



(ID Modèle = 454913)

Ineris - 203533 - 2733623 - v1.0

18/03/2022

**Rapport d'activité 2021 - 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 2021 au Ministère de la Transition Ecologique (MTE)**

**INERIS**

maîtriser le risque  
pour un développement durable

## **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 Gaëlle - HAYAUD Nathalie - COPIN Stéphanie

Vérification : ANDRES Sandrine

Approbation : Document approuvé le 18/03/2022 par MORIN ANNE

## 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 .....	5
2.5	Brochures et documents réalisés .....	6
3	Mission d'assistance.....	6
3.1	Traitement des questions écrites.....	6
3.2	Accueil téléphonique (n° Indigo : 0820 20 18 16) .....	10
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 .....	11
4.2.1	HelpNet : réseau des correspondants Helpdesk.....	11
4.2.2	HelpEx (plateforme d'échange).....	11

# 1 Résumé

Ce rapport rend compte des travaux de l'Ineris menés en 2021 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.

## 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.

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.

### 2.1 Fréquentation des sites internet

Le bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2021 est présenté par le Tableau 1.

Tableau 1 : Bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2021 (Google analytics©, sans flux Ineris)

	Nombre d'utilisateurs	Nombre de sessions	Nombre de pages vues
<b>REACH</b>	77 288	103 632	158 864
<b>CLP</b>	19 135	33 473	59 895
<b>POP</b>	3 018	4 448	6 422
<b>Portail</b>	4 885	4 808	18 845
<b>Total</b>	<b>104 326</b>	<b>146 361</b>	<b>244 026</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.

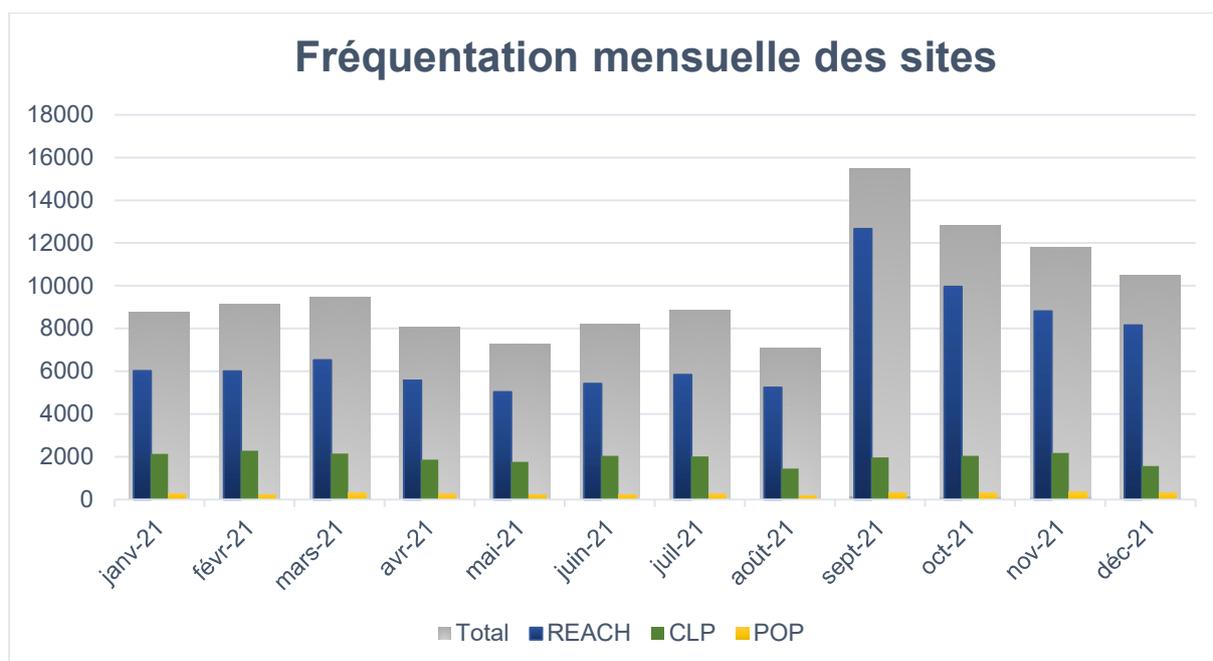


Figure 1 : Fréquentation mensuelle des sites du Helpdesk

Pour le site reach-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels, ca. 7100 visiteurs en moyenne par mois), montre des variations sur l'année avec une augmentation marquée sur les 4 derniers mois, qui augmente encore le record de fréquentation sur ces 3 dernières années. Il en est de même pour le site clp-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels étant d'environ 1950. Le nombre total de visite sur les sites du service national d'assistance réglementaire montre une hausse significative de la fréquentation avec de 117 612 visites en 2021 contre 77 118 visites en 2020.

