



(ID Modèle = 454913)

Ineris - 230872 - 2829407 - v1.0

26/05/2025

**Rapport d'activité 2024 - 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 (Direction Générale du Travail – DGT), de la Santé (Direction Générale de la Santé – DGS), et des Solidarités et l'INERIS

Programme d'appui 2024 au Ministère de la Transition Ecologique et de la Cohésion des Territoires (MTECT)

Annexe Technique

## **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-PIGANIOL NATHALIE; COPIN STEPHANIE

Vérification : ANDRES SANDRINE

Approbation : Document approuvé le 26/05/2025 par MORIN ANNE

## Table des matières

1	Introduction .....	4
2	Moyens d'information : actualisation des sites internet et lettre d'information .....	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 .....	5
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 .....	11
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 en 2024 .....	5
Figure 2 : Nombre de <b>questions traitées</b> par le Helpdesk par formulaire électronique ou par assistance téléphonique portant sur les règlements REACH ou CLP en 2024 .....	6
Figure 3 : Nombre de <b>formulaires d'interrogation en ligne reçus</b> portant sur les règlements REACH CLP ou POP en 2023 et 2024 .....	7
Figure 4 : Principales origines des questions écrites reçues par le Helpdesk par région en 2024 .....	8
Figure 5 : Taille des entreprises ayant interrogé le Helpdesk par écrit en 2024 (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 2024. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 977, dont 639 pour REACH et 338 pour CLP. En moyenne, chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes. ....	10
Tableau 1 : Bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2024 (Outil Matomo) .....	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 2024 - 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 - 230872 - 2829407 v1.026/05/2025.

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

# 1 Introduction

Ce rapport rend compte des travaux de l'Ineris menés en 2024 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 et lettre d'information

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, avec un affichage des résultats par pertinence est proposé.

En septembre 2024, les sites internet du Helpdesk ont subi une migration vers une version à la charte Ineris (de l'état) avec des améliorations ergonomiques et visuelles.

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). Le Helpdesk assure également la mise en ligne de nouvelles brochures, la production et la traduction de nouvelles FAQ, la mise à jour de documents de l'ECHA, etc.

### 2.1 Fréquentation des sites internet

Le suivi de la fréquentation de nos sites web est depuis juillet 2023 opéré par un nouvel outil informatique (Matomo) en raison de l'arrêt de Google Analytics précédemment utilisé. Les modes de calculs de ces deux outils différant les indicateurs de fréquentation sont quelque peu modifiés.

Le bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2024 est présenté dans le Tableau 1.

Tableau 1 : Bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2024 (Outil Matomo)

Site	Nb de visites 2023	Nb de visites 2024	Nb de pages vues 2023	Nb de pages vues 2024
REACH	283 129	281 315	863 214	742 545
CLP	193 223	199 798	339 304	342 077
POP	26 024	32 161	35 977	51 054
Portail	42 861	41 116	96 243	114 471
<b>TOTAL</b>	<b>545 237</b>	<b>554 390</b>	<b>1 334 738</b>	<b>1 250 147</b>

Le nombre total de visites des 4 sites continue d'augmenter (+ 9 153 visites en 2024 vs 2023). Si la fréquentation du site REACH était relativement stable, celle du site CLP a considérablement augmenté en 2024 (199 798 visites vs 193 223 en 2023).

En revanche le nombre de pages vues au total était un peu moins élevé en 2024 (1 250 147 pages vues en 2024 vs 1 334 738).

Ainsi, en 2024, une plus grande quantité de visiteurs est allée consulter les sites du Helpdesk, mais un peu moins de contenu a été visualisé.

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](#).

