

RAPPORT D'ÉTUDE
DRC-15-142169-01907A

02/02/2015

**RAPPORT D'ACTIVITÉ AU 31/12/2014 DU
SERVICE NATIONAL D'ASSISTANCE
RÉGLEMENTAIRE SUR LE RÈGLEMENT
(CE) N° 1272/2008 (CLP) ET LE
RÈGLEMENT (CE) N° 1907/2006 (REACH)**

INERIS

maîtriser le risque |
pour un développement durable |

**RAPPORT D'ACTIVITÉ AU 31/12/2014 DU 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 2014 au Ministère de l'Écologie, du Développement
Durable, et de l'Énergie(MEDDE)**

Verneuil-En-Halatte, Oise

Client : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé
Ministère de l'Écologie, du Développement Durable, et de l'Énergie

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

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. ANDRES	S. ANDRES	E. THYBAUD
Qualité	Responsable 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	8
1.3 Focus.....	8
1.4 Lettre d'information	8
1.5 Brochures et documents réalisés	9
2 MISSION D'ASSISTANCE	9
2.1 Traitement des questions écrites	10
2.2 Accueil téléphonique (n°Indigo 0820 20 18 16).....	13
3 DÉVELOPPEMENT D' ACTIONS AVEC UN RÉSEAU NATIONAL ET EUROPÉEN 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

Ce rapport rend compte des travaux de l'INERIS en 2014 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. En janvier 2014, les nouveaux sites internet REACH INFO et CLP INFO ont été mis en production, rassemblés à travers un portail unique (<http://helpdesk-reach-clp.ineris.fr/>). Il convient de souligner plus particulièrement :

- la création d'un portail unique permettant à l'utilisateur de s'orienter dans les différentes réglementations, de poser des questions sur les deux règlements en bénéficiant un module commun d'interrogation pour REACH et CLP, et d'avoir un accès aux lettres d'information ;
- la création d'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 ;
- la création de filtres sur la section guides et brochures, pour une recherche et un affichage améliorés.

Le helpdesk a également en charge l'alimentation des sites et la mise à jour régulière des pages existantes avec une attention particulière aux rubriques « Nouveautés » et « A noter », la mise en ligne de nouvelles brochures, de webinars (action Reach-PME), de mises à jour de documents de l'ECHA, etc...

1.1 FRÉQUENTATION DES SITES INTERNET

La fréquentation mensuelle des sites en nombre de visites totales et en nombre de visiteurs différents est rapportée sur la Figure 1 pour le site www.reach-info.fr et la Figure 2 pour le site www.clp-info.fr. Il est à noter que les faibles consultations du site en janvier et août s'expliquent respectivement par la mise en production du site en janvier, conduisant à des enregistrements partiels, et un défaut d'enregistrement logiciel sur les 3 dernières semaines d'août. Les moyennes calculées ci-après l'ont été sur 10 mois, excluant les mois de janvier et août.

Pour le site reach-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels différents a significativement augmenté par rapport à 2013 (ca. 3300 contre 1900 visiteurs différents par mois soit environ +40%) mais le nombre de visite par internaute est resté constant. Pour le site clp-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels continue d'augmenter (+6%). Le nombre de visite par internaute est resté stable (1,6 visites en moyenne).

Les pages d'accueil qui affichent les actualités restent les plus consultées pour les 2 sites reach-info et clp-info. Pour le site REACH, ce sont ensuite les pages proposant les questions/réponses (ou « FAQ ») qui sont le plus fréquentées alors que pour CLP, il s'agit de la section portant sur la classification harmonisée. Le plus souvent, les internautes atteignent le site du helpdesk à partir d'un moteur de recherche de type Google© ou Yahoo!©. Les redirections proviennent du site de la page dédiée aux helpdesks nationaux de l'ECHA¹, du site du MEDDE² ou de la DGT³, d'autres sites publics (e.g. DGCIS, Douanes) mais aussi de CCI, de sites privés (industries, associations professionnelles) ou de sites d'information.

