



(ID Modèle = 454913)

Ineris - 214299 - 2791721 - v1.0

07/05/2024

Rapport d'activité 2023 - 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 2023 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

Vérification : ANDRES SANDRINE

Approbation : Document approuvé le 07/05/2024 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	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.....	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 en 2023	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 2023	6
Figure 3 : Nombre de formulaires électroniques reçus portant sur les règlements REACH ou CLP en 2022 et 2023.....	7
Figure 4 : Principales origines des questions écrites reçues par le Helpdesk par région en 2023.....	8
Figure 5 : Taille des entreprises ayant interrogé le Helpdesk par écrit en 2023 (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 2023. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1072, dont 723 pour REACH et 349 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 2023 (Google analytics de janv à juin/Matomo de juin à déc.).....	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 2023 - 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 - 214299 - 2791721 v1.007/05/2024.

Mots-clés : Helpdesk, REACH, CLP, POP

1 Résumé

Ce rapport rend compte des travaux de l'Ineris menés en 2023 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 2023 est présenté dans le Tableau 1.

Tableau 1 : Bilan des indicateurs de fréquentation des sites du Helpdesk pour l'année 2023 (Google analytics de janv à juin/Matomo de juin à déc.)

	Nombre d'utilisateurs	Nombre de sessions	Nombre de pages vues
REACH	111 559	138 208	213 320
CLP	24 110	33 495	59 038
POP	3 322	4 329	6 484
Portail	6 731	8 062	17 545
Total	145 722	184 094	296 387

Le nombre d'utilisateurs des 4 sites continue d'augmenter (+ 22 580 utilisateurs en 2023 vs 2022) et en particulier, la fréquentation du site REACH-info a continué à augmenter considérablement (213 320 pages vues vs 172 718 en 2022).

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](#).

