Helpdesk Biocides belge <u>État des lieux</u>

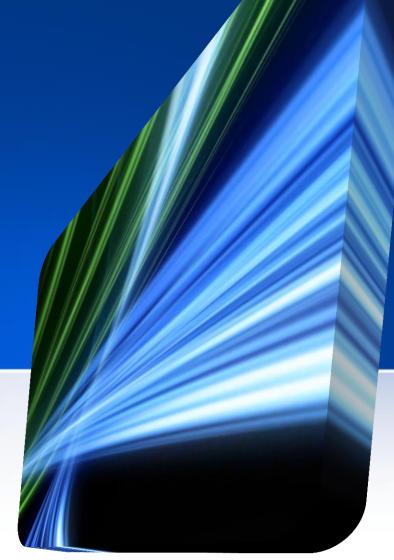
Kristof Claes Le 18 décembre 2013



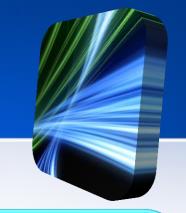








Présentation...



FPS SPSCAE – DG5 Environnement

INSP

Helpdesk Civils

...

FAPE

Gestion des risques

Biocides

Politique des produits Helpdesk Entreprises

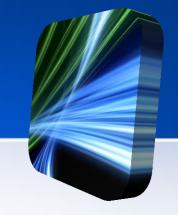
CLP

Produits chimiques

Biocides

Produits

Notre mission...



La mission de notre helpdesk national Biocides est de fournir aux entreprises, et plus particulièrement aux PME, un accès aisé aux informations adéqutes concernant tous les aspects de la nouvelle réglementation et les procédures nationales encore existantes afin qu'elles puissent satisfaire à leurs obligations légales.

Contre-exemple...

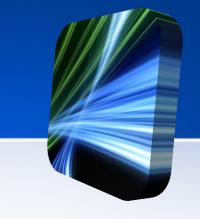
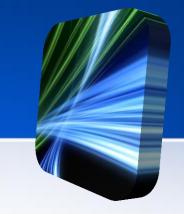




Table des matières



- 1. Un peu d'histoire
- 2. Organisation du helpdesk
- 3. Traitement des questions entrantes
- 4. Quelques statistiques
- 5. Enquête de satisfaction
- 6. Actions de communication
- 7. Activités futures

