Version 04.12.2025

FAQ Enregistrement pour Biocides du Circuit Restreint

Encore une questions ? Consultez le manuel d'enregistrement, envoyez un mail à info.biocides@health.fgov.be ou soumettre un ticket via le Helpdesk Biocides.

En général 2
Comment m'inscrire sur la plateforme du circuit restreint ? 2
Quels sont les problèmes les plus courants lors de l'enregistrement ? 2
Les liens d'enregistrement ne fonctionnent pas. (À l'étape 1) 3
Des messages d'erreur apparaissent lors de mon enregistrement. (À l'étape 1) 3
Le statut de mon entreprise reste en « pending ». (À l'étape 2) 3
Comment dois-je remplir le formulaire de mandat ? (À l'étape 2) 4
Suis-je un utilisateur , négociant ou titulaire d'autorisation ? (À l'étape 3) 4
Notre entreprise n'existe plus. Comment supprimer notre compte? 4
Utilisateur 5
Je n'arrive pas à me connecter avec le lien de Phytolicense. (À l'étape 1) 5
Le vendeur ne trouve pas mon entreprise sur la plateforme. (À l'étape 3) 5
Suffit-il un enregistrement unique en tant qu'utilisateur professionnel ? 5
Puis-je obtenir un certificat ou un numéro d'enregistrement? 5
Puis-je être relié à plusieurs entreprises pour la même adresse email ? 6
Comment changer mon numéro TVA et mon adresse email professionnelle ? 6
Le compte de mon entreprise existe déjà, mais je souhaite le reprendre ou l'administrateur local n'est plus actif. 7
Comment puis-je retrouver mon accès à mon compte d'entreprise ? 7
Un message d'erreur apparaît lorsque j'essaie d'ajouter des utilisateurs. 7
Comment puis-je changer la langue de mon compte ? 7
L'écran de mon compte d'entreprise n'apparaît pas, comment puis-je saisir les données de mon entreprise dans ce compte ? 8
Vendeur 9
Comment puis-je vérifier si l'entreprise est bien enregistrée ? 9
Comment introduire la déclaration de vente au sein de la plateforme ? 10

Mon fichier de transaction avec les 'quantités vendues' ne passe pas. 10

Je n'ai pas vendu de produits au cours d'un trimestre donné......11

Quelle est la date butoir pour l'enregistrement des ventes de biocides ? 11

Je ne trouve pas un certain produit dans la banque de recherche. 11

Comment déclarer des entreprises internationales sans numéro de TVA ? 11

En général

Comment m'inscrire sur la plateforme du circuit restreint ?

L'ensemble des étapes du processus d'inscription sont décrites au sein du Manuel d'enregistrement disponible sur notre site biocide.be.

Quels sont les problèmes les plus courants lors de l'enregistrement ?

Les vendeurs doivent vérifier que chaque acheteur est correctement enregistré. Si votre entreprise ne figure pas dans la « liste des entreprises de biocides », consultez le manuel d'enregistrement ou vérifiez lequel des problèmes ci-dessous peut s'appliquer .

- **Problème à l'étape 1 : aucun compte créé**. Pour enregistrer votre entreprise, vous devez d'abord créer un compte personnel (étape 1 du manuel d'enregistrement). Vous recevrez ensuite un e-mail contenant un mot de passe pour vous connecter, rechercher votre entreprise et demander l'accès (étape 2 du manuel d'enregistrement).
- **Problème à l'étape 2 : compte créé, demande d'accès effectuée mais pas encore approuvée.** Après votre demande d'accès, vous recevrez normalement un e-mail de notre service le jour même ou le lendemain avec un formulaire de mandat pour confirmer que vous êtes autorisé à enregistrer l'entreprise. Remplissez ce formulaire et envoyez-le à closedcircuit.mandate@health.fgov.be . Vous pouvez également télécharger le formulaire ici. Tant que le formulaire de mandat n'aura pas été renvoyé et approuvé par notre service, votre statut restera « pending ».
- **Problème à l'étape 3** : **compte créé, accès accordé, mais aucune donnée enregistrée.** Après approbation du mandat par notre service, vous recevrez un e-mail confirmant votre accès à la plateforme. Cela ne signifie pas pour autant que votre entreprise est enregistrée. Vous pouvez vous reconnecter via l'e-mail et enregistrer votre entreprise en indiquant l'adresse e-mail de contact et le type d'entreprise dans « Account » > « Account management ». Si ces données sont manquantes, votre entreprise n'apparaîtra pas dans la liste.

