

2023

# Évaluation Helpdesk Professionnels



**Kristof Claes – Seppe Bauwens**

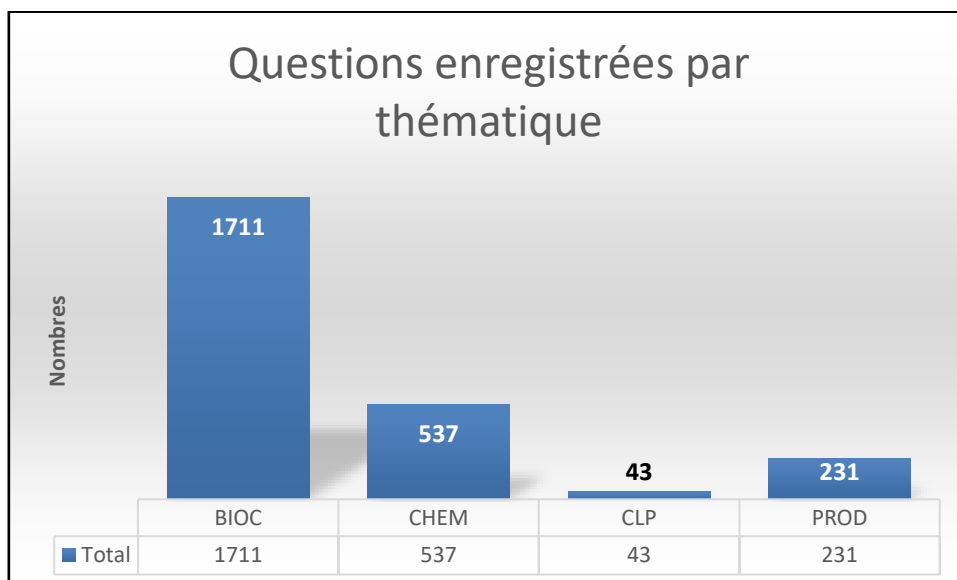
*Helpdesk Professionnels DGEM*

**SPF Environnement**

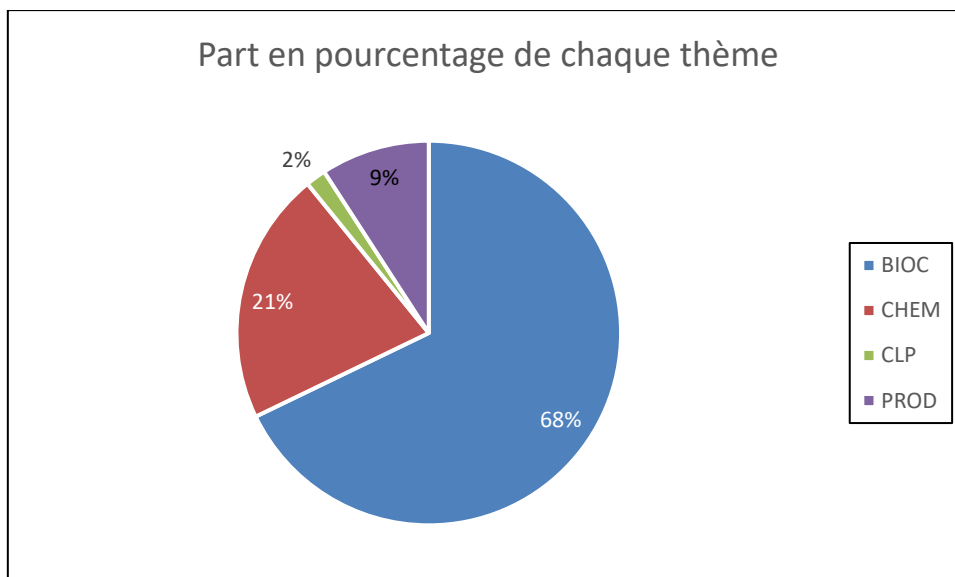
**08/03/2024**

# CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

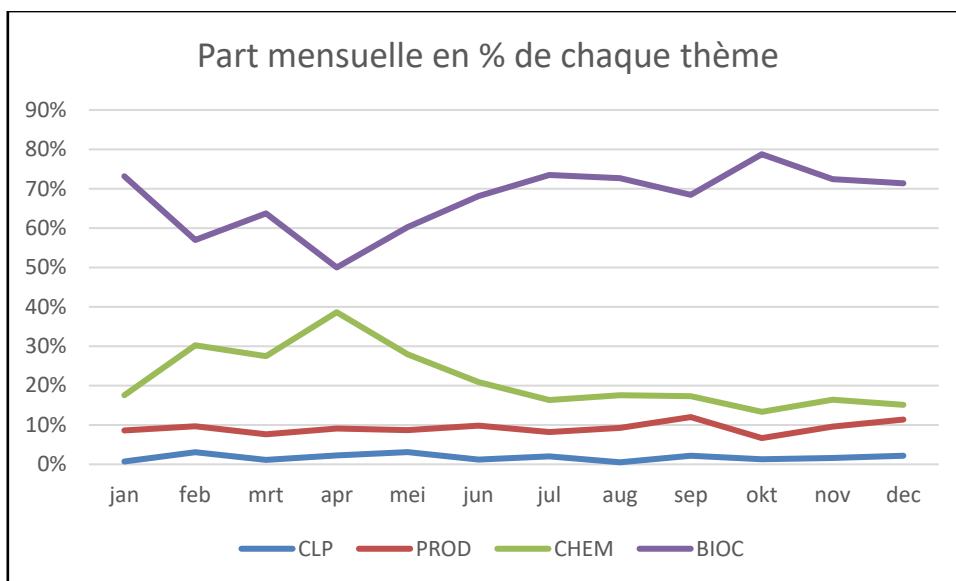
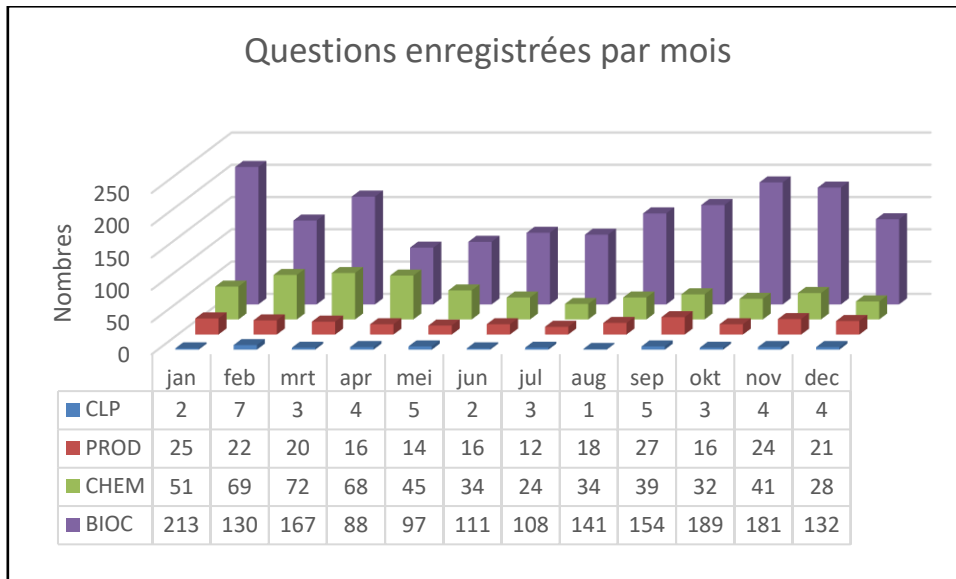
1. En 2023, 2 522 questions ont été reçues (308 de moins qu'en 2022). Les questions sur CHEM incluent également les chiffres sur le fluor et l'ozone.



