

SECURITE DES PRODUITS EN EUROPE :

Un guide concernant les mesures correctives,
y compris les rappels

- permettre aux entreprises de protéger les consommateurs des produits dangereux



Soutenu par une subvention de la Commission européenne
Direction Générale de la Santé et de la protection des consommateurs



Copyright

© Juin 2004. La reproduction de ce guide est autorisée dans la mesure où la source est reconnue.

Le copyright de ce document est la propriété commune des organisations suivantes :

Belgique -Cellule Protection de la consommation de la Ministre de l'Environnement, de la Protection de la consommation et du Développement durable - Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie . www.mineco.fgov.be

Danemark – Autorité danoise pour la sécurité technologique (Sikkerhedsstyrelsen) www.sikkerhedsstyrelsen.dk

Pays-Bas – Ministère de la Santé, de l'Aide sociale et des Sports – Autorité chargée de la sécurité des produits de consommation et d'alimentation (Voedsel en Waren Autoriteit) www.vwa.nl

Suède – Agence chargée de la consommation (Konsumentverket/KO) www.konsumentverket.se

GB – Ministère britannique du Commerce et de l'Industrie, Direction chargée de la Politique concernant la consommation et la concurrence www.dti.gov.uk/ccp

Le texte est également disponible sur Internet dans 19 langues sur les sites Web suivants :

EuroCommerce – La représentation européenne du commerce de détail, de gros et international www.eurocommerce.be

UNICE – Union des Confédérations de l'Industrie et des Employeurs d'Europe www.unice.org

PROSAFE – Forum pour l'application de la sécurité des produits européens www.prosafe.org

Intertek RTC – www.intertek-rtc.com

Avant-propos

Ce guide volontaire qui permet de mener des mesures correctives en matière de sécurité des produits a été publié par le Centre de recherche et d'essai d'Intertek au nom de l'Association des consommateurs britanniques et en collaboration avec des représentants des organisations des principales parties intéressées, (voir Annexe IV). Le projet a été subventionné à 50% par la Commission européenne (DG Protection de la Santé et de la Consommation). Ce guide est approuvé par les organisations suivantes :



Forum pour l'application de la sécurité des produits européens

En tant qu'organisation professionnelle des autorités chargées de l'application de la sécurité des produits en Europe, PROSAFE conseille vivement ce guide. Il reprend les meilleures pratiques en matière de mesures correctives pour protéger les consommateurs et représente une directive commune pour les entreprises européennes. Ce guide renforce également les avantages d'une coopération mutuelle en ce qui concerne la sécurité des produits en Europe et met en valeur la surveillance harmonisée du marché.

Dirk Meijer, Président de PROSAFE



Union des Confédérations de l'Industrie et des Employeurs d'Europe

Ce guide incorpore les meilleures pratiques des entreprises européennes en matière de sécurité des produits. Il inclut également l'expertise et les connaissances des personnes chargées de sa mise en œuvre et des consommateurs. UNICE est persuadée qu'il s'agit d'un guide très utile pour les sociétés, notamment pour les petites et moyennes entreprises qui entreprennent des mesures correctives afin de protéger les consommateurs.

Dr. Jürgen Strube, Président de l'UNICE



La représentation européenne du commerce de détail, de gros et international

Nous sommes très satisfaits de la publication de ces Directives complètes, compactes et pratiques relatives aux mesures correctives. Ce guide, qui analyse les étapes permettant de prendre de telles mesures, va s'avérer être une aide indispensable dans le secteur commercial, surtout pour les petites entreprises qui représentent 95% du secteur. De plus, il va permettre à ces sociétés de mieux servir les intérêts de leurs clients et d'assurer davantage leur sécurité.

Dr Peter Bernert, Président d'EuroCommerce



Organisation des consommateurs européens

BEUC accueille la production de ce Guide qui va permettre d'améliorer la sécurité des consommateurs. Ce guide regroupe des informations spécifiques et pertinentes dont peuvent se servir toutes les entreprises. Nous devons nous assurer que tout produit dangereux est retiré du marché européen ou rectifié dès que possible. Le point essentiel à ne pas oublier est que les producteurs et les distributeurs doivent agir rapidement si nécessaire et se doivent d'informer immédiatement les consommateurs de tout problème.

Jim Murray, Directeur de BEUC

TABLE DES MATIERES

SECTION	PAGE
Avant-propos	3
INTRODUCTION	7
Objectif de ce guide.....	7
Champ d'application e.....	7
Qui est chargé de la mesure corrective ?	8
1 Votre stratégie pour mener une mesure corrective	11
1.1 Créez votre politique	11
1.2 Convenez de votre plan d'action.....	11
2 Evaluation des risques	15
2.1 Identifiez le danger	15
2.2 Évaluez le niveau de risque	15
2.3 Évaluez l'acceptabilité des risques	15
2.4 Risque général	16
3 Prise de mesures correctives	17
3.1 Décidez de la mesure à prendre	17
3.2 Informez les autorités de surveillance du marché	18
3.3 Traçabilité des produits et de leurs détenteurs s	18
3.4 Mettez en place un programme de communication.....	19
3.5 Le message et les personnes à contacter	19
3.6 Comment communiquer le message ?	20
3.7 Traitez avec vos consommateurs	20
3.8 Communiquez avec d'autres personnes.....	21
3.9 Menez une mesure corrective	21
3.10 Surveillez l'évolution.....	22
4 Savoir tirer des leçons	23
4.1 Comment empêcher que cela se reproduise ?.....	23
4.2 Comment améliorer notre procédure relative aux mesures correctives ?.....	23
Appendice I – Etude de cas	25
Appendice II – Exemple d'une bonne annonce de mesure corrective	31
Appendice III - Sources d'informations européennes	33
Appendice IV – Partenaires	35
Appendice V – Estimation et évaluation des risques	37
Annexe I – Guide abrégé	44

INTRODUCTION

Objectif de ce guide

Si vous êtes producteur ou distributeur de produits de consommation mis en vente dans l'Union Européenne (UE), ce guide vous apporte des conseils généraux si l'un de vos produits s'avère dangereux.

Il s'agit d'un guide volontaire pour mener des mesures correctives relatives à la sécurité des produits. Il est appuyé par les autorités de surveillance du marché dans les Etats membres ainsi que par les organisations de consommation et professionnelles au sein de l'UE. Les producteurs et les distributeurs sont encouragés à consulter et à coopérer avec les autorités des Etats membres lorsqu'il s'agit de mener des mesures correctives ou de suivre tout code de déontologie existant. Il se peut que certaines différences existent entre les Etats membres au niveau des conditions, procédures et exigences concernant de telles mesures.

Le guide s'adresse particulièrement aux directeurs responsables du contrôle qualité, des affaires juridiques ainsi que les directeurs chargés des relations publiques et professionnelles. Les sociétés doivent avoir mis par écrit leur propre procédure relative aux mesures correctives en fonction de leurs propres circonstances.

Champ d'application

Le guide couvre tous les aspects relatifs aux mesures correctives (pas simplement les rappels de produits) menées par des producteurs ou des distributeurs. Son but

est d'éliminer tous les risques de sécurité provenant de produits non alimentaires mis sur le marché.

Parmi les **mesures correctives** :

- Le changement de la conception des produits
- Le retrait des produits de la chaîne de distribution
- L'envoi d'un courrier aux consommateurs pour les informer et les avertir de l'utilisation appropriée des produits
- La modification des produits chez le client ou ailleurs
- Le fait de contacter les clients pour rappeler des produits et leur proposer un remplacement ou un remboursement.

Le contenu de ce guide a été résumé en une liste présentée page 9 ; page 10 vous verrez un organigramme décrivant le processus qui permet de mener une mesure corrective. L'Annexe I reprend une étude de cas qui illustre plusieurs des principes inclus dans ce Guide.

L'appendice I est une version abrégée du guide destinée aux lecteurs qui connaissent le contenu du guide et qui veulent pouvoir consulter rapidement un document plus succinct. Les sections du guide complet et du guide abrégé sont numérotées de la même façon pour pouvoir les consulter facilement.

Obligations juridiques

De nombreuses procédures décrites dans ce Guide sont traitées par le droit national ou européen. L'objectif du Guide n'est pas de décrire toutes ces obligations juridiques et ne doit remplacer en aucun cas des conseils juridiques quand il est question d'un produit potentiellement dangereux. De plus amples informations sur les Directives européennes sont disponibles dans le *EC Guide to the implementation of directives based on the New Approach or the Global Approach 1999* et les sources d'information de l'Appendice III. Pour toute information sur des Etats membres spécifiques, vous devez contacter les autorités de surveillance du marché.

Qui est chargé de la mesure corrective ?

Les responsabilités des producteurs et des distributeurs en matière de mesure corrective varient selon les circonstances. Les sociétés doivent avoir signé des accords avec leurs fournisseurs, afin de définir les responsabilités de chacun en cas de mesure corrective. Ces responsabilités sont résumées ci-après pour que les opérateurs économiques puissent convenir des points qui les concernent.

Producteurs

Le producteur d'un produit doit prendre une mesure corrective appropriée pour éviter les risques que présente le produit.

Dans le cadre de la mesure corrective, le producteur est défini comme étant :

- **Le fabricant du produit**, quand il est établi dans la communauté.
- **Toute autre personne se présentant comme étant le fabricant** (il peut s'agir d'un autre fabricant) et qui a apposé son nom, sa marque déposée ou toute autre marque distinctive. Il peut également s'agir de la personne qui reconditionne le produit ;
- **Le représentant du fabricant**, quand le fabricant n'est pas établi dans la communauté OU
- **L'importateur** du produit si un représentant n'est pas établi dans la communauté ;
- **D'autres professionnels** de la chaîne logistique, si leurs activités ont une incidence sur la sécurité du produit.

Il est conseillé de déterminer l'organisation principalement chargée de la mesure corrective de la façon suivante :

- **Pour les produits fabriqués dans l'UE et sous la marque du fabricant**, la responsabilité du producteur doit être acceptée par le fabricant du produit.
- **Pour les produits fabriqués dans l'UE et sous la marque du distributeur**, la responsabilité du producteur doit être partagée entre le fabricant et le distributeur.
- **Pour les produits fabriqués en dehors de l'UE et sous la marque du**

fabricant, la responsabilité du producteur doit être acceptée par la société qui importe le produit dans l'UE (il peut s'agir de l'agent du fabricant dans l'UE). Dans la pratique, l'importateur implique en général le fabricant en ce qui concerne toute mesure corrective.

- **Pour les produits fabriqués en dehors de l'UE et sous la marque du distributeur européen**, la responsabilité du producteur doit être acceptée par le distributeur. Le distributeur peut souhaiter d'impliquer le fabricant ou son agent dans toute mesure corrective.

Distributeurs

Lorsque le distributeur d'un produit (vente en gros ou au détail) ne joue pas le rôle du producteur, il doit malgré tout accepter de se charger des responsabilités suivantes dans le cadre d'une mesure corrective.

- Rassembler des informations sur les produits dangereux et les transmettre au producteur et aux autorités compétentes.
- Apporter des informations pour permettre de retrouver l'origine des produits.
- Fournir des informations sur les acheteurs de produits (si les exigences en matière de protection de données le permettent).
- Coopérer avec les producteurs et les autorités compétentes dans le cadre de mesures correctives, comme par exemple :
 - Mener des mesures correctives au nom du producteur.
 - Isoler et retirer des produits puis les renvoyer au producteur.
 - Coopérer en publiant l'annonce de la mesure corrective
 - Contacter, à la demande du producteur, les acheteurs de produits.
 - Coopérer pour rassembler les produits et les renvoyer au producteur.

Liste des étapes visant à mener une mesure corrective

Afin de mener une mesure corrective réussie, il s'agit principalement **d'agir rapidement** et de **communiquer de manière efficace**.

La sécurité des consommateurs et la réputation de votre entreprise peuvent en dépendre.

1. Soyez prévoyant - avant de rencontrer des problèmes

- Etablissez une politique et une procédure pour mener une mesure corrective
- Discutez de votre politique avec vos partenaires commerciaux
- Créez une équipe chargée des mesures correctives
- Surveillez les informations concernant la sécurité de vos produits
- Etablissez de bons dossiers pour pouvoir assurer la traçabilité des produits et identifier les consommateurs et les utilisateurs finaux
- Préparez des documents sur le design et la sécurité de vos produits
- Mettez à jour les informations relatives à vos contacts et .

2. Déterminez si vous devez prendre une mesure – évaluez les risques

- Identifiez le danger et sa cause
- Évaluez le nombre de produits concernés
- Identifiez les personnes pouvant être concernées
- Réfléchissez à la gravité des blessures que cela peut entraîner
- Déterminez l'éventualité de ces blessures
- Évaluez l'acceptabilité du risque général.

3. Si une mesure corrective s'avère nécessaire, que faire ?

- Décidez si la mesure corrective doit impliquer :
 - o des produits de la chaîne logistique et éventuellement
 - o des produits que possèdent les consommateurs
- Décidez des mesures correctives à prendre
- Convenez des responsabilités et des mesures avec les distributeurs
- Informez les autorités de surveillance du marché.

