



Commission  
européenne



# CASP2021

Activités coordonnées en matière  
de sécurité des produits



Préparation et  
gestion des crises



Rapport  
final

# Table des matières

Table des matières	2
Liste des abréviations	2
Résumé	3
<b>Partie 1</b>	
<b>1. Aperçu de l'activité</b>	<b>4</b>
1.1 Introduction et objectifs	4
1.2 Aperçu des ASM participantes	5
<b>2. Principales activités et résultats</b>	<b>6</b>
2.1 Portée de l'activité	6
2.2 Approche de travail	6
2.2.1 Élaboration du document d'orientation	8
2.2.2 Élaboration du livrable «Activités des ASM liées à la COVID-19»	9
<b>3. Conclusions et recommandations</b>	<b>10</b>
3.1 Conclusions générales	10
3.2 Enseignements tirés	10
3.3 Recommandations	11
<b>Partie 2</b>	
<b>1. En quoi consiste CASP?</b>	<b>12</b>
Rôles et responsabilités	12
<b>2. Plan de travail de l'AH</b>	<b>13</b>
<b>3. Aperçu de l'approche des AH</b>	<b>14</b>

## Liste des abréviations

ABRÉVIATION	DESCRIPTION
AdCos	Groupes de coopération administrative
ASM	Autorité de surveillance du marché
CASP	Activités coordonnées en matière de sécurité des produits
CE	Commission européenne
CSN	Réseau pour la sécurité des consommateurs
DG JUST	Direction générale de la justice et des consommateurs
EEE	Espace économique européen
EISMEA	Agence exécutive pour le Conseil européen de l'innovation et les PME
EPI	Équipement de protection individuelle
KoM	Réunion de lancement
Safety Gate	Système d'alerte rapide pour les produits non alimentaires dangereux
UE	Union européenne

# Résumé

## Objectif

Les projets d'activités coordonnées pour la sécurité des produits (CASP) permettent à toutes les autorités de surveillance du marché (ASM) des pays de l'Union européenne (UE)/de l'Espace économique européen (EEE) de coopérer pour renforcer la sécurité des produits mis sur le marché unique européen.

L'activité horizontale (AH) «Préparation et gestion des crises» du CASP 2021 s'est concentrée sur l'identification des principaux éléments que les ASM devraient prendre en compte pour assurer la sécurité du marché unique de l'UE dans des situations exceptionnelles et de crise, telle que la pandémie de COVID-19.

Plus précisément, l'activité poursuivait les objectifs suivants:

- échanger des points de vue et des expériences sur la manière de relever les défis posés par les situations de crise;
- partager les approches et les meilleures pratiques adoptées par les ASM pendant la pandémie de COVID-19;
- élaborer une stratégie commune sur la façon de se préparer et de gérer avec succès les futures situations de crise.

## Résultats

Les ASM participantes, la direction générale de la justice et des consommateurs (DG JUST), l'équipe du projet et l'expert technique de cette activité ont élaboré conjointement un document d'orientation qui contient une liste des éléments pertinents pour se préparer à une crise afin d'assurer la sécurité du marché unique de l'UE dans des situations exceptionnelles. En outre, un aperçu des activités réalisées par les ASM pendant la crise de COVID-19 a été préparé sur la base des expériences et des enseignements partagés par les ASM participantes.

### Document d'orientation.

Le document d'orientation contient une approche de préparation et gestion des crises qui s'articule autour quatre phases principales: la préparation, l'avant-crise, la réponse à la crise et l'après-crise. Les principaux éléments que les ASM doivent prendre en compte dans chaque phase, ainsi qu'une liste de recommandations, fondées sur les conclusions, ont été définis dans le document. Trois études de cas ont été utilisées pour évaluer l'adéquation et valider l'approche de préparation et gestion des crises.

### Activités des ASM liées à la COVID-19.

Des entretiens individuels ont été menés avec les ASM afin de recueillir des commentaires sur les activités qu'ils ont menées et les défis auxquels ils ont été confrontés pendant la pandémie de COVID 19. Les expériences partagées par les ASM et les enseignements qu'elles en ont tirés ont été compilées dans le livrable «Activités des ASM liées à la COVID-19».

## Conclusions et recommandations

Le terme crise est très subjectif, car la notion de crise diffère d'une organisation à l'autre. Par conséquent, il est important que chaque organisation élabore une stratégie qui corresponde le mieux à sa structure, sa mission et sa vision. Cependant, le dénominateur commun de toutes les organisations, y compris les ASM, est la **nécessité d'élaborer un plan de crise** (comprenant un plan d'engagement des parties prenantes et une stratégie de communication) et **un plan de continuité des activités** pour se préparer à une crise potentielle de manière à pouvoir la gérer efficacement si elle devait survenir.

Un certain nombre de recommandations ont été formulées sur la base des discussions menées lors des réunions de l'activité.

