

RAPPORT D'ÉTUDE
DRC-19-170852-06912A

05/02/2019

**RAPPORT D'ACTIVITE AU 31/12/2018 DU
SERVICE NATIONAL D'ASSISTANCE
REGLEMENTAIRE SUR LE REGLEMENT (CE)
N° 1272/2008 (CLP) ET LE REGLEMENT (CE)
N° 1907/2006 (REACH)**

INERIS

maîtriser le risque |
pour un développement durable |

**RAPPORT D'ACTIVITE AU 31/12/2018 DU SERVICE NATIONAL
D'ASSISTANCE REGLEMENTAIRE SUR LE REGLEMENT (CE)
N° 1272/2008 (CLP) ET LE REGLEMENT (CE) N° 1907/2006
(REACH)**

**Convention entre le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé (Direction
Générale du Travail – DGT) et l'INERIS**

**Programme d'appui 2018 au Ministère de la Transition Ecologique et
Solidaire (MTES)**

Verneuil-En-Halatte, Oise

Client : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé
Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire

Liste des personnes ayant participé à l'étude :
Sandrine ANDRES, Gaëlle DUFFORT, Nathalie HAYAUD, Stéphanie COPIN

PRÉAMBULE

Le présent rapport a été établi sur la base des informations fournies à l'INERIS, des données (scientifiques ou techniques) disponibles et objectives et de la réglementation en vigueur.

La responsabilité de l'INERIS ne pourra être engagée si les informations qui lui ont été communiquées sont incomplètes ou erronées.

Les avis, recommandations, préconisations ou équivalent qui seraient portés par l'INERIS dans le cadre des prestations qui lui sont confiées, peuvent aider à la prise de décision. Etant donné la mission qui incombe à l'INERIS de par son décret de création, l'INERIS n'intervient pas dans la prise de décision proprement dite. La responsabilité de l'INERIS ne peut donc se substituer à celle du décideur.

Le destinataire utilisera les résultats inclus dans le présent rapport intégralement ou sinon de manière objective. Son utilisation sous forme d'extraits ou de notes de synthèse sera faite sous la seule et entière responsabilité du destinataire. Il en est de même pour toute modification qui y serait apportée.

L'INERIS dégage toute responsabilité pour chaque utilisation du rapport en dehors de la destination de la prestation.




	Rédaction	Vérification	Approbation
NOM	S. COPIN N. HAYAUD	S. ANDRES	E. THYBAUD
Qualité	Ingénieures de l'unité Évaluation en Toxicologie et Écotoxicologie des Substances"	Responsable de l'unité Évaluation en Toxicologie et Écotoxicologie des Substances"	Responsable du pôle "Dangers et impact sur le vivant"
Visa			

TABLE DES MATIÈRES

1 MOYENS D'INFORMATION: ACTUALISATION DES SITES INTERNET, LETTRE D'INFORMATION ET DOCUMENTS.....	6
1.1 Fréquentation des sites internet	6
1.2 Mise en ligne des actualités	7
1.3 Focus	8
1.4 Lettre d'information.....	8
1.5 Brochures et documents réalisés	8
2 MISSION D'ASSISTANCE	9
2.1 Traitement des questions écrites	9
2.2 Accueil téléphonique (n° Indigo 0820 20 18 16).....	13
3 DEVELOPPEMENT D' ACTIONS AVEC UN RESEAU NATIONAL ET EUROPEEN DE PARTENAIRES	14
3.1 Actions avec un réseau national de partenaires.....	14
3.2 Participation aux travaux européens	15
3.2.1 HelpNet : réseau des correspondants helpdesk	15
3.2.2 HelpEx (plateforme d'échange)	15
ANNEXE 1 : LISTE DES LETTRES D'INFORMATION.....	16
ANNEXE 2 : TRYPTIQUE CARTES POSTALES DU HELPDESK REACH 201817	

Ce rapport rend compte des travaux de l'INERIS en 2018 pour la mise en œuvre, du Service National d'Assistance Réglementaire (« Helpdesk »), conformément aux articles 77 (point 2.h) et 124 du règlement REACH et l'article 44 du règlement CLP.

1 MOYENS D'INFORMATION : ACTUALISATION DES SITES INTERNET, LETTRE D'INFORMATION ET DOCUMENTS

Les sites internet constituent un vecteur essentiel de la communication vers les entreprises. Les sites internet REACH INFO et CLP INFO sont accessibles à travers un portail unique (<http://helpdesk-reach-clp.ineris.fr/>), permettant à l'utilisateur de s'orienter dans les différentes réglementations, de poser des questions sur les deux règlements en bénéficiant d'un module commun d'interrogation pour REACH et CLP, et d'avoir un accès aux lettres d'information. Un moteur de recherche sur l'ensemble des sites, y compris de recherche documentaire (e.g. à l'intérieur de fichiers en pdf), avec un affichage des résultats par pertinence.