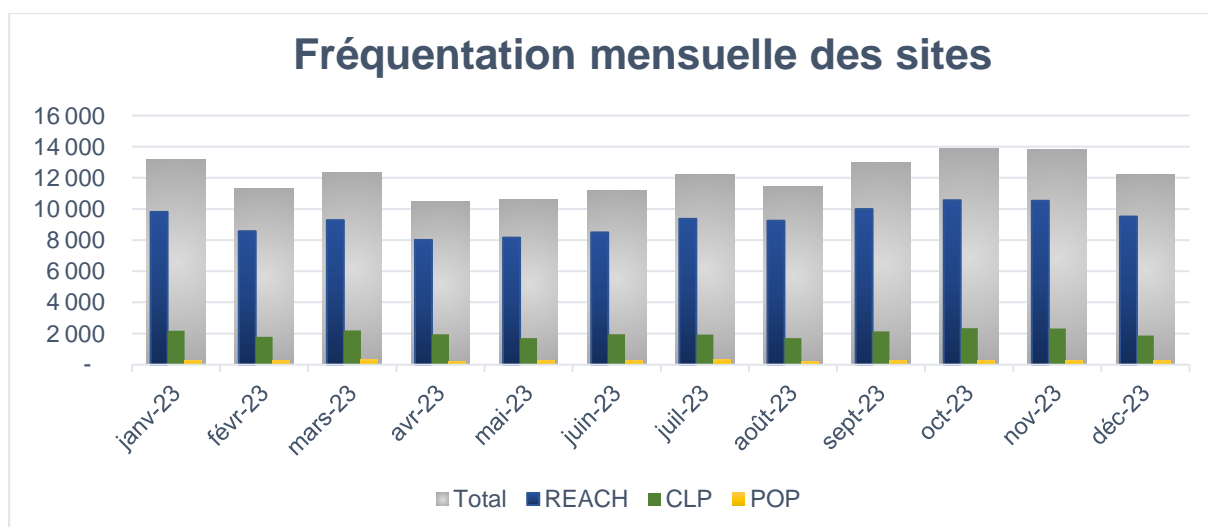


Figure 1 : Fréquentation mensuelle des sites du Helpdesk en 2023

Pour le site reach-info, le nombre moyen de visiteurs mensuels, (ca. 9 300), a encore augmenté durant l'année. La hausse de fréquentation initiée en 2021 s'est de nouveau confirmée en 2023 avec des chiffres records de fréquentation sur ces 2 dernières années. En revanche la fréquentation sur le site clp-info en 2023 est restée stable (en moyenne 2 000 visiteurs mensuels). Le nombre total de visites sur l'ensemble des sites du service national d'assistance réglementaire a poursuivi sa hausse significative de la fréquentation avec 145 722 visites en 2023 contre 136 690 visites en 2022.

Les pages d'accueil qui affichent les actualités sont toujours les plus consultées pour les 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 restrictions, l'Annexe XIV, les SVHC, REACH en détail, les règlements qui constituent l'Annexe XVII, les guides et brochures et le focus SCIP.

Enfin pour le site CLP, les sections portant sur les ATP, les guides et brochures et le règlement CLP restent les plus attractives.

2.2 Mise en ligne des actualités

En 2023, les rubriques "nouveau" des sites REACH et CLP ont été alimentées avec plus d'une cinquantaine d'informations provenant de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de la Commission européenne ou des Ministères (22 pour le site REACH, et 30 pour le site CLP). Quant au site POP, 8 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 les restrictions, l'article 33 de REACH, « SVHC et Articles » et sur le projet « Life AskREACH ». Le focus « article 45, Annexe VIII et CLP » a également été remis à jour.

Un nouveau Focus a été créé en 2023 afin d'explicitier la mise en place des nouvelles classes de danger CLP et les échéanciers d'application.

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 2023, dix lettres d'information ont été rédigées/diffusées/publiées à environ 3 500 abonnés (nombre d'abonnés en hausse, 3 100 abonnés en 2022) - Liste des numéros publiés en annexe 1.

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 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 2023, le Helpdesk a reçu au total **2 088 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 1 759 en 2022).

Le détail mensuel du nombre de **questions traitées** en 2023 est donné par la Figure 2.

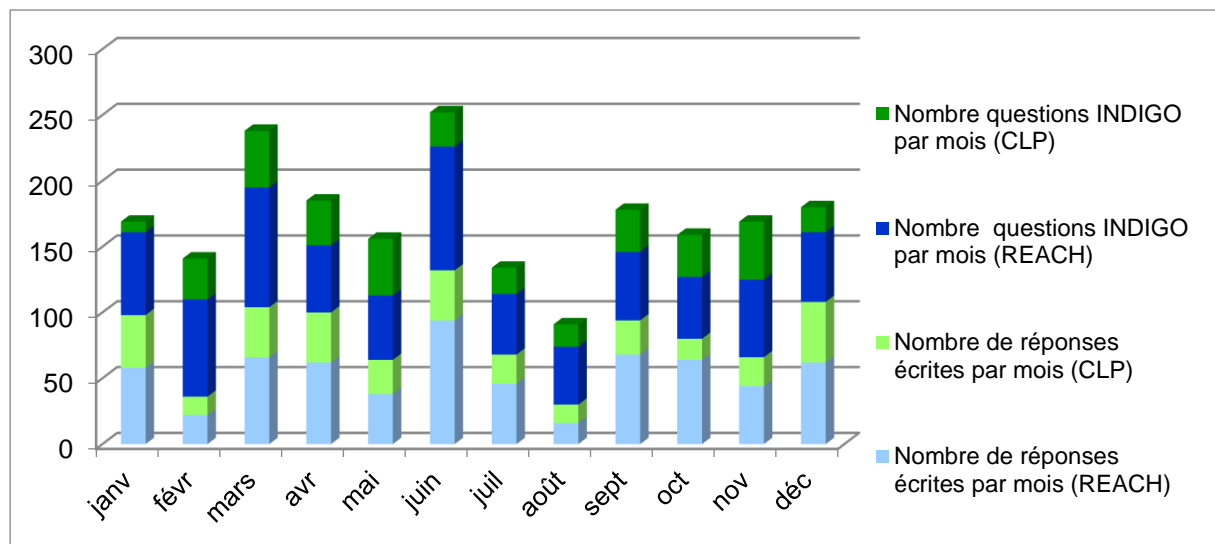


Figure 2 : Nombre de **questions traitées** par le Helpdesk par formulaire électronique ou par assistance téléphonique portant sur les règlements REACH ou CLP en 2023