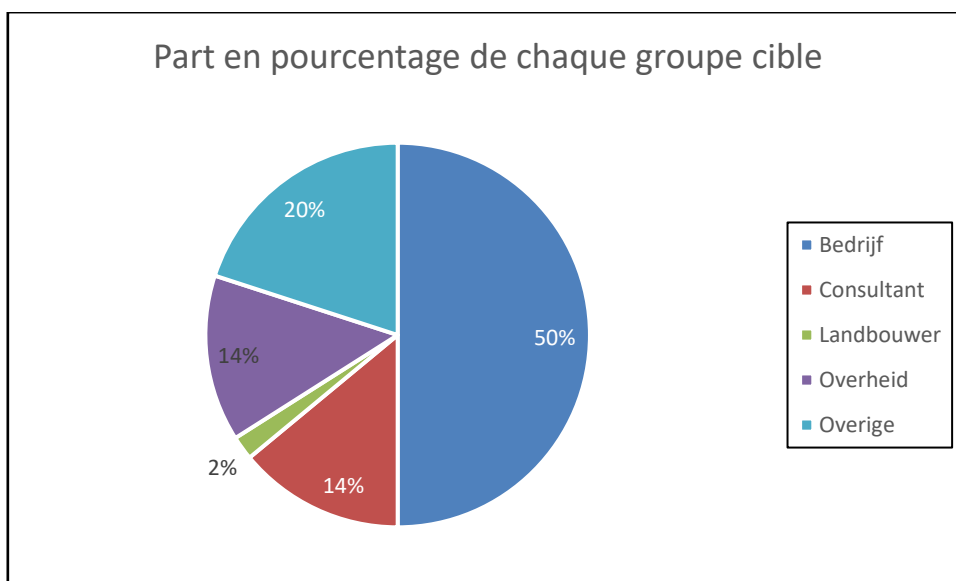
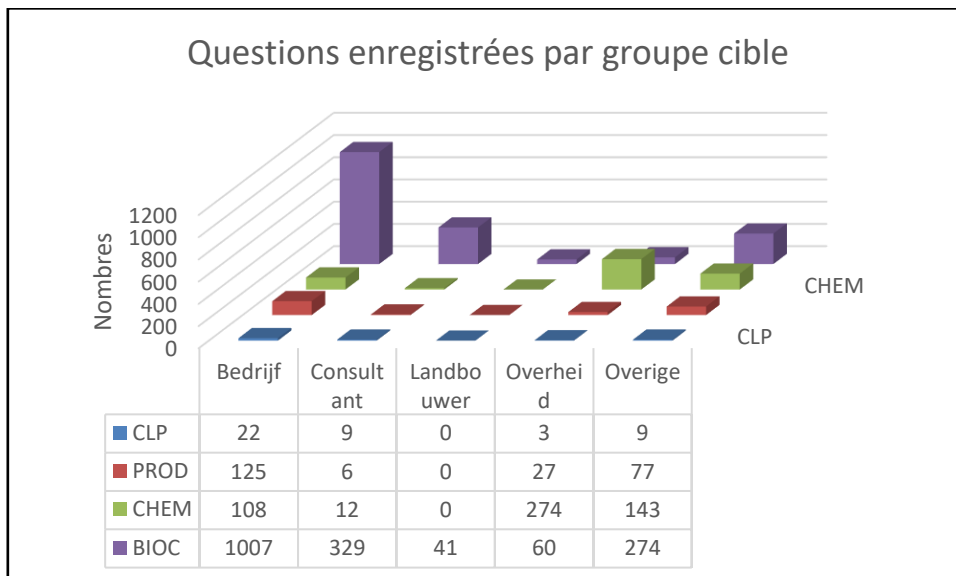
2. 68% de toutes les questions enregistrées concernaient les biocides.