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 les plus consultées sont par ordre de fréquentation décroissante, celle sur les SVHC, les consultations sur l'autorisation, les restrictions, et pour cette année le focus sur SCIP et la notification des SVHC.

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

## 2.2 Mise en ligne des actualités

En 2021, les rubriques "nouveauités" des sites REACH et CLP ont été alimentées avec 37 informations provenant de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de la Commission européenne ou des Ministères (17 pour le site REACH, et 20 pour le site CLP).

## 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 15 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 », « SCIP, notification des SVHC dans les articles » et « Life AskREACH ».

## 2.4 Lettre d'information

Depuis 2020, la fréquence de diffusion de la lettre d'information sur REACH et CLP est devenue mensuelle. 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 2021, dix lettres d'information ont été rédigées/diffusées/publiées à environ 2700 abonnés (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 privilégiés.

## 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 2021, le Helpdesk a reçu 2 368 questions, posées soit par écrit par l'intermédiaire du formulaire en ligne soit par assistance téléphonique pour les 2 règlements REACH et CLP (vs 2032 en 2020). La période d'activité forte observée de septembre à décembre 2020 s'est poursuivie sur le début de l'année 2021, pour ralentir en fin d'année. La hausse observée fin 2020/début 2021 peut s'expliquer entre autres choses par la mise en place de l'obligation induite par la Directive Cadre sur les déchets de notifier la présence de substances préoccupantes (SVHC) dans les articles dans la base de données SCIP (« *Substances of Concern In articles as such or in complex objects (Products)* ») de l'ECHA. Pour le règlement CLP, cette augmentation peut être attribuée à l'obligation de déclaration au centre antipoison, avec une échéance au 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour les utilisations professionnelles et par les consommateurs.

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

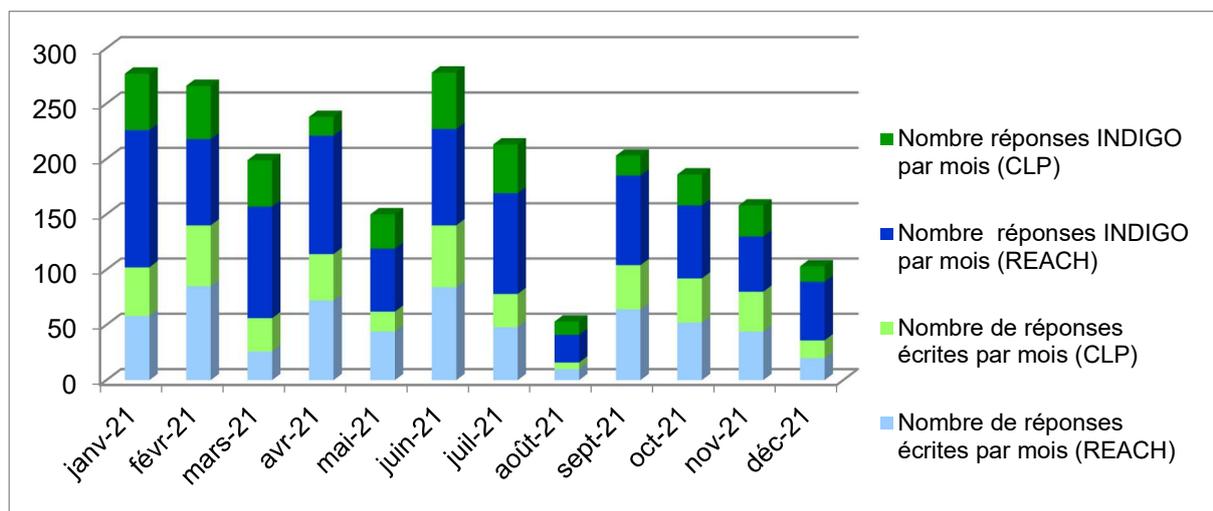


Figure 2 : Nombre de questions traitées par le Helpdesk par formulaire électronique ou par assistance téléphonique portant sur les règlements REACH ou CLP en 2021

### 3.1 Traitement des questions écrites

Au cours de l'année 2021, **540 formulaires d'interrogation en ligne** ont été reçus contre 436 en 2020 (Figure 3), on note une nette augmentation de ce type de sollicitations. La distribution mensuelle des

formulaire reçus évolue néanmoins de façon différente, ce qui confirme l'analyse globale issue de la figure 2.