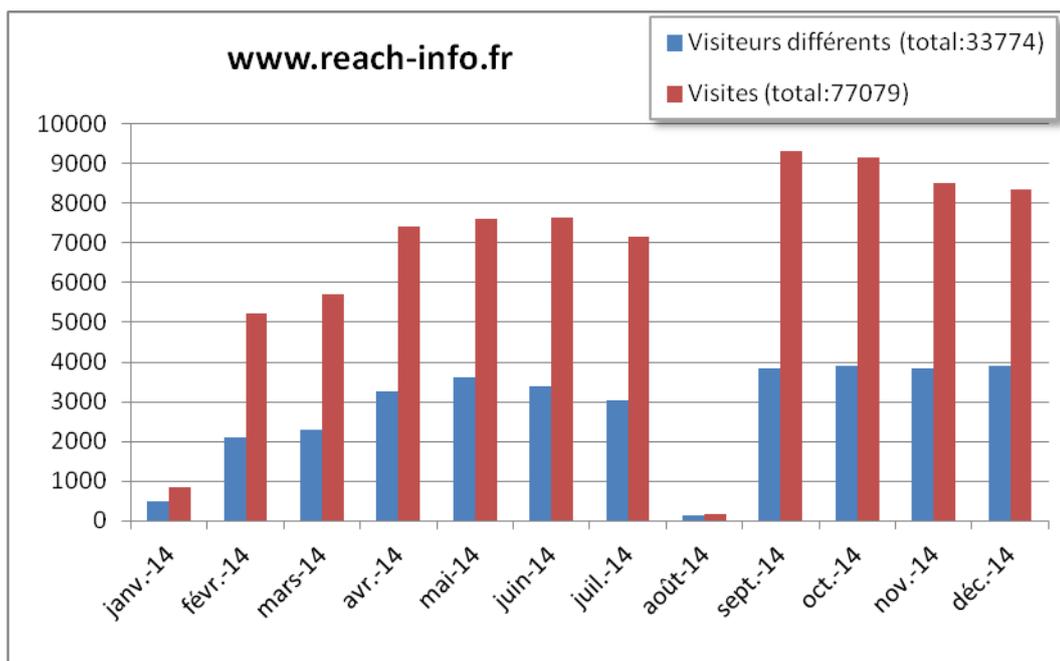


Figure 1 : fréquentation mensuelle du site REACH-info.fr en nombre de visites et en nombre de visiteurs différents (2,3 visites par visiteur en moyenne).

¹ <http://echa.europa.eu/web/guest/support/helpdesks/national-helpdesks/list-of-national-helpdesks>

² <http://www.developpement-durable.gouv.fr/REACH,30375.html>

³ <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Risques-chimiques-REACH.html>

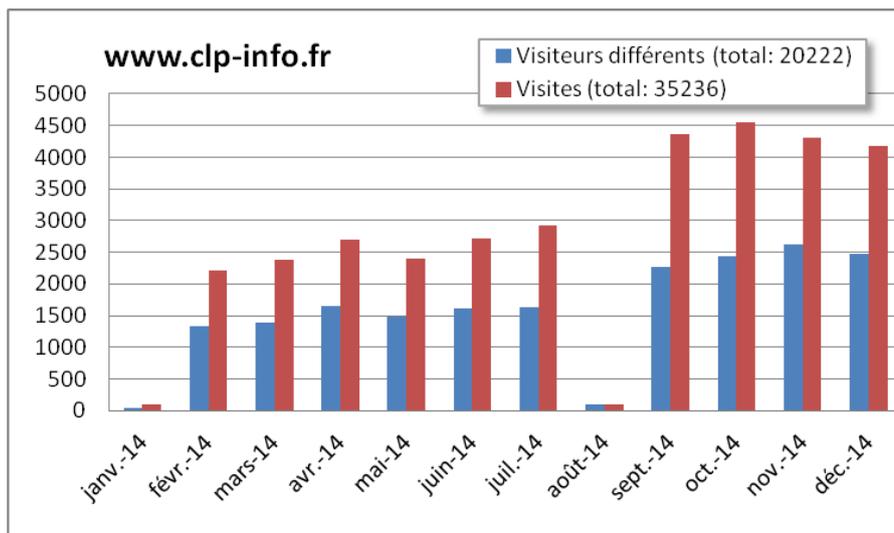


Figure 2 : fréquentation mensuelle du site clp-info.fr en nombre de visites et en nombre de visiteurs différents (1,6 visites par visiteur)

1.2 MISE EN LIGNE DES ACTUALITÉS

En 2014, les rubriques "nouveau" des sites REACH et CLP ont été alimentées avec ca. 70 informations provenant de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de la Commission européenne ou des Ministères (ca. 40 pour le site REACH, et ca. 30 pour le site CLP).

