



(ID Modèle = 454913)

Ineris - 201118 - 2435454 - v1.0

26/10/2020

**Rapport d'activité 2019 - 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**

## **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 des Risques Chroniques

Rédaction : COPIN STEPHANIE; DUFFORT GAELLE ; HAYAUD NATHALIE

Vérification : ANDRES SANDRINE

Approbation : Document approuvé le 26/10/2020 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

## Listes des tableaux

Tableau 1 : Bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2019 (Google analytics®, sans flux Ineris).....	4
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) .....	8

## Liste des figures

Figure 1 : Fréquentation mensuelle des sites du Helpdesk.....	5
Figure 2 : nombre de questions traitées par le Helpdesk par formulaire électronique ou par assistance téléphonique portant sur les règlements REACH ou CLP en 2019.....	6
Figure 3 : nombre de formulaires électroniques reçus portant sur les règlements REACH ou CLP en 2018 et 2019.....	7
Figure 4 : Principales origines des questions écrites reçues par le Helpdesk par région (régions ayant posté au moins 5 formulaires) .....	8
Figure 5 : Taille des entreprises ayant interrogé le Helpdesk par écrit en 2019 (sur la base de leur déclaration sur le site du Helpdesk) .....	9
Figure 6 : nombre de questions reçues sur les règlements REACH ou CLP en 2019. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1380, dont 1021 pour REACH et 359 pour CLP. Chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes en moyenne.....	10

Ce rapport rend compte des travaux de l'INERIS en 2019 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 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 2019 est présenté par le Tableau 1.

*Tableau 1 : Bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2019 (Google analytics©, sans flux Ineris)*

	Nombre d'utilisateurs	Nombre de session	Nombre de pages vues
<b>REACH</b>	42 838	68 568	126 134
<b>CLP</b>	19 328	31 829	55 476
<b>POP</b>	2 192	3 377	6 885
<b>Portail</b>	2 536	4 200	17 625
<b>Total</b>	<b>66 894</b>	<b>107 974</b>	<b>206 120</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.

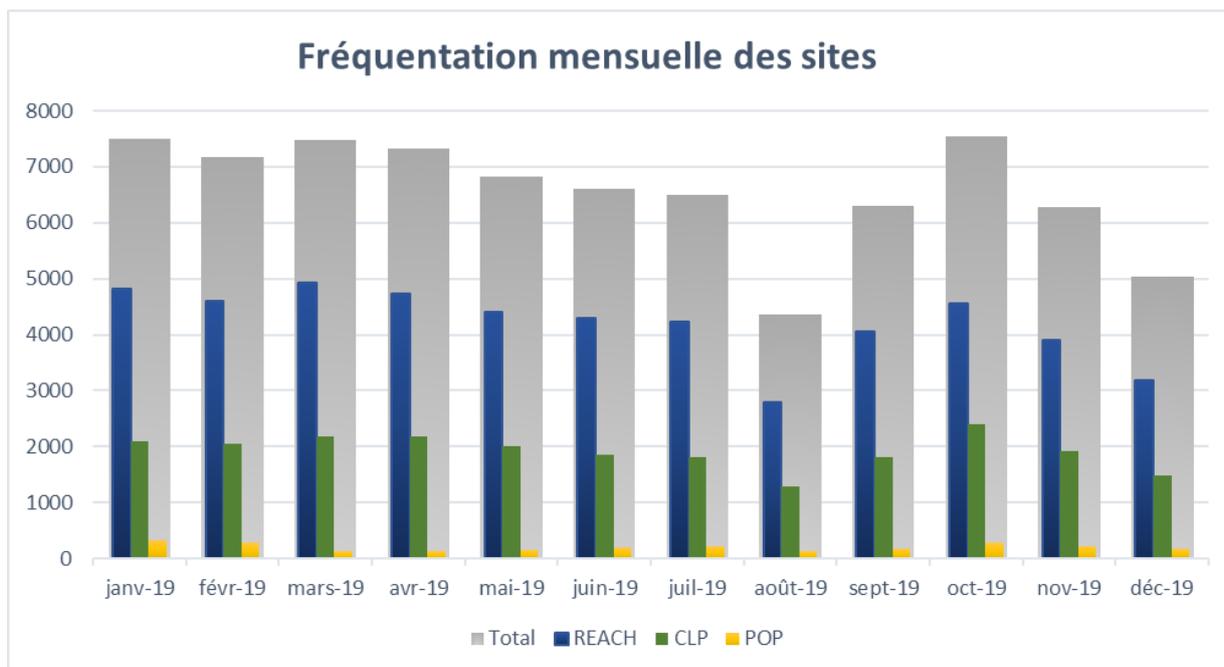


Figure 1 : Fréquentation mensuelle des sites du Helpdesk

Pour le site reach-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels est resté constant au cours de l'année (ca. 4200 visiteurs différents en moyenne par mois).

