

*Centre de recherche
pour l'étude
et l'observation
des conditions
de vie*

Sou1993-799

142, rue du Chevaleret

75013 PARIS

Tél. (1) 40 77 85 00

Fax (1) 40 77 85 09

**CREDOC-DIRECTION
IMPORTANT**

Ce rapport est actuellement soumis à embargo ou à diffusion restreinte par le commanditaire de l'étude dont il traite. Il vous est adressé au titre de vos responsabilités à l'égard du Centre.

**NOUS VOUS DEMANDONS DE NE PAS
LE DIFFUSER**

**L'Étiquetage des produits
chimiques dangereux. Phase
qualitative / Thierry Racaud.
(Janv. 1993).**

CREDOC•Bibliothèque



CREDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

CREDOC

**L'ÉTIQUETAGE DES PRODUITS
CHIMIQUES DANGEREUX**

PHASE QUALITATIVE

Thierry Racaud

Rapport d'étude pour la

**DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE,
DE LA CONSOMMATION ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES**

Janvier 1993

Département Prospective de la Consommation

142, rue du Chevaleret
7 5 0 1 3 - P A R I S

Ce document constitue le rapport d'étude de la première phase de l'enquête concernant l'étiquetage des produits dangereux, réalisée par le CRÉDOC à la demande de la DGCCRF.

Cette étude concerne les produits chimiques dangereux (produits ménagers et d'entretien — y compris produits pour l'automobile, produits phytosanitaires et pour le bricolage), et vise à déterminer :

- 1 - si le consommateur a conscience du danger associé aux produits qu'il utilise couramment ;*
- 2 - s'il lit les étiquettes et en particulier les mentions concernant le caractère dangereux du produit ;*
- 3 - s'il les comprend et comment ;*
- 4 - si elles influencent son comportement d'acheteur et d'utilisateur, et de quelle(s) façon(s) ;*
- 5 - dans quelles directions et sur quels points des améliorations sont-elles susceptibles d'être apportées à l'étiquetage existant.*

Afin de répondre à ces questions, le CRÉDOC, en accord avec la DGCCRF, a mis en place un dispositif d'étude en deux phases consécutives :

- une phase qualitative et exploratoire, menée par entretiens semi-directifs ;*
- une enquête conduite par téléphone auprès d'un échantillon de 800 consommateurs, représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus sur les critères : sexe, âge, catégorie socio-professionnelle de l'interviewé, habitat, région.*

Les éléments ici présentés concernent la phase qualitative de l'étude.

SOMMAIRE

	<u>PAGES</u>
INTRODUCTION	1
I - Rappel méthodologique.....	2
II - Déroulement des travaux.....	3
SYNTHÈSE DES ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE	7
I - Synthèse des résultats.....	8
II - Les recommandations du CRÉDOC.....	12
ANALYSE	15
Chapitre 1 - Perception de la notion de produit dangereux	16
I - Notoriété spontanée des produits domestiques dangereux.....	17
II - Les risques encourus.....	23
III - Tentative de définition du produit dangereux	31
IV - Les précautions à prendre	32
V - Quelques expériences malheureuses.....	37

PAGES

Chapitre 2 - Lecture et compréhension de l'étiquetage produits dangereux	41
I - Lecture.....	43
II - Compréhension du dispositif d'étiquetage produits dangereux.....	47
Chapitre 3 - Les comportements	61
I - Les comportements d'achat.....	62
II - Les comportements de stockage	63
III - Les comportements d'utilisation.....	65
Chapitre 4 - Quelques pistes pour une amélioration de l'étiquetage produits dangereux	69
I - Les axes d'optimisation du dispositif.....	70
II - L'environnement de l'encart produits dangereux.....	76
ANNEXES	78
Annexe 1 - Liste des enquêtés.....	79
Annexe 2 - Le guide d'entretien.....	82

INTRODUCTION

I - RAPPEL MÉTHODOLOGIQUE

50 entretiens individuels ont été effectués au domicile des personnes interrogées, structurés comme suit :

	Hommes	Femmes
Région parisienne	10	10
Province	10	20

Ces entretiens ont été menés au moyen de techniques semi-directives de conduite d'interview.

Cette méthode consiste, contrairement aux questionnaires fermés utilisés dans les enquêtes quantitatives, à conduire l'interview sur la base d'un guide d'entretien ouvert, dans lequel sont simplement listés les thèmes à aborder, et ce dans un ordre déterminé.

L'enquêteur a toute latitude quant à la formulation des questions. Son travail consiste à "rebondir" sur tel ou tel propos de la personne interrogée, à approfondir tel ou tel thème de l'enquête, en fonction d'une part, de ce qu'il sait être les objectifs de l'étude, et d'autre part, de la spécificité du discours tenu par la personne qu'il interroge.

On obtient ainsi un matériau plus riche et plus approfondi que par une enquête quantitative, particulièrement pour des domaines d'investigation qui, comme c'est le cas ici, nécessitent une phase exploratoire de recherche d'informations.

Les éléments recueillis permettent de baliser le champ de l'étude, et de construire un questionnaire fermé qui, dans le cadre d'une enquête quantitative, aura pour objectif de mesurer l'importance de chacune des tendances décelées à l'issue du qualitatif.

II - DÉROULEMENT DES TRAVAUX

II.1 - Rédaction du guide d'entretien

Dans un premier temps, le guide d'entretien de l'enquête a été rédigé par le CRÉDOC puis soumis à la DGCCRF. Celle-ci y a apporté quelques modifications de détail qui ont permis la rédaction du guide d'entretien définitif.

Ce guide d'entretien comportait quatre parties.

* Perception de ce qu'est un produit dangereux.

Objectifs :

- introduire et cadrer l'entretien par une approche des représentations des formes domestiques du danger ;
- vérifier si les produits chimiques sont spontanément associés à l'idée de produits domestiques dangereux.

* L'étiquetage : lecture et compréhension.

Objectifs :

- savoir si l'étiquetage spécifique produits dangereux est lu par les utilisateurs de ces produits ;
- savoir s'il est compris.

* Comportements.

Objectifs :

- comprendre comment les consommateurs utilisent les produits chimiques dangereux et quelles sont les précautions qu'ils prennent (ou ne prennent pas) ;
- mesurer l'influence de l'étiquetage sur les comportements d'utilisation.

* Conclusion.

Objectifs :

recueillir les suggestions des utilisateurs quant aux améliorations à apporter concernant le dispositif actuel d'étiquetage des produits chimiques dangereux.

II.2 - Organisation du terrain

Le CRÉDOC a ensuite procédé à la sélection des enquêtrices amenées à travailler sur cette étude.

Les trois personnes retenues ont eu l'occasion de pratiquer à plusieurs reprises les techniques de l'entretien semi-directif et, en outre, ont souvent œuvré dans le domaine des comportements du consommateur.

Ces enquêtrices ont ensuite été briefées par le responsable de l'étude au CRÉDOC sur les objectifs de l'enquête et sur la façon de mener l'entretien.

Chacune disposait du matériel d'enquête suivant.

- Un guide d'entretien.
- Des fiches de recensement des PCD (Produits Chimiques Dangereux) présents dans le foyer enquêté, avec indication du lieu de stockage.
- Un tableau "Classification-Emballage-Etiquetage", permettant de visualiser le dispositif d'étiquetage des produits classés dangereux (Pictogramme/Indication de danger/Phrase de risques/Conseils de prudence).
- Une liste des produits chimiques dangereux par grands types.
- Une liste des phrases de risques.

- Une liste des conseils de prudence.

- Les PCD suivants :
 - . berlingot d'eau de Javel
 - . détartrant WC (ex : Harpic)
 - . débouche-canalisation (ex : Destop)
 - . décapant pour fours,qui servaient à conduire l'entretien dans le cas où aucun PCD ne se serait trouvé dans le foyer (ce cas ne s'est que très rarement présenté).

- Une lettre d'accréditation par entretien.

II.3 - Réalisation du terrain

Une fois le dispositif mis en place, la réalisation proprement dite du terrain a pu démarrer.

Pour les entretiens effectués en Région parisienne, les rendez-vous ont été pris par les enquêtrices elles-mêmes.

Pour les entretiens en province, les rendez-vous ont préalablement été pris au téléphone par des enquêteurs du CRÉDOC. Une lettre de confirmation a ensuite été envoyée à chacune des personnes recrutées afin d'éviter, autant que faire se pouvait, les annulations de dernière minute et d'assurer le meilleur accueil possible aux enquêtrices.

En province, on a choisi comme villes-pilotes Le Mans et Dijon, deux agglomérations de moyenne importance qui permettaient — à l'inverse des grandes villes comme Lyon, Bordeaux, Nantes ... — d'opérer sur un habitat de type réellement "provincial" sans avoir à disperser une partie des entretiens sur plusieurs zones rurales, ce qui aurait été matériellement impossible.

En outre, trois entretiens ont été menés à Beauvais, à la suite de défections intervenues à Dijon.

La répartition des entretiens est la suivante.

- Région parisienne.....	20
Le Mans	14
Dijon	13
Beauvais.....	3
- Total province	30

L'ensemble des entretiens ont été réalisés durant les mois de novembre et décembre 1992.

II.4 - Analyse des résultats

Chaque entretien a été enregistré sur magnétophone (à une exception près à Dijon, pour cause de refus de la personne interviewée), puis réécouté par les enquêtrices, afin d'être retranscrit sous forme d'analyse de contenu.

Un debriefing intermédiaire a été effectué en cours de terrain avec les deux enquêtrices chargées de la province, suivi de deux debriefings finaux (région parisienne et province).

Ces debriefings ont permis de faire le point sur le déroulement des interviews et les résultats obtenus, et de recueillir l'opinion des enquêtrices quant aux éléments essentiels de l'enquête.

Les analyses de contenu et les enregistrements ont servi de support à l'analyse des entretiens et à la rédaction du présent rapport.

**SYNTHÈSE DES
ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE**

I - SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

1. Perception du danger

⇒ Les produits domestiques dangereux sont spontanément associés aux produits chimiques dangereux, et d'abord aux produits d'entretien.

A noter toutefois le statut particulier de l'eau de Javel, considérée comme dangereuse, mais faisant l'objet d'un rapport affectif de la part d'une majorité d'utilisatrices.

Paradoxalement, beaucoup de récits d'accidents concernent l'ingestion involontaire d'eau de Javel

⇒ Le danger se perçoit d'abord comme une atteinte potentielle à l'intégrité de l'organisme :

- ingestion;
- inhalation;
- contact avec la peau.

⇒ Les enfants constituent la cible prioritaire du danger.

Les adultes se considèrent moins menacés car plus responsables.

⇒ Le repérage du danger se fait avant tout sur un critère olfactif.

L'utilisateur est alerté lorsque le produit dégage une forte odeur.

Viennent ensuite :

- la présence d'un étiquetage spécifique;
- le mode d'action du produit (corrosion, destruction ...);
- la présence d'un bouchon de sécurité;
- l'expérience personnelle.

⇒ *En matière de précautions à prendre, la culture des consommateurs s'appuie surtout sur le "bon sens" et les conseils de prudence les plus répandus.*

- Tenir hors de portée des enfants.
- Ne pas approcher d'une source de chaleur.
- Ne pas avaler, ne pas respirer ...

Prédominance des préoccupations concernant le stockage et, dans une moindre mesure, l'utilisation; peu de citations concernant l'achat.

2. Lecture et compréhension de l'étiquetage produits dangereux

*** Lecture**

⇒ *Les mentions légales ne sont presque jamais lues.*

- Pas de lecture à l'achat.
- A l'utilisation, lecture dans de rares cas (première utilisation du produit, produits ayant une fréquence réduite d'utilisation).