**3. Au cours du mois de janvier, 291 questions ont été enregistrées, dont 73 % concernaient biocides.**

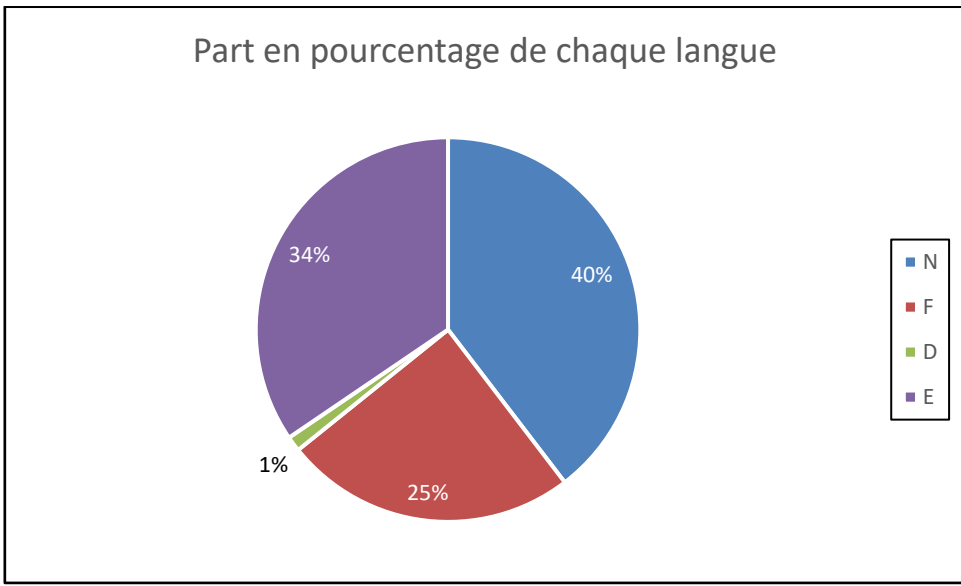
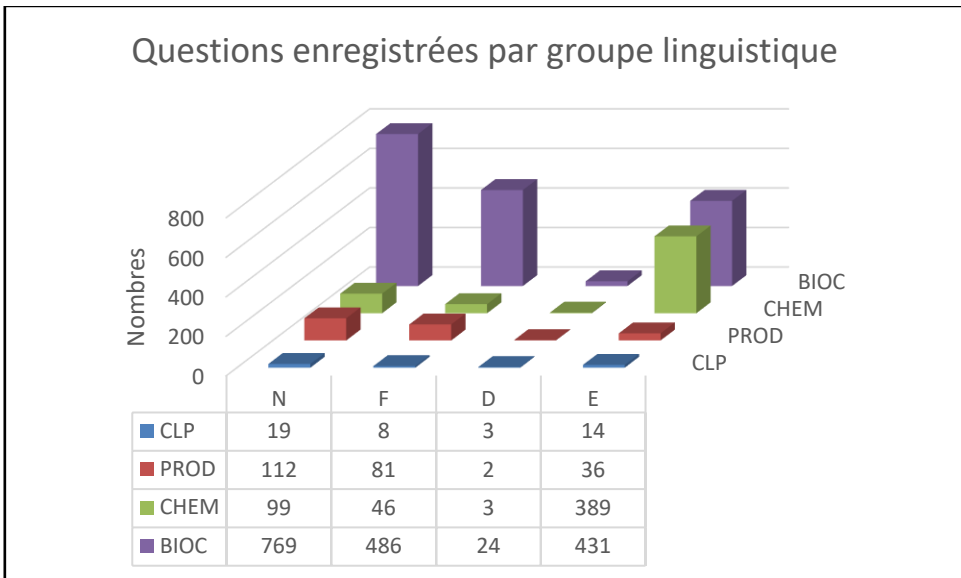


**4. Plus de 1 250 questions (= 50 % du total) provenaient d'entreprises de différents secteurs. Des consultants et des services gouvernementaux nous ont également régulièrement contactés. Les agriculteurs sont parfois également enregistrés en tant que sociétés, ce qui explique la part plus faible.**