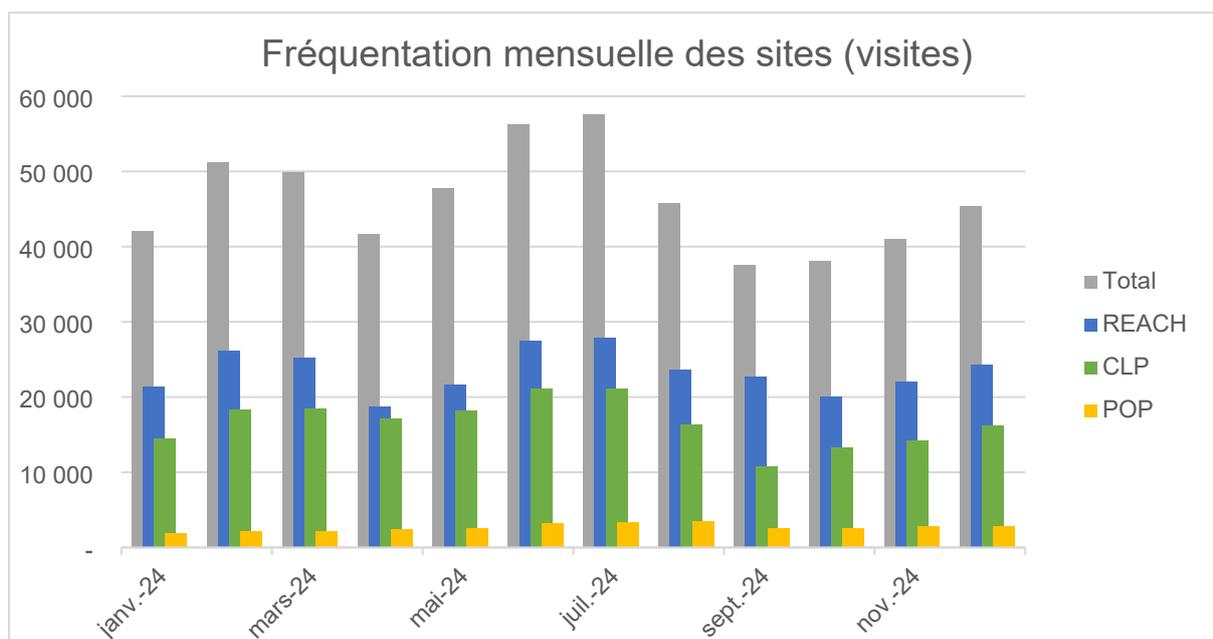


Figure 1 : Fréquentation mensuelle des sites du Helpdesk en 2024

Pour le site reach-info, le nombre moyen de visites mensuels, (ca. 23 400), est resté stable par rapport à 2023 (ca. 23 500). En revanche la fréquentation sur le site clp-info en 2024 a sensiblement augmenté (en moyenne 16 650 visites mensuelles en 2024, vs 16 100 en 2023). Le nombre mensuel moyen de visites sur le site POP a également augmenté en 2024 : 2 680, vs 2 169 en 2023.

Les pages d'accueil qui affichent les actualités 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 en 2024 étaient par ordre de fréquentation décroissante, celle sur les Guides & Brochures, les focus SCIP et Life AskREACH, les FAQ, Reach en détail, la page vers le règlement REACH, le moteur de recherche et le focus Restrictions.

Enfin pour le site CLP, les pages « webinars-événement », la page portant sur les adaptations au progrès technique (ATP), le focus « nouvelles classes de danger » puis les FAQ, ont été les plus visitées en 2024.

## 2.2 Mise en ligne des actualités

En 2024, les rubriques "nouveau" des sites du Helpdesk ont été alimentées avec près d'une cinquantaine d'informations provenant de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de la Commission européenne ou des Ministères (19 pour le site REACH, et 23 pour le site CLP). Quant au site POP, 3 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 11 pour le règlement REACH et 5 pour le règlement CLP. On soulignera notamment la mise à jour régulière des focus en lien avec les restrictions, l'article 33 de REACH, « SVHC et Articles » et pour CLP Le focus « CLP et ICPE/Seveso 3 ». Le focus « Interface Reach/Déchets » a été complètement révisé en 2024.

