

# Engagement canadien en matière de sécurité des produits

pour les produits de consommation et les cosmétiques

## DIRECTIVES À L'INTENTION DES SIGNATAIRES



Santé Canada est le ministère fédéral responsable d'aider les Canadiennes et les Canadiens à maintenir et à améliorer leur état de santé. Santé Canada s'est engagé à améliorer la vie de tous les Canadiens et à faire du Canada l'un des pays où les gens sont le plus en santé au monde, comme en témoignent la longévité, les habitudes de vie et l'utilisation efficace du système public de soins de santé.

Also available in English under the title:

*Canadian Product Safety Pledge for Consumer Products and Cosmetics  
Guidance for Signatories*

Pour obtenir plus d'information, veuillez communiquer avec :

Santé Canada

Indice de l'adresse 0900C2

Ottawa (Ontario) K1A 0K9

Tél. : 613-957-2991

Sans frais : 1-866-225-0709

Télééc. : 613-941-5366

ATS : 1-800-465-7735

Courriel : [publications-publications@hc-sc.gc.ca](mailto:publications-publications@hc-sc.gc.ca)

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par le ministre de la Santé, 2023

Date de publication : septembre 2023

La présente publication peut être reproduite sans autorisation pour usage personnel ou interne seulement, dans la mesure où la source est indiquée en entier.

Cat. : H129-147/2023F-PDF

ISBN : 978-0-660-68005-7

Pub. : 230436

# TABLE DES MATIÈRES

Présentation .....	1
Lexique .....	2
À propos de l'engagement.....	4
Engagement canadien en matière de sécurité des produits – Directives à l'intention des signataires.....	6
<b>Partie 1 : Détecter et prévenir la vente de produits dangereux.....</b>	<b>6</b>
1. Mettre en place des systèmes permettant de se tenir au courant des produits rappelés, interdits ou non conformes communiqués par Santé Canada.....	6
2. Mettre en œuvre des mesures visant à prévenir de manière proactive l'inscription de produits rappelés, interdits ou non conformes.....	7
3. Mener des projets internes de vérification de la conformité ou des vérifications post-inscription pour déterminer si les produits inscrits sur la place de marché en ligne du signataire font l'objet d'un rappel, sont interdits ou ne sont pas conformes. Prendre des mesures rapides pour retirer de la vente les produits dangereux identifiés dans les projets ou les vérifications. ....	7
4. Mettre en œuvre des mesures visant à identifier et à sanctionner les vendeurs tiers qui vendent de manière répétée et intentionnelle des produits rappelés, interdits ou non conformes sur la place de marché en ligne du signataire. ....	8
5. Évaluer les problèmes liés aux produits identifiés par les consommateurs par le biais de rapports directs ou d'avis en ligne et prendre les mesures qui s'imposent lorsque ces problèmes sont liés à des risques pour la santé ou la sécurité des consommateurs. ....	9
6. Évaluer et explorer régulièrement de nouvelles innovations, de nouveaux processus et de nouveaux systèmes afin d'améliorer toutes les dispositions figurant dans cet engagement.....	10
<b>Partie 2 : Coopérer avec Santé Canada .....</b>	<b>11</b>
7. Établir et fournir un (des) point(s) de contact clair(s) pour répondre à Santé Canada. ....	11
8. Retirer de la vente un produit rappelé, interdit ou non conforme dans les deux jours ouvrables suivant la réception par le point de contact désigné de renseignements de Santé Canada indiquant que le produit est un produit rappelé, interdit ou non conforme. ....	11

9. Fournir à Santé Canada le nom et les coordonnées du vendeur tiers d'un produit rappelé, interdit ou non conforme dans un délai de 5 jours ouvrables à partir du moment où le point de contact désigné reçoit une demande de Santé Canada concernant ces renseignements. ....	12
10. Aider Santé Canada à obtenir une réponse d'un vendeur tiers si celui-ci ne répond pas aux demandes de renseignements de Santé Canada. ....	13
<b>Partie 3 : Sensibiliser les vendeurs à la sécurité des produits</b> .....	<b>14</b>
11. Mettre en œuvre des mesures visant à faciliter le respect par les vendeurs des lois canadiennes sur la sécurité des produits. ....	14
<b>Partie 4 : Responsabiliser les consommateurs sur les questions liées à la sécurité des produits</b> .....	<b>15</b>
12. Fournir un mécanisme accessible aux consommateurs pour qu'ils puissent signaler à Santé Canada et au signataire les problèmes liés à la santé ou à la sécurité des produits .....	15
13. Informer les consommateurs des rappels de produits qu'ils ont achetés sur la place de marché en ligne du signataire.....	15
14. Maintenir des systèmes de listes de produits qui permettent aux vendeurs tiers de fournir des descriptions de produits claires et précises dans leurs listes de produits. Publier la raison sociale ou le nom d'utilisateur du vendeur tiers pour chaque produit tiers mis en vente sur la place de marché en ligne du signataire. ....	16
Soutien de Santé Canada aux signataires de l'engagement .....	17
Rapport annuel relatif à l'engagement .....	18

# PRÉSENTATION

Le paysage mondial du commerce électronique a vu un nombre important et rapidement croissant de Canadiens utiliser les places de marché en ligne pour acheter des biens, ce qui offre aux consommateurs une série d'avantages, notamment la commodité, une plus grande variété de produits et le choix du vendeur.

[Santé Canada](#) reconnaît que la popularité croissante des achats en ligne par les Canadiens peut entraîner une augmentation de la disponibilité de produits dangereux et des risques graves que ces produits peuvent présenter pour les utilisateurs.

La sécurité des produits est une responsabilité partagée, et les entreprises en ligne jouent un rôle important dans l'élaboration et l'amélioration de la conformité à la sécurité des produits dans l'économie numérique, afin d'assurer la sécurité des consommateurs au Canada.

