



RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

USTENSILES CUISINE CHR

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.

ETHIKIS AD CIVIS

SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE ET PARTICIPATIVE À RESPONSABILITÉ LIMITÉE - 828 520 874 00037 - RCS DE CASTRES

SIÈGE SOCIAL : 433 CHE D'EMBROUYSET 81370 ST SULPICE LA POINTE

PRO@ETHIKIS.COM - 09 72 17 05 61

Sommaire

I. Introduction	3
Vision de LONGTIME®	3
Objectifs du label	3
Champs d'application	4
Organisation du référentiel	4
Catégorie de critères => Les critères sont rassemblés dans 11 grandes catégories	4
Système de contrôle	5
Normes et réglementations	5
II. Définition du périmètre produit	5
1. Périmètre produit	5
2. Hors périmètre produit	6
III. Termes et définitions	6
IV. Hiérarchisation par catégorie des parties	8
1. Pièces fonctionnelles	8
2. Pièces esthétiques	8
3. Pièces prioritaires	9
4. Pièces consommables	9
5. Pièces vulnérables	9
6. Accessoires	9
7. Pièces d'entretien	9
8. Éléments de sécurité	9
9. Éléments d'habillage	9
V. Échelles d'accessibilité	10
VI. Éligibilité	11
Engagement du candidat	11
VII. Les critères du label	12
1. Performance environnementale et/ou énergétique	12
2. Conception	13
3. Évolutivité	16
4. Traçabilité	17
5. Démontage	17
6. Documentation	18
7. Pièces détachées	19
8. SAV sous garantie	21
9. SAV hors garantie	21
10. Garantie longue durée gratuite	21
11. Conseils d'utilisation et d'entretien	22
VIII. Remerciements	23
IX. Ressources bibliographiques	23

I. INTRODUCTION

En s'appuyant sur les normes de la série NF EN 45550 et en cohérence avec les normes NF EN 45552 et NF EN 45554, 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 de la 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.

La définition des pré-requis en matière de qualité, de seuil énergétique, de seuils d'émission, de classification des parties ainsi que la définition des seuils des échelles sont issues de l'analyse des consultations menées et de la prise en compte des meilleures pratiques d'éco-conception disponibles sur le marché.

Les référentiels spécifiques LONGTIME® sont révisés au plus tard tous les 3 ans.

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 80 % 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.

L'intérêt écologique est bien sûr 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 allongée limite l'usage des ressources de notre planète, réduit la surconsommation 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.

Dans le cycle de vie des ustensiles de cuisine, la phase d'utilisation supporte une part faible en matière de résultats d'indicateurs des catégories d'impacts puisqu'il n'ont pas besoin d'intrant pour fonctionner en dehors des lavages. Logiquement donc, allonger la durée de vie d'ustensiles de cuisine peut permettre de réduire les résultats d'indicateurs des catégories d'impacts du cycle de vie qui dépendent majoritairement des phases de production, en amont des phases d'usages.

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 plusieurs catégories et la présentation des critères suit le schéma suivant :

Catégorie de critères => Les critères sont rassemblés dans 11 grandes catégories

Numéro et nom du critère => Chaque critère porte un numéro d'identification format I.X.X et un nom permettant de définir sa thématique

Niveau d'exigence (KO/Majeur/Mineur) => Cf tableau ci-dessous

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

Un niveau d'exigence est attribué à chaque critère du label selon la classification indiquée dans le tableau ci-dessous :

KO	Ces critères doivent impérativement être respectés pour prétendre à la labellisation après l'audit initial (année N).
Majeur	Ces critères doivent être respectés à minimum 80 % lors de l'audit. Ils entraîneront la mise en place d'actions correctives pour atteindre 100 % à l'année N+1.
Mineur	Ces critères doivent être respectés à minimum 50 % lors de l'audit. Ils entraîneront la mise en place d'actions correctives pour atteindre 80 % à l'année N+1 et 100 % à l'année N+2.

Système de contrôle

L'évaluation du respect des critères du référentiel est réalisée par un organisme de contrôle agréé et indépendant.

Chaque critère est évalué selon une approche conforme/non conforme.

Plus de détails sur le système de contrôle dans le processus de labellisation disponible sur les [conditions de labellisation de LONGTIME® en ligne](#).

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.