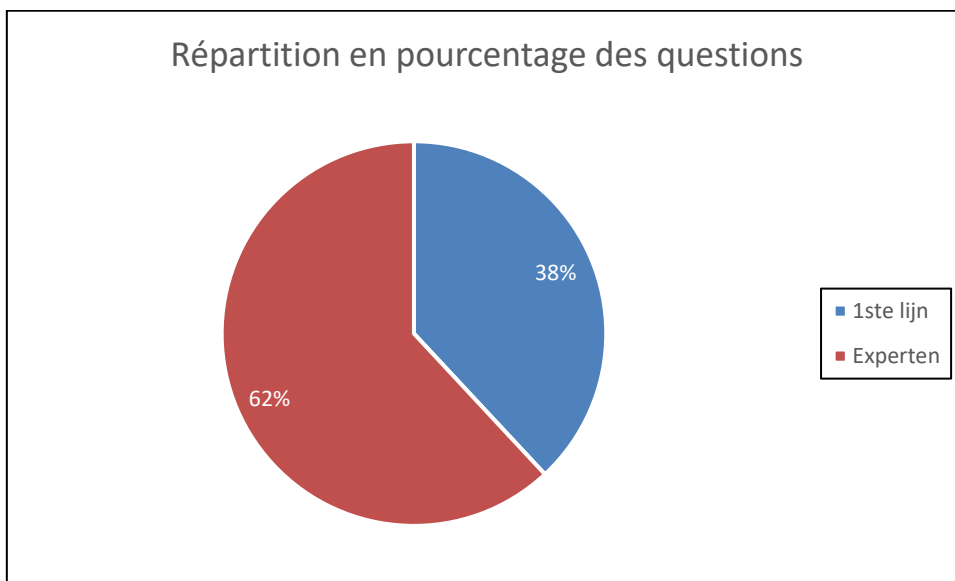
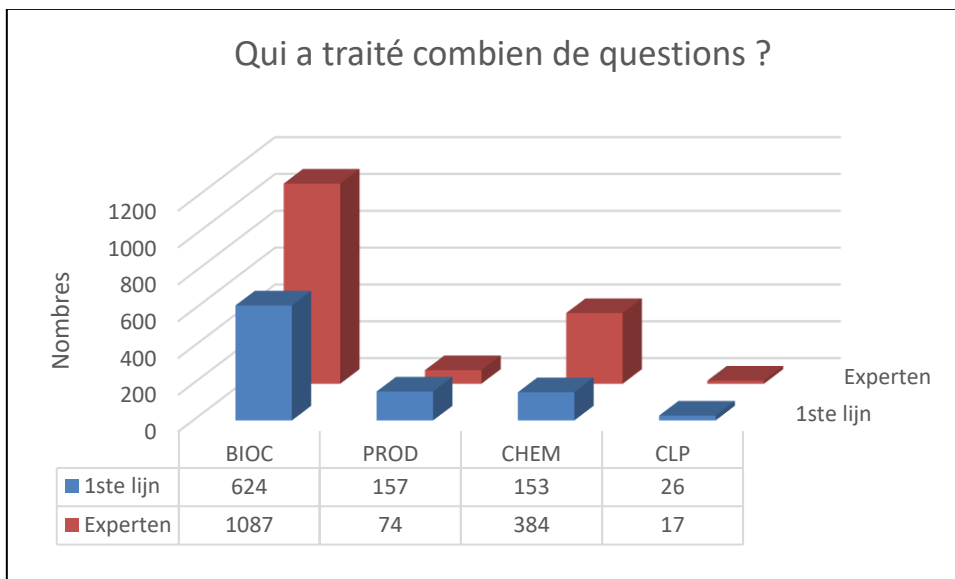
[Bedrijf = Entreprise; Landbouwer = Agriculteur; Overheid = Gouvernement; Overige = Autres]