La [Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation](#) (LCSPC) est administrée et appliquée par le Programme de sécurité des produits de consommation de Santé Canada. Son objectif est de protéger le public en abordant ou en prévenant les dangers pour la santé ou la sécurité humaines que présentent les produits de consommation au Canada. La LCSPC prescrit les responsabilités qui s'appliquent aux fournisseurs de produits de consommation, notamment les fabricants, les importateurs, les vendeurs ou les annonceurs, y compris les entités qui opèrent en ces qualités par l'intermédiaire de places de marché en ligne.

Le Programme de sécurité des produits de consommation est également responsable de la sécurité des cosmétiques qui sont réglementés en vertu de la [Loi sur les aliments et drogues](#) (LAD) et son [Règlement sur les cosmétiques](#) (RC). La LAD et son RC s'appliquent à la fabrication, à l'importation pour la vente ou à la vente de cosmétiques au Canada, y compris aux entités qui opèrent en ces qualités par l'intermédiaire de places de marché en ligne.

Les propriétaires et les opérateurs de marchés en ligne sont idéalement placés pour jouer un rôle important dans la sécurité des Canadiens :

- en veillant à ce que les produits rappelés, interdits ou non conformes ne soient pas vendus sur leur marché en ligne;
- en veillant à ce que les problèmes de santé ou de sécurité liés à leurs produits soient traités rapidement et de manière adéquate;
- en sensibilisant leur propre organisation, les vendeurs et les consommateurs aux exigences canadiennes en matière de sécurité des produits; et
- en coopérant avec Santé Canada pour identifier les chaînes d'approvisionnement des produits ou intervenir lorsque les vendeurs, quelle que soit la localisation géographique de leurs activités, ne répondent pas aux demandes de Santé Canada.

*Dans le cadre de cet Engagement canadien en matière de sécurité des produits, le terme « produits » désigne à la fois les produits de consommation et les cosmétiques. Un lexique complet, présenté dans la section suivante, apporte des précisions importantes sur les termes utilisés dans le présent document.*

## LEXIQUE

**Arrêt de la vente :** mesure prise par le vendeur pour arrêter la vente du produit concerné et, le cas échéant, pour communiquer avec les entreprises de la chaîne d'approvisionnement auxquelles il a distribué le produit et leur demander de le retirer de la vente

**Chaîne d'approvisionnement :** réseau d'organisations, de personnes ou d'entités impliquées dans la production, la distribution et la vente de produits à un consommateur

**Cosmétique :** (au sens de la LCSPC) un cosmétique comprend toute substance ou tout mélange de substances fabriqué, vendu ou présenté comme pouvant servir à purifier, à embellir ou à modifier le teint, la peau, les cheveux ou les dents, y compris les désodorisants et les parfums

**Danger pour la santé ou la sécurité humaines :** (au sens de la LCSPC) risque déraisonnable — existant ou éventuel — qu'un produit de consommation présente au cours ou par suite de son utilisation normale ou prévisible et qui est susceptible de causer la mort d'une personne qui y est exposée ou d'avoir des effets négatifs sur sa santé — notamment en lui causant des blessures —, même si son effet sur l'intégrité physique ou la santé n'est pas immédiat. Est notamment visée toute exposition à un produit de consommation susceptible d'avoir des effets négatifs à long terme sur la santé humaine.

**Formulaire de déclaration des cosmétiques :** formulaire en ligne qui fournit des détails spécifiques sur un cosmétique et qui doit être soumis à Santé Canada au plus tard 10 jours après que le fabricant ou l'importateur ait vendu pour la première fois un cosmétique au Canada (RC, art. 30)

**Incident à signaler :** en ce qui concerne un produit de consommation, en vertu de l'article 14 de la LCSPC :

- a) l'événement survenu au Canada ou à l'étranger qui a causé ou était susceptible de causer la mort d'un individu ou qui a eu ou était susceptible d'avoir des effets négatifs graves sur sa santé, notamment en lui causant des blessures graves;
- b) la défectuosité ou caractéristique qui est susceptible de causer la mort d'un individu ou d'avoir de tels effets;
- c) l'inexactitude ou l'insuffisance des renseignements sur l'étiquette ou dans les instructions — ou l'absence d'étiquette ou d'instructions — qui est susceptible de causer la mort d'un individu ou d'avoir de tels effets;
- d) le rappel ou la mesure pris pour des raisons de santé ou de sécurité humaines par : toute entité étrangère, toute administration provinciale, tout organisme public constitué sous le régime d'une loi provinciale, tout gouvernement autochtone au sens du paragraphe 13(3) de la [Loi sur l'accès à l'information](#) ou tout organisme de l'une de ces entités.

**Ingrédients dont l'utilisation est interdite ou restreinte dans les cosmétiques :** ingrédients figurant sur la [liste critique des ingrédients de cosmétiques](#), y compris les synonymes, les sels et les composés apparentés, qui ne doivent pas être présents dans les cosmétiques vendus au Canada (interdits) ou qui ne sont autorisés que si les conditions d'utilisation et/ou les mises en garde sont respectées, comme indiqué dans la liste critique (restreints)

**Mesure corrective** : mesure visant à éliminer ou à atténuer une non-conformité détectée ou d'autres situations indésirables

**Place de marché en ligne** :: type de plateforme de vente en ligne qui facilite les transactions de commerce électronique entre les vendeurs tiers et les consommateurs

**Preuve de conformité** : renseignements qui peuvent être utilisés pour vérifier la conformité ou prévenir la non-conformité avec : (1) la LCSPC et ses règlements ou (2) la LAD et son RC

**Produit dangereux** : produit rappelé ou produit interdit ou non conforme

**Produit de consommation** : (au sens de la LCSPC) un produit — y compris tout composant, partie ou accessoire de celui-ci — dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un individu l'obtienne en vue d'une utilisation à des fins non commerciales, notamment à des fins domestiques, récréatives ou sportives. Est assimilé à un tel produit son emballage

**Produit interdit ou non conforme** : produit de consommation non conforme à la LCSPC et à ses règlements ou cosmétique non conforme à la LAD et à son RC, y compris un produit figurant à [l'annexe 2 de la LCSPC](#) et un produit de consommation figurant au [Tableau 3 – Avis de danger pour la santé ou la sécurité humaine](#)<sup>1</sup> qui n'est pas conforme aux « critères de rendement acceptables » pertinents décrits dans le tableau

**Produit rappelé** : produit qui a été retiré du marché canadien par une partie de la chaîne d'approvisionnement et dont le retrait a été communiqué à un consommateur pour résoudre des problèmes de santé ou de sécurité liés au produit

**Produits** : produits de consommation et cosmétiques

**Programme de sécurité des produits de consommation de Santé Canada** : programme du gouvernement fédéral canadien ayant pour mandat de prévenir, détecter et répondre aux risques pour la santé et la sécurité posés par les produits de consommation et les cosmétiques. Son mandat est exécuté par le biais des autorités de la LCSPC et de ses règlements, et de la LAD et de son RC.