Les liens d'enregistrement ne fonctionnent pas. (À l'étape 1)

Vous pouvez vous enregistrer dans le circuit restreint via le lien suivant : https://apps.health.belgium.be/userregistration. Vous recevrez ensuite un e-mail contenant un mot de passe, puis vous pourrez vous connecter via l'adresse https://apps.health.belgium.be/biocideFrontOffice.

Des messages d'erreur apparaissent lors de mon enregistrement. (À l'étape 1)

Si les messages d'erreur suivants apparaissent **: « Vous n'appartenez à aucune organisation » ou « Vous n'êtes pas autorisé sur cette page », « une erreur d'authentification s'est produite », « pas d'url cible trouvée ».**

> Fermez d'abord toutes les fenêtres ouvertes de votre navigateur. Essayez ensuite de vous **reconnecter** en cliquant sur le lien suivant : https://appsm.health.belgium.be/biocideFrontOffice. Cela devrait résoudre le problème et vous permettre d'accéder à la page correcte.

Si le message d'erreur suivant apparaît : « **Ce compte existe déjà** ».

> Ce message indique qu'un **compte personnel a déjà été enregistré** avec l'adresse e-mail que vous avez saisie. Vous pouvez vous connecter immédiatement avec cette adresse e-mail via https://appsm.health.belgium.be/biocideFrontOffice . Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié ». Vous recevrez alors un nouveau mot de passe à la même adresse e-mail.

Si le message d'erreur suivant apparaît: **« Cet e-mail est déjà utilisé par un utilisateur ».**

> Ce message indique que votre **adresse e-mail est déjà enregistrée** ou que vous avez créé un compte auparavant. Par exemple, si vous avez déjà une phytolicense. Vous n'avez pas besoin de vous réinscrire : connectez-vous directement avec cette adresse e-mail. Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié » pour le réinitialiser.

Le statut de mon entreprise reste en « pending ». (À l'étape 2)

Après avoir créé votre compte personnel (étape 1 du guide d'enregistrement) et demandé l'accès (étape 2), vous recevrez normalement le jour même ou le lendemain un e-mail de notre service avec un formulaire de mandat. Cela permet à notre service de confirmer que vous êtes habilité à enregistrer l'entreprise. Tant que le mandat n'est pas approuvé, votre statut reste « pending ».

Cet e-mail peut arriver dans vos spams ou ne pas être reçu.
Vous pouvez donc **télécharger le formulaire de mandat** ici**,** puis l'envoyer à closedcircuit.mandate@health.fgov.be.

Une fois le mandat validé, vous pourrez passer à **l'étape 3** du manuel pour finaliser l'enregistrement de votre entreprise.

Comment dois-je remplir le formulaire de mandat ? (À l'étape 2)

Après avoir créé votre compte personnel (étape 1) et demandé un accès pour enregistrer votre entreprise (étape 2), vous recevrez un e-mail contenant un formulaire de mandat. Ce formulaire doit être signé par la personne compétente au sein de l'organisation et/ou par le chef d'entreprise. Le service ne peut **approuver que les adresses e-mail qui ont déjà créé un profil personnel** dans l'outil d'enregistrement**.** Si ce n'est pas le cas, corrigez le formulaire ou créez un nouveau compte, puis refaites la demande.

Suis-je un utilisateur , négociant ou titulaire d'autorisation ? (À l'étape 3)

Attention : Un seul type d'entreprise peut être sélectionné dans la plateforme.

Un **utilisateur professionnel** achète et utilise des biocides dans le cadre de son activité professionnelle. Il possède un numéro de TVA et est l'utilisateur final du produit. Par exemple, un technicien utilisant des rodenticides pour traiter des problèmes de rats auprès de particulier. **Obligations** : L'utilisateur doit s'enregistrer une seule fois dans le circuit restreint, indiquer une adresse e-mail correcte et cocher le type d'entreprise pour finaliser son enregistrement. Après cela, aucune autre action n'est requise.

