

# Foire aux questions - professionnels

## Dispositif DérogConso – produits alimentaires et cosmétiques

### Table des matières

1. Création de compte .....	3
a. Où les demandes de dérogation d'étiquetage doivent-elles être effectuées ? .....	3
b. Doit-on avoir un compte par personne responsable ou peut-on en avoir davantage ? .....	3
c. Faut-il utiliser le compte créé pour le site Rappel Conso ? .....	3
2. Champ de la télé-procédure DérogConso et auteur de la demande .....	3
a. <b>Les opérateurs ayant demandé une dérogation à leur DD(ETS)PP de rattachement avant l'ouverture de la télé-procédure doivent-ils refaire une demande ? .....</b>	<b>3</b>
b. Il est demandé, par mesure de sécurité, d'informer la DD(ETS)PP <b>par mail du dépôt d'une demande de dérogation. Faut-il envoyer autant de mails informatifs que de demandes de dérogation ? .....</b>	<b>3</b>
c. Quelle est la durée de la dérogation accordée ? .....	4
d. La procédure et les conditions sont-elles les mêmes pour les produits qui ne sont pas vendus directement aux consommateurs (exemples : grossistes, prestataires de service) ? .....	4
e. Est-ce au fabricant, au propriétaire de la marque ou au distributeur de faire la demande de dérogation ? .....	4
f. Faut-il saisir plusieurs demandes lorsqu'un produit a différents sites industriels de fabrication ? La demande peut-elle être faite auprès de la DD(ETS)PP de rattachement du siège social ? .....	4
g. Lorsqu'un produit est fabriqué en France mais distribué exclusivement à l'étranger (UE et non UE), une demande de dérogation doit-elle être faite ? .....	4
3. Saisie de la demande .....	5
a. Faut-il remplir un formulaire par EAN ? Plusieurs demandes doivent-elles être faites lorsqu'un même produit est fabriqué avec .....	5
b. Peut-on injecter les données via un classeur Excel ? .....	5

c.	La proposition d'adaptation de l'étiquetage doit-elle obligatoirement être jointe à la demande ?.....	5
d.	Lors du remplissage du formulaire, les attributs de police (ex : gras ou souligné) seront-ils possibles ?.....	5
e.	Quelle est la taille maximale des champs texte simple et texte multiligne ? .....	5
f.	Quelle est la liste du menu « catégories/rayons » ? .....	5
4.	<b>Typologie des modifications de composition et modalités d'information du consommateur</b> .....	6
a.	Dans quels cas une modification de composition peut-elle avoir un impact potentiel sur la sécurité ? Quelles sont alors les modalités d'information du consommateur exigées ?.....	6
b.	Dans quels cas une modification de composition peut-elle avoir un impact substantiel sur la loyauté ? Quelles sont alors les modalités d'information du consommateur exigées ?.....	6
c.	Quelle doit être l'information donnée au consommateur lorsqu'une modification de composition n'a pas un impact substantiel sur la loyauté ?.....	6
d.	Quand doit-être déposée la demande de dérogation ? .....	7
e.	<b>Quelle est l'articulation, pour les produits dont la modification de composition n'a pas d'impact substantiel sur la loyauté, entre les délais évoqués de 6 mois et de 3 mois ?.....</b>	<b>7</b>
f.	Dans le cas où la nouvelle composition ne contient plus un ingrédient alors qu'il est étiqueté, est-il nécessaire de faire une demande de dérogation ?.....	7
g.	<b>L'utilisation d'une huile bio en substitution de l'huile de tournesol bio est-elle une modification avec un impact substantiel sur la loyauté ?.....</b>	<b>7</b>
h.	Les produits <b>faisant l'objet d'une substitution</b> doivent-ils être notifiés sur le CPNP ?.....	7
i.	Le DIP doit-il être mis à jour ? .....	8
j.	Quelles sont les autres modalités de suivi et les obligations de la PR ?.....	8
k.	À quelles informations le consommateur doit-il avoir accès en magasin, et selon quelles modalités ?.....	8
l.	Quelle est l'information donnée au consommateur pour les produits vendus en ligne ? .....	8
m.	À quel moment le QR code, présent sur les affichettes à apposer en magasin, devrait-il être fonctionnel ? Faut-il attendre qu'il le soit pour poser les affiches ?.....	9