### Pour les ASM

- Facilitez la détection précoce des incidents.
- Assurez une communication et une coopération fluides avec les autres ASM, la Commission européenne (CE) et les autres parties prenantes. Les conclusions et les connaissances doivent être échangées non seulement entre les ASM, mais aussi avec les scientifiques et les chercheurs, afin de fournir des données scientifiques probantes lorsqu'une évaluation des risques doit être effectuée ou que des mesures doivent être prises.
- Tirez parti des enseignements tirés et demandez aux parties prenantes, aux autres ASM et à la CE de vous faire part de leurs commentaires à l'issue d'une crise.

### Pour les autorités européennes

- Aidez les ASM à interpréter et à mettre en œuvre la législation pertinente.

### Pour les consommateurs et les opérateurs économiques

- Signalez tout problème ou incident à l'ASM concernée pour l'aider à identifier les menaces potentielles.

# 1. Aperçu de l'activité

## 1.1 Introduction et objectifs

Compte tenu des défis auxquels les ASM ont été confrontés pendant la pandémie de COVID-19, la préparation aux crises et la réponse rapide aux situations exceptionnelles et de crise ont été considérées comme des éléments clés pour assurer la sécurité du marché unique de l'UE. La mise en place d'un plan de crise, comprenant une stratégie de communication, et d'un plan de continuité des activités a été identifiée comme essentielle pour mieux se préparer et gérer une crise. Cependant, ceux-ci doivent être adaptés à chaque organisation. Par conséquent, l'objectif de cette activité était de concevoir une approche, qui représente un moule que chaque ASM doit façonner en fonction de ses besoins et valeurs spécifiques.

Les principaux objectifs de l'activité étaient les suivants:

- échanger des points de vue et des expériences sur la manière de relever les défis posés par les situations de crise;
- partager les approches et les meilleures pratiques adoptées par les ASM pendant la pandémie de COVID-19;
- élaborer une stratégie commune sur la façon de se préparer et de gérer avec succès les futures situations de crise.

Les éléments de préparation et de gestion ont été pris en compte lors du développement de l'activité.

- 1. Préparation aux crises.** Ce concept fait référence à la pratique consistant à se préparer aux incidents susceptibles d'entraver la continuité des activités et de conduire à une crise afin de limiter les dommages et les perturbations qui en découlent et de rétablir les activités commerciales habituelles d'une organisation le plus rapidement possible. Il comprend l'anticipation des menaces, l'élaboration d'une stratégie et d'un plan, la réalisation d'évaluations des risques, l'identification des parties prenantes, la définition d'un plan de communication et, enfin, la validation du plan de crise et la formation en vue de son exécution.
- 2. Gestion des crises.** Une crise doit être identifiée le plus rapidement possible, le plan visant à limiter sa gravité et sa durée doit être exécuté et des enseignements doivent être tirés de l'expérience afin d'éviter qu'elle ne se reproduise, dans la mesure du possible. L'un des principaux défis du processus de gestion de crise est de transformer la crise en opportunité.