Si la mesure implique des produits que possèdent les consommateurs, veuillez alors :

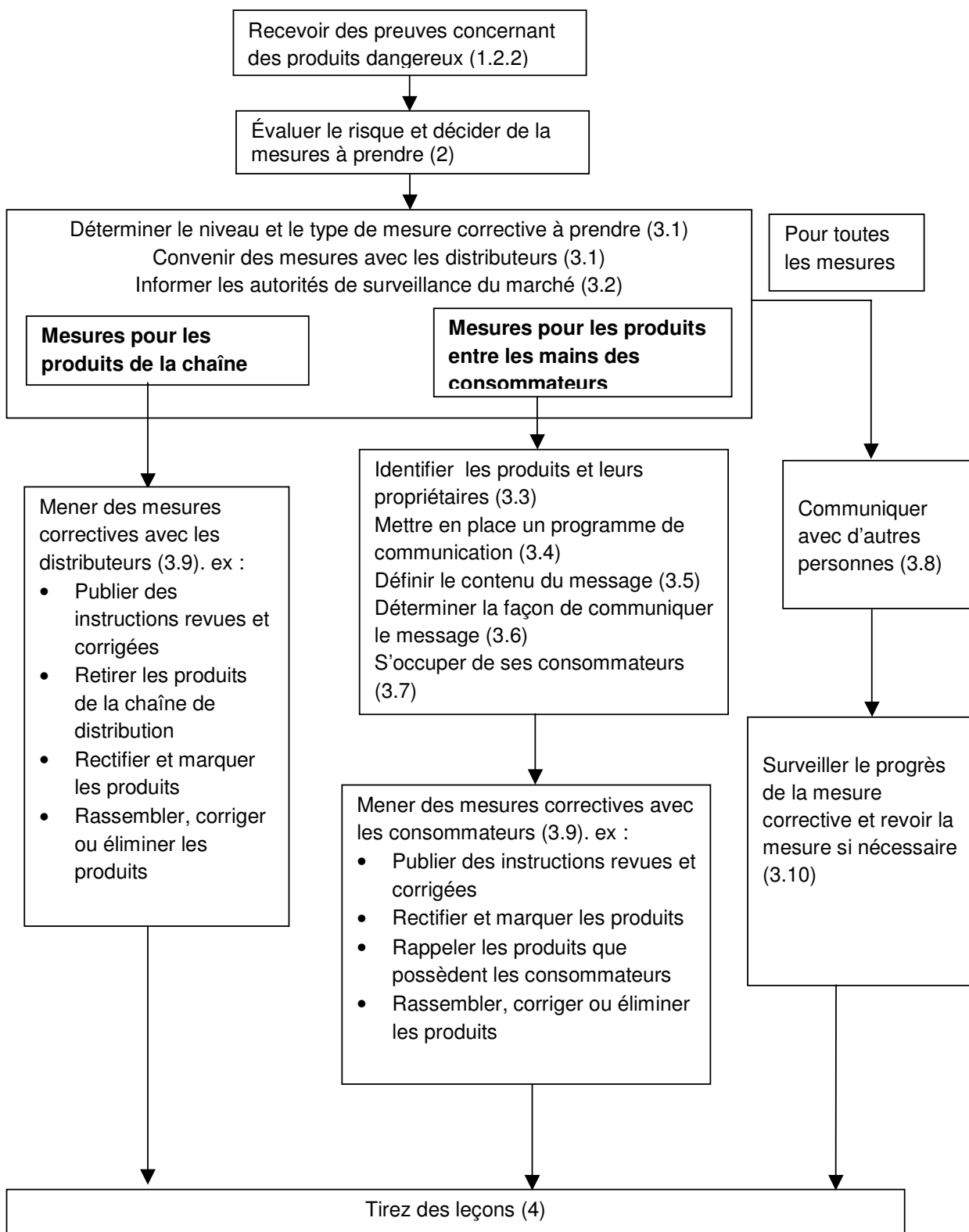
- Tracer les produits et leurs propriétaires.
- Mettre en place un programme de communication.
- Préparer un message clair et simple pour toutes les mesures correctives.
- Déterminer la façon de communiquer le message.
- Traiter avec vos consommateurs.
- Communiquer avec les autres personnes qui doivent être au courant.
- Mener une mesure corrective sur les produits.
- Traiter les produits qui ont été renvoyés.
- Surveiller la réponse qui suit la mesure corrective et déterminer si d'autres mesures sont requises.

4. Après une mesure corrective, sachez tirer des leçons

- Examinez les normes des designs et améliorez les systèmes de qualité pour essayer d'éviter des problèmes à venir.
- Évaluez la réussite de votre procédure pour mener une mesure corrective et améliorez-la si nécessaire.
- Envoyez vos commentaires et vos remerciements aux principaux participants.

Organigramme des activités impliquées dans une mesure corrective

Les chiffres entre parenthèses font référence aux sections du guide.



1 Votre stratégie pour mener une mesure corrective

Il est essentiel de prévoir ces situations pour que les producteurs et distributeurs puissent agir rapidement si le cas se présente. Cette section décrit les directives, l'organisation et les projets mis en place pour qu'une mesure corrective puisse être efficace.

1.1 Créez votre politique

Les producteurs et distributeurs ont besoin de directives en matière de mesures correctives.

Les informations sur ces mesures peuvent varier mais doivent inclure une déclaration de la direction de la société sur les objectifs et les engagements à atteindre et doivent ainsi :

- Proposer rapidement une mesure corrective pour restaurer la sécurité du produit.
- Fournir toutes les ressources nécessaires pour mener une mesure corrective.
- Si nécessaire, informer les consommateurs ouvertement et immédiatement de la mesure corrective prise.

Une telle ligne de conduite doit permettre à votre entreprise de :

- Se conformer au droit national et européen au sujet de la sécurité des produits, des annonces concernant les produits dangereux et de la prise de mesures correctives.
- Minimiser les inconvénients pour le consommateur.
- Améliorer la réputation de la société faisant preuve d'un comportement responsable envers ses consommateurs.
- Minimiser l'atteinte portée à la réputation des produits.

Tout individu impliqué dans le processus doit connaître cette ligne de conduite.

1.2 Convenez de votre plan d'action

Les détails de vos projets de mesures correctives ainsi que les procédures vont dépendre de la taille et de la structure de votre société. Un projet de mesure corrective doit autant que possible inclure les composants suivants :

1.2.1 Une équipe chargée des mesures correctives

Un producteur doit réunir une équipe ayant des compétences dans les domaines suivants :

- Conception
- Production
- Sécurité des produits et gestion des risques
- Assurance qualité
- Achats
- Distribution
- Marketing et service clientèle
- Relations publiques et professionnelles
- Droit
- Comptabilité.

Dans certaines petites entreprises, certains rôles peuvent être du ressort d'une seule personne ou être exécutés par des sociétés extérieures. La responsabilité générale des communications extérieures doit reposer sur une personne. Un cadre supérieur, qui dépend du Conseil d'administration ou du Directeur général (ou équivalent s'il s'agit d'une petite entreprise) doit être à la tête de l'équipe. Le Directeur général ou son représentant délégué, doit prendre les principales décisions au sujet de la mesure corrective.

Les membres de l'équipe doivent être formés pour remplir leurs fonctions et doivent, grâce à des exercices de

simulation, tester les procédures qu'ils prévoient de mettre en place. Cela peut également impliquer l'intervention de sociétés extérieures.

Un distributeur peut également être amené à créer une équipe ayant certains de ces rôles.

1.2.2 Procédures de surveillance

Les producteurs et distributeurs doivent avoir mis en place des procédures pour surveiller les problèmes concernant leurs produits. Cela signifie que vous devez avoir des systèmes pour rassembler et analyser les informations suivantes :

- Rapports d'accidents impliquant vos produits
- Réclamations directes des clients ou passant par l'intermédiaire de commerçants
- Déclarations de garantie
- Déclarations de sinistre ou actions juridiques
- Non-conformités signalées par le service de contrôle qualité de la société ou par d'autres entreprises
- Résultats des essais sur les produits
- Informations des ingénieurs chargés de l'entretien
- Rapports sur les composants et produits renvoyés
- Toute preuve de danger suite à la vente à des groupes d'utilisateurs inattendus.
- Toute preuve d'abus ou de mauvais usage du produit par le consommateur.
- Toute preuve de modification des produits avec intention de nuire.

Ces informations doivent être examinées régulièrement au cas où les produits de la société présenteraient des risques éventuels pour les consommateurs. C'est particulièrement important lorsque la conception des produits change ou que de nouveaux fournisseurs de composants sont utilisés. Si les distributeurs possèdent ces

informations, ils doivent les partager avec les producteurs.

1.2.3 Plan de traçabilité des produits

Les clients doivent pouvoir identifier les produits qui peuvent être dangereux et vous devez pouvoir retrouver les clients qui ont acheté ces produits. Ainsi, vous devez disposer des trois systèmes suivants :

Un moyen pour identifier les produits concernés

Même s'il est difficile, voire impossible, d'identifier certains produits avec des nombres ou des marques, les producteurs doivent reconnaître que, sans cela, il est encore plus difficile de retrouver ultérieurement les produits.

- L'idéal serait de doter les produits d'un numéro de série pour pouvoir identifier les produits individuels concernés. Autrement, il se peut que vous soyez amené à prendre une mesure corrective pour davantage de produits qu'il n'est nécessaire.
- Pour certains types de produits, il suffit peut-être de pouvoir identifier un numéro de lot.
- Les codes-barres sont largement utilisés pour identifier et retrouver différents types de produits.

Une base de données client

Afin de mener une mesure corrective efficace, les producteurs et distributeurs doivent conserver des fichiers sur leur clientèle et ses achats.

Ces informations doivent comporter :

- Nom, adresse, code postal et numéro de téléphone du client.
- Marque, référence du modèle et date d'achat des produits.

Les producteurs doivent reconnaître que les exigences relatives à la protection des données peuvent limiter le nombre d'informations diffusées par les distributeurs ou les sociétés de cartes de crédit.

Les données suivantes peuvent servir de sources d'information :

- Les fichiers commerciaux des clients professionnels doivent identifier les produits qui ont été fournis.
- Les fichiers conservés par les commerçants relatifs aux produits que les clients ont achetés.
- Les cartes de garantie ou d'admission peuvent également être utiles.
- Les fiches d'entretien peuvent servir de source d'information sur la clientèle.
- Les sociétés qui vendent des produits sur Internet ou par correspondance doivent également être en mesure d'identifier leurs acheteurs.

Si vous vendez des produits en dehors de votre pays, vous devez vous familiariser avec les systèmes qui sont utilisés ailleurs.

Une base de données fournisseur

Si un composant provenant d'un fournisseur est à l'origine d'un problème de sécurité, vous devez être capable d'identifier la référence du fournisseur des composants installés sur vos produits.

Vous devez garder ces fichiers pendant la durée de vie prévue des produits.

1.2.4 Documents techniques

Pour traiter les problèmes de sécurité d'un produit, les producteurs doivent pouvoir disposer facilement de tous les documents concernant :

- La conception et la présentation de leurs produits (y compris les caractéristiques techniques des matériaux), surtout pour les produits dont la sécurité est primordiale.
- Toutes les modifications effectuées ainsi que les dates et/ou numéros de série ou numéros de lots des produits en question.

De nombreuses directives européennes nécessitent que les fabricants présentent

des fichiers techniques démontrant que leurs produits sont conformes aux exigences en question.

Si le fabricant n'est pas établi au sein de l'UE, l'importateur ou le représentant du fabricant doit conserver une copie du fichier.

Vous devez conserver ces fichiers pendant 10 ans à partir de la date de fabrication du produit.

1.2.5 Listes de communication et de contacts

Vous devez conserver une liste de toutes les personnes et de toutes les sociétés que vous pourrez être amené à contacter. Il est primordial de connaître la personne à contacter dans chacune de ces sociétés et de maintenir ces informations à jour.

La plupart de ces personnes devront être contactées par téléphone dans un premier temps, puis pour certains contacts, il est utile d'avoir un numéro de téléphone pour pouvoir appeler en dehors des heures de bureau. Il est également utile de connaître le nom et le numéro du remplaçant. La liste des contacts doit comporter :

Les contacts au sein de votre société

- Cadres supérieurs responsables
- Membres de l'équipe chargée des mesures correctives
- Autre personnel important
- Les représentants des fabricants et autres agents commerciaux
- Entrepôt
- Transporteurs.

Les contacts dans d'autres sociétés

- Clients professionnels
- Fournisseurs
- Associations nationales professionnelles
- Autorités de surveillance du marché
- Police
- Presse, TV et autres médias concernés.

Fournisseurs de services

- Sociétés d'entretien
- Laboratoires d'essais
- Autres experts ou conseillers tels que des :
 - o Conseillers juridiques
 - o Conseillers chargés de l'évaluation des risques
 - o Conseillers en matière de relations publiques
- Assureurs
- Agences de centres d'appels
- Agences chargées de l'élimination des déchets.

Certains de ces contacts (surtout les autorités de surveillance du marché) demandent que connaissiez leurs exigences et procédures relatives aux informations.

Les autorités des Etats membres mentionnées dans l'Annexe III sont également en mesure de fournir des informations sur les services locaux.

1.2.6 Procédures relatives à l'évaluation des risques et aux mesures correctives

Les entreprises doivent avoir établi une procédure écrite sur la manière d'évaluer les risques et de prendre des mesures correctives dans le cadre d'un produit potentiellement dangereux.

(Voir [Sections 2 et 3](#))

Assurances

Vous avez la possibilité de vous assurer contre le coût qu'engendre une mesure corrective et contre le coût de votre responsabilité en cas de produits défectueux. Vérifiez si l'assurance que vous possédez couvre ces responsabilités. Votre assureur vous demandera peut-être d'appliquer certaines mesures relatives à la gestion de la qualité.