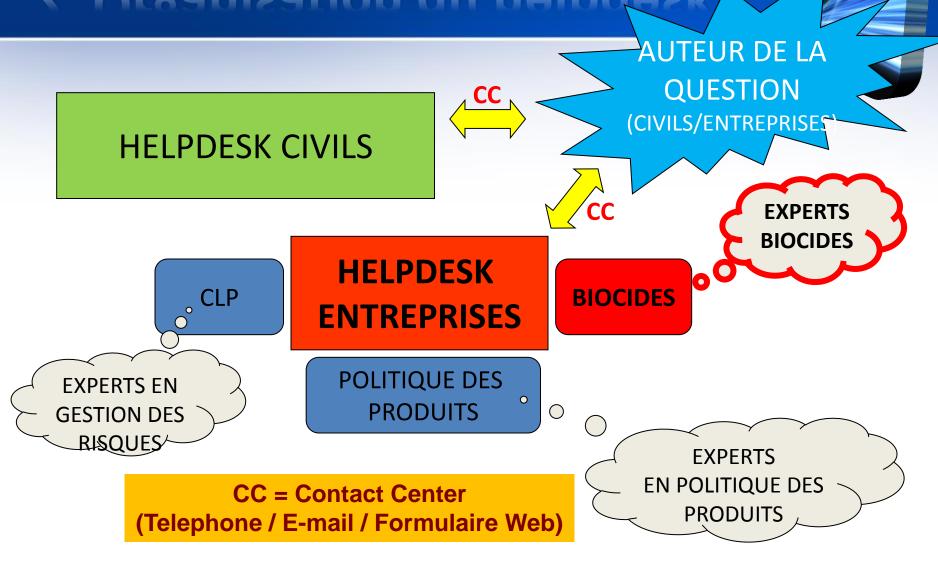
1. Un peu d'histoire

- Jusque fin 2010 : les questions relatives aux bité étaient directement traitées par un membre de service biocides, et ce via Outlook (ce qui prenait du temps)
- Janvier 2011: intégration de info.biocides@health.fgov.be dans le projet
 Aciane (Front office vs. Back office)
- Septembre 2013 : intégration du nouveau Règlement 528/2012 dans les activités du helpdesk activities (cf. art. 81, §2.) + support de l'ECHA

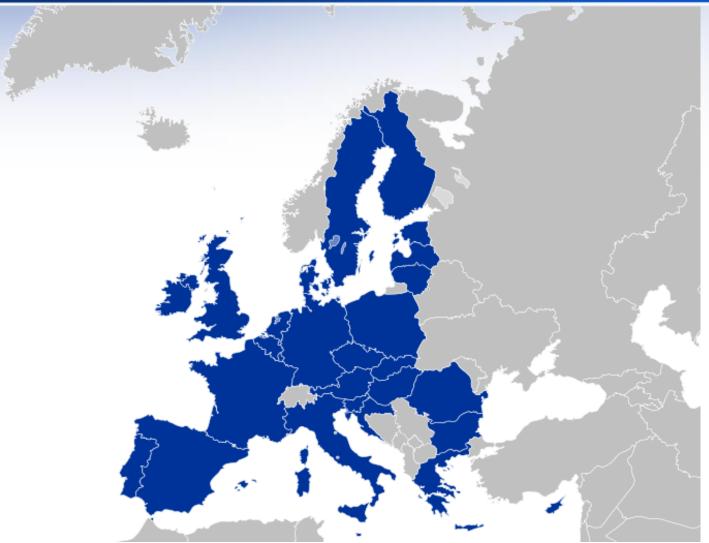
Table des matières

- 1. Un peu d'histoire
- 2. Organisation du helpdesk
- 3. Traitement des questions entrantes
- 4. Quelques statistiques
- 5. Enquête de satisfaction
- 6. Actions de communication
- 7. Activités futures





9





HelpNet = réseau de 29 helpdesks nationaux biocides



Operational Procedures Step-by-step Guides



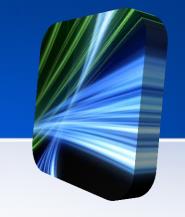














Austria Peter Schindler



Belgium Kristof Claes



Bulgaria Silviya Simeonova



Croatia Ivana Vrhovac Filipovic



Cyprus Andreas Hadjigeorgiou



Czech Republic Kateřina Hrušková



Denmark Lone Munk Søderberg



Estonia Anu Meriste



Finland Hannu Mattila



France Bertrand Bitaud

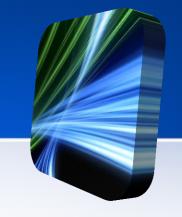


Germany Sylvia Gassel



Greece Vasileios Vagias







Hungary Balázs Német



Ireland Patricia Mc Guire



Italy Raffaella Cresti



Latvia Anta Jantone



Lithuania Saulius Majus



Luxembourg Jeff Zigrand



Norway Suzanne C. Gordon



Poland Elżbieta Buchmiet



Portugal Cesaltina Ramos



Romania Horatiu Antoniu



Slovakia Škultétyová Mária



Slovenia Marta Pavlič Čuk







Spain Prado Gómez Gallego



Spain Judit Martin Arribas



Sweden Kerstin Nordenhäll



The Netherlands Eveline Beii





The Netherlands Wilhelmus Andriessen



Martin Ball





The Chair ECHA Andreas Herdina Doris Thiemann



ECHA Henna Piha



ECHA Theodora Basmatzi



ECHA Nicola Tecce



14

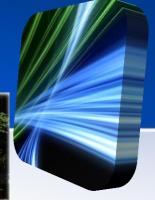
18 décembre 2013 Belgian Helpdesk Biocides