Le Helpdesk a en charge l'alimentation de ces sites et la mise à jour régulière des pages existantes avec une attention particulière aux rubriques « Nouveautés » (actualités) et « A noter » (Focus, notamment sur l'autorisation, sur REACH 2018, sur les centres antipoison ou sur le règlement POP¹), la mise en ligne de nouvelles brochures, de webinars (action Reach-PME), la mise à jour de documents de l'ECHA, etc.

1.1 FREQUENTATION DES SITES INTERNET

Le bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2018 est présenté par le Tableau 1.

Tableau 1 : Bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2018

	Nombre d'utilisateurs	Nombre de session	Nombre de pages vues
REACH	47027	74856	149013
CLP	17244	28268	51119
Portail	3216	5518	17625
Total	67487	108642	217757

¹ A noter que le focus POP a été remplacé par le site POP en janvier 2019

La fréquentation mensuelle des sites en nombre de visites totales est rapportée sur la **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** pour chacun des sites www.reach-info.fr, www.clp-info.fr, le portail d'accès et présente le total de ces 3 sites.

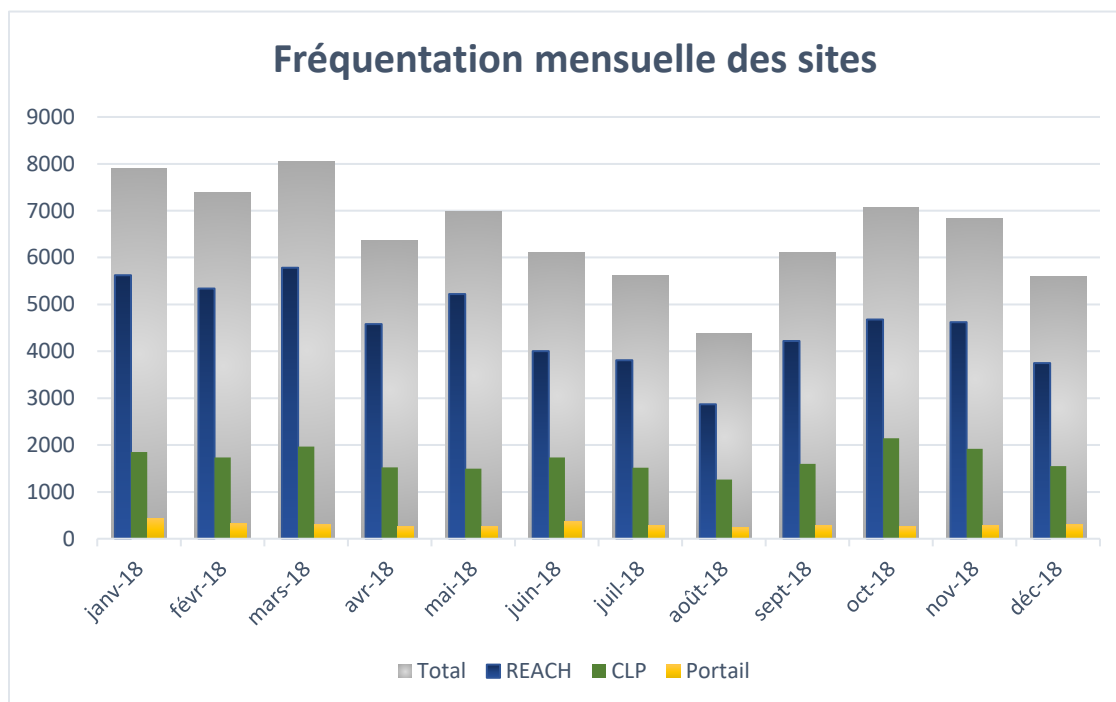


Figure 1 : fréquentation mensuelle des sites du helpdesk.

Pour le site reach-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels a continué d'augmenter sur la première partie de l'année (ca. 7400 visiteurs différents par mois), pour décroître légèrement pendant l'été. Toutefois, les chiffres d'octobre et novembre, autour de 7000, restent proches de cette valeur.

Pour le site clp-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels (environ 1700) est resté constant au cours de l'année avec des pics en mars, octobre et novembre.

Les pages d'accueil qui affichent les actualités sont toujours les plus consultées pour les 2 sites reach-info et clp-info.

Pour le site REACH, les pages focus sur l'échéance de REACH 2018 et sur l'autorisation sont les plus consultées.

Pour le site CLP, les sections portant sur les guides et brochures et les ATP sont les plus regardées.