**5. 40% des questions étaient en néerlandais ; 1 personne sur 4 est originaire d'une région francophone.**



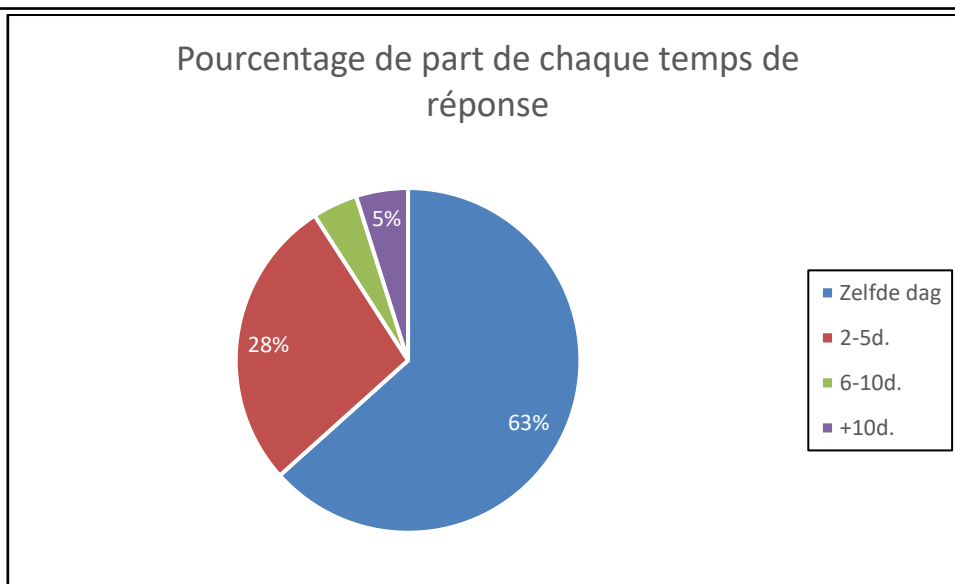
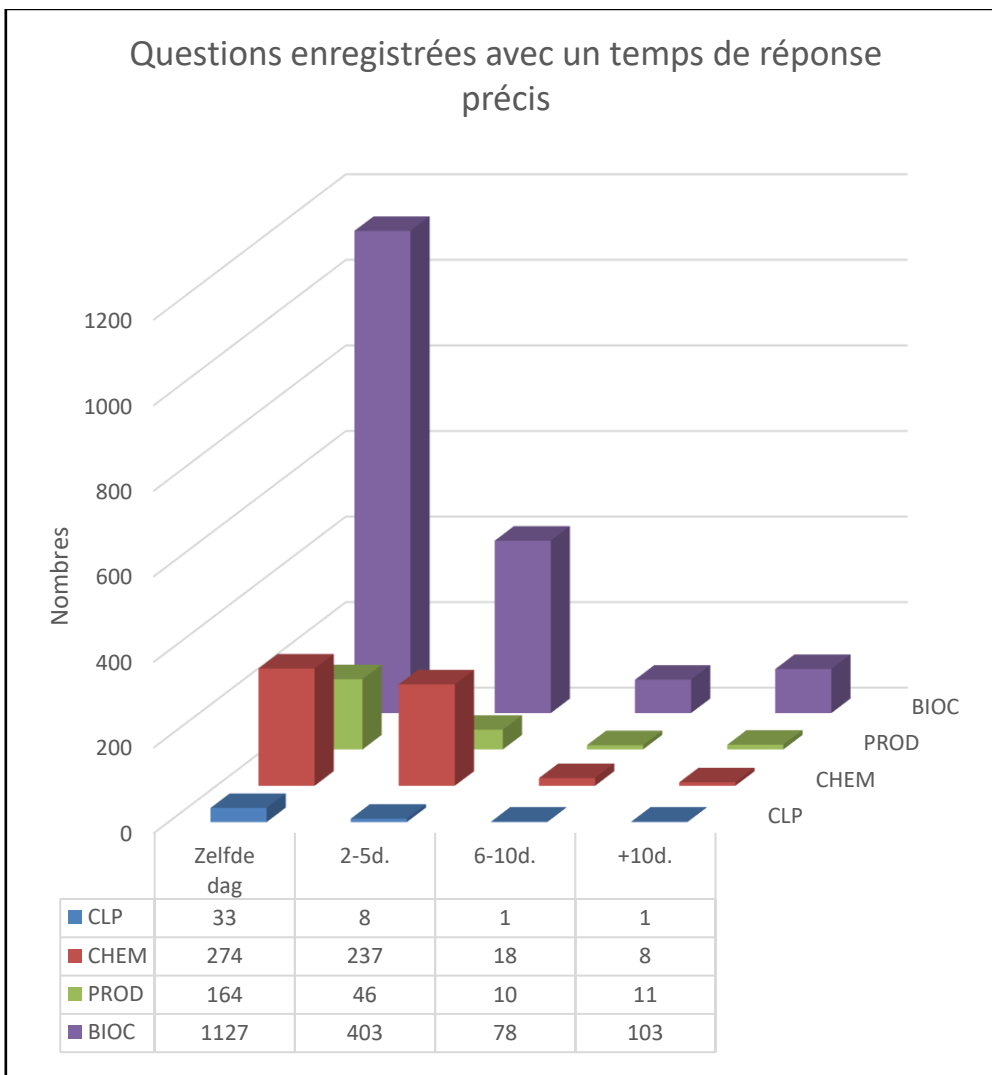
[N = néerlandais; F = français; D = allemand; E = anglais]

**6. Le helpdesk a pu répondre lui-même à 38 % des questions reçues ; 62% ont été transférés à un expert de la cellule concernée.**



**[1<sup>ste</sup> lijn = 1ère ligne; Experten = Experts]**

**7. 63% des questions ont reçu une réponse le jour même ; 91 % ont reçu une réponse dans les 5 jours.**



[Zelfde dag = Même jour; 2-5d. = 2-5 jours]

**8. 65% des questions venaient de Belgique ; 13% venaient de nos pays voisins.**