## 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.

En 2024, dix lettres d'information ont été rédigées/diffusées/publiées à environ 4 000 abonnés (nombre d'abonnés en hausse, 3 500 abonnés en 2023) - Liste des numéros publiés en annexe 1.

### 3 Mission d'assistance

Le Helpdesk assure les missions d'assistance suivantes :

- Service de questions/réponses par messagerie électronique : un formulaire d'interrogation, accessible depuis les sites [www.reach-info.ineris.fr](http://www.reach-info.ineris.fr), [www.clp-info.ineris.fr](http://www.clp-info.ineris.fr), et [www.pop-info.ineris.fr](http://www.pop-info.ineris.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 2024, le Helpdesk a reçu au total **1 905 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 2 088 en 2023).

Le détail mensuel du nombre de **questions traitées** en 2024 est donné par la Figure 2.

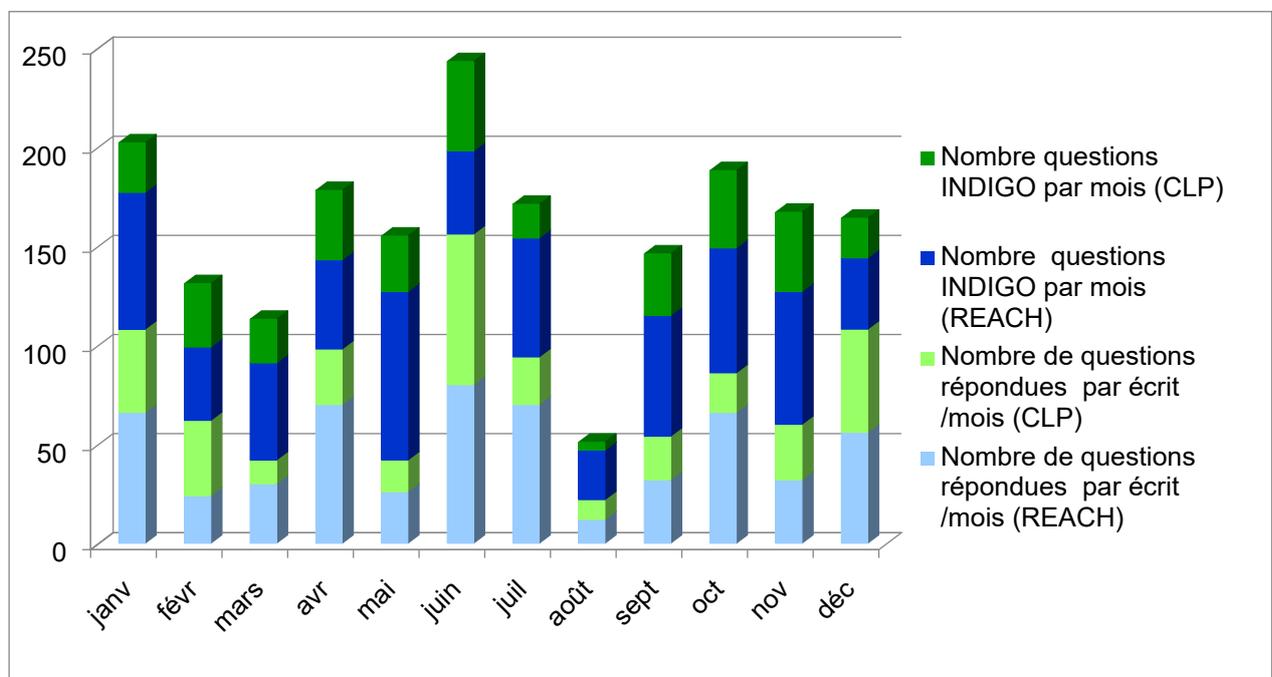


Figure 2 : Nombre de **questions traitées** par le Helpdesk par formulaire électronique ou par assistance téléphonique portant sur les règlements REACH ou CLP en 2024

### 3.1 Traitement des questions écrites

Au cours de l'année 2024, **466 formulaires d'interrogation en ligne** ont été reçus contre 508 en 2023 (Figure 3), on note un retour au niveau de 2022 pour ce type de sollicitations. La distribution mensuelle des formulaires reçus est restée relativement stable au premier semestre puis a légèrement diminué au second semestre.