Mesure préventive

Bien que ce guide s'attache principalement à décrire la façon de mener une mesure corrective, les opérateurs économiques souhaitent prendre d'autres mesures pour éviter d'en arriver à ce stade. Il existe des procédures de gestion de la qualité pour anticiper ou éviter les dangers qui peuvent survenir au cours d'un processus de production. Les références aux sources d'informations sur les exigences en matière de sécurité et des systèmes de gestion de la qualité sont indiquées dans l'[Annexe III](#).

2 Evaluation des risques

Si vos procédures de surveillance suggèrent que l'un de vos produits représente un risque pour les consommateurs, vous devez évaluer le risque afin de déterminer si une mesure corrective est nécessaire. La responsabilité repose essentiellement sur le producteur mais les distributeurs peuvent fournir des informations utiles.

L'évaluation des risques doit être menée par une personne ou par une petite équipe connaissant bien le produit et les dangers encourus. L'Annexe III vous apporte des informations sur l'évaluation des risques, tandis que l'Annexe V présente un exemple de méthode d'évaluation des risques basée sur la Directive générale européenne relative à la sécurité des produits. Il est possible de faire appel à d'autres méthodes appropriées ; la méthode que vous choisirez peut dépendre de vos ressources. L'évaluation des risques s'effectue en général en plusieurs phases et comprend les principes suivants :

2.1 Identifiez le danger

Analysez les informations que vous avez rassemblées et essayez de répondre aux questions suivantes :

- Quelle est la nature du danger ?
- Quelle est la cause du danger ? (en cas de produits défectueux, de détérioration des produits, de conditions de fonctionnement inhabituelles, de mauvaise utilisation du produit, de défaillance aléatoire)
- Quelle gamme de produits (modèles) est concernée ?
- Qui est concerné par le danger ? (utilisateur, tiers)
- Quels facteurs peuvent affecter la gravité et la probabilité d'une blessure ? (compétence de l'utilisateur, âge du produit, mode d'utilisation etc.)

- o La probabilité relative à un produit défectueux ou sur le point de le devenir ainsi que la durée d'utilisation avant toute défaillance.
- o La fréquence à laquelle un utilisateur est exposé au danger.
- o La probabilité d'une blessure face au danger.

Les estimations de gravité et de probabilité sont combinées pour arriver à une estimation générale des risques. Afin de vous permettre d'évaluer l'échelle du problème, vous devez également rassembler et évaluer les informations suivantes :

- Combien de produits défectueux y a-t-il sur le marché ?
- Combien de produits vendus sont susceptibles d'être toujours utilisés ?

2.2 Évaluez le niveau de risque

Une fois les informations rassemblées, vous devez évaluer le niveau de risque pour déterminer s'il est nécessaire de prendre une mesure. L'évaluation des risques dépend de deux facteurs principaux :

- La **gravité** de la blessure éventuelle d'une personne qui utilise ou qui est en contact avec le produit
- La **probabilité** de l'éventuelle blessure. Ceci est influencé par les facteurs suivants :

2.3 Évaluez l'acceptabilité des risques

Afin de décider si vous devez prendre une mesure, vous devez également évaluer si le niveau de risque est acceptable pour les consommateurs. Certains types de produits (tels que des outils ou des machines dotées de lames coupantes) présentent des dangers évidents que les consommateurs acceptent dans la mesure où le fabricant a pris des mesures de sécurité appropriées. En ce qui concerne les produits susceptibles

d'être utilisés par des personnes plus vulnérables (tels que des produits de puériculture), les consommateurs ne toléreraient qu'un niveau de risque très faible.

2.4 Risque général

Après avoir évalué tous ces facteurs, vous devez établir une évaluation générale des risques que vous pouvez exprimer selon les niveaux suivants :

- Risque sérieux : action rapide requise
- Risque modéré : action requise
- Risque faible : ne demandant pas en général de prendre de mesure en ce qui concerne les produits commercialisés.

3 Prise de mesures correctives

Les producteurs sont les principaux responsables lorsqu'il s'agit de prendre des mesures correctives, mais les distributeurs peuvent également avoir un rôle à jouer (voir « Qui est chargé de la mesure corrective », [page 8](#)). Les producteurs doivent demander aux distributeurs de coopérer et de les tenir informés des développements de la mesure corrective.

Différentes étapes du processus ci-dessous s'appliquent aux différents niveaux d'une mesure corrective.

Les sections 3.1, 3.2, 3.8, 3.9, 3.10 s'appliquent à toutes les mesures.

Les sections 3.3 à 3.7 s'appliquent uniquement si le problème concerne des produits que possèdent les consommateurs.

3.1 Décidez de la mesure à prendre

La décision relative au type de mesure à prendre dépend principalement du niveau général du risque, mais elle peut également tenir compte des points suivants :

- Le nombre total de produits/ consommateurs concernés
- Les détails pratiques de la mesure à prendre
- La réussite anticipée de la mesure à prendre
- Les conseils des autorités de surveillance du marché
- La sensibilité des médias relative au danger.

Quelques suggestions :

Si le niveau général de risque est jugé comme étant sérieux, la mesure corrective implique probablement des produits que possèdent les consommateurs. C'est pourquoi le producteur doit agir immédiatement pour :

- informer les autorités de surveillance du marché
- isoler les stocks personnels du producteur
- demander aux distributeurs d'isoler les produits concernés
- informer les fournisseurs de tout composant concerné
- mettre en place un programme de communication pour contacter les consommateurs.

Si le niveau général de risque est jugé modéré, la mesure corrective peut se limiter aux produits de la chaîne de distribution, auquel cas il suffit peut-être de les retirer et d'informer les autorités des actions prises (voir [Section 3.2](#)).

Si le niveau général de risque est jugé faible, la mesure corrective peut se limiter, de façon générale, à prendre en compte des modifications au niveau de la conception, de la présentation et de la production des produits.

Type de mesures

Les mesures correctives possibles peuvent inclure :

- Des modifications au niveau du design des produits.
- Des modifications au niveau de la méthode de production.
- L'isolement et le retrait de produits de la distribution.
- Des modifications au niveau des produits de la chaîne de distribution (de tels produits doivent être marqués)
- L'amélioration des instructions fournies avec un produit.
- L'envoi d'informations supplémentaires aux consommateurs au sujet de l'utilisation appropriée des produits.
- Des modifications de produits chez les consommateurs (de tels produits doivent être marqués).

- Le fait de demander aux consommateurs de renvoyer les produits afin de les modifier.
- Le fait de rappeler les produits et de proposer un remplacement ou un remboursement.
- Des instructions pour que les consommateurs se débarrassent de produits.
- Le fait de proposer aux consommateurs un remplacement ou un remboursement pour les produits rappelés ou jetés (la réussite de cette mesure sera certainement plus évidente).

3.2 Informez les autorités de surveillance du marché

Les producteurs et les distributeurs doivent au préalable informer les autorités concernant le risque d'un produit dès qu'ils en ont pris conscience. Si le risque général est jugé suffisamment sérieux, vous devez aviser les autorités de surveillance du marché et leur donner les informations énumérées ci-après. Grâce à ces informations, les autorités peuvent être en mesure de vous aider à mener votre mesure corrective de manière plus efficace.

- Informations pour une identification précise du produit ou du lot de produits concerné
- Une description complète du risque présenté par le produit
- Toutes les informations disponibles au sujet de la traçabilité du produit
- Une description des mesures prises (et prévues) pour protéger les consommateurs.

Les coordonnées des autorités nationales principales à informer au sujet de produits dangereux sont indiquées dans l'[Annexe III](#). Les producteurs et les distributeurs doivent informer les autorités de tous les Etats membres dans lesquels les produits sont vendus, sauf s'ils se sont assurés que l'autorité a déjà été informée par une autre

société ou une autre autorité. Dans certains pays, les informations peuvent faire partie d'une base de données nationale contenant toutes les informations au sujet des mesures correctives.

Vous devez vous familiariser avec les directives européennes dans le cadre des notifications (réf. Annexe III) et des informations sur les procédures dans les pays avisés.

3.3 Traçabilité des produits et de leurs détenteurs

Le travail nécessaire pour retrouver les produits et leurs propriétaires peut commencer dès que vous avez décidé de prendre une mesure corrective. Ces activités doivent être coordonnées par votre équipe chargée des mesures correctives. Toutefois, si vous prenez une mesure corrective dans différents pays, vous serez peut-être amené à en déléguer plusieurs à un agent local.

Produits

Après avoir déterminé les modèles dangereux, le producteur doit :

- Evaluer le nombre de produits concernés.
- Identifier les produits à l'aide d'une des méthodes décrites dans la [Section 1.2.3](#).

Vous pouvez également identifier les produits en les décrivant comme ayant une caractéristique particulière ou étant dotés d'un type particulier de composant.

Propriétaires

Les producteurs doivent également identifier, grâce à leur base de données client, les personnes qui ont acheté les produits concernés (voir [Section 1.2.3](#)). Pour les produits que possèdent les consommateurs, vous dépendrez peut-être des fichiers d'autres sociétés de la chaîne logistique.

3.4 Mettez en place un programme de communication

Même si vous avez les coordonnées de vos clients, vous devez mettre en place un programme de communication pour les contacter. Une communication efficace est la clé pour mener une mesure corrective réussie. Une mesure rapide et efficace peut même améliorer votre réputation auprès de vos clients. Le programme de communication doit inclure les éléments suivants :

- Un centre de communication avec un numéro de téléphone gratuit mis à disposition (numéro d'assistance)
- Une liste des publics à contacter
- Une liste des médias à utiliser
- La préparation de communications pour les différents médias et publics

3.5 Le message et les personnes à contacter

Le message

Le message doit être clair, concis et facilement compréhensible. Basez le message sur des faits confirmés et n'incluez pas de déclarations qui pourraient ne pas paraître objectives ou ne pas être totalement vraies. Vérifiez le statut des campagnes promotionnelles et publicitaires au cas où celles-ci seraient contradictoires par rapport au message de la mesure corrective.

Une annonce de mesure corrective doit comporter :

- Un titre clair qui attire l'attention et qui stipule des mots tels que « Avertissement de sécurité important »
- Des informations pour identifier le produit (nom du produit, numéro de lot, numéro de série, code-barres, couleur, taille ainsi qu'une photo ou un dessin du produit dangereux)
- Une description complète du problème que présente le produit
- Des informations sur le risque réel ou potentiel de sécurité

- Des informations sur le type de mesure corrective proposé et sur tout remboursement ou remplacement
- Des instructions claires sur la façon de traiter le produit (ex : à savoir s'il faut et où il faut rapporter ou renvoyer le produit ou sur la façon d'organiser une réparation)
- Une adresse de site Web ou un numéro d'assistance téléphonique pour de plus amples informations
- Le cas échéant, des excuses pour tout inconvénient causé.

En général, les différentes formes d'annonce de mesure corrective suivantes permettent d'atteindre le public :

- Lettre personnelle, appel téléphonique ou e-mail adressé aux consommateurs (contact direct informatif et reposant sur des faits, demandant au consommateur d'agir)
- Communiqués parus dans les médias (déclaration fondamentale dans les médias ; elle doit être succincte et reposer sur des faits)
- Annonce d'une mesure corrective dans les médias (publicité demandant au consommateur d'agir ; elle doit reposer sur des faits et être informative)
- Matériel sur le lieu de vente (le cas échéant)

Un exemple d'annonce de mesure corrective est présenté en [Annexe II](#). Si l'étendue géographique d'un produit concerne peu de consommateurs ou si le risque n'est pas sérieux, l'équipe chargée des mesures correctives peut décider de ne pas publier de communiqué. Toutefois, il est conseillé de préparer un communiqué au cas où le problème s'aggraverait soudainement.

Un document doté de questions et de réponses doit être prêt pour que l'équipe puisse répondre aux questions des consommateurs et des distributeurs et pour que les réponses aux questions difficiles

restent cohérentes. Ce document doit être mis à jour régulièrement au cours de la mesure corrective.

Qui contacter ?

Vous devez contacter les publics suivants :

- Les consommateurs (voir [Section 3.7](#))
- Les membres du personnel interne
- Les consommateurs, distributeurs et fournisseurs professionnels importants
- Les autorités de surveillance du marché (voir [Section 3.2](#))

Même s'il est nécessaire d'informer certains publics en priorité, ils doivent tous recevoir le même message dans un délai rapide, surtout s'il s'agit d'un risque sérieux.

3.6 Comment communiquer le message ?

Il est primordial pour votre image de marque que vous contrôliez la façon dont les informations parviennent aux consommateurs. L'idéal serait que vous contactiez les consommateurs directement. Si cela s'avère impossible, choisissez le canal de communication le plus approprié en tenant compte des points suivants :

- Quels types de médias ont une portée géographique suffisante pour atteindre les consommateurs concernés ?
- Quelle est la façon la plus efficace et opportune d'informer les consommateurs ?

Canaux de communication possibles

Des conseillers en communication peuvent vous aider à choisir parmi les médias suivants :

- Publicités dans les journaux
- Services téléphoniques pour les consommateurs (assistance téléphonique, numéros verts)
- Information sur le lieu de vente (dépliants, mini-posters)
- Journaux télévisés/ à la radio et émissions destinées aux consommateurs
- Publicités à la radio/TV

- Service de presse (site Web, salle des médias et lignes téléphoniques réservées aux médias) pour les rédacteurs en chef des quotidiens nationaux et régionaux
- Sites Web (parfois appelés les « *Dark Sites* ». Ils ont été élaborés à l'avance et peuvent être activés quand vous en avez besoin)

Les campagnes de rappel dans la presse doivent être présentées dans les journaux les plus appropriés de chaque pays afin de sensibiliser le public concerné.

