



(ID Modèle = 454913)

Ineris - 201118 - 2704993 - v1.0

23/02/2021

**Rapport d'activité 2020 - Service National d'Assistance Réglementaire sur le règlement (CE) N° 1272/2008 (CLP) et le règlement (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 2020 au Ministère de la Transition Ecologique (MTE)**

## **PRÉAMBULE**

Le présent document a été réalisé au titre de la mission d'appui aux pouvoirs publics confiée à l'Ineris, en vertu des dispositions de l'article R131-36 du Code de l'environnement.

La responsabilité de l'Ineris ne peut pas être engagée, directement ou indirectement, du fait d'inexactitudes, d'omissions ou d'erreurs ou tous faits équivalents relatifs aux informations utilisées.

L'exactitude de ce document doit être appréciée en fonction des connaissances disponibles et objectives et, le cas échéant, de la réglementation en vigueur à la date d'établissement du document. Par conséquent, l'Ineris ne peut pas être tenu responsable en raison de l'évolution de ces éléments postérieurement à cette date. La mission ne comporte aucune obligation pour l'Ineris d'actualiser ce document après cette date.

Au vu de ses missions qui lui incombent, l'Ineris, n'est pas décideur. Les avis, recommandations, préconisations ou équivalents qui seraient proposés par l'Ineris dans le cadre des missions qui lui sont confiées, ont uniquement pour objectif de conseiller le décideur dans sa prise de décision. Par conséquent, la responsabilité de l'Ineris ne peut pas se substituer à celle du décideur qui est donc notamment seul responsable des interprétations qu'il pourrait réaliser sur la base de ce document. Tout destinataire du document utilisera les résultats qui y sont inclus intégralement ou sinon de manière objective. L'utilisation du document sous forme d'extraits ou de notes de synthèse s'effectuera également sous la seule et entière responsabilité de ce destinataire. Il en est de même pour toute autre modification qui y serait apportée. L'Ineris dégage également toute responsabilité pour chaque utilisation du document en dehors de l'objet de la mission.

Nom de la Direction en charge du rapport : Direction Milieux et Impacts sur le Vivant

Rédaction : DUFFORT Gaele - HAYAUD Nathalie - COPIN Stephanie

Vérification : ANDRES Sandrine

Approbation : Document approuvé le 23/02/2021 par MORIN ANNE

## Table des matières

1	Moyens d'information : actualisation des sites internet, lettre d'information et documents .....	4
1.1	Fréquentation des sites internet .....	4
1.2	Mise en ligne des actualités.....	5
1.3	Focus.....	5
1.4	Lettre d'information.....	5
1.5	Brochures et documents réalisés .....	6
2	Mission d'assistance.....	6
2.1	Traitement des questions écrites.....	6
2.2	Accueil téléphonique (n° Indigo : 0820 20 18 16).....	9
3	Développement d'actions avec un réseau national et européen de partenaires.....	10
3.1	Actions avec un réseau national de partenaires.....	10
3.2	Participation aux travaux européens .....	10
3.2.1	HelpNet : réseau des correspondants Helpdesk .....	10
3.2.2	HelpEx (plateforme d'échange) .....	11
	Annexe 1 : Liste des lettres d'information.....	12

## Résumé

Ce rapport rend compte des travaux de l'INERIS en 2020 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, CLP-info et POP-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 trois règlements en bénéficiant d'un module commun d'interrogation pour REACH, CLP ou POP, 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 les SVHC et les articles, sur les centres antipoison, la mise en ligne de nouvelles brochures, la mise à jour de documents de l'ECHA, etc.

#### 1.1 Fréquentation des sites internet

Le bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2020 est présenté par le Tableau 1.

Tableau 1 : Bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2020 (Google analytics®, sans flux Ineris)

	Nombre d'utilisateurs	Nombre de sessions	Nombre de pages vues
<b>REACH</b>	44 894	68243	117938
<b>CLP</b>	17 598	30328	53203
<b>POP</b>	2067	3422	5267
<b>Portail</b>	2881	4687	13636
<b>Total</b>	<b>22546</b>	<b>106680</b>	<b>190044</b>

La fréquentation mensuelle des sites en nombre de visites totales est rapportée sur la Figure 1 pour chacun des sites [www.reach-info.fr](http://www.reach-info.fr), [www.clp-info.fr](http://www.clp-info.fr), [www.pop-info.fr](http://www.pop-info.fr) et présente le total de ces 3 sites, y compris la page du portail.