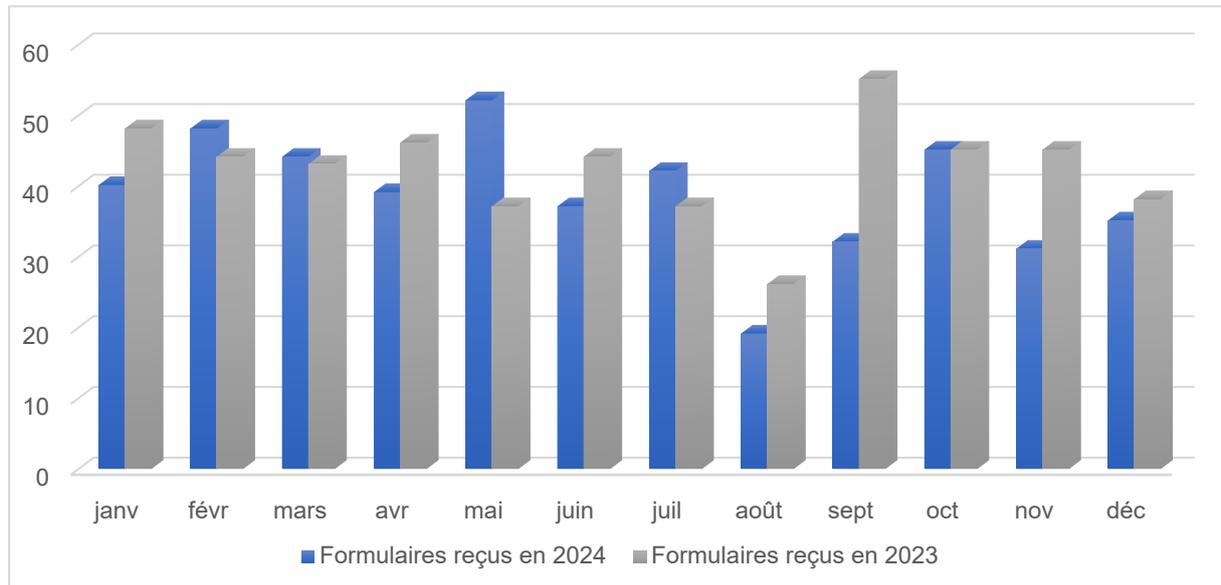


Figure 3 : Nombre de **formulaires d'interrogation en ligne reçus** portant sur les règlements REACH CLP ou POP en 2023 et 2024

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.

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.

Depuis 2022, l'ECHA, renvoie systématiquement au Helpdesk français les questions d'entreprises situées hors UE qui souhaitent mettre sur le marché des substances/mélanges ou articles en France.

#### **Provenance des questions écrites**

- **Pays d'origine** : en 2024, les questions reçues viennent essentiellement de France (86 % du total), les autres proviennent essentiellement d'Europe (par ordre décroissant : Belgique (3%), Espagne (2,5%), Italie (2%), Allemagne (1,7%).
- **Région d'origine** : en France, les questions proviennent de l'ensemble des régions, avec une prédominance de l'Île de France (29%) et de la région Rhône-Alpes (16%). La
- Figure 4 présente les principales régions ayant posé une question au Helpdesk en 2024.