Pour le site clp-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels (environ 1920) est resté constant au cours de l'année mais a sensiblement augmenté par rapport à 2019 (1700).

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 de consultation sur l'autorisation et le focus SVHC sont en outre les plus consultées.

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

## 1.2 Mise en ligne des actualités

En 2019, les rubriques "nouveauités" 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 (29 pour le site REACH, et 31 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 à jour régulière des focus notamment, « Nano », « SVHC et Articles », et le focus dédié au projet « Life AskREACH ».

## 1.4 Lettre d'information

En 2019, la fréquence de diffusion de la lettre d'information sur REACH et CLP est passée à une par mois environ. 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 2019, treize lettres d'information ont été rédigées/diffusées/publiées à environ 3000 abonnés (2952 abonnés au 03/01/2020) (Liste des numéros publiés en annexe 1). Trois numéros spéciaux ont été réalisés à la demande du MTE : « Brexit », « micro-plastiques » et « textiles ».

## 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.

Le Helpdesk a également rédigé une version projet de la brochure SVHC dans les articles, cette brochure a été relue en 2019 par les membres du COPIL REACH-PME, elle sera publiée par le MTE.

## 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 2019, le Helpdesk a reçu 2 274 questions, posées soit par écrit par l'intermédiaire du formulaire en ligne soit par assistance téléphonique pour les 2 règlements REACH et CLP (vs 2 772 en 2018, 2 635 en 2017, et 2 284 en 2016).

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

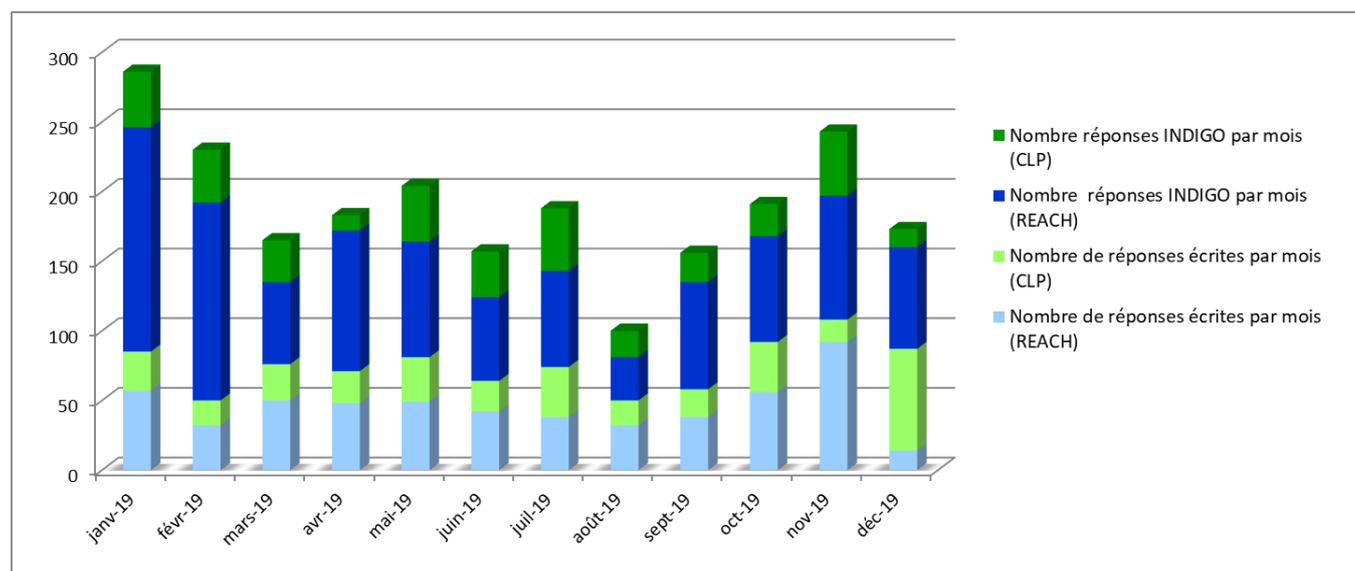


Figure 2 : nombre de questions traitées par le Helpdesk par formulaire électronique ou par assistance téléphonique portant sur les règlements REACH ou CLP en 2019