**Rappels** : toute mesure corrective, communiquée à un consommateur, ayant été prise après la production pour remédier aux problèmes de santé ou de sécurité des consommateurs associés à un produit.

**Signataires** : propriétaires ou opérateurs de places de marché en ligne qui ont signé l'Engagement canadien en matière de sécurité des produits.

**Vendeurs** : vendeurs ou fournisseurs tiers de produits.

**Vendeurs tiers** : parties nationales et étrangères qui utilisent des places de marché en ligne (qu'elles ne possèdent pas ou n'exploitent pas) pour annoncer et vendre leurs marchandises.

---

<sup>1</sup> Le tableau 3 est disponible en ligne dans les [Renseignements destinés aux parties réglementées concernant l'approche d'application des interdictions générales prévues par la Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation](#)

# À PROPOS DE L'ENGAGEMENT

L'engagement canadien en matière de sécurité des produits (l'engagement) est un engagement pris volontairement auprès de Santé Canada par les signataires, reflétant leur volonté de renforcer et d'améliorer la sécurité des produits en ligne grâce à une combinaison de mesures préventives et correctives, et de rapports annuels sur les résultats et l'efficacité des initiatives des signataires en matière de sécurité des produits. Cet engagement, le premier du genre au Canada, s'inspire des directives de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et des engagements en matière de sécurité des produits pris par l'Union européenne, la République de Corée et l'Australie.

Santé Canada entreprend cette initiative en reconnaissant la popularité croissante des achats en ligne et l'importance d'améliorer la sécurité des produits vendus en ligne au Canada. L'engagement sera évalué un an après sa mise en œuvre initiale et régulièrement par la suite. Des exigences clés en matière de rapports et des indicateurs de rendement seront utilisés pour évaluer la réussite de chaque signataire, ainsi que la réussite de l'engagement lui-même, qui pourra être ajusté ou élargi, le cas échéant.

L'engagement comporte 14 points regroupés en quatre parties :

- Détecter et prévenir la vente de produits dangereux
- Coopérer avec Santé Canada
- Sensibiliser les vendeurs à la sécurité des produits
- Responsabiliser les consommateurs sur les questions liées à la sécurité des produits

Ces dispositions, mises en œuvre ensemble, permettent de reconnaître, de prévenir et de combattre efficacement les risques graves pour la santé et la sécurité des consommateurs, et d'éclairer l'évaluation de ces risques.

Ce document fournit aux signataires des directives sur chacune des dispositions et décrit des moyens de les respecter, ainsi que des indicateurs de rendement clés (IRC) qui décrivent les renseignements qui doivent être communiqués chaque année à Santé Canada. Il décrit également le soutien et les ressources que Santé Canada fournira aux signataires. Sur la base de ces dispositions, les signataires sont encouragés à examiner leurs propres opérations et processus afin d'identifier la manière la plus appropriée de mettre en œuvre chacun des 14 points de l'engagement.

La participation des signataires à ce projet et leur respect des dispositions incluses dans le cadre de cet engagement volontaire n'impliquent ni ne démontrent automatiquement que le signataire est en conformité avec les lois et réglementations canadiennes applicables. Santé Canada publiera les noms des signataires et ceux-ci sont invités à faire la publicité de leur participation à cet engagement, mais il est important qu'ils ne donnent pas l'impression que leur participation équivaut au respect des lois et réglementations canadiennes applicables.

**Remarque :** bien que les dispositions de cet engagement volontaire complètent ce qui est déjà établi dans la législation applicable, il est important de noter qu'elles n'ont pas pour but de remplacer, d'annuler ou de limiter de quelque manière que ce soit les exigences existantes énoncées dans la législation. En cas de divergence entre le présent document et la législation, c'est cette dernière qui prévaut. Cette initiative volontaire n'empêche pas Santé Canada de prendre des mesures immédiates de conformité et d'application de la loi lorsqu'il y a lieu de croire qu'un produit présente un danger pour la santé ou la sécurité humaines ou qu'il n'est pas conforme à la législation ou à ses règlements.

# Engagement canadien en matière de sécurité des produits

## Pour les produits de consommation et les cosmétiques

### DÉTECTER ET PRÉVENIR LA VENTE DE PRODUITS DANGEREUX

- 
1. Mettre en place des systèmes permettant de se tenir au courant des produits rappelés, interdits ou non conformes qui sont communiqués par Santé Canada.
  2. Mettre en œuvre des mesures visant à prévenir de manière proactive l'inscription en ligne de produits rappelés, interdits ou non conformes.
  3. Mener des projets internes de vérification de la conformité ou des vérifications post-inscription pour déterminer si les produits inscrits sur la place de marché en ligne du signataire font l'objet d'un rappel, sont interdits ou ne sont pas conformes. Prendre des mesures rapides pour retirer de la vente les produits dangereux identifiés dans les projets ou les vérifications.
  4. Mettre en œuvre des mesures visant à identifier et à sanctionner les vendeurs tiers qui vendent de manière répétée et intentionnelle des produits rappelés, interdits ou non conformes sur la place de marché en ligne du signataire.
  5. Évaluer les problèmes liés aux produits identifiés par les consommateurs par le biais de rapports directs ou d'avis en ligne et prendre les mesures qui s'imposent lorsque ces problèmes sont liés à des risques pour la santé ou la sécurité des consommateurs.
  6. Évaluer et explorer régulièrement de nouvelles innovations, de nouveaux processus et de nouveaux systèmes afin d'améliorer toutes les dispositions prises dans le cadre de cet engagement.

