moins de 15 minutes
- Classe C : entre 10 et 15 étapes et moins de 30 minutes
- Classe D : plus de 15 étapes et plus de 40 minutes

Types de parties	Classe
Habillage	B
Fonctionnelles	D
Prioritaires	C
Vulnérables	B
Consommables	A

Modes de preuves généraux

13. Fixations et connecteurs des parties

Critère T0

Les fixations et les connecteurs ont des caractéristiques d'amovibilité et de réutilisation adaptées à la catégorie des parties du produit. Un système permettant la localisation de ces fixations non visibles est mis en place.

- Classe A : Réutilisables
- Classe B : Amovibles
- Classe C : Ni amovibles ni réutilisables

Types de parties	Classe
Habillage	A
Fonctionnelles	B
Prioritaires	B
Vulnérables	A
Consommables	A

- ❖ Les fixations des différentes parties prioritaires du produit ayant à la fois une fonction mécanique et électrique doivent être amovibles et réutilisables (Classe A norme EN45554)

Dans le cas où le système de fixation ne pourrait être réutilisé, celui-ci doit être fourni avec la partie de remplacement pour permettre la résolution du scénario de défaillance ou de maintenance.

Modes de preuves généraux

14. Outillage

Critère T0

Les outils nécessaires à la réparation et/ou au démontage doivent être adaptés à la catégorie des parties du produit.

- Classe A : réparations réalisables sans outils, avec outils fournis ou [outils de base](#)
- Classe B : réparations réalisables avec des outils spécifiques à la famille de produits
- Classe C : réparations réalisables avec d'autres outils disponibles dans le commerce
- Classe D : réparations réalisables avec des outils propriétaires
- Classe E : réparations impossibles à effectuer à l'aide d'un outil existant

Types de parties	Classe
Habillage	A
Fonctionnelles	B
Prioritaires	B
Vulnérables	A
Consommables	A

- ❖ Tolérance admise pour les outils propriétaires fournis ou prêté à la demande, sans coût supplémentaire, avec la pièce de rechange.
- ❖ La batterie est amovible. Elle est considérée comme amovible lorsqu'elle peut être retirée individuellement de l'équipement, sans outils ou à l'aide d'outils courants disponibles dans le commerce, ou avec des outils fournis gratuitement avec l'équipement ou la batterie.

Modes de preuves généraux

15. Environnement de travail

Critère T0

Les scénarios de réparation spécifiques au produit s'effectuent dans un environnement de travail adapté à la catégorie des parties du produit.

- Classe A : Environnement d'utilisation
- Classe B : Environnement de l'atelier
- Classe C : Environnement de production

Types de parties	Classe
Habillage	A

Fonctionnelles	B
Prioritaires	B
Vulnérables	A
Consommables	A

Modes de preuves généraux

16. Niveau de compétence

Critère T1

Le niveau de compétence technique requis pour effectuer une réparation est cohérent avec la catégorie des parties impliquées.

- Classe A : Novice
- Classe B : Généraliste
- Classe C : Expert
- Classe D : Fabricant ou expert agréé
- Classe E : Impossible à réaliser avec les compétences existantes

Types de parties	Classe
Habillage	B
Fonctionnelles	C
Prioritaires	C
Vulnérables	B
Consommables	B

Modes de preuves généraux

17. Interface des pièces de rechange

Critère T0

Les différentes parties du produit et leurs interfaces de connexion présentent des pratiques de standardisation adaptées aux attentes de réparabilité de la famille produit.

- Classe A : Partie standard avec interface standard
- Classe B : Partie standard ou propriétaire avec interface standard
- Classe C : Partie propriétaire avec interface non standard

Types de parties	Classe
Habillage	B
Fonctionnelles	B
Prioritaires	B
Vulnérables	B
Consommables	B

- ❖ Les pratiques de sérialisation de pièces sont interdites.
- ❖ Les pièces de remplacement doivent être des pièces de rechange adaptables ou compatibles, des pièces d'occasion, des pièces reconditionnées, des pièces réutilisées ou des pièces issues de l'économie circulaire, sans empêcher le bon fonctionnement du produit une fois que la pièce y a été intégrée.

Modes de preuves généraux

Réparabilité organisationnelle

18. Temps de disponibilité des pièces de rechange

Critère T0

Le temps de mise à disposition des pièces de rechange (PR) est au moins égal à la durée de vie attendue de la catégorie produit et de ses différentes parties. La durée d'accessibilité s'évalue à partir de la mise sur le marché de la dernière unité du modèle concerné.

- Classe A : Accessibilité à long terme (10 ans)
- Classe B : Accessibilité à moyen terme (5 à 10 ans)
- Classe C : Accessibilité à court terme (2 à 5 ans)
- Classe D : Aucune information sur la durée de l'accessibilité

Types de parties	Classe
Habillage	A
Fonctionnelles	A
Prioritaires	A
Vulnérables	A
Consommables	A

- ❖ Dans le cas où une pièce de rechange n'est pas disponible auprès du fabricant ou de son réseau de distribution, le fabricant fournit clairement à l'utilisateur, par le biais de la documentation mise à sa disposition, les informations et/ou les caractéristiques des pièces lui permettant d'utiliser à la place une pièce de rechange adaptable ou compatible disponible sur le marché pendant une période au moins égale à celle spécifiée dans le tableau ci-dessus

Modes de preuves généraux

19. Accessibilité des pièces de rechange aux publics cibles

Critère T1

Le producteur assure la mise à disposition des pièces de rechange pour les groupes cibles normalement adaptés à la catégorie des parties.

- Classe A : Accessible aux utilisateurs finaux

- Classe B : Accessible aux prestataires de services de réparation indépendants
- Classe C : Accessible aux prestataires de services agréés par le fabricant
- Classe D : Accessible uniquement au fabricant

Types de parties	Classe
Habillage	A
Fonctionnelles	B
Prioritaires	B
Vulnérables	A
Consommables	A

- ❖ Les pièces de rechange et la procédure pour les commander sont mises à la disposition du public sur le site web à accès libre du fabricant, jusqu'à la fin de la période de disponibilité de ces pièces de rechange.

