

RAPPORT D'ÉTUDE
DRC-18-173942-01320A

27/02/2018

Rapport d'activité au 31/12/2017 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 31/12/2017 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 2017 au Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire (MTES)

Direction des Risques Chroniques (DRC)
Pôle Dangers et impact sur le vivant (VIVA)
Unité « Expertise en Toxicologie / Écotoxicologie
des substances chimiques (ETES)

Client : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé
Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire

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

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.

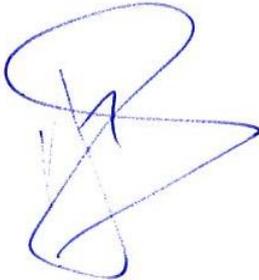
| | Rédaction | Vérification | Approbation |
|----------------|---|---|---|
| NOM | G. DUFFORD N. HAYAUD | S. ANDRES | E. THYBAUD |
| Qualité | Ingénieures de l'unité Évaluation en Toxicologie et Écotoxicologie des Substances" | Responsable de l'unité Évaluation en Toxicologie et Écotoxicologie des Substances" | 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 | 13 |
| 3 DEVELOPPEMENT D' ACTIONS AVEC UN RESEAU NATIONAL ET EUROPEEN 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 |
| ANNEXE 2 : TRYPTIQUE CARTES POSTALES DU HELPDESK REACH 201821 | |

Ce rapport rend compte des travaux de l'INERIS en 2017 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 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 deux règlements en bénéficiant d'un module commun d'interrogation pour REACH et CLP, et d'avoir un accès aux lettres d'information ; à noter également la présence 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 ainsi que d'une section guides et brochures dotée d'une recherche par filtres thématiques.

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 le règlement POP), la mise en ligne de nouvelles brochures, de webinars (action Reach-PME), la mise à jour de documents de l'ECHA, etc...

1.1 FREQUENTATION 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.

Pour le site reach-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels différents continue d'augmenter (ca. 7400 visiteurs différents par mois contre 5600 en 2016). Il peut être souligné une augmentation significative à partir du mois de juin avec un passage de 6400 visiteurs différents au 1^{er} semestre en moyenne contre 8900 visiteurs différents en moyenne au second semestre.