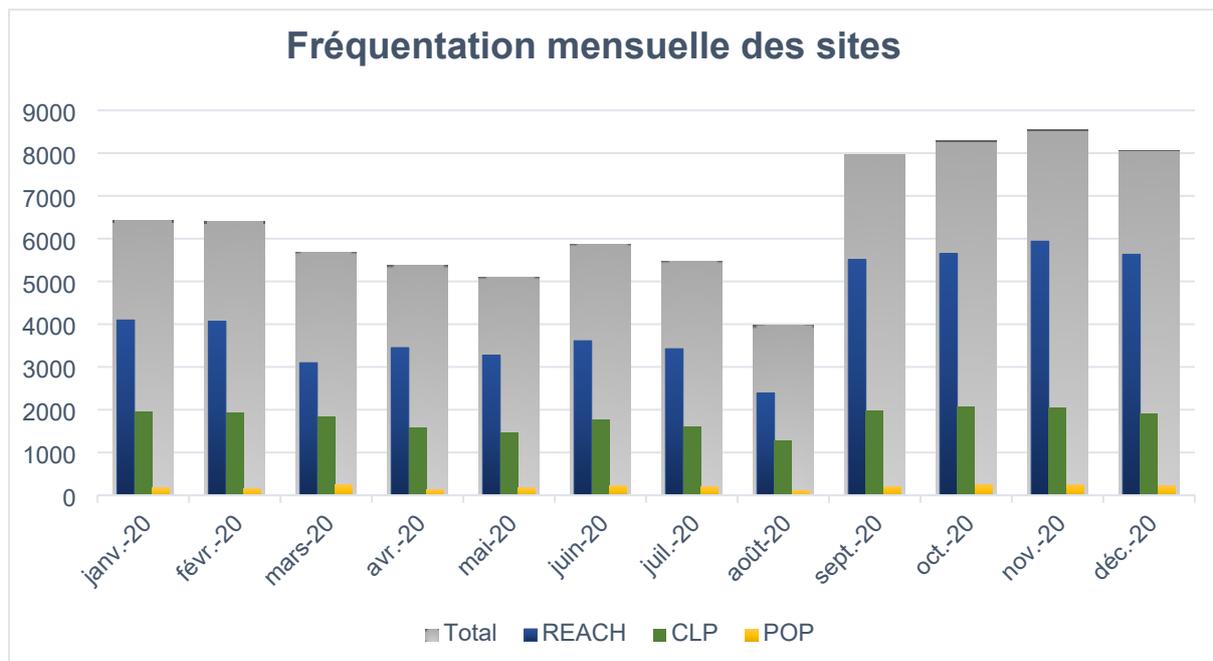


Figure 1 : Fréquentation mensuelle des sites du Helpdesk

Pour le site reach-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels, ca. 4200 visiteurs différents en moyenne par mois), montre des variations sur l'année avec une augmentation marquée sur les 4 derniers mois, qui correspondent à un record de fréquentation sur ces 3 dernières années. Il en est de même pour le site clp-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels étant d'environ 1910.

Les pages d'accueil qui affichent les actualités et les règlements sont toujours les plus consultées pour les 3 sites reach-info, clp-info et pop-info.

Pour le site REACH, les pages les plus consultées sont par ordre de fréquentation décroissante, celle sur les SVHC, les restrictions, les consultations sur l'autorisation puis les guides et brochures.

Pour le site CLP, les sections portant sur les guides et brochures et les ATP restent les plus regardées, ainsi que le focus sur les Centres antipoison.