n. Une version de l'application a-t-elle été développée pour les mobiles/smartphones, afin que la navigation des consommateurs en magasin soit aisée ?.....	9
5. Traitement de la demande et durée de la dérogation.....	9
a. Quel est le délai de traitement des demandes par les DD(ETS)PP ? .....	9
b. En cas de rejet de la demande, les raisons du rejet sont-elles spécifiées ? .....	9
c. La DD(ETS)PP peut-elle intervenir sur le contenu des champs destinés à être rendus publics ?.....	9
d. À qui peut-on écrire en cas de difficulté de connexion ou de compte ? .....	9

## 1. Création de compte

a. Où les demandes de dérogation d'étiquetage doivent-elles être effectuées ?

Les demandes doivent être effectuées via la télé-procédure DérogConso, accessible ici: <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/derogconso>.

b. Doit-on avoir un compte par personne responsable ou peut-on en avoir davantage ?

Les deux hypothèses sont possibles, la plateforme n'étant pas contraignante sur ce point.

c. Faut-il utiliser le compte créé pour le site Rappel Conso ?

Non, les comptes des applications Rappel Conso et DérogConso sont distincts.

## 2. Champ de la télé-procédure DérogConso et auteur de la demande

a. Les opérateurs ayant demandé une dérogation à leur DD(ETS)PP **de rattachement avant l'ouverture de la télé-procédure** doivent-ils refaire une demande ?

Oui, il convient de ressaisir sa demande via la télé-procédure DérogConso.

b. **Il est demandé, par mesure de sécurité, d'informer la DD(ETS)PP par mail du dépôt d'une demande de dérogation.** Faut-il envoyer autant de mails informatifs que de demandes de dérogation ?

Non. Il convient de prévenir la direction, via un mail unique, que votre entreprise dépose actuellement des demandes de dérogation.

c. Quelle est la durée de la dérogation accordée ?

La dérogation est accordée pour une durée de 6 mois à **partir de la date d'autorisation de dérogation**. Un point **d'étape sera** réalisé au bout de 3 mois.

d. La procédure et les conditions sont-elles les mêmes pour les produits qui ne sont pas vendus directement aux consommateurs (exemples : grossistes, prestataires de service) ?

Oui, les règles et procédure mises en place sont applicables dès lors qu'un produit est destiné à être vendu *in fine* aux consommateurs.

e. Est-ce au fabricant, au propriétaire de la marque ou au distributeur de faire la demande de dérogation ?

Les demandes sont à adresser par la personne responsable au sens du règlement « cosmétiques » à sa DD(ETS)PP territorialement compétente **puisqu'elle est responsable du contenu du dossier d'information sur le produit (DIP)** et de la mise à jour du portail de notification européen CPNP. Par ailleurs, la notion de **personne responsable s'entend comme statut réglementaire**, indépendamment du statut **économique de l'opérateur (fabricant, distributeur)**. Si des personnes responsables non françaises souhaitent avoir recours au dispositif pour des produits cosmétiques mis sur le marché français, ces dernières sont invitées à saisir leur établissement localisé en France pour le dépôt de la demande afin que la DD(ETS)PP territorialement compétente puisse se charger du traitement du dossier.

f. Faut-il saisir plusieurs demandes lorsqu'un produit a différents sites industriels de fabrication ? La demande peut-elle être faite auprès de la DD(ETS)PP de rattachement du siège social ?

Une seule dérogation doit être sollicitée pour chaque produit dont la composition est modifiée. Lorsqu'il existe plusieurs sites de production pour un même produit, l'unique demande devrait être faite auprès de la DD(ETS)PP territorialement compétente par la personne responsable concernée.

g. Lorsqu'un produit est fabriqué en France mais distribué exclusivement à l'étranger (UE et non UE), une demande de dérogation doit-elle être faite ?