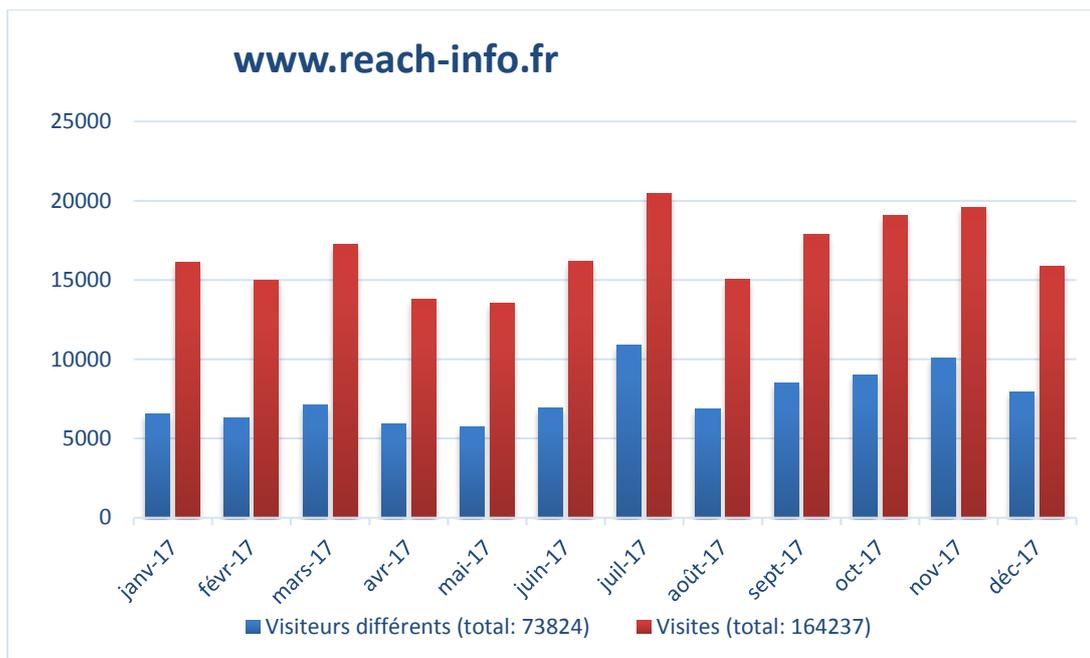


Figure 1 : fréquentation mensuelle du site REACH-info.fr en nombre de visites et en nombre de visiteurs différents.

Pour le site clp-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels a également augmenté significativement (+16%), avec un accroissement plus marqué en fin d'année.

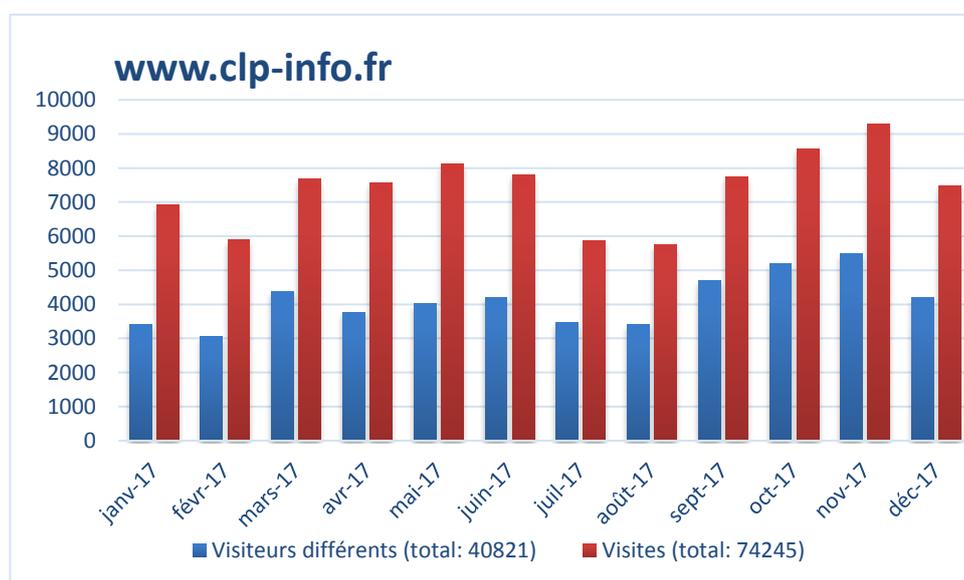


Figure 2 : fréquentation mensuelle du site clp-info.fr en nombre de visites et en nombre de visiteurs différents

Les pages d'accueil qui affichent les actualités sont toujours les plus consultées pour les 2 sites reach-info et clp-info. Il s'agit de consultations directes ou des informations relayées par des flux RSS.

Pour le site REACH, les pages focus sur l'échéance de REACH 2018 et sur l'autorisation sont les plus consultées et les documents sur les SVHC et les

substances dans les articles les plus téléchargés.

Pour le site CLP, les sections portant sur les guides et brochures et les ATP sont les plus regardées. On soulignera par ailleurs le téléchargement des Fiches INERIS pour le classement et la page CLP et ICPE. La recherche du numéro ORFILA est également une recherche fréquente.

Le plus souvent, les internautes atteignent le site du helpdesk à partir d'un moteur de recherche de type Google®, Bing® ou Ecosia®. Les redirections proviennent sans changement du site de la page dédiée aux helpdesks nationaux de l'ECHA¹, du site du MTES² ou de la DGT³, d'autres sites publics (e.g. DGCS, Douanes) mais aussi de CCI, INRS, site IED, de sites privés (industries, associations professionnelles, notamment UFCC, FCBA, ...) ou de sites d'information.