1.2 MISE EN LIGNE DES ACTUALITES

En 2018, les rubriques "nouveau" des sites REACH et CLP ont été alimentées avec 79 informations provenant de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de la Commission européenne ou des Ministères (49 pour le site REACH, et 30 pour le site CLP).

1.3 Focus

Le nombre de focus sur des points particuliers des 2 règlements, visant à rassembler les principales informations sur un sujet spécifique d'actualité, s'élève maintenant à 16 pour le règlement REACH et 8 pour le règlement CLP. Un focus a été créé pour le CLP au sujet de l'article 45 et des centres antipoison « Article 45, annexe VIII et CAP ». On soulignera notamment la mise à jour fréquente des focus « REACH 2018 », « Nano », et « SVHC et Articles », et le focus dédié au projet de recherche « Life AskREACH ».

1.4 LETTRE D'INFORMATION

Depuis avril 2010 le Helpdesk diffuse une lettre d'information sur REACH et CLP toutes les 3 semaines environ, en fonction de l'actualité. Cette lettre d'information relaye les informations les plus pertinentes en provenance de l'ECHA, de la Commission Européenne, des Autorités Compétentes françaises ou du Service National d'assistance réglementaire français, selon un format établi en concertation avec les 2 Ministères, Travail et Environnement.

En 2018, dix-huit lettres d'information ont été rédigées/diffusées/publiées à environ 3000 abonnés (2981 abonnés au 15/01/2019) (Liste des numéros publiés en annexe 1).

La lettre d'information a permis la diffusion d'actualités régulières. Elle a servi de support de communication pour la campagne REACH 2018 (deux numéros spéciaux le n° 151 (J-100 avant l'échéance), le N°157 post-échéance ainsi que deux numéros spéciaux à la demande du MTES : sur les déchets et sur les nanomatériaux.

1.5 BROCHURES ET DOCUMENTS REALISES

Les questions reçues par téléphone, par courrier électronique ou lors des interventions, orientent les thèmes des documents réalisés par le Helpdesk. Néanmoins, pour tenir compte des évolutions rapides de la réglementation, la réalisation de différents focus mis à jour en tant que de besoin, la lettre d'information ou encore les FAQ sont privilégiés, les FAQ étant parallèlement mises en ligne sur les sites internet (traduction notamment de la FAQ Européenne N°1326 relative à REACH 2018, des FAQ N°143, 436, 437, 444, 448 relatives aux requêtes (Inquiry) et N°38, 43, 134, 453 sur d'autres sujets associés à l'enregistrement) ainsi que les FAQ relatives à CLP (N°1138 sur les pH extrêmes et les limites spécifiques, N°179 sur les exemptions produits finis ou N°230 sur les données) et mises à jour, voire supprimées si besoin. Un grand tri a été effectué cette année avec mise en place de mots-clés et d'un système de filtre pour faciliter la recherche des FAQ.

Dans le cadre de la campagne REACH 2018 menée en partenariat avec le Comité de Pilotage REACH PME, le Helpdesk a élaboré la dernière carte de son triptyque comportant 3 cartes postales afin de sensibiliser les PME à l'échéance du 31 mai 2018, les trois cartes sont jointes en annexe 2. Le Helpdesk a également rédigé une version projet de la brochure SVHC dans les articles.

2 MISSION D'ASSISTANCE

Le Helpdesk assure les missions directes et permanentes d'assistance :

- Service de questions/réponses par messagerie électronique : un formulaire d'interrogation, accessible depuis les sites www.reach-info.fr et www.clp-info.fr, permet aux industriels de poser directement leurs questions par message électronique et de recevoir la réponse écrite du Helpdesk.
- Service de réponse téléphonique : ce service permet aux industriels de dialoguer directement, sur des plages horaires fixées, avec le helpdesk pour obtenir de l'information de premier niveau (ligne Indigo 0820 20 18 16).

En 2018, le Helpdesk a reçu 2772 questions, posées soit par écrit par l'intermédiaire du formulaire en ligne soit par assistance téléphonique pour les 2 règlements REACH et CLP (vs 2635 en 2017, 2284 en 2016 et 2427 en 2015).

Le détail mensuel du nombre de questions traitées est donné par la Figure 2.