II. DÉFINITION DU PÉRIMÈTRE PRODUIT

Le référentiel ustensiles de cuisine professionnels se consacre aux produits utilisés pour la préparation, la cuisson, la présentation et/ou le service de la nourriture. Les ustensiles de cuisine peuvent être faits de différents matériaux tels que le métal, le bois ou le plastique, et peuvent varier en taille, en forme et en fonction de leur utilisation spécifique. Le présent référentiel se consacre uniquement aux ustensiles de cuisine inclus dans le périmètre produit suivant.

1. Périmètre produit

Ensemble des ustensiles de cuisine CHR composés d'une lame en acier inoxydable et d'un manche réalisé à partir d'un matériau robuste (résine, bois..).

- Couteaux à orientation professionnelle à lame acier inoxydable
 - tranchant A
 - tranchant B
- Article de coutellerie et de cuisine à lame acier inoxydable, dépourvue de tranchant comprenant
 - Pelles
 - Spatules

- Fourchettes à découper
- Cuillères

2. Hors périmètre produit

Ensemble des ustensiles de cuisine CHR non composés d'une lame en acier inoxydable et d'un manche réalisé à partir d'un matériau robuste (résine, acier, bois..) ou composés d'un système mécanique type ciseaux.

- Coutellerie et couverts de table (ménagerie...)
- Coutellerie de poche (couteaux multifonctions, couteaux de poche...)
- Accessoire de coutellerie (pierre à affuter, mallette, barre aimantées, blocs couteaux...)

III. TERMES ET DÉFINITIONS

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. Exemple de technique d'assemblage permanent : soudure, sertissage, clinchage, emboutissage, collage et adhésifs.

CHR

Désigne le secteur professionnel des cafés, hôtels et restaurants.

Contrainte d'usage

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

Criticité

Degrés de résolution de la panne. Appréhendée ici par la détection (diagnostic et localisation) et la gravité (prix des pièces et/ou difficulté technique de la réparation) de la panne.

Denrées alimentaires

Toute substance ou produit, incluant l'eau, transformé, partiellement transformé ou non transformé, destiné à être ingéré ou raisonnablement susceptible d'être ingéré par l'être humain.

Entretien régulier

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

Étape

Opération permettant d'aboutir à la dépose d'une pièce, de fixation(s) ou à un changement d'outil.

HS

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

ICP

Pouvoir tranchant de l'ustensile que l'utilisateur finale attend au déballage du produit.

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. (cf : liste outils norme EN 45554 - tournevis pour vis à tête fendue, à empreinte cruciforme ou à empreinte à 6 lobes internes, Clé pour vis à 6 pans creux, clé mixte, pince universelle, pince à bec demi-rond, pince coupante diagonale, pince multiprise, pince étau, pince universelle 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 et 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.

Pièces de source externes

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

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...

Prix de revient unitaire « PRU »

Entendu comme la somme du prix des pièces composant un produit.

PSR

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

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.

Soie

Fait référence à la partie de la lame qui se prolonge dans le manche du couteau. La soie sert à renforcer et à stabiliser la connexion entre la lame et le manche du couteau.

TCC

Indicateur de résultat d'essai normé correspondant à la quantité cumulé en mm de carton coupé par une lame tranchante.

Technologie non-évaluée

Dont le fonctionnement apporte une innovation par rapport aux technologies antérieures et dont la fiabilité n'est pas avérée.

Tranchant de type A

Correspond au tranchant d'une lame pouvant être raffûtée par l'utilisateur et au tranchant des lames ayant un pas de denture supérieur à 1mm.

Tranchant de type B

Correspond au tranchant d'une lame ne pouvant normalement pas être raffûtée sur un affiloir.

IV. HIÉRARCHISATION PAR CATÉGORIE DES PARTIES

Liste des parties et hiérarchisation représentative du groupe de produit cible mais non-exhaustive.

1. Pièces fonctionnelles

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

- Ensemble Manche
 - Rivets/clous

2. Pièces esthétiques

Pièces esthétiques qui n'entravent pas le fonctionnement du produit.

- Non identifié selon la définition du référentiel LONGTIME®

3. Pièces prioritaires

Pièces liées au fonctionnement ou à l'utilisation du produit et caractérisées par une criticité avérée en cas de dysfonctionnement ou de panne. Parfois appelées pièces critiques.