## 1.2 Mise en ligne des actualités

En 2020, les rubriques "nouveau" des sites REACH et CLP ont été alimentées avec 44 informations provenant de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de la Commission européenne ou des Ministères (22 pour le site REACH, et 22 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 à 15 pour le règlement REACH et 8 pour le règlement CLP. On soulignera notamment la mise en ligne d'un focus sur 'SCIP, notification des SVHC dans les articles' en lien avec l'article 33 de REACH, la mise à jour régulière des focus « SVHC et Articles », et « Life AskREACH ».

## 1.4 Lettre d'information

En 2020, la fréquence de diffusion de la lettre d'information sur REACH et CLP est devenue mensuelle. 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 2020, onze lettres d'information ont été rédigées/diffusées/publiées à environ 2700 abonnés (2712 abonnés au 15/01/2021) (Liste des numéros publiés en annexe 1).

## 1.5 Brochures et documents réalisés

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.

## 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](http://www.reach-info.fr) et [www.clp-info.fr](http://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 2020, le Helpdesk a reçu 2 032 questions, posées soit par écrit par l'intermédiaire du formulaire en ligne soit par assistance téléphonique pour les 2 règlements REACH et CLP (vs 2 274 en 2019). On note de faibles consultations de mars à mai, habituellement des mois d'activité soutenue, ce qui peut être associé à la situation sanitaire. La période de septembre à décembre, en revanche, montre plus d'activité en 2020 (872 questions) que la même période en 2019 (763 questions).

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

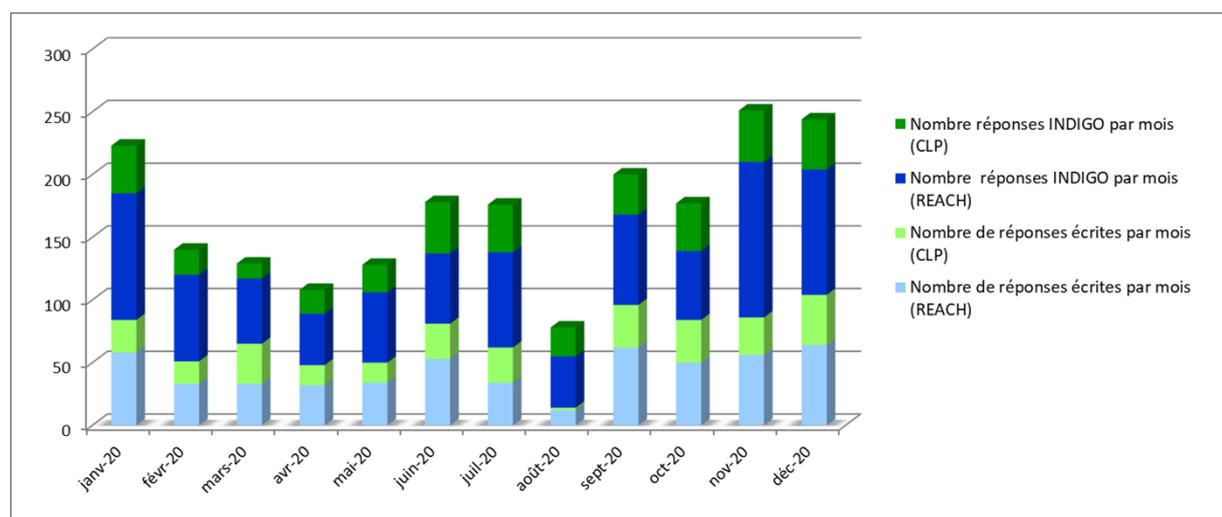


Figure 2 : Nombre de questions traitées par le Helpdesk par formulaire électronique ou par assistance téléphonique portant sur les règlements REACH ou CLP en 2020

### 2.1 Traitement des questions écrites

Au cours de l'année 2020, **436 formulaires d'interrogation en ligne** ont été reçus contre 442 en 2019 (Figure 3), c'est-à-dire des chiffres sensiblement équivalents. La distribution mensuelle des formulaires reçus évolue néanmoins de façon différente, avec un peu moins de questions reçues au premier semestre (possiblement en raison de la crise sanitaire, visible en particulier en mars et avril), et au contraire un nombre de questionnaires reçus plus important qu'en 2019 au second semestre.