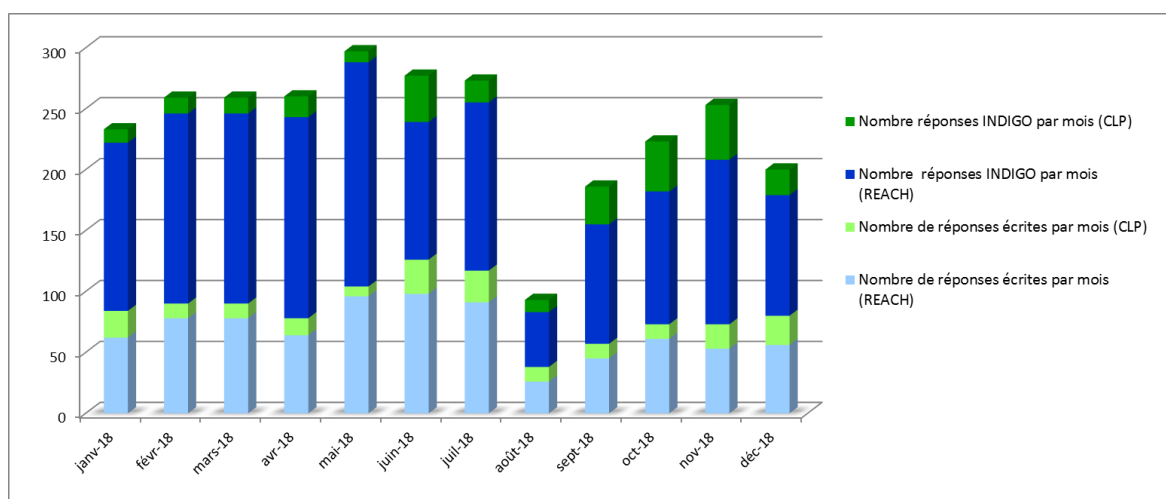


Figure 2 : nombre de questions traitées par le Helpdesk par formulaire électronique ou par assistance téléphonique portant sur les règlements REACH ou CLP en 2018.

2.1 TRAITEMENT DES QUESTIONS ECRITES

Au cours de l'année 2018, **443 formulaires d'interrogation en ligne** ont été reçus contre 475 en 2017 (421 en 2016 et 401 en 2015), (Figure 3).

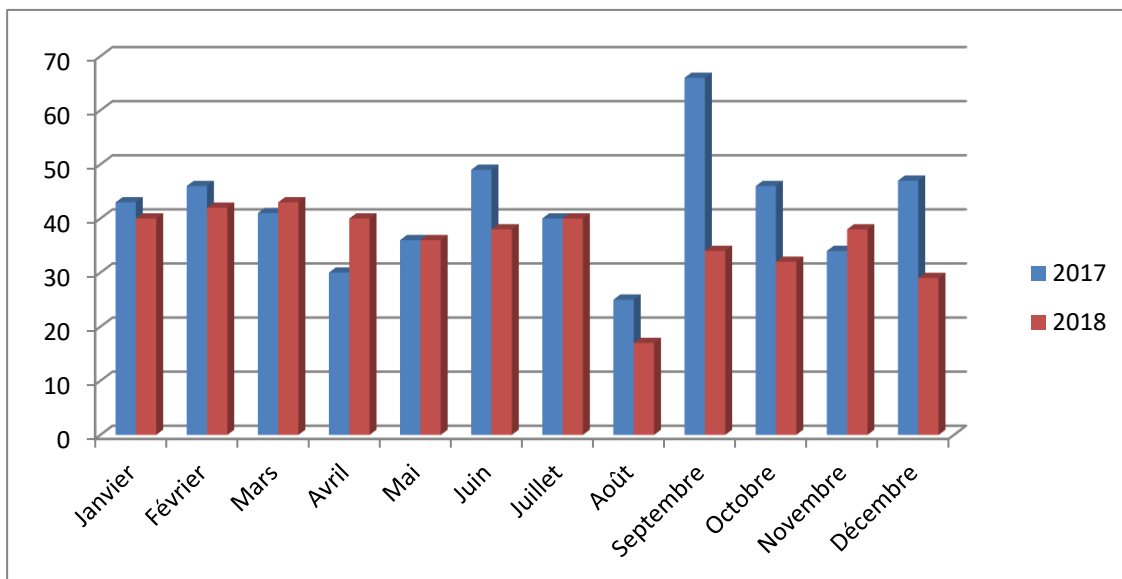


Figure 3 : nombre de formulaires électroniques reçus portant sur les règlements REACH ou CLP en 2017 et 2018.

Les délais ainsi que le type de procédure suivi lors d'une réponse varient en fonction de la complexité et de l'abondance des questions. Il convient de souligner une augmentation de la complexité des questions, le nombre de demandeurs ayant un niveau de connaissance élevé des procédures ayant augmenté. Le pourcentage de questions auxquelles une réponse a été apportée au-delà d'un délai de 15 jours est présenté sur la Figure 4. L'objectif de maintenir ce pourcentage en deçà de 5% est toujours difficile à maintenir pour le Helpdesk qui est extrêmement sollicité, mais a pu être atteint en fin d'année.