### 2.1 Traitement des questions écrites

Au cours de l'année 2019, **442 formulaires d'interrogation en ligne** ont été reçus contre 443 en 2018, (475 en 2017 et 421 en 2016), (Figure 3). La distribution mensuelle des formulaires reçus évolue de façon sensiblement identique au cours des années 2018 et 2019.

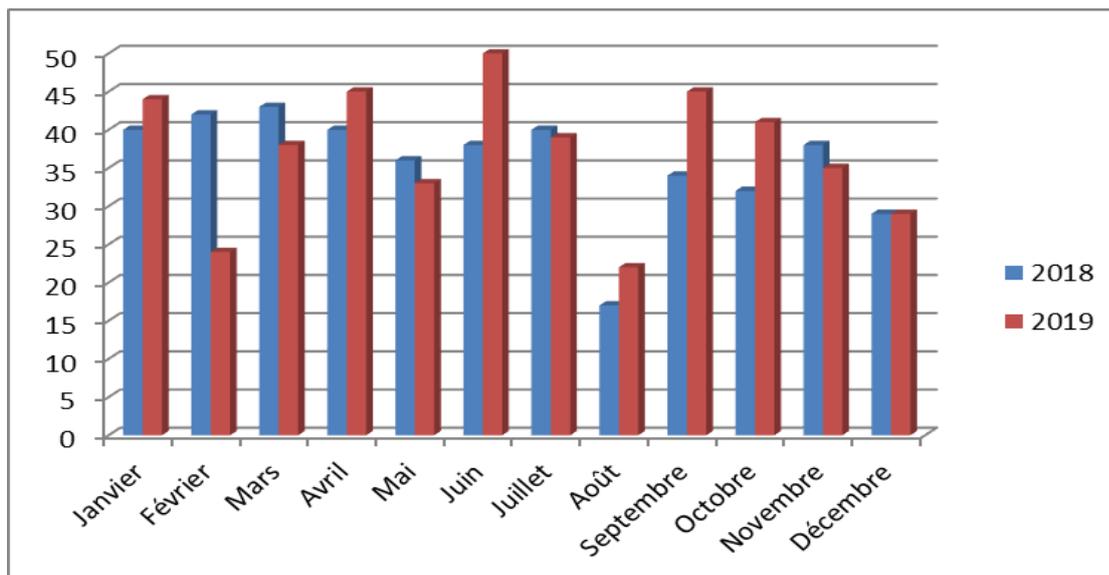


Figure 3 : nombre de formulaires électroniques reçus portant sur les règlements REACH ou CLP en 2018 et 2019

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 2019, excepté au retour des congés d'été et de 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 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 (88,8 % du total), les autres proviennent d'Europe (par ordre décroissant : Belgique, Italie, Royaume-Uni, Allemagne et Autriche) et du reste du monde (Suisse, Japon, Canada, Chine, Hong Kong ...).

En France, les questions proviennent de l'ensemble des régions, avec une prédominance de l'Île de France, suivie par 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, Maurice, ainsi que Andorre et Monaco

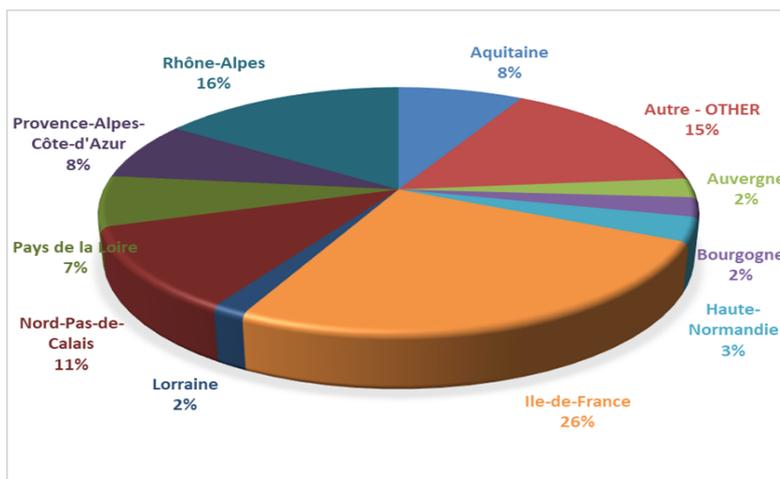


Figure 4 : Principales origines des questions écrites reçues par le Helpdesk par région (régions ayant posté au moins 5 formulaires)