Un **négociant** (re)vend des produits biocides du circuit restreint sans les fabriquer. Par exemple, un vendeur en ligne de rodenticides. **Obligations** : Un négociant doit s'enregistrer dans le circuit restreint, déclarer chaque année les quantités vendues dans la plateforme et vérifier que chaque acheteur est bien enregistré dans la plateforme.

Un **titulaire d'autorisation** est une entreprise autorisée à fabriquer et à commercialiser un produit biocide en Belgique. Par exemple, un fabricant de rodenticides. **Obligations** : Un titulaire doit s'enregistrer et déclarer chaque année les quantités vendues dans la plateforme du circuit restreint. De plus, en tant que titulaire de l'autorisation, vous devez payer **une cotisation annuelle** (« taxe ») pour la mise à disposition de biocides sur le marché belge, que ce soit en circuit restreint ou ouvert. Pour ce faire, vous devez également déclarer les quantités vendues chaque année via l'application de Gestautor.

Notre entreprise n'existe plus. Comment supprimer notre compte?

Il n'existe pas encore de procédure officielle pour supprimer un compte entreprise. L'administrateur local peut toutefois retirer les droits des utilisateurs, y compris les siens. Dans l'outil d'enregistrement, allez dans **Menu > Access Request > Application Admin org > Ajouter un utilisateur** pour gérer les droits. Vous pouvez aussi effacer l'adresse e-mail de contact et décocher le type d'entreprise via **Menu > Account Management**. L'entreprise n'apparaîtra alors plus dans la liste des entreprises Biocides et ne recevra plus de courriels.

Utilisateur

Je n'arrive pas à me connecter avec le lien de Phytolicense. (À l'étape 1)

Les applications de la FOD Environnement utilisent les mêmes liens d'enregistrement. Si vous êtes déjà enregistré pour une autre application (comme la phytolicence), connectez-vous avec la **même adresse e-mail et le même mot de passe**. Vous pouvez donc ignorer étape 1 d'enregistrement. Sinon, vous recevrez la notification « Cet e-mail est déjà utilisé par un utilisateur ».

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez simplement sur « Mot de passe oublié » pour en définir un nouveau.

Le vendeur ne trouve pas mon entreprise sur la plateforme. (À l'étape 3)

Veuillez vérifier que les informations obligatoires (**email de contact et type d'entreprise**) de votre entreprise soient bien complétées. Pour cela, veuillez suivre l'étape 3 du Manuel d'enregistrement. Tant que ces informations ne sont pas remplies, vous ne serez pas visible au près du vendeur car votre enregistrement n'est pas finaliser.

Suffit-il un enregistrement unique en tant qu'utilisateur professionnel ?

Oui. Si vous souhaitez utiliser ou acheter des produits biocides au circuit restreint en Belgique, il est **obligatoire de vous enregistrer en ligne** et de respecter les mesures de sécurité nécessaires. En tant qu'utilisateur professionnel, vous ne devez-vous enregistrer qu'une seule fois en créant un compte via l'outil d'enregistrement.

À partir du 01/01/2023, il **n'est plus obligatoire de confirmer annuellement** votre enregistrement ou d'indiquer les biocides que vous utilisez. (La préparation de cette liste n'est plus obligatoire, mais il est recommandé d'en faire le suivi dans l'outil d'enregistrement).

Puis-je obtenir un certificat ou un numéro d'enregistrement?

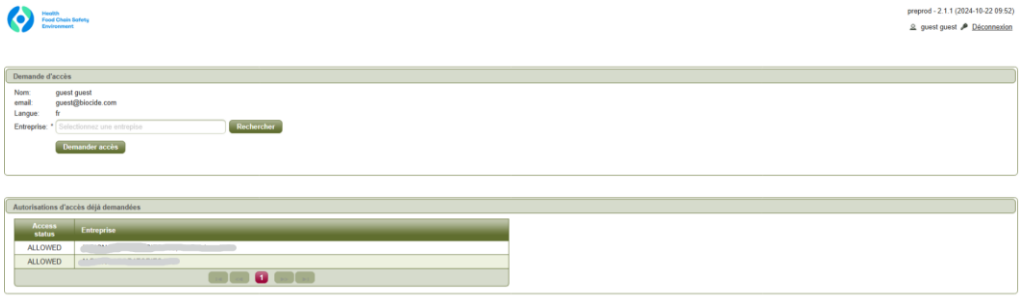
Nous ne fournissons habituellement pas de certificats d'enregistrement, ni de numéros d'enregistrement. Votre fournisseur peut vérifier votre **inscription directement via la plateforme** circuit restreint et la liste des utilisateurs enregistrés. Si nécessaire, vous pouvez également transmettre l'e-mail de confirmation de la plateforme.