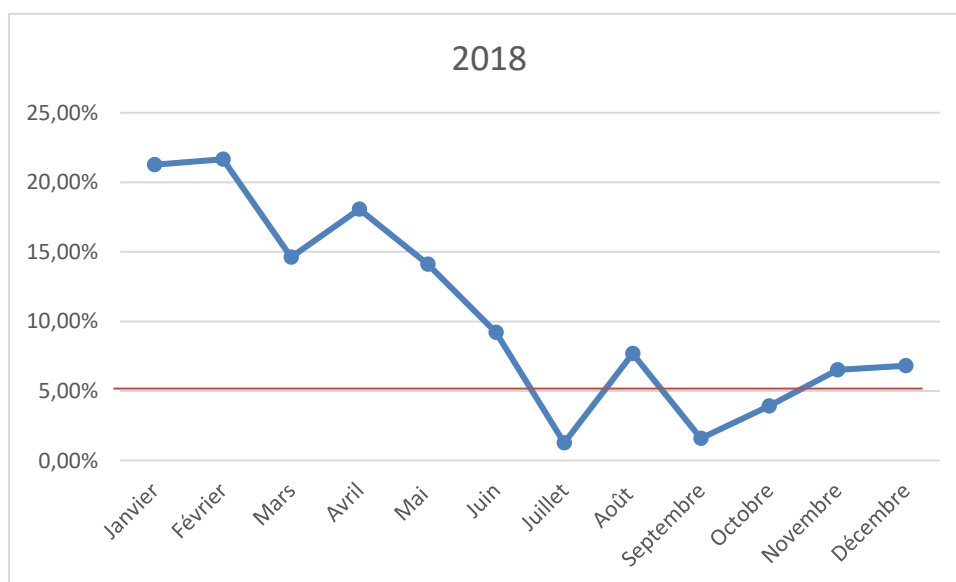


Figure 4 : pourcentage par mois de questions auxquelles une réponse a été apportée au-delà d'un délai de 15 jours

Quelques questions plus complexes et/ou avec un enjeu politique sont, quant à elles, transmises à la DGT et/ou au MTES, soit pour un traitement complet, soit pour un complément d'information et renvoi vers le Helpdesk pour traitement. Dans le cas où des questions restent sans réponses, celles-ci peuvent être renvoyée vers l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA) ou avec l'implication des ministères, vers la Commission européenne, via différents groupes de travail. Cette année deux principaux sujets ont requis des échanges avec le HelpDesk de l'ECHA: demande de clarification sur les délais 'DCG Issue' et sur l'évaluation de l'exposition pour la fabrication d'articles dans le cadre de l'autorisation.

Certaines questions, non comptabilisées ici sont aussi parfois reçues de l'ECHA lorsque celle-ci reçoit des demandes écrites émanant d'entreprises françaises. Dans ce cas, l'ECHA s'assure d'une part que le Helpdesk français a bien été consulté au préalable, et d'autre part, si la question n'est pas du seul ressort des helpdesks nationaux, de la cohérence des réponses fournies par l'ECHA et la France.

Les questions reçues viennent essentiellement de France (91% du total), les autres proviennent d'Europe (par ordre décroissant : Italie, Suisse et Royaume-Uni, et du reste du monde (Japon, Allemagne, Danemark, ...)).

En France, les questions proviennent de l'ensemble des régions, avec une prédominance de l'Île de France. La Figure 5 présente les parts principales des régions ayant posé une question au helpdesk.

