



(ID Modèle = 454913)

Ineris - 206814 - 2766452 - v1.0

14/04/2023

**Rapport d'activité 2022 - 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), le Ministère des Solidarités et de la Santé (Direction Générale de la Santé – DGS) et l'INERIS**

**Programme d'appui 2022 au Ministère de la Transition Ecologique et de la Cohésion des Territoires (MTECT)**

## **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 GAELLE ; HAYAUD NATHALIE; COPIN STEPHANIE

Vérification : ANDRES SANDRINE

Approbation : Document approuvé le 14/04/2023 par BOUDET CELINE

## Table des matières

1	Résumé .....	4
2	Moyens d'information : actualisation des sites internet, lettre d'information et documents .....	4
2.1	Fréquentation des sites internet .....	4
2.2	Mise en ligne des actualités.....	5
2.3	Focus.....	5
2.4	Lettre d'information.....	6
2.5	Brochures et documents réalisés .....	6
3	Mission d'assistance.....	6
3.1	Traitement des questions écrites.....	7
3.2	Accueil téléphonique (n° Indigo : 0820 20 18 16).....	9
4	Développement d'actions avec un réseau national et européen de partenaires.....	10
4.1	Actions avec un réseau national de partenaires.....	10
4.2	Participation aux travaux européens .....	10
4.2.1	HelpNet : réseau des correspondants Helpdesk .....	10
4.2.2	HelpEx (plateforme d'échange).....	11
5	Annexe .....	12

## Liste des figures et des tableaux

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 2022 .....	6
Figure 3 : Nombre de formulaires électroniques reçus portant sur les règlements REACH ou CLP en 2021 et 2022.....	7
Figure 4 : Principales origines des questions écrites reçues par le Helpdesk par région .....	8
Figure 5 : Taille des entreprises ayant interrogé le Helpdesk par écrit en 2022 (sur la base de leur déclaration sur le site du Helpdesk).....	9
Figure 6 : Nombre de questions reçues à la permanence téléphonique sur les règlements REACH ou CLP en 2022. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 921, dont 664 pour REACH et 257 pour CLP. Chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes en moyenne .....	10

Tableau 1 : Bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2022 (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

### Pour citer ce document, utilisez le lien ci-après :

Institut national de l'environnement industriel et des risques, Rapport d'activité 2022 - Service National d'Assistance Réglementaire sur le règlement (CE) N° 1272/2008 (CLP) et le règlement (CE) N° 1907/2006 (REACH), Verneuil-en-Halatte : Ineris - 206814 - v1.0, 14/04/2023.

**Mots-clés** : Helpdesk, REACH, CLP, POP

# 1 Résumé

Ce rapport rend compte des travaux de l'Ineris menés en 2022 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. Le Helpdesk propose également une assistance sur le règlement POP dans le cadre d'une demande ministérielle.

## 2 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 est proposé.

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 les restrictions, 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.

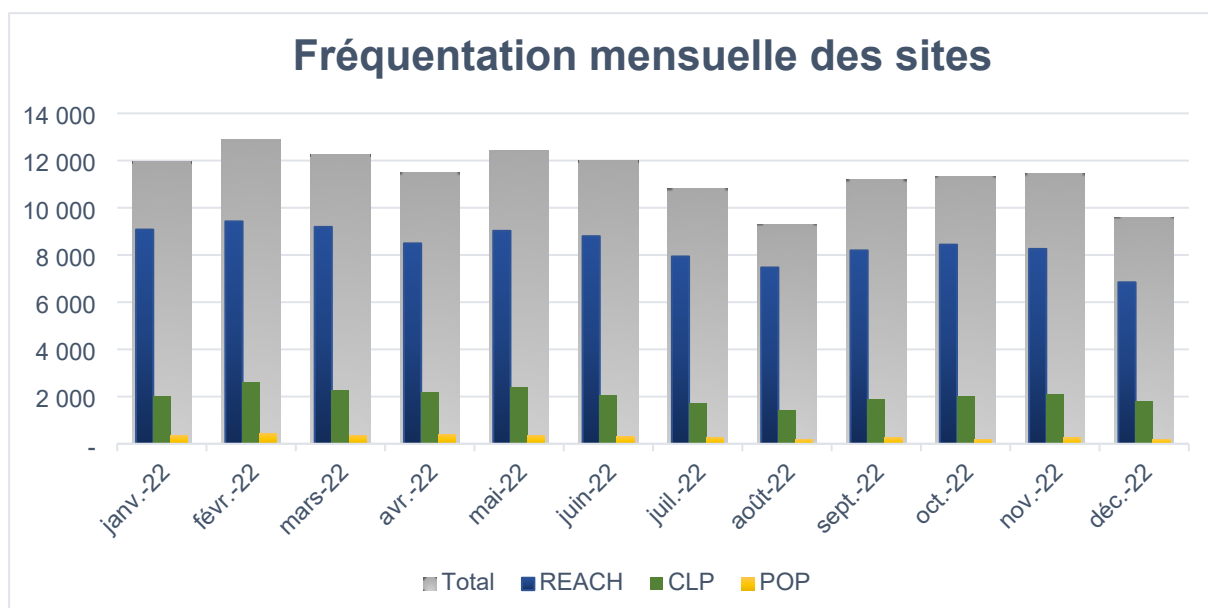
### 2.1 Fréquentation des sites internet