1.2 MISE EN LIGNE DES ACTUALITES

En 2017, les rubriques "nouveau" des sites REACH et CLP ont été alimentées avec ca. 50 informations provenant de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de la Commission européenne ou des Ministères (ca. 27 pour le site REACH, et ca. 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 maintenant à 14 pour le règlement REACH et 8 pour le règlement CLP. On soulignera notamment la mise à jour fréquente des focus « REACH 2018 », « Nano », « SVHC et Articles », et le focus « check-list pour choisir un consultant ».

1.4 LETTRE D'INFORMATION

Depuis avril 2010 le Helpdesk diffuse une lettre d'information sur REACH et CLP tous les 15 jours voire tous les mois. 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 2017, quinze lettres d'information ont été rédigées/diffusées/publiées à environ 3000 abonnés (3086 abonnés au 15/01/2018) (Liste des numéros publiés en annexe 1).

La lettre d'information a permis la diffusion d'actualités régulières et a notamment servi de support de communication pour la campagne REACH 2018 de l'ECHA et la campagne française avec le tour de France des CCI et les journées conseil des 4 et 5 sept. à Paris (lettres d'information n° 134, 137, 138, 139, 140 et 143 + deux numéros spéciaux le n°141 pour les journées conseil et le n°145 (J-200 avant l'échéance de mai 2018)).

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>

1.6 BROCHURES ET DOCUMENTS REALISES

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, les FAQ étant parallèlement mises en ligne sur les sites internet (traduction notamment des FAQ Européennes n° 131, 564, 1049, 1219, 1294) et mises à jour, voire supprimées si besoin. Dans le cadre de la campagne REACH 2018 menée en partenariat avec le Comité de Pilotage REACH PME, le Helpdesk a élaboré un triptyque comportant 3 cartes postales afin de sensibiliser les PME à l'échéance du 31 mai 2018, les trois cartes sont jointes en annexe 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 2017, le Helpdesk a reçu 2512 questions posées soit par écrit par l'intermédiaire du formulaire en ligne soit par assistance téléphonique pour les 2 règlements REACH et CLP, contre 2300 en 2016.