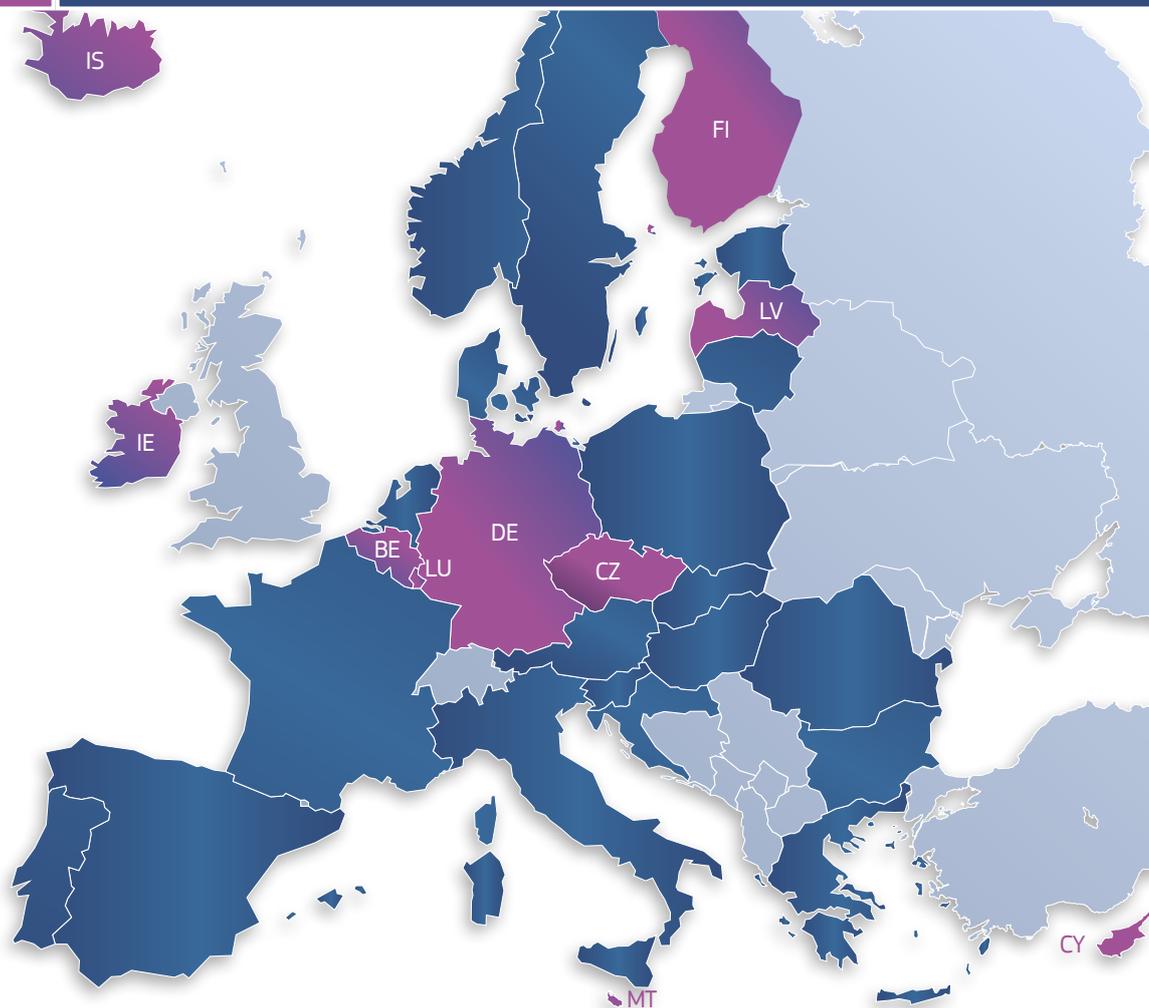


## 1.2 Aperçu des ASM participantes

Au total, 12 ASM de neuf pays de l'UE et d'un pays de l'EEE ont participé à l'activité «Préparation et gestion des crises», comme illustré dans l'image ci-dessous.

Tableau 1 - ASM participantes

PAYS	ASM
Allemagne	Ministère de l'Environnement, du Climat et de l'Énergie
	Gouvernement de Moyenne-Franconie – Inspection du commerce
Belgique	Service public fédéral Économie – Direction générale de la Qualité et de la Sécurité
	Service public fédéral Finances – Autorité douanière
Chypre	Département de l'inspection du travail
Finlande	Agence finlandaise de la sécurité et des produits chimiques
Irlande	Commission de la concurrence et de la protection des consommateurs
Islande	Autorité du logement et de la construction
Lettonie	Centre de protection des droits des consommateurs
Luxembourg	Département de la surveillance du marché
Malte	Autorité maltaise de la concurrence et de la consommation
Tchéquie	Ministère de l'Industrie et du Commerce



## 2. Principales activités et résultats

### 2.1 Portée de l'activité

Une crise est une situation qui entrave la continuité des activités d'une organisation. Les crises peuvent être de nature très diverse et, par conséquent, il était important d'identifier, au cours de la phase préliminaire du projet, les différents types de crise que les ASM sont amenées à rencontrer. Une crise du point de vue d'une ASM peut revêtir différents aspects.

- **Générique.** Un aspect générique d'une crise est susceptible de toucher plusieurs types d'institutions ou d'organisations de la même manière. Par exemple, une cyberattaque aurait des répercussions similaires sur une ASM et une entreprise privée, même si la stratégie de réponse peut varier en fonction, notamment, de la taille de l'organisation. L'atténuation des aspects génériques d'une crise affecte différents types d'institutions ou d'organisations de la même manière.

- **Activité spécifique aux ASM:** Une crise peut être liée ou toucher une ou plusieurs activités quotidiennes des ASM. Par exemple, une ASM peut être confrontée à une crise si plusieurs laboratoires ne sont pas disponibles pour tester les produits notifiés par les consommateurs dans un délai précis.
- **Spécifiquement lié à un produit:** Une crise peut être liée à un produit (catégorie) spécifique, par exemple si un produit devient soudainement indispensable et que la demande pour celui-ci augmente de façon exponentielle.

Les ASM participantes ont décidé de ne pas traiter les aspects génériques des crises dans cette activité, mais de se concentrer tout particulièrement sur les aspects qui peuvent affecter les activités quotidiennes des ASM ou qui sont liés à des produits spécifiques.

### 2.2 Approche de travail

Afin de tirer les enseignements des crises précédentes et de formuler des orientations supplémentaires aux ASM sur la manière de se préparer et de gérer une crise, deux produits livrables ont été élaborés:

- un document d'orientation à l'intention des ASM, qui décrit les principaux éléments à prendre en compte pour assurer la sécurité du marché unique de l'UE dans des situations exceptionnelles et de crise;
- un aperçu des activités menées par les ASM pendant la crise de COVID-19 pour assurer la sécurité des produits commercialisés dans le cadre de la lutte contre la pandémie.

L'élaboration de ces deux produits livrables s'est déroulée en étroite collaboration avec les ASM, et l'approche adoptée a été validée tout au long de l'activité (à la fois lors des réunions et via la plateforme Wiki).

Au cours de la phase de lancement du projet, l'accent a été mis sur la collecte d'autant d'informations que possible auprès des ASM. Cet objectif a été atteint en invitant tous les ASM

participants à répondre à une enquête en ligne et en organisant des entretiens individuels avec elles pour se concentrer sur leurs propres défis et expériences.