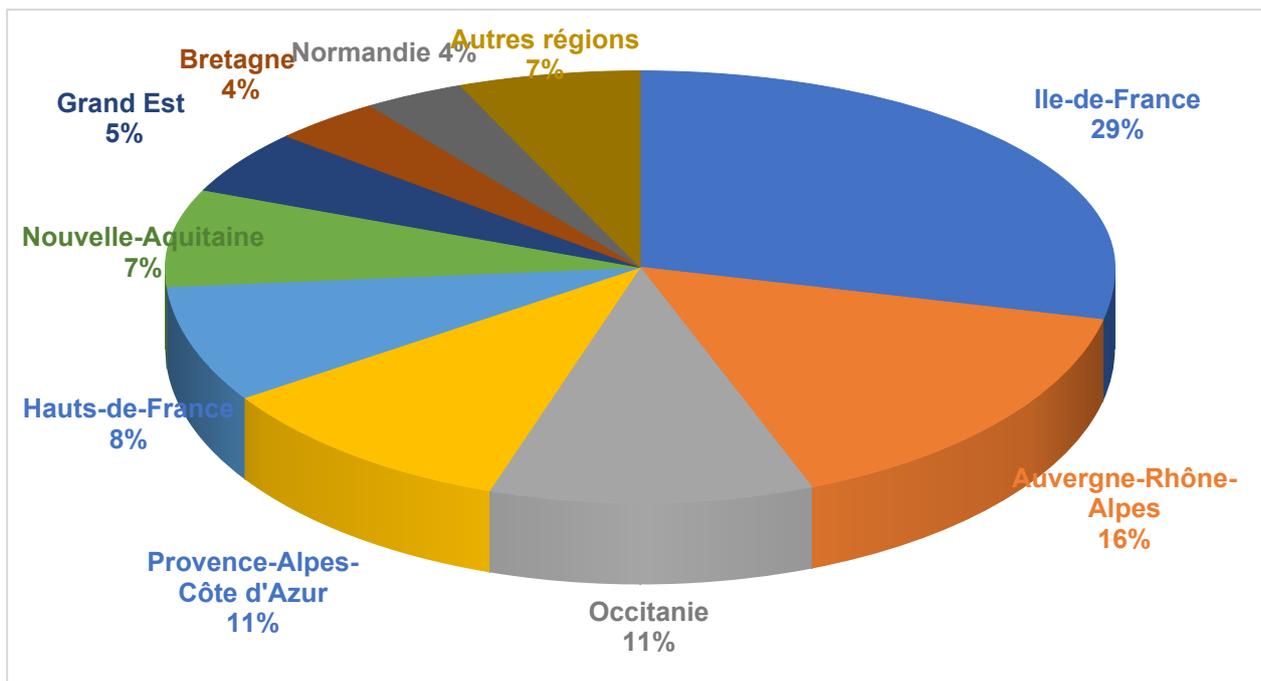
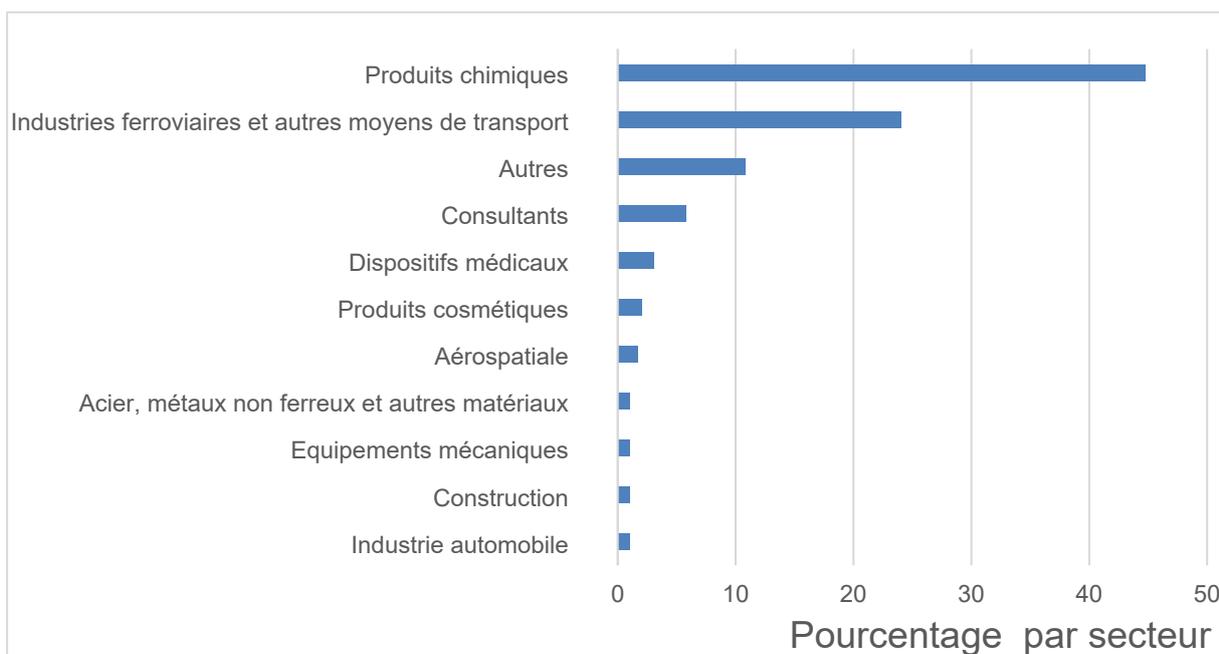