Puis-je être relié à plusieurs entreprises pour la même adresse email ?

Oui, un compte personnel peut être relié à plusieurs entreprises. Pour cela, veuillez-vous connecter à votre compte. Si vous êtes directement envoyé sur le compte de votre entreprise, veuillez-vous **déconnecter** (avec le bouton déconnexion) et recommencer.

En vous connectant, poursuivez **« en tant qu'individu ».**

Finalement, **recherchez votre seconde entreprise** et demandez un accès. Les étapes sont alors identiques que pour votre première entreprise. Veuillez suivre les étapes 2-3 du Manuel d'enregistrement. Si vous êtes vendeur ou détenteur d'autorisation, veuillez suivre également les étapes 4 et 5 du manuel.



Comment changer mon numéro TVA et mon adresse email professionnelle ?

Si votre email professionnel change, vous devez **réaliser une nouvelle inscription** sur la plateforme en utilisant cette nouvelle adresse email. Veuillez pour cela suivre le Manuel d'enregistrement.

Si, par contre votre numéro de BCE (TVA) change, sans que votre email professionnel ne change. Vous ne devez pas recréer un compte, mais vous devez vous relier à ce numéro BCE, comme une nouvelle entreprise. Le processus est expliquer pour la question : '**Puis-je être relié à plusieurs entreprises pour la même adresse email ?'**

Le compte de mon entreprise existe déjà, mais je souhaite le reprendre ou l'administrateur local n'est plus actif.

Il n'est pas nécessaire de demander l'accès à l'ancien administrateur local. Il arrive souvent qu'une personne ne travaille plus pour l'entreprise et, par conséquent, ne soit plus l'administrateur local pour cette entreprise. Le système permet donc de créer de nouveaux administrateurs locaux sans l'autorisation de l'ancien administrateur local.

Vous devrez **créer un nouveau compte personnel** à votre nom et à votre adresse e-mail dans l'outil d'enregistrement. Vous recevrez ensuite un formulaire de mandat vous permettant de demander l'accès au profil de l'entreprise existante. Une fois que vous y aurez accès, vous pourrez effectuer vous-même des actions (par exemple, supprimer d'anciens utilisateurs). Vous trouverez toutes les informations nécessaires dans le manuel d'enregistrement circuit restreint.

Comment puis-je retrouver mon accès à mon compte d'entreprise ?

Si vous avez accidentellement supprimé vos droits d'accès par exemple en supprimant votre compte personnel sous l'onglet 'Utilisateurs' du compte de l'entreprise). Connectez-vous avec votre adresse e-mail personnelle, recherchez votre entreprise et demandez un nouvel accès (étape 2 du Manuel d'enregistrement). Vous recevrez alors un formulaire de mandat pour réactiver l'accès.

Un message d'erreur apparaît lorsque j'essaie d'ajouter des utilisateurs.

En tant qu'utilisateur disposant de droits d'administrateur (administrateur local), vous pouvez donner à d'autres utilisateurs l'accès au compte de l'entreprise. Le nouvel utilisateur doit **d'abord créer un compte personnel** (étape 1 du Manuel d'enregistrement). Si cela n'a pas été fait, le message d'erreur « *Aucun utilisateur n'a été trouvé pour l'e-mail « guest@biocide.com »» apparaîtra.*

Une fois le compte personnel créé, vous pouvez l'ajouter au compte de l'entreprise. Dans l'outil d'enregistrement, allez dans **Menu > Demande d'accès > Application Admin org > Ajouter un utilisateur**. Saisissez l'adresse électronique du nouvel utilisateur et cliquez sur « Ajouter un utilisateur ».

