



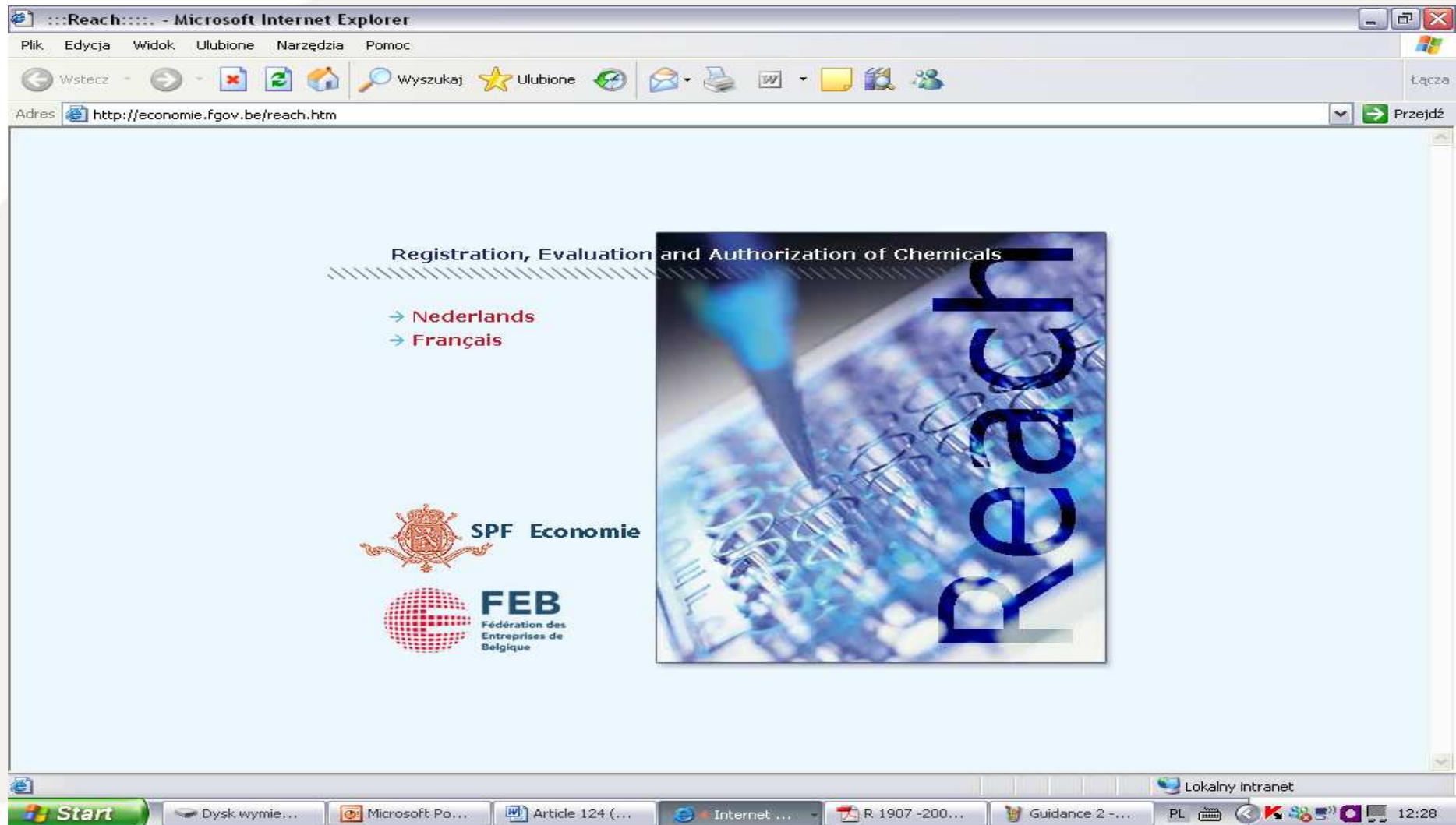
# **National Helpdesk: Role and Functioning of the FPS Economy's Helpdesk**

**Aachen, 22 November 2007  
By Jean-Pierre FEYAERTS  
Belgian National Helpdesk  
Responsible**

## Origin (Legal provision)

- **Article 124, second sub-paragraph:**
- *Member States shall establish national helpdesks to provide advice to manufacturers, importers, downstream users and any other interested parties on their respective responsibilities and obligations under this Regulation, in particular in relation to the registration of substances in accordance with Article 12(1), in addition to the operational guidance documents provided by the Agency under Article 77(2)(g).*