La réunion de lancement (KoM) a permis de définir la portée de l'activité et de convenir des principales priorités et des principaux défis à relever. Sur la base des discussions et des conclusions définies lors de la KoM, l'équipe du projet a commencé à élaborer une approche de gestion de crise. L'approche a ensuite été discutée et approfondie avec les ASM participantes tout au long de l'activité. Les réunions intermédiaires constituaient des jalons importants, les approches et les produits livrables étant approuvés à cette occasion. Des discussions concluantes ont eu lieu lors de la réunion finale (qui représentait la dernière occasion pour les ASM de faire part de leurs commentaires en personne). Cependant, afin de s'assurer que les produits livrables étaient aussi complets et exhaustifs que possible, les réactions et commentaires des ASM ont également été recueillis via la plateforme Wiki à l'issue de la réunion finale.



Figure 1 - Phases de l'approche de travail



## 2.2.1 Élaboration du document d'orientation

Le document d'orientation comprend et décrit les éléments nécessaires pour assurer la sécurité du marché unique de l'UE dans des situations exceptionnelles et de crise. Ce document illustre l'approche élaborée avec les ASM participantes sur la manière de mieux se préparer à une crise et de la gérer lorsqu'elle survient.

Quatre phases principales ont été identifiées et chacune d'elles a été développée de manière détaillée:

- 1) préparation;
- 2) avant-crise;
- 3) réponse à la crise;
- 4) après-crise.

Figure 2 – Phases de l'approche de préparation et gestion des crises



Le document d'orientation contient une liste de conseils et de meilleures pratiques que les MSA doivent prendre en compte lors de l'élaboration de leurs propres plans de crise. En outre, il comprend une section dédiée à la manière de gérer une crise paneuropéenne, aux outils dont disposent les ASM pour communiquer et coopérer au niveau de l'UE, et aux recommandations sur la manière dont les ASM et la CE peuvent encore améliorer ce processus. L'approche théorique a été appliquée et validée dans trois études de cas (exemples concrets identifiés et rencontrés par les ASM participantes).

- Étude de cas 1. La crise du COVID-19 et, plus précisément, l'augmentation exponentielle de la demande d'équipement de protection individuelle (EPI) et autres produits connexes.
- Étude de cas 2. Une crise liée aux feux d'artifice la veille du Nouvel An constitue un exemple de crise en dehors des heures de travail. Une ASM a été informée, la veille du Nouvel An, que 300 produits défectueux étaient présents sur leur marché. Elle devait avertir de toute urgence les consommateurs et les informer de ne pas utiliser les produits en question.
- Étude de cas 3. La crise des appareils à gaz est un exemple de crise dont la cause est inconnue. Une ASM a reçu des plaintes concernant des fuites de gaz liées à des appareils à gaz couramment vendus sur le marché et largement disponibles,

destinés à la fois au secteur de la restauration et à un usage domestique. Les tests standard effectués n'ont révélé aucun défaut, il était donc compliqué pour les ASM et les autres autorités concernées d'identifier la source du problème.

Ce livrable a été élaboré sur la base:

- **d'entretiens avec les ASM.** Les informations partagées lors des entretiens, notamment en ce qui concerne les enseignements tirés et les moyens de mieux se préparer aux crises futures, ont été prises en considération lors de l'élaboration du document d'orientation.
- **des commentaires reçus lors des réunions d'activité.** Les priorités et les intérêts exprimés par les ASM lors de la KoM et de la première réunion intermédiaire ont été pris en compte lors de la rédaction du document d'orientation. Lors de la deuxième réunion intermédiaire, l'équipe du projet a présenté l'approche de préparation et gestion des crises qui a été élaborée (sur la base des trois études de cas). Lors de la réunion finale, la version définitive du document a été présentée et les commentaires supplémentaires reçus de la part des ASM ont été incorporés dans le texte.
- **de consultations Wiki ad hoc.** L'équipe du projet a lancé des consultations Wiki pour recueillir les commentaires des ASM.

## 2.2.2 Élaboration du livrable «Activités des ASM liées à la COVID-19»

L'objectif du livrable «Activités des ASM liées à la COVID-19» était de résumer les principaux défis auxquels sont confrontées les ASM et leurs approches de préparation et gestion des crises pendant la pandémie de COVID-19. Le rapport comprend les enseignements tirés par les ASM et les meilleures pratiques recueillies.

Afin de comprendre les principaux défis auxquels sont confrontées les ASM et leurs expériences en ce qui concerne la crise du COVID-19, l'équipe du projet et l'expert technique ont recueilli des informations au moyen de:

- une **enquête en ligne** lancée au début du projet;
- **des entretiens individuels** organisés avec les ASM pour recueillir des informations sur leur propre expérience – 9 des 12 ASM participantes ont répondu à l'invitation envoyée par l'équipe du projet et ont été interrogées;
- des discussions lors des réunions d'activité.