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

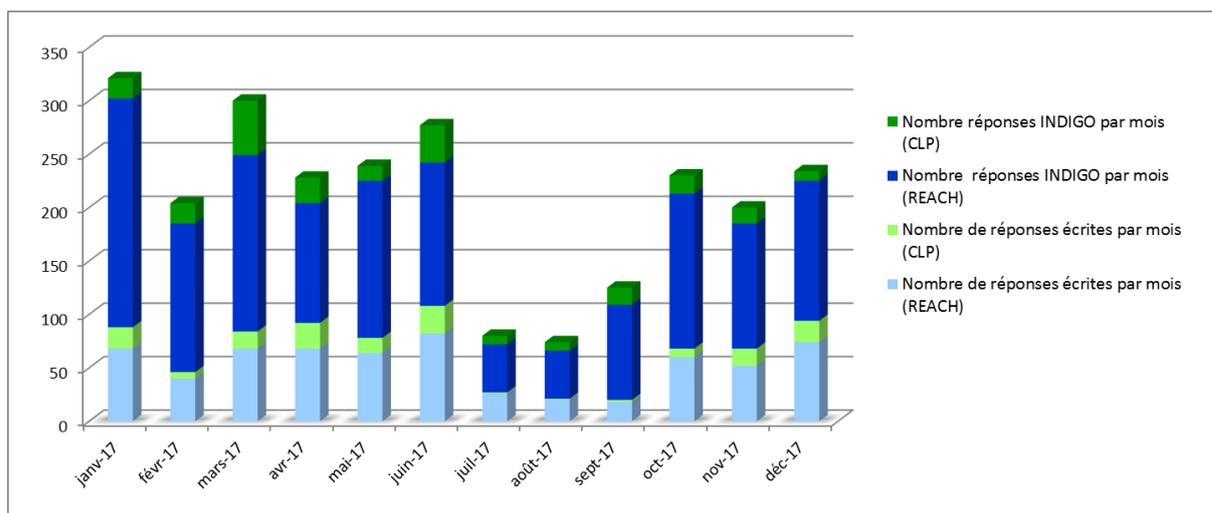


Figure 3 : nombre de questions traitées par le Helpdesk par formulaire électronique ou par assistance téléphonique portant sur les règlements REACH ou CLP en 2017.

2.1 TRAITEMENT DES QUESTIONS ECRITES

Au cours de l'année 2017, **503 formulaires d'interrogation en ligne** ont été reçus contre 427 en 2016, de façon relativement constante sur l'année avec un pic important en septembre 2017 et une augmentation en décembre 2017 par rapport à 2016 (figure 4).

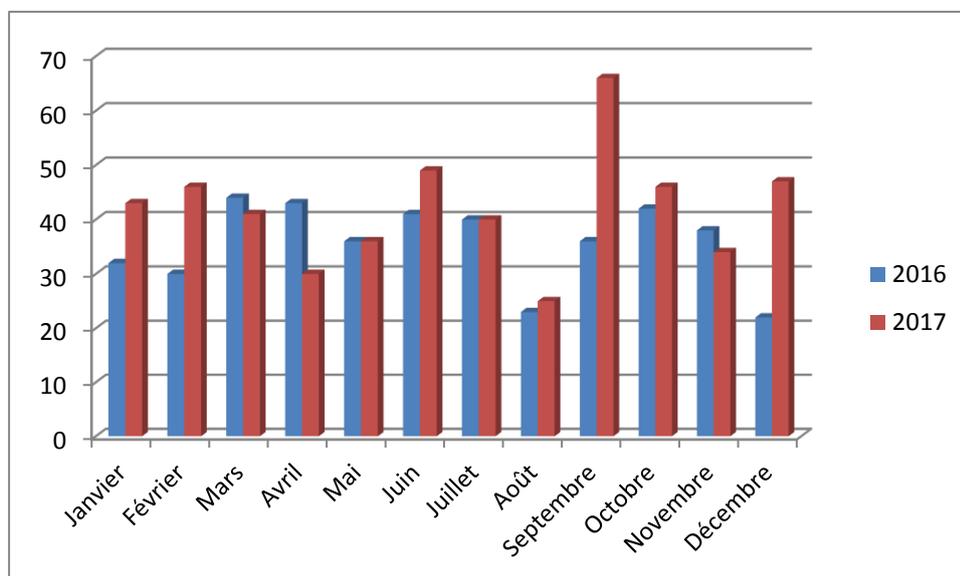
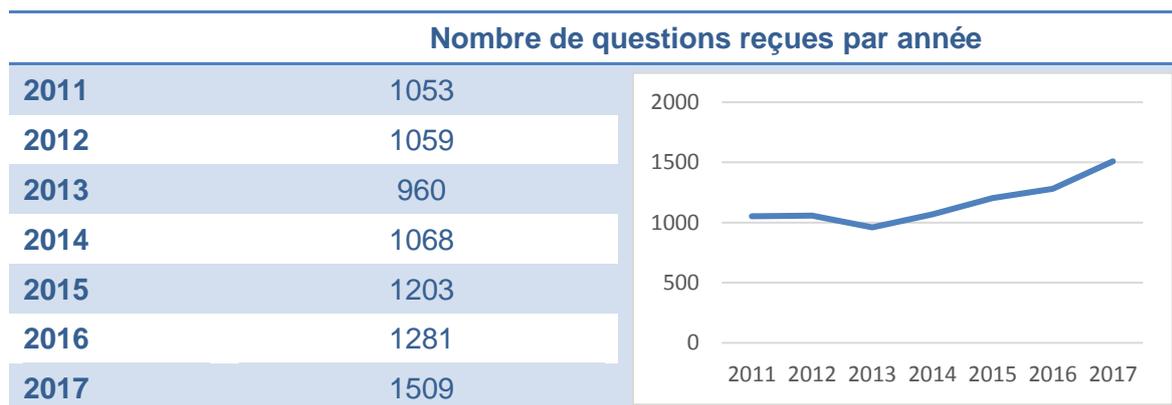