1.3 Focus

Le nombre de focus sur des points particuliers des 2 règlements s'élève à 10 pour le règlement REACH et 9 pour le règlement CLP. On soulignera notamment la réalisation ou la mise à jour des focus « SVHC et articles », « Autorisation » « REACH 2018 » ou « CLP 2015 » visant à rassembler les principales informations sur un sujet spécifique d'actualité.

1.4 LETTRE D'INFORMATION

Depuis avril 2010 le Helpdesk diffuse une lettre d'information sur REACH et CLP tous les 15 jours sauf aléa du calendrier. 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.

Dix-sept lettres d'information ont été rédigées/diffusées/publiées à plus de 2000 abonnés (2393 abonnés au 31/12/2014) (Liste de N° publiés en annexe 1).

La lettre d'information a permis la diffusion d'actualités régulières ainsi que la publication de 5 FAQ sur le CLP jugées particulièrement pertinentes en raison des questions reçues des opérateurs (téléphone/formulaires). Depuis sa première diffusion, en avril 2010, la lettre d'information a permis de diffuser un total de 66 FAQ (30 CLP / 31 REACH).

On notera la publication de la 100^{ème} lettre d'information qui a bénéficié d'un éditorial conjoint des Ministères du Travail et de l'Environnement.

1.5 BROCHURES ET DOCUMENTS RÉALISÉS

Les questions reçues tant par téléphone, par courrier électronique que lors des interventions orientent les thèmes des documents réalisés par le Helpdesk. Néanmoins, sur cet aspect, les focus et la lettre d'information au moyen des FAQ sont privilégiés, les FAQ étant parallèlement mises en ligne sur les sites internet. On notera dans les documents produits la traduction et mise en ligne d'une brochure TPE/PME : « comment me situer et justifier de mon statut ? » et l'élaboration et mise en ligne d'une FAQ sur les Huiles essentielles.

Le Helpdesk a réalisé la traduction du guide à destination des fournisseurs d'articles (approche alternative soutenue par la France), publié un document sur les demandes d'autorisation « mode d'emploi », des courriers type ainsi qu'une check-list visant à aider les PME pour le choix d'un consultant. Le helpdesk finalise également une brochure sur les FDS et mélanges ainsi qu'un document sur le règlement POP.

Le helpdesk par ailleurs travaille à l'élaboration de documents dans le cadre de l'action REACH-PME. Dans le cadre de cette action, le choix des sujets est collégial et les questions reçues par le helpdesk sont prises en compte. Les documents élaborés dans le cadre de l'action REACH-PME sont cités dans le paragraphe correspondant (3.1.2).

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 2014, le Helpdesk a reçu 1983 questions posées soit par écrit par l'intermédiaire du formulaire en ligne soit par assistance téléphonique pour les 2 règlements REACH et CLP, soit un nombre très légèrement supérieur à celui de 2013.

Le détail mensuel du nombre de questions traitées est donné par la Figure 3.