- Ensemble Lame
- Ensemble Manche
 - Manche
 - Mitre
 - Rivets/clous

4. Pièces consommables

Pièces vouées à être remplacées, soumises à usure lors de l'utilisation de l'appareil.

- Non identifié selon la définition du référentiel LONGTIME®

5. Pièces vulnérables

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

- Non identifié selon la définition du référentiel LONGTIME®

6. Accessoires

Éléments utiles au fonctionnement d'un objet sans en faire partie.

- Non identifié selon la définition du référentiel LONGTIME®

7. Pièces d'entretien

Pièces nécessitant un entretien à intervalle régulier conseillé afin de maintenir le produit dans un état de fonctionnement optimal.

- Non identifié selon la définition du référentiel LONGTIME®

8. Éléments de sécurité

Regroupe l'ensemble des pièces actives et passives nécessaires pour protéger des risques liés à l'utilisation du produit.

- Non identifié selon la définition du référentiel LONGTIME®

9. Éléments d'habillage

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

- Non identifié selon la définition du référentiel LONGTIME®

V. ÉCHELLES D'ACCESSIBILITÉ

L'échelle d'accessibilité comporte 3 niveaux et agrège des données en lien avec la réparabilité; notamment :

- La profondeur de démontage de la pièce en nombre d'étapes
- Le temps de démontage en minutes
- Le niveau de compétence requis pour accomplir la tâche
- Les outils nécessaire au processus

Pour cette famille produit, les caractéristique de réparabilité ne sont pas assez applicable pour pouvoir être un marqueur fort de la durabilité.

A	Non applicable
B	Non applicable
C	Non applicable

VI. ÉLIGIBILITÉ

Engagement du candidat

L'éligibilité du candidat dans une démarche d'attestation qualité doit être cohérente par rapport à ses valeurs et stratégies existantes.

L'entreprise n'a pas été accusée ni reconnue responsable (information / preuve matérielle, assignation à comparaître), de violation éthique, de pratiques commerciales clairement contraires à la qualité et l'éthique (pratique d'obsolescence programmée, espionnage industriel, fraude-fiscale) ou environnementale majeure au cours des 10 dernières années ou des efforts considérables et adaptés ont été mis en place pour : réparer les dommages causés, éviter qu'ils se reproduisent, diminuer leurs impacts.

Le fabricant dispose de l'ensemble des droits nécessaires sur les produits et il est le seul titulaire des droits de propriété de toute nature sur les produits en ce compris notamment quant aux dessins et modèles, brevets et marques y afférents.

Les produits ne souffrent d'aucune contestation d'une quelque nature que ce soit de la part de tout tiers.

Les produits ne sont pas susceptibles de porter atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, de provoquer des protestations de tiers, ou encore de contrevenir aux dispositions légales en vigueur.

Pour la mise sur le marché des produits, le fabricant convient à ses obligations et respecte strictement l'ensemble des dispositions légales (directives, règlements, normes, lois) relative à la protection de la santé humaine, de la sécurité et de la protection de l'environnement ayant cours dans les zones géographiques de distribution des produits et en rapport avec ses catégories de produits. Pour l'Espace Économique Européen, les produits doivent ainsi obéir à la législation européenne et être en conformité avec le maruage « CE » pour les produits concernés.

VII. LES CRITÈRES DU LABEL

1. Performance environnementale et/ou énergétique

Chacune des directives listées dans ce paragraphe contient une liste de normes permettant de prouver la conformité aux différents critères qu'elles énoncent. La conformité à ces directives devra être démontrée par le fabricant via des tests suivant la méthodologie et les seuils de ces normes. Ces tests ne sont pas obligatoirement réalisés par un laboratoire tierce-partie accrédité, mais ce niveau de robustesse serait apprécié.

PR.1. Protection de la santé, sécurité et environnement

Critère Pré-requis

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 permettant de rendre ses produits conformes et compatibles à minima aux prérogatives des règlements Européen relative aux matériaux et aux bonnes pratiques de fabrication des objets destinés à entrer en contact avec des denrées alimentaires : règlement Européen CE No 1935/2004 et (CE) No 2023/2006 ainsi que les mesures spécifiques associées en fonctions des matériaux employés.