Modes de preuves généraux

20. Modalités de vente des pièces de rechange

Critère T1

Le producteur détaille les modalités de vente de ses pièces de rechange. Elles reflètent la nomenclature du produit et ne sont pas vendues de façon groupée sauf si cela est justifié par des raisons de conception, de calibration, et/ou économiques cohérentes et vérifiables.

- ❖ Une attention particulière sera accordée aux pièces incluses dans les catégories suivantes :
 - Parties prioritaires
 - Partie vulnérables
 - Partie consommables

Modes de preuves généraux

21. Prix des pièces de rechange

Critère T1

La valeur d'une des pièces de rechange ne doit pas dépasser un pourcentage maximum du prix de vente HT conseillé. Une tolérance est admise pour les pièces dont le PRU dépasse le pourcentage précisé.

- ❖ Pourcentage maximum du prix d'une des pièces par rapport au prix du produit : 25%
- ❖ Le fabricant étudie et propose clairement à l'utilisateur, par le moyen d'information de son choix, des scénarios de réparation permettant de limiter les coûts de réparation à 30 %, y compris la TVA, les frais d'expédition éventuels, la pièce de rechange et le temps de travail du réparateur. Ces scénarios s'appliquent en cas de défaillance d'une seule pièce.

Modes de preuves généraux

22. Frais d'acheminement des pièces de rechange

Critère T1

Le producteur délivre les pièces de rechange au réel des frais d'envoi et de préparation ou propose des solutions alternatives réduisant le coût de réception des pièces.

Modes de preuves : Inspection visuelle et démonstration en temps réel à l'organisme de contrôle mandaté lors de l'audit documentaire ou de l'audit in situ.

23. Temps d'acheminement des pièces de rechange

Critère T1

Le producteur démontre sa capacité à fournir des pièces de rechange aux parties intéressées en moins de 5 jours ouvrables.

Modes de preuves généraux

24. Documentation relative aux scénarios de défaillances

Critère T1

Le producteur rend accessible les informations et les instructions pertinentes relatives à la résolution des scénarios de défaillance et/ou à la réalisation du plan de maintenance.

Celles-ci sont également adaptées à la catégorie produit et aux groupes de publics cibles.

La durée minimale de disponibilité des informations est précisée ci-dessous.

- Classe A : Accessible à tous publics sans restriction
- Classe B : Accessible aux prestataires de services de réparation indépendants
- Classe C : Accessible aux prestataires de services de réparation autorisés par le fabricant
- Classe D : Accessible au fabricant uniquement

Documentation exhaustive	Classe	Temps de mise à disposition
Schémas de démontage, remontage si nécessaire ou vues éclatées	A	10 ans
Schémas de câblage et de raccordement	B	10 ans
Schémas des cartes électroniques	C	10 ans
Instructions pour le remplacement de la batterie et des consommables	A	10 ans
Un manuel technique d'instructions relatives à la résolution des scénarios de défaillance	B	10 ans
Une liste du matériel de réparation et de tests nécessaires	B	10 ans
Les informations concernant les composants et le diagnostic (telles que les valeurs théoriques minimales et maximales pour les mesures)	B	10 ans
Codes d'erreur et de diagnostic	A	10 ans
Instructions relatives au logiciel, y compris la réinitialisation	B	10 ans

Accès aux incidents signalés et enregistrés dans l'équipement	B	10 ans
Bulletins techniques	B	10 ans
Instructions sur la manière de contacter le service clientèle et contacts spécifiques associés	A	10 ans
Information sur le prix des pièces détachées	A	10 ans

Modes de preuves généraux

25. Soutien au diagnostic des défaillances

Critère T0

Le producteur communique des informations et/ou déploie des mécanismes d'aide au diagnostic facilitant l'identification des scénarios de défaillances.

- Classe A : Interface intuitive
- Classe B : Interface codée avec tableau de référence public
- Classe C : Interface matérielle/logicielle accessible au public
- Classe D : Interface propriétaire
- Classe E : Impossible quel que soit le type d'interface

❖ Classe A : Système de soutien au diagnostic possédant une interface intuitive ou codée avec accès public au tableau de référence.

OU

❖ Le site internet de vente du fabricant ou de partenaires de distribution dispose d'une interface de diagnostic de panne de type arbre de défaillances.

Modes de preuves généraux

Évolutivité

26. Réinitialisation des réglages et mots de passe

Critère T0

Dans le cadre d'une réparation ou d'une cession à un tiers, le produit dispose de processus de gestion des données utilisateurs permettant une réutilisation performante et sécurisée.

- Classe A : Réinitialisation intégrée
- Classe B : Réinitialisation externe
- Classe C : Réinitialisation service
- Classe D : Aucune réinitialisation

❖ Classe A : La restauration des valeurs d'usine s'effectue via une fonction intégrée au produit.

Modes de preuves généraux

27. Logiciel

Critère T0

Le producteur veille au maintien des performances d'origine de son produit lors des mises à jour du système d'exploitation et/ou du firmware et opère une différenciation entre les mises à jour évolutives et les [mises à jour correctives](#). L'utilisateur est informé des conséquences des mises à jour et son consentement est requis.

- ❖ Le temps minimum de disponibilité des mises à jour est de 8 ans pour les produits équipés de fonctionnalités [IOT](#)

Modes de preuves généraux

Qualité du service après-vente

28. Politique interne de résolution des défaillances

Critère T1

Le producteur, en cas de défaillance de ses produits, mène une politique de réparation ou de reconditionnement plutôt que de remplacement, sauf si la réparation est plus onéreuse que le remplacement, en prenant en compte le souhait des utilisateurs.

Modes de preuves généraux

29. Contact du SAV

Critère T1

Le producteur démontre que l'ouverture d'un dossier SAV n'excède pas 2 jours ouvrables et que le temps moyen de résolution du dossier encourage la réparation.

- ❖ Compte tenu de la typologie de la famille produit, le délai est 24h maximum

Modes de preuves généraux

30. Services de retour

Critère T0

Le producteur met à disposition de l'utilisateur final des services de retour adaptés à la catégorie de produit et cohérents par rapport à son réseau de distribution, indépendamment de l'état des garanties.