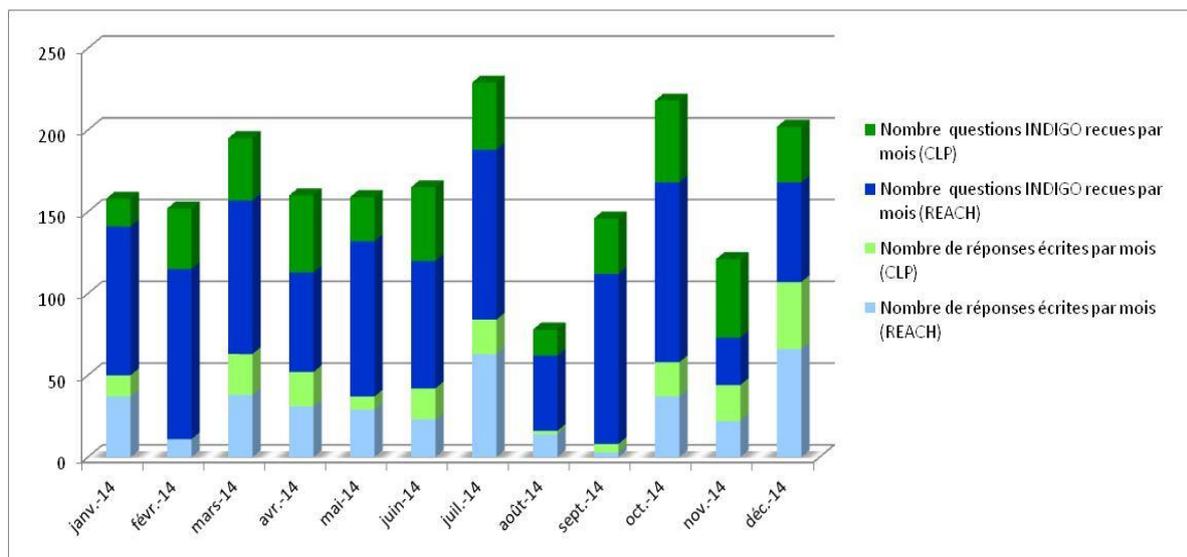


Figure 3 : nombre de questions traitées par le Helpdesk par formulaire électronique ou par assistance téléphonique portant sur les règlements REACH ou CLP en 2014.

2.1 TRAITEMENT DES QUESTIONS ÉCRITES

Au cours de l'année 2014, **356 formulaires d'interrogation en ligne** ont été reçus de façon relativement constante sur l'année (hors mois d'août). Le nombre de formulaires reçus en 2014 est équivalent au nombre reçus durant l'année 2013 (350) (Figure 4).

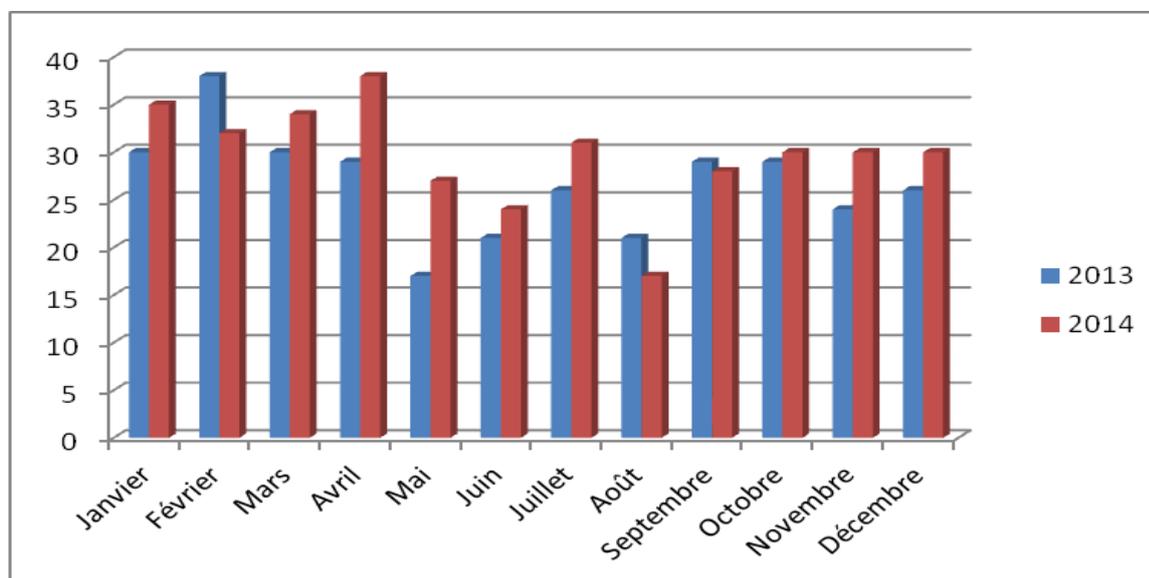


Figure 4 : nombre de questions reçues par formulaires électroniques portant sur les règlements REACH ou CLP en 2013 et 2014.