Le principal défi rencontré pendant la pandémie de COVID-19 était de s'assurer que les produits, comme les EPI (masques) et les désinfectants pour les mains, mis sur le marché étaient sûrs. En raison de l'augmentation sans précédent de la demande pour ces produits, un grand nombre d'opérateurs économiques ont tenté d'en assurer l'entretien, même s'ils n'étaient sans doute pas dûment qualifiés ou compétents. Cela a entraîné la mise sur le marché de produits contrefaits et/ou dangereux. Les activités menées par les ASM au cours de la première année de la pandémie de COVID-19 étaient, entre autres:

- des campagnes d'information sur les exigences applicables et des communications avec les opérateurs économiques afin de leur prodiguer des conseils au sujet des problèmes

qu'ils rencontrent avec leurs produits. Cela pourrait être difficile, car plusieurs ASM ne disposaient pas des ressources (et parfois des connaissances) nécessaires pour faire face à l'augmentation des questions émanant des opérateurs économiques;

- des communications avec le public sur les produits liés à la pandémie. L'un des défis consistait à gérer les communications avec la presse. En temps de crise, il est important de désigner un porte-parole qui ait connaissance des informations à partager et qui puisse faire autorité;
- une coopération et des communications avec d'autres autorités (par exemple les douanes) et d'autres ASM au niveau national et dans d'autres États membres. Les différences au niveau des protocoles nationaux adoptés – par exemple en ce qui concerne certains types d'EPI (parfois produits selon un protocole de test écourté) – ont posé des défis, des produits étant autorisés à être mis sur le marché de certains États membres mais pas d'autres. Cependant, des activités coordonnées, telles que le projet CASP Corona 2020, lancé par la DG JUST et l'Agence exécutive pour le Conseil européen de l'innovation et les PME (EISMEA), ont joué un rôle décisif dans l'échange d'expériences et de meilleures pratiques avec d'autres ASM sur les produits les plus essentiels pendant la pandémie.

Une liste des meilleures pratiques et des enseignements tirés a été incluse dans le livrable.



# 3. Conclusions et recommandations

## 3.1 Conclusions générales

L'activité de préparation et gestion des crises constituait une enceinte importante pour les ASM. Elle leur a permis de discuter des défis rencontrés pendant la crise du COVID-19 et de réfléchir à la manière de mieux se préparer à d'éventuelles crises futures. Les conclusions de leurs discussions ont été rassemblées dans un rapport, qui a fourni un aperçu des activités des ASM pendant la crise du COVID-19, un résumé des informations partagées par les ASM concernant ces activités ainsi qu'une liste des meilleures pratiques identifiées lors des entretiens avec les ASM et des réunions d'activité.

En outre, une approche de préparation et gestion des crises a été élaborée afin d'aider les ASM à assurer la sécurité du marché unique de l'UE en temps de crise. Cette approche constitue

le cœur du document d'orientation (qui vise à fournir des lignes directrices et des recommandations aux ASM sur la mise en place ou le peaufinage de leurs propres outils, processus et plans de crise). La notion de crise diffère d'une organisation à l'autre. Par conséquent, chaque ASM doit élaborer un plan de crise ad hoc qui convient le mieux à son organisation, ses processus et sa culture. Cependant, certains des éléments communs à prendre en compte afin de mieux se préparer ou de mieux gérer une crise ont été convenus avec les ASM participantes et définis dans le document d'orientation.

## 3.2 Enseignements tirés

Dans le cadre des entretiens individuels, les ASM ont été invités à partager les enseignements qu'elles ont tirés de la gestion de la crise du COVID-19. Les commentaires exprimés par les ASM ont fait l'objet de discussions approfondies lors des réunions intermédiaires. Certains des principaux enseignements tirés par les ASM (qui peuvent être appliqués pour améliorer les stratégies et les approches de gestion des crises futures) sont énumérés ci-dessous.

**Rapidité de réponse.** Il est très important de prendre des décisions rapides et de réagir rapidement afin d'atténuer les risques posés par une crise. Mieux une organisation est préparée à une crise, plus sa réponse sera rapide.

**Réseau.** Il est important de renforcer à la fois les réseaux internes (dans le pays) et externes (dans les autres pays) d'ASM. La mise en place rapide de groupes de travail, tels que CASP Corona 2020 ou AdCos, a permis de soutenir le travail des ASM dans le cadre de la lutte contre la crise. Ces initiatives facilitent la communication et l'alignement avec les autres ASM et la CE, ce qui peut s'avérer difficile en temps de crise. À titre d'exemple, plusieurs ASM ont indiqué avoir éprouvé des difficultés à interpréter la recommandation (UE) 2020/403<sup>1</sup>. Un meilleur alignement avec les autres ASM et la CE sur la manière d'interpréter la recommandation aurait pu contribuer sa mise en œuvre plus harmonisée.

**Expert du domaine.** Si les ressources le permettent, il est utile de disposer d'experts du domaine au sein de l'ASM pour se concentrer sur des produits spécifiques. Solliciter les services d'un expert externe peut s'avérer utile en l'absence de ressources internes capables d'apporter leur expertise dans un domaine spécifique.