Le bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2022 est présenté dans le Tableau 1.

Tableau 1 : Bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2022 (Google analytics©, sans flux Ineris)

	Nombre d'utilisateurs	Nombre de sessions	Nombre de pages vues
<b>REACH</b>	92 883	119 133	172 718
<b>CLP</b>	20 275	34 542	59 079
<b>POP</b>	3 305	4 580	6 851
<b>Portail</b>	6 780	9 085	18 751
<b>Total</b>	<b>123 243</b>	<b>167 340</b>	<b>257 399</b>

La fréquentation mensuelle des sites en nombre de visites totales est rapportée sur la Figure 1 pour chacun des sites [REACH INFO](#), [CLP INFO](#), [POP INFO](#), y compris la page du portail. La fréquentation du site reach-info a doublé par rapport à 2020 (92 883 vs 44 894 visites).



*Figure 1 : Fréquentation mensuelle des sites du Helpdesk*

Pour le site reach-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels, (ca. 8 400), est resté relativement stable durant l'année. La constante hausse de fréquentation initiée en 2021 s'est de nouveau confirmée en 2022 avec des chiffres records de fréquentation sur ces 2 dernières années. Il en est de même pour le site clp-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels étant d'environ 2 050. Le nombre total de visites sur les sites du service national d'assistance réglementaire montre une hausse significative de la fréquentation avec de 136 690 visites en 2022 contre 117 612 visites en 2021.

Les pages d'accueil qui affichent les actualités sont toujours les plus consultées pour les sites reach-info et clp-info. Pour le site pop-info, la page « Les POP » est en tête.

Pour le site REACH, les pages les plus consultées sont par ordre de fréquentation décroissante, celle sur l'Annexe XIV, les SVHC, REACH en détail, les restrictions, le règlement REACH, la liste des actualités.

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

## 2.2 Mise en ligne des actualités

En 2022, les rubriques "nouveauautés" des sites REACH et CLP ont été alimentées avec plus d'une quarantaine d'informations provenant de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de la Commission européenne ou des Ministères (21 pour le site REACH, et 23 pour le site CLP). Quant au site POP, 7 actualités ont été publiées.

## 2.3 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 17 pour le règlement REACH et 8 pour le règlement CLP. On soulignera notamment la mise à jour régulière des focus en lien avec l'article 33 de REACH, « SVHC et Articles » et « Life AskREACH ».

## 2.4 Lettre d'information

La lettre d'information sur REACH, CLP et POP est diffusée mensuellement. Cette lettre d'information relaie 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 2022, dix lettres d'information ont été rédigées/diffusées/publiées à environ 3100 abonnés (nombre d'abonnés en hausse, 2700 abonnés en 2021) -Liste des numéros publiés en annexe 1- .

## 2.5 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 privilégiées.

## 3 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 2022, le Helpdesk a reçu 1 805 questions, posées soit par écrit, par l'intermédiaire du formulaire en ligne, soit par assistance téléphonique pour les 3 règlements REACH et CLP et POP (vs 2 368 en 2021).

Le détail mensuel du nombre de **questions traitées** en 2022 est donné par la Figure 2.