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 5. L'objectif de maintenir ce pourcentage en deçà de 5% a été atteint en fin d'année.

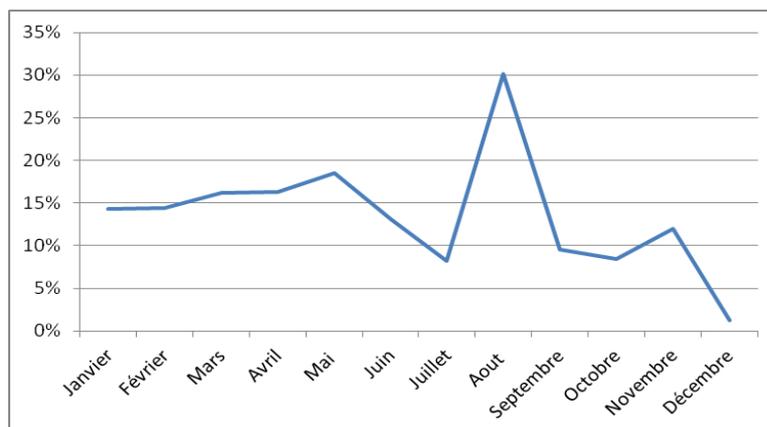


Figure 5 : pourcentage de questions auxquelles une réponse a été apportée au-delà d'un délai de 15 jours

Quelques questions plus complexes et/ou avec un enjeu politique (par exemple, approche sur le seuil des 0,1% dans les articles ou publicité) sont, quant à elles, transmises à la DGT et/ou au MEDDE, 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.

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 (77% du total), les autres proviennent d'Europe (par ordre décroissant : Belgique, Italie, Allemagne, Luxembourg, Finlande, Pays-Bas), d'Afrique (Tunisie, Sénégal), et du reste du monde (Etats-Unis, Japon).

En France, les questions proviennent de l'ensemble des régions, avec une prédominance de l'Île de France. La Figure 6 présente les parts principales des régions ayant posé une question au helpdesk.

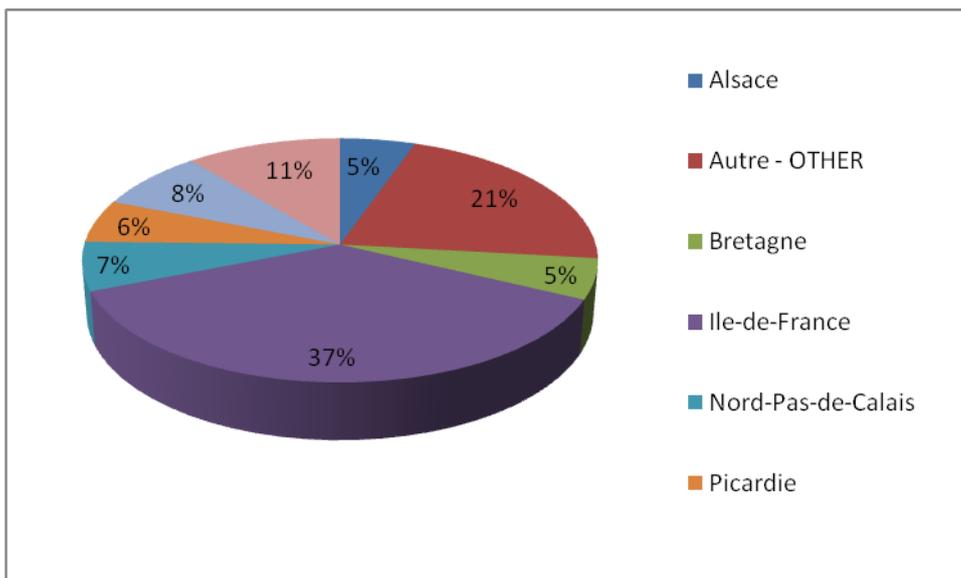


Figure 6 : Principales origines des questions posées au helpdesk par région.

Le Tableau 1 reporte les principaux secteurs d'activité ayant interrogé le helpdesk. On note toujours une nette prédominance de l'industrie chimique.