The ECHA Helpdesk



Applicants, particular SMEs







Approval of Active Substance, inclusion in Annex I, Union authorisation



Advice and assistance



Helpdesk contact form, written replies



http://echa.europa.eu/contact/helpdesk-contact-form

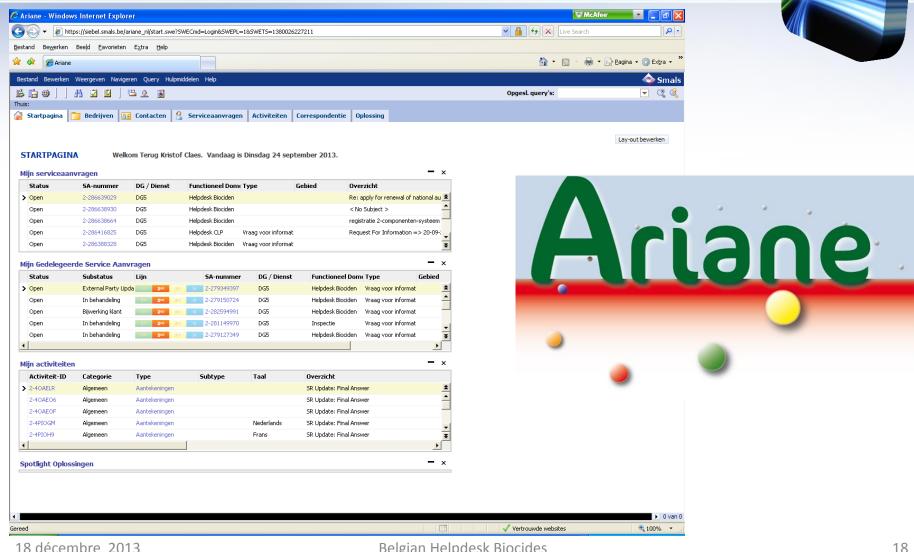
Table des matières

- 1. Un peu d'histoire
- 2. Organisation du helpdesk
- 3. Traitement des questions entrantes
- 4. Quelques statistiques
- 5. Enquête de satisfaction
- 6. Actions de communication
- 7. Activités futures

3. Traitement des questions entrantes

- > L'entreprise pose une question via le CC (FO)
 - **1** 02/524.97.97
 - ☐ <u>info.biocides@environment.belgium.be</u>
 - ☐ Formulaire internet sur <u>www.health.belgium.be</u>
- ➤ La question parvient dans "Ariane" (plate-forme de transfert électronique)
- Création du ticket numéro 2-XXXXXXXXXX
- Transfert vers le helpdesk correspondant (CLP, Biocides, Produits, Produits chimiques) (BO)
- Le helpdesk fournit une réponse adéquate dans les 5-10 jours
 - ☐ Basée directement sur la FAQ / la base de données contenant des paires Q/R
 - ☐ Après consultation d'un expert dans l'unité (les unités) concernée(s)