Mode de preuve :

- *Déclaration de conformité à la réglementation relative aux objets et aux matériaux destinés au contact des denrées alimentaires - Certificat d'alimentarité, Marquage CE (N°178/2002, N°852/2004, N°853/2004)*
- *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, 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.

Mode de preuve : Certification ISO 14001 par délivré par un organisme de contrôle tiers partie et accrédité.

- ❖ Le bois entrant dans la composition ou dans la fabrication des ustensiles de cuisine provient de filières d'approvisionnement responsables.

Mode de preuve : Certification ou label de type 1 permettant d'établir une gestion responsable et durable de la ressource

2. Conception

I.1.1. État de l'art et solutions techniques

Critère KO

Le constructeur identifie et consigne dans une fiche technique les contraintes d'usage du produit et de ses différentes parties. Il justifie de choix de conception et de solutions techniques fiables et qualitatifs en regard de ces contraintes.

Mode de preuve généraux du critère : Inspection visuelle par auditeur tierce partie mandaté lors de l'audit in-situ complété par un ensemble de données approprié aux sous-critères

- *Tests d'usure et d'endurance*
- *Données qualité fournisseur*
- *Données de tests externes/internes de qualifications, de performance, de vieillissement, d'usure, d'endurance, de résistance aux conditions limites.*
- *Tout élément documentaire/logiciel... permettant d'appuyer la conformité aux éléments ci-dessus :*
 - *Fiche technique produit interne*
 - *Outil d'analyse fonctionnelle*
 - *Etude de conception (fonctionnement, matériaux, contraintes d'usages)*
 - *Performance tests d'endurance*
 - *Phase et essais qualitatifs*
 - *Etude des taux de pannes*
- *Application de normes de tests relatives au produit :*
 - *ISO 8442-1 (Matériaux et objets en contact avec les denrées alimentaires – Coutellerie et orfèvrerie de table – Partie 1: Exigences relatives à la coutellerie utilisée pour la préparation des denrées alimentaires).*
 - *ISO 8442-5 (Matériaux et objets en contact avec les denrées alimentaires – Coutellerie et orfèvrerie de table – Partie 5: Spécification du tranchant et essai de conservation du tranchant).*

❖ Résistance générale aux conditions d'utilisation et d'environnement

- Le producteur démontre une maîtrise du savoir faire et de l'état de l'art sur toutes les étapes de fabrication du groupe de produit cible.
- Le producteur prouve que ses produits respectent les spécificités des normes ISO 8442-1_N et S et 8442-5
- Durabilité concluante des matériaux ferreux, non ferreux aux conséquences des conditions d'utilisation type chaleur, corrosion, humidité, notamment pour les parties :
 - *Lame*
 - *Manche*
- Résistance de la lame à la corrosion avec utilisation d'acier inoxydable obligatoire
 - *Taux de chrome recommandé de 16%*
 - *Certificat matière*

Mode de preuve : Évalué par l'Organisme de contrôle mandaté lors de l'audit In-situ.

- *Caractérisation des matériaux, des processus et des revêtements par données techniques, certificat qualité, test d'usure et de vieillissement*

- *Rapport de conformité ou de test en lien avec normes ISO 8442-1 et 8442-5*
- *Test de résistance au lave vaisselle ou aux produits lessiviels selon usage de l'ustensile dans les conditions de la norme ISO 8442-1.*

❖ Durabilité de la lame

- Robustesse et fiabilité des aciers avec Certificats de coulées
- Dureté des lames tranchantes de type A de 52 HRC minimum
- Dureté des lames tranchantes de type B de 48HRC minimum
- Qualité de coupe des lames tranchantes : ICP > 75mm minimum
- Durée de coupe des lames tranchantes : TCC > 275 mm minimum
- Equilibre optimal entre résilience et dureté de la lame
- Résistance aux produits lessiviels

Mode de preuve :

- *Caractérisation des composants, des processus, par données techniques, certificat qualité, test de vieillissement.*
- *Essai de dureté de Rockwell selon ISO 6508-1:2016 ou équivalence.*
- *Essai de résilience type Charpy.*
- *Test de résistance à la flexibilité (couteaux, fourchettes à découper, spatules) dans les conditions de la norme ISO 8442-1*