Tableau 1 : 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	40
Autre	28
Industries ferroviaires et autres moyens de transport guidés	10
Produits cosmétiques	5
Dispositifs médicaux	2
Industrie automobile	2
Industrie alimentaire	1
Industries de la défense	1
Industrie de la sécurité/recherche sur la sécurité	1
Industrie/recherche spatiale	1

La proportion de petites et moyennes entreprises ayant interrogé le helpdesk est présentée sur la Figure 7. On note toujours une prédominance des entreprises de plus de 250 salariés, suivie par les entreprises de taille moyenne, avec enfin une représentation équivalente des petites et microentreprises. Il peut être souligné que la répartition varie peu par rapport aux années précédentes.

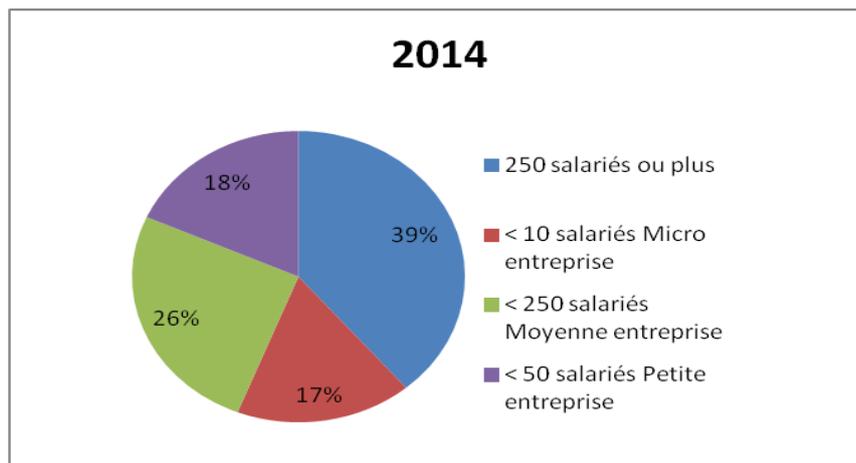


Figure 7 : Taille des entreprises ayant interrogé le helpdesk en 2014 (sur la base de leur déclaration sur le site du helpdesk)

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

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

On note au cours du temps que les questions deviennent plus complexes. En effet, 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).

Au cours de l'année 2014, le nombre d'appels a légèrement diminué par rapport à l'année 2013 (852 appels contre 905 pour l'année 2013). Les appels concernant REACH (558) restent les plus nombreux par rapport aux appels concernant le CLP (294), mais la part représentée par les appels sur CLP a notablement augmenté (34.5% en 2014 contre 15% en 2013). A noter une variation au cours de l'année : les questions en lien avec le CLP ont légèrement augmenté au cours des 3 derniers mois. Le détail mensuel est présenté sur la Figure 8.