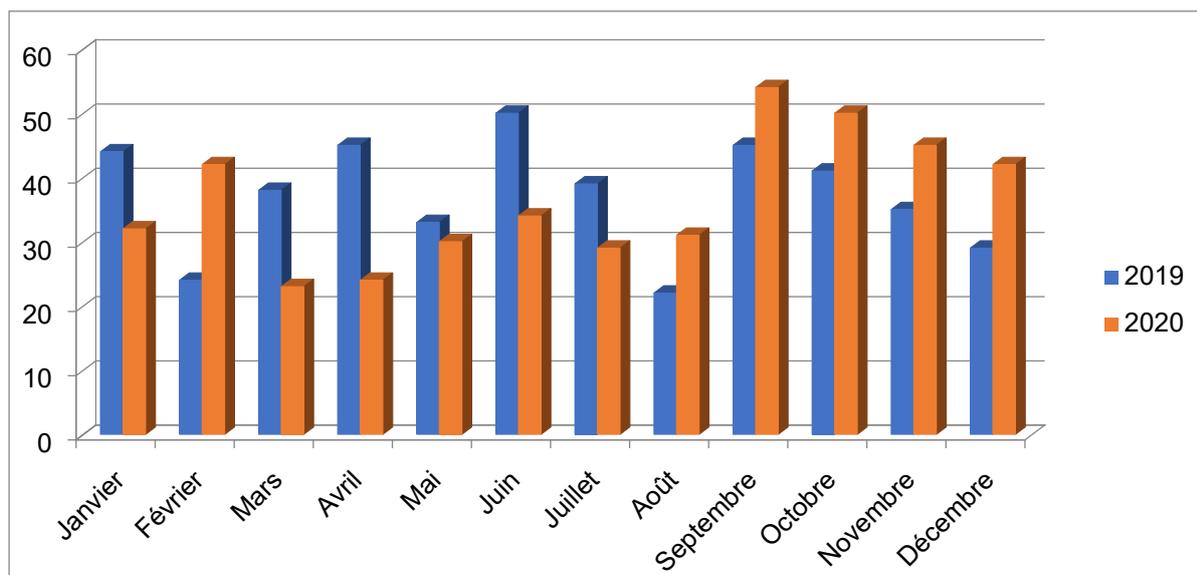
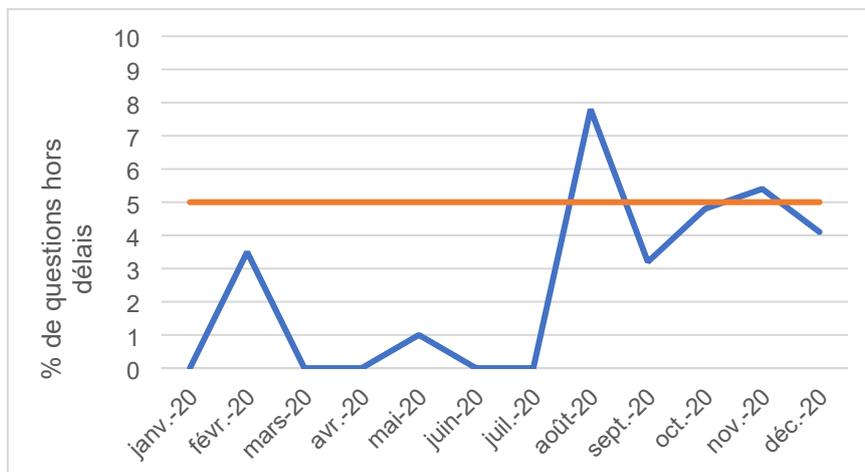


Figure 3 : Nombre de formulaires électroniques reçus portant sur les règlements REACH ou CLP en 2019 et 2020

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 la complexité des questions, les demandeurs ayant maintenant un niveau de connaissance élevé des procédures. L'objectif de maintenir ce pourcentage en deçà de 5 % a été globalement atteint tout au long de l'année 2020, excepté au retour des congés d'été suite au pic d'activité observé en fin d'année.