- Classe A : Options de retour complètes
 - Classe B : Options de retour basiques
 - Classe C : Pas d'option de retour
- ❖ Classe B : Service de retour basique avec à minima des conditions de retour par voie postale ou en point de distribution/collecte

Modes de preuves généraux

31. Condition de restitution

Critère T0

La restitution de l'emballage d'origine ne peut être exigée pour la prise en charge du produit en réparation à partir du moment où celui-ci est emballé et protégé autant qu'il pouvait l'être lors de l'achat.

Modes de preuves généraux

32. Produit de grande utilité

Critère T1

Dans son réseau et pour les catégories de produit considérées de « grande utilité », le producteur réduit au maximum le temps du processus de réparation jusqu'à restitution du produit à l'utilisateur final.

❖ Applicable

Modes de preuves généraux

33. Temps de garantie

Critère T0

Le temps de garantie avec présomption d'antériorité du défaut ne peut être inférieur à 24 mois.

Modes de preuves généraux

34. Exclusion de garantie

Critère T0

Dans ses conditions générales de garantie, le producteur n'introduit pas d'exclusion (s) abusive(s) au regard de l'utilisation normale du produit.

Exemples d'exclusions abusives identifiées

- ❖ Micro-rayure de surface
- ❖ Trace de poussière

Modes de preuves généraux

Cycle de vie

La durabilité élargie

En démontrant une certification de son produit par un écolabel de type 1, le fabricant valide automatiquement le respect de tous les critères de la catégorie « cycle de vie ».

Modes de preuves : Certification de type 1 selon la norme ISO 14024 à partir de la liste ci-dessous

- EPEAT
- Blue Angel
- Eco-rating
- Ecolabel Européen

35. Protection de la santé, sécurité et environnement

Critère T0

Dans le cadre du respect de la santé humaine, de la sécurité des personnes, des installations et de la protection de l'environnement, le producteur prouve qu'il déploie des actions selon un niveau d'exigence conforme à minima aux prérogatives des directives Européenne 2011/65/UE et (CE) No 1907/2006 relatives à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements et/ou des actions relatives à la préservation des écosystèmes majoritairement impactés.

Modes de preuves : Pour les produits distribués dans des zones géographiques potentiellement couvertes par des prérogatives réglementaires établissant des exigences similaires au marché Européen en matière de limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les EEE, les preuves de conformité à ces exigences réglementaires serviront de mode de preuve dans le respect des PSR du présent critère si nécessaire.

- ❖ Respect à minima des principes du Règlement (UE) 2015/1095 portant application de la directive 2009/125/CE concernant les exigences d'écoconception applicables aux armoires frigorifiques professionnelles, aux cellules de refroidissement et de congélation rapides, aux groupes de condensation et aux refroidisseurs industriels.

Modes de preuves : Pour les produits distribués dans des zones géographiques potentiellement couvertes par des prérogatives réglementaires établissant des exigences similaires au marché Européen en matière de limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les EEE, les preuves de conformité à ces exigences réglementaires serviront de mode de preuve dans le respect des PSR du présent critère si nécessaire.

- ❖ Pour les grandes entreprises (effectif > 5000 personnes), le(s) site(s) principal(aux) impliqué(s) dans la production du produit possède(nt) une certification liée à une norme internationale de gestion environnementale.

Modes de preuves : Certification ISO 14001 délivrée par un organisme de contrôle tierce partie et accrédité.

- ❖ Certificat d'alimentarité pour les parties susceptibles d'être normalement en contact avec les aliments et alliage adapté au contact alimentaire (Inox AISI 304 ou 441)
- ❖ Utilisation de plastique compatible avec un usage agroalimentaire

Modes de preuves : Conformité aux règles de conception de l'Accord AC D 40-006

- ❖ Afin de réduire l'impact de la phase de fabrication, le fabricant déploie à minima deux des trois caractéristiques suivantes :
 - Le site responsable de la production du gaz réfrigérant possède une certification qualité par tierce partie liée au management environnemental type ISO 14001 ou ISO9001 complété par un système de management environnemental (SME)
 - Le site responsable de phase "fonderie" possède une certification qualité par tierce partie liée au management environnemental type ISO 14001
 - Les parties métalliques et plus particulièrement le châssis ainsi que l'habillage externe sont composées de matériau recyclé à minima à hauteur de :
 - 17 % pour les aciers
 - 28% pour l'inox
 - 80% pour l'aluminium

Modes de preuves : Certification qualité par tierce partie démontrant l'aspect écologique des peintures utilisées selon les standards de test reconnues. Attestation d'origine des matériaux de composition du châssis et des panneaux d'habillages.

- ❖ En phase de fabrication, les peintures ou autres produits de recouvrement sont en phase aqueuse ou biosourcés. Le cas échéant, le site responsable de la phase « recouvrement, peinture » possède une certification qualité par tierce partie liée au management environnemental type ISO 14001.

Modes de preuves : Composition et caractérisation des peintures. Certification qualité par tierce partie démontrant l'aspect écologique des peintures utilisés selon les standards de test reconnues. Attestation d'origine des matériaux de composition du coffre

- ❖ Matière extraite équitablement et/ou matière recyclée : Les caractéristiques du produit et les pratiques du fabricant permettent d'obtenir une classe D minimale parmi les classes énumérées ci-dessous :
 - Classe A : 40% minimum du poids
 - Classe B : 35% minimum du poids
 - Classe C : 30% minimum du poids
 - Classe D : 25% du poids minimum
 - Classe E : 20% de poids minimum
 - Classe F : <20% du poids minimum

Modes de preuves : preuve de l'origine des matériaux utilisés pour fabriquer le produit

- ❖ Les polymères introduisant des retardateurs de flamme dans leurs compositions sont drastiquement restreintes et font l'objet d'une justification technique cohérente.
ou
- ❖ Les polymères introduisant des retardateurs de flamme sont bannis.