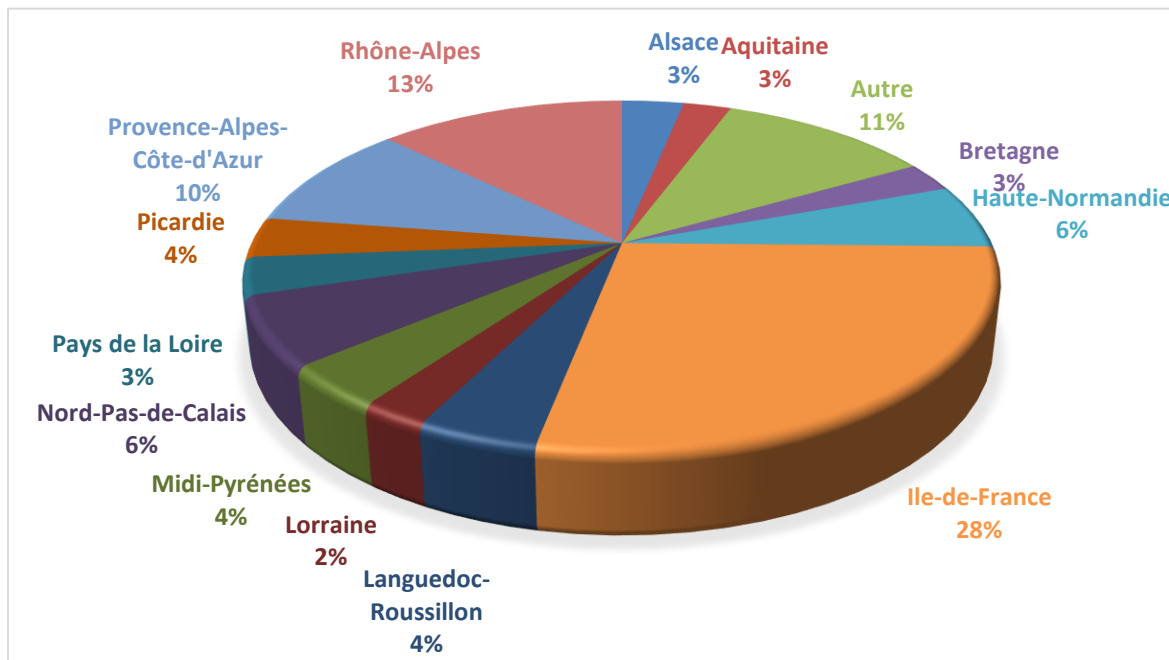


Figure 5 : Principales origines des questions posées au helpdesk par région (régions ayant posé au moins 10 questions).

Le Tableau 2 reporte les principaux secteurs d'activité ayant interrogé le Helpdesk. On note toujours une nette prédominance de l'industrie chimique.

Tableau 2 : Principaux secteurs d'activité ayant interrogé le Helpdesk (en pourcentage de questions posées, sur la base de la déclaration des demandeurs sur le site du Helpdesk)

Secteur d'activité	%
Produits chimiques	33,12
Autre	28,24
Produits cosmétiques	9,77
Acier, métaux non ferreux et autres matériaux	4,14
Industrie alimentaire	3,18
Industries ferroviaires et autres moyens de transport guidés	3,18
Matériel électrique	2,76
Industries de la défense	2,12
Aérospatiale	1,70
Industrie automobile	1,70
Industrie/recherche spatiale	1,70
Dispositifs médicaux	1,49
Equipements mécaniques	1,49
Produits consommateurs d'énergie/éco conception	1,06

La proportion de petites et moyennes entreprises ayant interrogé le Helpdesk est présentée sur la Figure 6. On note toujours une prédominance des entreprises de plus de 250 salariés, mais les demandes provenant des petites (< 50 salariés) continuent d'être mieux représentées.

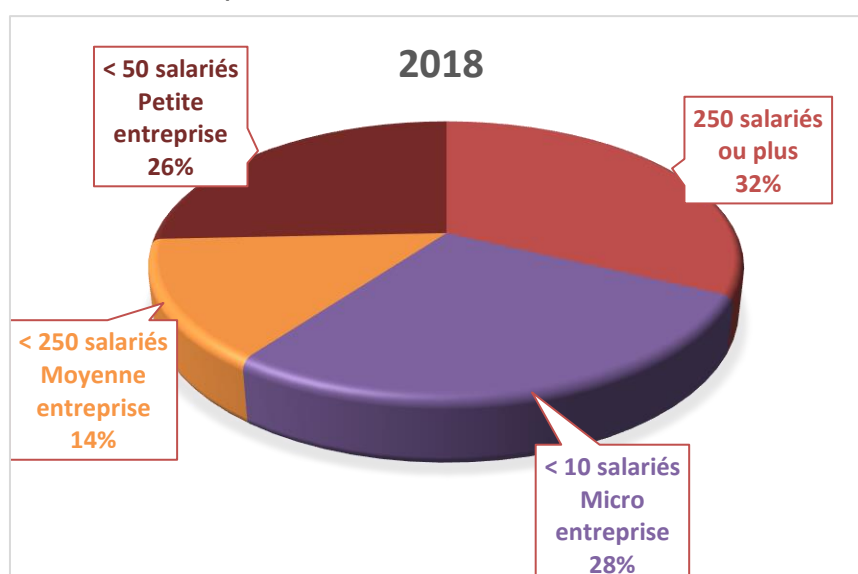


Figure 6 : Taille des entreprises ayant interrogé le Helpdesk en 2018 (sur la base de leur déclaration sur le site du helpdesk)

2.2 ACCUEIL TELEPHONIQUE (N° INDIGO 0820 20 18 16)

L'accueil téléphonique est assuré de 9h à 12h, du lundi au vendredi sauf cas exceptionnel. Le numéro Indigo est accessible sans restrictions géographiques.