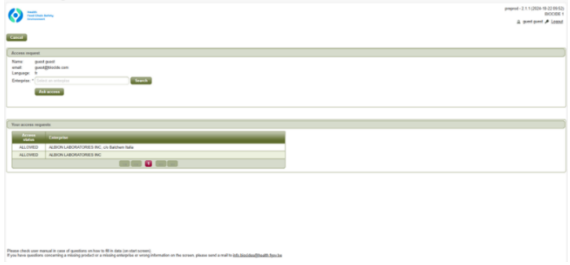
Comment puis-je changer la langue de mon compte ?

La langue de votre compte est définie lorsque vous créez votre compte et ne peut être modifiée par la suite. Pour changer la langue, veuillez envoyer un courriel à info.biocides@health.fgov.be ou soumettre un ticket via le Helpdesk Biocides.

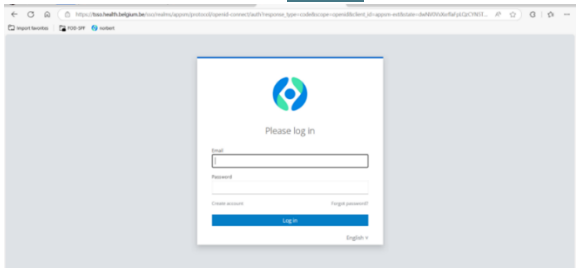
L'écran de mon compte d'entreprise n'apparaît pas, comment puis-je saisir les données de mon entreprise dans ce compte ?

Si vous vous trouvez sur une page n'affichant que l'état d'enregistrement de l'entreprise (Pending, Allowed, Refused), vous êtes probablement connecté à votre compte personnel. Pour passer au compte de l'entreprise et ajouter les informations nécessaires, suivez les étapes suivantes dans l'outil d'enregistrement :

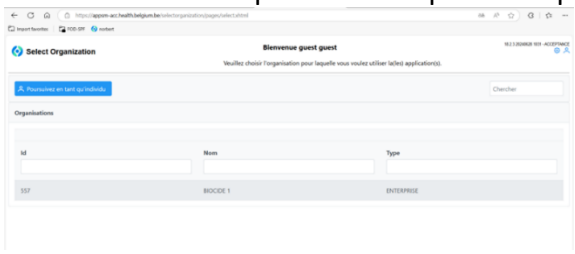
1. Déconnectez-vous : Cliquez sur l'icône en haut à droite de la page.



2. Reconnectez-vous Log in : Saisissez vos données de connexion.



3. Accédez au compte de l'entreprise : Cliquez sur le nom de l'entreprise en bas à gauche.



4. Complétez les détails de l'entreprise : Allez dans **Menu** > Account > Account management du compte pour compléter le compte de l'entreprise (vérifiez l'adresse e-mail et le type d'entreprise, puis enregistrez).

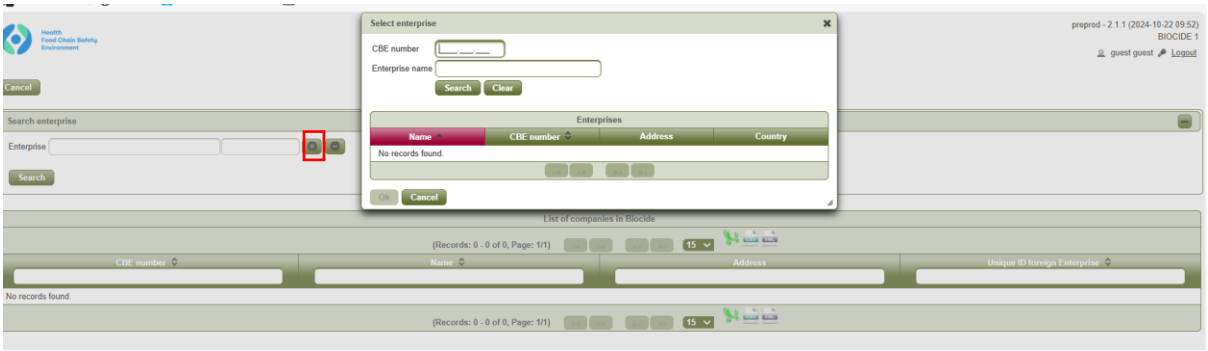
Vendeur

Comment puis-je vérifier si l'entreprise est bien enregistrée ?