Figure 4 : Principales origines des questions écrites reçues par le Helpdesk par région en 2024

- **Secteur d'activité des entreprises ayant interrogé le helpdesk**

Le Tableau 2 reporte les principaux secteurs d'activité ayant interrogé le Helpdesk. En 2024, on note toujours une nette prédominance de l'industrie chimique (45% des entreprises), suivie par les industries ferroviaires et autres transports (24%).

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)



- **Taille des entreprises ayant interrogé le helpdesk**

La proportion de grandes entreprises et de PME ayant interrogé le Helpdesk en 2024 est présentée sur la Figure 5. En 2024, autant de questions ont été posées par des grandes entreprises que par des microentreprises (29%). En 2024, les questions des micro-entreprises étaient en légère hausse (29% vs 26% en 2023). Tendance stable, les petites et moyennes entreprises représentaient chacune 21% des questions posées.

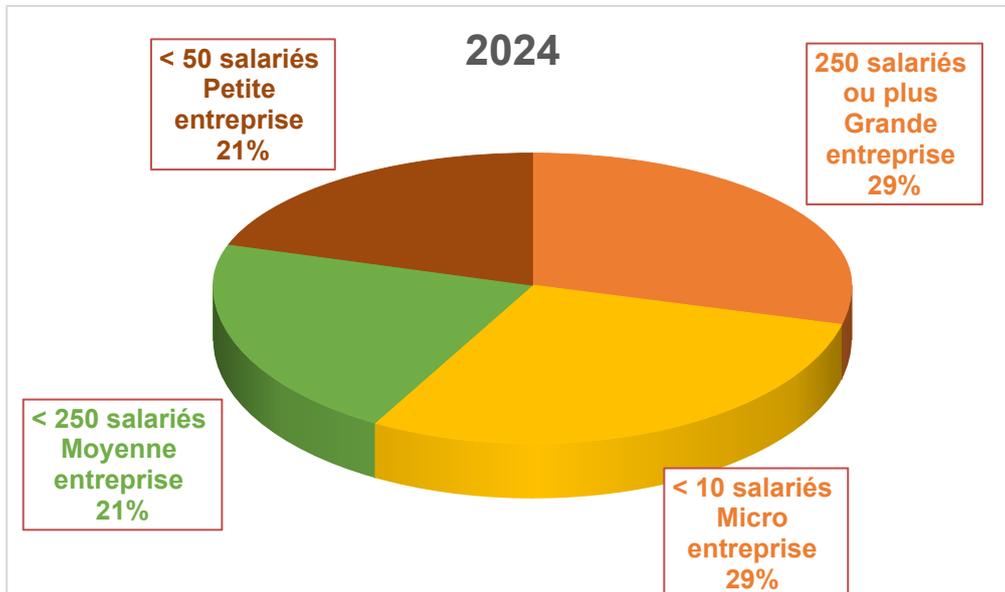


Figure 5 : Taille des entreprises ayant interrogé le Helpdesk par écrit en 2024 (sur la base de leur déclaration sur le site du Helpdesk)

### 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 à la suite de ses lectures et sur 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, Comptes ECHA, Portail PCN).