### COOPÉRER AVEC SANTÉ CANADA

- 
7. Établir et fournir un (des) point(s) de contact clair(s) pour répondre à Santé Canada.
  8. Retirer de la vente un produit rappelé, interdit ou non conforme dans les deux jours ouvrables suivant la réception par le point de contact spécialisé de renseignements de Santé Canada indiquant que le produit est un produit rappelé, interdit ou non conforme.
  9. Fournir à Santé Canada le nom et les coordonnées du vendeur tiers d'un produit rappelé, interdit ou non conforme dans les cinq jours ouvrables suivant la réception par le point de contact spécialisé d'une demande de renseignements de la part de Santé Canada.
  10. Aider Santé Canada à obtenir une réponse d'un vendeur tiers si celui-ci ne répond pas aux demandes de renseignements de Santé Canada.

### SENSIBILISER LES VENDEURS À LA SÉCURITÉ DES PRODUITS

- 
11. Mettre en œuvre des mesures visant à faciliter le respect par les vendeurs des lois canadiennes sur la sécurité des produits.

### RESPONSABILISER LES CONSOMMATEURS SUR LES QUESTIONS LIÉES À LA SÉCURITÉ DES PRODUITS

- 
12. Fournir un mécanisme accessible aux consommateurs pour qu'ils puissent signaler à Santé Canada et au signataire les problèmes liés aux produits ainsi qu'à la santé ou à la sécurité.
  13. Informer les consommateurs des rappels de produits qu'ils ont achetés sur la place de marché en ligne du signataire.
  14. Maintenir des systèmes de listes de produits qui permettent aux vendeurs tiers de fournir des descriptions de produits claires et précises dans leurs listes de produits. Publier la raison sociale ou le nom d'utilisateur du vendeur tiers pour chaque produit tiers mis en vente sur la place de marché en ligne du signataire.

*Les points 1 à 8 et 11 à 14 ne couvrent pas les questions de conformité technique ne présentant pas de risques sérieux pour la santé et la sécurité des consommateurs.*

# ENGAGEMENT CANADIEN EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DES PRODUITS – DIRECTIVES À L'INTENTION DES SIGNATAIRES

## Partie 1 : Détecter et prévenir la vente de produits dangereux

L'objectif de la partie 1 est d'améliorer la détection des produits dangereux en tenant à jour les renseignements fournis par Santé Canada, et d'empêcher la vente de ces produits en mettant en place des systèmes internes permettant de les identifier et de prendre des mesures à leur égard. Ces dispositions permettront aux signataires de jouer un rôle important dans l'amélioration de la sécurité et de la conformité des produits vendus sur leur marché en ligne en prenant des mesures préventives en temps utile pour les produits dangereux.

### 1. Mettre en place des systèmes permettant de se tenir au courant des produits rappelés, interdits ou non conformes communiqués par Santé Canada.

*Santé Canada communique en permanence à l'industrie et au public des renseignements sur les produits jugés dangereux pour les consommateurs parce qu'ils sont interdits ou non conformes, ou rappelés pour d'autres raisons de sécurité. Le suivi régulier par les signataires des communications de Santé Canada relatives à ces produits dangereux est une étape essentielle dans la détection des produits dangereux sur leurs places de marché en ligne.*

Les moyens suivants peuvent être mis en œuvre pour respecter cet engagement. (Les signataires peuvent choisir de respecter cet engagement d'une autre manière.):

- Mettre en place des systèmes permettant de se tenir au courant des produits rappelés, interdits ou non conformes qui sont communiqués par Santé Canada sur les sites suivants :
  - [Rappels et alertes de sécurité au Canada](#)
  - [Articles de l'annexe 2 de la LCSPC](#)
  - [Tableau 3 de Santé Canada – Avis de danger pour la santé ou la sécurité humaines](#)
  - [Liste critique des ingrédients des cosmétiques canadiens : ingrédients interdits et d'usage restreint](#)
  - [Rapports de Santé Canada sur l'application de la réglementation relative aux produits de consommation](#)
  - [Portail mondial de l'OCDE sur les rappels de produits<sup>2</sup>](#)

<sup>2</sup> Pour accéder aux renseignements les plus complets sur les rappels de produits au Canada, utilisez l'hyperlien vers le rappel sur la page des rappels et alertes de sécurité au Canada fournie dans le message de l'OCDE.

## 2. Mettre en œuvre des mesures visant à prévenir de manière proactive l'inscription de produits rappelés, interdits ou non conformes.

*Les vendeurs peuvent, sans le savoir (ou en le sachant), proposer à la vente des produits rappelés, interdits ou non conformes, mettant ainsi les Canadiens en danger. Les signataires peuvent contribuer à atténuer ce risque en mettant en place des systèmes destinés à empêcher l'inscription de ces produits dangereux.*

Les moyens suivants peuvent être mis en œuvre pour respecter cet engagement. (Les signataires peuvent choisir de respecter cet engagement d'une autre manière.):

- Établir et maintenir des systèmes qui utilisent les renseignements contenus dans la [disposition n° 1](#) et d'autres renseignements pertinents (le cas échéant) pour empêcher que des produits rappelés, interdits ou non conformes soient inscrits pour la vente au Canada.
  - Mettre en place des mesures pour empêcher la réinscription et la vente d'un produit dangereux précédemment retiré de la liste par le même vendeur (sous son propre nom ou sous un nom différent) ou par d'autres vendeurs.
- Au moment de l'inscription du produit, demander et recueillir les renseignements de certification applicables relatifs à la sécurité (par exemple, les normes de sécurité auxquelles le produit a été certifié, le nom de l'organisme de certification, le numéro de certification).
- Demander et recueillir des preuves de conformité (par exemple, des rapports d'essai, des preuves de sécurité) avec la LCSPC et ses règlements, ou avec la LAD et son RC.
- Demander les étiquettes des produits cosmétiques et soumettre le [formulaire de déclaration des cosmétiques](#), ou demander aux vendeurs de le faire, le cas échéant.