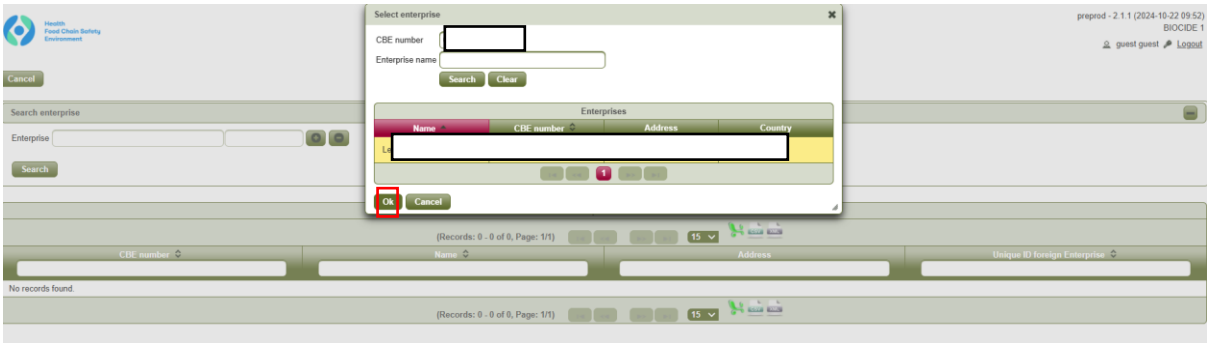
En tant que vendeur, vous êtes obligé de vérifier que chaque acheteur (professionnel ou revendeur) est bien enregistré. Voici les étapes à suivre :

1. Connectez-vous sur la plateforme. Dans l'onglet, cliquez sur « **Account** », puis « **Liste des entreprises biocides** ».

2. Cliquez sur le **signe plus (+)** pour ouvrir le moteur de recherche.

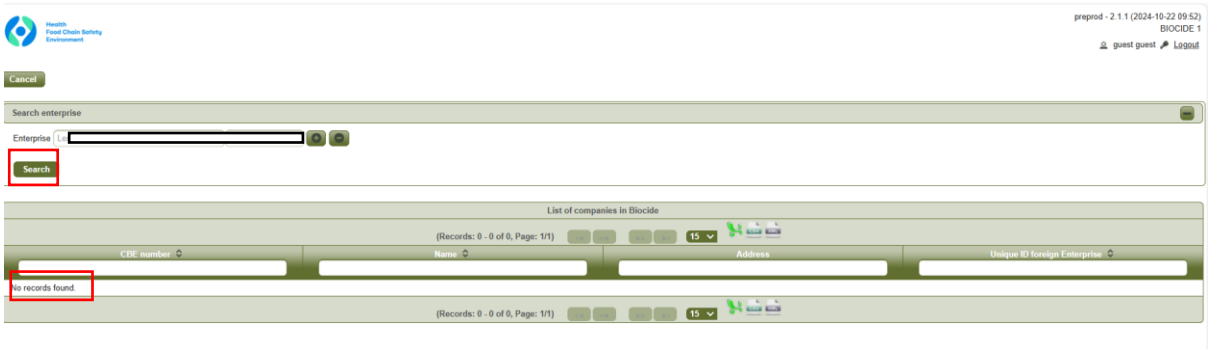


3. Remplissez le **nom ou numéro de TVA d'entreprise** (attention, les entreprises internationales n'ont pas de numéro de TVA). Puis, sélectionnez l'entreprise correcte et cliquez sur **« OK ».**