Figure 4 : nombre de questions reçues par formulaires électroniques portant sur les règlements REACH ou CLP en 2016 et 2017.

Le nombre de questions reçues par formulaires en 2016 augmente de façon modérée mais constante depuis 2011, mais nous pouvons observer une rupture de courbe entre 2016 et 2017.



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 difficile à atteindre en raison en particulier de l'activité soutenue du helpdesk pour la communication dans le cadre du plan REACH/PME 2018 (cf section 3.1). La situation sur le premier semestre reflète cette activité. Au second semestre, le helpdesk a dû faire face à la conjonction de 2 situations supplémentaires : un accroissement des questions reçues consécutives à augmentation de la notoriété du helpdesk (communication MTES de juin et septembre) et la diminution temporaire du personnel pour raison médicale.

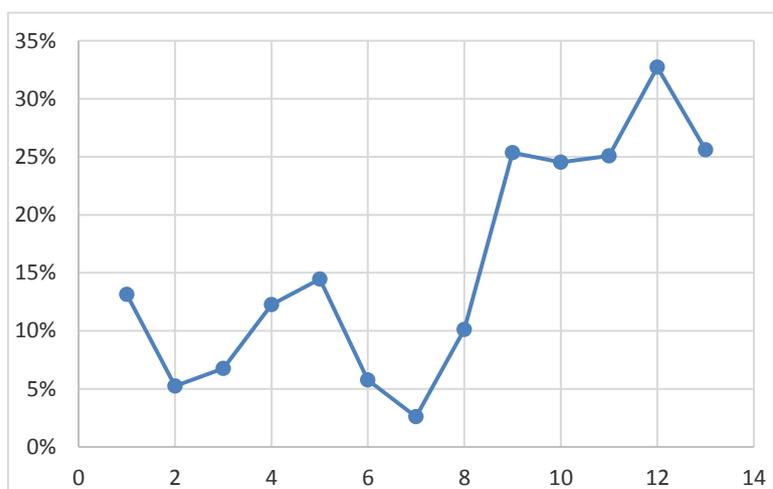


Figure 5 : pourcentage par mois de questions auxquelles une réponse a été apportée au-delà d'un délai de 15 jours

Quelques questions plus complexes et/ou avec un enjeu politique sont, quant à elles, transmises à la DGT et/ou au MTES, 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 (94% du total), les autres proviennent d'Europe (par ordre décroissant : Allemagne, Italie, Royaume-Uni) et Suisse, et du reste du monde (Chine, Inde, USA, Djibouti).

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.