⇒ *Des freins psychologiques.*

L'utilisateur présuppose que son expérience lui confère une connaissance implicite des produits.

⇒ *Des obstacles matériels.*

- Emplacement défavorable sur le conditionnement.
- Présentation graphique défectueuse.
- Surabondance d'informations sur l'emballage.

* Compréhension

⇒ *Le dispositif ne semble pas fonctionner de manière satisfaisante.*

⇒ *Les pictogramme sont trop nombreux et souvent difficilement interprétables.*

- Les symboles tête de mort et flamme sont les seuls à être à la fois connus, compris et évocateurs.

- La croix de Saint André a une forte notoriété mais est dépourvue de pouvoir évocateur et n'est pas comprise.

- Les symboles : corrosif, explosif, comburant ne sont pas compris ni connus et n'ont aucun impact.

- La couleur orange n'est pas évocatrice de la notion de danger.

⇒ *Les indications de danger ne sont pas compréhensibles.*

- Elles utilisent des terminologies inaccessibles à l'utilisateur moyen.

- Elles sont très mal différenciées.

- Elles proposent des distinguos excessivement subtils.

⇒ *Les phrases de risques s'avèrent très peu opératoires, pour des raisons similaires aux indications de danger.*

- Problèmes de compréhension du vocabulaire.

- Trop forte segmentation des risques.

- Information de second rang : la nature du risque est le plus souvent indifférente à l'utilisateur, qui désire surtout savoir ce qu'il faut faire ou ne pas faire.

⇒ *Mieux compris que les phrases de risques, les conseils de prudence constituent, avec le pictogramme, le cœur du dispositif.*

Des difficultés subsistent néanmoins :

- les recommandations sont insuffisamment précises dans leur formulation;
- un certain nombre de termes s'avèrent incompréhensibles;
- il y a fréquemment incompatibilité entre les comportements conseillés et les contraintes matérielles.

3. Les comportements

⇒ *A l'achat, le consommateur ne prend en compte que les critères d'efficacité et d'adéquation au besoin.*

Un produit est dangereux parce qu'il est efficace et non l'inverse → non prise en compte à l'achat du caractère dangereux ou non du produit.

⇒ *La stratégie de stockage repose sur un principe essentiel : rangement à proximité d'utilisation.*

Ensuite sont intégrées les contraintes d'ordre matériel.

Les règles de prudence n'interviennent qu'après, à condition qu'il y ait des enfants au foyer.

⇒ *A l'utilisation, le danger est minoré à partir du moment où l'utilisateur estime n'exposer que lui-même.*

Les comportements de prudence sont supplantés par les impératifs de rapidité et d'efficacité. Il n'est véritablement tenu compte que du mode d'emploi du produit.

⇒ *Les emballages vides ne font l'objet d'aucune précaution particulière et sont traités de façon identiques aux ordures ménagères "classiques".*

Les raisons :

- il n'y a pas d'information dans ce domaine;
- il n'existe pas d'infrastructures de récupération;
- il n'y a pas chez les consommateurs de motivation suffisante à cet égard.

II - LES RECOMMANDATIONS DU CRÉDOC

1. D'un point de vue général

⇒ *Pour fonctionner, le dispositif d'étiquetage produits dangereux doit se cantonner à deux fonctions.*

- Alerter sur le danger.
- Préconiser les comportements adéquats.

Les autres informations, en particulier la description des risques sont superflues, voire néfastes (manque de clarté, encombrement graphique).

⇒ *Deux règles essentielles.*

- Concision.
- Simplicité du vocabulaire.

⇒ *Pour alerter sur le danger, il ne faut pas craindre d'en adopter une présentation maximaliste.*

Privilégier systématiquement :

- la symbolique la plus évocatrice;
- la formulation la plus intense.

⇒ *Une meilleure mise en valeur graphique de l'étiquetage produits dangereux apparaît indispensable.*

2. Quelques pistes d'optimisation du dispositif

⇒ *limiter la symbolique aux deux seuls pictogrammes opérationnels :*

- la tête de mort;
- la flamme.

⇒ *Utiliser un code couleur exclusivement fondé sur le rouge et le noir.*

⇒ *Agréger indication de danger et phrases de risques dans une formulation unique, concise et dotée d'un fort pouvoir évocateur.*

⇒ *Proscrire l'ensemble des terminologies inaccessibles à l'utilisateur moyen.*

⇒ *Présenter les conseils de prudence sous forme de comportements précis à adopter plutôt que d'indications générales.*

Exemple : on préférera "Ranger en hauteur ou sous clé" à "Tenir hors de portée des enfants".

⇒ *Mettre graphiquement en valeur les conseils de prudence.*

Majuscules, soulignement, caractères gras ...

⇒ *Dans la mesure du possible, opérer une politique de concertation avec les fabricants,*

afin que leur sensibilisation au problème s'avère suffisante pour qu'ils adhèrent aux contraintes suivantes.

- Respect d'un emplacement déterminé (idéalement dans la ligne de marque du produit) pour l'encadré produit dangereux.
- Respect des normes typographiques; non utilisation de la couleur rouge à proximité de l'encadré.

3. Développements à prévoir dans la seconde phase — quantitative — de l'étude

⇒ *L'enquête quantitative par téléphone visera à tester "en grandeur réelle", c'est à dire à quantifier les résultats de la phase qualitative.*

Elle permettra :

- d'établir une typologie des comportements en matière de produits dangereux;
- de mesurer l' "audience" réelle des étiquettes et des mentions légales;
- de vérifier si une segmentation des attitudes et des comportements en fonction de différentes strates de population (personnes âgées, foyers avec enfants, personnes peu ou pas diplômées ...) peut ou non être opérée.

⇒ *En outre, dans l'optique d'une utilisation de cette étude à des fins argumentaires auprès des intervenants concernés (fabricants, Communauté Européenne, médias ...),*

on aura tout intérêt à obtenir une mesure chiffrée de certains des enseignements du qualitatif.

Exemples : évaluation du danger, lien danger/efficacité, critères d'achat, influence de l'étiquetage sur l'achat du produit ...

ANALYSE

CHAPITRE 1

Perception de la notion de produit dangereux

Avant de s'intéresser aux comportements proprement dits des consommateurs à l'égard des produits dangereux, il importe d'appréhender les représentations qu'ils se font du danger, en l'occurrence sous ses formes domestiques.

La plus ou moins grande rigueur comportementale sera en effet tributaire de la façon dont le danger est perçu. Il y a de fortes chances qu'à des perceptions atténuées du risque correspondent des comportements entachés d'une certaine légèreté; à l'inverse, une conscience aigüe des effets nocifs de tel ou tel produit est susceptible d'engendrer un respect scrupuleux des consignes de prudence.

Pour autant, il ne s'agit pas nécessairement de liaisons mécaniques; les attitudes comme les comportements peuvent se décliner de bien des manières différentes, et l'inquiétude potentielle provoquée par les effets non maîtrisés d'un produit peut être contrebalancée par d'autres considérations, par exemple d'ordre pratique.

Les développements qui suivent ont donc pour objet de cerner dans quelle mesure la notion de "produit domestique dangereux" est présente dans les consciences des personnes interrogées pour l'enquête, et comment elle se traduit dans l'évocation spontanée des précautions à prendre.

On a également cherché à obtenir de la part des interviewés qu'ils restituent une définition synthétique de ce qu'est pour eux un produit dangereux. Cela n'a pas toujours été possible, dans la mesure où un certain nombre de personnes se sont avérées ne pas disposer de capacités de conceptualisation assez exercées pour mener à bien un tel exercice. Néanmoins, on a pu dans de nombreux cas mettre à jour, à travers les définitions fournies par les enquêtés, des représentations mentales du danger domestique qui se révèlent avoir une forte incidence sur la nature des comportements adoptés.

I - NOTORIÉTÉ SPONTANÉE DES PRODUITS DOMESTIQUES DANGEREUX

I.1 - Une bonne identification des produits dangereux dans l'univers domestique

En tout début d'entretien, on demandait aux interviewés s'il existe pour eux des produits domestiques dangereux, lesquels et pourquoi.

Les réponses traduisent une connaissance somme toute satisfaisante des produits à risque.

La question ayant été posée en ouvert total, elle laissait place à des réponses plus ou moins fantaisistes, en tous cas hors-sujet, comme l'alcool, le tabac, voire l'automobile, comme cela fut répondu par l'un des enquêtés. En réalité, de telles réponses ne sont que très rarement apparues dans les divers entretiens.

En second lieu, il était possible que fussent évoqués un certain nombre de produits ou appareils domestiques qui, s'ils sont indéniablement dangereux, n'appartiennent pas à l'univers des produits chimiques dangereux : plaques électriques, prises de courant, chaudières à gaz ...

Là encore, on constate que ce type d'objets ne revêtent, en nombre de citations, qu'un caractère marginal dans le corpus des réponses.

Est-ce parce que leur familiarité avec l'utilisateur tend à réduire le danger qui peut leur être associé, ou que matériellement intégrés au foyer, ils ne viennent pas spontanément à l'esprit des enquêtés, ou encore que l'utilisation du terme "produits" induit de fait une idée de quelque chose de consommable, acheté à l'extérieur, dans bien des cas en grandes surfaces (on n'aurait peut-être pas recueilli les mêmes réactions si l'on avait substitué le termes *objets* au termes *produits*) ?

Il n'est pas aisé de faire la part des choses entre ces diverses explications qui toutes probablement contiennent une part de vérité.

Il reste que dans la très grande majorité des cas, "produit domestique dangereux" correspond à "produit chimique dangereux".

«Ce sont tous les produits à base de produits chimiques forts : soude, acide ...»

«La plupart des produits, par leurs composants sont dangereux, vis-à-vis des adultes et des enfants»

«Ce sont les produits à forte connotation chimique : eau de Javel, détartrants WC, débouche-canalisation ...»

«L'eau de Javel, l'alcool à brûler, le White Spirit : tout ce qui est chimique»

Ceci signifie clairement (n'oublions pas qu'il s'agit là de réponses spontanées) qu'il y a de la part des consommateurs une identification quasi automatique de la présence de composants chimiques dans la formule du produit comme facteur essentiel de risque.

Le terme *chimique* semble d'ailleurs avoir une consonance quelque peu maléfique : il s'agit de substances présentes dans le produit sur lesquelles l'utilisateur n'est pas en situation d'exercer de contrôle. Elles ont une action positive, en tout cas nécessaire (c'est la raison d'achat du produit), mais leur pouvoir est à double tranchant : inoffensives en utilisation "normale", elles peuvent très vite se révéler nocives pour l'homme.

L'absence de visualisation ne fait qu'accroître cette crainte diffuse : on connaît ou soupçonne la présence de ces substances, on ne parvient jamais à la matérialiser. Dans des cas extrêmes, le produit qui les contient est vécu comme un intrus dans la maison; si un accident arrive à l'utilisateur ou lui est relaté, la réaction de rejet risque alors d'être immédiate.

I.2 - Les produits domestiques dangereux : d'abord les produits d'entretien

Au vu des résultats concernant les citations spontanées, on pourrait être tenté de dresser le "hit-parade" des produits dangereux.

Si on se livrait à cet exercice quelque peu hasardeux du point de vue scientifique, on obtiendrait un classement qui ressemblerait fort à ceci.

1. Les produits d'entretien (leadership incontestable).
2. Les produits de jardinage (quelques citations, particulièrement chez les hommes).
3. Les produits de bricolage, notamment pour le traitement ou la teinture du bois (quelques rares citations).
4. Divers objets : prises de courant, colle, stylo-feutres, médicaments, «tout ce qui se trouve dans une cuisine», «eau de batterie» ... (il s'agit là de réponses marginales).