Quelques questions plus complexes et/ou avec un enjeu politique sont, quant à elles, transmises à la DGT et/ou au MTE, 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 renvoyées vers l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA) ou avec l'implication des ministères, vers la Commission européenne, via différents groupes de travail.

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, et de la cohérence des réponses fournies par l'ECHA et la France.

Les questions reçues viennent essentiellement de France (89,6 % du total), les autres proviennent d'Europe (par ordre décroissant : Belgique et Allemagne, Espagne, Monaco) et du reste du monde (Russie, Canada, Nouvelle-Zélande ...).

En France, les questions proviennent de l'ensemble des régions, avec une prédominance de l'Île de France et de la région Rhône-Alpes. La

Figure 4 présente les parts principales des régions ayant posé une question au Helpdesk. Des questions ont été reçues également de la Réunion.

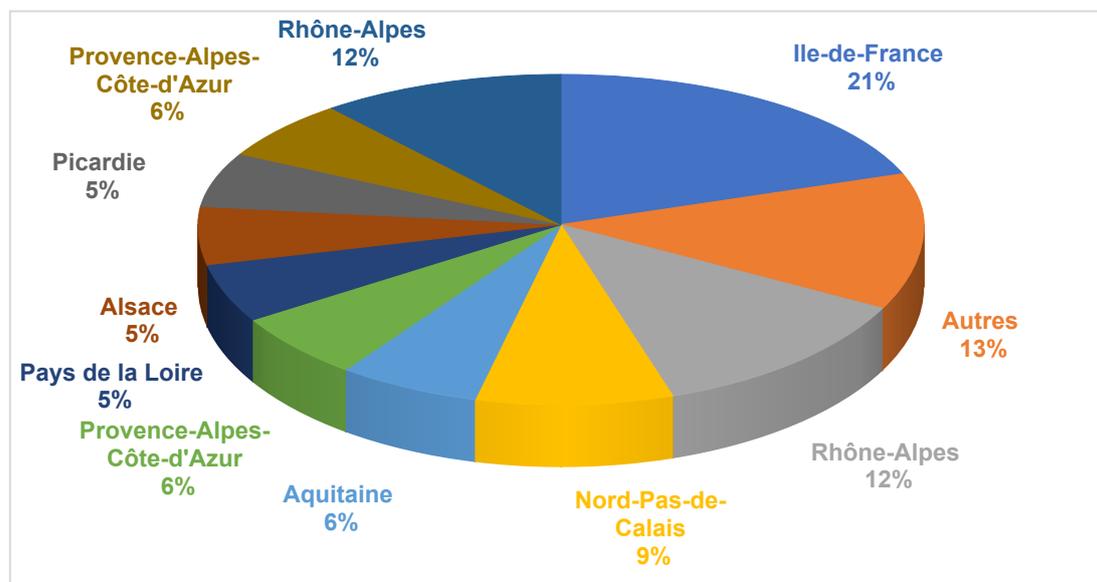


Figure 4 : Principales origines des questions écrites reçues par le Helpdesk par région

Le Tableau 2 reporte les principaux secteurs d'activité ayant interrogé le Helpdesk. On note toujours une nette prédominance de l'industrie chimique, suivie en 2020 par les industries de l'aérospatiale et de la cosmétique.

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

Secteur d'activité	%
Produits chimiques	36,70
Autre	25,92
Aérospatiale	5,73
Produits cosmétiques	4,59
Industrie automobile	4,13
Dispositifs médicaux	2,75
Industries de la défense	2,75
Equipements mécaniques	2,06
Matériel électrique	1,83
Construction	1,61
Biotechnologie	1,38
Industrie maritimes	1,38

La proportion de petites et moyennes entreprises ayant interrogé le Helpdesk est présentée sur la Figure 5. On note toujours une prédominance des entreprises de plus de 250 salariés, mais les demandes provenant des petites (< 50 salariés) et microentreprises (< 10 salariés) continuent d'être bien représentées.