Modes de preuves généraux (Reach and/or ROHS)

- ❖ Analyse du cycle de vie (ACV) : Les caractéristiques du produit et les pratiques du fabricant aboutissent à une classe D minimum parmi les classes énumérées ci-dessous.

Exigences	Classes					
	A	B	C	D	E	F
L'ACV du produit fait l'objet d'un examen critique par une tierce partie. Le rapport d'examen doit comprendre au moins les éléments suivants : - le nombre d'années d'expérience dans le domaine de l'ACV/du PCF - le nombre d'empreintes carbone examinées - le nombre d'empreintes carbone réalisées	x					
L'ACV du produit est basée sur le mode spécifique du produit.	x	x				
Le rapport complet de l'ACV, y compris toutes les hypothèses, est accessible au public et repose au moins en partie sur des données matérielles réelles. (Déclarations complètes des matériaux)	x	x	x			
Des mesures concrètes sont prises pour réduire l'impact de la (des) phase(s) du cycle de vie la (les) plus impactante(s).	x	x	x	x		
L'ACV du produit est basée sur la famille de modèles du produit, mais pas sur le modèle spécifique du produit.			x	x	x	
Aucune étude d'ACV n'est réalisée.						x

Modes de preuves : Rapport d'ACV réalisé par un bureau d'étude qualifié. Engagement public dans une démarche de réalisation d'ACV correspondante à la Classe indiquée ci-dessous, dans les 12 mois suivants l'audit.

- ❖ Les batteries sont conformes aux valeurs limites de la directive européenne 2006/66/CE. La valeur limite pour les batteries est de 0,0005 % pour le mercure, 0,002 % pour le cadmium et 0,004 % pour le plomb par élément répertorié.

Modes de preuves : Pour les produits distribués dans des zones géographiques potentiellement couvertes par des prérogatives réglementaires établissant des exigences similaires au marché Européen en matière de limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les EEE, les preuves de conformité à ces exigences réglementaires serviront de mode de preuve dans le respect des PSR du présent critère si nécessaire.

36. Performance énergétique et/ou environnementale

Critère T0

Dans le cadre de la réduction des impacts liés à la consommation énergétique ou à l'émission de pollution, le producteur démontre la performance environnementale et/ou énergétique de ses produits.

Il prouve qu'il déploie des actions selon un niveau d'exigence conforme, à minima, aux prérogatives des directives et/ou règlements Européens :

- (UE) 2009/125/CE (y compris ses mesures d'exécution) sur l'éco-conception des produits liés à l'énergie
- (UE) 2017/1369 (y compris les règlements délégués) sur l'étiquetage énergétique des produits si le produit prétendant au label LONGTIME® est concerné
- (UE) 2024/1781 ESPR - Règlement sur l'écoconception des produits durables

Modes de preuves : Pour les produits distribués sur des zones géographiques potentiellement couvertes par des prérogatives réglementaires établissant des exigences en matière d'efficacité énergétique, d'éco-conception et d'affichage énergétique similaire au marché Européen, la preuve de conformité à ces exigences réglementaires serviront de mode de preuve dans le respect des PSR du présent critère si nécessaire.

- ❖ Les appareils utilisent un fluide frigorigène avec un Potentiel de réchauffement global PRG < 150.
- ❖ Afin de réduire la consommation énergétique, l'affichage des températures de consigne utilise des unités compréhensibles par l'utilisateur final et le réglage s'effectue par paliers compris entre 0,5 et 1 degré maximum.

Modes de preuves : Mesures d'éco-conception évaluées par l'Organisme de contrôle mandaté lors de l'audit et complété par la documentation et les spécifications techniques visée à l'article 12, paragraphe 5 du RÈGLEMENT (UE) 2017/1369 présentent dans la Base de données de la Commission Européenne et relative à la conformité des produits.

- ❖ Chaque usine d'assemblage final fabriquant le produit dont la consommation d'énergie annuelle est supérieure à 1 GWh est certifiée ISO 50001.

Modes de preuves : Certification ISO 50001 par une tierce partie

37. Gestion de fin de vie des équipements

Critère T0

Dans le cadre de la gestion des équipements en fin de vie, le producteur prouve qu'il déploie des actions de collecte, de valorisation et de traitement efficace des produits usagés selon un niveau d'exigence conforme à minima aux prérogatives des directives Européennes 2012/19/UE du 4 juillet 2012 relatives à la prévention et aux traitements des déchets en fonction du groupe de produit cible.

- ❖ Identification des matériaux des pièces du produit qui sont principalement en plastique et pèsent plus de 5 grammes.
- ❖ Accessibilité et séparabilité des éléments du groupe froid (compresseur, évaporateur, condenseur et détendeur). Les techniques de surmoulage à la mousse sont proscrites.
- ❖ Afin de faciliter la réutilisation des matériaux, le producteur fournit des marquages détaillés, permettant d'identifier les spécifications des polymères et/ou des mélanges de polymères entrant dans la fabrication du produit.

Modes de preuves généraux (Reach, ROHS et DEEE)

- ❖ Responsabilité élargie du producteur (REP) et réutilisation, remise à neuf et/ou recyclage des pièces et des produits : les caractéristiques du produit et les pratiques du fabricant aboutissent à une **classe minimale B** parmi les classes énumérées ci-dessous.

Classe A	Pour les principaux marchés (> 10% des ventes du produit certifié) où les produits certifiés sont vendus, le fabricant propose un programme de reprise qui promeut et met en pratique la réutilisation et/ou la remise à neuf des pièces et des produits, par opposition au seul recyclage, tout en étant légalement conforme aux réglementations applicables en matière de REP.
Classe B	Pour tous les marchés où des produits certifiés sont vendus et où la réglementation sur la REP s'applique, le propriétaire de la marque participe à des programmes de REP accrédités ou propose un programme de réutilisation/recyclage qui remplit les conditions requises pour être exempté de la participation à des programmes de REP. Sur tous les marchés non soumis à la réglementation sur la REP, le propriétaire de la marque propose volontairement une possibilité de reprise impliquant des installations de réutilisation/recyclage accréditées.
Classe C	Pour tous les marchés dans lesquels des produits certifiés sont vendus et où la réglementation sur la REP s'applique, le fabricant participe à des systèmes de REP accrédités ou gère un système de réutilisation/recyclage qui remplit les conditions requises pour être exempté de la participation à des systèmes de REP (conformité légale).