Non. La télé-procédure et les règles mises en place ne concernent que les produits vendus sur le sol français.

### 3. Saisie de la demande

- a. Faut-il remplir un formulaire par EAN ? Plusieurs demandes doivent-elles être faites lorsqu'un même produit est fabriqué avec différents conditionnements ?

En principe, une dérogation doit être demandée pour chaque produit dont la composition est modifiée. Afin de réduire le nombre de saisies, le formulaire offre une souplesse aux opérateurs, qui peuvent renseigner plusieurs codes barre dans le champ « code barre EAN (GTIN) », **lorsqu'il s'agit globalement du même produit et que les autres champs sont communs.**

À noter que si plusieurs demandes doivent être faites, le formulaire permet de mémoriser les valeurs de chaque champ dans le navigateur et de saisir facilement plusieurs demandes à la suite.

- b. Peut-on injecter les données via un classeur Excel ?

Non, la plateforme utilisée ne permet pas d'injection automatique de données Excel.

- c. La proposition d'adaptation de l'étiquetage doit-elle obligatoirement être jointe à la demande ?

Oui. Les modalités d'information doivent être décrites dans le champ "Modalités d'information des consommateurs" (description exhaustive : **moyen employé, taille, placement sur l'emballage etc.**), et une photographie de l'emballage tel qu'adapté doit être jointe (par exemple : **photo de l'emballage avec l'ajout d'un sticker pour camoufler une allégation**).

- d. Lors du remplissage du formulaire, les attributs de police (ex : gras ou souligné) seront-ils possibles ?

Non, les attributs de police ne sont pas possibles lors du remplissage du formulaire. **La photographie de l'emballage ou du stickage tel qu'adapté, à joindre lors de la demande, permettra par ailleurs aux DD(ETS)PP, avant accord sur les demandes de dérogations, de s'assurer de la parfaite visibilité et lisibilité du marquage proposé.**

NB : La case « Impact allergène » est destinée au secteur alimentaire puisqu'il n'est pas prévu d'autorisation de dérogation dans le cas de l'introduction d'allergènes dans les produits cosmétiques.

- e. Quelle est la taille maximale des champs texte simple et texte multiligne ?

La taille de ces champs est quasiment illimitée.

- f. Quelle est la liste du menu « catégories/rayons » ?

Il s'agit de la même liste que celle de RappelConso. Une catégorie spécifique existe pour les cosmétiques.

## 4. Typologie des modifications de composition et modalités d'information du consommateur

- a. Dans quels cas une modification de composition peut-elle avoir un impact potentiel sur la sécurité ? Quelles sont alors les modalités d'information du consommateur exigées ?

Dans les produits cosmétiques, les substitutions envisagées portent uniquement sur des huiles végétales, qui ne contiennent pas d'allergènes réglementés dans les cosmétiques.

La substitution partielle ou totale envisagée ne doit pas remettre en cause les conclusions de l'évaluation de la sécurité (y compris la stabilité du produit et la validité du système conservateur). Si les conclusions de l'évaluation de la sécurité devaient être remises en cause ou si un doute persistait sur ces dernières, une nouvelle évaluation apparaîtrait indispensable, auquel cas une dérogation ne pourrait être accordée. Ces situations excluent le recours à la présente procédure.

- b. Dans quels cas une modification de composition peut-elle avoir un impact substantiel sur la loyauté ? Quelles sont alors les modalités d'information du consommateur exigées ?

Dans le cadre du présent dispositif, une modification de composition implique un impact substantiel sur la loyauté lorsqu'elle remet en cause la véracité des allégations :

- modification suite à l'adaptation de formule, d'une qualité essentielle d'un produit mis en avant par une allégation (« Bio », « origine naturelle », « sans huile de palme »...)
- modification du fait de l'adaptation de formule, d'une allégation secondaire (« Vegan », « éthique », mention d'origine, « teneur »...)

Le cas échéant, une information explicite, visible lors de l'achat et lisible doit être donnée, par tout moyen adapté, afin que l'allégation soit masquée ou corrigée.