Le Tableau 2 reporte les principaux secteurs d'activité ayant interrogé le Helpdesk. On note toujours une nette prédominance de l'industrie chimique, suivie par l'industrie 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	37,25
Autre	24,26
Produits cosmétiques	6,62
Dispositifs médicaux	4,90
Industrie automobile	3,43
Aérospatiale	2,70
Industries ferroviaires et autres moyens de transport guidés	2,45
Industries de la défense	2,21
Industrie alimentaire	1,96
Matériel électrique	1,96

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) continuent d'être bien représentées.

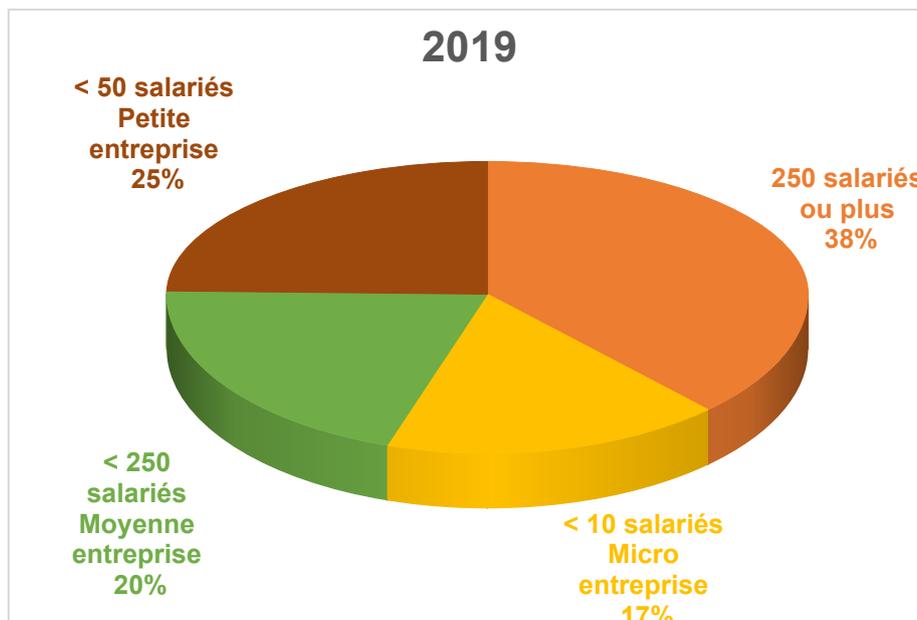


Figure 5 : Taille des entreprises ayant interrogé le Helpdesk par écrit en 2019 (sur la base de leur déclaration sur le site du Helpdesk)

## 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. 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 1380 (1892 en 2018, 1685 en 2017, 1442 en 2016), dont 1021 pour REACH et 359 pour CLP. A noter que la proportion de questions sur le CLP a largement augmenté en 2019 (26 % contre 14,8 % en 2018).