❖ Durabilité du manche

- Fiabilité du manche avec utilisation de matériaux robustes type :
 - Acier inoxydables martensique
 - Matériaux de synthèse éprouvé
 - Bois dur
- Robustesse de la mitre
 - Intégration via technique de forge
 - Intégration via soudure
- Résistance à la corrosion par utilisation de matériaux adaptés (acier inoxydable recommandé)
- Fiabilité de l'assemblage manche et lame grâce à l'utilisation de méthode robuste et adaptée aux matériaux du manche :
 - Pleine soie privilégiée
 - Rivetage
 - Moulage direct
 - Collage proscrit

Mode de preuve : Evalué par l'Organisme de contrôle mandaté lors de l'audit In-situ.

- *Caractéristiques techniques des matériaux, test de résistances et d'usure, revue de conception.*
- *Test de résistance à l'effort (assemblage manche et lame)*
- *Les techniques d'intégration lame-manche qui ne sont pas citées doivent présenter des preuves robustes de fiabilité.*

I.1.2. Production

Critère majeur

Le constructeur justifie de processus lui permettant de contrôler et conserver une qualité constante de fabrication et d'assemblage dans la production.

- ❖ 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 et management de la qualité.

Mode de preuve : Certification ISO 9001 délivré par un organisme de contrôle tierce partie et accrédité.

I.1.3. Pièces consommables et accessoires

Critère majeur

Les pièces consommables, accessoires et les pièces nécessitant un entretien régulier respectent l'échelle d'accessibilité A.

- ❖ Non applicable

I.1.4. Éléments de sécurité

Critère KO

Le remplacement et/ou le réarmement des éléments de sécurité produit et/ou utilisateur est prévu par le fabricant. Ces éléments respectent l'échelle d'accessibilité B.

- ❖ Non applicable

I.1.5. Pièces vulnérables

Critère KO

Les pièces vulnérables sont définies en annexe sectorielle. Le remplacement de ces pièces respecte l'échelle d'accessibilité B.

- ❖ Non applicable

I.1.6. Non usage

Critère mineur

Le constructeur identifie les conséquences de non usage du produit et doit informer le consommateur dans les recommandations d'usage de l'utilisation minimale nécessaire au bon fonctionnement du produit.

- ❖ Non applicable

I.1.7. Technologie non-évaluée

Critère KO

Le constructeur renseigne la part de technologie non-évaluée de son produit. Il doit fournir les moyens mis en œuvre pour garantir sa fiabilité ou assurer que l'utilisation normale du produit ne dépend pas de cette technologie.

I.1.8. Pièces de source externes

Critère mineur

Le constructeur consigne les pièces de source externe achetées et/ou sous traitées. Il doit fournir des informations relatives à leur provenance et à leur qualité.

I.1.9. Plan de fiabilisation

Critère mineur

Le constructeur fournit sa propre AMDEC, FMEA ou audit interne et identifie les changements mis en œuvre pour améliorer la fiabilité et/ou la réparabilité du produit. Les corrections ou les améliorations déjà apportées au produit sont renseignées.

I.1.10. Sous-ensemble

Critère majeur

La conception du produit ne doit faire appel aux sous-ensembles que sur justification technique ou sur preuve de fiabilité.

Sans justification technique les sous-ensembles doivent faire l'objet d'une voie de reconditionnement et/ou d'échange standard ou le constructeur démontre l'intérêt économique pour l'utilisateur.

3. Évolutivité

I.2.1. Logiciel

Critère majeur

Le constructeur veille au maintien des performances d'origine de son produit lors des mises à jour de l'O.S. sans limite de temps. Le constructeur identifie et consigne les moyens qu'il emploie pour surveiller le maintien de ces performances post-maj.

❖ Non applicable

4. Traçabilité

I.3.1. Étude et taux de panne

Critère mineur

Le constructeur renseigne les taux de panne et/ou des indicateurs permettant 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 de la lame
 - Altération des matériaux (corrosion)
 - Casse de la lame
 - Torsion de lame
 - Défaillance du manche
 - Altération de l'assemblage lame/manche (prise de jeu, rivet fendu, désolidarisation)
 - Altération des matériaux (rivets, mitre)
 - Casse du manche

I.3.2. Numéro d'identification

Critère mineur

Le constructeur utilise sur chaque produit un numéro ou une méthode d'identification.