Le détail mensuel des questions téléphoniques traitées en 2024 est présenté par la figure 6 ci-dessous.

Comme pour les questions écrites, le nombre d'appel à la permanence téléphonique du Helpdesk en 2024 était légèrement inférieur à 2023 (mais légèrement supérieur à 2022). Trois pics de questions sont observés en mai, en octobre et en novembre. Le nombre total de questions traitées par téléphone en 2024 est de 977 (vs 1072 en 2023 et 921 en 2022), dont 639 pour REACH et 338 pour CLP.

La proportion de questions portant sur REACH est toujours plus importante que sur CLP, (proportion stable par rapport à l'année précédente).

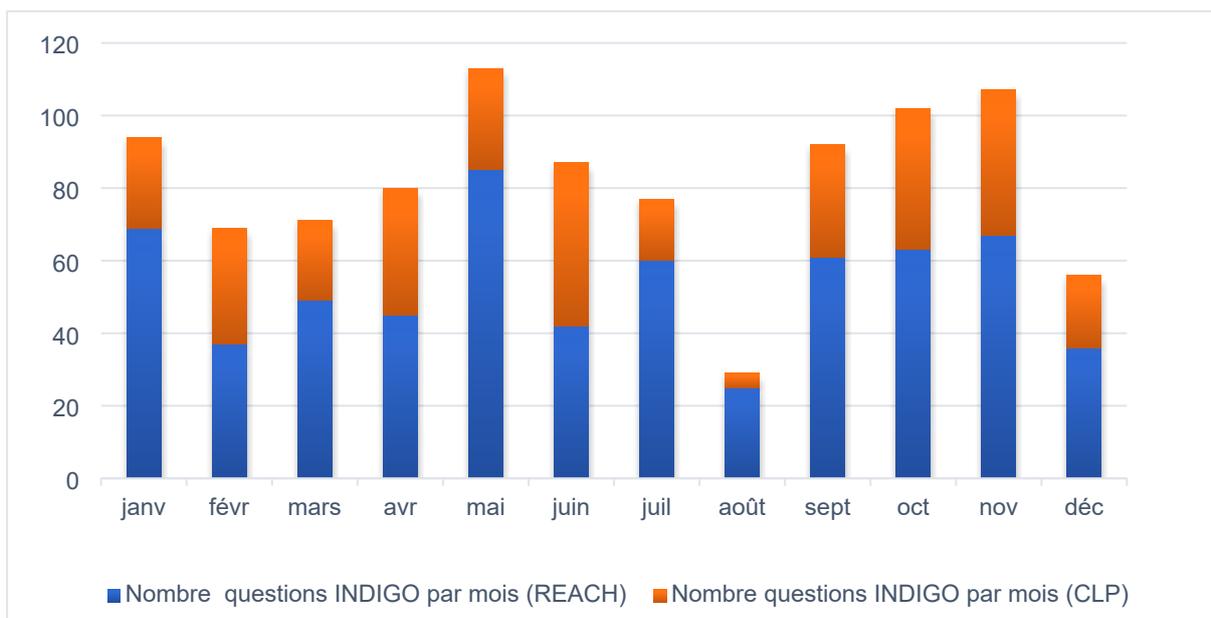


Figure 6 : Nombre de questions reçues à la permanence téléphonique sur les règlements REACH ou CLP en 2024. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 977, dont 639 pour REACH et 338 pour CLP. En moyenne, chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes.

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

### 4.1 Actions avec un réseau national de partenaires

Le Helpdesk continue son assistance directe auprès des inspecteurs aussi bien en termes de questions reçues que d'aide aux formations habilitantes des inspecteurs (DREAL/Inspecteurs du travail/Douanes, DGCCRF). En 2024, le helpdesk a participé à deux sessions de formation sur REACH et CLP (25 et 26 mars 2024 et 4 et 5 novembre).