Modes de preuves : Dans les zones géographiques de distribution couvertes par des prérogatives réglementaires établissant des exigences de collecte et de recyclage des produits, la preuve de conformité à ces exigences réglementaires serviront de mode de preuve dans le respect des PSR du présent critère si nécessaire.

38. Gestion des emballages

Critère T1

Dans le cadre de la lutte contre la production de déchets, le fabricant déploie des efforts pour supprimer la part des déchets d'origine plastique non valorisables de ses emballages :

- ❖ 95 % minimum en poids de tous les déchets d'emballages doivent être recyclés et/ou recyclables et/ou réutilisables.
- ❖ Séparabilité manuelle des composants des emballages non-valorisables et non-réutilisables de plus de 25 grammes en composant unique.
- ❖ Les plastiques utilisés pour l'emballage des produits ne doivent pas contenir de polymères halogénés.
- ❖ Les emballages des produits ne doivent pas contenir :

- de plomb (Pb)
- de cadmium (Cd),
- de mercure (Hg)
- de chrome hexavalent (Cr6).
- d'halogènes liés à des substances organiques pour les matériaux plastiques

Modes de preuves : Composition et caractérisation des emballages.

VIII. TERMES, DÉFINITIONS, CLARIFICATIONS

En fonction des référentiels sectoriels, des définitions spécifiques aux différentes catégories de produits (pièces, fonctions...) peuvent être ajoutées aux définitions récurrentes présentes ci-dessous.

AMDEC / FMEA

Outils permettant l'Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité / Failure Mode and Effect Analysis.

Assemblage permanent

Il s'agit d'un ensemble de composants formant une seule pièce ou partie d'un produit et ne pouvant être démontée sans destruction ou altération de l'usage auquel il est destiné.

Pour supprimer la liaison entre deux ensembles ou parties, il est nécessaire de déformer, dégrader ou détruire au moins une des pièces formant l'assemblage. Exemples : soudure, sertissage, clinchage, emboutissage, collage et adhésifs.

Contrainte d'usage

Elle correspond aux forces qui s'appliquent sur la pièce.

Criticité

La criticité d'une panne se réfère à l'importance ou à l'impact de cette panne sur le bon fonctionnement d'un produit. Elle est évaluée en fonction de la gravité des conséquences que la panne pourrait entraîner, notamment en termes de sécurité/coûts, et de la fréquence d'apparition.

Déchet

Toute substance ou tout objet, ou plus généralement tout bien meuble, dont le détenteur se défait ou dont il a l'intention ou l'obligation de se défaire.

Déclarations complètes des matériaux (Full Material Declarations)

Dans le contexte d'une Analyse du Cycle de Vie du Produit (ACV), les Déclarations Complètes des Matériaux (FMD) font référence à des divulgations complètes et détaillées de tous les matériaux et substances utilisés dans un produit. Cela inclut une liste exhaustive de chaque matériau, produit chimique et composant qui constitue le produit, ainsi que des informations pertinentes sur leurs quantités, leurs sources et leurs impacts environnementaux ou sanitaires potentiels.

Défaillance effective

Défaillance qui est effectivement liée à un dysfonctionnement du produit et non à une problématique exogène. (ex : prise de courant non alimentée, câble d'alimentation mal branché, couvercle mal verrouillé...)

Durée de vie attendue

Période pendant laquelle l'utilisateur s'attend à ce que son produit fonctionne tel que cela était prévu. Cette durée de vie est définie en s'appuyant sur la littérature scientifique et/ou sur les enquêtes consommateurs. Lorsque la donnée n'est pas disponible ou insuffisamment

robuste, la durée de vie attendue est définie par le rédacteur du référentiel en s'appuyant sur l'expertise des équipes LONGTIME® et de son réseau.

Électrodomestique

Produit fonctionnant à l'énergie électrique et destiné à un usage domestique uniquement.

Emballage compostable

Contenant conçu avec des matériaux capables de se décomposer naturellement sous l'action de micro-organismes présents dans le composteur pour devenir un élément naturel ou organique du substrat.

Emballage réutilisable

Contenant conçu pour être utilisé plusieurs fois, réduisant ainsi la nécessité d'emballages jetables.

Emballage non valorisable

Désigne un type d'emballage qui ne peut pas être efficacement, récupéré, recyclé ou réutilisé après son utilisation.

Entretien régulier

Entretien conseillé par le fabricant pour maintenir le produit dans un état de fonctionnement optimal.

Environnement de travail

Lors de la résolution des scénarios de défaillance, plusieurs environnements de travail peuvent être répertoriés.

- **Environnement d'utilisation** : Correspond à l'environnement où le produit et n'exprime pas d'exigences spécifiques relatives à l'environnement de travail pour la résolution des scénarios de défaillances.
- **Environnement d'atelier** : Correspond à un environnement qui n'exige pas un environnement de production (classe C) mais où les scénarios de résolution de défaillance ne peuvent être réalisés dans l'environnement d'utilisation.
- **Environnement de production** : Correspond à un environnement nécessaire à la résolution des scénarios de défaillance qui est comparable à celui où le produit a été fabriqué.

EOS

Acronyme de Electrical Overstress traduisant un état de surcharge électrique indésirable et susceptible d'entraîner une altération ou une défaillance du produit.

Étape (démontage)

Opération permettant d'aboutir à la dépose d'une pièce ou à un changement d'outil.

Extraction équitable des matériaux (Fair Mined Material)

Fait référence aux matières premières utilisées dans l'appareil pour lesquelles le fabricant peut démontrer de manière crédible des efforts actifs visant à améliorer au moins un des

aspects suivants durant la phase d'extraction : conditions de travail, revenus des travailleurs ou protection de l'environnement. Cela signifie que le fabricant s'engage à des pratiques éthiques en assurant de meilleures conditions de travail, une rémunération équitable des travailleurs et/ou en mettant en œuvre des mesures pour minimiser l'impact environnemental lors de l'approvisionnement de ces matériaux.