## 3. Mener des projets internes de vérification de la conformité ou des vérifications post-inscription pour déterminer si les produits inscrits sur la place de marché en ligne du signataire font l'objet d'un rappel, sont interdits ou ne sont pas conformes. Prendre des mesures rapides pour retirer de la vente les produits dangereux identifiés dans les projets ou les vérifications.

*Étant donné qu'un grand nombre de nouveaux produits et vendeurs sont continuellement introduits sur le marché en ligne, les systèmes mis en place pour identifier et empêcher l'inscription de produits dangereux peuvent ne pas être d'une efficacité absolue. Des projets réguliers de vérification de la conformité ou des vérifications postérieures à l'inscription pour des catégories de produits connues et préoccupantes contribueront à détecter les produits dangereux et à les empêcher de tomber entre les mains des Canadiens.*

Les moyens suivants peuvent être mis en œuvre pour respecter cet engagement. (Les signataires peuvent choisir de respecter cet engagement d'une autre manière.):

- Réaliser des projets de vérification de la conformité. Par exemple, échantillonner et analyser; ou demander et vérifier les rapports d'essai, les renseignements de certification et/ou les étiquettes des vendeurs pour les produits qui sont :
  - réglementés par la LCSPC;
  - [figurent sur la liste](#) de Santé Canada en tant que danger pour la santé ou la sécurité humaines; ou
  - réglementés par la LAD et son RC.
- Effectuer une surveillance automatisée régulière ou des vérifications postérieures à l'inscription en utilisant, par exemple, des filtres de blocage et des algorithmes ou un filtrage manuel à l'aide de mots-clés/identifiants pour vérifier les produits rappelés, interdits ou non conformes qui n'auraient pas été pris en compte au moment de l'inscription.
- Effectuer des vérifications manuelles régulières pour vérifier si des produits rappelés, interdits ou non conformes n'ont pas été saisis au moment de l'inscription.

**4. Mettre en œuvre des mesures visant à identifier et à sanctionner les vendeurs tiers qui vendent de manière répétée et intentionnelle des produits rappelés, interdits ou non conformes sur la place de marché en ligne du signataire.**

*Certains vendeurs tiers peuvent, de manière répétée et intentionnelle, vendre des produits dangereux plus que d'autres. Les signataires sont en mesure de reconnaître et de mettre en place des mesures visant à dissuader ou à prévenir de telles activités de la part de ces vendeurs tiers.*

- Mettre en place un système permettant d'identifier, de sanctionner ou de dissuader les vendeurs tiers qui tentent de manière répétée et intentionnelle de vendre des produits dangereux ou de contourner les politiques du signataire en matière de sécurité des produits. Il peut s'agir de vendeurs tiers qui :
  - tentent de réinscrire pour la vente un produit dangereux qui a été retiré;
  - ont l'habitude de vendre des produits dangereux; ou
  - ont violé de manière répétée et intentionnelle les politiques de sécurité des produits du signataire.

**5. Évaluer les problèmes liés aux produits identifiés par les consommateurs par le biais de rapports directs ou d'avis en ligne et prendre les mesures qui s'imposent lorsque ces problèmes sont liés à des risques pour la santé ou la sécurité des consommateurs.**

*Les problèmes liés à la santé ou à la sécurité des produits sont souvent détectés en premier lieu par les consommateurs qui ont acheté et utilisent le produit. Les signataires sont bien placés pour utiliser les renseignements fournis par les plaintes et les avis en ligne afin d'atténuer de manière proactive les risques que représentent les produits dangereux pour les Canadiens.*

Les moyens suivants peuvent être mis en œuvre pour respecter cet engagement. (Les signataires peuvent choisir de respecter cet engagement d'une autre manière.):

- Mettre en place des systèmes de compilation, de surveillance et d'analyse des réclamations ou des avis des consommateurs, qu'ils soient signalés directement ou publiés, afin de détecter les problèmes de santé ou de sécurité existants, les tendances ou les problèmes émergents.
- Évaluer le risque pour la santé ou la sécurité associé au problème signalé en prenant en considération des facteurs tels que, mais sans s'y limiter :
  - la gravité et la probabilité que survienne un problème de santé ou de sécurité
  - le nombre de plaintes similaires concernant le produit
  - les plaintes concernant des produits similaires fabriqués par la même source
- Prendre les mesures appropriées dès qu'un problème de produit lié à la santé ou à la sécurité est identifié. Les mesures à prendre pourraient être les suivantes :
  - [signaler](#), ou encourager les vendeurs à signaler le problème à Santé Canada si le problème est considéré comme un [incident à signaler](#) en vertu de la LCSPC ou est identifié comme un événement potentiel en matière de santé et de sécurité lié à un cosmétique;
  - retirer les listes de produits faisant l'objet d'une enquête jusqu'à ce qu'il soit établi que le problème n'est pas grave;
  - procéder au rappel du produit;
  - continuer à surveiller le problème et le réévaluer si d'autres événements sont signalés.
- Envoyer aux vendeurs des plaintes officielles de consommateurs et des [rapports d'incidents relatifs à un produit de consommation de Santé Canada](#) concernant des produits spécifiques qu'ils ont mis en vente sur la place de marché en ligne du signataire. Encourager les vendeurs à prendre les mesures qui s'imposent à la suite des plaintes et des [rapports d'incidents relatifs à un produit de consommation de Santé Canada](#).