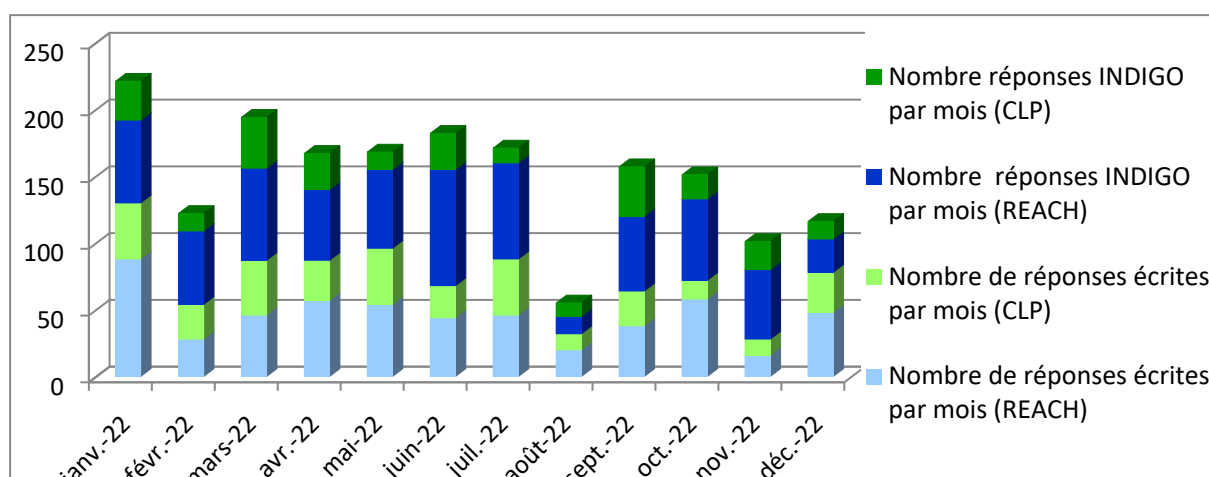


Figure 2 : Nombre de questions traitées par le Helpdesk par formulaire électronique ou par assistance téléphonique portant sur les règlements REACH ou CLP en 2022

### 3.1 Traitement des questions écrites

Au cours de l'année 2022, **419 formulaires d'interrogation en ligne** ont été reçus contre 540 en 2021 (Figure 3), on note une baisse globale de ce type de sollicitations. Celle-ci peut s'expliquer par un contexte réglementaire plus calme que l'année précédente qui avait vu notamment la mise en œuvre de SCIP, qui reste visible sur le mois de janvier. La distribution mensuelle des formulaires reçus est restée relativement stable (avec des pics en février, juin et octobre). Le niveau de questions écrites au second semestre 2022 rejoignait quasiment les niveaux de 2021 sur la même période.

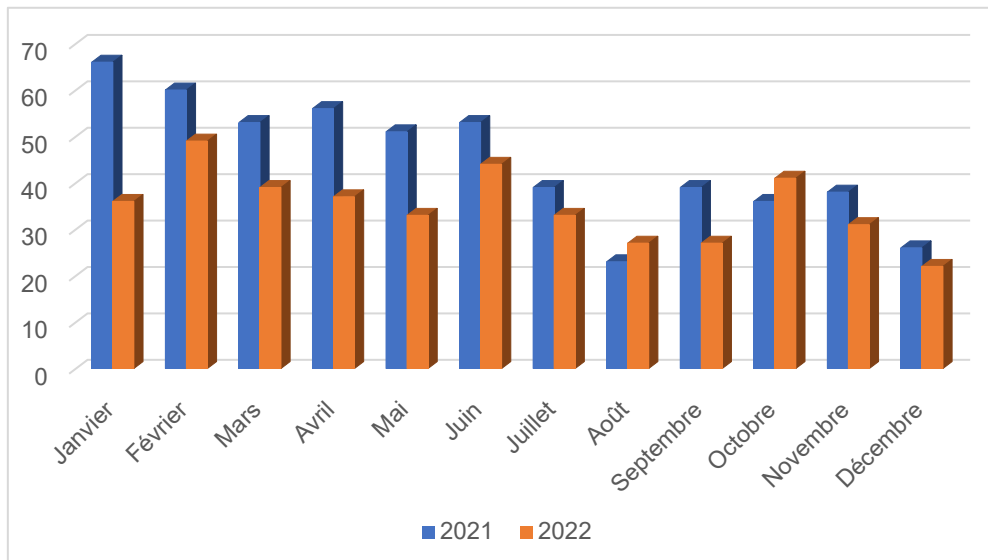


Figure 3 : Nombre de formulaires électroniques reçus portant sur les règlements REACH ou CLP en 2021 et 2022

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 que les questions se sont complexifiées avec le temps, les demandeurs ayant acquis depuis la mise en œuvre du règlement un niveau de connaissance élevé des procédures, et adressent au Helpdesk les questions qui ne peuvent être résolues par ailleurs. L'objectif de maintenir ce pourcentage à 5% a été quasiment atteint jusqu'en juillet 2022. Il n'a pas pu être maintenu en août en raison d'un surcroît de question en juin et des congés d'été, ni en novembre et décembre en raison d'un plus grand nombre de questions reçues en octobre 2022.