Les produits d'entretien sont donc très largement majoritaires. A l'intérieur de ceux-ci, voici une tentative de classement, par ordre décroissant en nombre de citations.

1. Eau de Javel, qui dispose d'un statut particulier sur lequel nous aurons l'occasion de revenir (36 citations sur 50 entretiens).
2. Débouche-canalisation, notamment Destop (18 citations).
3. Alcool à brûler, détartrants (WC et autres), soude (10 à 12 citations).
4. White Spirit, Décape-fours, acides (8 citations).
5. Produits pour lave-vaisselle, notamment en paillettes.
6. Domestos (en province), bombes aérosol, trichloréthylène.
7. Acétone, ammoniac, poudres à récurer, solvants, K2R.

Ce classement appelle trois remarques.

- L'identification est correcte; les consommateurs (hommes et femmes) disposent d'une culture minimale en matière de produits chimiques dangereux et si cela ne préjuge pas de ce que sont leurs comportements d'utilisateurs, il y a assurément une conscience du risque.

- Le classement reflète en quelque sorte un ordre décroissant de banalisation des produits; on pourrait dire qu'on y trouve la traduction de leurs taux de pénétration respectifs dans les foyers français.

La province se distingue toutefois par la citation (et l'utilisation) de certains produits qui lui sont spécifiques : Domestos, alcool à brûler ...

- Il ne paraît pas y avoir d'influence médiatique sur les évocations recueillies, comme en témoigne le nombre réduit de citations concernant les bombes aérosol, dont les accidents qu'elles provoquèrent furent pourtant largement médiatisés dans la période récente.

I.3 - L'eau de Javel : un statut d'exception dans l'univers des produits domestiques dangereux

Arrivant comme on l'a vu en tête des citations spontanées de produits dangereux, l'eau de Javel est un produit à part, qui présente plusieurs caractéristiques singulières auxquelles il est opportun de consacrer ici quelques développements.

Produit générique, existant depuis des temps immémoriaux (ou presque), l'eau de Javel bénéficie d'un rapport de type affectif avec ses utilisatrices («Mon eau de Javel» : plusieurs occurrences), cette tendance étant particulièrement manifeste dans les entretiens réalisés en province.

Si les dangers inhérents à son utilisation sont connus (encore qu'il faille noter que la distinction diluée / non diluée n'apparaît jamais dans le corpus), ils font l'objet d'une certaine indulgence — le mot n'est pas trop fort : *à moi, elle ne fera pas de mal*.

La Javel apparaît comme l'auxiliaire dévouée et indispensable, le produit-miracle toujours disponible pour mener à bien les tâches les plus diverses, doté en outre de vertus curatives.

«L'eau de Javel c'est de l'eau de Javel. Je sais qu'il faut pas que ça tombe sur mes fringues ... ça m'arrive de me laver les mains avec de l'eau de Javel, ça a un effet désinfectant»

La même personne déclare par ailleurs :

«Je fais de l'eczéma à l'eau de Javel, je sais que si je mets les mains dans l'eau de Javel ... Je les mets quand même mais je vais me gratter les jours qui suivent»

«Pour désinfecter, je préfère mon eau de Javel, elle tue les microbes et est agréable à l'odeur si elle est bien employée [...] Elle est surtout dangereuse pour les vêtements ... pas pour moi, j'utilise même pas de gants quand je m'en sers [...] Pour les autres produits, je manipule avec précaution, il faut faire attention aux enfants et au chien»

«J'adore l'odeur de l'eau de Javel, associée à l'hygiène, la propreté»

«Elle ne provoque pas de lésions importante, en surface ... C'est un désinfectant extraordinaire pour les coupures, même si ça pique, plus que l'alcool»

«Si par exemple j'ai les mains tachées, je me nettoie à l'eau de Javel [...] C'est un désodorisant, un nettoyant pour les toilettes»

«Ce produit sacré ... le meilleur produit [...] Quand j'étais enfant, j'avais une plaie très infectée et mon médecin m'a recommandé de l'eau de Javel mélangée avec de l'eau tiède ... C'était suite à une griffure d'ongle, je n'avais pas de vaccin contre le tétanos et je ne me suis pas soignée tout de suite ... Quand il a commencé à gonfler, il m'a dit d'utiliser de l'eau de Javel ... C'était ça ou j'avais plus de doigt. Ca m'a sauvée de l'amputation»

Malgré tout, l'enquête a permis de recueillir un nombre important de récits d'accidents arrivés avec l'eau de Javel, dont on trouvera des exemples dans la suite de ce rapport (§ V.1).

Sans doute le dénouement heureux de la plupart de ces accidents n'a pas contribué à contrecarrer la tendance naturelle des ménagères à minorer les conduites de prudence que ce produit devrait susciter.

II - LES RISQUES ENCOURUS

II.1 - Les manifestations du danger : des atteintes à l'intégrité de l'organisme

Les enquêtés étaient invités à s'exprimer, en spontané, sur les formes du danger présenté par les produits qu'ils venaient de citer.

D'une façon générale, les réponses reflètent une crainte de l'agression extérieure exercée de façon directe par le produit sur l'organisme.

Les danger à mode d'action indirect (en particulier, produits ou conditionnements inflammables) sont moins spontanément évoqués.

Les modes d'action directs les plus fréquemment cités :

- l'ingestion («il ne faut pas avaler»);
- l'inhalation («il faut pas en respirer»);
- le contact avec la peau («ça brûle la peau», «ça attaque les yeux», «tout ce qui décape est dangereux»).

Les réponses sont plus ou moins articulées en fonction du niveau socio-culturel des interviewés, mais reviennent en majorité à ces trois formes de danger.

L'aspect corrosif des produits est particulièrement prégnant : tout ce qui, dans le mode d'action, ronge, décape, attaque ... est perçu comme foncièrement dangereux pour l'être humain.

On doit constater que les préoccupations environnementales se répercutent chez un certain nombre de personnes qui soit font d'emblée la distinction entre danger pour l'homme et danger pour l'environnement (une telle dichotomie témoignant d'ailleurs d'une assimilation fruste des problèmes écologiques), soit mettent nettement au premier plan les risques encourus par l'environnement (on citera alors par exemple les produits «non biodégradables»).

Notons au passage que plusieurs enquêtés se sont déclarés consommateurs des produits ménagers Maison Verte.

Il y a, dans la mesure où cette prépondérance des questions liées à l'environnement induit une sous-évaluation du danger pour le consommateur lui-même, une sorte d'effet pervers de la récente prise de conscience des Français dans ce domaine, prise de conscience mise en lumière par plusieurs enquêtes effectuées ces derniers temps par le CRÉDOC.

II.2 - Les enfants sont les plus exposés au danger

Pour la majorité des enquêtés, et quelle que soit leur situation familiale personnelle, le danger associé aux produits étudiés vise en premier lieu les enfants, en particulier en bas âge.

Ceci est la résultante de quatre phénomènes.

- Les consignes de sécurité du type "Tenir hors de portée des enfants" sont les mieux assimilées et celles qui ont laissé le plus de trace dans les mémoires.
- Pour nombre d'enquêtés, leurs souvenirs personnels associent les produits dangereux à des interdits parentaux lorsqu'eux-mêmes étaient enfants.
- Il y a chez de nombreuses personnes une propension naturelle à sous-estimer le danger pour elles-mêmes; ce report plus ou moins conscient du danger sur autrui s'effectue d'autant plus naturellement en direction des enfants que ceux-ci sont traditionnellement et consensuellement considérés comme l'archétype de la population "à risques".
- Il existe, et nous aurons l'occasion d'y revenir, une nette tendance à considérer qu'un adulte responsable prend de lui-même toutes les précautions nécessaires. Dans ces conditions, danger égale surtout non contrôle, et les enfants sont assurément ce qu'il y a de moins aisément contrôlable dans un foyer.

II.3 - Un repérage avant tout olfactif

L'odeur des produits (au débouchage, à l'utilisation) semble bien être le principal critère de repérage utilisé pour déterminer le caractère dangereux d'un produit.

« C'est quand je sens l'odeur que je me méfie »

« Je les repère à l'odeur »

Il est remarquable de constater qu'une odeur désagréable constitue le meilleur identifiant, quel que soit l'âge de l'enquêté. Les jeunes consommateurs, moins habitués que leurs aînés à manipuler les produits sous leur forme "pure" (ammoniacale, soude ...), n'échappent pas au comportement dominant.

Sans doute l'utilisation courante de produits très typés olfactivement (Destop) n'est-elle pas étrangère à ce phénomène.

Néanmoins, au-delà de cette explication factuelle, il faut considérer qu'un produit néfaste est difficilement perçu comme pouvant avoir des manifestations sensorielles agréables : ce qui peut nuire (à la santé, à l'environnement) sent forcément mauvais.

Ainsi, l'intégration par le fabricant d'un parfum dans la composition du produit comporte-t-elle des risques d'appréciation erronée du danger par le consommateur.

II.4 - Quatre autres critères de repérage du danger

L'odeur n'est pas l'unique façon de repérer le danger; bien que moins répandus, d'autres moyens d'identification existent.

a) La présence de mentions spécifiques sur l'étiquette.

«Ce sont les produits qui comportent une mise en garde que le fabricant mentionne et des consignes sur le mode d'utilisation»

«Dès qu'un produit a un sigle orange avec une croix, ça veut dire danger»

«Il y a des dessins ... une tête de mort, un cadre orange plus une mention particulière ...»

«C'est marqué dangereux»

«J'ai déjà vu une tête de mort et un dessin barré» (i.e. la croix de Saint André)

«Il y a un dessin ... une tête de mort et autre chose »

«On les repère à l'emballage»

«Une étiquette rouge ... ne pas avaler, c'est signalé ...»

«Ceux où il y a une petite étiquette ... une tête de mort, une flamme, un triangle ...»

On le voit, l'étiquetage spécifique joue un rôle non négligeable mais d'une part les évocations sont vagues, confuses et en aucun cas reliées à l'existence d'un dispositif légal systématique, et d'autre part, l'émetteur des mentions spécifiques est mal connu : de nombreuses personnes étaient d'ailleurs persuadées qu'il s'agissait du fabricant, à sa propre initiative.

b) En second lieu, le danger est repéré par le mode d'action du produit.

Ceci joue particulièrement pour les produits d'entretien dont la fonction attendue comporte un certain degré d'intensité (déboucher un évier, récurer un appareil sanitaire très sale) et dont l'action s'accompagne de phénomènes extérieurs remarquables (le bouillonnement du Destop en micro-billes).

C'est encore plus vrai des produits de jardinage (désherbant, mort aux rats, insecticides) dont la vocation est de tuer, qu'il s'agisse de végétaux ou de créatures animales : *si cela tue les mauvaises herbes ou les animaux nuisibles, ce n'est certainement pas bon pour l'homme.*

«Dès lors qu'un produit décape ou tue les insectes, on sait que c'est dangereux pour l'être humain»

«C'est à base d'acide, c'est à base de trucs qui attaquent la saleté ... ça décape assez bien, donc automatiquement ...»

«Si un produit est efficace, on a tendance à penser qu'il doit être dangereux»

A contrario, un produit dépourvu de ce type d'effets sera facilement considéré comme inoffensif (exemple : l'Eau Écarlate).

c) La présence d'un bouchon de sécurité constitue un autre moyen d'identifier les produits dangereux.

Certains enquêtés racontent d'ailleurs avoir connu de réelles difficultés à ouvrir de tels bouchons (signe d'une lecture rapide, voire inexistante du mode d'emploi ?).