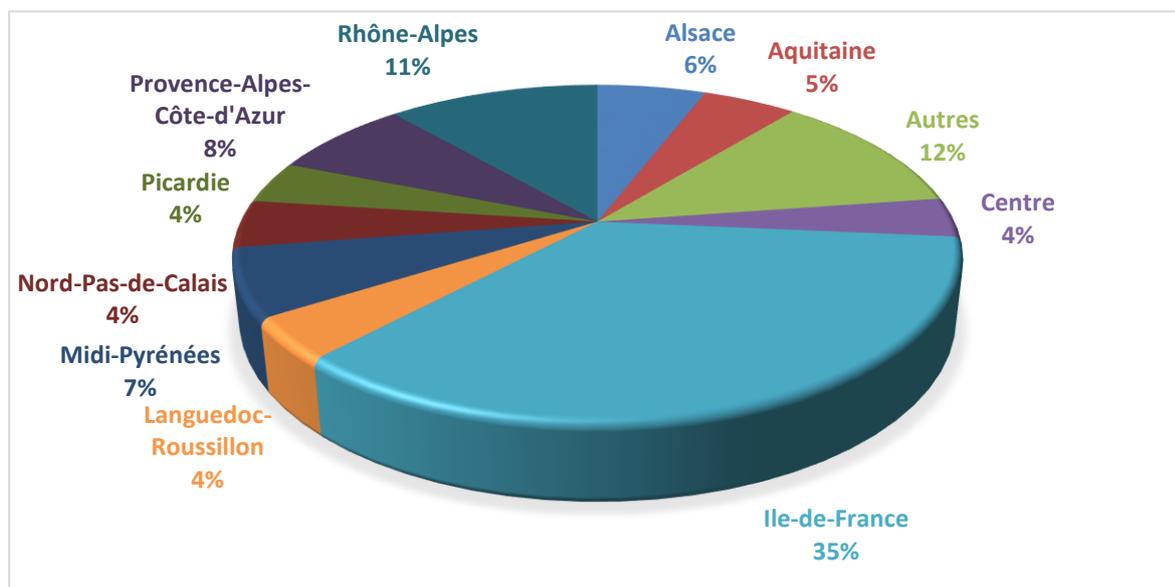


Figure 6 : Principales origines des questions posées au helpdesk par région.

On notera également des questions en provenance de la Nouvelle Calédonie et de La Réunion.

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 | 33,12 |
| Autre | 28,24 |
| Produits cosmétiques | 9,77 |
| Acier, métaux non ferreux et autres matériaux | 3,40 |
| Industrie alimentaire | 3,18 |
| Industries ferroviaires et autres moyens de transport guidés | 3,18 |
| Matériel électrique | 2,76 |
| Industries de la défense | 2,12 |
| Aérospatiale | 1,70 |
| Industrie automobile | 1,70 |
| Industrie/recherche spatiale | 1,70 |
| Dispositifs médicaux | 1,49 |
| Equipements mécaniques | 1,49 |
| Produits consommateurs d'énergie/éco conception | 1,06 |

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, mais les demandes provenant des petites (< 50 salariés) continuent d'être mieux représentées.

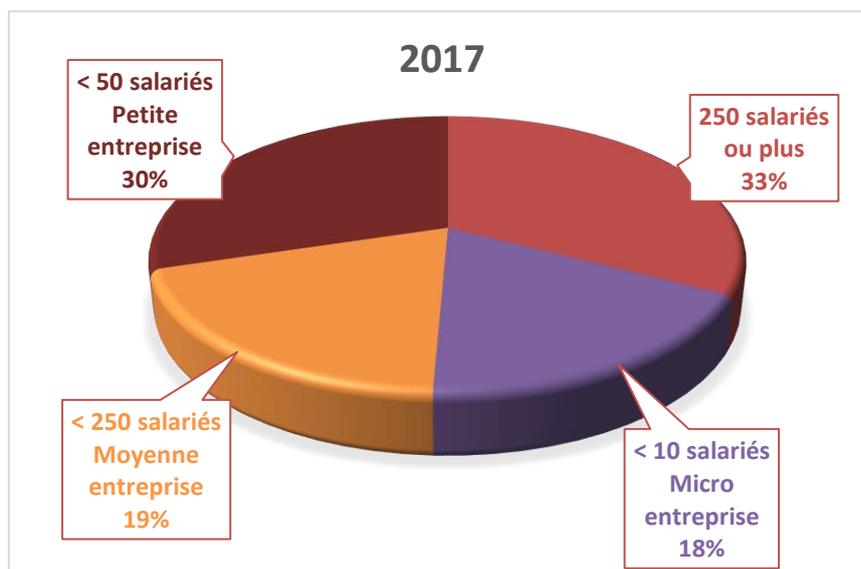


Figure 7 : Taille des entreprises ayant interrogé le helpdesk en 2017 (sur la base de leur déclaration sur le site du helpdesk)

2.2 ACCUEIL TELEPHONIQUE (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.

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 8. La proportion de questions portant sur REACH et CLP est revenue à l'équilibre observé en 2014 et avant, la hausse de question sur CLP en 2015 étant attribuée à l'échéance de la classification sur les mélanges. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1718 (1492 en 2016), dont 1483 pour REACH et 235 pour CLP.