Dans le cas où le Helpdesk ne peut répondre à des questions, 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.

Suite à une modification de ses méthodes de travail en 2022, l'ECHA, renvoie systématiquement au Helpdesk français les questions d'entreprises hors UE qui souhaitent mettre sur le marché des substances/mélanges ou articles en France.

Les questions reçues viennent essentiellement de France (86 % du total), les autres proviennent d'Europe (par ordre décroissant : Belgique, Allemagne, Espagne, Italie et Luxembourg), de Suisse et du Royaume-Uni et du reste du monde (Japon, Australie ...).

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 des principales régions ayant posé une question au Helpdesk en 2022. Des questions ont été reçues également de la Réunion.

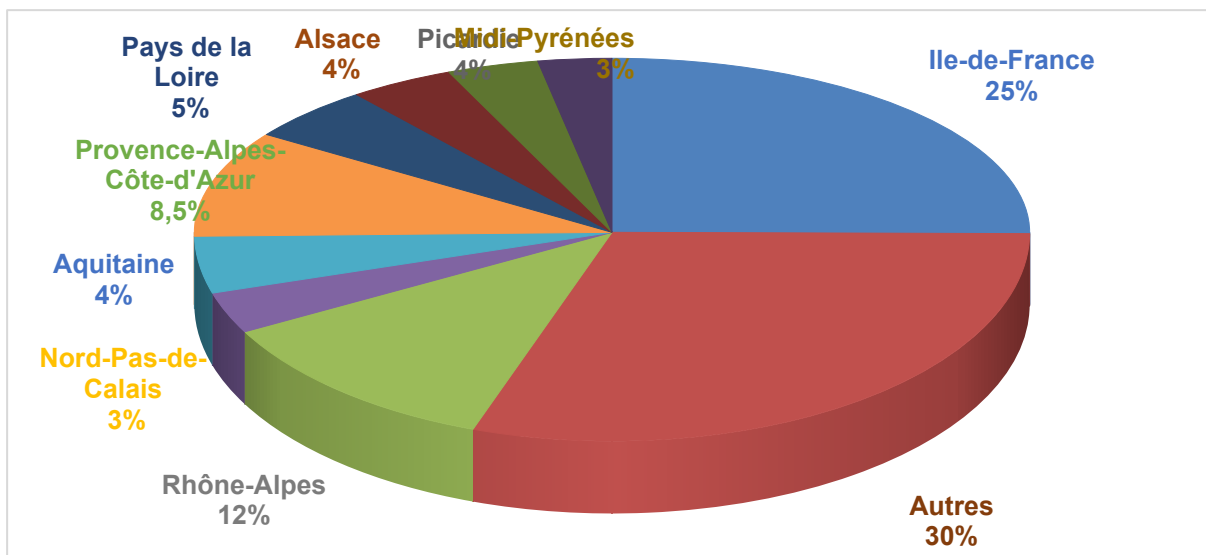


Figure 4 : Principales origines des questions écrites reçues par le Helpdesk par région

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 2022 par les industries de la cosmétique, de l'automobile et de l'aérospatiale.

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	42,8
Autre	21,9
Non renseigné	5,6
Produits cosmétiques	5,1
Industrie automobile	3,9
Aérospatiale	2,7
Matériel électrique	2,2
Industries ferroviaires et autres moyens de transport guidés	1,9
Industrie alimentaire	1,7
Produits pharmaceutiques/Compétitivité	1,7
Acier, métaux non ferreux et autres matériaux	1,5
Dispositifs médicaux	1,5
Industrie de la chaussure	1
Produits pharmaceutiques/Législation	1
Produits textile et vêtements	1
Industrie de la défense	1



La proportion de petites et moyennes entreprises ayant interrogé le Helpdesk est présentée sur la Figure 5. On note toujours une certaine 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, avec comme en 2021 une part importante des microentreprises (26% vs 19% en 2020).