## FPS 'Economy' Helpdesk – since March 2005



## The Belgian National Helpdesk

- Who ?
- How ?
  - Elements & Organisation of the Helpdesk
  - Channels of information
- What?
  - Which questions, Which answers
- Cooperation in Belgium and in Europe
- Support from third parties
- Useful information

## WHO ?

- Federal policy declaration (11 October 2005)  
Confirmed by Prime Minister (November 2006)
- Main objective: Support to the enterprises  
Information to civil society: FPS Environnement  
***FPS Economy → National REACH Helpdesk***
- Objective: Free support to enterprises (SME's)



## HOW ?

- Elements of the Helpdesk



- Contact Center :

Free Phone : **0800 / 120 33**

- E-mail address :

**reachinfo@economie.fgov.be**



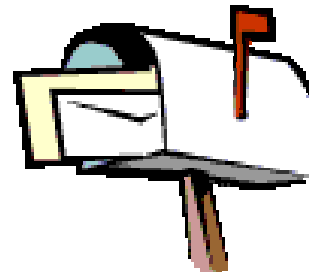
- INTERNET WEB SITE

<http://economie.fgov.be/reach.htm>



- Information on the REACH regulation
- "REACH TOOL" with the FEB
- FAQs
- Information demand form

- Future postal box



## ❖ ORGANIZATION OF THE HELPDESK

→ Expert Team

→ + Support within the FPS

→ Written communication



### WHY ?

- Large and complex Regulation
- internal and external consultations
- supported by the European Commission

## ❖ CHANNELS OF COMMUNICATION

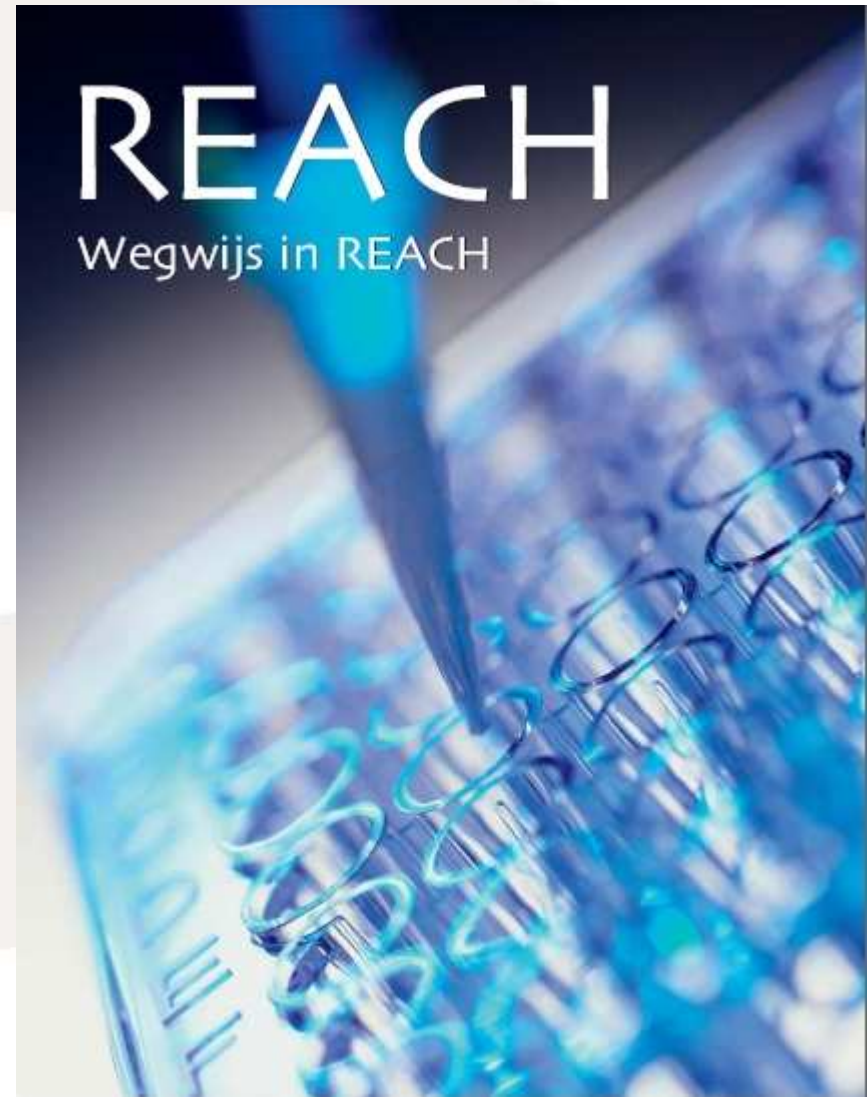
### ▪ FOLDER

→ Distributed to enterprises **via** :