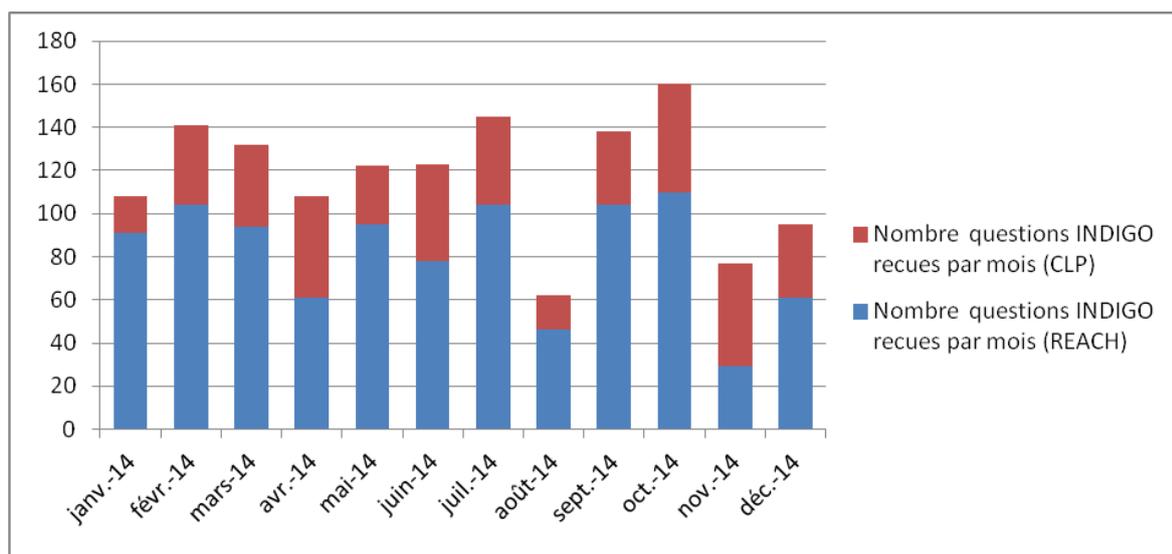


Figure 8 : nombre de questions reçues portant sur les règlements REACH ou CLP en 2014. Chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes en moyenne.

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, néanmoins les questions CLP peuvent également s'avérer plus longues que les années précédentes en raison des questions sur les mélanges.

3 DÉVELOPPEMENT D' ACTIONS AVEC UN RÉSEAU NATIONAL ET EUROPÉEN DE PARTENAIRES

3.1 ACTIONS AVEC UN RÉSEAU NATIONAL DE PARTENAIRES

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

Dans le cadre de l'action REACH/PME, le Helpdesk a collaboré avec les COPIL sur l'élaboration et la relecture :

- Elaboration, relecture et validation, en collaboration avec la direction de la communication du MEDDE d'un flyer pour la sensibilisation sur l'échéance du CLP 2015 ;
- Des courriers types pour les entreprises (sélection et ajustement)

Dans le cadre l'action REACH/PME, le Helpdesk est intervenu auprès du SNCP sur FDS et CLP - 13/06/14 et a réalisé 2 Webinars sur REACH pour l'association COSMED les 20/05/14 et 10/06/14.

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 à l'ECHA à Helsinki les 1^{er} et 2 avril 2014. Il s'agissait de la première réunion du HelpNet intégrant les biocides. Des échanges avec l'ANSES et la DGPR ont eu lieu en amont sur l'organisation du HelpNet après l'inclusion des biocides.

En complément de la réunion du HelpNet, l'ECHA a organisé un Workshop sur REACH le 3 avril 2014 et un workshop sur CLP le 17 septembre 2014. Ce dernier s'est tenu à la suite du Workshop *on the safe use of chemicals* organisé par la Commission européenne (17 septembre 2014). Ces réunions ont fait l'objet de compte-rendu identifiant les points clés essentiels pour l'activité du helpdesk (compte-rendu DRC-14-142168-04530A).

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 7.0 (17 FAQ) et CLP 6.0 (7 FAQ) ; chacune fait l'objet de 2 phases de commentaires ;
- porté plusieurs questions au niveau européen, certaines ayant une problématique d'interprétation récurrente des règlements : intermédiaires recyclés, exemption d'autorisation, FDS des mélanges étiquetés (EUH210), CLP et TMD et quantités limitées, processus d'évaluation des dossiers de l'ECHA et la prise de contact LR/MR, exemption pour les mélanges ioniques, article 48 du CLP.

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 N° 86 - DRC-13-133190-12295A
Lettre d'information N° 87 - DRC-14-142169-01300A
Lettre d'information N° 88 - DRC-14-142169-02274A
Lettre d'information N° 89 - DRC-14-142169-03121A
Lettre d'information N° 90 - DRC-14-142169-03741A
Lettre d'information N° 91 - DRC-14-142169-04503A
Lettre d'information N° 92 - DRC-14-142169-05328A
Lettre d'information N° 93 - DRC-14-142169-06067A
Lettre d'information N° 94 - DRC-14-142169-07030A
Lettre d'information N° 94 - DRC-14-142169-07141A
Lettre d'information N° 96 - DRC-14-142169-07940A
Lettre d'information N° 97 - DRC-14-142169-08490A
Lettre d'information N° 98 - DRC-14-142169-08917A
Lettre d'information N° 99 - DRC-14-142169-09459A
Lettre d'information N° 100 - DRC-14-142168-10738A
Lettre d'information N° 101 - DRC-14-142169-11401A
Lettre d'information N° 102 - DRC-14-142169-12971A