«C'est trop dur, trop de sécurité, trop dur à enlever»

(Pour résoudre le problème, cette interviewée est allée jusqu'à enlever définitivement le bouchon!)

Il demeure qu'on tient ici un moyen véritablement efficace de déclenchement d'une prise de conscience chez l'utilisateur.

d) Enfin, l'expérience, l'éducation jouent un rôle fondamental, quoiqu'ambigu dans la détection du danger.

- Fondamental parce que nombreuses sont les personnes qui considèrent avoir suffisamment vécu pour être à même de savoir si un produit est dangereux ou non et pour qui. Leur discours traduit d'ailleurs souvent une réelle connaissance des risques et des précautions afférentes.

L'éducation, les notions inculquées dans l'enfance par l'entourage familial se révèlent également être de puissants outils d'apprentissage du risque.

«Le danger, on le sait par éducation»

«Je n'ai jamais eu d'accidents, j'ai une connaissance expérimentale des risques»

Ces attitudes sont particulièrement répandues chez les personnes âgées qui estiment généralement disposer d'une connaissance empirique de produits qu'elles utilisent d'ailleurs depuis longtemps. Cette population apparaît très réticente à l'apprentissage de règles de sécurité, voire à l'observance de celles qu'elle connaît déjà, et ce indépendamment de son milieu socio-culturel.

- Ambigu parce que le sentiment d'une "connaissance expérimentale" peut dans certains cas traduire une incapacité d'adaptation, si l'occasion survient d'utiliser un produit inconnu jusqu'alors.

En outre, cette connaissance empirique, ce "bon sens", pour reprendre l'expression de plusieurs enquêtés, cristallisent parfois des précautions figées par l'habitude, invariables, en d'autres termes indifférenciées en fonction des divers types de risques encourus.

Cela traduit un mélange d'indépendance et d'entêtement, une attitude du type *Ce n'est pas à mon âge qu'on va me dire comment il faut faire.*

Dans les cas extrêmes, cela peut aller jusqu'à une méconnaissance volontaire du danger, noyé dans un océan de risques quotidiens.

«Tout est dangereux. Vous fumez, c'est dangereux, vous buvez, c'est dangereux, si vous traversez, c'est dangereux, si vous prenez la voiture, il peut vous arriver un accident ... Le tout est de faire attention ... La cocaïne, la drogue, l'alcool, il faut pas en abuser» (sic)

Dans un registre différent, mais procédant du même type d'attitude, l'individu se retranchera derrière l'omnipotence bienveillante des pouvoirs publics.

«On fait confiance au fabricant et on espère que la législation est bien faite»

«Dangereux, ça peut l'être, mais en principe s'ils sont vendus, c'est qu'ils sont pas vraiment dangereux»

III - TENTATIVE DE DÉFINITION DU PRODUIT DANGEREUX

Nous l'avons dit, nos efforts pour amener chaque enquêté à formuler une définition synthétique de ce qu'est pour lui un produit domestique dangereux se sont heurtés à des niveaux socio-culturels assez différenciés.

Malgré cela, il ressort des divers entretiens que l'appréhension du produit dangereux est assez homogène quels que soient le sexe, l'âge, le milieu socio-professionnel et le lieu de résidence des interviewés. La plus ou moins grande aisance d'énonciation ne constitue pas un obstacle déterminant à l'analyse, si on se réfère aux évocations spontanées et aux comportements déclarés qui constituent autant d'indices pour l'analyste.

Le produit domestique dangereux est celui qui :

- menace l'intégrité physique de l'individu;
- a, de par sa destination, une action corrosive, décapante ou destructrice (tue les animaux, les herbes);
- peut tomber entre les mains inexpérimentées de jeunes enfants;
- contient des substances chimiques, car nous vivons dans une civilisation qui produit des composés de plus en plus sophistiqués et efficaces, les gens en ont conscience et en ont peur;
- menace l'environnement;
- comporte des signes extérieurs de danger (étiquetage, bouchon de sécurité);
- est mal utilisé ou détourné de son usage premier.

IV - LES PRÉCAUTIONS À PRENDRE

Avant d'aborder les problèmes liés à l'étiquetage des produits, on a demandé aux personnes interrogées quelles étaient les précautions à prendre (ce qui ne veut pas nécessairement dire précautions prises) pour parer aux dangers engendrés par les produits cités auparavant.

Notons tout d'abord que c'est dans ce domaine qu'apparaît la seule véritable segmentation qui puisse être repérée dans cette enquête. Les hommes témoignent en effet d'un comportement généralement plus attentif et plus minutieux que les femmes dans l'usage des produits domestiques dangereux. Il arrive d'ailleurs qu'ils jouent un rôle de conseil auprès de leur femme lorsqu'une incertitude se présente quant au mode d'utilisation offrant une sécurité optimale (*«Si j'ai un doute, je demande à mon mari»*).

Par ailleurs, les règles de prudence spontanément citées concernent toutes l'achat, le stockage et l'utilisation : le devenir du produit une fois utilisé n'est pas une préoccupation essentielle pour les enquêtés, en dépit de la sensibilité écologique exprimée par plusieurs d'entre eux.

IV.1 - Les précautions concernant l'achat : trois types de comportement sont privilégiés.

- Le non achat pur et simple lorsque le produit est a priori vécu comme dangereux et possède de ce fait un caractère répulsif. Dans certains cas, on s'orientera vers des substituts de type produits verts. Ce comportement est plus répandu en région parisienne qu'en province.

«J'ai naturellement un intérêt pour les produits car j'en ai assez de ces produits sophistiqués, chers et peu utiles. Donc je lis sur le lieu de vente pour voir s'il y a une véritable utilité»

- Le non achat provisoire, lorsqu'au foyer se trouvent des enfants en bas âge. On attend alors qu'ils aient atteint un âge où une telle précaution n'est plus considérée comme nécessaire pour acheter à nouveau le produit incriminé.

- L'abandon définitif, généralement à la suite d'une expérience malheureuse, arrivée à soi-même ou à une autre personne du foyer, en particulier les enfants (Cf infra, § V).

La lecture de l'étiquette au moment de l'achat n'est spontanément citée que de façon très marginale.

IV.2 - Les précautions concernant le stockage : les enfants d'abord

Spontanément, les précautions évoquées dans ce domaine concernent essentiellement les enfants :

- ranger hors de leur portée, plus souvent en hauteur que dans un placard fermé, parfois les deux;
- éviter le transvasement dans un contenant trompeur, qui fut à l'origine de plus d'une expérience malheureuse (Cf § V du présent chapitre);
- informer les enfants des risques liés aux produits.

Cette dernière attitude est assez répandue dans les foyers avec enfants. L'éducation est souvent vécue comme le meilleur moyen d'éviter les accidents, de même que nombre d'enquêtés considèrent devoir à l'éducation qu'ils ont reçue leur aptitude supposée à prendre toutes les précautions nécessaires. Il y a là un phénomène de transmission du savoir de génération en génération, ou plutôt l'espérance que ce phénomène se produise.

«Il faut apprendre aux enfants à faire attention à tout ce qui est dangereux»

«Le mieux c'est de montrer à l'enfant par son propre comportement car ils copient nos gestes»

Singulière conception qui risque de faire naître chez l'enfant un désir d'utiliser le produit, alors même que l'objectif recherché est de lui éviter toute possibilité de contact avec celui-ci.

En réalité, la confiance placée dans les facultés d'apprentissage des enfants semble souvent être un palliatif à des précautions de stockage non prises en raison d'obstacles matériels (logement trop petit, absence de placards idoines ...)

IV.3 - Les précautions concernant l'utilisation : des attitudes ambivalentes

Si la phase d'utilisation est la seule à provoquer une véritable loquacité chez les enquêtés, leur discours laisse clairement apparaître que des précautions ne sont prises que si l'utilisation engage quelqu'un d'autre que soi-même. Il y a de manière sous-jacente, et pour paraphraser l'accroche d'une très ancienne campagne de la Prévention Routière, l'idée que *l'accident n'arrive qu'aux autres*. On prend moins de précautions à partir du moment où l'on est la seule personne impliquée dans l'utilisation.

D'une façon générale, on estime appliquer les règles élémentaires de prudence, mais le respect scrupuleux de ce qu'il faudrait faire est ressenti comme une forme de coercition d'autant plus difficilement acceptable que non justifiée par l'intensité des risques encourus (*«De toutes façons, c'est jamais vraiment grave»*).

«J'aurais jamais pensé qu'il faut pas fumer avec ça. C'est exagéré. La loi est plus dure depuis qu'il y a eu des accidents avec des bombes de déodorant »

Les précautions déclarées sont liées au discours sur les risques perçus (Cf supra, § II.1). Il est d'ailleurs intéressant de noter que la culture des enquêtés dans ce domaine correspond peu ou prou aux conseils de prudence les plus répandus.

- Ne pas avaler, ne pas respirer, éviter tout contact avec le produit.

- Ne pas approcher d'une flamme ou d'une source quelconque de chaleur.

A ce sujet, il n'est pas inutile de rappeler que les bombes aérosol ont été quasiment éludées lors de la citation spontanée de produits dangereux. Il semblerait donc que le lien entre précautions à prendre et nature du danger ne soit pas toujours perçu — pour dire euphémiquement les choses — et que les déclaratifs des enquêtés ne soient souvent rien d'autre que la restitution de phrases mémorisées par habitude de les voir sur les emballages.

- Lire les étiquettes (respecter le mode d'emploi, éviter les mélanges dangereux).

- Ventiler la pièce d'utilisation.

- Se protéger (mettre des gants).

- Ne pas détourner le produit de sa destination initiale (plus particulièrement chez les personnes âgées).

- Pour les produits de jardinage, surveiller sa position par rapport au vent, respecter le délai de consommation des aliments ainsi traités (exemple : traitement des arbres fruitiers).

Ce type de produits, d'utilisation moins courante que les produits d'entretien et dans la plupart des cas manipulés par des hommes, suscitent des déclaratifs plus "professionnels".

V - QUELQUES EXPÉRIENCES MALHEUREUSES

Nous présentons ici le récit brut d'un certain nombre d'accidents arrivés à des enquêtés ou à des personnes de leur entourage. La restitution en est souvent assez détaillée pour laisser penser que de telles expériences ont laissé une trace durable dans la mémoire des victimes.

Dans la majorité des cas, l'absence de séquelles physiques a fait que les comportements n'ont pas été fondamentalement modifiés, même si une expérience désagréable avec un produit donné débouche généralement sur une plus grande prudence lors des utilisations postérieures, voire sur l'abandon du produit.

Compte-tenu du nombre proportionnellement élevé de récits concernant l'eau de Javel, nous leur consacrons un paragraphe spécifique.

V.1 - L'ingestion involontaire d'eau de Javel : un accident "banal", souvent lié à des contenants trompeurs

«Une cousine décédée après avoir bu de l'eau de Javel»

«Mon fils de deux ans a failli absorber de l'eau de Javel. Depuis, j'en achète plus.»