**Résilience.** Les organisations, y compris les ASM, devaient faire preuve d'une grande résilience et être capables de s'adapter à des situations nouvelles et difficiles. Les ASM se concentraient principalement sur la surveillance du marché en ligne car les magasins physiques étaient fermés. Cependant, de nombreuses ASM ont acquis la capacité d'effectuer une surveillance du marché en ligne seulement quelques mois avant l'éclatement de la crise. Un défi supplémentaire consistait à établir rapidement un réseau informatique permettant aux personnes de travailler à distance. Les améliorations qui ont été apportées montrent comment transformer une crise en opportunité.

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020H0403&from=FR>

## 3.3 Recommandations

Un certain nombre de recommandations ont été formulées sur la base des discussions menées lors des réunions de l'activité.

### Pour les autorités nationales

**Détectez les incidents de manière précoce.** Si une crise est détectée à un stade très précoce, il est plus facile d'y faire face et d'en atténuer les effets. Pour cette raison, il est de la plus haute importance que la culture de l'organisation permette aux employés de tous les niveaux de signaler tout incident détecté, même s'il n'a pas un impact immédiatement grave sur l'organisation. Un suivi régulier des signalements via les outils mis à disposition par la CE (Safety Gate, Consumer Safety Network, AdCos) peut aider à détecter les incidents signalés par d'autres parties prenantes à un stade précoce. Les outils développés par la CE sont également efficaces pour soulever des inquiétudes sur des problèmes potentiels qui pourraient conduire à une crise.

**Projet de crise.** Lorsqu'une crise survient, il est trop tard pour commencer à élaborer un plan de crise. Les ASM doivent élaborer leur propre plan de crise pendant la phase de préparation, lorsqu'elles disposent de plus de temps pour se préparer à des événements qui ne se sont pas encore produits. Un plan de crise doit également inclure une stratégie de communication et un plan d'engagement des parties prenantes.

#### Communications avec les autres ASM, la CE et les parties prenantes.

- Il y a lieu de nommer des agents de liaison chargés de communiquer et de partager régulièrement les informations pertinentes avec la CE et les autres ASM. Ces agents doivent également s'assurer que les informations clés et les conclusions sont communiquées en interne (au sein de l'ASM).
- Il convient d'utiliser les plates-formes existantes, telles que les espaces Wiki mis en place par la DG JUST pour le CSN et les points de contact RAPEX pour échanger rapidement des informations sensibles et urgentes liées aux crises.
- Les parties prenantes concernées doivent être impliquées dès le début et une liste des parties prenantes établie à un stade précoce.
- Les conclusions et les connaissances doivent être échangées non seulement entre les ASM, mais aussi avec les scientifiques et les chercheurs, afin de fournir des données scientifiques probantes lorsqu'une évaluation des risques doit être effectuée ou que des mesures doivent être prises.

**Mettez à profit les enseignements tirés et sollicitez des commentaires.** À l'issue de toute crise, il y a lieu d'évaluer l'approche adoptée et de dresser la liste des enseignements tirés. Il convient d'en tenir compte lors de l'amélioration du plan de crise et de la stratégie de préparation et gestion des crises. Il peut s'avérer utile de recueillir les commentaires des autres ASM et de la CE lors de l'évaluation de l'approche et de l'identification des domaines à améliorer.

### Pour les autorités européennes

**Cadre juridique.** Les recommandations ad hoc et autres actes contraignants et non contraignants sont utiles et nécessaires lors d'une crise paneuropéenne, car ils contribuent à donner aux États membres et aux ASM une direction harmonisée à suivre. Assurez-vous que les recommandations sont claires afin que les différents acteurs qui en font usage les interprètent de manière cohérente. La publication d'un document d'orientation sur la manière d'interpréter une recommandation pourrait contribuer à garantir que toutes les parties la mettent en œuvre correctement.

### Pour les consommateurs et les opérateurs économiques

**Signalez les problèmes ou les incidents qui surviennent.** Les consommateurs et les opérateurs économiques doivent signaler à l'ASM<sup>2</sup> compétence tout problème de sécurité rencontré avec un produit spécifique. L'ASM concernée peut ainsi vérifier si un incident est un épisode unique ou s'il est susceptible de se reproduire, et évaluer les risques connexes.

<sup>2</sup> Les consommateurs peuvent également signaler les défauts de produits via le système d'information et de communication de la surveillance du marché (ICSMS).

# 1. En quoi consiste CASP?

Les activités coordonnées en matière de sécurité des produits (CASP) permettent aux autorités de surveillance du marché (ASM) des pays de l'UE/EEE de coopérer et de renforcer la sécurité des produits placés sur le marché unique.

**Les activités horizontales (AH)** offrent aux ASM un forum pour échanger des idées et des bonnes pratiques. Sous la direction d'un expert technique, elles élaborent des approches, des procédures et des outils pratiques communs pour la surveillance du marché.

**Les activités spécifiques à un produit (ASP)** testent différents types de produits qui peuvent présenter un risque pour les consommateurs. Les produits sont sélectionnés et collectés par les ASM concernées et sont examinés à l'aide d'un plan de test convenu d'un commun accord.