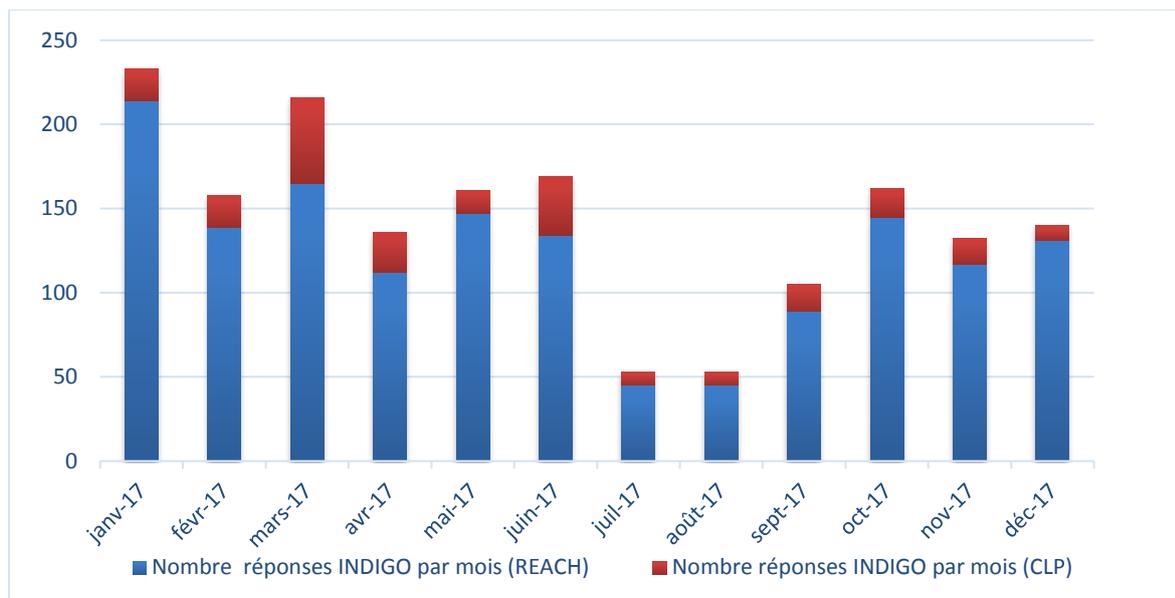


Figure 8 : nombre de questions reçues portant sur les règlements REACH ou CLP en 2017. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1718, dont 1483 pour REACH et 235 pour CLP. Chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes en moyenne.

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.

3 DEVELOPPEMENT D' ACTIONS AVEC UN RESEAU NATIONAL ET EUROPEEN DE PARTENAIRES

3.1 ACTIONS AVEC UN RESEAU NATIONAL DE PARTENAIRES

Le helpdesk a poursuivi sa participation au plan d'accompagnement du MTES pour la mise en œuvre de REACH à destination des PME : réunions du COPIL, 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 le COPIL au plan d'action REACH 2018. Dans ce cadre, le Helpdesk a continué son « Tour de France » et intervenu auprès des Chambres de Commerce de Rennes (09/01/2017), Nantes (10/01/2017), Nancy (06/02/2017), Strasbourg (07/02/2017), Troyes (28/02/2017), Amiens (14/03/2017), Lens (21/03/2017), Besançon (03/04/2017), Dijon (04/04/2017), Saint-Lô (27/04/2017), Evreux (28/04/2017), Le Havre (04/05/2017), Grenoble (19/06/2017), Lyon (20/06/2017), Bordeaux (26/06/2017), Dax (27/06/2017), Aix/Marseille (04/07/2017), Tours (19/09/2017), Montpellier (26/09/2017), Guadeloupe (28/11/2017), Martinique (30/11/2017) et Ile de la Réunion (14/12/2017). La majorité de ces interventions a été couplée à des rendez-vous individuels avec le Helpdesk pour les entreprises qui le souhaitent. Un total de 1100 personnes se sont inscrites à ces journées et environ 150 personnes ont bénéficié de RV personnalisés.