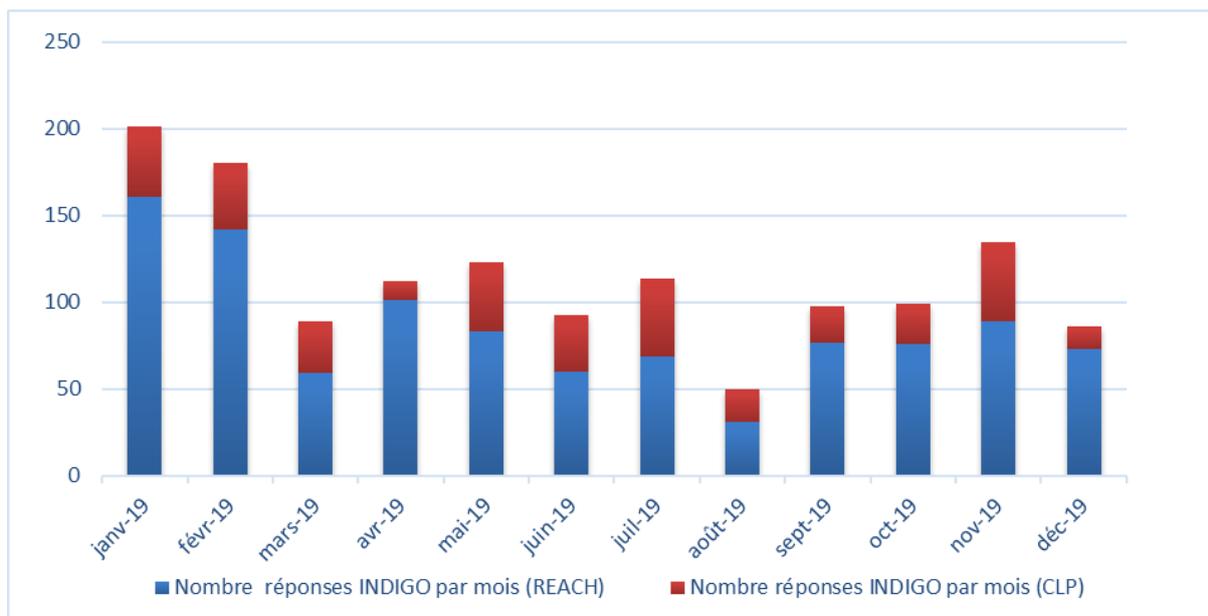


Figure 6 : nombre de questions reçues sur les règlements REACH ou CLP en 2019. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1380, dont 1021 pour REACH et 359 pour CLP. Chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes en moyenne

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

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

En 2019, le plan d'accompagnement du MTE a été suspendu.

Le Helpdesk a rédigé une version projet de la brochure SVHC dans les articles, cette brochure a été relue en 2019 par les membres du COPIR REACH-PME, sa publication par le MTE est en attente.

Le Helpdesk continue son assistance directe au MTE et à la DGT/DGS, 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 à l'ECHA à Helsinki le 2 avril 2019. Il a également participé aux réunions de travail telles que :

- Helpnet CLP workshop (Helsinki, 03/04/2019) : mise en œuvre de l'annexe VIII, classification et emballages des emballages multi-compartiments solubles, classification « danger pour le milieu aquatique » des mélanges sous CLP, opportunité de digitaliser les informations sur les dangers selon CLP
- Helpnet REACH workshop (Helsinki, 04/04/2019) : autour de trois actions: Encourager la mise à jour des dossiers d'enregistrement, Améliorer la maniabilité et la qualité des fiches de données de sécurité étendues, Promouvoir la substitution des substances préoccupantes
- Helpnet webex session -10/09/2019 : sur le règlement d'implémentation portant sur la fin de la période transitoire

- Helpnet CLP workshop (Helsinki, 27/11/2019) : Les actualités réglementaires sur l'annexe VIII, les outils de l'ECHA pour la notification, organisation au sein des Etats membres entre : Autorité compétente (MSCA) – Helpdesk (HD) – Organisme désigné (Appointed body) – Centre anti-poison (PC)

### 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 une question au niveau européen, ayant une problématique d'interprétation des règlements : autorisation et notification des utilisateurs en aval (article 66) pour les activités d'usinage sur pièces traitées.

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 lesquelles la France souhaite se positionner.

## Annexe 1 : Liste des lettres d'information

<i>Lettre d'information n°166</i>	DRC-19-180033-00830A
<i>Lettre d'information n°167 (spéciale Brexit)</i>	DRC-19-180033-01460A
<i>Lettre d'information n°168</i>	DRC-19-180033-02173A
<i>Lettre d'information n°169</i>	DRC-19-180033-02867A
<i>Lettre d'information n°170</i>	DRC-19-180033-03575A
<i>Lettre d'information n°171</i>	DRC-19-180033-04291A
<i>Lettre d'information n°172 (spéciale microplastique)</i>	DRC-19-180033-04291A
<i>Lettre d'information n°173</i>	DRC-19-180033-05044A
<i>Lettre d'information n°174</i>	DRC-19-180033-05794A
<i>Lettre d'information n°175</i>	DRC-19-180033-06516A
<i>Lettre d'information n°176</i>	DRC-19-180033-07271A
<i>Lettre d'information n°177</i>	DRC-19-180033-07796A
<i>Lettre d'information n°178 (spéciale textile)</i>	DRC-19-180033-08556A