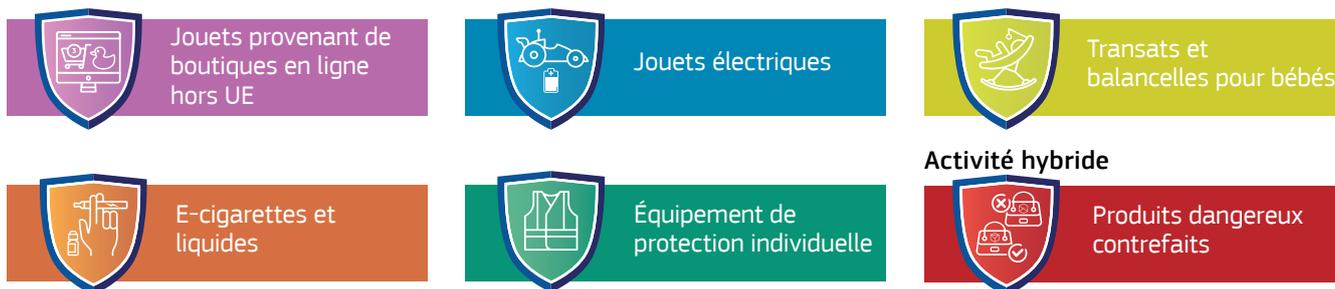
**Les activités hybrides** facilitent les discussions horizontales et mènent des campagnes de test. Les résultats sont utilisés pour développer des approches et des méthodologies communes.

Le projet CASP 2021 comprend trois AH, cinq ASP et une activité hybride. Elles ont été pré-sélectionnées par les ASM participantes dans le cadre d'une consultation organisée par la DG JUST.

## Activités horizontales (AH)



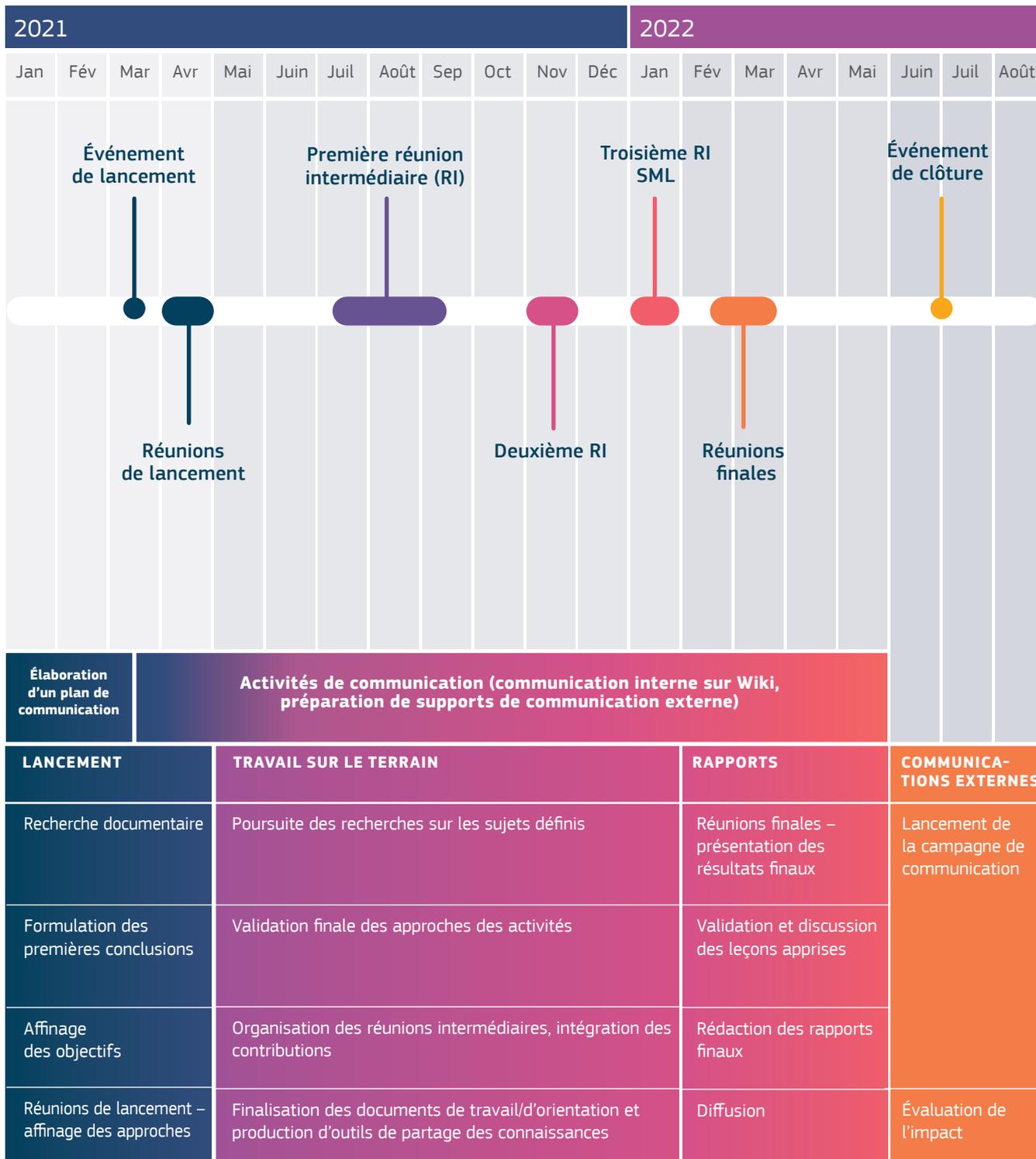
## Activités spécifiques à un produit (ASP)