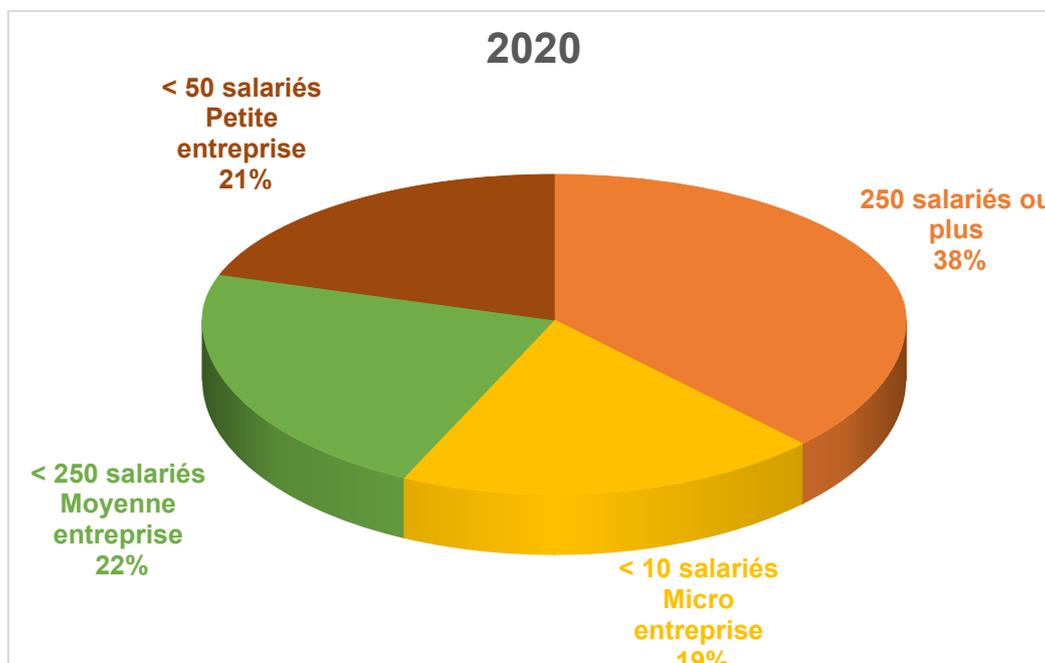


Figure 5 : Taille des entreprises ayant interrogé le Helpdesk par écrit en 2020 (sur la base de leur déclaration sur le site du Helpdesk)

## 2.2 Accueil téléphonique (n° Indigo : 0820 20 18 16)

L'accueil téléphonique est assuré de 9h à 12h, les lundis, mardis, jeudis et vendredis sauf cas exceptionnel. Le numéro Indigo est accessible sans restriction géographique.

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 6 ci-dessous.

La proportion de questions portant sur REACH est toujours plus importante que pour CLP néanmoins les questions CLP sont plus présentes au second semestre du fait de l'échéance de notification aux centres antipoison. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1207 (1380 en 2019), dont 843 pour REACH et 364 pour CLP. A noter que la proportion de questions sur le CLP a continué d'augmenter en 2020 (30 % contre 26 % en 2019).