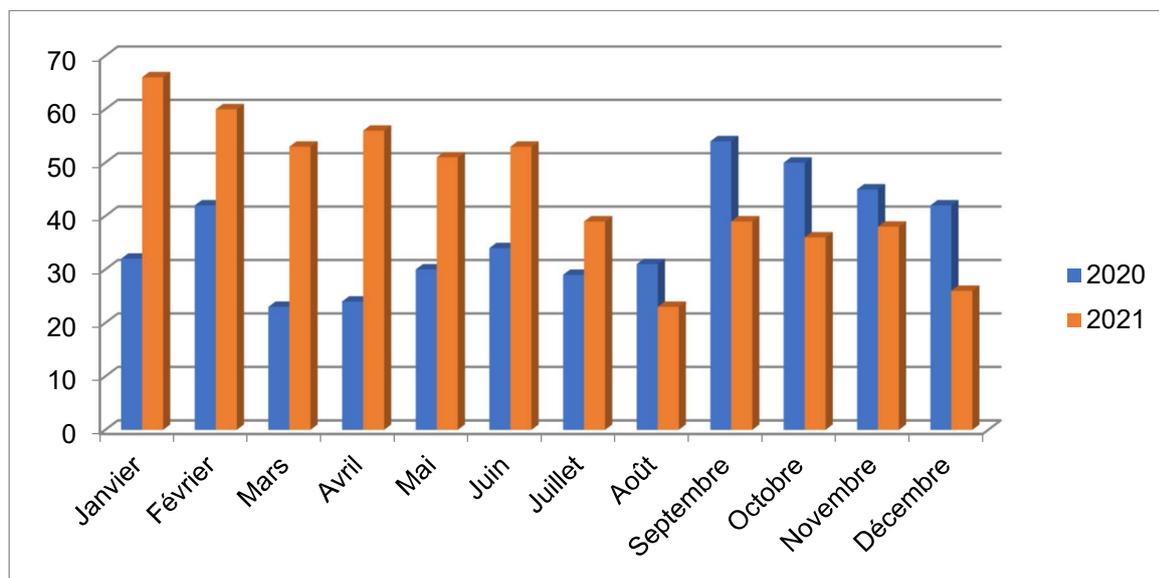


Figure 3 : Nombre de formulaires électroniques reçus portant sur les règlements REACH ou CLP en 2020 et 2021

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 en deçà de 5 % n'a pas pu être atteint en 2021, en particulier en raison du nombre important de questions reçues en début d'année, la moyenne étant de 11%.

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.

Les questions reçues viennent essentiellement de France (87 % du total), les autres proviennent d'Europe (par ordre décroissant : Italie, Allemagne et Belgique, Pologne) et du reste du monde (Canada, Japon ...).

En France, les questions proviennent de l'ensemble des régions, avec une prédominance de l'Île de France et de la région Rhône-Alpes.