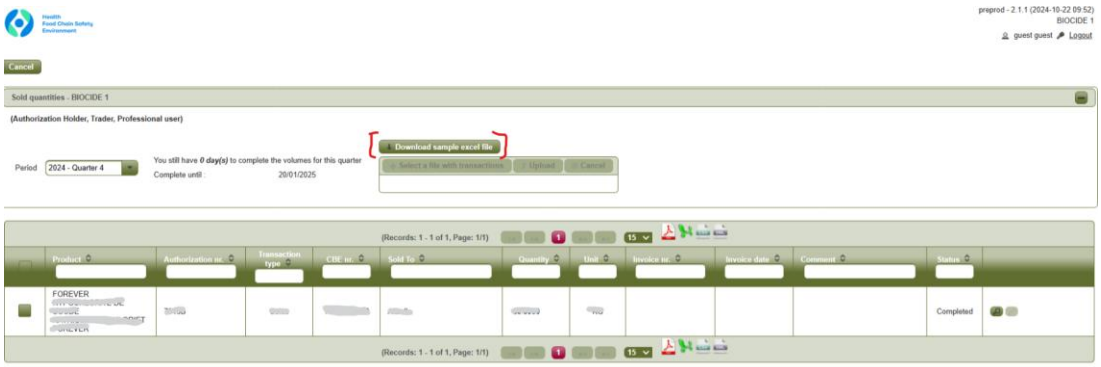
4 . L'entreprise apparaît en haut de la page. Cliquez sur **« Rechercher »**. **.** Dans la liste d'entreprise de biocides, vous verrez soit **« aucun résultat trouvé »** (l'entreprise n'est donc pas enregistrée), soit **le nom de l'entreprise** (ce qui signifie qu'elle est bien enregistrée). …

Attention : La liste est mise à jour **une fois par jour, le matin**. Il peut donc y avoir un délai d'un jour avant qu'une nouvelle entreprise apparaisse.



Comment introduire la déclaration de vente au sein de la plateforme ?

L'introduction de déclaration de vente est détaillée dans l'étape 5 du Manuel d'enregistrement. Si votre déclaration est réalisé par l'apport d'un fichier Excel, faite attention à bien **respecter les colonnes du modèle** (en rouge sur la capture d'écran). Si le tableau Excel n'est pas correctement rempli (avec le même nombre de colonne et de page), le fichier ne sera pas accepté par la plateforme.



Mon fichier de transaction avec les 'quantités vendues' ne passe pas.

Vérifier que les colonnes et les pages soient bien **identiques à celles du modèle**, indiquer en rouge sur cette capture d'écran. Le fichier peut également être trop conséquent pour la plateforme. Alors diviser le fichier en plusieurs parties afin de limiter la taille des fichiers chargés.

Je n'ai pas vendu de produits au cours d'un trimestre donné.

Non, s'il n'y a pas eu de transactions (ventes ou achats) au cours d'un trimestre donné, vous ne devez pas saisir de données sur les ventes dans l'outil d'enregistrement pour ce trimestre.

Quelle est la date butoir pour l'enregistrement des ventes de biocides ?

Les vendeurs de biocides dans le circuit fermé doivent enregistrer leurs données ventes chaque année pour le 31 janvier. Via l'outil d'enregistrement en ligne, ils indiquent quels biocides ont été vendus, à qui et en quelles quantités.

Je ne trouve pas un certain produit dans la banque de recherche.

Avant de pouvoir ajouter un produit à la rubrique « **Transactions** », vous devez d'abord l'ajouter à votre liste de favoris dans votre compte. Ce n'est qu'à ce moment-là qu'il apparaîtra dans la banque de recherche et dans la liste des transactions. Veuillez vous référer **à l'étape 4** du guide d'enregistrement des vendeurs pour savoir comment procéder.

Il est également possible que le produit ne fasse pas partie des biocides de circuit restreint. Vous pouvez consulter la liste complète des biocides en circuit restreint via le menu de gauche, sous les rubriques « **Info produit » > « Biocides** ». Un aperçu des produits autorisés, qu'ils soient en circuit restreint ou en circuit ouvert, est également disponible via le banque de recherche Gestautor ou sur notre site web www.biocide.be.

Comment déclarer des entreprises internationales sans numéro de TVA ?

La plateforme du circuit restreint est liée à la Banque-Carrefour des Entreprises belge, qui reconnaît uniquement les numéros de TVA. Si une entreprise internationale n'a pas de numéro de TVA, il suffit de laisser ce champ vide lors de l'enregistrement. L'outil générera automatiquement un numéro interne pour cette entreprise.