5. Démontage

II.1.1. Habillage du produit

Critère KO

Le corps du produit est démontable et permet d'accéder aux éléments internes en respectant l'échelle d'accessibilité B. Les assemblages permanents sont interdits à moins que la nature ou l'utilisation du produit le justifie.

- ❖ Non applicable

II.1.2. Accès aux pièces fonctionnelles

Critère majeur

L'accès aux pièces fonctionnelles ne peut excéder l'échelle d'accessibilité C.

- ❖ Non applicable

II.1.3. Accès aux pièces prioritaires

Critère majeur

L'accès aux pièces prioritaires respecte l'échelle d'accessibilité B ou a fait l'objet d'un plan de fiabilisation.

- ❖ Non applicable

II.1.4. Connecteurs des sous-ensembles (pièces internes)

Critère majeur

Les connecteurs des sous-ensembles de remplacement ne doivent pas entraver la réparation du produit.

- ❖ Non applicable

II.1.5. Batteries

Critère KO

Le constructeur justifie d'une solution pour le remplacement des batteries des appareils à fonctionnement autonome.

- ❖ Non applicable

II.1.6. Outils de démontage

Critère majeur

Le démontage du produit ne requiert pas d'outil propriétaire, hors justification réglementaire.

- ❖ Non applicable

6. Documentation

II.2.1. Schéma éclaté

Critère majeur

Le constructeur rend accessible aux utilisateurs de façon directe ou indirecte via ses partenaires ou son réseau, des schéma(s) ou vue(s) éclatée(s) du produit ainsi qu'une nomenclature des pièces et sous-ensembles du produit.

- ❖ Non applicable

II.2.2. Schéma éclaté

Critère mineur

Le constructeur référence et délivre des vues éclatées plus spécifiques pour aider à identifier et nommer une pièce.

❖ Non applicable

II.2.3. Code défaut

Critère majeur

Les codes défauts utilisateurs et réparateurs doivent être présents dans les documentations respectives et/ou accessibles sur le site du constructeur.

❖ Non applicable

II.2.4. Manuel de réparation

Critère mineur

Le constructeur rend accessible les informations nécessaires à la réparation du produit aux réparateurs OU doit justifier d'alternatives économiquement viables pour l'utilisateur final.

II.2.5. Progiciels de diagnostic de panne

Critère mineur

Les progiciels de diagnostic de panne devront être libres de droit passé le temps de garantie totale au regard de la date de fin de fabrication du produit.

❖ Non applicable

7. Pièces détachées

II.3.1. Nomenclature

Critère majeur

Toutes les pièces détachées ou sous-ensembles sont nommés de manière unique et codifiés afin de faciliter l'identification et la commande de pièces.

II.3.2. Temps de disponibilité

Critère KO

Le constructeur s'engage dans ses CGV ou via la communication commerciale sur la disponibilité des pièces détachées ou de remplacement du produit 5 à 10 ans minimum à partir de la mise sur le marché de la dernière unité du modèle concerné. Le temps de disponibilité minimum requis est déterminé en annexe sectorielle.

- ❖ Disponibilité des pièces détachées 10 ans minimum (Classe A - Accessibilité à long terme ; Tableau A9 selon la norme EN 45554)

Mode de preuve : Démonstration à l'organisme de contrôle mandaté lors de l'audit documentaire ou de l'audit in situ (condition générale de vente).

II.3.3. Temps d'approvisionnement

Critère mineur

Pour les pièces fonctionnelles ou sous-ensemble, le constructeur dispose d'une réserve minimale pour faire face aux probabilités de demande de ladite pièce OU justifie d'un procédé d'approvisionnement dans des délais identiques.

II.3.4. Prix des pièces détachées

Critère majeur

Les modalités d'achat des pièces détachées sont détaillées (prix moyen, réseau de distribution, ...). Le constructeur met tous les moyens en œuvre pour limiter le total du prix des pièces fonctionnelles au prix de vente maximum conseillé HT du produit.

La valeur d'une de ces pièces fonctionnelles ne pourra dépasser le pourcentage fixé du prix de vente maximum conseillé HT du produit.