Vous devez disposer d'un porte-parole expérimenté qui peut traiter la mesure corrective en priorité et traiter les demandes de renseignements des médias. Il est essentiel de répondre rapidement et de manière compétente aux autres informations des médias, qui sont parfois inquiétantes. Cela permet d'éviter toute spéculation et de contrôler les informations qui parviennent au public.

3.7 Traitez avec vos consommateurs

En général, le meilleur moyen de s'assurer que la mesure corrective est efficace repose sur le fait de contacter personnellement les consommateurs. Si vous possédez les coordonnées de clients, vous devriez leur adresser personnellement une lettre ou un e-mail ou vous devriez les contacter par téléphone pour les informer de l'annonce de la mesure corrective. Toutefois, vous devez réaliser que certains consommateurs auront changé d'adresse ou passé le produit à quelqu'un d'autre.

Le personnel de votre service de renseignements doit être tenu au courant et être en mesure de traiter les appels à tout moment de la journée. Si les appels sont simplement réservés aux clients professionnels, votre personnel habituel pourra peut-être les traiter. Mais vous serez peut-être amené à passer par un centre

d'appel si les appels reçus sont beaucoup plus nombreux que vous ne l'imaginiez. Si vous devez traiter avec des clients de différents pays, vous pourrez peut-être vous partager la tâche avec votre représentant et les distributeurs locaux de chaque pays.

Vous pouvez aider le personnel chargé de contacter les consommateurs en mettant à leur disposition :

- Une lettre, un email ou un fax en expliquant ce que vous attendez de lui et en l'informant qu'une équipe spéciale chargée de la mesure corrective est mise en place pour répondre aux questions et traiter les problèmes.
- Un dossier sur la mesure corrective contenant toutes les informations techniques. (Il doit être publié en même temps que l'annonce de la mesure corrective ou peu de temps après.)
- Un document approfondi composé de questions et de réponses.
- Une formation sur la façon de faire passer des messages et de traiter les problèmes.

3.8 Communiquez avec d'autres personnes

Vous devez communiquer les mêmes informations à tous vos employés et penser à informer le grand public dès que possible.

3.9 Menez une mesure corrective

Vous devez mener les mesures correctives établies dans la [Section 3.1](#), pour les produits que les consommateurs détiennent et pour les produits de la chaîne logistique, dans chaque pays concerné. Les remboursements, réparations ou remplacements doivent être traités aussi rapidement et de façon aussi efficace que possible. Une fois de plus, vous ferez peut-être appel à vos agents des différents pays. Les produits doivent être traités selon les méthodes indiquées ci-après :

Rassembler les produits

Si les produits doivent être renvoyés au producteur, vous devez alors :

- Vous organiser pour que quelqu'un vienne les chercher chez les distributeurs.
- Demander aux consommateurs de ramener le produit, si celui-ci est transportable, chez le distributeur ou le commerçant le plus proche.
- Vous organiser pour que quelqu'un vienne chercher les produits chez le consommateur si ceux-ci ne sont pas transportables.

Les produits dangereux doivent être identifiés clairement et les mouvements des stocks doivent être enregistrés correctement. Le distributeur doit vérifier l'identité du produit et dédommager le consommateur en lui proposant un remplacement ou un remboursement.

Les détails pratiques dépendent du pays dans lequel vous vous trouvez. Vous ferez peut-être appel à des transporteurs locaux, à des agents ou à des distributeurs. Les autorités de chaque Etat membre peuvent être en mesure de vous renseigner.

Rectifier les produits

Si vous proposez de réparer ou de rectifier le produit du consommateur vous pouvez :

- Demander à un agent ou à un intermédiaire de le réparer dans son établissement ou
- Envoyer un ingénieur chez le consommateur pour effectuer la modification.

Les produits modifiés doivent être marqués clairement.

Vous devez décider de ce que vous voulez faire des produits rappelés. Il est possible :

- De retravailler le produit pour arriver à une norme acceptable et ainsi pouvoir le revendre. Les produits rectifiés doivent être marqués clairement et la

documentation qui les accompagne est peut-être à actualiser.

- Retravailler certains matériaux ou composants pour les réutiliser dans d'autres produits.

Il n'est pas admissible de vendre ou de transmettre des produits non rectifiés aux consommateurs.

Il existe des restrictions concernant la ré-exportation de produits dangereux (ex : pour être modifiés) et vous devrez vérifier les exigences juridiques des pays concernés, si c'est votre cas.

Éliminer des produits

Les produits à éliminer doivent être clairement identifiés et stockés en toute sécurité. Votre objectif est de les éliminer sans danger en tenant compte de tous les risques éventuels pour l'environnement. Vous devrez peut-être faire appel à des entrepreneurs spécialistes de l'élimination des déchets. Les autorités de surveillance du marché local sont susceptibles de pouvoir vous renseigner davantage sur les méthodes acceptées d'élimination de produits dangereux.

3.10 Surveillez l'évolution

Avant le début de votre mesure corrective, vous trouverez utile de déterminer le niveau de réponses dans chaque pays. Les autorités de chaque pays peuvent vous renseigner sur le niveau de réponses éventuel. Vous pouvez établir différents objectifs pour les réponses des distributeurs et des consommateurs. Il s'agit d'un problème complexe pour lequel il est difficile d'établir des règles strictes, mais l'objectif doit refléter la gravité du risque. Votre objectif peut également dépendre de la qualité de vos fichiers client.

Le niveau de réponses de la mesure corrective va dépendre de facteurs tels que :

- Le type de produit

- La durée de commercialisation du produit
- La durée de vie du produit. Cela peut vous permettre d'évaluer le pourcentage du nombre total des produits toujours utilisés.
- Le type de mesure corrective proposé
- Les médias contactés pour communiquer le message
- Les conditions locales du pays concerné

Une fois votre mesure corrective lancée, vous devez surveiller le niveau de réponses. Vous devez avoir des systèmes pour enregistrer le nombre de clients qui vous contactent ainsi que le nombre de produits renvoyés, rassemblés, rectifiés ou éliminés. Ces informations doivent être analysées et surveillées pendant plusieurs semaines et si l'objectif n'est pas atteint, il peut s'avérer nécessaire d'agir en conséquence. Si vous recevez des informations sur d'autres blessures ou accidents qu'ont subis des consommateurs, vous serez peut-être amené à revoir votre évaluation des risques ainsi que l'efficacité de votre mesure corrective.

Si vous atteignez l'objectif, vous pouvez formellement arrêter votre mesure corrective. Toutefois, vous devez toujours pouvoir traiter les produits qui vous sont renvoyés ultérieurement.

4 Savoir tirer des leçons

Après la mesure corrective, vous devez étudier l'origine du problème pour éviter qu'il ne se reproduise. Enfin, vous devez évaluer la réussite de la procédure de votre mesure corrective pour essayer de l'améliorer à l'avenir.

4.1 Comment empêcher que cela se reproduise ?

Cette partie se concentre sur l'étude des points suivants :

- les normes et principes de conception que vous utilisez et
- l'efficacité de vos systèmes d'assurance qualité et sécurité des produits/systèmes de gestion des risques.

Vous devez étudier les points du système qui n'ont pas permis d'éviter le problème et penser à apporter des améliorations.

4.2 Comment améliorer notre procédure relative aux mesures correctives ?

L'opération de chaque partie de la procédure des mesures correctives doit être

étudiée pour déterminer si des améliorations sont possibles. Vous devez par exemple :

- Surveiller l'efficacité des moyens de communication utilisés (par exemple en menant un sondage d'opinion) et, le cas échéant, adapter votre politique.
- Evaluer vos procédures internes dans le cadre d'une mesure corrective et étudier la nécessité d'apporter des changements au niveau de la politique ou de la formation.
- Etablir un rapport de toutes les actions prises et des problèmes résolus tout au long de la mesure.

Notes de remerciement

Une fois la mesure corrective achevée, tous les participants principaux et les publics importants doivent recevoir des notes de remerciement, des informations relatives à la réussite de la mesure ainsi que des propositions d'amélioration.

Appendice I – Etude de cas

Etude de cas d'une mesure corrective

Boots



La société

Au Royaume-Uni, Boots est à la fois une pharmacie et un magasin qui vend des produits de santé et de beauté. La société possède 1400 magasins au Royaume-Uni et en République d'Irlande et ses ventes se sont élevées à £4,2 milliards en 2002/2003. Elle vend un grand nombre de produits et elle a pour réputation qu'il s'agisse de produits de qualité et non dangereux. Son service clientèle, basé à Nottingham, s'occupe des contacts ou des réclamations que les clients adressent au siège social. Des équipes spécialisées sont chargées de surveiller et d'*analyser* ces contacts et ces réclamations ainsi que d'inspecter les produits que les clients ont renvoyés. La société a créé des documents sur les procédures de surveillance de ces informations ainsi que sur la façon d'évaluer les risques et de mener, le cas échéant, des mesures correctives.

Le produit

Canne dotée d'un manche courbé



Le produit qui a fait l'objet de mesures correctives était une canne pliante légère. Le produit a été fabriqué à Tawain et vendu dans la plupart des magasins Boots au prix de £21. La canne était considérée comme un produit médical et a été sujette aux conditions de l'Agence réglementaire britannique de produits de santé et médicamenteux (Medicines and Healthcare Products Regulatory Agency ou MHRA). Depuis la première commercialisation qui remonte à octobre 2001, environ 5 000 cannes ont été vendues de découvrir le problème.

Le problème

Dans certains cas, il a été décrit que la poignée en bois se détachait du tube en aluminium, pouvant occasionner la chute de l'utilisateur et une blessure éventuelle.

Découverte

Une analyse des produits renvoyés en décembre 2002 a montré que les clients avaient renvoyé 19 cannes et que deux magasins avaient jugé que le défaut était suffisamment grave pour

envoyer un rapport au service clientèle. Les produits avaient des numéros de lot ce qui a permis de limiter les défauts à des lots spécifiques.

Après une réunion sur l'évaluation des risques, la société a décidé de retirer le produit de la vente et de surveiller les retours. Au cours des mois de janvier et février, quatre autres réclamations ont été reçues, dont quelques-unes ont été considérées comme ayant pu causer une blessure éventuelle de l'utilisateur.

Evaluation des risques

Dès que le premier lot de défauts a été annoncé, le processus de Gestion des problèmes Boots est entré en vigueur. Cela a commencé par la réunion d'un Groupe chargé de l'évaluation des risques, formé de représentants du Développement de la qualité des produits (Product Quality Development ou PQD), des achats, des services juridiques, du service clientèle, des relations publiques et des services médicaux. Cette équipe a reçu un rapport du PDQ sur l'évaluation initiale de la gravité du risque basée sur une évaluation de la probabilité et de la gravité des blessures tout en tenant compte de la vulnérabilité des utilisateurs. L'équipe PQD a également vérifié que les produits étaient conformes aux spécifications comprenant un test de solidité entre la poignée et le tube. Les essais n'ont pas révélé de problème de qualité et les contrôleurs n'ont pas pu reproduire, à ce stade, le défaut du produit dans une situation similaire. Il est également apparu que le produit était conforme aux exigences de la Norme britannique en question.

Lorsque d'autres rapports de réclamations de clients sont parvenus à l'équipe du Service clientèle, celle-ci a posé des questions plus poussées aux clients pour pouvoir évaluer le problème. Le service du PDQ a ensuite évalué les informations recueillies et davantage de tests ont été menés en février pour essayer de reproduire le problème. En combinant les effets de changements de températures extrêmes, de forces de torsion et en utilisant le produit comme crochet pour soulever les sacs de courses, l'équipe a réussi à reproduire le problème. Dès que ces nouveaux tests ont été disponibles, le Groupe chargé de l'évaluation des risques a été reconvoqué.

Décision relative à la mesure corrective

Suite à sa première évaluation, le Groupe chargé de l'évaluation des risques a décidé de retirer les produits des magasins et de continuer à surveiller les retours. Le retrait s'effectue en envoyant un courrier électronique à tous les magasins et un *code indiquant qu'un article est rappelé* est envoyé à toutes les caisses des magasins pour éviter la vente d'articles retirés. Tout le stock retiré est renvoyé à l'entrepôt central.

Au cours de la réunion de février, le groupe chargé de l'évaluation des risques a décidé de mettre en place un rappel public (c'est-à-dire de contacter les consommateurs pour rappeler tous les produits). Les consommateurs ont pu choisir entre le remplacement contre un modèle de canne différent et un remboursement.

Communication

Boots possède un programme de carte de fidélité qu'une grande partie des consommateurs utilisent. Ainsi, il a été possible d'identifier 43% des personnes qui ont acheté ces produits. Dans les jours qui ont suivi la décision de publier un rappel public, une lettre (voir l'illustration) a été envoyée aux clients dans une enveloppe dotée d'un message en rouge, pour mettre l'accent sur l'importance du contenu. Par ailleurs, des avis (voir illustration) ont été envoyés à tous les

magasins Boots pour les afficher dans des endroits importants, à la vue du grand nombre de clients réguliers. De plus, certains responsables de magasins Boots ont obtenu l'accord de cabinets médicaux locaux pour qu'ils affichent les avis chez eux. L'avis fut également mis sur le site Web Boots.