Le Helpdesk a contribué en partenariat avec la DGT, la DGS et la DGPR à l'organisation le 2 décembre 2024 d'une journée d'information, qui s'est tenue dans les locaux de la DGT/DGS, à destination des entreprises et des fédérations professionnelles, sur la révision du règlement CLP.

Le Helpdesk a été sollicité par l'association ToxiList pour réaliser le 20/03/24 une intervention lors des conférences Toxidays (santé au travail), et par l'association WECF pour deux interventions les 05/04/24 et 23/05/24 sur Reach/SCIP/AGEC/Scan4Chem.

### 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 REACH workshop (réunion en présentiel à l'ECHA le 19/05/2024) : Actualités de la Commission européenne (REACH review) et actualités de l'ECHA, break-out groupes sessions autour de différents sujets (nouveaux codes TARIC des douanes, restriction diisocyanates),
- 19<sup>ème</sup> HelpNet Steering Group meeting le 20/05/24 : actualités du secrétariat du HelpNet, de l'ECHA et présentation des travaux de l'ECHA en cours (nouvelle base ECHA Chem, nouvelles tâches de l'ECHA sur eau potable et batteries, Activités du Groupe BWG "Borderline Working Group" et étapes à venir),
- HelpNet CLP workshop (réunion en présentiel à l'ECHA le 21/05/2024) : sur les actualités réglementaires de la Commission et de l'ECHA : révision du règlement CLP, mise en œuvre des nouvelles classes de dangers, futur inventaire C&L, fiche bougies, break-out groupes sessions autour de différents sujets (conformité emballages, REX sur catalogue du BWG)
- HelpNet CLP Workshop (Webex le 13/11/202) sur les actualités de la Commission Européenne et de l'ECHA, nouvelles règles d'étiquetage, additivité des composés du bore, conformité emballage (suite), guide sur les principes d'extrapolation (inspection)
- HelpNet REACH Workshop (Webex le 12/11/2024) sur les actualités de la Commission Européenne et de l'ECHA : restriction en cours, autorisation chromates, agrégats valorisés, révision de REACH à venir, guides microplastiques, Inquiry dans le contexte de l'article 2.7.d...

Le Helpdesk a poursuivi sa participation (avec les Helpdesk IE, LU, DE, DK, FI) aux différentes réunions du BWG (Borderline Working Group) durant toute l'année 2024 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 mai 2024 et relayé sur le site Reach du Helpdesk. Celui-ci est régulièrement mis à jour avec de nouveaux cas.

Le Helpdesk a également participé aux réunions de travail sur le Guide microplastiques organisées par la Commission européenne et posté des commentaires en collaboration avec le BPC.

#### 4.2.2 HelpEx (plateforme d'échange)

Dans le cadre du forum d'échange électronique européen pour REACH et le CLP, en 2024, 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 : sur le statut de l'importateur lorsqu'un OR est nommé dans le cas de l'autorisation en lien avec la notification article 66, sur la conformité REACH/CLP vis-à-vis du plastique recyclé.
- commenté des questions posées sur le HelpEx par d'autres helpdesks nationaux (restriction microplastiques, valorisation de déchet et sortie de statut de déchet, sur les volumes importés couverts par un enregistrement OR/importateur, déclaration PCN pour les dispositifs médicaux, classification corrosivité, produits distribués sans UFI après période de transition, restriction et rubrique 15 FDS...)

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°220	Ineris - 2789842
Lettre d'information N°221	Ineris - 2791453
Lettre d'information N°222	Ineris - 2793627
Lettre d'information N°223	Ineris - 2798556
Lettre d'information N°224	Ineris - 2802296
Lettre d'information N°225	Ineris - 2804074
Lettre d'information N°226	Ineris - 2810512
Lettre d'information N°227	Ineris - 2815869
Lettre d'information N°228	Ineris - 2818806
Lettre d'information N°229	Ineris - 2820464

