



Pratiques exemplaires et exigences du programme de sécurité des produits de consommation

Le service Assurance qualité (QA) de Lowe's, en partenariat avec le service Affaires juridiques et d'autres équipes au sein de Lowe's, est responsable de l'administration du Programme de sécurité des produits de consommation de Lowe's en veillant au respect des exigences et lignes directrices de la Consumer Product Safety Commission (CPSC) des États-Unis ainsi que de Santé Canada (SC).

Remarque : L'expression « Lowe's » inclut les centres de rénovation Lowe's, Lowe's Canada, RONA, Réno-Dépôt, Lowe's Pro Supply, ainsi que toute autre filiale ou société affiliée de Lowe's.

Ressources concernant les exigences de conformité relatives à la sécurité des produits :

- Consumer Product Safety Commission : <http://www.cpsc.gov/> ou <http://www.saferproducts.gov>
- Consumer Product Safety Act : <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Statutes/Summary-List/Consumer-Product-Safet-Act>
- CPSC Recall Handbook : <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/8002.pdf>
- CPSC Regulatory Robot : <https://www.cpsc.gov/Business--Manufacturing/Regulatory-Robot/Safer-Products-Start-Here>
- Santé Canada : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/secure- produits-consommation.html>
- Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-1.68/index.html>
- Guide de rappel volontaire de produits de consommation ou de cosmétiques au Canada : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/secure- produits-consommation/rapports-publications/industrie-professionnels/rappel-produits-consommation-guide-intention-industrie.html>

Personnes-ressources chez Lowe's :

- Sécurité de produit de Lowe's US : ProductSafety@lowes.com
- Assurance qualité de Lowe's US : QualityAssurance@Lowes.com
- Assurance qualité de Lowe's Canada : QA@lowescanada.ca
- Service Affaires juridiques de Lowe's : Compliance@lowes.com

Responsabilités du fournisseur (liste non exhaustive) :

- 1) Respecter l'ensemble des lois et règlements fédéraux, étatiques/provinciaux et municipaux applicables, ainsi que toutes les normes en matière de sécurité de l'industrie.
- 2) Consultez votre expert en sécurité des produits interne ou d'autres experts pour garantir votre conformité.
- 3) Visitez le www.saferproducts.gov et inscrivez-vous pour recevoir des rapports sur la sécurité des produits de consommation visant vos produits; au besoin, procédez à une enquête. Les fournisseurs peuvent soumettre un commentaire ou signaler des renseignements confidentiels ou considérablement inexacts avant que les rapports ne soient communiqués au public, et ce, dans un délai habituel de 10 jours ouvrables (si le fournisseur est le fabricant ou l'importateur officiel).
- 4) Surveillez les données internes et renseignements provenant de clients; avisez l'équipe QA de Lowe's sans attendre lorsque vous prenez connaissance de problèmes de sécurité potentiels.
- 5) Respectez les exigences de la CPSC et/ou de SC concernant la production de rapports.
- 6) En cas de doute, signalez. Vous ne serez jamais pénalisé si vous signalez un problème trop tôt ou trop souvent; toutefois, le fait de ne pas signaler complètement et immédiatement des renseignements importants pourrait donner lieu à des pénalités civiles ou pénales imposées par la CPSC ou SC.
- 7) Avisez Lowe's de tout rapport Section 15b soumis à la CPSC ou de toute intention de déployer une mesure corrective en lien avec une enquête sur un incident signalé à Santé Canada dans la section 7 d'un rapport de suivi 14(3).
- 8) Avisez Lowe's de tout rappel prévu ou en cours associé à des produits vendus par Lowe's, et ce, aussitôt que la décision est prise.
- 9) Évitez les « rappels silencieux » involontaires en avisant l'équipe QA de Lowe's et en obtenant l'approbation de la CPSC et/ou de SC concernant les mesures correctives prises ou modifications apportées à la conception pour régler un problème de sécurité potentiel.

Arrêt de vente par l'équipe QA de Lowe's :

- Un « arrêt de vente » survient lorsqu'un item particulier est retiré d'un point de vente de sorte qu'il ne puisse pas être vendu à des clients.
- Parmi les raisons justifiant un arrêt de vente, on compte notamment la sécurité des produits, la réglementation, la qualité et la performance.
- Lorsqu'un arrêt de vente est nécessaire, Lowe's collaborera avec le fournisseur pour déterminer les prochaines étapes et comment adéquatement disposer du produit visé.

Rappels

- Les rappels permettent de : 1) localiser tous les produits défectueux le plus rapidement possible; 2) retirer les produits défectueux de la chaîne de distribution et de la possession des consommateurs; et 3) rapidement communiquer des renseignements exacts et compréhensibles au public concernant la défectuosité, les risques et les mesures correctives en lien avec le produit. Les dédommagements possibles en cas de rappel incluent le remplacement, la réparation et le remboursement.
- En cas de rappel, il est préférable de changer le ou les CUP et numéro(s) d'article Lowe's afin qu'ils ne puissent plus être utilisés.
- L'équipe QA de Lowe's collaborera avec ses fournisseurs pour communiquer et exécuter toutes les étapes d'un rappel touchant un article de Lowe's.