Communication avec les clients

Boots Customer Service
PO Box 5300
NOTTINGHAM
NG90 1AA
Tel: 0845 070 8090
Minicom: 0845 070 8091
Fax: 0115 959 5525
E-mail: btc.eshelpdesk@boots.co.uk

Mrs A Customer
101 Trent Road
Anytown
AB1 1CD

Dear Mrs Customer

**IMPORTANT PRODUCT
Adjustable Crook Walking
Item Code: 20 82 551**

I am writing to tell you that you have a problem with the above walking stick during use.

Because our customers' safety is our priority, we have removed this product from sale.

If you have one of the walking sticks, please return to your nearest Boots store for a full refund. We will be in touch with you as soon as possible to let you know about this as soon as possible.

If you have any queries, please contact your nearest Boots store team or call Boots Customer Service.

United Kingdom 0800 915 0004
Republic of Ireland 1800 509 115

I am very sorry for any inconvenience caused.

Yours sincerely
Anne Williamson
**Anne Williamson
Customer Service**

Important Product recall

Crook Handled Walking Stick – Item Code 20-82-551

We have discovered a potential quality problem with the above walking stick, which could cause it to break during use.

We have therefore stopped selling this product and are asking customers not to use it. If you have one, would you please return it to your nearest Boots store for a full refund, or alternative walking stick. If you know someone else who has one would you please ask them to return it to us.

If you have any questions, please ask a member of the Boots store team, or contact Boots Customer Service:

United Kingdom **0800 915 0004**
Republic of Ireland **1800 509 115**

We apologise for any inconvenience caused.

Recall Number: 99995503

Recall notice issued: March 2

Mener des mesures correctives

Les clients ont rapporté 2165 produits dans les magasins et il leur a été proposé de remplacer la canne par une autre ou d'obtenir un remboursement.

Boots a signé avec ses fournisseurs des accords qui définissent l'étendue de leur responsabilité en cas de produit défectueux ainsi que les responsabilités respectives de chacun en cas de mesure corrective.

L'équipe du PDQ a travaillé avec le fournisseur sur le design du produit suite au rappel public. Le joint du nouveau design est plus serré entre la poignée et le tube et peut supporter des cycles de température ainsi que des forces de torsion extrêmes. Les caractéristiques des tests demandent désormais de résister aux forces de traction et de torsion comme lorsque la poignée est utilisée pour soulever des objets .

Notification des autorités

L'agence MHRA a été avertie dès que le défaut a été identifié et au moment de lancer un rappel public. Elle n'a pas demandé à la société de mener d'autres actions.

Dans le cadre de « l'accord local » que la société a signé avec les Coordinateurs des services réglementaires des autorités locales britanniques (LACORS), qui représentent l'autorité de surveillance nationale du marché, le bureau britannique local de normalisation commerciale fut également informé. Il a fait en sorte que l'avis de rappel soit placé sur le site Web national de normalisation commerciale www.tradingstandards.gov.uk, dans la section sur les avertissements de sécurité.

Contrôler le rappel

Quand les clients ont rapporté les produits dans les magasins, les transactions ont été enregistrées en caisse. Les caisses étaient programmées pour autoriser l'enregistrement de la raison du retour, y compris la façon dont le client a été informé du rappel. Grâce à ces informations, la réussite du rappel a pu être surveillée par le service clientèle. 2165 produits ont été rapportés, ce qui représente plus de 40% du nombre total de produits vendus. En outre, ce résultat est meilleur que celui généralement obtenu suite à des avis de rappel publiés dans les journaux. Si on l'on tient compte du fait que certains produits ont été perdus ou jetés et que de nombreux clients sont susceptibles d'être âgés et infirmes, la réponse à ce rappel a donc été considérée comme une réussite.


Leçons retenues

- Disposer d'un mécanisme pour permettre à la société de surveiller les commentaires et les réclamations de la clientèle s'est avéré être un moyen rapide d'identifier les problèmes du produit.
- Les lettres envoyées aux clients qui possèdent une carte de fidélité ont été la méthode la plus efficace pour contacter les acheteurs.
- L'impression en gros caractères a été efficace et a permis à la clientèle de personnes âgées de lire le contenu de la lettre ainsi que l'avis affiché en magasin.
- Le volume des retours pour des produits de cette nature pourrait être amélioré à l'avenir si d'autres méthodes sont également prises en compte dans toute la société pour contacter ce type de clientèle, comme par exemple en passant par les cabinets médicaux.

- Au moment de réaliser la conception de ce type de produit, il est important de ne pas tenir compte des exigences d'une seule norme acceptée pour déterminer les spécifications. Cherchez à anticiper l'utilisation prévisible du produit comme par exemple la canne utilisée pour soulever des sacs de courses et créez le design du produit en conséquence.

Appendice II – Exemple d'une bonne annonce de mesure corrective

L'exemple suivant a été créé pour illustrer les principales caractéristiques qui doivent figurer sur une bonne annonce de mesure corrective. **Le but des informations de cet exemple n'est pas de décrire un produit ou une société réelle.**

<ul style="list-style-type: none"> • Un titre approprié • Type de produit • Modèle • Image • Emplacement du numéro de série • Détails concernant le problème et date à laquelle le lot a été vendu • Danger • Méthode de vérification du produit concerné • Identification • Points de vente • Autre mesure à prendre • Réparation offerte • Assistance téléphonique • Excuses (le cas échéant) • Société responsable du rappel • Contacts 	<div style="text-align: center;"> <h3>IMPORTANT</h3> <h2>AVERTISSEMENT DE SECURITE</h2> <p>TONDEUSES A GAZON GREENGRASS Modèle – GG123</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>Il a été porté à notre attention que certaines tondeuses GG123, vendues entre le 1^{er} mars 2002 et le 30 juillet 2002 ont un défaut de fabrication.</p> <p>Ce défaut peut, sous une forte charge, faire que la poignée se casse au niveau du joint avec le châssis, pouvant provoquer une blessure grave.</p> <p>Si vous possédez une tondeuse GG123, veuillez vérifier le numéro de série, comme indiqué sur la figure.</p> <p>Les modèles concernés ont des numéros de série allant de X5661 à X5874 ou Z2376 à Z3199 (inclus) et ont été vendus dans les magasins Smith Homestores, Barney's Gardenware ainsi que par correspondance par GreenGrass.</p> <p>Si votre tondeuse est concernée, veuillez arrêter immédiatement de vous en servir. Veuillez la ramener chez le commerçant où vous l'avez achetée pour obtenir une tondeuse de remplacement ou un remboursement complet du prix d'achat.</p> <p style="text-align: center;">Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter GreenGrass au numéro de téléphone gratuit suivant : 0800 1234 5678 (24h/24)</p> <p>Nous vous remercions de votre coopération et nous vous prions de nous excuser pour cet inconvénient.</p> <p style="text-align: center;">GreenGrass & Co, 10 Central Rd, Europa Trading Estate, Newchester, WW1 2GG, Royaume-Uni www.greengrassmowers.com/rappeldeproduits</p>
--	---

Appendice III - Sources d'informations européennes

DIRECTIVES DE SECURITE

Sécurité générale des produits

- 2001/95/CE - Directive sur la sécurité générale des produits (DSGP)
- Lignes directrices concernant la notification de produits de consommation dangereux par les producteurs et distributeurs, adressée aux autorités compétentes dans les Etats membres selon la Directive sur la sécurité générale des produits : DG SANCO 3/04
- Lignes directrices sur les relations entre la Directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) et certaines Directives sectorielles présentant des dispositions sur la sécurité des produits. DG SANCO 11/03.
http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_en.htm

NORMES DE SECURITE

Vous devez consulter les organisations de normalisation nationales pour tout renseignement sur les normes qui s'appliquent à vos produits. Vous trouverez les coordonnées sur le site Web suivant :

<http://www.iso.ch/iso/en/aboutiso/isomembers/MemberCountryList.MemberCountryList>

DIRECTIVES SUR LA SECURITE DES PRODUITS

- Un guide sur l'application des directives basées sur la Nouvelle approche ou sur l'Approche générale. Commission européenne, 2000
<http://europa.eu.int/comm/enterprise/newapproach/legislation/guide/legislation.htm>

EVALUATION DES RISQUES

- EN 1050:1996 – Sécurité des machines. Principes de l'évaluation des risques
- IEC 300-3-9:1995 – Analyse des risques des systèmes technologiques

GESTION DE LA QUALITE

- EN ISO 9001:2000 – Systèmes de gestion de la qualité - Exigences
- BS 8600:1999 – Systèmes de gestion des réclamations. Guide en matière de design et de mise en application

SOURCES D'INFORMATIONS à la Commission Européenne

- Législation de l'Union européenne <http://www.europa.eu.int/eur-lex/en/index.html>
- DG Entreprise – Activités <http://europa.eu.int/comm/enterprise>
- DG Entreprise – Réseau du centre européen d'informations <http://eic.cec.eu.int> ET <http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>
- DG Santé et Protection des consommateurs <http://europa.eu.int/comm/consumers>
- DG Commerce <http://europa.eu.int/comm/trade>
- Nouvelle approche de normalisation sur le marché interne www.newapproach.org

AUTORITES NATIONALES DE SURVEILLANCE DU MARCHÉ

Les organisations ci-dessous sont les principaux contacts en matière de surveillance du marché dans chacun des pays concernés. Dans certains pays, la responsabilité de certains aspects de la surveillance du marché est déléguée aux organisations régionales. Une liste actualisée des contacts se trouve sur le site Web de la CE : www.europa.eu.int/comm/consumers

AUTRICHE	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit www.bmwa.gv.at
BELGIQUE	Service public fédéral (SPF) Economie, PME, Classes moyennes et Energie www.mineco.fgov.be
CHYPRE	Ministry of Commerce, Industry & Tourism
REPUBLIQUE TCHEQUE	Česká obchodní Inspekce www.coi.cz
DANEMARK	Sikkerhedsstyrelsen http://www.sikkerhedsstyrelsen.dk
ESTONIE	www.consumer.ee
FINLANDE	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kuluttajvirasto - http://www.kuluttajvirasto.fi ○ TUKES – Turvatekniikan keskus www.tukes.fi
FRANCE	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ministère de l' Economie, des Finances et de l'Industrie (MINEFI) www.minefi.gouv.fr ○ Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) www.finances.gouv.fr/DGCCRF
ALLEMAGNE	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) www.bmwi.de
GRECE	Ministère du développement www.ypan.gr/structure/index_uk.htm
HONGRIE	www.fvf.hu
IRLANDE	Bureau du Directeur des Affaires liées à la consommation (Office of the Director of Consumer Affairs [ODCA]) www.odca.ie
ITALIE	Ministero del Attività Produttive www.minindustria.it
LETTONIE	www.ptac.gov.lv
LITUANIE	www.inspekcija.lt
LUXEMBOURG	Direction de la Concurrence et de la Protection des consommateurs (DCP) www.eco.public.lu/activites/direction_concurrence/index.html
MALTE	Ministry of Finance and Economic Affairs – Market Surveillance Directorate www.gov.mt
PAYS-BAS	Voedsel en Waren Autoriteit www.vwa.nl
POLOGNE	www.uokik.pl
PORTUGAL	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inspeção-Geral des Actividades Económicas (IGAE) www.igae.pt ○ Instituto do Consumidor www.ic.pt
SLOVAQUIE	www.economy.gov.sk
SLOVENIE	Tržni inšpektorat Republike Slovenije www.tirs.si
ESPAGNE	Instituto Nacional del Consumo (INC) seguridad@consumo-inc.es
SUEDE	<ul style="list-style-type: none"> ○ Konsumentverket KO www.konsumentverket.se ○ Elsäkerhetsverket www.elsak.se
ROYAUME-UNI	Coordinateurs des services réglementaires des autorités locales (LACORS, Local Authorities Coordinators of Regulatory Services) www.lacors.gov.uk

Appendice IV – Partenaires

Ce guide a été créé suite à un projet financé par des apports financiers et par des apports en nature d'organisations représentées au Comité directeur ainsi que par une subvention de la Commission européenne (DG Santé et Protection de la Consommation) représentant 50% des coûts du projet. Ce projet a été mené par le Centre d'essai et de recherche d'Intertek au nom de l'Association des consommateurs, avec l'aide de documents supplémentaires fournis par Burson Marsteller, conseillers en communication. De plus, il a été mené sous le contrôle du Comité directeur composé de représentants des organisations suivantes :

Autorités nationales de surveillance du marché

Belgique – Bureau de la Ministre de l'Environnement, Protection de la Consommation et Développement durable – Service public fédéral (SPF) Economie, PME, Classes moyennes et Energie www.mineco.fgov.be.