2. Traitement des questions entrantes



3. Traitement des questions entrantes

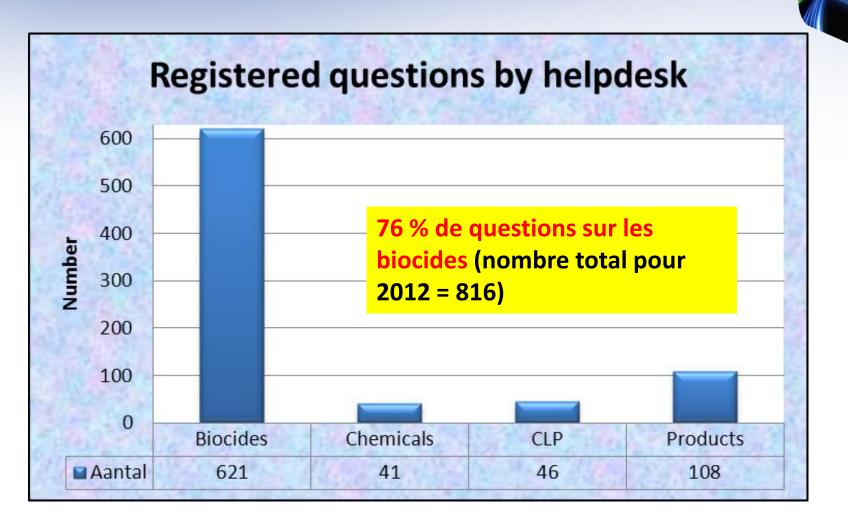


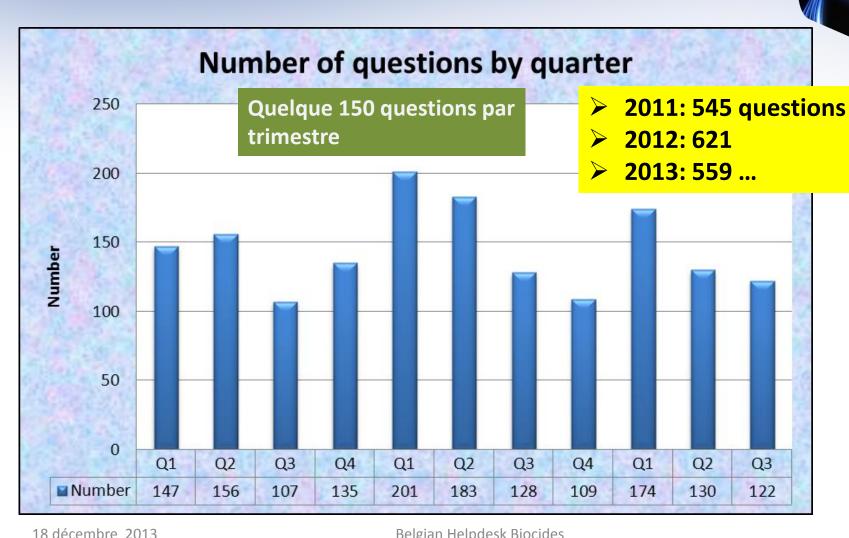
Communication de préférence bar e-mail :

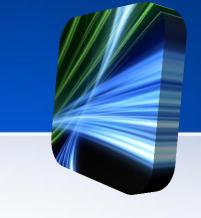
- Nature technique du sujet
- Facilite le travail de recherche
- Encourage la constitution d'une base de données Q/R et d'une FAQ de qualité

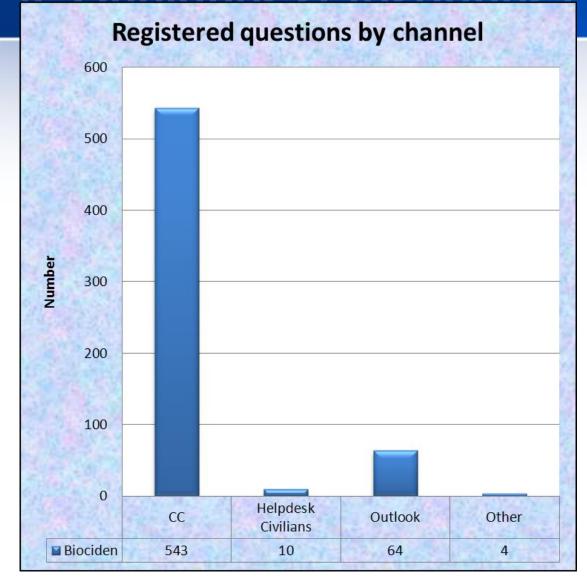
Table des matières

- 1. Un peu d'histoire
- 2. Organisation du helpdesk
- 3. Traitement des questions entrantes
- 4. Quelques statistiques
- 5. Enquête de satisfaction
- 6. Actions de communication
- 7. Activités futures