**6. Évaluer et explorer régulièrement de nouvelles innovations, de nouveaux processus et de nouveaux systèmes afin d'améliorer toutes les dispositions figurant dans cet engagement.**

*Le nombre de consommateurs, de vendeurs et de produits en ligne accessibles aux Canadiens continue d'augmenter avec la croissance rapide du commerce électronique. Les signataires doivent chercher non seulement à maintenir, mais aussi à améliorer l'efficacité et l'efficience des processus et des systèmes, en tirant parti des nouvelles technologies dans la mesure du possible.*

Les moyens suivants peuvent être mis en œuvre pour respecter cet engagement. (Les signataires peuvent choisir de respecter cet engagement d'une autre manière.):

- Évaluer et planifier régulièrement l'amélioration continue de l'efficacité des systèmes et des processus mis en place pour respecter les dispositions figurant dans cet engagement.
- Utiliser des outils numériques automatisés, y compris la détection d'images activée par l'intelligence artificielle, ou d'autres technologies pour faciliter les mesures énumérées dans le présent engagement.
- Mettre à jour et valider régulièrement tout outil automatisé (par exemple, filtres de mots clés, détection d'images) afin de détecter les nouveaux produits préoccupants, tels que les produits rappelés, interdits ou non conformes, et d'empêcher les vendeurs de contourner la détection en utilisant de nouvelles descriptions ou images pour réinscrire pour la vente des produits dangereux qui ont déjà été retirés.

## Partie 2 : Coopérer avec Santé Canada

L'objectif de la partie 2 est de renforcer le partenariat entre les signataires et Santé Canada et de faciliter une action rapide et efficace lorsqu'un problème de sécurité d'un produit présente un risque pour la santé ou la sécurité des Canadiens. Les signataires sont bien placés pour prendre des mesures dans des situations impliquant des produits dangereux.

### 7. Établir et fournir un (des) point(s) de contact clair(s) pour répondre à Santé Canada.

*Un point de contact désigné permet une communication efficace et fiable et constitue la pierre angulaire d'une coopération efficace entre le signataire et Santé Canada.*

- Le point de contact doit être en mesure de recevoir les demandes des autorités et de leur donner suite rapidement. Ces demandes peuvent porter sur les points suivants :
  - le retrait de l'inscription et l'arrêt de la vente des produits rappelés, interdits ou non conformes;
  - fournir des renseignements relatifs à un problème de sécurité, un vendeur ou un produit signalé;
  - partager des renseignements avec Santé Canada sur les nouvelles tendances en matière de sécurité des produits; et
  - fournir des renseignements à Santé Canada concernant les dispositions figurant dans cet engagement.
- Le point de contact doit connaître les lois et règlements canadiens relatifs à la sécurité des produits, y compris le rôle des organismes de réglementation fédéraux, provinciaux et territoriaux dans la réglementation de la sécurité des différents types de produits au Canada.
- Si le point de contact est absent ou n'occupe plus le même poste, un autre point de contact doit être indiqué à Santé Canada par le biais d'un message d'absence ou d'une communication directe avec le programme.

### 8. Retirer de la vente un produit rappelé, interdit ou non conforme dans les deux jours ouvrables suivant la réception par le point de contact désigné de renseignements de Santé Canada indiquant que le produit est un produit rappelé, interdit ou non conforme.

*Compte tenu de la popularité et de la portée des places de marché en ligne, le retrait de l'inscription de produits rappelés, interdits ou non conformes dans les plus brefs délais est essentiel pour limiter rapidement la vente d'un produit dangereux.*

*Les articles 5, 6, 7 et 8 de la LCSPC interdisent la fabrication, l'importation, la publicité ou la vente de produits rappelés, interdits ou non conformes. Cette mesure vise à renforcer les dispositions de la LCSPC et n'empêche nullement les signataires qui fabriquent, importent, font de la publicité ou vendent un produit de consommation de respecter leurs obligations légales au titre de la LCSPC.*

Un signataire supprimera l'inscription d'un produit rappelé, interdit ou non conforme dans les deux jours ouvrables suivant la réception par le point de contact désigné d'un formulaire standard complet de demande d'arrêt de vente<sup>3</sup> de Santé Canada ou, le cas échéant, d'une soumission par l'intermédiaire du portail réglementaire du signataire :

- Lorsque la demande est particulièrement urgente, Santé Canada communiquera avec le signataire pour discuter des possibilités de suppression rapide de l'inscription.
- Le principal point de contact du signataire doit envoyer une confirmation à Santé Canada une fois que le produit a été retiré de la vente.
- Si les renseignements fournis dans le formulaire de demande d'arrêt de la vente ne sont pas suffisants pour permettre au signataire d'identifier le produit ou de déterminer si le produit est rappelé, interdit ou non conforme, le signataire répondra à la demande dans un délai de deux jours ouvrables en indiquant les renseignements spécifiques manquants pour pouvoir donner suite à la demande. Une fois tous les renseignements nécessaires reçus, le signataire devra retirer le produit de la vente dans un délai de deux jours ouvrables.

**9. Fournir à Santé Canada le nom et les coordonnées du vendeur tiers d'un produit rappelé, interdit ou non conforme dans un délai de 5 jours ouvrables<sup>4</sup> à partir du moment où le point de contact désigné reçoit une demande de Santé Canada concernant ces renseignements.**

*Santé Canada doit disposer de renseignements précis sur les vendeurs tiers pour prendre les mesures d'application appropriées. Les signataires sont bien placés pour fournir les renseignements précis et pertinents dont Santé Canada a besoin.*

- Fournir à Santé Canada le nom et les coordonnées (par exemple, l'adresse électronique, l'adresse professionnelle et toute autre coordonnée qui ne serait pas accessible au public) du vendeur tiers d'un produit rappelé, interdit ou non conforme dans les 5 jours ouvrables suivant la réception par le point de contact spécialisé d'une demande de renseignements de la part de Santé Canada.
- La demande de Santé Canada contiendra des renseignements permettant au signataire d'identifier le nom et les coordonnées exacts du vendeur tiers (par exemple, l'identifiant de l'utilisateur, le numéro d'article unique, le numéro ASIN, l'URL de la liste de produits, etc.)
- Lorsque la demande est particulièrement urgente, Santé Canada se mettra en rapport avec le signataire pour discuter des possibilités de fournir des renseignements de manière accélérée.

---

<sup>3</sup> Un modèle standard de demande d'arrêt de vente a été élaboré pour permettre à Santé Canada de soumettre aux signataires une demande d'arrêt de vente concernant un produit rappelé, interdit ou non conforme.