Danemark – Autorité danoise pour la sécurité technologique (Sikkerhedsstyrelsen) www.sikkerhedsstyrelsen.dk

Pays-Bas – Ministère de la Santé, de l'Aide sociale et des Sports – Autorité chargée de la sécurité des produits de consommation et d'alimentation (Voedsel en Waren Autoriteit) www.vwa.nl

Suède – Agence chargée de la consommation (Konsumentverket) www.konsumentverket.se

GB – Ministère britannique du Commerce et de l'Industrie, Direction chargée de la Politique concernant la consommation et la concurrence www.dti.gov.uk/ccp

PROSAFE – Forum européen de l'application de la sécurité des produits (Product Safety Enforcement Forum of Europe) : le réseau des autorités européennes chargées de surveiller le marché des produits de consommation. www.prosafe.org

EuroCommerce – La représentation européenne du commerce de détail, de gros et international www.eurocommerce.be

UNICE - Union des Confédérations de l'Industrie et des Employeurs d'Europe www.unice.org

BEUC – Bureau Européen des Unions de Consommateurs (European Consumers' Organisation) www.beuc.org

Consumers Association – L'organisation des consommateurs britanniques qui publie le magazine Which www.which.co.uk

Intertek RTC – Le Centre d'essai et de recherche d'Intertek au Royaume-Uni s'occupe des essais et des projets consultatifs relatifs à la sécurité et à la performance des produits de consommation www.intertek-rtc.com

Appendice V – Estimation et évaluation des risques

Cette procédure est un exemple de méthode d'évaluation des risques dont les sociétés peuvent se servir pour déterminer si elles doivent prendre une mesure corrective. Elle est basée sur les lignes directrices de la DSGP de la Commission Européenne. Il est conseillé de choisir une petite équipe possédant suffisamment de connaissances et d'expérience relatives au produit et à ses dangers pour mener cette procédure. Les experts seront peut-être amenés à prononcer des jugements subjectifs si des données objectives ne sont pas disponibles. En outre, l'objectif de cette procédure est d'arriver à des jugements cohérents et raisonnés concernant les risques réels ou potentiels.

L'expert doit analyser les informations rassemblées et utiliser le **Tableau d'évaluation des risques** (page 41) de la façon suivante :

- 1 Tableau A permet d'évaluer le niveau de risque selon la gravité et la probabilité de l'éventuelle blessure lorsqu'un individu utilise ou entre en contact avec le produit (voir les remarques ci-après).
- 2 Tableau B permet de déterminer le niveau de risque acceptable pour le produit en question. Cela dépend de facteurs tels que le type d'utilisateur. De plus, lorsqu'il s'agit d'un produit destiné aux adultes normaux, il faut déterminer si le produit est doté d'avertissements et de mises en garde adéquats et si le danger est suffisamment évident (voir les remarques ci-après).
- 3 Evaluation globale : comparez le niveau de risque évalué à partir du Tableau A avec les niveaux acceptés du Tableau B pour déterminer la gravité générale du risque qui va influencer le niveau de la mesure corrective nécessaire (voir Section 3.1 du Guide).

1 Tableau A – Estimation des risques

Dans le Tableau A, deux principaux facteurs combinés influent sur l'évaluation du risque : la gravité et la probabilité de la blessure. Les définitions suivantes de gravité et de probabilité ont été établies pour faciliter le choix des valeurs appropriées.

1.1 Gravité des blessures

Le tableau suivant définit les niveaux de gravité et donne des exemples de blessures typiques.

Légère	Grave	Très grave
Moins de 2% d'incapacité En général réversible et ne demandant pas de soins hospitaliers	2 à 15% d'incapacité En général irréversible et demandant des soins hospitaliers	Plus de 15% d'incapacité Irréversible et demandant des soins hospitaliers
		Mort
Coupures bénignes	Coupures graves	Blessure grave d'organes internes
Fractures très bénignes	Fractures importantes, perte d'un doigt ou d'un orteil	Perte de membres
	Vue endommagée	Perte de la vue
	Ouïe endommagée	Perte de l'ouïe
Brûlures bénignes	Brûlures modérées	Brûlures graves (au 2 ^{ème} degré)
Entorses	Invalidité modérée	Invalidité permanente grave
		Trouble mental grave ou coma prolongé

Dans le cadre de nombreux dangers, il est possible d'envisager des circonstances peu probables qui pourraient aboutir à une blessure grave, comme par exemple le fait de trébucher sur un câble provoquant une chute et un coup sur la tête et pouvant entraîner la mort. Mais des conséquences moins graves sont souvent plus probables. Pour cette raison, la gravité de la blessure sélectionnée pour un danger donné doit être basée sur une évidence raisonnable indiquant que le produit peut entraîner une blessure au cours de son utilisation. Il peut s'agir du cas le plus grave qui se soit présenté avec des produits similaires.

Si un seul produit peut blesser plusieurs personnes (ex : incendie ou intoxication au gaz), la gravité du risque augmente. Si des blessures apparaissent au bout d'un certain délai, l'évaluation doit tenir compte de ce délai.

1.2 Probabilité générale

La probabilité générale de blessure regroupe toutes les probabilités telles que :

- La probabilité qu'un échantillon de produit soit défectueux suite à des défaillances imprévisibles (si tous les produits sont défectueux, alors la probabilité passe à 100%). Pour les défauts qui apparaissent au cours de la durée de vie du produit, la probabilité doit tenir compte du délai prévisible avant de rencontrer une défaillance.
- La probabilité de blessure par an d'un individu qui utilise un produit défectueux (pour les types d'utilisateurs qui ont l'intention ou qui sont susceptibles d'être exposés au produit). Il faut tenir compte des points suivants :
 - o exposition typique d'un utilisateur régulier du produit face à la situation de danger.
 - o la probabilité de blessure pour les personnes exposées au danger.

Ces probabilités sont regroupées dans le tableau ci-après pour déterminer une probabilité globale présentée dans le Tableau A.

Probabilité générale de blessure

		Probabilité que le produit soit défectueux		
		1%	10%	100% (tous)
Probabilité de blessure par an suite à une exposition régulière au produit dangereux	Le danger est toujours présent et il est possible qu'une blessure se produise au cours d'une utilisation normale régulière	Moyenne	Forte	Très forte
	Le danger est présent de façon irrégulière et une blessure est probable	Faible	Moyenne	Forte
	Le danger est présent de façon irrégulière et une blessure est possible.	Très faible	Faible	Moyenne
	Le danger est présent de façon occasionnelle et/ou une blessure est peu probable.	Extrêmement faible	Très faible	Faible

Ces évaluations doivent tenir compte des informations suivantes :

- Statistiques (si elles sont disponibles) relatives :
 - o aux défaillances du produit ou à celles de produits similaires.
 - o à l'utilisation normale du type de produit.
 - o aux accidents liés à ce produit ou à des produits similaires.

- Prévisions basées sur la compréhension
 - o des modes de défaillance du produit.
 - o de l'exposition normale des utilisateurs de ce type de produit.
 - o du comportement des utilisateurs qui peuvent aboutir à des accidents.

La plupart des évaluations de risques sont susceptibles d'être basées sur un mélange des sources d'information ci-dessus mentionnées. De plus, il est reconnu que l'exactitude de l'évaluation va dépendre de la qualité des informations statistiques et du jugement des experts. Ces évaluations relatives à la gravité et à la probabilité générale de blessure sont regroupées dans le Tableau A pour établir une estimation du niveau de risque.

2 Tableau B – Evaluation des risques

Des risques beaucoup plus importants sont acceptables dans certains cas, comme par exemple lorsqu'il s'agit de conduire une voiture, par rapport aux risques relatifs aux jouets pour enfants. Le Tableau B indique des niveaux de risques qui sont acceptables dans différents cas.

Les principaux facteurs qui influent sur l'acceptabilité sont les suivants :

- La vulnérabilité de la personne concernée et
- Lorsqu'il s'agit d'un produit destiné aux adultes normaux, il faut déterminer si le produit est doté d'avertissements et de mises en garde adéquats et si le danger est mis suffisamment en évidence.

2.1 Personnes vulnérables

Si le produit est destiné ou s'il risque d'être utilisé par des personnes vulnérables, le niveau de risque acceptable doit être d'un niveau inférieur. Deux catégories de personnes vulnérables sont représentées ci-dessous avec des exemples :

Très vulnérable	Vulnérable
Aveugle	Ayant une déficience visuelle
Gravement handicapée	Partiellement handicapée
Très âgée ou fragile	Personne âgée dont les capacités physiques et mentales sont réduites.
Très jeune (moins de 5 ans)	Jeune (entre 5 et 11 ans)

2.2 Adultes normaux

En ce qui concerne des produits tels que des couteaux, des outils de bricolage ou de jardin qui ne sont pas destinés ou qui risquent d'être utilisés par des personnes vulnérables, les consommateurs peuvent accepter un certain risque :

- si le danger est évident et nécessaire à l'utilisation du produit.
- si le produit est doté d'avertissements adéquats.
- si le produit met bien en garde l'utilisateur et/ou si du matériel de protection personnel est fourni.

3 Evaluation globale

La gravité globale du risque est déterminée en comparant le niveau estimé du risque avec les niveaux de risques acceptés.

Le Tableau B indique 3 niveaux de risque général

- Risque grave : demandant une action rapide
- Risque modéré : action requise
- Risque faible : ne demandant pas en général de prendre de mesure en ce qui concerne les produits commercialisés.

Cette procédure évalue la gravité des risques pour un utilisateur individuel du produit et c'est ce risque qui doit être le facteur principal pour déterminer s'il faut prendre une mesure corrective. Cependant, un producteur peut également décider de prendre en considération d'autres facteurs (comme le nombre total de consommateurs concernés) pour déterminer la mesure à prendre, comme il est stipulé dans la Section 3.1 de ce guide.

Tableau sur l'évaluation des risques

Evaluation des risques des produits à la consommation pour la DGSP

L'objectif de cette procédure est de permettre aux producteurs et aux distributeurs de décider si un produit à la consommation présente un danger suffisamment grave pour nécessiter une mesure corrective. Le tableau permet de déterminer si le risque général est modéré et qu'il nécessite de prendre une certaine mesure ou s'il est grave et qu'il nécessite de prendre une mesure rapide.

Tableau A - Estimation des risques

		Gravité de la blessure			Niveau de risque
		Légère	Grave	Très grave	
Probabilité de la blessure	Très forte		Très forte	Forte	Très fort
	Forte		Forte	Moyenne	Fort
	Moyenne		Moyenne	Faible	Modéré
	Faible		Faible	Très faible	Faible
	Très faible		Très faible		Très faible
					Extrêmement faible

Tableau B - Evaluation des risques

		Personnes vulnérables		Adultes normaux		Avertissements et mises en garde adéquats ?
		Très vulnérables	Vulnérables	Non	Oui	
				Non	Oui	Danger évident ?
				Non	Non	
				Oui	Oui	
				Oui	Oui	

RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	
RISQUE MODERE - UNE MESURE EST A PRENDRE	
RISQUE FAIBLE - MESURE PEU PROBABLE	

Exemple (référence aux flèches)

Tableau A - Si la gravité de la blessure éventuelle est **Très grave** et que la probabilité est **Très faible**, alors le niveau de risque est Faible.

Tableau B - L'acceptabilité du risque dépend du type d'utilisateur (ex : adultes normaux) et, dans le cas d'adultes normaux, elle dépend si le produit stipule des avertissements et des mises en garde adéquats **Non** et si le danger est évident et nécessaire au fonctionnement du produit **Non**.

Evaluation globale - D'après ce qui est indiqué ci-dessus, le niveau de risque global est **modéré** et nécessite de prendre une mesure.

4 Exemples

Les exemples suivants sont inclus pour illustrer la méthode :

1) Barbecue au gaz

Un barbecue à gaz ne stipule pas d'avertissements adéquats contre l'utilisation du produit en intérieur et ne dispose pas d'un système de contrôle de la flamme pour éviter de laisser échapper du gaz, ce qui présenterait un danger en cas d'utilisation en intérieur.

- **Tableau A** : La blessure peut être **très grave** (mort) mais la probabilité de blessure est considérée comme étant **très faible**, ce qui explique un niveau **faible** de risque.
- **Tableau B** : Le barbecue est à utiliser par des adultes normaux ; l'avertissement stipulé n'est pas adéquat (**non**) et le danger n'est pas évident (**non**). C'est pourquoi le niveau général de ce risque serait **modéré**.

Tableau A - Estimation des risques				Tableau B - Evaluation des risques				Avertissements et mises en garde appropriés ?	Danger évident ?
Gravité de la blessure			Niveau de risque	Personnes vulnérables		Adultes normaux			
Légère	Grave	Très grave		Très forte	Très vulnérables	Vulnérables	Non Non	Oui Non	Non Oui
Probabilité de la blessure		Très forte	Forte		Très forte	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE
	Très forte	Forte	Moyenne	Forte					
	Forte	Moyenne	Faible	Modérée	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE
	Moyenne	Faible	Très faible	Faible	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE
	Faible	Très faible		Très faible	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE
	Très faible			Extrêmement faible	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE

2) Tronçonneuse

Un individu souffre d'une coupure profonde à la main après avoir utilisé une tronçonneuse. Il apparaît que la tronçonneuse ne dispose pas d'un système de protection adéquat au cas où la main de l'utilisateur viendrait à déraiper et à toucher la chaîne.

- **Tableau A** : L'évaluation de probabilité est **élevée** parce que le danger est présent sur tous les produits et peut se produire sous certaines conditions. L'évaluation est **grave** et le niveau général du risque est donc **élevé**.
- **Tableau B** : La tronçonneuse est réservée à l'usage d'adultes normaux ; elle présente un danger évident (**oui**) mais dispose d'un système de protection inadéquat (**non**). C'est ainsi que le niveau de ce risque serait **grave**.

Tableau A - Estimation des risques				Tableau B - Evaluation des risques				Avertissements et mises en garde appropriés ?	Danger évident ?
Gravité de la blessure			Niveau de risque	Personnes vulnérables		Adultes normaux			
Légère	Grave	Très grave		Très forte	Très vulnérables	Vulnérables	Non Non	Oui Non	Non Oui
Probabilité de la blessure		Très forte	Forte		Très forte	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE
	Très forte	Forte	Moyenne	Forte					
	Forte	Moyenne	Faible	Modérée	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE
	Moyenne	Faible	Très faible	Faible	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE
	Faible	Très faible		Très faible	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE
	Très faible			Extrêmement faible	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE	RISQUE GRAVE - MESURE RAPIDE REQUISE

3) Guirlande lumineuse de Noël

Les fils de certaines guirlandes de Noël peuvent être délogés de la douille. Ainsi, des fils sous tension étant libérés, cela représente un risque d'électrocution.