Fiche de service après-vente

Une fiche de service après-vente est un document qui retrace le traitement d'une demande ou d'un problème d'un client après l'achat d'un produit. Elle inclut toutes les informations pertinentes concernant l'interaction avec le client, le problème signalé, les étapes prises pour le résoudre, et toute communication entre le client et l'entreprise.

Dans les cas où les équipes de support client gèrent le contact initial, la fiche peut être transmise à l'équipe de service après-vente pour un traitement ultérieur si nécessaire, garantissant que toutes les actions nécessaires sont entreprises pour résoudre le problème. Le délai de réponse pour traiter ces demandes ne dépasse pas la durée moyenne décrite dans le critère 29. Il peut y avoir une flexibilité pour les périodes de forte demande (par exemple, lors de lancements de produits ou de fêtes) qui est justifiable par rapport aux pratiques du marché.

Un courriel automatisé confirmant la réception de la demande n'est pas considéré comme suffisant pour se conformer au critère 29.

Fixation réutilisable

Correspond à un système de fixation d'origine retiré lors du démontage sans altérer le produit et qui est réutilisable lors du remontage (ex : visserie, clips).

Fixation amovible

Correspond à un système de fixation d'origine qui peut être retiré lors du démontage sans altérer le produit, mais qui ne pourra pas être réutilisé en phase de remontage (ex : collier de serrage plastique, rivet).

HS

Hors service ; correspond à la sortie de l'état fonctionnel.

Interface des pièces de rechange

Correspond à la manière dont les pièces se connectent ou s'intègrent aux composants existants d'un produit. En fonction du type de partie et du type d'interface utilisée pour les relier, une classification s'établit :

- **Partie standard Désigne** : un composant, une pièce, fabriqué selon des spécifications et des normes reconnues, couramment utilisé et compatible avec divers produits ou systèmes.
- **Partie standard avec interface standard** : Désigne une pièce standard, fabriqué selon des spécifications et des normes reconnues, couramment utilisé et compatible avec divers produits ou systèmes et dont la connexion ou l'interaction avec les autres composants, dispositifs ou systèmes repose sur des spécifications normées ou largement répandues et acceptées.

- **Partie standard avec interface propriétaire** : Désigne une pièce standard, fabriqué selon des spécifications et des normes reconnues, couramment utilisé et compatible avec divers produits ou systèmes et dont la connexion ou l'interaction avec les autres composants, dispositifs ou systèmes repose sur des spécifications propres à un fabricant, à une entreprise particulière.
- **Partie propriétaire avec interface non standard** : Désigne une pièce non standard, exclusive à un produit ou à une entreprise, généralement produite en interne ou sous licence. Ce type de pièce peut avoir des spécifications uniques qui la rendent incompatible avec d'autres produits ou marques. De plus, elle peut être conçue avec une connexion spécifique aux autres composants, dispositifs ou systèmes, reposant également sur des spécifications propres à un fabricant ou à une entreprise particulière.

IOT

Internet of Things ou internet des objets ; cette fonction correspond au fait de pouvoir connecter son produit à internet afin d'obtenir des fonctionnalités de pilotage et/ou de régulation supplémentaires à distance.

Informations ou données primaires

Informations directement mesurées ou collectées par le professionnel dans une ou plusieurs installations représentatives de ses activités.

Manuel

Guide complet ou ressource pédagogique qui fournit des informations détaillées sur l'utilisation, le fonctionnement, l'entretien ou l'assemblage d'un produit, d'un système ou d'un processus. Il peut prendre différentes formes, notamment des brochures imprimées, des documents numériques (tels que des PDF), des tutoriels illustrés ou des instructions vidéo. Son objectif est d'offrir des conseils clairs, étape par étape, aux utilisateurs, afin qu'ils puissent utiliser correctement et efficacement le produit ou le service qu'il accompagne.

Matériau ou produit recyclable

Caractéristique d'un produit, d'un emballage ou d'un composant associé qui peut être retiré du flux de déchets par les processus et programmes disponibles, et qui peut être collecté, traité et réutilisé en tant que matière première ou produit (d'après la norme ISO 14021).

Mise à jour corrective

La mise à jour logiciel corrective désigne une modification ou un ensemble de modifications apportées à un logiciel ou un système d'exploitation ou une fonctionnalité dans le but de corriger des défauts, des erreurs ou des dysfonctionnements identifiés après sa mise en service. Ces corrections visent à rétablir ou à améliorer le bon fonctionnement du produit ou système sans introduire de nouvelles fonctionnalités majeures. Elle peut inclure des corrections liées à :

- Des erreurs techniques (bugs) dans un logiciel
- Des erreurs de conception ou des biais d'utilisations
- Des failles de sécurité identifiées après déploiement

Ce type de mise à jour est souvent distinct d'une mise à jour évolutive (qui ajoute des fonctionnalités) ou préventive (qui vise à anticiper de futurs problèmes).

Niveau de compétence

Résoudre un scénario de défaillance peut nécessiter des compétences telles que capacité à identifier et localiser la défaillance, à accéder à la zone concernée dans le produit, à manipuler les outils appropriés, et à gérer tout risque lié au produit, à l'environnement et à l'opérateur. En fonction du niveau de compétence technique nécessaire pour effectuer la réparation, plusieurs niveaux sont définis :

- **Novice** : Lorsqu'aucune expérience spécifique en réparation, ni aucune qualification particulière, n'est requise pour effectuer le processus de résolution du scénario de défaillance
- **Généraliste** : Lorsque la résolution d'un scénario n'est pas réalisable par un novice, mais peut l'être par une personne disposant de connaissances générales sur les techniques élémentaires de réparation ainsi que sur les mesures de sécurité nécessaires
- **Expert** : Lorsque la résolution d'un scénario n'est pas réalisable par un novice ou par un généraliste, mais peut l'être par des personnes ayant une expertise ou une expérience spécifique liée au groupe de produits en question
- **Fabricant** : Lorsque la résolution d'un scénario n'est pas réalisable par un novice, un généraliste ou un expert, mais peut être exécuté par le fabricant ou une personne spécifiquement formée et accréditée par celui-ci.
- **Infaisable** : Lorsque la résolution d'un scénario n'est réalisable par aucun des profils définis

Non usage

Il correspond à un état de non-fonctionnement de l'appareil.