## Rôles et responsabilités



## 2. Plan de travail de l'AH



# 3. Aperçu de l'approche des AH

0

## Processus pré-CASP

- La DG JUST a procédé à un exercice d'établissement des priorités pour sélectionner les sujets d'intérêt commun pour les autorités de surveillance du marché (ASM).
- Les activités horizontales du CASP 2021 ont été sélectionnées lors d'une consultation organisée par la DG JUST et reflètent l'intérêt actuel pour la surveillance du marché en ligne, les méthodologies d'évaluation des risques et la gestion des crises.

1

## Collecte et analyse des données

- Le contractant a recueilli les informations de base nécessaires à l'aide de divers outils, tels que des enquêtes, des entretiens et des recherches documentaires.
- Les résultats ont été analysés pour identifier les besoins, les lacunes et les défis.
- Les objectifs et le plan de travail du projet ont été affinés et partagés sur la plateforme Wiki interne, de même que les résultats de la recherche initiale.

4

## Conclusions, recommandations et rapports

- Lors des réunions finales, les ASM ont validé la version finale des documents pertinents et ont discuté des leçons apprises et des perspectives possibles dans chaque activité horizontale.
- Des documents de travail/d'orientation et d'autres outils de partage des connaissances sont mis à la disposition de toutes les autorités afin d'aider ces dernières à mettre en pratique les enseignements tirés.

3

## RI

- Au cours de deux réunions intermédiaires, l'état d'avancement de chaque activité a été présenté et les ASM ont progressé dans la rédaction des différents documents d'orientation avec l'aide de l'expert de terrain concerné.
- En raison de la complexité du sujet, une troisième réunion intermédiaire a été organisée pour l'activité de surveillance du marché en ligne.

2

## Réunions de lancement

- Les autorités de surveillance du marché participantes ont discuté des objectifs et des livrables lors de la réunion de lancement de chaque activité horizontale.
- L'approche a ensuite été affinée sur la base des résultats de la recherche documentaire et de la collecte de données.
- Après la réunion, les documents de travail ont été partagés sur la plateforme Wiki où les ASM ont eu la possibilité d'échanger leurs points de vue.

5

## Communication externe

Les activités de communication externe ont été lancées lors de l'événement de clôture, qui marque le début d'une campagne d'information paneuropéenne s'étalant sur deux à trois semaines.

## Outils

Des **rapports finaux** sont produits pour chaque activité horizontale et pour le projet CASP 2021 dans son ensemble. Ils sont disponibles dans toutes les langues officielles de l'UE, ainsi qu'en norvégien et en islandais, et ont été diffusés à toutes les autorités de surveillance du marché.

Des **clips audio-visuels** résumant les résultats du projet CASP 2021 ont été produits.

## Canaux

Le matériel de communication est diffusé en utilisant:

- [Le site web de Safety Gate](#)
- [La page web CASP de la CE](#)
- [Les médias sociaux de la DG JUST](#)
- Les canaux de communication nationaux des ASM
- La presse pertinente et d'autres parties prenantes.

**COMMISSION EUROPÉENNE**

Directorate-General for Justice and Consumers  
Directorate Consumers  
Unit E.4 Product Safety and Rapid Alert System  
Email: [JUST-RAPEX@ec.europa.eu](mailto:JUST-RAPEX@ec.europa.eu)

La Commission européenne ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'usage fait de cette publication en cas de réutilisation.

**© Union européenne, 2022.**

La politique de réutilisation des documents de la Commission européenne est mise en œuvre sur la base de la décision 2011/833/UE de la Commission du 12 décembre 2011 relative à la réutilisation des documents de la Commission (JO L 330 du 14.12.2011, p. 39). Sauf mention contraire, la réutilisation du présent document est autorisée dans le cadre d'une licence Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Cela signifie que la réutilisation est autorisée moyennant citation appropriée de la source et indication de toute modification.

Pour toute utilisation ou reproduction d'éléments qui ne sont pas la propriété de l'Union européenne, il peut être nécessaire de demander l'autorisation directement auprès des titulaires de droits respectifs.

Dés informations sur l'Union européenne sont disponibles, dans toutes les langues officielles de l'UE, sur le site internet Europa à l'adresse: [https://europa.eu/european-union/index\\_fr](https://europa.eu/european-union/index_fr)



Office des publications  
de l'Union européenne

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2022  
PDF ISBN 978-92-76-51947-8 doi:10.2838/936716 DS-01-22-327-FR-N