- ✓ Federations
- ✓ Chambers of commerce
- ✓ Collective Centres (research)
- ✓ others ...

### ▪ Seminars – Conferences

→ Presentation of the FPS *Economy's Helpdesk*



## What ?

- **Target population:** Enterprises (S.M.E.)
- **Frequently asked question:**

No real frequently asked questions though a majority are linked to specific (chemical) products (28%), to the tasks of downstream users (in rather general terms) and of importers (generally for a specific situation)

## REACH - Helpdesk et FAQ



Avez-vous des questions sur REACH? Peut-être trouverez-vous votre question dans la liste des [questions les plus fréquemment posées](#).

Si vous ne trouvez pas une réponse à vos questions, vous pouvez contacter directement vos fédérations sectorielles ou vous pouvez les adresser à notre REACH-helpdesk national. Vos questions seront traitées par des experts qui suivent cette problématique. Vous en obtiendrez une réponse personnelle et la rubrique des FAQ (questions fréquemment posées) du site sera éventuellement mise à jour.

Le helpdesk peut être joint à l'adresse [reachinfo@economie.fgov.be](mailto:reachinfo@economie.fgov.be). Vous pouvez aussi nous contacter par téléphone, chaque jour ouvrable de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, au numéro 0800/12 033. Finalement, vous pouvez également envoyer vos questions par télécopie au numéro 02/277 53 04 ou par courrier à l'adresse suivante :

Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie Direction générale du Potentiel économique  
Direction des industries de base – REACH  
City Atrium C  
Rue du Progrès, 50  
1210 Bruxelles



- **Answers:**

Not: interpretation

BUT: Explain, **Guide** through REACH documents

→ Regulation and related legislation

→ REACH Implementation Projects (RIP's)



<b>2005</b>		<b>2006</b>		<b>2007</b>	
janv-05	-	janv-06	2	janv-07	10
févr-05	-	févr-06	1	févr-07	13
mars-05	3	mars-06	1	mars-07	22
avr-05	3	avr-06	2	avr-07	34
mai-05	2	mai-06	2	mai-07	35
juin-05	3	juin-06	3	juin-07	44
juil-05	-	juil-06	3	juil-07	24
août-05	1	août-06	5	août-07	25
sept-05	-	sept-06	2	sept-07	39
oct-05	1	oct-06	5	oct-07	47
nov-05	2	nov-06	4	nov-07	22
déc-05	1	déc-06	1	déc-07	
<b>Total</b>	<b>16</b>		<b>31</b>		<b>315</b>

## → Cooperations:

- Cooperation in Belgium
- Cooperation in Europe

Purpose:

Quality & harmonisation

# COOPERATION in BELGIUM

- Other public services (FPS 'Environnement')
- Federations
- External Experts



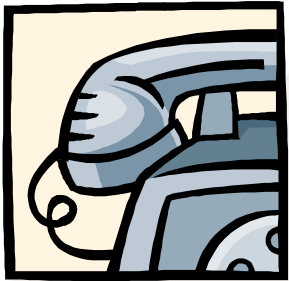
## COOPERATION IN EUROPE

- **Bilateral Cooperation :**
  - Benelux (+ Others, like France)
- **European Cooperation :**
  - REHCORN = 27 (30) national helpdesks & Agency

## Support from third parties

- Agency Helpdesk
- Agency Navigator
- Federations
- Others

# Belgian HELPDESK



Free Phone : **0800 / 120 33**

**E-MAIL :**

[reachinfo@economie.fgov.be](mailto:reachinfo@economie.fgov.be)



**INTERNET :**

*FPS Economy, SME's, Self-employed & Energy*

<http://economie.fgov.be/reach.htm>