«Mon gamin a bu de l'eau de Javel chez ses grands-parents, il voulait prendre du sirop sous l'évier ... il a recraché tout de suite ... il y a pas eu de conséquences ... on lui a fait boire des blancs d'œufs battus en neige et je l'ai emmené chez le médecin ... il y a pas eu de brûlure de la bouche mais il a dû en avaler un peu»

«Ma fille de dix ans chez la voisine a bu de l'eau de Javel dans une bouteille de limonade, elle vomissait, se faisait vomir ... elle a fait une semaine d'hôpital»

«Je me souviens d'un enfant qui avait avalé un tout petit peu d'eau de Javel ... ils ont dû l'hospitaliser»

«Mon oncle une fois a bu de l'eau de Javel. Elle était plus dans sa bouteille d'origine et il a cru que c'était du vin»

«Je me souviens d'une tentative de meurtre à l'eau de Javel d'un homme sur sa femme» (infirmière)

V.2 - Des accidents pour la plupart liés à une absence ou un défaut de précautions

- Produits d'entretien

«Une personne qui voulait déboucher un évier avec de la soude ... il a pris un tuyau et a aspiré ... il en a avalé ... ça lui a brûlé l'œsophage»

«Je pense à mon père, il a décapé les toilettes avec un truc comme ça (Domestos), il en a mis partout, il m'avait pas prévenue, j'ai eu les fesses complètement irritées»

«Quand j'étais gamin, j'ai utilisé du trichlo pour nettoyer une pièce d'une de mes nombreuses mobylettes de collection (sic) ... je nettoçais et d'un coup j'ai senti que ça devenait tout flou et puis je suis tombé»

«L'alcool à brûler ... mon père fait beaucoup de barbecues ... si vous en mettez trop, si vous mettez une allumette, si vous retirez pas votre main ... c'est déjà arrivé avec mon père, il a été brûlé légèrement»

«Mon gamin a essayé de manger de la cire, il est tombé de la table et il en a eu dans la bouche»

- Produits inflammables

«Un incendie, hier, s'est propagé dans la rue, par des produits d'entretien, déposés dans des sacs-poubelle l'un à côté de l'autre ... un passant négligent a jeté une cigarette ... ça brûlait ... deux produits dangereux pas épuisés dans les contenus»

«Mon père faisait brûler des déchets ... il a fait exploser un vaporisateur et il a eu des brûlures au visage»

«A la campagne, j'ai mélangé deux produits et je me suis retrouvée avec une gerbe de fumée et de chaleur ... une erreur qui m'est resté gravée dans la mémoire [...] Il ne faut jamais mélanger deux produits de forte efficacité ou toxicité»

- Produits semi-professionnels

«Avec de la soude caustique, il m'est arrivé d'avoir des projections sur les mains ... j'ai été malade, j'ai repeint une pièce pendant quatre - cinq jours, j'avais pas ouvert la fenêtre, c'était l'hiver ... mes symptômes, c'étaient des nausées et des étourdissements ...

J'ai vitrifié du parquet avec du V 33, il y a rien de plus dégueulasse, un jour j'ai failli tomber la tête dans le pot [...] On m'a dit : — Pourquoi tu te mets pas de masque ?, j'ai répondu: — Toi, tu t'en mets un masque ? alors foutez-moi la paix avec vos masques, on peut pas travailler de la même façon [...] Enfin, c'est pas grave ...»

«J'ai passé un coup d'acide, quand on fait le carrelage, pour enlever la laitance quand on a coulé les joints, il faut passer un acide avec de l'eau ... quand vous ouvrez le bouchon, il y a des émanations, ça prend à la gorge, le nez, j'ai pas pu continuer, j'ai été obligé de ventiler»

«Lorsque je travaillais, j'ai vu un homme brûlé au deuxième degré avec du White Spirit qui a explosé près d'une chaudière qui s'est allumée»

- Divers

«Une fois, notre chien a respiré du désherbant ... il en est mort»

«Ma fille aînée a avalé, à la naissance de ma deuxième fille, des comprimés pour la montée de lait ... centre anti-poison ... il faut avoir des réflexes comme SOS Médecins, des professionnels rassurants ... il faut pas croire les on-dit du style avaler du lait»

«Ma fille a utilisé un produit d'hygiène intime ... elle l'a utilisé pur au lieu de le diluer parce qu'elle pensait que ça serait plus efficace. Résultat : elle a eu des brûlures et une infection grave de la muqueuse vaginale ... ça a nécessité six mois de soins gynécologiques»

«Dans notre jeunesse avec ma femme, l'immeuble où on habitait a explosé à cause d'une fuite de gaz chez les voisins»

CHAPITRE 2

Lecture et compréhension de l'étiquetage produits dangereux

La deuxième partie des entretiens portait sur la perception de l'étiquetage spécifique produits dangereux.

On a eu pour ce faire recours à une technique d'enquête de type Pantry Check, qui consistait en l'occurrence à faire l'inventaire des produits chimiques dangereux présents dans le foyer enquêté et à recueillir l'information à partir de ces produits. Si par exemple, l'enquêteur relevait la présence de berlingots d'eau de Javel et d'un produit décapant pour les fours, l'ensemble des questions concernant la lecture et la compréhension de l'étiquetage étaient posées en référence à ces deux produits (de même pour les comportements, Cf Chapitre 3).

Cette méthode a permis d'inscrire la collecte des informations dans le vécu des interviewés, ce qui n'aurait pas été possible par un questionnement hors contexte, trop abstrait et comportant en outre le risque de susciter des déclarations auto-valorisantes.

On trouvera ci-après l'analyse des résultats obtenus.

Notons dès à présent que ceux-ci présentent une grande homogénéité, qui rend infructueuse toute tentative de recherche de critères véritablement discriminants. Ni le sexe, ni l'âge, ni la catégorie socio-professionnelle, ni le lieu de résidence des interviewés ne s'avèrent opérer de segmentation dans un éventail d'attitudes d'ailleurs très restreint.

Sans qu'on puisse parler d'unanimité, l'enquête met à jour une remarquable identité de comportements et d'attitudes, pour lesquelles les paramètres socio-culturels apparaissent très loin de posséder la valeur explicative qu'on aurait pu imaginer *a priori*.

Il ressort en fait que les entretiens, dont on attendait initialement des éléments de type "Je comprends et voilà ce que je comprends / Je ne comprends pas, et pour telles raisons", ont fréquemment pris l'allure d'une critique spontanée du système d'étiquetage actuellement en vigueur, dans la mesure où les personnes interrogées se sentaient suffisamment concernées par le sujet pour s'y investir d'une telle façon.

Dans le cas contraire, les réactions recueillies étaient empreintes d'une relative indifférence, davantage liée à une absence de sensibilisation au problème étudié qu'à une quelconque satisfaction à l'égard du système d'étiquetage.

I - LECTURE

I.1 - Dans la grande majorité des cas, l'étiquetage produits dangereux n'est pas lu.

La perception — réelle — du danger lié à l'utilisation des produits chimiques, ne s'accompagne pas d'une lecture systématique des étiquettes.

Lorsque c'est le cas, un tel comportement s'avère être le fait de personnes déjà fortement sensibilisées au danger, soit que leur personnalité les y prédispose naturellement, soit qu'un environnement professionnel bien spécifique (instituteurs, personnel hospitalier ...) constitue le facteur d'une plus grande attention portée à ces problèmes.

La lecture de l'étiquetage intervient alors comme un révélateur de la conscience du risque, une manifestation d'un comportement "responsable", mais de toutes façons, les règles de prudence auraient dans ces trop rares cas été appliquées à la lettre.

Dans tous les autres cas, la tendance générale est à l'utilisation plus ou moins machinale des produits, sans que soient préalablement lues les mentions légales concernant leur caractère dangereux.

En réalité, non seulement très peu d'enquêtés, comme nous l'avons vu, connaissent le caractère obligatoire de l'apposition de ces mentions sur l'emballage, mais par surcroît, certains d'entre eux n'avaient jamais auparavant remarqué leur présence sur les produits qu'ils utilisent.

«La croix je découvre, je savais pas que ça y était»

«Je vois pas ce qui peut signifier le danger sur un emballage»

On peut résumer comme suit les comportements le plus généralement adoptés.

- A l'achat, pas ou peu de lecture de l'étiquette.

. Soit on connaît le produit et on le prend rapidement sur le linéaire (produits d'entretien).

. Soit on l'achète pour la première fois et dans ce cas, ce sont sa destination et son efficacité qui priment : on se contentera donc de lire les indications du fabricant à même de répondre à ces interrogations, et ce dans le laps de temps réduit qui est celui de l'achat en grandes ou moyennes surfaces.

- A l'utilisation, trois grands cas de figure peuvent se présenter.

. Si le produit est utilisé pour la première fois, on lit le mode d'emploi, dans de rares cas la totalité de l'étiquette.

. S'il s'agit d'un produit couramment utilisé, l'étiquette n'est jamais relue, partant du principe que l'utilisateur a pu au fil du temps et des utilisations "professionnaliser" son comportement, si bien qu'il n'estime plus avoir besoin du mode d'emploi et *a fortiori* encore moins des autres informations portées sur l'étiquette.

. S'il s'agit d'un produit à fréquence réduite d'utilisation (produits de jardinage, produits d'entretien à usage irrégulier), le besoin est souvent ressenti de rafraîchir sa mémoire par une relecture du mode d'emploi. Dans bien des cas, cette "réappropriation" du mode d'usage du produit ne va guère plus loin, d'autant plus que le souvenir de précédentes utilisations dépourvues d'incidents contribue à créer un sentiment de sécurité peu propice à la consultation des consignes de prudence.

I.2 - Les raisons de la non lecture de l'étiquetage produits dangereux tiennent autant à des freins psychologiques que matériels.

a) A tort ou à raison, les consommateurs ont généralement le sentiment d'avoir développé une compétence d'utilisateurs qui les dispense de prendre connaissance des informations non strictement indispensables à l'emploi du produit. Seule une expérience véritablement malheureuse pourrait actuellement les amener à réviser leur position.

«L'alcool à brûler, c'est comme l'essence, l'huile; c'est des produits que j'ai manipulés toute mon existence, j'en connais quand même les dangers»

«Ne pas en mettre sur soi, ne pas absorber, on le sait ... De toutes façons, c'est surtout une question de bon sens»

«Je ne lis pas les étiquettes, je sais a priori si c'est ou non dangereux»

«Si j'achetais un produit que je considérais comme dangereux, je lirais l'étiquette»

«Les autres (i.e. ceux qu'on utilise couramment), on a l'impression de connaître ...»

«Si on suit les indications d'usage, on ne risque rien»

«Je lis ce qui m'intéresse, c'est le mode d'emploi»

b) L'emplacement des mentions spécifiques produit dangereux laisse beaucoup à désirer. Très souvent reléguées sur la face non visible du packaging (dos du paquet, arrière de la bombe aérosol, voire intérieur du flacon (!) ...), ces mentions nécessitent un véritable effort de la part de l'utilisateur pour être découvertes. Les fabricants sont d'ailleurs parfois soupçonnés de choisir à dessein les emplacements les plus défavorables, dans une stratégie de dissimulation des effets désagréables des produits qu'ils commercialisent.

c) L'absence de soin dans la présentation graphique constitue également un obstacle matériel à la lecture. La typographie est souvent jugée trop petite (pas seulement par les personnes âgées) et certaines aberrations de présentation — caractères brillants sur fond brillant par exemple — suscitent des commentaires acerbes chez plusieurs enquêtés.

«On voit pas trop la flamme, c'est débile d'avoir mis une flamme de la même couleur que la bouteille»

«L'encart pour bénéficiaire de 10 F de réduction est écrit en rouge et en plus gros que les précautions!»

d) La surabondance de texte sur les conditionnements joue un rôle dissuasif non négligeable. Certains produits donnent l'impression d'un "fouillis" d'indications diverses qui décourage d'emblée les meilleures volontés.

«L'horreur c'est la dispersion»

Dans ces conditions, l'accès aux conseils de prudence est vécu comme une sorte de "parcours du combattant" peu compatible avec les conditions réelles d'usage, dans lesquelles priment les considérations de rapidité et d'efficacité.