3.1 Traitement des questions écrites

Au cours de l'année 2023, **508 formulaires d'interrogation en ligne** ont été reçus contre 419 en 2022 (Figure 3), on note une augmentation globale de ce type de sollicitations, malgré un contexte réglementaire relativement calme. La distribution mensuelle des formulaires reçus est restée relativement stable au premier semestre puis a nettement augmenté au second semestre.

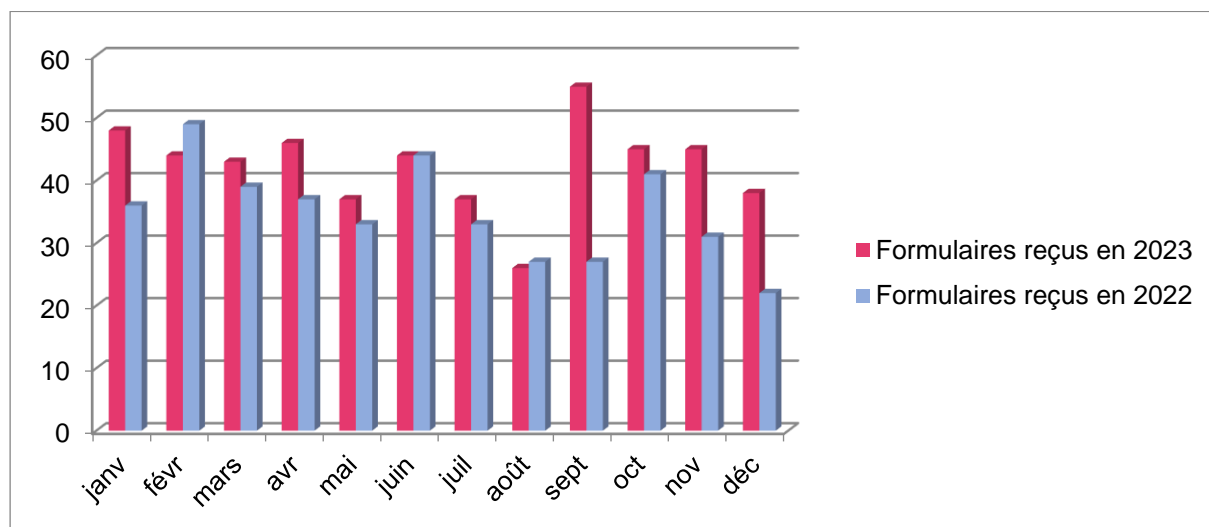


Figure 3 : Nombre de **formulaires électroniques reçus** portant sur les règlements REACH ou CLP en 2022 et 2023

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 août 2023. Il n'a pas pu être maintenu en août en raison d'un surcroît de questions en juin et des congés d'été, ni en novembre et décembre en raison d'un pic de questions reçues en septembre ainsi qu'un taux de demandes soutenu au dernier trimestre 2023.

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.

Suite à une modification de ses méthodes de travail en 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.

En 2023, les questions reçues viennent essentiellement de France (90 % du total), les autres proviennent d'Europe (par ordre décroissant : Italie, Allemagne, Belgique, Espagne, et Pologne), de Chine, des USA et du Royaume-Uni.

En France, les questions proviennent de l'ensemble des régions, avec une prédominance de l'Île de France (30%) et de la région Rhône-Alpes (13%). La

Figure 4 présente les parts des principales régions ayant posé une question au Helpdesk en 2023.