- c. Quelle doit être l'information donnée au consommateur lorsqu'une modification de composition n'a pas un impact substantiel sur la loyauté ?

Si la modification de composition n'a pas un impact substantiel sur la loyauté, le consommateur doit néanmoins être informé que le produit a fait l'objet d'un changement de composition. Cette indication doit être faite *a minima* via l'inscription de la mention "DEROG" sur l'emballage, par exemple via l'ajout d'une inscription dans le pavé de datage. Toutefois, les professionnels sont invités à donner une information plus précise sur le produit, dès lors qu'ils le peuvent.

Si un opérateur ne peut pas assurer cette information de façon immédiate, il doit justifier cette impossibilité auprès de la DD(ETS)PP et préciser l'information et le délai sous lequel il entend la mettre en œuvre, étant entendu que tous les produits ayant subi une modification de recette sans impact substantiel sur la loyauté ou sur la sécurité devront porter l'information évoquée ci-dessus dans un délai de trois mois maximum à compter du lancement du dispositif. Après cette date, tous les produits concernés devront comporter la mention « Derog ».

d. Quand doit-êre déposée la demande de dérogation ?

La **demande de dérogation d'étiquetage sur le site DerogConso** doit être déposée lorsque les étapes de validation de la substitution sont terminées (**non remise en cause des conclusions de l'évaluation de la sécurité du produit, faisabilité industrielle...**).

e. Quelle est l'articulation, pour les produits dont la modification de composition **n'a pas d'impact substantiel sur la loyauté**, entre les délais évoqués de 6 mois et de 3 mois ?

La **dérogation est d'une durée de 6 mois à partir de la date d'autorisation de dérogation**, c'est-à-dire qu'il est accepté pendant 6 mois que des produits modifiés soient mis sur le marché avec des étiquetages ne correspondant pas tout à fait à la réalité de la composition du produit. Après ces 6 mois, les produits et leurs étiquetages devront respecter en tout point la réglementation « cosmétiques ».

Le délai de 3 mois correspond à une période de tolérance, à compter du lancement du dispositif, pendant laquelle les opérateurs qui auraient reçu **une autorisation de dérogation n'ont pas d'obligation à mentionner la mention « Derog »** sur le produit. Sont uniquement concernés par la mention « Derog » les produits dont la modification n'a **pas d'impact substantiel sur la loyauté**. Pour rappel, un opérateur peut bénéficier de ce délai de 3 mois seulement s'il justifie son incapacité à assurer l'information de façon immédiate ou dans un délai plus rapproché.

f. Dans le cas où la nouvelle composition ne contient plus un ingrédient alors qu'il est étiqueté, est-il nécessaire de faire une demande de dérogation ?

Oui. Tout écart existant entre l'étiquetage et la réalité de la composition doit être déclaré.

g. **L'utilisation d'une huile bio en substitution de l'huile de tournesol bio** est-elle une modification avec un impact substantiel sur la loyauté ?

Non. Cette substitution **n'a pas d'impact substantiel sur la loyauté**, car l'huile de substitution est également issue de l'agriculture biologique.

h. **Les produits faisant l'objet d'une substitution** doivent-ils être notifiés sur le CPNP ?

Oui, les produits faisant l'objet d'une substitution partielle ou totale doivent faire l'objet d'une mise à jour sur le CPNP sous un délai de 2 mois après l'acceptation de la dérogation.

### i. Le DIP doit-il être mis à jour ?

Il est toléré que le DIP ne soit pas mis à jour si les deux conditions suivantes sont respectées :

- la substitution partielle ou totale **ne remet pas en cause les conclusions de l'évaluation de la sécurité**. Si les conclusions de **l'évaluation de la sécurité** devaient être remises en cause ou si un doute persistait sur ces dernières, une nouvelle évaluation apparaîtrait indispensable, auquel cas une dérogation ne pourrait être accordée **sans la communication d'un nouveau DIP**;
- **une attestation sur l'honneur doit être jointe** à la demande de dérogation attestant que la substitution effectuée ne remet effectivement **pas en cause les conclusions de l'évaluation de la sécurité**.