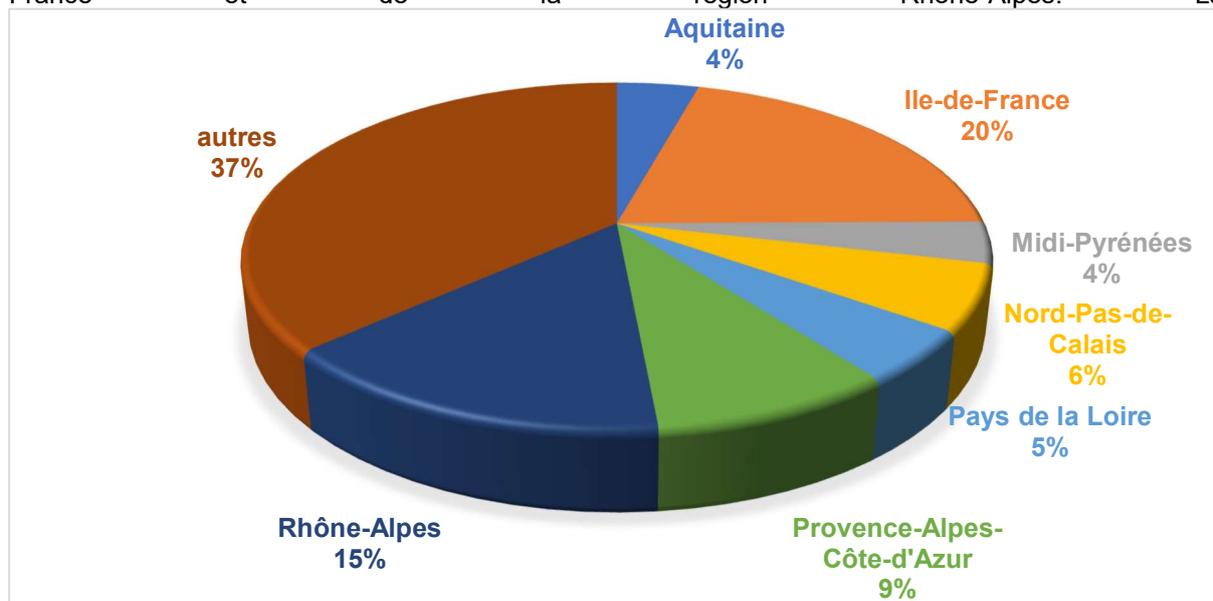


Figure 4 présente les parts des principales régions ayant posé une question au Helpdesk. Des questions ont été reçues également de la Réunion.

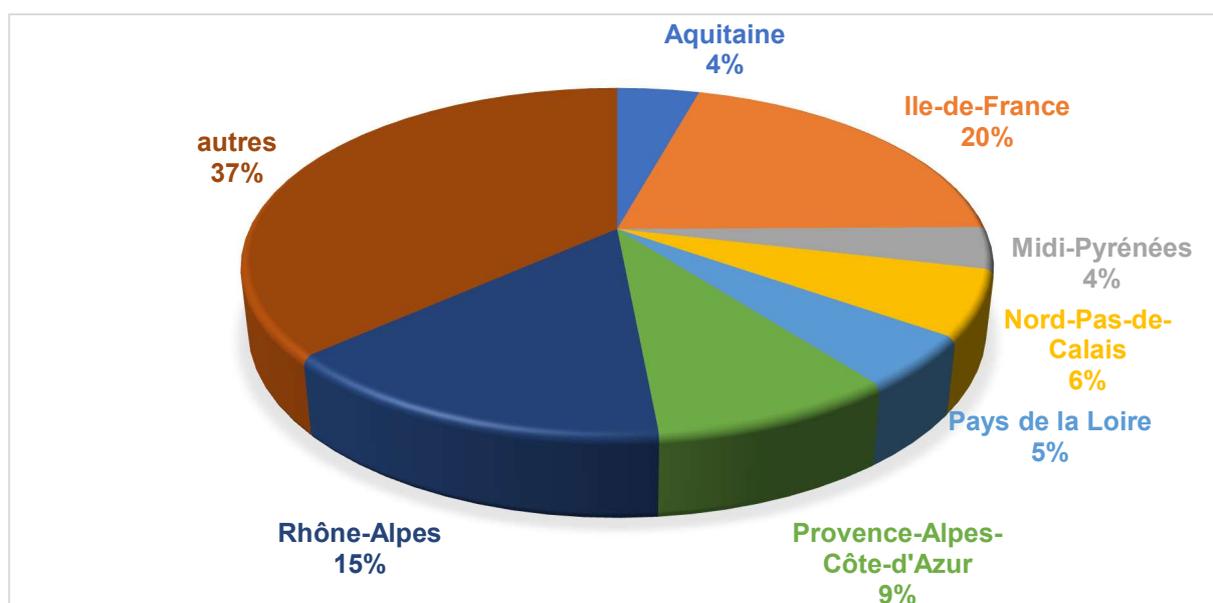


Figure 4 : Principales origines des questions écrites reçues par le Helpdesk par région

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 2021 par les industries de la cosmétique et de la défense/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	47,25