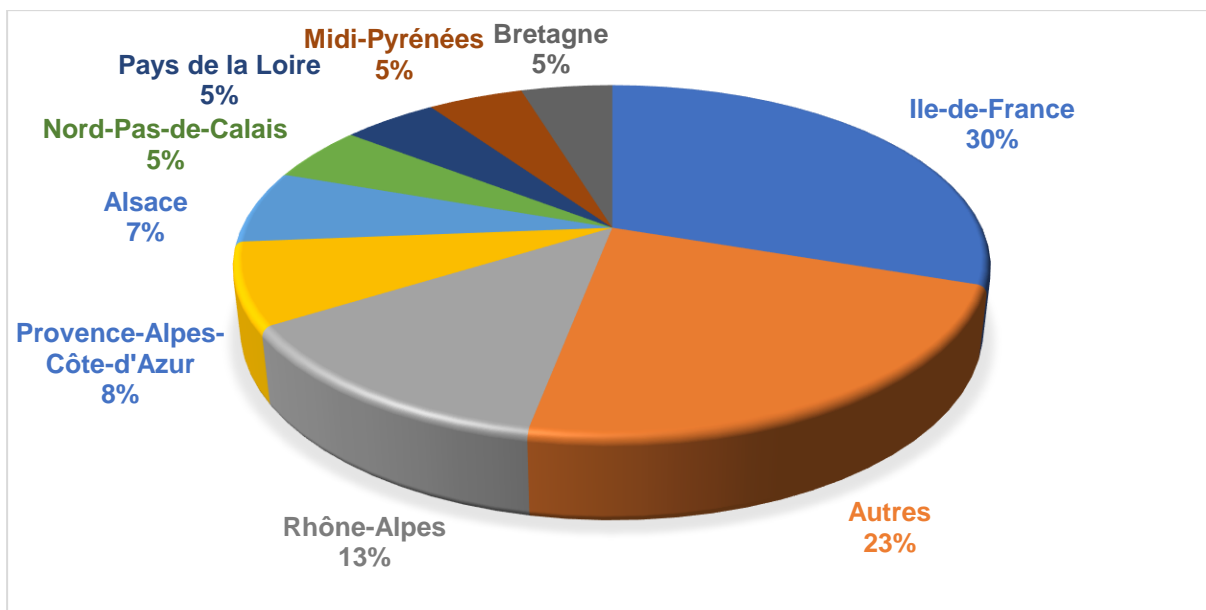


Figure 4 : Principales origines des questions écrites reçues par le Helpdesk par région en 2023

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 2023 par les industries de la cosmétique 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	36,7
Autre	25,2
Produits cosmétiques	5,4
Aérospatiale	3,0
Acier, métaux non ferreux et autres matériaux	2,8
Construction	2,8
Industrie alimentaire	2,8
Dispositifs médicaux	2,4
Industrie automobile	2,4
Matériel électrique	2,2
Non renseigné	2,0

La proportion de grandes entreprises et de PME 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) sont stables et continuent d'être bien représentées, avec comme en 2022 et 2021 une part importante des microentreprises (26% vs 19% en 2020).