Il ne faut toutefois pas sous-estimer la part d'auto-justification qui entre dans les motifs allégués. Si les conditions matérielles paraissent en effet peu favorables, il reste que les consommateurs interrogés ne semblent guère enclins à une lecture systématique des étiquettes. Celle-ci est vécue comme une contrainte, une sorte d'infantilisation qui va à l'encontre du sentiment dominant que *l'on est assez grand pour savoir ce qu'il faut faire*.

II - COMPRÉHENSION DU DISPOSITIF D'ÉTIQUETAGE PRODUITS DANGEREUX

Les enquêtés ont été invités à s'exprimer sur chacun des points du dispositif :

- pictogramme;
- indication de danger;
- phrase (s) de risques;
- conseils de prudence.

Pour les pictogrammes et les indications de danger, outre ceux figurant sur les produits recensés dans le foyer, on a systématiquement présenté les huit couples pictogramme / indication de danger suivants :

- Tête de mort / Très Toxique.
- Tête de mort / Toxique.
- Croix de Saint André / Nocif.
- Croix de Saint André / Irritant.
- Eprouvettes / Corrosif.
- Pictogramme inflammable / Facilement inflammable.
- Pictogramme explosif / Explosif.
- Pictogramme comburant / Comburant.

En ce qui concerne les phrases de risque et les conseils de prudence, outre ceux figurant sur les produits recensés dans le foyer, la liste complète des phrases et conseils possibles a été testée, en portant une attention particulière à ceux que la DGCCRF nous avait indiqués comme étant les plus répandus.

Nous présentons ci-après l'analyse concernant chacun des quatre éléments du dispositif, avant de faire une synthèse de son impact global.

II.1 - Les pictogrammes : des évocations confuses et ambivalentes

Du point de vue de leur pouvoir évocateur et de leur compréhension, les six pictogrammes testés connaissent des sorts différents.

a) Les pictogrammes connus et bien compris : la tête de mort et la flamme.

- La tête de mort est indiscutablement dotée d'un très fort pouvoir évocateur de la notion de danger.

Il est intéressant de noter qu'elle ne suscite pas de connotations négatives, les enquêtés la créditant avant tout d'une efficacité maximale.

Elle dispose également d'une forte notoriété :

- chez les hommes qui ont souvent eu l'occasion de la rencontrer sur des produits à usage professionnel ;
- chez les personnes âgées qui se souviennent l'avoir vue "autrefois", plusieurs d'entre elles étant d'ailleurs surprises de constater que ce symbole est toujours utilisé.

«Avant il y avait des têtes de mort ... c'était parlant, ça impressionnait, on se disait "il faut pas y toucher", les gens faisaient plus attention, l'illettré savait ce que c'était ...»

Globalement, la tête de mort est, de très loin, le symbole qui "marche" le mieux : il a une signification claire, universelle.

- La flamme est le mieux mémorisé de tous les pictogrammes existants.

Elle est généralement jugée facilement compréhensible. Pour autant, on se rend compte qu'elle est parfois plus évocatrice d'une idée de danger au sens large que d'un risque clairement identifié d'inflammabilité.

Rappelons à ce propos que ce dernier n'est pas toujours clairement appréhendé, dans la mesure où des confusions existent entre risque lié au contenant (exemple : bombes aérosol) et risque lié au contenu (exemple : White Spirit).

b) Les pictogrammes mal connus et mal compris : corrosif, explosif et comburant.

Ces trois symboles n'ont qu'une faible notoriété; certaines personnes les ont découverts alors même qu'ils figuraient sur des produits présents dans leur foyer (Cf § I de ce chapitre).

Leur compréhension est fortement sujette à caution.

Dans le symbole corrosif, si les consommateurs identifient parfois les éprouvettes, ils ne sont généralement pas en mesure de leur conférer une quelconque signification.

Les pictogrammes explosif et comburant sont quant à eux jugés incompréhensibles par la quasi totalité des interviewés. Leur pouvoir évocateur apparaît extrêmement réduit et ils engendrent des difficultés insurmontables d'interprétation : plus que d'une confusion sur le sens, c'est d'une absence de signification qu'il s'agit.

c) La croix de Saint André : une bonne notoriété, un réel pouvoir évocateur, mais une signification très confuse.

Le cas de la croix de Saint André apparaît plus complexe.

Citée spontanément par plusieurs personnes, elle dispose d'une aussi bonne notoriété que la tête de mort ou la flamme.

Elle est facilement associée à une idée de danger, mais on s'aperçoit à l'analyse que cela relève plus de l'expérience acquise par les consommateurs dans ce domaine que d'une capacité à susciter des interprétations univoques.

En effet, les associations visuelles, lorsqu'elles existent, apparaissent bien différentes d'un enquêté à l'autre. Citons les plus remarquables.

- «Une tête de mort sans la tête, où il ne resterait que les tibias»
- «Une route barrée»
- «Ce que l'on voit sur les camions qui alimentent les pompes à essence»
- «La croix, ça signifie : il est interdit de ...»
- «Encore, si elle était dans l'autre sens, elle ferait penser à un cimetière»

En fait, lorsqu'elle fait l'objet d'une reconnaissance, la croix fonctionne en tout ou rien :

«La croix c'est parlant ... comme la signalisation routière»,

ou à l'inverse :

«La croix, ça ne veut rien dire ... de toutes façons, il y a tellement de croix ...»

(position plus fréquente que la précédente).

La croix de Saint André a donc un statut intermédiaire : plus courante que d'autres symboles, elle est généralement bien connue, mais ambivalente dans sa signification, elle est loin de posséder l'efficacité du pictogramme tête de mort.

«La croix est moins frappante que la flamme ou la tête de mort»

En dehors du graphisme proprement dit, il est important de mentionner que le choix de la couleur orange ne paraît pas forcément le plus heureux.

« C'est une couleur sympathique, ça fait penser à une boisson »

Les interviewés dans leur grande majorité manifestent une prédilection pour le rouge, couleur de l'interdit et du danger. Cette couleur est d'ailleurs déjà utilisée par plusieurs fabricants, suivant une logique qui échappe quelque peu à la compréhension (exemple : berlingots d'eau de Javel de couleur blanche; le danger est mentionné en orange sur une marque de fabricant et en rouge sur une marque de distributeur).

Quant aux produits de jardinage, il semble que le code-couleur utilisé fasse abondamment appel au vert, qui est à proscrire absolument tant il suscite des évocations (positives, ludiques) opposées aux effets recherchés.

Notons par ailleurs que le symbole "Protège la couche d'ozone" jouit d'une assez forte notoriété et semble induire des effets pervers dans la mesure où l'attention qui lui est portée phagocyte en quelque sorte l'impact des pictogrammes produit dangereux. Cet effet joue d'autant plus facilement que les fabricants ont une propension manifeste à accorder un emplacement plus favorable au symbole "écologiste".

II.2 - Les indications de danger : un vocabulaire trop complexe et des distinctions mal hiérarchisées

Le dispositif actuel prévoit huit indications de danger :

- Très Toxique
- Toxique
- Nocif
- Irritant
- Corrosif
- Facilement inflammable
- Explosif
- Comburant

A l'issue du test, il ressort que ces mentions sont à la fois mal comprises et superfétatoires.

a) Les indications de danger posent de nombreux problèmes de compréhension.

C'est un vocabulaire qui n'est pas clair pour l'utilisateur moyen; les termes ne renvoient à rien de précis et sont vécus comme s'adressant à des personnes dotées d'une culture scientifique très au dessus de la moyenne.

Poussés dans leurs derniers retranchements, les plus coopératifs des enquêtés laissent entrevoir que Toxique est associé à l'idée d'ingestion et Nocif à celle d'inhalation, sans que cette distinction (d'ailleurs erronée) ait valeur d'interprétation universelle.

Le terme Irritant renvoie quant à lui à des appréciations sous-évaluées du danger : associé à l'idée de contact avec la peau, il évoque principalement des troubles superficiels et sans gravité, de type picotements, démangeaisons.

«On se pique, quoi, comme les oignons. Irritant, c'est pas catastrophique.»

Les vocables Corrosif, Explosif et Inflammable ne suscitent pas de problèmes particuliers de compréhension, même si Corrosif est ressenti comme une cause de dégâts matériels plutôt que de dommages corporels.

Le terme Comburant s'avère strictement incompréhensible pour la totalité des interviewés, à l'exception d'un ingénieur-chimiste.

Indépendamment de ces problèmes de compréhension, il a été possible d'amener les personnes interrogées à s'exprimer sur la gradation perçue des différentes indications de danger.

La hiérarchie est globalement la suivante, par ordre d'intensité décroissante des risques.

1. Toxique : atteint l'intégrité de l'organisme, peut causer des lésions à caractère irréversible.
2. Nocif : dangereux, mais moins que toxique.
3. Irritant : provoque des inconvénients superficiels et temporaires, atteint néanmoins la personne humaine.
4. Corrosif : correspond à des dégradations matérielles, ne concerne pas la personne humaine.

b) Les indications de danger n'apportent pas une information indispensable.

De l'avis général, la batterie d'indications de danger actuellement en usage comporte des distinguos trop subtils et présente de manière excessivement segmentée les risques encourus.

Nous l'avons vu, certaines distinctions, du type Toxique/Nocif, posent des problèmes de compréhension importants; c'est encore plus vrai de certaines "subdivisions" comme Toxique / Très toxique, associés au même pictogramme (tête de mort) et correspondant tous deux, si l'on se réfère à une description "officielle" des indications de danger¹, à des risques "pouvant entraîner [...] la mort" (!).

De fait, les indications de danger utilisent un vocabulaire malaisément décodable et apportent une information à laquelle les consommateurs n'accordent qu'un intérêt limité. Il leur paraît beaucoup plus important d'être correctement alertés sur l'existence du danger que d'être renseignés sur la nature de celui-ci.

II.3 - Les phrases de risque : une information peu opératoire

Les problèmes liés à la compréhension et à l'utilité des phrases de risques apparaissent comme une extension de ceux relatifs aux indications de danger.

Il y a à la fois un problème de vocabulaire, insuffisamment accessible au consommateur moyen, et d'efficacité : y a-t-il vraiment lieu de fournir une information aussi détaillée alors qu'elle n'est pas directement opérationnelle, c'est à dire traduisible en termes d'adaptation des comportements de l'utilisateur ?

¹ Il s'agit d'un document d'information concernant les produits phytosanitaires émanant de la Protection des Plantes et de l'Environnement.

a) Les phrases les plus courantes.

"Nocif par inhalation" / "Nocif en cas d'ingestion"

Le terme Nocif, mal compris, n'alerte pas suffisamment. Inhalation et ingestion ne sont pas toujours compris : ingestion est parfois interprété "indigestion / maux d'estomac" (!).

"Provoque des brûlures" / "Provoque de graves brûlures"

Le distinguo semble superfétatoire : «*Ca brûle ou ça brûle pas*».

"Irritant pour les yeux" / "Irritant pour la peau"

Le terme Irritant, trop banalisé, faiblement connoté, n'induit pas une modifications de comportement.

"Possibilité d'effets irréversibles"

Cette phrase est rarement comprise et toujours perçue comme imprécise. Toutefois la notion de danger apparaît, mais il manque un complément d'information sur la nature du risque.

"Peut entraîner une sensibilisation par contact avec la peau"

Ici, le danger n'est pas apparent car la signification du terme Sensibilisation est perçue faiblement.

b) Problèmes décelés dans les autres phrases de risques.

Certaines terminologies (soulignées ci-dessous) semblent inaccessibles :

- . Ignition (présent dans plusieurs phrases).
- . Forme des composés métalliques explosifs très sensibles.
- . Peut exploser en mélange avec des substances comburantes.
- . Peut former des péroxydes explosifs.
- . Risque de lésions oculaires graves.
- . Risque d'explosion si chauffé en ambiance confinée.
- . Peut causer des altérations génétiques héréditaires.

