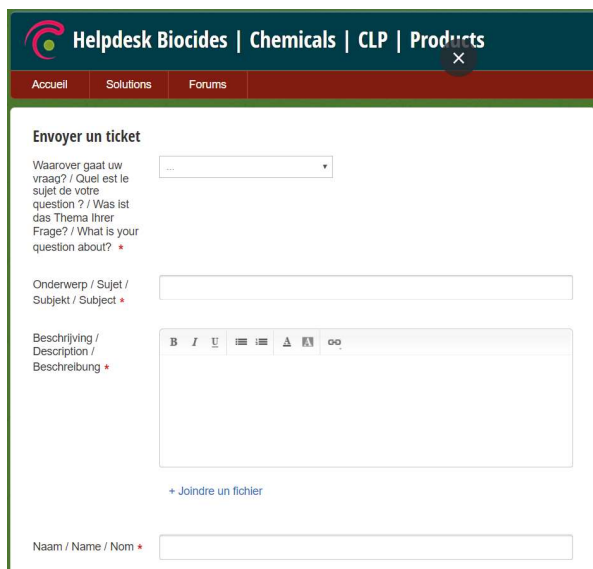


FORMULAIRE EN LIGNE

Sur la page d'accueil, cliquez en haut à droite sur « **Nouveau ticket de support** ». Une nouvelle boîte de dialogue va alors s'ouvrir.

Vous pouvez y classer et préciser vous-même votre question. Vous êtes obligé de remplir les champs munis d'un astérisque rouge (*). Plus vous nous fournissez d'informations, plus vite nous pourrons vous répondre et de manière plus précise.

Le délai de réponse se situe généralement entre 15 jours et 1 mois, en fonction de la priorité que vous avez attribuée à votre question et de sa complexité.



The screenshot shows the 'Envoyer un ticket' (Send a ticket) form. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Solutions', and 'Forums'. The form includes a dropdown menu for the subject, a text area for the description with a rich text editor toolbar, a file upload button, and a name field.

COORDONNÉES DE CONTACT



Vous avez une question concernant la classification de danger de votre produit chimique, un problème d'étiquetage ou d'emballage ?

Vous cherchez la liste des biocides autorisés, la législation sur les biocides ou quelles sont les démarches à effectuer pour mettre un biocide sur le marché ?

Posez vos questions au helpdesk via

www.helpdeskdppc.be



SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement
Division Politique de Produits et substances chimiques (DPPC)

Eurostation II
Place Victor Horta 40, boîte 10
B-1060 Bruxelles

E.R. : Tom Auwers, Place Victor Horta 40, boîte 10, 1060 Bruxelles

HELPDESK
BIOCIDES
CHEMICALS
CLP
PRODUCTS



.be

COMMENT POUVONS-NOUS VOUS AIDER ?

QUE POUVEZ-VOUS ATTENDRE DU HELPDESK ?

Le helpdesk traite toutes les questions sur :

- les biocides
- la classification
- l'étiquetage et l'emballage des produits chimiques
- les produits chimiques dangereux couverts par la législation POP ou PIC
- les fumigations
- toute question relative à la standardisation des produits en général.

Le helpdesk c'est :

- **une base de connaissances** de toutes les informations nécessaires sur les biocides, les produits chimiques et les normes de produits concernant, entre autres, les piles, les détergents et les appareils de chauffage,
- **un compte personnel** pour vous inscrire et suivre à chaque instant le statut de vos questions,
- **un formulaire en ligne** pour poser vos questions.

Les questions relatives à la législation REACH doivent être adressées au helpdesk REACH du SPF Economie :

<https://economie.fgov.be/fr/nous-contacter>
Téléphone : 0800 120 33 (numéro gratuit)
E-mail : reachinfo@economie.fgov.be

BASE DE CONNAISSANCES

Accédez à la base de connaissances **via la page d'accueil du helpdesk**. Cette base contient 5 rubriques : outre un aperçu des textes de loi, procédures et guides les plus courants, vous trouverez également des FAQ et des liens vers des sites d'acteurs concernés et autres organisations pertinentes.

Consultez également **le forum des utilisateurs** pour prendre connaissance des nouvelles fonctionnalités et signaler les problèmes que vous rencontrez lors de l'utilisation du helpdesk.

Un service d'aide téléphonique n'est possible qu'après avoir introduit un formulaire de ticket complété en demandant à être rappelé.

Il n'existe pas de numéro de téléphone direct pour contacter le helpdesk.



COMPTE PERSONNEL

Sur la page d'accueil, cliquez tout en haut à droite sur « **s'inscrire** ». Une nouvelle boîte de dialogue va alors s'ouvrir.

Vous pouvez y introduire vos données personnelles et aussi choisir la langue que vous préférez. Vous êtes obligé de remplir les champs munis d'un astérisque rouge (*). Dès que vous avez cliqué sur le bouton « s'inscrire », vous recevrez un email de confirmation de notre part. Vous pourrez alors créer un mot de passe et, de cette manière, vous pourrez toujours consulter l'ensemble des demandes en cours ou déjà traitées.