O.S

Operating System ou système d'exploitation, est un ensemble de programmes qui dirigent l'utilisation des ressources d'un ordinateur par des logiciels applicatifs.

Outils « Grand public »

Outils communs, à usage général, disponibles à tout public en distribution classique et tel que précisé dans la liste outils norme EN 45554 : tournevis (vis à tête fendue, cruciforme, 6 lobes internes, clé (vis à 6 pans creux, mixte), pince (universelle, à bec demi-rond, coupante diagonale, multiprise, étau, pour dénudage et sertissage des terminaux), levier, pincette, marteau à tête en acier, couteau universel (pince coupante avec lame rétractable), multimètre, testeur de tension, fer à souder, pistolet à colle, loupe.

Outils « Public expérimenté »

Outils nécessitant des compétences pour leur utilisation et dont le coût peut représenter un frein (clé dynamométrique, fer à souder...).

Outils « Professionnel »

Outils nécessitant des connaissances ou des conditions d'utilisation particulières et dont le coût d'acquisition représente un investissement.

Outil propriétaire

Outil spécifique, non disponible dans le commerce, appartenant exclusivement à une partie ou une entreprise, et en vertu duquel, son utilisation par une autre partie (utilisateur final, client, réparateur) implique des droits d'auteurs, une licence et/ou un coût.

Pièce détachée

Une pièce détachée est une pièce distincte faisant partie intégrante d'un produit, essentielle pour remplir sa fonction primaire. Elle n'est pas supposée être remplacée à priori dans la cadre d'un usage normal du produit, mais elle peut l'être à la suite de détériorations accidentelles, d'usure sur le long terme, d'usure prématurée liée à un mauvais usage ou un mauvais entretien ou encore un égarement. Dans un tel cas, cette pièce détachée est alors changée contre une pièce de remplacement.

Pièce issue de l'économie circulaire (PIEC)

Les PIEC sont des biens d'occasion au sens de l'article L. 321-1 du Code de commerce français et ne peuvent pas être définis de manière universelle, mais sont définis au cas par cas, secteur par secteur.

Pour le moment, les PIEC sont définies dans le droit de la consommation pour les secteurs suivants :

automobiles, appareils ménagers, électronique, outils motorisés de bricolage et de jardinage, équipements de sport et de loisirs et dispositifs de transport personnel motorisés.

Pour les équipements électriques et électroniques domestiques, l'article R. 224-30 du Code de la consommation stipule :

"Pour l'application de l'article L. 224-109, les pièces issues de l'économie circulaire sont comprises comme les composants et éléments résultant d'une opération de préparation en vue de leur réutilisation" où l'article 541.1.1 définit "préparation en vue de réutilisation" comme toute opération de contrôle, de nettoyage ou de réparation en vue de la récupération par laquelle des substances, matériaux ou produits devenus des déchets sont préparés de manière à être réutilisés sans aucune opération supplémentaire.

Pièce de remplacement ou de rechange

Une pièce de remplacement ou de rechange est une pièce séparée destinée à remplacer une pièce détachée défectueuse ou dégradée ayant la même fonction ou une fonction similaire.

Pièce de rechange adaptable, compatible ou standardisé

Ce sont des pièces qui peuvent s'adapter à plusieurs modèles, produits, marques du même produit, copies plus ou moins fidèles de pièces d'origine qui ne sont pas fabriquées conformément au cahier des charges du fabricant d'origine et ne sont pas vendues dans l'emballage des fabricants d'origine.

Pièce d'occasion

Pièce détachée qui, à un stade quelconque de la production ou de la distribution des produits, est entrée en la possession d'une personne pour son usage propre, par l'effet de

tout acte à titre onéreux ou à titre gratuit, ou ont subi des altérations qui ne permettent pas leur mise en vente comme neufs.

Pièce reconditionnée

Une pièce détachée d'occasion peut être qualifiée de "reconditionnée" dès lors que les conditions suivantes sont réunies :

- Le produit ou la pièce détachée a subi des tests portant sur toutes ses fonctionnalités afin d'établir qu'il répond aux obligations légales de sécurité et à l'usage auquel le consommateur peut légitimement s'attendre
- S'il y avait lieu, le produit ou la pièce détachée a subi une ou plusieurs interventions pour lui restituer ses fonctionnalités. Cette intervention inclut la suppression de toutes les données enregistrées ou conservées en lien avec un précédent usage ou un précédent utilisateur, avant que le produit ou la pièce ne change de propriétaire."

Pièces de source externes

Pièces externes à l'organe de production du fabricant, provenant d'un fournisseur identifié.

Prix de vente d'une pièce de rechange

Le principe adopté est de calculer sans inclure les frais de transport ou de livraison. Si ces frais sont inclus dans la tarification des conditions générales de vente, il incombe au producteur ou à l'importateur de les déduire pour le calcul du ratio.

Plus précisément, pour le prix des pièces de rechange, deux méthodes sont possibles pour déduire les frais de transport ou de livraison : individuellement pour chaque pièce ou à taux fixe (en valeur absolue ou en pourcentage). La même règle s'applique au prix des nouveaux équipements.

- **Pièce(s) incluse(s) dans un ensemble** : Si une ou plusieurs pièces sont incluses dans un ensemble proposé à la vente ou dans tout autre sous-assemblage de pièces indissociables, le prix de la pièce concernée est le prix de cet ensemble.
- **Pièces non gérées par le producteur ou l'importateur** : Si les pièces de rechange ne sont pas gérées par le producteur ou l'importateur, le prix des pièces à considérer est le prix listé dans les conditions générales de vente du fournisseur au moment du calcul de l'indice.
- **Options de produit avec la même référence** : Si des options sont proposées pour la même référence et n'affectent pas les caractéristiques techniques, alors le calcul du ratio de prix doit être basé sur le prix des pièces de rechange et le prix de la version la plus courante du produit concerné.