Trois catégories d'appel peuvent être identifiées :

1. Le demandeur ne connaît pas les règlements et n'a pas recherché préalablement la réponse à sa question sur le site web : il a besoin d'être orienté sur de nombreux aspects, y compris dans sa recherche des informations.
2. Le demandeur a plusieurs questions bien définies et préparées suite à la lecture et à l'interprétation qu'il peut avoir des règlements, guides techniques et FAQ. Les demandeurs ont progressé dans leur niveau d'information et s'interrogent sur des aspects transversaux par exemple, sur leurs obligations résultant des obligations dans leur chaîne d'approvisionnement ;
3. Le demandeur a des interrogations d'ordre pratique (IUCLID, REACH-IT).

Le détail mensuel est présenté sur la Figure 7. La proportion de questions portant sur REACH est toujours plus importante que pour CLP néanmoins les questions CLP sont toujours présentes avec, toujours la classification ou l'étiquetage mais aussi plus récemment le sujet des centres antipoison. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1892 (1685 en 2017, 1442 en 2016 et 1625 en 2015), dont 1604 pour REACH et 288 pour CLP.

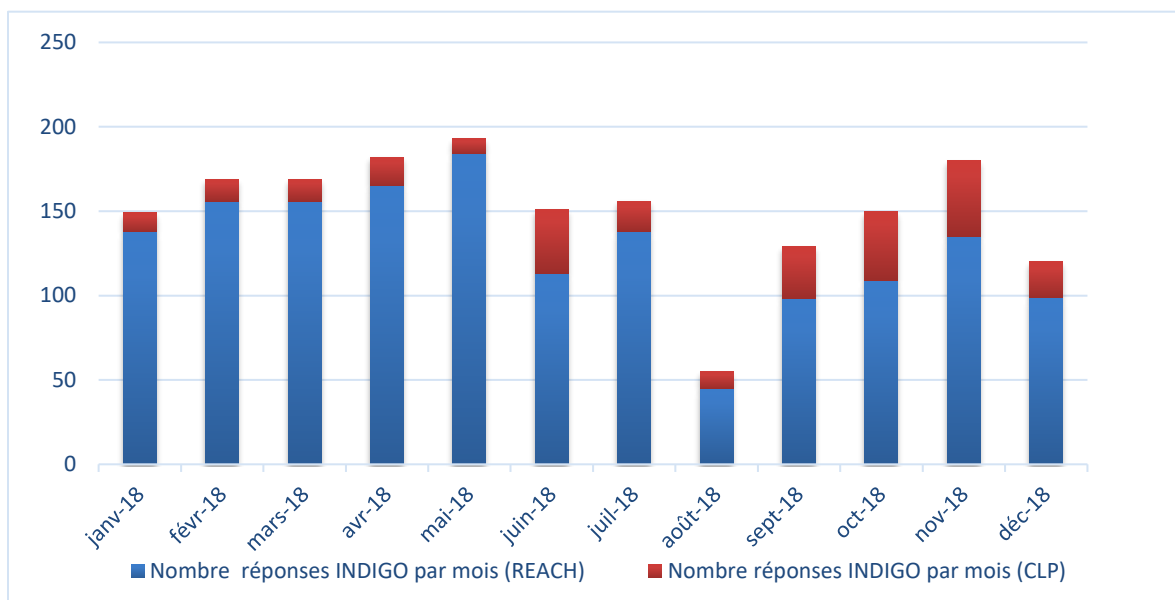


Figure 7 : nombre de questions reçues sur les règlements REACH ou CLP en 2018. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1892, dont 1604 pour REACH et 288 pour CLP. Chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes en moyenne.

A noter que la durée d'appel est variable selon la thématique mais d'une manière générale, les questions sur REACH nécessitent plus de temps que celles sur CLP.

3 DEVELOPPEMENT D' ACTIONS AVEC UN RESEAU NATIONAL ET EUROPEEN DE PARTENAIRES

3.1 ACTIONS AVEC UN RESEAU NATIONAL DE PARTENAIRES

Le Helpdesk a poursuivi sa participation au plan d'accompagnement du MTES pour la mise en œuvre de REACH à destination des PME : réunions du COFIL, et diffusion de l'information via la lettre et sur le site internet.

Le Helpdesk a participé à la mise en œuvre du plan d'action REACH 2018. Dans ce cadre, le Helpdesk a terminé son « Tour de France », est intervenu auprès de la Chambres de Commerce de Bretagne (26/03/2018) et a réalisé un webinar en partenariat avec la CCI France le 13/03/2018.

La majorité de ces interventions déroulées sur 2017/2018 a été couplée à des rendez-vous individuels avec le Helpdesk pour les entreprises qui le souhaitent. Un total de 1100 personnes se sont inscrites à ces journées et environ 150 personnes ont bénéficié de RV personnalisés.

Un numéro spécial de la lettre d'information (N°157) a fait état de cet action. Le bilan du tour de France a également été partagé au COFIL PME de janvier 2018.