<b>Autre</b>	32,34
<b>Produits cosmétiques</b>	8,72
<b>Industries de la défense</b>	3,67
<b>Aérospatiale</b>	3,44
<b>Industrie automobile</b>	3,44
<b>Dispositifs médicaux</b>	2,75
<b>Matériel électrique</b>	2,29
<b>Acier, métaux non ferreux et autres matériaux</b>	2,06
<b>Biotechnologie</b>	1,83
<b>Produits pharmaceutiques/Législation</b>	1,83
<b>Non renseigné</b>	1,67
<b>Equipements sous pression</b>	1,61
<b>Industries ferroviaires et autres moyens de transport guidés</b>	1,61
<b>Industrie alimentaire</b>	1,15
<b>Meubles</b>	1,15
<b>Technologies de l'Information et de la Communication</b>	1,15

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) et microentreprises (< 10 salariés) continuent d'être bien représentées, avec notamment une nette augmentation des microentreprises passant de 19% en 2020 à 26% en 2021.

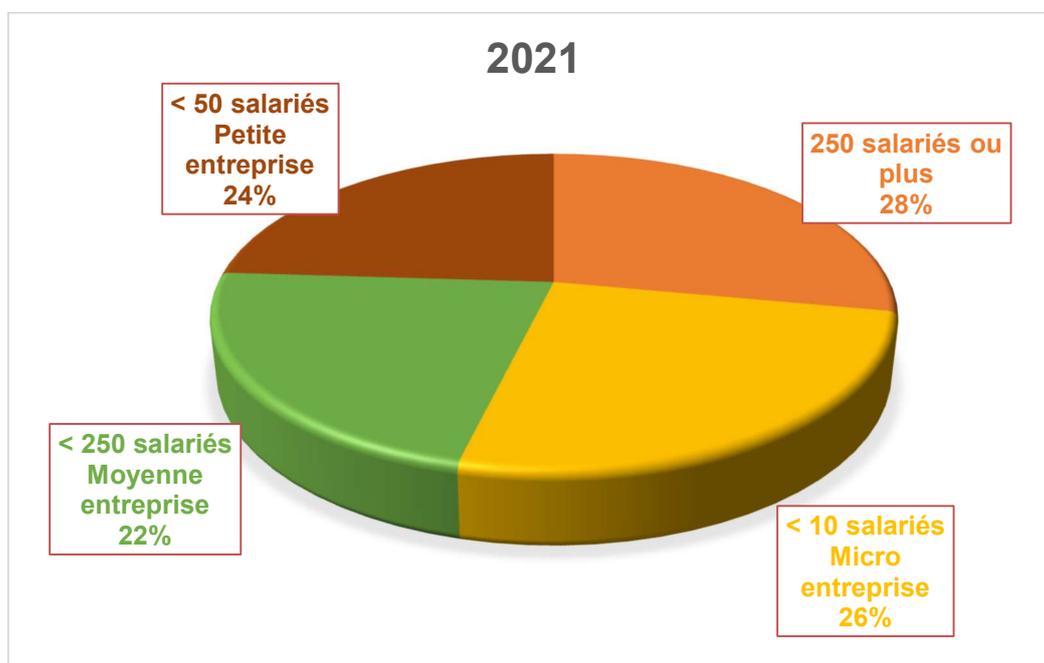


Figure 5 : Taille des entreprises ayant interrogé le Helpdesk par écrit en 2021 (sur la base de leur déclaration sur le site du Helpdesk)

## 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.

La proportion de questions portant sur REACH est toujours plus importante que pour CLP néanmoins les questions CLP sont plus présentes au premier semestre (faisant suite aux sollicitations reçues fin 2020 pour les mêmes raisons) du fait de l'échéance de notification aux centres antipoison. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1304 (1207 en 2019), dont 920 pour REACH et 384 pour CLP.