- ❖ Pourcentage fixé à 25 %. Une tolérance est admise pour les pièces dont le PRU dépasse les 25%

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

II.3.5. Prix des frais d'acheminement

Critère mineur

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

8. SAV sous garantie

II.4.1. Contact du SAV

Critère mineur

Le temps maximum pour l'ouverture d'un dossier SAV ne doit pas excéder 2 jours ouvrables.

II.4.2. Prise en charge

Critère majeur

Le constructeur met à disposition de l'utilisateur final un réseau SAV en adéquation avec son réseau de distribution direct.

II.4.3. Politique de réparation

Critère majeur

La réparation doit primer sur le remplacement.

9. SAV hors garantie

II.5.1. Réseau SAV

Critère mineur

L'utilisateur bénéficie de moyens facilitant la réparation de son produit hors garantie. Pour la prise en charge du produit à réparer, le constructeur doit faire bénéficier de son réseau de distribution et de réparation à l'utilisateur.

10. Garantie longue durée gratuite

III.1.1. Temps de garantie

Critère KO

Le temps de garantie avec présomption d'antériorité du défaut est déterminé en annexe sectorielle. Ce temps ne peut être inférieur à 24 mois.

❖ 24 mois minimum

Mode de preuve : Démonstration à l'organisme de contrôle mandaté lors de l'audit documentaire ou de l'audit in situ (condition générale de vente).

III.1.2. Conditions de garantie (au delà de la période légale de conformité)

Critère majeur

Pour les catégories de produit considérées de « grande utilité », le constructeur prévoit la mise à disposition d'un bien de remplacement à l'utilisateur pendant la période d'immobilisation du produit pour réparation.

- ❖ Non applicable

III.1.3. Exclusion de garantie

Critère majeur

Les exclusions de garantie ne doivent pas être abusives au regard des conditions d'utilisation normale du produit. Elles seront définies en annexe sectorielle.

- ❖ Pas d'exclusion de garantie abusive identifiée

III.1.4. Cession de garantie

Critère majeur

Le constructeur met en place un système de garantie cessible.

III.1.5. Emballage d'origine

Critère mineur

La restitution de l'emballage d'origine ne peut être exigée pour la prise en charge de la garantie.

11. Conseils d'utilisation et d'entretien

III.2.1. Informations d'utilisation délivrées

Critère majeur

Le constructeur délivre avec le produit une notice avec les conseils d'utilisation et d'entretien du produit. Ces informations doivent être exhaustives et pertinentes afin de diminuer le taux de défaillance exogène.

- ❖ Le fabricant sensibilise clairement l'utilisateur, via la notice et/ou son site à une utilisation durable de son produit
 - Entretien (produit lessiviel, stockage, lave-vaisselle...)
 - Utilisation
 - Valorisation des consommables et/ou du produit en fin de vie
 - Réparation

Mode de preuve : Inspection visuelle et démonstration en temps réel à l'organisme de contrôle mandaté lors de l'audit documentaire ou de l'audit in situ (notice d'utilisation physique et/ou numérique).

III.2.2. Informations d'utilisation délivrées

Critère majeur

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

III.2.3. Accès aux informations

Critère mineur

Les informations relatives à l'utilisation et l'entretien du bien doivent être disponibles en version numérique sur simple demande ou en libre accès sur le site du constructeur.

VIII. REMERCIEMENTS

La société coopérative Ethikis, en charge de la rédaction de la présente annexe sectorielle, tient à remercier tout particulièrement les professionnels de la distribution ayant pris le temps de répondre à nos sollicitations ainsi que les professionnels des métiers de bouche (poissonnier, boucher, restaurateur...).

Responsable de rédaction : Florent Preguesuelo - florent@ethikis.com

IX. RESSOURCES BIBLIOGRAPHIQUES

RÈGLEMENT Européen (CE) No 1935/2004 du 27/01/04 concernant les matériaux et objets destinés à entrer en contact avec des denrées alimentaires et abrogeant les directives 80/590/CEE et 89/109/CEE

RÈGLEMENT Européen (CE) No 178/2002 du 28/01/02 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires

RÈGLEMENT Européen (CE) No 2023/2006 du 22/12/06 relatif aux bonnes pratiques de fabrication des matériaux et objets destinés à entrer en contact avec des denrées alimentaires

DGCCRF - Fiche générale relative à la réglementation des matériaux au contact des denrées alimentaires

Composition et classification des aciers alliés

Etude de la filière Coutellerie Française