<sup>4</sup> Si la demande concerne plus de cinq vendeurs tiers, le délai de réponse du signataire pourrait être supérieur à 5 jours.

*L'article 13, paragraphe 2, de la LCSPC impose des obligations de tenue de documents à toute personne qui fabrique, importe, fait de la publicité, vend ou teste un produit de consommation à des fins commerciales. Ces exigences visent à garantir la traçabilité des produits de consommation tout au long de la chaîne d'approvisionnement, à tout moment, à des fins de notification et de rappel. Cette mesure vise à renforcer les dispositions de la LCSPC et ne sert d'aucune façon à: (1) empêcher les signataires qui fabriquent, importent, font de la publicité, vendent ou testent un produit de consommation à des fins commerciales de respecter leurs obligations légales au titre de la LCSPC ou (2) imposer aux signataires de nouvelles obligations légales en matière de tenue de registres.*

**10. Aider Santé Canada à obtenir une réponse d'un vendeur tiers si celui-ci ne répond pas aux demandes de renseignements de Santé Canada.**

*Santé Canada a souvent besoin de renseignements sur les produits afin de remplir son mandat d'organisme de réglementations (par exemple, pour prendre des décisions de classification, déterminer la conformité aux règlements, effectuer des évaluations des risques, etc.) Dans les cas où les vendeurs tiers ne répondent pas aux demandes de Santé Canada, les signataires peuvent intervenir pour obtenir une réponse du vendeur tiers.*

- Si le vendeur tiers responsable d'un produit ne répond pas aux demandes de renseignements de Santé Canada, le signataire prendra les mesures qui s'imposent en aidant Santé Canada à obtenir une réponse du vendeur tiers.

## Partie 3 : Sensibiliser les vendeurs à la sécurité des produits

L'objectif de la partie 3 est de sensibiliser les vendeurs aux lois canadiennes sur la sécurité des produits, quelle que soit la localisation géographique des activités du vendeur.

### 11. Mettre en œuvre des mesures visant à faciliter le respect par les vendeurs des lois canadiennes sur la sécurité des produits.

*En fournissant aux vendeurs des renseignements sur les responsabilités qui leur incombent en vertu de la LCSPC ou de la LAD, on les aidera à s'engager en tant que partenaires responsables de la sécurité des produits au Canada.*

Les moyens suivants peuvent être mis en œuvre pour respecter cet engagement. (Les signataires peuvent choisir de respecter cet engagement d'une autre manière.):

- Veiller à ce que les vendeurs soient informés et aient accès aux renseignements relatifs aux [lois sur la sécurité des produits](#)<sup>5</sup> au Canada et à leurs responsabilités.
- Promouvoir la sensibilisation et l'accès des vendeurs aux sites web canadiens consacrés à la sécurité des produits, qui publient des listes de produits rappelés, interdits ou non conformes, ainsi que des ingrédients dont l'utilisation est interdite ou restreinte dans les produits cosmétiques.
- Partager avec les vendeurs tout matériel éducatif pertinent élaboré par Santé Canada.

---

<sup>5</sup> [Vente de produits de consommation et de cosmétiques en ligne : Renseignements destinés aux places de marché et aux vendeurs en ligne](#)

## Partie 4 : Responsabiliser les consommateurs sur les questions liées à la sécurité des produits

L'objectif de la partie 4 est de veiller à ce que les consommateurs disposent des renseignements et des outils nécessaires pour prendre des décisions d'achat éclairées concernant leur santé ou leur sécurité et de faciliter le signalement des problèmes de sécurité des produits.

### 12. Fournir un mécanisme accessible aux consommateurs pour qu'ils puissent signaler à Santé Canada et au signataire les problèmes liés à la santé ou à la sécurité des produits .

*Les problèmes liés à la santé ou à la sécurité des produits sont souvent détectés en premier lieu par les consommateurs qui ont acheté et utilisent le produit. S'assurer qu'ils savent où ils doivent signaler ces événements peut être la première étape dans l'identification des produits qui pourraient être dangereux et nécessiter une action.*

Les moyens suivants peuvent être mis en œuvre pour respecter cet engagement. (Les signataires peuvent choisir de respecter cet engagement d'une autre manière.):

- Veiller à ce que les consommateurs soient informés de l'existence d'un moyen facile et accessible de signaler les problèmes liés à la santé ou à la sécurité des produits :
  - à Santé Canada (par exemple, en publiant un lien vers la page Web de [soumission de rapports concernant un produit de consommation](#) sur une page d'aide destinée aux clients); et
  - au signataire.
- Enquêter rapidement sur ces notifications et prendre les mesures qui s'imposent, conformément à la [disposition n° 5](#).
- Fournir des réponses rapides aux rapports des consommateurs, le cas échéant.

### 13. Informer les consommateurs des rappels de produits qu'ils ont achetés sur la place de marché en ligne du signataire.

*Les signataires sont idéalement placés pour atténuer le risque associé à l'utilisation de produits rappelés en informant directement les acheteurs qu'un produit qu'ils ont acheté a été rappelé et en veillant à ce que le consommateur dispose des renseignements nécessaires pour protéger sa santé ou sa sécurité.*

- En cas de rappel d'un produit, il convient de prévenir rapidement les consommateurs qui ont acheté ce produit afin de s'assurer qu'ils sont informés des mesures à prendre pour protéger leur santé ou leur sécurité, en leur fournissant un lien vers la publication sur [le site web de Santé Canada consacré aux rappels](#). Si les coordonnées de l'acheteur du produit ne sont conservées que par le vendeur, il faut rapidement demander à ce dernier de communiquer avec le consommateur.
- Dans le cas où un vendeur tiers refuse ou ne répond pas aux demandes de Santé Canada de rappeler le produit, il convient de collaborer avec Santé Canada pour contrôler le produit dangereux et informer les consommateurs des risques encourus :
  - Retirer le produit de la liste;
  - Fournir à Santé Canada les renseignements connus du signataire concernant le produit et sa vente sur leur place marché en ligne afin de contribuer à la création d'un avis aux consommateurs qui sera publié sur le site canadien des rappels et des alertes de sécurité et qui communiquera le risque de sécurité aux consommateurs qui ont acheté ce produit. [Remarque : le signataire ne sera pas cité comme fabricant, importateur, distributeur, annonceur ou vendeur d'un produit tiers dans la publication, à moins que le signataire ne soit légalement qualifié comme tel en vertu de la législation applicable]; et
  - Informer les consommateurs sur le produit rappelé.