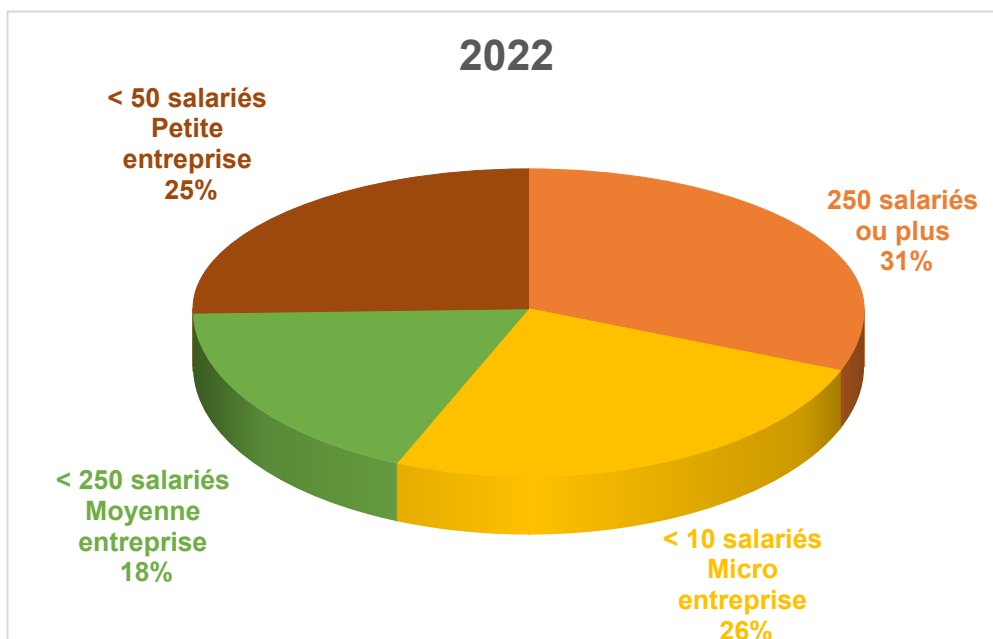


Figure 5 : Taille des entreprises ayant interrogé le Helpdesk par écrit en 2022 (sur la base de leur déclaration sur le site du Helpdesk)

### 3.2 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.

Le nombre d'appel à la permanence téléphonique du Helpdesk a diminué en 2022. La proportion de questions portant sur REACH est toujours plus importante que pour CLP, (après un accroissement significatif et ponctuel du nombre de questions CLP en 2021), cette tendance s'est réaffirmée en 2022.

Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 921 (1304 en 2021), dont 664 pour REACH et 257 pour CLP).