### j. Quelles sont les autres modalités de suivi et les obligations de la PR ?

Dans le cadre de la mise en place du dispositif, il est rappelé aux personnes responsables de veiller :

- au suivi des stocks ;
- à la traçabilité des lots concernés par la substitution ;
- à l'échéance à **6 mois de la dérogation** ;
- à la cosmétovigilance.

### k. À quelles informations le consommateur doit-il avoir accès en magasin, et selon quelles modalités ?

Des affichettes doivent être apposées à divers endroits des magasins, informant les consommateurs de la situation actuelle, et contenant un QR code qui renvoie à la base de données des produits modifiés sur le site de la DGCCRF. Dans cette base, les consommateurs pourront retrouver tous les produits ayant fait l'objet d'une modification, et connaître le détail de celle-ci.

Enfin, dans la mesure du possible, les distributeurs (et en priorité les plus grandes surfaces de vente) pourront en complément **permettre aux consommateurs ne disposant pas de smartphone d'avoir accès à une information sur ces changements de composition, via par exemple la possibilité d'obtenir cette information en caisse centrale ou à tout autre centre d'information.**

### l. Quelle est l'information donnée au consommateur pour les produits vendus en ligne ?

En cas de modification de composition ayant un impact substantiel sur la loyauté, la fiche produit doit être modifiée (exemple : **rectification de l'allégation**) et une phrase générique doit être ajoutée :

*« Suite aux difficultés d'approvisionnement sur certaines matières premières liées à la guerre en Ukraine, des changements ont été apportés dans la composition du produit. La description du produit que vous trouvez sur cette page a été mise à jour, mais il est possible que les emballages ne le soient pas encore du fait des délais nécessaires pour changer ces derniers. Une information corrective a été apportée sur les emballages (par stickage par exemple). Vous trouverez le détail des modifications opérées sur : lien URL du site internet de la DGCCRF. »*

En cas de modification de composition n'ayant aucune de ces deux conséquences, une phrase générique doit être ajoutée : *« Suite aux difficultés d'approvisionnement sur certaines matières premières liées à la guerre en Ukraine, des changements ont été apportés dans la composition du produit. L'information donnée sur le produit peut être en décalage avec la composition. Une dérogation*



*d'étiquetage a été accordée par la DGCCRF. Vous trouverez le détail des modifications opérées sur : lien URL du site internet de la DGCCRF ».*

- m. À quel moment le QR code, présent sur les affichettes à apposer en magasin, devrait-il être fonctionnel ?  
Faut-il attendre qu'il le soit pour poser les affiches ?

Le QR code étant opérationnel et le dispositif lancé, il convient d'apposer les affichettes dès maintenant.

- n. Une version de l'application a-t-elle été développée pour les mobiles/smartphones, afin que la navigation des consommateurs en magasin soit aisée ?

Oui, l'application a également été développée pour les mobiles et smartphones.

## 5. Traitement de la demande et durée de la dérogation

- a. Quel est le délai de traitement des demandes par les DD(ETS)PP ?

Les demandes seront traitées dans les meilleurs délais.

- b. En cas de rejet de la demande, les raisons du rejet sont-elles spécifiées ?

Oui, le motif de rejet est mentionné dans l'application. À noter que l'agent de la DD(ETS)PP traitant la demande peut demander au professionnel de joindre les documents manquants, le cas échéant, via la « messagerie » présente dans l'application.

- c. La DD(ETS)PP peut-elle intervenir sur le contenu des champs destinés à être rendus publics ?

Non. La DD(ETS)PP ne peut pas intervenir, il est donc important de veiller à la clarté et concision des éléments apportés lors de la saisie de la demande.

- d. À qui peut-on écrire en cas de difficulté de connexion ou de compte ?

Un message peut être envoyé à l'adresse [contact@demarches-simplifiees.fr](mailto:contact@demarches-simplifiees.fr).