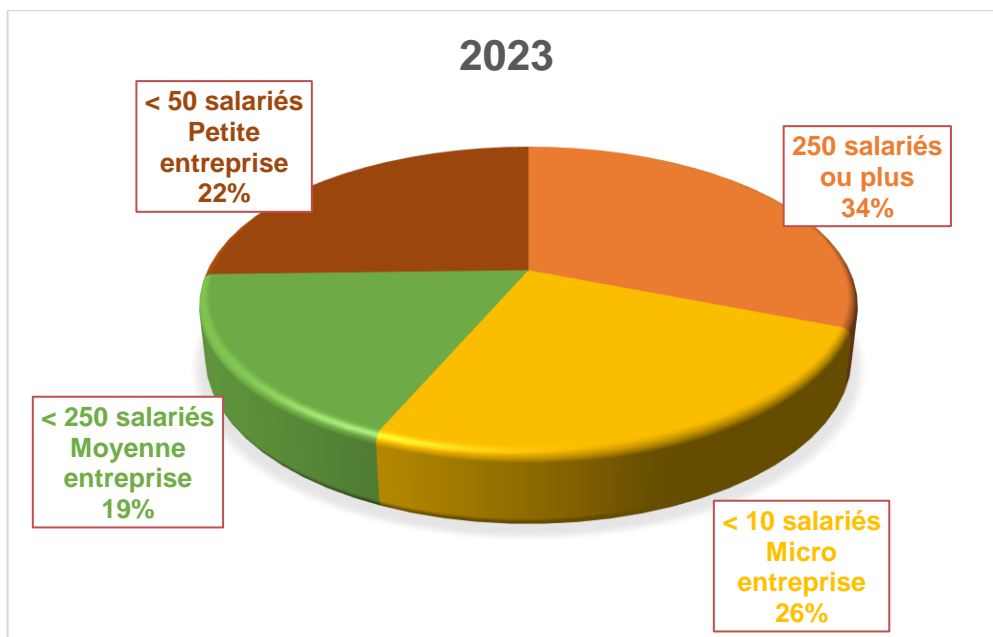


Figure 5 : Taille des entreprises ayant interrogé le Helpdesk par écrit en 2023 (sur la base de leur déclaration sur le site du Helpdesk)

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 de nouveau augmenté en 2023 (après une baisse en 2022), comme en 2022 un pic de question est observé en mars et en juin. Le nombre total de questions traitées par téléphone en 2023 est de 1 072 (vs 921 en 2022), dont 723 pour REACH et 349 pour CLP.

La proportion de questions portant sur REACH est toujours plus importante que sur CLP, (elle était stable depuis 2020 mais la proportion des questions sur CLP vs REACH a augmenté de 4% en 2023). Cela peut s'expliquer par le volume de questions portant sur la déclaration aux centres antipoison européens qui est resté élevé en 2023.