II.4 - Les conseils de prudence : un élément-clé du dispositif, mais perfectible

Si indications de danger et phrases de risques n'apportent pas une information indispensable à l'utilisateur, ce n'est pas le cas des conseils de prudence qui conditionnent toute possibilité d'adaptation des comportements.

Par anticipation, on peut d'ores-et-déjà indiquer que le dispositif ne peut véritablement fonctionner que s'il est basé sur le couple Alerte danger / Conseils de prudence.

a) Les conseils de prudence les plus courants.

Dans leur forme actuelle, ceux-ci sont assez bien compris, lorsque soumis aux enquêtes (nous avons vu plus haut ce qu'il en est de leur lecture, Cf § II de ce même chapitre).

La phrase "Conserver hors de la portée des enfants" est de loin la mieux comprise et celle qui possède la plus forte notoriété. Nous verrons plus loin comment cela se traduit en termes de comportements (Cf infra, Chapitre 3).

Quelques problèmes d'interprétation apparaissent néanmoins.

"Conserver à l'écart de toute source d'ignition" reste incompréhensible pour de nombreux enquêtés. Le terme ignition est à proscrire absolument.

Les trois phrases suivantes :

"En cas de malaise, consulter un médecin (si possible lui montrer l'étiquette)"

"En cas d'accident ou de malaise, consulter immédiatement un médecin (si possible lui montrer l'étiquette)"

"En cas d'ingestion, consulter immédiatement un médecin et lui montrer l'emballage ou l'étiquette",

bien que comprises, n'apparaissent pas, pour les interviewés initiés, constituer le mode de réaction le plus pertinent. Ainsi considèrent-ils que le danger présenté par ces produits nécessite le recours immédiat au centre anti-poison : cela prend trop de temps de faire appel à un médecin, qui n'est pas toujours équipé des moyens de traitement appropriés.

Certains proposent même d'obliger les fabricants à apposer une étiquette auto-collante indiquant le n° d'urgence à contacter dans le département concerné.

b) Problèmes décelés dans les autres conseils de prudence.

"Conserver à l'écart de tout local d'habitation"

Où doit-on le mettre ? Imprécis et peu évident dans le cas d'une résidence en immeuble.

"Conserver le récipient à l'abri de l'humidité"

On préférerait une indication plus formalisée du lieu de stockage.

Exemples : dans un placard de cuisine, dans une boîte étanche ...

"Conserver le récipient dans un endroit bien ventilé"

Même type de remarque; les interviewés ignorent ce que l'on entend par "bien ventilé" : sous l'évier, sur le balcon ...

- Ne pas manger et ne pas boire pendant l'utilisation

Problème métonymique : certains enquêtés comprennent : "Ne pas manger et ne pas boire" ... le produit !

"Tenir à l'écart des matières combustibles"

Certains objectent que tout ou presque est combustible, d'autres s'interrogent sur les matériaux combustibles ou non; enfin, quelques uns ne connaissent pas la signification précise du terme combustible.

"Ne pas respirer les poussières"

Alors, comment faire ?

"Enlever immédiatement tout vêtement souillé ou éclaboussé"

Souillé, éclaboussé : termes imprécis. Quand doit-on considérer que le vêtement est dangereux ?

"Ne pas jeter les résidus à l'égout"

Il serait préférable d'indiquer où les jeter.

"Eviter l'accumulation de charges électrostatiques"

Terminologie trop complexe pour la plupart des enquêtés. En revanche, ceux qui en comprennent la signification restent perplexes quant aux moyens d'éviter cette accumulation.

"Ne se débarrasser de ce produit et de son récipient qu'en prenant toute précaution d'usage"

Soit, mais encore ?

"Porter un vêtement de protection approprié", "Porter des gants appropriés",
"En cas de ventilation insuffisante porter un appareil respiratoire approprié",
"Porter un appareil de protection des yeux/du visage"

Approprié : de quoi s'agit-il précisément ?

"Pendant les fumigations/pulvérisations porter un appareil respiratoire approprié [*terme(s) approprié(s) à indiquer par le fabricant*]"

Fumigations : terme mal compris.

"Utiliser seulement dans les zones bien ventilées"

Zones bien ventilées : terme insuffisamment explicite.

"Ne pas utiliser sur de grandes surfaces dans les locaux habités"

Cela signifie : combien de m² au maximum ? ou bien parle-t-on de surface relative, c'est à dire : «pour une pièce de 10 m², une grande surface, c'est 1 ou 5 m² ?» ?

II.5 - Le dispositif actuel : un impact mitigé

Chacun des quatre éléments du dispositif connaît des problèmes de compréhension plus ou moins importants.

Par ailleurs, pour les indications de danger et les phrases de risque se pose la question de l'utilité de l'information qu'elles apportent.

De façon plus générale, les consommateurs ont très nettement le sentiment d'une surabondance de renseignements et d'une absence totale de standardisation qui, la taille réduite des conditionnements aidant, engendrent le ressenti extrêmement dissuasif d'une information confuse, désordonnée, voire cryptographique.

«C'est comme sur les vêtements pour les conseils de lavage; les signes sont tellement nombreux qu'on sait plus du tout ce que ça signifie»

«Maintenant, il existe des tas de sigles : "protection de la couche d'ozone", "recyclable" ... Si ils ont trop de sigles, c'est qu'ils ont pas réussi à s'entendre sur un standard»

L'articulation des quatre éléments du dispositif n'a pas les effets attendus.

Le pictogramme, souvent difficile à interpréter, ne parvient pas à jouer son rôle d'accroche visuelle.

Si l'utilisateur lit néanmoins l'indication de danger, son caractère imprécis ou sous-évaluateur le dissuade d'aller plus loin.

Si d'aventure, il pousse la bonne volonté jusqu'à lire la ou les phrase(s) de risques, il se heurte à de nouveaux problèmes de compréhension et un doute sur l'intérêt d'une telle information s'instille dans son esprit.

Dans l'hypothèse, peu probable, où il triomphe de ces embûches et arrive aux conseils de prudence, le système a fonctionné mais un dernier obstacle reste à franchir : les difficultés d'application de conseils parfois peu réalistes.

Dans ces conditions, on peut inférer de tout ce qui précède que le dispositif d'étiquetage produits dangereux tel qu'il est conçu actuellement, n'est pas en mesure de fonctionner correctement.

Aux problèmes déjà évoqués viennent se greffer des facteurs externes de dysfonctionnement — emplacements défavorables, graphisme peu lisible, trop forte densité textuelle — qui s'avèrent nuire à la lecture des étiquettes aussi bien qu'à leur compréhension.

CHAPITRE 3

Les comportements

Le recueil de l'information concernant les comportements effectifs d'utilisation a fait l'objet d'une double investigation :

- d'une part, les enquêteurs ont relevé toutes les indications pertinentes concernant les modalités de stockage des produits dangereux détenus au foyer;
- d'autre part, les interviewés ont été sollicités sur la façon dont ils procédaient en conditions réelles d'utilisation, afin de neutraliser d'éventuels phénomènes d'auto-valorisation qui auraient conduit à une surévaluation des comportements de prudence.

Disons dès à présent qu'il y a un degré faible d'adéquation entre ce qui est fait et ce qui devrait être fait si l'on s'en tient aux conseils de prudence.

On ne s'étendra pas sur les causes d'une telle situation qui ont été développées dans les chapitres précédents :

- présumé d'une connaissance "implicite" des produits;
- non lecture des mentions légales;
- fonctionnement défectueux du dispositif d'étiquetage.

Il ne faut toutefois pas "dramatiser". Il ressort des différents entretiens que les consommateurs ne sont pas totalement démunis de cette maturité à laquelle ils prétendent, loin s'en faut.

Les règles minimum de prudence sont observées, la tendance générale est à une attitude responsable en face des produits dangereux.

Il y a indiscutablement un phénomène de "professionnalisation" des comportements qui tient notamment au fait que les modes d'emploi, même si rarement relus, semblent assez bien mémorisés.

On trouvera ci-après la décomposition phase par phase — achat, stockage, utilisation — des comportements observés ou recueillis.

I - LES COMPORTEMENTS D'ACHAT

Lors de l'achat, les mentions spécifiques concernant le caractère dangereux ne sont lues, nous l'avons vu, que dans des cas très marginaux.

Une question intéressante tient au lien perçu entre danger et efficacité.

Au début de cette étude, nous pensions que s'il existait, un tel lien devait plutôt fonctionner dans le sens Danger ==> Efficacité, l'idée sous-jacente étant que, dans le domaine des produits d'entretien, le consommateur a plus ou moins consciemment tendance à faire dépendre l'efficacité d'un danger potentiel d'utilisation.

En réalité, il s'avère que ce lien existe, qu'il est tout à fait conscient, mais que, le plus souvent, c'est l'efficacité qui induit le danger et non l'inverse.

«On sait bien que si c'est efficace, c'est forcément dangereux»

«Je pense pas que l'Eau Écarlate soit très dangereuse, d'ailleurs c'est pas très efficace»

«Malheureusement, les produits dangereux sont les plus actifs»

Ceci tient au fait que pour ce type de produits, le principal critère de choix à l'achat est l'efficacité perçue. C'est d'ailleurs ce qui motive la lecture des indications du fabricant en linéaire, lorsque se pose le problème d'acheter un produit non connu car non encore utilisé.

«Je cherche la plus forte concentration de produit actif par rapport à un prix acceptable»

«Je vais dans le rayon produits dangereux et efficaces, type alcool à brûler, White Spirit, Destop ...»

«On a déjà essayé d'autres produits moins dangereux et ça ne marchait pas ... Ou bien on ne connaît pas un produit et on hésite à essayer parce qu'on est souvent déçu»

II - LES COMPORTEMENTS DE STOCKAGE

Les conseils de prudence concernant le stockage ne sont pas systématiquement suivis, en raison d'une forte prévalence des considérations matérielles.

Toutefois, il existe une très forte sensibilité à l'égard des risques encourus par les enfants en bas âge, surtout lorsque l'on n'a pas la maîtrise du produit, c'est à dire hors phase d'utilisation. En conséquence, certaines précautions visant à limiter les possibilités de contact entre l'enfant et le produit sont assez généralement prises : rangement en hauteur, beaucoup plus rarement sous clé, évitement des transvasements dans des contenants trompeurs.

Cette tendance "vertueuse" est contrecarrée par :

- des raisons matérielles : exigüité du logement, caractère peu pratique de ces rangements;
- des freins d'ordre psychologiques : certains enquêtés, et notamment dans les strates socio-professionnelles supérieures, ont tendance à accorder la primauté à l'éducation; autrement dit, on fera plus confiance aux facultés d'apprentissage de l'enfant qu'à des mesures de type stockage inaccessible.

«J'ai deux enfants, ils ont jamais touché à rien, j'ai rien interdit ... Si on n'éveille pas la curiosité des enfants, ils y vont pas»

«Je le mets sous l'évier, j'ai toujours vu ma mère ... d'instinct, je l'ai mis sous l'évier»

Globalement la stratégie de stockage la plus fréquemment adoptée prend la forme d'une optimisation sous contraintes.

- Optimum : rangement à proximité du lieu d'utilisation (détartrant dans les WC, produit pour lave-vaisselle sous l'évier, etc).

«Les produits WC sont dans les WC parce qu'on s'en sert dans les WC»

- Contrainte n° 1 : intégration des paramètres matériels (place et nombre de surfaces de rangement disponibles).