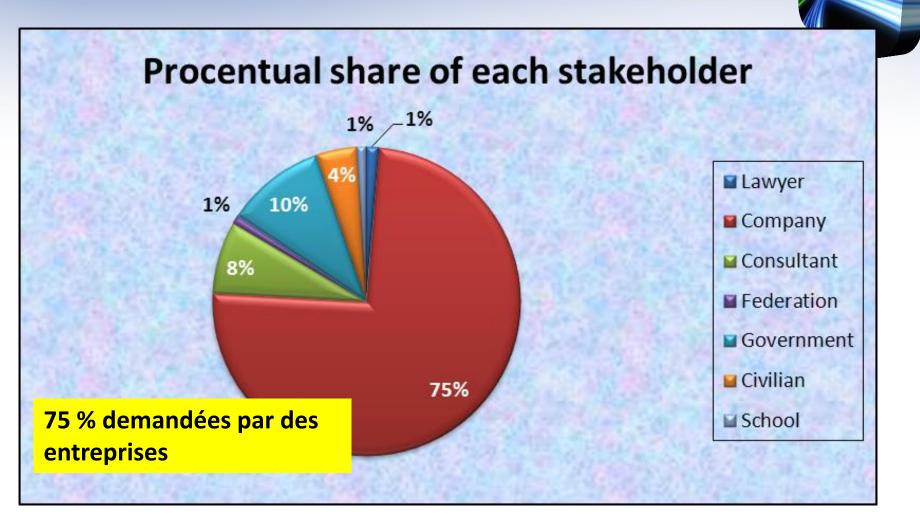


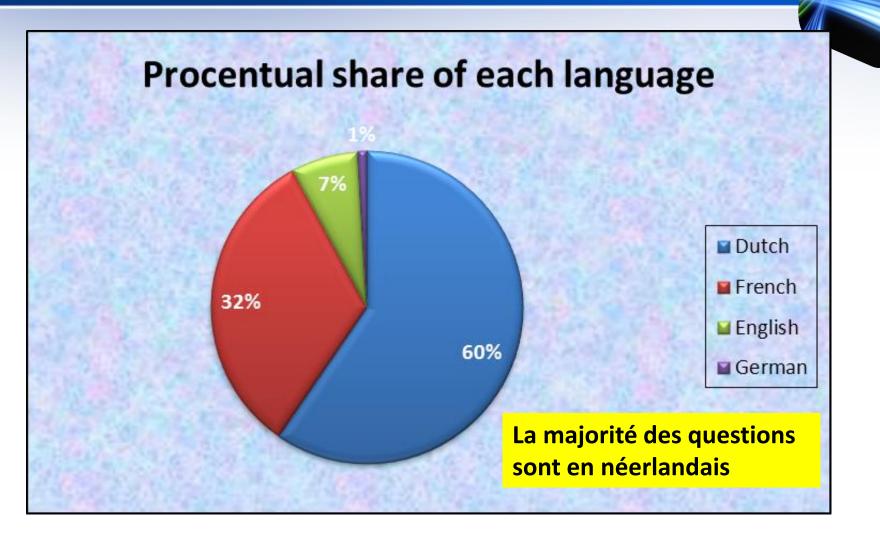


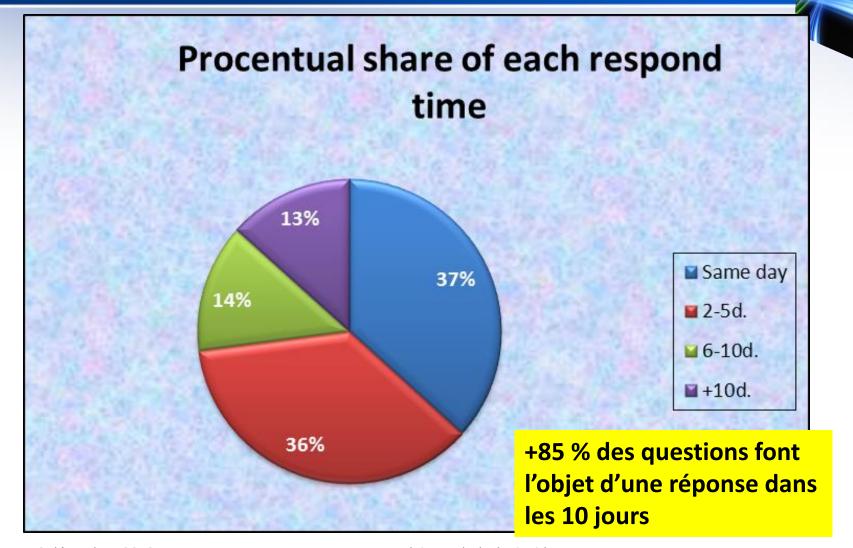




Près de 87.5 % reçues par le CC







Contents

- 1. Un peu d'histoire
- 2. Organisation du helpdesk
- 3. Traitement des questions entrantes
- 4. Quelques statistiques
- 5. Enquête de satisfaction
- 6. Actions de communication
- 7. Activités futures

5. Enquête de satisfaction 2012



- ➤ 446 organisations ont été sondées, parmi lesquelles 82 % d'entreprises
- > 101 répondants ont participé = 22, 5%

CONCLUSIONS (attention: pour l'ensemble des helpdesks!!!):

- 26 % très satisfaits 23 % insatisfaits
- Satisfaits parce que:
 - Les informations sont faciles à trouver (82 %)
 - Les conversations téléphoniques se déroulent sans problème(91 %)
- Insatisfaits parce que :
 - Les informations semblent peu claires et imprécises (25 %)
 - Le temps d'attente est trop long (50 %)

Contents

- 1. Un peu d'histoire
- 2. Organisation du helpdesk
- 3. Traitement des questions entrantes
- 4. Quelques statistiques
- 5. Enquête de satisfaction
- 6. Actions de communication
- 7. Activités futures

6. Actions de communication



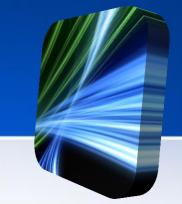
6. Actions de communication

- > www.echa.europa.eu
- > Stakeholder's day (prévu pour May 2014, Helsinki)