Bilan du Tour de France REACH 2018



- ✓ *29 dates en France, y compris la Martinique, la Guadeloupe et la Réunion et en streaming*
- ✓ *Plus de > 1100 inscrits*
- ✓ *Environ 150 rendez-vous individuels*

Dans le cadre de cette action REACH/PME, le Helpdesk a également rédigé la première version de la plaquette SVHC et articles, brochure qui va être poursuivie en 2019.

Le Helpdesk continue son assistance directe au MTES et à la DGT, aussi bien en termes de questions reçues que d'aide aux formations inspecteurs.

Le Helpdesk est intervenu auprès de la fédération France Aluminium le 26/11 à Paris : « Actualités sur la mise en œuvre du Règlement REACH ».

3.2 PARTICIPATION AUX TRAVAUX EUROPEENS

L'Agence européenne est chargée d'animer et de coordonner les actions des États Membres en matière d'information et de s'assurer de la cohérence des actions et des réponses fournies. Pour cela, elle met en place un réseau des correspondants des Helpdesks nationaux afin d'harmoniser les procédures de travail, de résoudre des divergences de vues et d'entretenir une base de données européenne de questions et de réponses.

3.2.1 HELPNET : RESEAU DES CORRESPONDANTS HELPDESK

Le Helpdesk a participé à la réunion annuelle du réseau européen des helpdesks nationaux (HelpNet) pour REACH et CLP à l'ECHA à Helsinki les 2 et 3 octobre 2018. Il a également participé aux réunions de travail telles que :

Helpnet REACH workshop (Helsinki, 01/02/2018) : dernières recommandations avant l'échéance, et révision sur les outils de soumission (luclid cloud, reach-it)

Helpnet June phone call participation le 28 juin 2018 : retour de l'ECHA sur l'échéance du 31/05/18

Implication dans l'organisation de la formation pour les inspecteurs : « training for trainers on the enforcement of registration obligations » Réunion préparatoire (18/06, Helsinki) et participation à la formation les 3 et 4 oct. à Helsinki

Campagne européenne des Substances dangereuses sur le lieu de travail, participation au colloque en octobre 2018.

Participation en Webex au Workshop on Waste Framework Directive database organisé par l'ECHA les 22 et 23 octobre 2018 qui a fait l'objet d'un compte-rendu (DRC-18-173942-10300A)

3.2.2 HELPEX (PLATEFORME D'ÉCHANGE)

Dans le cadre du forum d'échange électronique européen pour REACH et le CLP le Helpdesk a :

- participé à l'élaboration des FAQ européennes REACH et CLP tout au long de l'année;
- porté plusieurs questions au niveau européen, certaines ayant une problématique d'interprétation des règlements : enregistrement et prise en compte du tonnage moyen les années précédant l'échéance, l'étiquetage d'un dispositif libérant de l'ozone in-situ. Classification de mélange contenant de multiples composants (UVCB) ou impuretés, statut des pré-imprégnés

Le Helpdesk a poursuivi le système de veille mis en place en 2011 sur les nouvelles questions en consultation au HelpEx, avec envoi bimensuel des questions en cours de discussion. Ceci permet d'identifier les discussions qui pourraient se tenir à la fois au niveau des autorités compétentes et des helpdesks ainsi que celles sur laquelle la France souhaite se positionner.

ANNEXE 1 : LISTE DES LETTRES D'INFORMATION

Lettre d'information du Helpdesk Reach et CLP n°148	DRC-18-163626-00603A
Lettre d'information du Helpdesk Reach et CLP n°149	DRC-18-173942-01621A
Lettre d'information du Helpdesk Reach et CLP n°150 – N° spécial J-100	DRC-18-173942-01638A
Lettre d'information du Helpdesk Reach et CLP n°151	DRC-18-173942-01955A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°152	DRC-18-173942-01955A
Lettre d'information du Helpdesk Reach et CLP n°153	DRC-18-173942-03156A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°154	DRC-18-173942-03156A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°155	DRC -18-173942-04239A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°156	DRC-18-173942-04717A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°157 – n° spécial post 31/05/18	DRC-18-173942-05284A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°158	DRC-18-173942-05721A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°159	DRC-18-173942-06847A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°160 (Déchets)	DRC-18-173942-07205A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°161 (Nanos)	DRC-18-173942-07918A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°162	DRC-18-173942-08345A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°163	DRC-18-173942-09408A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°164	DRC-18-173942-10437A
Lettre d'information du Helpdesk REACH et CLP n°165	DRC-18-173942-11312A

ANNEXE 2 : TRYPTIQUE CARTES POSTALES DU HELPDESK REACH 2018



Carte #1 – recto



Carte #2 – recto



Carte #3 – recto



Carte #1,2,3 – verso