Bilan du Tour de France REACH 2018



- ✓ 29 dates en France, y compris la Martinique, la Guadeloupe et la Réunion et en streaming
- ✓ Plus de > 1100 inscrits
- ✓ Environ 150 rendez-vous individuels

3.2 PARTICIPATION AUX TRAVAUX EUROPEENS

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 : RESEAU 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 21 et 22 mars 2017, avec une présentation des activités du Helpdesk français et du Tour de France dans le cadre de la campagne Reach 2018. Il a également participé aux réunions de travail en Webex du REACH 2018 Communicators' Network le 26 janvier et le 26 avril avec un retour à l'ECHA et au groupe de travail des actions menées en France (en particulier le Tour de France).

La réunion du Helpnet a fait l'objet d'un compte-rendu identifiant les points clés essentiels pour l'activité du helpdesk. (DRC-17-163626-04105A).

3.2.2 HELPEX (PLATEFORME D'ECHANGE)

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; chacune des FAQ fait l'objet de 2 phases de commentaires ;
- porté plusieurs questions au niveau européen, certaines ayant une problématique d'interprétation récurrente des règlements : enregistrement et prise en compte du tonnage moyen les années précédant l'échéance, autorisation et changement de fournisseur après la date d'expiration, exemption d'enregistrement pour usage en R&D, classification d'une substance sur la base de ses constituants.

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.

4 LISTE DES ANNEXES

| Repère | Désignation | Nombre de pages |
|---------------|--|------------------------|
| Annexe 1 | Liste des lettres d'information | 1 |
| Annexe 2 | Tryptique cartes postales du helpdesk REACH 2018 | 1 |

ANNEXE 1

LISTE DES LETTRES D'INFORMATION

Lettre d'information n° 133 – DRC-17-166741-00566A
Lettre d'information n° 134 – DRC-17-163626-01660A
Lettre d'information n° 135 – DRC-17-163626-02079A
Lettre d'information n° 136 – DRC-17-163626-02861A
Lettre d'information n° 137 – DRC-17-163626-02861A
Lettre d'information n° 138 – DRC-17-163626-04453A
Lettre d'information n° 139 – DRC-17-163626-05221A
Lettre d'information n° 140 – DRC-17-163626-05858A
Lettre d'information n° 141 – DRC-17-163626-06595A
Lettre d'information n° 142 – DRC-17-163626-06843A
Lettre d'information n° 143 – DRC-17-163626-07993A
Lettre d'information n° 144 – DRC-17-163626-09641A
Lettre d'information n° 145 – DRC-17-163626-09847A
Lettre d'information n° 146 – DRC-17-163626-10541A
Lettre d'information n° 147 – DRC-17-163626-11557A

ANNEXE 2

TRYPTIQUE CARTES POSTALES DU HELPDESK REACH 2018



Carte #1 – recto



Carte #2 – recto



Carte #3 – recto



Carte #1, 2, 3 – verso



INERIS

*maîtriser le risque
pour un développement durable*

Institut national de l'environnement industriel et des risques

Parc Technologique Alata
BP 2 - 60550 Verneuil-en-Halatte

Tél. : +33 (0)3 44 55 66 77 - Fax : +33 (0)3 44 55 66 99

E-mail : ineris@ineris.fr - **Internet** : <http://www.ineris.fr>