 - 2013: http://echa.europa.eu/view-article/-/journal_content/2a841ed1-7761-479d-91a8-3e439a11ebbb
- > Documents d'accompagnement
 - http://echa.europa.eu/en/guidance-documents/guidance-on-biocides-legislation
- Pages web spécifiques pour les PME
 - http://echa.europa.eu/web/guest/support/small-and-medium-sized-enterprisessmes
- Outils IT, procédures, listes des biocides et des substances approuvées...
 - http://echa.europa.eu/regulations/biocidal-products-regulation

Contents

- 1. Un peu d'histoire
- 2. Organisation du helpdesk
- 3. Traitement des questions entrantes
- 4. Quelques statistiques
- 5. Enquête de satisfaction
- 6. Actions de communication
- 7. Activités futures

7. Activités futures

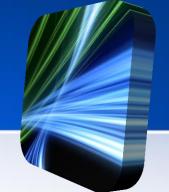


- Poursuite de la réorganisation de notre site internet (nouveau contenu, nouvel aspect)
- > Identité distincte pour le helpdesk
 - www.helpdesk-biocides.be

- > Publication de la première FAQ sur les BPR
- Conférences en ligne (webinaires), formation sur outils informatiques...
- Développement de l'accompagnent



Et pour conclure...



Merci pour votre attention!

Des questions sur les biocides ?

- Contactez le Helpdesk Biocides belge !!!
- T: 02/524.97.97
- E: info.biocides@environment.belgium.be
- W: http://www.biocide.be