- **Tableau A** : Un risque de blessure **très grave** est présent (électrocution). La probabilité de ce risque dépend du pourcentage de produits susceptibles d'avoir ce défaut et de la probabilité des circonstances réunies qui occasionneraient une blessure grave. Si seulement 1% des fils des produits se détachent, et si la mort n'est entraînée qu'au moment où plusieurs conditions sont réunies, alors la probabilité générale peut être **très faible**. Le niveau de risque serait alors **faible**.
- **Tableau B** : Le niveau général de ce risque pour des adultes normaux serait **modéré** parce que le danger n'est pas évident (**non**) et un avertissement ne serait pas approprié. Si les guirlandes lumineuses sont à la portée de très jeunes enfants (**très vulnérables**), le niveau de risque général serait **grave**.

		Gravité de la blessure			Niveau de risque	Personnes vulnérables		Adultes normaux		Avertissement ou mises en garde Danger évident ?
		Légère	Grave	Très grave		Très vulnérable	Vulnérable	Non Non	Oui Non Non Oui	
Probabilité de blessure			Très forte	Forte						
		Très forte	Forte	Moyenn						
		Forte	Moyenne	Faible						
		Moyenne	Faible	Très faible						
		Faible	Très faible							

		Personnes vulnérables		Adultes normaux		Avertissement ou mises en garde Danger évident ?
		Très vulnérable	Vulnérable	Non Non	Oui Non Non Oui	

4) Jouet pour enfants

Un ours en peluche possède des yeux et des boutons qui se détachent facilement et qui pourraient présenter un danger d'étranglement ou d'inhalation.

- **Tableau A** : L'étranglement est possible, ce qui provoquerait un accident **très grave**. Tous les produits sont concernés mais la probabilité d'étranglement dépend de la taille des boutons et de la facilité à laquelle ils peuvent être enlevés. Ainsi, certaines conditions doivent être réunies. Si la probabilité était considérée comme étant **faible**, le niveau de risque serait donc **modéré**.
- **Tableau B** : Comme le produit est destiné à des enfants en bas âge (**très vulnérables**), le niveau de risque général serait **grave**.

		Gravité de la blessure			Niveau de risque	Personnes vulnérables		Adultes normaux		Avertissement ou mises en garde Danger évident ?
		Légère	Grave	Très grave		Très vulnérable	Vulnérable	Non Non	Oui Non Non Oui	
Probabilité de blessure			Très forte	Forte						
		Très forte	Forte	Moyenn						
		Forte	Moyenne	Faible						
		Moyenne	Faible	Très faible						
		Faible	Très faible							

		Personnes vulnérables		Adultes normaux		Avertissement ou mises en garde Danger évident ?
		Très vulnérable	Vulnérable	Non Non	Oui Non Non Oui	

Sécurité des produits en Europe : Un guide concernant les mesures correctives, y compris les rappels

Annexe I – Guide abrégé

Voici une version abrégée de l'Introduction et des Sections 1 à 4 du guide complet, auquel vous devez faire référence pour de plus amples renseignements. Les références aux sections dans cette version sont les mêmes que celles du guide complet.

INTRODUCTION

Objectif de ce guide

Si vous êtes producteur ou distributeur de produits de consommation mis en vente dans l'Union Européenne, ce guide volontaire vous apporte des conseils généraux si l'un de vos produits s'avère dangereux.

Cadre

Le guide couvre tous les aspects relatifs aux mesures correctives (pas simplement les rappels de produits) des producteurs ou distributeurs qui veulent éliminer tous les risques liés à la sécurité des produits non alimentaires qu'ils ont mis sur le marché.

Parmi les **mesures correctives** :

- Le changement de conception et de présentation des produits
- Le retrait des produits de la chaîne de distribution
- L'envoi d'un courrier aux consommateurs pour les informer et les avertir de l'utilisation appropriée des produits
- La modification des produits chez le client ou ailleurs
- Le fait de contacter les clients pour rappeler des produits et leur proposer un remplacement ou un remboursement.

Qui est chargé de la mesure corrective ?

Les responsabilités des producteurs et des distributeurs en matière de mesure corrective varient selon les circonstances. Les sociétés doivent avoir signé des accords avec leurs fournisseurs, afin de définir les

responsabilités respectives en cas de mesure corrective.

Ces responsabilités sont résumées ci-après pour que les sociétés puissent convenir des points qui les concernent.

Producteurs

Le producteur d'un produit doit être le principal responsable de la mesure corrective. Dans le cadre de la mesure corrective, le producteur est défini comme étant :

- **Le fabricant du produit**, quand il est établi dans la communauté,
- **Toute autre personne se présentant comme étant le fabricant** et qui a apposé son nom, sa marque déposée ou toute autre marque distinctive. Il peut également s'agir de la personne qui reconditionne le produit ;
- **Le représentant du fabricant**, quand le fabricant n'est pas établi dans la communauté ou
- L'**importateur** du produit si un représentant n'est pas établi dans la communauté ;
- **D'autres professionnels** de la chaîne logistique si leurs activités ont une incidence sur la sécurité du produit.

Distributeurs

Même si le distributeur d'un produit (vente en gros ou au détail) ne joue pas le rôle du producteur, il doit malgré tout coopérer avec le producteur pour prendre une mesure corrective.

Liste des étapes visant à mener une mesure corrective

Afin de mener une mesure corrective réussie, il s'agit principalement **d'agir rapidement** et de **communiquer de manière efficace**.

La sécurité des consommateurs et la réputation de votre société peuvent en dépendre.

1. Soyez prévoyant - avant de rencontrer des problèmes

- Établissez une politique et une procédure dans le cadre d'une mesure corrective
- Discutez de votre politique avec vos partenaires commerciaux
- Créez une équipe chargée des mesures correctives
- Surveillez les informations concernant la sécurité de vos produits
- Établissez de bons dossiers pour pouvoir tracer les produits et identifier les consommateurs et les utilisateurs finaux
- Préparez des documents sur le design et la sécurité de vos produits
- Mettez à jour les informations relatives aux contacts que vous adressez aux personnes et aux organisations principales.

2. Déterminez si vous devez prendre une mesure – évaluez les risques

- Identifiez le danger et sa cause
- Évaluez le nombre de produits concernés
- Identifiez les personnes pouvant être concernées
- Réfléchissez à la gravité des blessures que cela peut entraîner
- Déterminez l'éventualité de telles blessures
- Évaluez l'acceptabilité du risque général.

3. Si une mesure corrective s'avère nécessaire, que faire ?

- Décidez si la mesure corrective doit impliquer :
 - o des produits de la chaîne logistique et éventuellement
 - o des produits que possèdent les consommateurs
- Décidez des mesures correctives à prendre
- Convenez des responsabilités et des mesures avec les distributeurs
- Informez les autorités de surveillance du marché.

Si la mesure implique des produits que possèdent les consommateurs, veuillez alors :

- Identifier les produits et leurs propriétaires
- Mettre en place un programme de communication
- Préparer un message clair et simple pour toutes les mesures correctives
- Déterminer la façon de communiquer le message
- Traiter avec vos consommateurs.
- Communiquer avec les autres personnes qui doivent être au courant
- Mener une mesure corrective sur les produits.
- Traiter les produits qui ont été renvoyés
- Surveiller la réponse qui suit la mesure corrective et déterminer sur d'autres mesures sont requises.

4. Après une mesure corrective, sachez tirer des leçons

- Examinez les normes des designs et améliorez les systèmes de qualité pour essayer d'éviter des problèmes à venir.
- Évaluez la réussite de votre procédure pour mener une mesure corrective et améliorez-la si nécessaire.
- Envoyez vos commentaires et vos remerciements aux principaux participants.

1 Votre stratégie pour mener une mesure corrective

Il est essentiel de prévoir ces situations pour que les producteurs et distributeurs puissent agir rapidement si le cas se présente.

1.1 Créez votre politique

Les producteurs et distributeurs ont besoin de directives en matière de mesures correctives.

1.2 Convenez de votre plan d'action

Les principaux éléments d'un plan de mesure corrective sont décrits ci-après :

1.2.1 Une équipe chargée des mesures correctives

Un producteur doit réunir une équipe ayant des compétences dans les domaines suivants :

- Conception
- Production
- Sécurité des produits et gestion des risques
- Assurance qualité
- Achats
- Distribution
- Marketing et service clientèle
- Relations publiques et professionnelles
- Droit
- Comptabilité.

1.2.2 Procédures de surveillance

Les producteurs et distributeurs doivent avoir mis en place des procédures pour surveiller les problèmes concernant leurs produits. Cela signifie que vous devez avoir des systèmes pour rassembler et analyser les informations suivantes :

- Rapports d'accidents impliquant vos produits
- Réclamations directes des clients ou passant par l'intermédiaire de commerçants
- Déclarations de garantie
- Déclarations de sinistre ou actions juridiques

- Non-conformités signalées par le service de contrôle qualité de la société ou par d'autres entreprises
- Résultats des essais sur les produits
- Informations des ingénieurs chargés de l'entretien
- Rapports sur les composants et produits renvoyés
- Toute preuve de danger suite à la vente à des groupes d'utilisateurs inattendus.
- Toute preuve d'abus ou de mauvais usage du produit par le consommateur.
- Toute preuve de modification des produits avec intention de nuire.

1.2.3 Plan de traçabilité des produits

Les clients doivent pouvoir identifier les produits qui peuvent être dangereux et vous devez pouvoir retrouver les clients qui ont acheté ces produits. Cela signifie que vous devez disposer de :

Un moyen pour identifier les produits concernés

- L'idéal serait de doter les produits d'un numéro de série pour pouvoir identifier les produits individuels concernés. Autrement, il se peut que vous soyez amené à prendre une mesure corrective pour davantage de produits qu'il n'est nécessaire.
- Pour certains types de produits, il suffit peut-être de pouvoir identifier un numéro de lot.
- Les codes-barres sont largement utilisés pour identifier et retrouver différents types de produits.

Une base de données client

Afin de mener une mesure corrective efficace, les producteurs et distributeurs doivent conserver des fichiers sur leur

clientèle et ses achats. Ces informations doivent comporter :

- Nom, adresse, code postal et numéro de téléphone du client.
- Marque, référence du modèle et date d'achat des produits.

Les fichiers suivants peuvent servir de sources d'information :

- Les fichiers commerciaux des clients professionnels doivent identifier les produits qui ont été fournis.
- Les fichiers conservés par les commerçants relatifs aux produits que les clients ont achetés.
- Les cartes de garantie ou d'admission peuvent également être utiles.
- Les fiches d'entretien peuvent servir de source d'information sur la clientèle.
- Les sociétés qui vendent des produits sur Internet ou par correspondance doivent également être en mesure d'identifier leurs acheteurs.

Une base de données fournisseur

Si un composant provenant d'un fournisseur est à l'origine d'un problème de sécurité, vous devez être capable d'identifier la référence du fournisseur des composants installés sur vos produits.

1.2.4 Documents techniques

Pour traiter les problèmes de sécurité d'un produit, les producteurs doivent pouvoir disposer facilement de tous les documents concernant :

- La conception de leurs produits (y compris les caractéristiques techniques des matériaux), surtout pour les produits dont la sécurité est importante.
- Toutes les modifications effectuées ainsi que les dates et/ou numéros de série ou numéros de lots des produits en question.

1.2.5 Listes de communication et de contacts

Vous devez conserver une liste de toutes les personnes et de toutes les sociétés que vous pourrez être amené à contacter. La liste des contacts doit comporter :

Les contacts au sein de votre société

- Cadres supérieurs responsables
- Membres de l'équipe chargée des mesures correctives
- Autre personnel important
- Les représentants des fabricants et autres agents commerciaux
- Entrepôt
- Transporteurs.

Les contacts dans d'autres sociétés

- Clients professionnels
- Fournisseurs
- Associations nationales professionnelles
- Autorités de surveillance du marché
- Police
- Presse, TV et autres médias concernés.

Fournisseurs de services

- Sociétés d'entretien
- Laboratoires d'essais
- Autres experts ou conseillers
 - Conseillers juridiques
 - Conseillers chargés de l'évaluation des risques
 - Conseillers en matière de relations publiques
- Relations publiques
- Assureurs
- Agences de centres d'appels
- Agences chargées de l'élimination des déchets.

1.2.6 Procédures relatives à l'évaluation des risques et aux mesures correctives

Les sociétés doivent avoir établi une procédure écrite sur la manière d'évaluer les risques et de prendre des mesures correctives dans le cadre d'un produit potentiellement dangereux.

(Voir [Sections 2 et 3](#))

2 Evaluation des risques

Si vos procédures de surveillance suggèrent que l'un de vos produits représente un risque pour les consommateurs, vous devez évaluer le risque afin de déterminer si une mesure corrective est nécessaire. La responsabilité repose essentiellement sur le producteur mais les distributeurs peuvent fournir des informations utiles.