**14. Maintenir des systèmes de listes de produits qui permettent aux vendeurs tiers de fournir des descriptions de produits claires et précises dans leurs listes de produits. Publier la raison sociale ou le nom d'utilisateur du vendeur tiers pour chaque produit tiers mis en vente sur la place de marché en ligne du signataire.**

*La sécurité des produits est une responsabilité partagée. Fournir aux consommateurs les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions d'achat sûres ne favorise pas seulement l'achat de produits plus sûrs, mais fait progresser la connaissance de la sécurité des produits.*

- Publier la raison sociale ou le nom d'utilisateur du vendeur tiers pour chaque produit tiers mis en vente sur la place de marché en ligne du signataire
- Maintenir des systèmes de référencement des produits qui permettent aux vendeurs tiers de fournir des descriptions claires et précises des produits, des images de bonne qualité, des listes d'ingrédients, des étiquettes, des instructions pour une utilisation sûre, des avertissements et des renseignements de certification, le cas échéant. Cela peut inclure l'utilisation de modèles, d'instructions de remplissage et de champs obligatoires. Ces systèmes devraient également permettre aux vendeurs tiers de créer des listes de produits en anglais et en français, ou aux consommateurs de consulter les listes de produits en anglais ou en français, selon leur préférence.

# SOUTIEN DE SANTÉ CANADA AUX SIGNATAIRES DE L'ENGAGEMENT

Santé Canada soutiendra les signataires dans le respect des engagements pris, en prenant les mesures suivantes :

- Former les signataires aux attentes liées aux engagements pris et aux exigences en matière de rapports.
- Organiser des réunions régulières avec les points de contact des signataires afin de discuter de la sécurité des produits et d'obtenir un retour d'information sur l'engagement.
- Maintenir et mettre à jour le site Web de Santé Canada avec les [préoccupations](#), les [tendances](#) et les résultats de la [surveillance](#) en matière de sécurité des produits.
- Utiliser les canaux appropriés pour soumettre des demandes de retrait et de données/renseignements.
- Fournir autant de renseignements pertinents que possible aux signataires afin de faciliter la suppression des inscriptions de produits et de répondre aux demandes de données et de renseignements.
- Fournir une variété de [guides destinés à l'industrie](#) sur les lois et règlements du Canada en matière de sécurité des produits pour que les signataires puissent les partager avec les vendeurs.
- Fournir aux signataires un point de contact de Santé Canada avec lequel ils pourront communiquer au sujet de l'engagement.
- Préserver l'intégrité de l'engagement en retirant les signataires qui n'adhèrent pas aux conditions de l'engagement.

# RAPPORT ANNUEL RELATIF À L'ENGAGEMENT

Le respect des dispositions sera mesuré à l'aide des IRC quantitatifs et qualitatifs énumérés ci-dessous. Une fois par an, chaque signataire soumettra à Santé Canada un rapport relatif à l'engagement qui comprendra les IRC énumérés ci-dessous pour la période de rapport des 12 mois précédents. Les rapports relatifs à l'engagement ne doivent pas contenir de renseignements financiers, commerciaux, scientifiques ou techniques confidentiels. Les rapports relatifs à l'engagement des signataires ne seront pas rendus publics. Toutefois, après avoir recueilli les rapports individuels des signataires, Santé Canada regroupera les renseignements et publiera un rapport annuel relatif à l'engagement contenant des renseignements anonymes qui décrivent les résultats atteints par tous les signataires au cours de la période de rapport des 12 mois précédents.

## 1. IRC quantitatif

### i) Disposition n° 13

- Nombre total de rappels qui ont été communiqués aux consommateurs par le signataire pour des produits répertoriés sur la place de marché en ligne du signataire.

## 2. IRC quantitatifs et qualitatifs

### i) Disposition n° 3

- Nombre total de projets de vérification interne de la conformité ou de surveillance automatisée, de vérifications post-inscription ou de vérifications manuelles menés par le signataire pour déterminer si les produits inscrits sur sa place de marché en ligne sont des produits dangereux.
  - Nombre de produits retirés à la suite de ces projets ou à la suite d'une surveillance automatisée, de vérifications post-inscription ou de vérifications manuelles.
- Sinon, expliquer comment les vérifications post-inscription ont été utilisées pour déterminer si les produits inscrits sur la place de marché en ligne du signataire étaient des produits dangereux.

### ii) Disposition n° 8

- Nombre total de produits rappelés, interdits ou non conformes mis en vente sur la place de marché en ligne du signataire :
  - retirés de la vente à la suite d'une demande d'arrêt de la vente (A); et
  - retirés de la vente dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'une demande d'arrêt de la vente (B).<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Le calcul des jours ouvrables commence le jour suivant la réception d'une demande complète d'arrêt de la vente. Par exemple, si un signataire reçoit une demande d'arrêt complet de la vente un lundi, il doit retirer le produit faisant l'objet de la demande d'arrêt de la vente avant la fin des heures d'ouverture le mercredi.

- Taux de mise en œuvre (%) = (B/A).
- Si le taux de mise en œuvre n'est pas de 100 %, expliquez les problèmes qui ont empêché le signataire de retirer un produit rappelé, interdit ou non conforme faisant l'objet d'une demande de retrait dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la demande d'arrêt de la vente.

### 3. IRC qualitatifs

- i) Dispositions 1 à 2, 4 à 6, 9 à 12 et 14
  - Fournir une description détaillée et/ou des exemples expliquant comment l'engagement a été respecté.