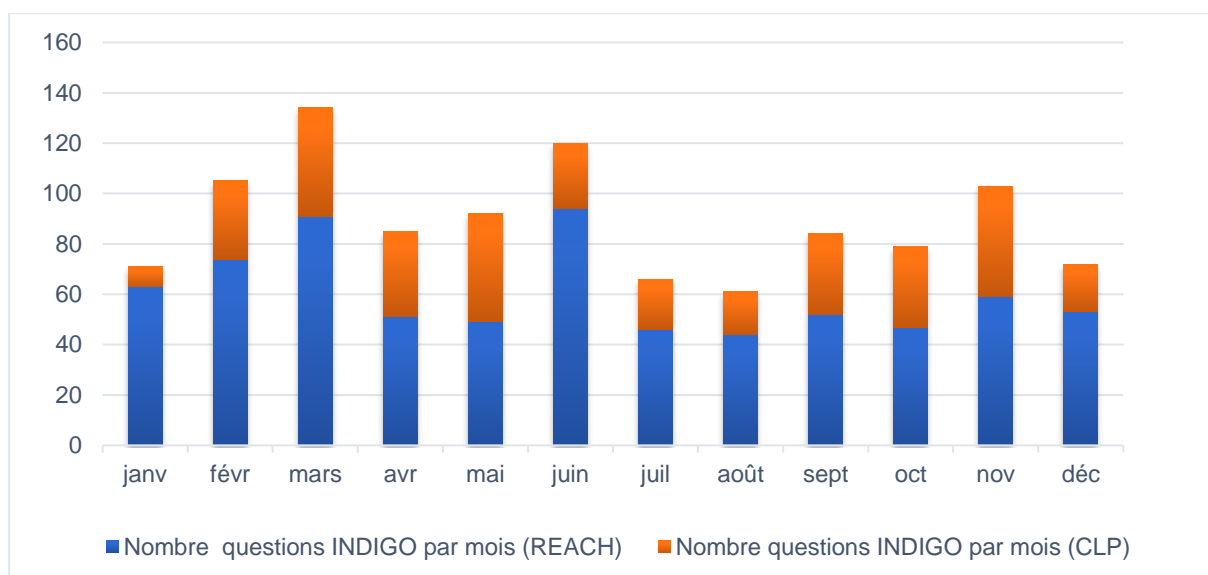


Figure 6 : Nombre de questions reçues à la permanence téléphonique sur les règlements REACH ou CLP en 2023. Le nombre total de questions traitées par téléphone est de 1072, dont 723 pour REACH et 349 pour CLP. Chaque appel couvre 2 à 3 questions et dure 30-40 minutes en moyenne

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

4.1 Actions avec un réseau national de partenaires

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 2023, le helpdesk a participé à une session de formation sur REACH et CLP (20 et 21 novembre 2023).

Le Helpdesk a été sollicité par B4C (Bioeconomy for change) pour réaliser le 09/01/23 une intervention « comment anticiper les évolutions réglementaires dans REACH », et par l'association Ligépack pour une intervention le 08/06/23 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 23/05/2023) : Actualités de la Commission européenne (REACH review) et actualités de l'ECHA, break-out groupes sessions autour de différents sujets (FDS et nanoformes, déchets et sortie de statut de déchet, application de l'article 2.7.d...),
- 18ème HelpNet Steering Group meeting le 24/05/23 : actualités du secrétariat du HelpNet, de l'ECHA et présentation des travaux de l'ECHA en cours (site web notamment),

- HelpNet CLP workshop (réunion en présentiel à l'ECHA le 25/05/2023) : sur les actualités réglementaires de la Commission et de l'ECHA : révision CLP, mise en œuvre nouvelles classes de dangers, déclaration PCN pour les utilisations industrielles (démonstration pratique), échanges sur les e-cigarettes/liquides,
- HelpNet CLP Workshop (webex le 29/11/2023) sur les actualités de la Commission Européenne et de l'ECHA, focus sur la notification au CAP et divers sujets présentés par les helpdesks nationaux (vente en vrac, détergents unidose, bâtonnets diffuseurs...),
- HelpNet REACH Workshop (webex le 28/11/2023) sur les actualités de la Commission Européenne et de l'ECHA, présentation du CEFIC sur les FDS, et divers sujets présentés par les helpdesks nationaux (REACH et le règlement « Environmental Sustainable Products Regulation (ESPR) », restriction microplastiques, substances valorisées, cosmétiques et Karanal de l'annexe XIV).

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 2023 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](#) (mise à jour) de cas complexes a été publié sur le [site de l'ECHA](#) par le groupe en novembre 2023. Celui-ci sera régulièrement mis à jour avec de nouveaux cas.

4.2.2 HelpEx (plateforme d'échange)

Dans le cadre du forum d'échange électronique européen pour REACH et le CLP, en 2023, 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'entrée 28 de l'annexe XVII (peinture pour artistes), question sur la classification d'un mélange non homogène, conformité REACH/CLP pour les plastiques recyclés,
- commenté des questions posées sur le HelpEx par d'autres helpdesks nationaux (restriction microplastiques, condition d'application des mentions EUH204/ EUH208, notification PCN et stockage entrepôt, étiquetage e-liquide, import et élaboration 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°210	Ineris - 2760692
Lettre d'information N°211	Ineris - 2761948
Lettre d'information N°212	Ineris - 2764675
Lettre d'information N°213	Ineris - 2769330
Lettre d'information N°214	Ineris - 2772353
Lettre d'information N°215	Ineris - 2775231
Lettre d'information N°216	Ineris - 2779575
Lettre d'information N°217	Ineris - 2782728
Lettre d'information N°218	Ineris - 2786140
Lettre d'information N°219	Ineris - 2788266