L'évaluation des risques doit être menée par une personne ou par une petite équipe connaissant bien le produit et les dangers encourus. L'Annexe III vous apporte des informations sur l'évaluation des risques, tandis que l'Annexe V présente un exemple de méthode d'évaluation des risques basée sur la Directive générale européenne relative à la sécurité des produits. Il est possible de faire appel à d'autres méthodes appropriées ; la méthode que vous choisirez peut dépendre de vos ressources. L'évaluation des risques s'effectue en général en plusieurs phases et comprend les principes suivants :

2.1 Identifiez le danger

Analysez les informations que vous avez rassemblées et essayez de répondre aux questions suivantes :

- Quelle est la nature du danger ?
- Quelle est la cause du danger ? (en cas de produits défectueux, de détérioration des produits, de conditions de fonctionnement inhabituelles, de mauvaise utilisation du produit, de défaillance aléatoire)
- Quelle gamme de produits (modèles) est concernée ?
- Qui est concerné par le danger ? (utilisateur, tiers)
- Quels facteurs peuvent affecter la gravité et la probabilité d'une blessure ? (compétence de l'utilisateur, âge du produit, mode d'utilisation etc.)

2.2 Evaluez le niveau de risque

Une fois les informations rassemblées, vous devez évaluer le niveau de risque pour déterminer s'il est nécessaire de prendre une mesure. L'évaluation des risques dépend de deux facteurs principaux :

- La gravité de l'accident dont une personne peut être victime en utilisant ou en entrant en contact avec le produit.
- La **probabilité** de l'éventuelle blessure. Ceci est influencé par les facteurs suivants :
 - o La probabilité relative à un produit défectueux ou sur le point de le

devenir ainsi que la durée d'utilisation avant toute défaillance.

- o La fréquence à laquelle un utilisateur est exposé au danger.
- o La probabilité d'une blessure face au danger.

Les estimations de gravité et de probabilité sont combinées pour arriver à une estimation générale des risques.

Afin de vous permettre d'évaluer l'échelle du problème, vous devez également rassembler les informations suivantes :

- Combien de produits y a-t-il sur le marché ?
- Combien de produits vendus sont susceptibles d'être toujours utilisés ?

2.3 Evaluez l'acceptabilité des risques

Afin de décider si vous devez prendre une mesure, vous devez également évaluer si le niveau de risque est acceptable pour les consommateurs. Certains types de produits (tels que des outils ou des machines dotées de lames coupantes) présentent des dangers évidents que les consommateurs acceptent dans la mesure où le fabricant a pris des mesures de sécurité appropriées. En ce qui concerne les produits susceptibles d'être utilisés par des personnes plus vulnérables (tels que des produits de puériculture), les consommateurs ne

toléreraient qu'un niveau de risque très faible.

2.4 Risque général

Après avoir évalué tous ces facteurs, vous devez établir une évaluation générale des

risques que vous pouvez exprimer selon les niveaux suivants :

- Risque sérieux : action rapide requise
- Risque modéré : action requise
- Risque faible : ne demandant pas en général de prendre de mesure en ce qui concerne les produits commercialisés.

3 Prise de mesures correctives

Les producteurs sont les principaux responsables lorsqu'il s'agit de prendre des mesures correctives, mais les distributeurs peuvent également avoir un rôle à jouer (voir « Qui est chargé de la mesure corrective », dans l'introduction). Les producteurs doivent demander aux distributeurs de coopérer et de les tenir informés des développements de la mesure corrective.

Différentes étapes du processus ci-dessous s'appliquent aux différents niveaux d'une mesure corrective.

Les sections 3.1, 3.2, 3.8, 3.9, 3.10 s'appliquent à toutes les mesures.

Les sections 3.3 à 3.7 s'appliquent uniquement si le problème concerne des produits que possèdent les consommateurs.

3.1 Décidez de la mesure à prendre

La décision relative au type de mesure à prendre dépend principalement du niveau d'acceptabilité du risque mais elle peut également tenir compte des points suivants :

- Le nombre total de consommateurs concernés
- Les détails pratiques de la mesure à prendre
- La réussite anticipée de la mesure à prendre
- Les conseils des autorités de surveillance du marché
- La sensibilité des médias relative au danger.

Quelques suggestions :

Si le niveau général de risque est jugé comme étant sérieux, la mesure corrective implique probablement des produits que possèdent les consommateurs. C'est pourquoi le producteur doit agir immédiatement pour :

- informer les autorités de surveillance du marché
- isoler les stocks personnels du producteur
- demander aux distributeurs d'isoler les produits concernés
- informer les fournisseurs de tout composant concerné
- mettre en place un programme de communication pour contacter les consommateurs.

Si le niveau général de risque est jugé comme étant modéré, la mesure corrective peut se limiter aux produits de la chaîne de distribution, auquel cas il suffit peut-être de les retirer et d'informer les autorités des actions menées (voir Section 3.2).

Si le niveau de risque est jugé faible, la mesure corrective peut se limiter, de façon générale, à prendre en compte des modifications au niveau du design et de la production des produits.

Type de mesures

Les mesures correctives possibles peuvent inclure :

- Le changement de conception des produits
- Le changement de mode de production
- L'isolement et le retrait des produits de la distribution.
- Des modifications au niveau des produits de la chaîne de distribution (de tels produits doivent être marqués)
- L'amélioration des instructions fournies avec le produit
- L'envoi d'informations supplémentaires aux consommateurs au sujet de l'utilisation exacte des produits
- Des modifications de produits chez les consommateurs (de tels produits doivent être marqués)
- Le fait de demander aux consommateurs de renvoyer les produits afin de les modifier

- Le fait de contacter les clients pour rappeler des produits et leur proposer un remplacement ou un remboursement.
- Instruction pour que les consommateurs se débarrassent de produits
- Le fait de proposer aux consommateurs un remplacement ou un remboursement pour les produits rappelés ou jetés (la réussite de cette mesure sera certainement plus évidente).

3.2 Informez les autorités de surveillance du marché

Les producteurs et les distributeurs doivent au préalable informer les autorités concernant le risque d'un produit dès qu'ils en ont pris conscience. Si le risque général est jugé suffisamment sérieux, vous devez en aviser immédiatement les autorités de surveillance du marché, sauf si vous êtes assuré que l'autorité concernée a déjà été informée par une autre société ou autorité.

3.3 Traçabilité des produits et de leurs propriétaires

Ces activités décrites dans la [Section 1.2.3](#) doivent être coordonnées par votre équipe chargée des mesures correctives. Toutefois, si vous prenez une mesure corrective dans différents pays, vous serez peut-être amené à en déléguer plusieurs à un agent local.

3.4 Mettez en place un programme de communication

Même si vous avez les coordonnées de vos clients, vous devez mettre en place un programme de communication pour les contacter. Ce programme doit inclure les éléments suivants :

- Un centre de communication avec un numéro de téléphone gratuit mis à disposition (numéro d'assistance)
- Une liste des publics à contacter
- Une liste des médias à utiliser
- La préparation de communications pour les différents médias et publics

3.5 Le message et les personnes à contacter

Le message

Une annonce de mesure corrective doit comporter :

- Un titre clair stipulant un message tel que « Avertissement de sécurité important »
- Des informations pour identifier le produit (nom du produit, numéro de lot, numéro de série, code-barres, couleur, taille ainsi qu'une photo ou un dessin du produit dangereux)
- Une description complète du problème que présente le produit
- Des informations sur le risque réel ou potentiel de sécurité
- Des instructions claires sur ce qui doit être fait.
- Une adresse de site Web ou un numéro d'assistance téléphonique pour de plus amples informations
- Le cas échéant, des excuses pour tout inconvénient causé.

Un exemple d'annonce de mesure corrective est présenté en [Appendice II](#).

Qui contacter ?

Vous devez contacter les publics suivants :

- Les consommateurs (voir [Section 3.7](#))
- Les membres du personnel interne
- Les consommateurs, distributeurs et fournisseurs professionnels importants
- Les autorités de surveillance du marché (voir [Section 3.2](#))

Même s'il est nécessaire d'informer certains publics en priorité, ils doivent tous recevoir le même message dans un délai rapide, surtout s'il s'agit d'un risque sérieux.

3.6 Comment communiquer le message ?

L'idéal serait que vous contactiez les consommateurs directement. Si cela s'avère impossible, choisissez le canal de

communication le plus approprié en tenant compte des points suivants :

- Quels types de médias ont une portée géographique suffisante pour atteindre les consommateurs concernés ?
- Quelle est la façon la plus efficace et opportune d'informer les consommateurs ?

Canaux de communication possibles

Des conseillers en communication peuvent vous aider à choisir parmi les médias suivants :

- Publicités dans les journaux
- Services téléphoniques pour les consommateurs (assistance téléphonique, numéros verts)
- Information sur le lieu de vente (dépliants, mini-posters)
- Journaux télévisés/ à la radio et émissions destinées aux consommateurs
- Publicités à la TV/radio
- Service de presse (site Web, salle des médias et lignes téléphoniques réservées aux médias) pour les rédacteurs en chef des quotidiens nationaux et régionaux
- Sites Web (parfois appelés les « *Dark Sites* » qui ont été élaborés et qui peuvent être activés quand vous en avez besoin)

Les campagnes de rappel dans la presse doivent être présentées dans les journaux les plus appropriés de chaque pays afin de sensibiliser le public concerné.

3.7 Traitez avec vos consommateurs

En général, le meilleur moyen de s'assurer que la mesure corrective est efficace repose sur le fait de contacter personnellement les consommateurs. Si vous possédez les coordonnées de clients, vous devriez leur adresser personnellement une lettre ou un e-mail ou vous devriez les contacter par téléphone pour les informer de l'annonce de

la mesure corrective. Toutefois, vous devez réaliser que certains consommateurs auront changé d'adresse ou passé le produit à quelqu'un d'autre.

3.8 Communiquez avec d'autres personnes

Vous devez communiquer les mêmes informations à tous vos employés et penser à informer le grand public dès que possible.

3.9 Menez une mesure corrective

Vous devez mener les mesures correctives déterminées dans la [Section 3.1](#) dans tous les pays et pour tous les produits concernés, aussi rapidement et de manière aussi efficace que possible. Les produits doivent être traités selon les méthodes indiquées ci-après :

Rassembler les produits

Si les produits doivent être renvoyés au producteur, vous devez alors :

- Vous organiser pour que quelqu'un vienne les chercher chez les distributeurs.
- Demander aux consommateurs de ramener le produit chez le distributeur ou le commerçant le plus proche si le produit est transportable.
- Vous organiser pour que quelqu'un vienne chercher les produits chez le consommateur si ceux-ci ne sont pas transportables.

Les produits dangereux doivent être identifiés clairement et les mouvements des stocks doivent être enregistrés correctement. Le distributeur doit vérifier l'identité du produit et dédommager le consommateur en lui proposant un remplacement ou un remboursement.

Rectifier les produits

Si vous proposez de réparer ou de rectifier le produit du consommateur vous pouvez :

- Demander à un agent ou à un négociant de le réparer dans son établissement ou
- Envoyer un ingénieur chez le consommateur pour effectuer la modification.

Les produits modifiés doivent être marqués clairement.

Vous devez décider de ce que vous voulez faire des produits rappelés. Il est peut-être acceptable :

- De retravailler le produit pour arriver à une norme acceptable et ainsi pouvoir le revendre. Vous devez marquer clairement les produits rectifiés et vérifier si la documentation qui les accompagne est à actualiser.
- Retravailler certains matériaux ou composants pour les réutiliser dans d'autres produits.

Il n'est pas admissible de vendre ou de transmettre des produits non rectifiés aux consommateurs. S'il n'est pas possible de les rectifier ou de les retravailler, assurez-vous que les produits jetés ne présentent pas de danger.

3.10 Surveillez l'évolution

Avant le début de votre mesure corrective, vous trouverez utile de déterminer le niveau de réponses dans chaque pays. Les autorités de chaque pays peuvent vous renseigner sur le niveau de réponses éventuel. Vous pouvez établir différents objectifs pour les réponses des distributeurs et des consommateurs.

Dès que votre mesure corrective est lancée, vous devez surveiller le niveau des réponses pendant plusieurs semaines et si l'objectif n'est pas atteint, il peut s'avérer nécessaire d'agir en conséquence. Si vous atteignez l'objectif, vous pouvez formellement arrêter votre mesure corrective. Toutefois, vous devez toujours pouvoir traiter les produits qui vous sont renvoyés ultérieurement.

4 Savoir tirer des leçons

Après la mesure corrective, vous devez étudier l'origine du problème pour éviter qu'il ne se reproduise. Enfin, vous devez évaluer la réussite de la procédure de votre mesure corrective pour essayer de l'améliorer à l'avenir.

4.1 Comment empêcher que cela se reproduise ?

Cette partie se concentre sur l'étude des points suivants :

- les normes et principes du design que vous utilisez et
- l'efficacité de vos systèmes d'assurance qualité et sécurité des produits/systèmes de gestion des risques.

Vous devez étudier les points du système qui n'ont pas permis d'éviter le problème et penser à apporter des améliorations.

4.2 Comment améliorer notre procédure relative aux mesures correctives ?

L'opération de chaque partie de la procédure des mesures correctives doit être étudiée pour déterminer si des améliorations sont possibles. Vous devez par exemple :

- Surveiller l'efficacité des moyens de communication utilisés (par exemple en menant un sondage d'opinion) et, le cas échéant, adapter votre politique.
- Evaluer vos procédures internes dans le cadre d'une mesure corrective et étudier la nécessité d'apporter des changements au niveau de la politique ou de la formation.
- Etablir un rapport de toutes les actions prises et des problèmes résolus tout au long de la mesure.