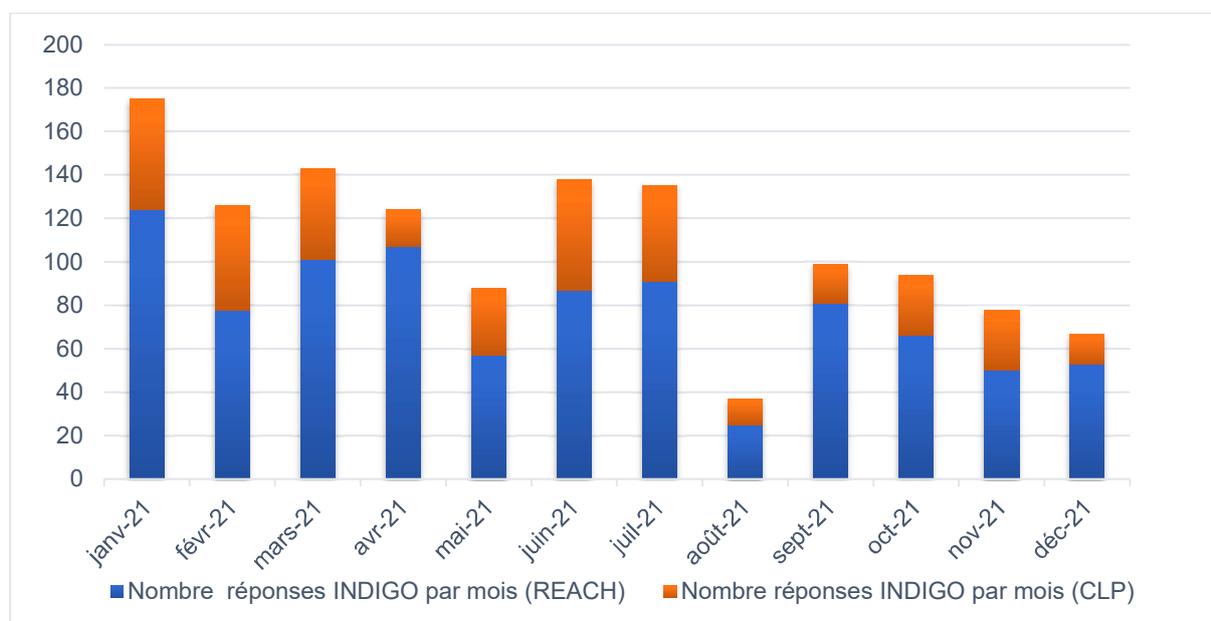


Figure 6 : Nombre de questions reçues sur les règlements REACH ou CLP en 2021. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1304, dont 920 pour REACH et 384 pour CLP. Chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes en moyenne

## 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 eu lieu en visioconférence le 14/12/2021 portant sur REACH et CLP (Actualités), SCIP, Loi AGECE, plaquette substances dans les articles en cours d'élaboration, activités du Helpdesk.

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 en webex telles que :

- Helpnet CLP Workshop (webex 09/06/2021) sur la notification aux centre anti-poison, la révision prochaine du CLP, cas frontières avec d'autres législations européennes
- Helpnet REACH Workshop (webex 08/06/2021) sur les nanoformes et la notion de « substance » dans le contexte réglementaire de REACH et CLP, le plomb dans les articles, et SCIP
- Helpnet CLP workshop (webex 04/11/2021) : Les actualités réglementaires de la Commission (dont CLP review) et de l'ECHA, guide de l'ECHA sur TiO<sub>2</sub>, réflexion sur la fourniture des mélanges dangereux en vrac, sur la simplification et digitalisation de l'étiquetage
- Helpnet REACH workshop (webex 03/11/2021) : Actualités de la Commission européenne (REACH review) et actualités de l'ECHA (restrictions, POP et base de données SCIP)

Le Helpdesk a également participé (avec les Helpdesk IE, LU, DE, DK) aux différentes sessions mensuelles du BWG (Borderline Working Group) de mars à octobre 2021 afin d'échanger sur des cas complexes de discrimination entre Substance/Mélange/Articles et combinaisons de Substances/Mélanges et d'articles.

### 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 : clarification de la classification harmonisée de l'acide nitrique.

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.

## Annexe 1 : Liste des lettres d'information

Lettre d'information n°190	ID 2702979
Lettre d'information N°191	ID 2707290
Lettre d'information N°192	ID 2710424
Lettre d'information N°193	ID 2712695
Lettre d'information N°194	ID 2717230
Lettre d'information N°195	ID 2718897
Lettre d'information N°196	ID 2722203
Lettre d'information N°197	ID 2724460
Lettre d'information N°198	ID 2726357
Lettre d'information N°199	ID 2728348

