



Résumé des tâches pour les détaillants « Vos rayons et vos clients »

Vous êtes un détaillant qui vend des articles sur le marché européen, et l'obligation de communication décrite à l'article 33 de REACH vous concerne également, ainsi que les articles qui se trouvent sur vos étagères.

Les magasins de détail sont un lieu important pour communiquer avec les producteurs/fournisseurs d'articles lors de la prise de décisions d'achat des articles que vous placez sur vos étagères. Les détaillants doivent également être prêts à répondre aux besoins des clients concernant la teneur en substances extrêmement préoccupantes (SVHC) ou l'utilisation en toute sécurité des articles que vous vendez.

Nous serions ravis que votre organisation puisse participer à la mise en œuvre de trois tâches en collaboration avec le Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST). Vous trouverez ci-dessous les trois tâches pour cette action. La participation à ces tâches est entièrement gratuite pour votre organisation. La mise en œuvre de ces tâches s'effectuera entre février 2021 et mars 2022. En raison de la situation actuelle concernant la pandémie mondiale, les activités peuvent également être réalisées en ligne.

Tâche 1 : Évaluation de l'assortiment d'articles

Une bonne connaissance de la composition des articles que vous vendez doit être d'une importance primordiale. Comme vous n'êtes pas directement impliqué dans le processus de fabrication des articles, la communication avec votre fournisseur est l'élément clé pour s'assurer que vous disposez de suffisamment d'informations sur les substances que vos articles peuvent contenir.

La mise en œuvre de l'évaluation de l'assortiment d'articles met en évidence les questions suivantes :

- L'existence et l'efficacité du système et des procédures d'obtention d'informations auprès des fournisseurs d'articles (par exemple, concernant les SVHC) ;
- L'évaluation des articles pour lesquels des informations sur les SVHC sont demandées aux fournisseurs en posant des questions plus spécifiques sur les SVHC et leur contenu dans les articles fournis ;
- La possibilité de collecter des informations sur les articles et de les entrer dans le système par le détaillant (si cela n'est pas fait directement par le fournisseur) ;
- Le retour sur l'obtention d'informations sur les SVHC de la part des producteurs/fournisseurs.



Le projet LIFE AskREACH (n° LIFE16 GIE/DE/000738) est financé par le programme LIFE de l'Union européenne.

LUXEMBOURG
INSTITUTE OF SCIENCE
AND TECHNOLOGY





Calendrier de mise en œuvre

Étapes de mise en œuvre de l'activité	Exécutants	Délai
Remplir le questionnaire de pré-évaluation (avec un niveau manager/service achats)	Détaillant Partenaire	spécifique au pays
Sensibilisation des managers/du service achats (une ou plusieurs sessions, en fonction des besoins)	Partenaire	Spécifique au pays
Sélection des articles à évaluer (informations SVHC à demander aux fournisseurs)	Détaillant	Spécifique au pays
Contacter les fournisseurs d'articles sélectionnés pour obtenir des informations SVHC	Détaillant	Spécifique au pays
Répondre au questionnaire de post-évaluation (avec un niveau manager/service achats)	Détaillant Partenaire	Spécifique au pays

Tâche 2 : Formation des vendeurs/service clientèle

Dans les magasins de détail, les clients adresseront très probablement leurs demandes concernant le contenu en SVHC ou l'utilisation en toute des articles aux vendeurs. Il peut être considéré comme une bonne pratique que les vendeurs soient prêts à fournir aux consommateurs des informations de base sur les raisons pour lesquelles les substances peuvent être préoccupantes ou sur leur fonction dans l'article. Le personnel doit être prêt à répondre aux demandes des consommateurs concernant les SVHC contenues dans les articles.

La formation des vendeurs doit mettre en évidence les points suivants :

- Une meilleure préparation de votre personnel à communiquer avec les consommateurs sur leur droit de demander des informations sur les substances (en particulier les SVHC) ;
- Le retour sur la communication avec les clients et sur les questions relatives aux SVHC, qui sont plus fréquemment posées par les clients.

Calendrier de mise en œuvre

Étapes de mise en œuvre de l'activité	Exécutants	Délai
Convenir d'un soutien de la direction générale pour les formations	Détaillant Partenaire	spécifique au pays
Conception des besoins et du format de la formation des vendeurs (en fonction des accords et des spécificités)	Détaillant Partenaire	Spécifique au pays
Mise en place des formations chez les détaillants (jusqu'à la conception spécifique)	Détaillant Partenaire	Spécifique au pays
Recueillir le retour sur la communication client sur les informations SVHC	Détaillant	Spécifique au pays



Le projet LIFE AskREACH (n° LIFE16 GIE/DE/000738) est financé par le programme LIFE de l'Union européenne.



Tâche 3 : Informations sur place pour les consommateurs

Fournir le matériel (p. ex. tableau d'information, poster, dépliants) qui présentent les SVHC dans les articles présents dans les magasins peut être une bonne solution pour informer les consommateurs.

La mise en œuvre de l'information sur place aux consommateurs doit mettre en évidence les problèmes suivants :

- Impliquer les consommateurs intéressés et les guider pour prendre une décision d'achat responsable ;
- Appel à l'action des consommateurs pour télécharger l'outil informatique (application) sur place

Calendrier de mise en œuvre

Étapes de mise en œuvre de l'activité	Exécutants	Délai
Convenir d'un soutien de la direction générale pour le placement des informations sur place	Détaillant Partenaire	spécifique au pays
Sélection de l'étendue du matériel d'information et du format (en fonction des accords et des spécificités)	Détaillant Partenaire	Spécifique au pays
Mise en place et utilisation du stand d'information (jusqu'à la conception spécifique)	Détaillant Partenaire	Spécifique au pays



Le projet LIFE AskREACH (n° LIFE16 GIE/DE/000738) est financé par le programme LIFE de l'Union européenne.