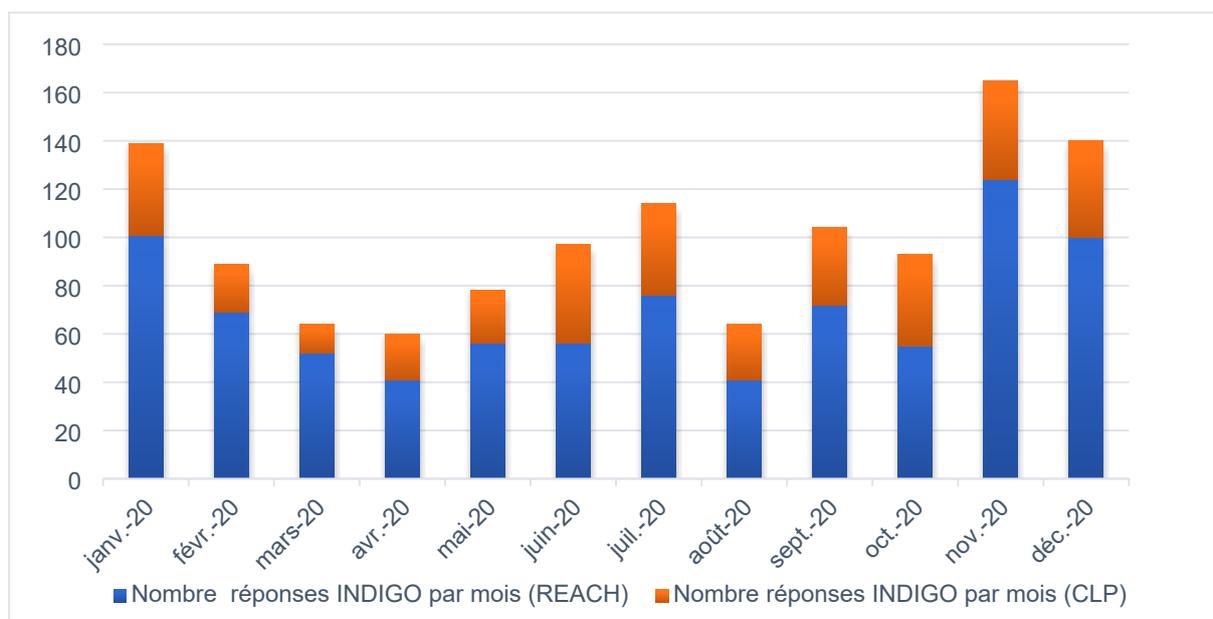


Figure 6 : Nombre de questions reçues sur les règlements REACH ou CLP en 2020. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1207, dont 843 pour REACH et 364 pour CLP. Chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes en moyenne

### 3 Développement d'actions avec un réseau national et européen de partenaires

#### 3.1 Actions avec un réseau national de partenaires

En 2020, le plan d'accompagnement des PME du MTE a été réactivé. Une première réunion en mars a dû être annulée du fait de la crise sanitaire. Une réunion a eu lieu en visioconférence le 10/12/2020 portant sur REACH (actualités dont Brexit).

Le Helpdesk continue son assistance directe auprès des inspecteurs aussi bien en termes de questions reçues que d'aide aux formations inspecteurs.

#### 3.2 Participation aux travaux européens

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 : réseau des correspondants Helpdesk

Le Helpdesk a participé à la réunion annuelle du réseau européen des Helpdesks nationaux (HelpNet) pour REACH et CLP en webex le 26 octobre 2020. Il a également participé aux réunions de travail telles que :

- Helpnet CLP workshop (webex 28/10/2020) : Les actualités réglementaires sur l'annexe VIII, second amendement, les guides de l'ECHA pour la notification, classifications harmonisées en cours d'évaluation
- Helpnet REACH workshop (webex 29/10/2020) : Actualités de la Commission européenne (autorisation) et actualités de l'ECHA avec un focus spécial sur les nanos
- Helpnet CLP Workshop (webex 25/05/2020) sur le format harmonisé - Annexe VIII
- Helpnet REACH Workshop (webex 26/05/2020) sur le suivi des SVHC dans les articles au sein de la chaîne d'approvisionnement, avec le lien vers la base de données SCIP

### 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 des questions au niveau européen, ayant une problématique d'interprétation des règlements : classification des mélanges en vrac destinés à un usage cosmétique, autorisation et utilisation d'un mélange contenant une impureté à plus de 0,1%

Le Helpdesk a poursuivi le système de veille 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 lesquelles la France souhaite se positionner.

## Annexe 1 : Liste des lettres d'information

<i>Lettre d'information n°179</i>	DRC-20-201118-00432A
<i>Lettre d'information n°180</i>	DRC-20-201118-00877A
<i>Lettre d'information n°181</i>	DRC-20-201118-01256A
<i>Lettre d'information n°182</i>	ID 2170478
<i>Lettre d'information n°183</i>	ID 2198831
<i>Lettre d'information n°184</i>	ID 2254267
<i>Lettre d'information n°185</i>	ID 2313608
<i>Lettre d'information n°186</i>	ID 2313608
<i>Lettre d'information n°187</i>	ID 2443742
<i>Lettre d'information n°188</i>	ID 2515716
<i>Lettre d'information n°189</i>	ID 2545362