Le critère 21 est établi en calculant le ratio entre le prix hors taxe de la pièce de rechange et le prix hors taxe du modèle d'équipement pertinent, où chaque prix est compris comme le prix hors taxe de la liste de prix actuelle au moment du processus de certification et listé dans les conditions générales de vente du fabricant ou de l'importateur, ou dans tout autre document contractuel pertinent si non disponible.

Si un fabricant ou un importateur dispose, pour les pièces ou équipements concernés, de plusieurs listes de prix en fonction des différentes catégories de distributeurs ou de

vendeurs, les prix utilisés pour le calcul de l'indice sont ceux de la liste de prix qui a représenté la plus grande part du chiffre d'affaires du fabricant ou de l'importateur pour le type de pièces ou d'équipements concernés durant le dernier exercice fiscal clos.

Prix de revient unitaire « PRU » d'un produit/d'une pièce

Entendu comme la somme du prix des pièces composant un produit/des composants d'une pièce.

Produit de « grande utilité »

Produit d'usage très fréquent et qui, en cas de panne, provoque une perturbation significative dans la gestion du quotidien : réfrigérateur, lave-linge, chaudière / chauffe-eau, téléphone, ordinateur, plaque de cuisson...

Profondeur de démontage

Correspond à la somme des étapes permettant d'accéder unitairement à chaque pièce et de la désolidariser de l'équipement, en vue de son remplacement.

Processus de gestion des données

Fait référence à l'ensemble des pratiques et des procédures mises en place par une organisation pour collecter, stocker, traiter, protéger, et gérer les informations personnelles des individus utilisant leurs produits.

PSR

« Product Specific Requirement », correspond aux spécifications du critère applicables aux types d'équipements spécifiés dans le périmètre du référentiel.

Sérialisation

Pratique par laquelle le producteur limite l'utilisation des pièces de rechange aux seules pièces d'origines qu'il approuve, par un moyen logiciel notamment.

Exemple : associer les numéros de série des composants d'un produit au numéro de série global du produit.

Sous-ensemble

Ensemble de composants connectés inséparables les uns des autres qui forment un bloc et assurent une fonction. Le sous-ensemble peut être séparé du produit.

Exemple : Moteur et carte électronique soudé

Technologie de rupture

Technologie dont le fonctionnement apporte une innovation ou une avancée technologique majeure par rapport aux antérieures et dont la fiabilité n'est pas encore totalement avérée dans le temps.

IX. RESSOURCES BIBLIOGRAPHIQUES

Ce paragraphe mentionne les principales ressources bibliographiques ayant été utiles à l'élaboration du référentiel sectoriel et sont susceptibles d'évoluer en fonction des groupes de produits cibles.

DIRECTIVE 2011/65/UE relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques

Directive 2014/30/UE du 26/02/2014 relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant la compatibilité électromagnétique

DIRECTIVE 2014/35/UE du 26 février 2014 relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant la mise à disposition sur le marché du matériel électrique destiné à être employé dans certaines limites de tension(refonte) low voltage directive (LVD)

Règlement (CE) no 1907/2006 concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH)

DIRECTIVE 2012/19/UE relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

Règlement Délégué(UE) 2019/2015 complétant le règlement (UE) 2017/1369 en ce qui concerne l'étiquetage énergétique des sources lumineuses et abrogeant le règlement délégué (UE) no 874/2012

NF EN 60335-1 COMPIL 15 Appareils électrodomestiques et analogues - Sécurité - Partie 1 : exigences générales

EN 60384-14 Condensateurs fixes utilisés dans les équipements électroniques - Partie 14 : spécification intermédiaire - Condensateurs fixes d'antiparasitage et raccordement à l'alimentation

Norme EN 45552 Méthode générale pour l'évaluation de la durabilité des produits liés à l'énergie

Norme EN 45554 Méthodes générales pour l'évaluation de la capacité de réparation, réutilisation et amélioration des produits liés à l'énergie

X. JOURNAL DES ÉVOLUTIONS

Mis en application en 2025, le référentiel socle V2 LONGTIME est prévu pour une période de validité de 5 ans avant sa prochaine révision en 2030, à l'exception d'évolutions mineures.

N° Version Cible	Date Version	Résumé de l'action	Rédacteur
Référentiel V2_Système de maintien ou remise en température des aliments	06/2025	Édition de la version finale du référentiel V2	F.Preguesuelo
Draft_ Référentiel V2_Système de maintien ou remise en température des aliments	11/2024	Agrégation des systèmes fixes, mobiles et four électrique avec mise en consultation	F.Preguesuelo
Annexe sectorielle V1_Système mobile de maintien et de remise en température	09/2022	Édition de la version finale de l'Annexe sectorielle	F.Preguesuelo
Annexe sectoriel V1_Four électrique de maintien ou de remise en température	09/2022	Édition de la version finale de l'Annexe sectorielle	F.Preguesuelo
Annexe sectoriel V1_Système fixe de maintien et de remise en température	09/2022	Édition de la version finale de l'Annexe sectorielle	F.Preguesuelo
Annexe sectoriel V1_Système fixe de maintien et de remise en température	04/2022	Ouverture du processus de rédaction et d'enquête de l'Annexe sectorielle	F.Preguesuelo
Draft_Annexe sectoriel V1_Four électrique de maintien ou de remise en température	04/2022	Ouverture du processus de rédaction et d'enquête de l'Annexe sectorielle	F.Preguesuelo
Draft_Annexe sectoriel V1_Système fixe de maintien et de remise en température	02/2022	Ouverture du processus de rédaction et d'enquête de l'Annexe sectorielle	F.Preguesuelo

XI. REMERCIEMENTS

La société coopérative Ethikis, en charge de la rédaction de la présente annexe sectorielle, tient à remercier tout particulièrement les nombreux professionnels ayant pris le temps de répondre à nos sollicitations et notamment les différentes collectivités et leurs services de cuisine ainsi que les différents industriels et techniciens.