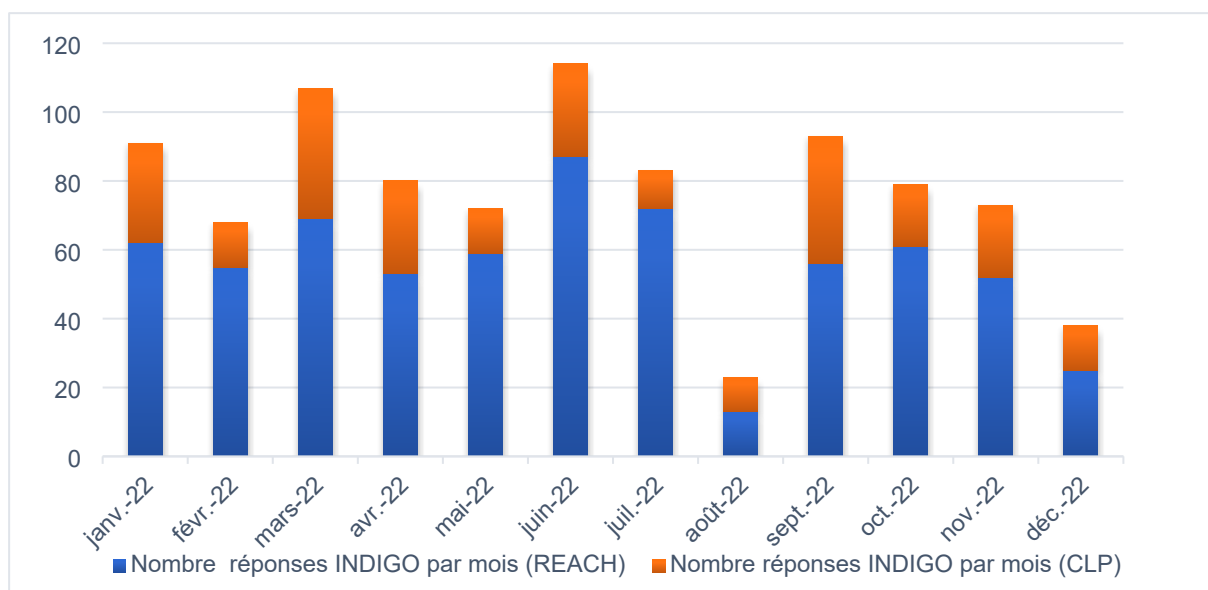


Figure 6 : Nombre de questions reçues à la permanence téléphonique sur les règlements REACH ou CLP en 2022. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 921, dont 664 pour REACH et 257 pour CLP. Chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes en moyenne

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

### 4.1 Actions avec un réseau national de partenaires

Une réunion du COPIL REACH-PME a été organisée par le Helpdesk dans les locaux de l'INERIS à Paris le 28/11/2022. Les sujets abordés portaient sur REACH et CLP (Actualités), SCIP, Loi AGECE, plaquette substances dans les articles en cours d'élaboration, activités du Helpdesk et actualités des ministères.

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

### 4.2 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.

#### 4.2.1 HelpNet : réseau des correspondants Helpdesk

Le Helpdesk a participé aux réunions de travail du réseau européen des Helpdesks nationaux (HelpNet) pour REACH et CLP :

- HelpNet CLP Workshop (webex 18/05/2022) sur les actualités de la Commission Européenne et de l'ECHA, l'étiquetage CLP, questions ouvertes des helpdesks nationaux, présentation de l'AISE
- HelpNet REACH Workshop (webex 17/05/2022) sur les actualités de la Commission Européenne et de l'ECHA, dispositions problématiques autour de la communication sur les SVHC, restrictions dans les encres de tatouage, actualités sur SCIP
- 17<sup>ème</sup> HelpNet Steering Group meeting le 26 octobre 2022 : actualités du secrétariat du HelpNet, de l'ECHA et présentation des travaux de ses agences « sœurs » (EFSA, et EMA).

- HelpNet CLP workshop (réunion en présentiel à l'ECHA 27/10/2022) : sur les actualités réglementaires de la Commission et de l'ECHA, classification des alliages et mélanges de métaux, formation classification
- HelpNet REACH workshop (réunion en présentiel à l'ECHA 25/10/2022) : Actualités de la Commission européenne (REACH review)) et actualités de l'ECHA, exigences d'information autour des nanoformes, break-out groupes sessions autour de différents sujets (déchets, représentants exclusifs, substances dans les articles...)

Le Helpdesk a également participé (avec les Helpdesk IE, LU, DE, DK, FI) aux différentes réunions du BWG (Borderline Working Group) durant toute l'année 2022 à raison d'une réunion par trimestre afin d'échanger sur des cas complexes de discrimination entre Substance/Mélange/Article et combinaisons de Substances/Mélanges et d'articles. Un [catalogue](#) de cas complexes a été publié sur le [site de l'ECHA](#) par le groupe en janvier 2023.

#### 4.2.2 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 : question sur l'utilisation de mélange contenant des impuretés soumises à autorisation ; question sur le nouveau statut SVHC avec mention dans la FDS et mise à jour de cette FDS
- commenté des questions posées sur le HelpEx par d'autres helpdesks nationaux (FDS et Identificateur de produit) - (question relative au format et au contenu d'une FDS pour une substance non mise sur le marché)

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.

## 5 Annexe

### **Annexe 1 : Liste des lettres d'information**

Les lettres d'information sont consultables ici : [Lettre d'information | Helpdesk REACH-CLP \(ineris.fr\)](#)

Lettre d'information n°200	Ineris - 2731107
Lettre d'information N°201	Ineris - 2734841
Lettre d'information N°202	Ineris - 2134858
Lettre d'information N°203	Ineris - 2739669
Lettre d'information N°204	Ineris - 2742242
Lettre d'information N°205	Ineris - 2746083
Lettre d'information N°206	Ineris - 2749299
Lettre d'information N°207	Ineris - 2752659
Lettre d'information N°208	Ineris - 2756442
Lettre d'information N°209	Ineris - 2757885