- Contrainte n° 2 : intégration des règles de prudence concernant les enfants, lorsqu'il y en a au foyer.

III - LES COMPORTEMENTS D'UTILISATION

En phase d'utilisation, les comportements privilégient les critères d'efficacité. Rappelons qu'à partir du moment où il estime ne pas exposer autrui, l'utilisateur a tendance à minorer le danger.

Les comportements réels d'utilisation se révèlent être cohérents avec le discours spontané concernant les précautions à prendre. On se reportera donc utilement au § IV.3 du Chapitre 1, dans lequel cet aspect a été plus amplement développé.

Les verbatims ci-dessous permettent de se faire une représentation correcte des principaux freins comportementaux à l'observance des règles de prudence.

«Je nettoie avec de la Javel et après je mets de l'Harpic ... J'utilise Javel et Harpic en même temps»

(Comportement en contradiction flagrante avec les recommandations afférentes à l'utilisation de l'eau de Javel).

«J'utilise l'eau de Javel sans arrière-pensées ... Je coupe le berlingot et je fais ma mixture»

«"Réagit violemment au contact de l'eau" : moi j'aime bien rincer, quel que soit le produit»

«"Ne pas transvaser", j'avais pas lu ça; "Porter un appareil de protection des yeux", eh ben je fais rien de tout ça !»

«Ils disent de verser dans le bouchon, je suis désolée leur bouchon, il fait quoi, deux mm ? je peux rien mettre dans un bouchon, donc moi je prends pas le bouchon et je verse ... Ils disent verser un demi-flacon, c'est un bouchon, vous allez pas prendre un verre, on n'est pas des chimistes, on n'a pas des flacons comme chez eux ...»

(Confusion entre les termes bouchon et flacon induite par la mauvaise compréhension de la phrase "Reboucher soigneusement le flacon" sur le mode d'emploi : «Le flacon, c'est bien le bouchon!»)

«Pour faire vite et bien, qu'est-ce qu'on fait pas ... il y a perte de temps à mettre des gants, je suis pas à l'aise, tant pis pour ma peau, tant pis pour mes mains, c'est les miennes ...»

«Je suis prudent mais distrait, je ne suis ni peureux ni inconscient, je prends un minimum de précautions ... j'ai horreur des contraintes, le masque je l'ai acheté mais c'est contraignant, c'est à mes risques et périls, j'en mets pas ...»

«Je mets jamais de gants, évidemment ... c'est pas pratique ... je suis gauche ...»

«A partir du moment où je prends certaines précautions, je pense que c'est suffisant»

Les emballages vides ne font l'objet d'aucune précaution particulière et connaissent dans la plupart des cas le même sort que les ordures ménagères "inoffensives" : jetés à la poubelle, dans le vide-ordures ...

Les consommateurs sont malgré tout conscients du fait qu'en la matière, des comportements moins négligents pourraient être adoptés. Au demeurant, ceci résulte surtout de préoccupations environnementales : les enquêtés perçoivent rarement que le danger subsiste en fin de vie du produit.

Ce comportement s'explique :

- d'une part, par l'absence d'infrastructures adaptées, du type containers de récupération du verre usagé;
- d'autre part, par une information extrêmement lacunaire dans ce domaine : il n'est nulle part mentionné ce qu'il convient de faire de l'emballage lorsqu'il est vide.

«Je mets ça dans des sacs-poubelle et je le descends en-bas; que je mette ça dans des sacs séparés ou pas, ça va dans la même benne à ordures»

«Les aérosols, on devrait les mettre quelque part ... j'ai lu qu'il fallait pas jeter des bombes aérosols» (mais jette tout à la poubelle)

«On met ça à la poubelle mais on devrait pas parce que c'est quand même un risque d'explosion»

«S'ils venaient chercher les produits, moi je leur donnerais, mais je vais pas courir je ne sais où pour donner mes produits vides»

«A partir du moment où on n'est pas loin ... S'il faut que je traverse toute la ville avec mon sac de produits ...»

«Il y a eu des essais sur Le Mans d'une poubelle mobile, c'était une bonne chose»

«Je le jette quand il est fini dans un sac à part, pour l'isoler, puis dans un sac poubelle au tout dernier moment, quand les éboueurs passent ... à cause des chiens»

«Les vieilles huiles, les piles, les produits pour décaper, l'acétone, les bombes, je les mets dans une boîte ... dans de la sciure ... la sciure absorbe, et ensuite dans un sac-poubelle, ou je le mets dans la décharge sur la route de Langres [...] Je ne veux pas causer de tort à mon voisin, les types qui ramassent les poubelles, c'est une question d'honnêteté, pour moi c'est pas grave, mais pour les autres ...»

Paradoxalement, certaines précautions "en amont" peuvent se révéler néfastes : c'est notamment le cas pour les produits d'usage peu fréquents, lorsque les consommateurs jettent — sans précautions particulières — un emballage non vide, de façon à ne pas avoir à stocker un produit qu'ils estiment dangereux pour leurs enfants.

CHAPITRE 4

Quelques pistes pour une amélioration de l'étiquetage produits dangereux

Dans l'ensemble, les interviewés se sont montrés prolixes sur des propositions d'amélioration du système actuel. Un certain nombre d'entre eux ont en quelque sorte découvert le système d'étiquetage produits dangereux en cours d'entretien et ont réagi "à chaud".

Par ailleurs, les pistes d'optimisation du dispositif se déduisent de l'analyse des raisons de son non fonctionnement.

Nous distinguerons ci-après les modifications à apporter à l'étiquetage produits dangereux lui-même et celles qui concernent son environnement.

I - LES AXES D'OPTIMISATION DU DISPOSITIF

I.1 - Les principes de base

- LE DISPOSITIF, POUR ÊTRE OPÉRATIONNEL, N'A QUE DEUX FONCTIONS À REMPLIR.
 - . Une fonction d'alerte.
 - . Une fonction de préconisation (conseils de prudence).

- TOUTES LES INFORMATIONS NON DIRECTEMENT LIÉES À CES DEUX FONCTIONS DOIVENT ÊTRE SUPPRIMÉES.
Elles jouent un rôle parasite, dissuadent la lecture et aboutissent à l'inverse de l'effet recherché.

- L'ESSENTIEL EST D'ALERTER.
La description, la segmentation et la hiérarchisation des risques sont sans intérêt pour l'utilisateur, qui ne dispose que rarement des connaissances nécessaires à leur décodage.

- L'IMPACT MAXIMUM NE PEUT ÊTRE OBTENU QU'EN FRAPPANT LES IMAGINATIONS.
Pour ce faire, deux impératifs :
 - . faire concis;
 - . toujours privilégier la symbolique ou la formulation la plus intense.

- IL EST ABSOLUMENT INDISPENSABLE DE STANDARDISER ET DE NE PAS MULTIPLIER LES CODES.
La surabondance symbolique et lexicale, sur un même produit et d'un produit à l'autre, interdit au consommateur de mémoriser les codes et de développer les réflexes adéquats.

- IL FAUT SE METTRE À LA PORTÉE DE L'UTILISATEUR.

Tous les termes supposant la maîtrise de connaissances spécifiques sont à bannir. Le nivellement du vocabulaire par le bas doit être la règle de base : expliquer le danger avec des termes très clairs, très simples et peu nombreux.

- TOUS LES FREINS MATÉRIELS À LA LECTURE DOIVENT ÊTRE LEVÉS.

Eviter à tout prix les typographies de taille trop réduite, les caractères brillants, les fonds de couleur sombre ...

Mettre graphiquement en valeur les points essentiels (caractères gras, majuscules, soulignements ...).

1.2 - Le dispositif idéal

a) Le pictogramme

- Les pictogrammes :

- . Croix de Saint André
- . Corrosif
- . Explosif
- . Comburant


sont dépourvus de pouvoir évocateur et posent des problèmes insurmontables d'interprétation. La meilleure solution semble être de les supprimer.

- Le symbole qui "fonctionne" le mieux est la tête de mort. Il a une très forte notoriété, un pouvoir évocateur puissant et n'induit pas de connotations négatives. Il joue parfaitement son rôle d'alerte et d'accroche visuelle.

La plupart des enquêtés expriment le souhait que son utilisation soit systématisée.

Il n'y a pas de risque de banalisation car au contraire, c'est la volonté de hiérarchiser les différents types de danger qui émousse l'impact du dispositif.

L'enquête montre qu'à l'évidence, il y a tout à gagner à adopter systématiquement une stratégie d'alerte maximale.

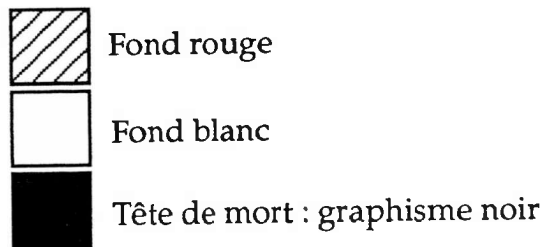
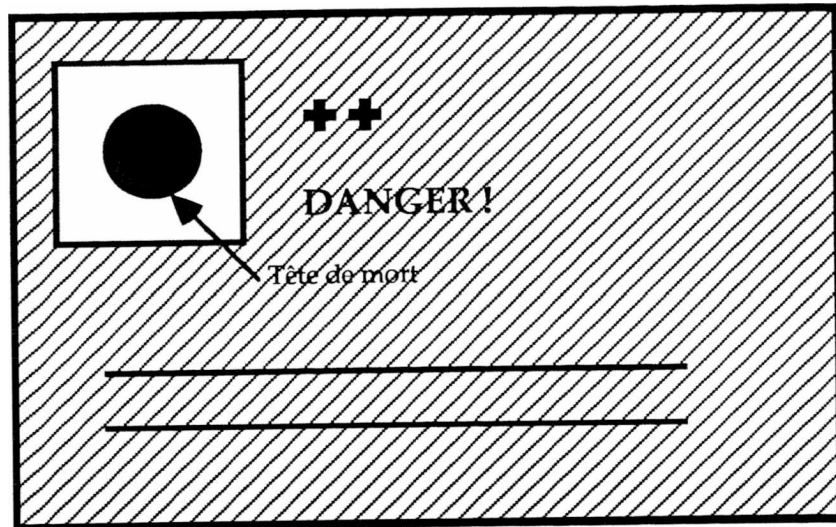
Il est possible de moduler le danger par l'apposition d'une, deux ou trois croix () en regard du pictogramme. Ceci a été suggéré par plusieurs enquêtés mais comporte un risque non négligeable d'édulcoration du message.

- Le pictogramme Inflammable est connu et bien compris. Il correspond à un risque — le feu — qui occupe une place bien spécifique dans l'imaginaire des interviewés.

Il convient donc de continuer à l'utiliser comme auparavant. En revanche, il semble indispensable de préciser si le risque est lié au contenant ou au contenu, point sur lequel règne actuellement la plus grande confusion.

- Le danger n'est évoqué que par deux couleurs : le rouge et le noir. L'orangé utilisé dans la plupart des cas induit des perceptions ambivalentes et semble à proscrire.

On peut se faire ci-dessous une idée du type de code-couleur à utiliser.



«L'important, c'est la flagrance de l'étiquette, elle n'a jamais assez d'importance»

b) L'indication de danger

Le vocabulaire Toxique / Nocif ... n'est pas compris. Certains termes (Irritant) sont faiblement perçus et conduisent à une sous-évaluation du danger.

Il est donc préférable de supprimer ces terminologies inaccessibles et de renforcer l'impact du pictogramme par une mention simple et universelle : Danger ou Dangereux.

c) Les phrases de risques

L'étude indique clairement qu'il n'y a pas de demande d'information concernant la nature du risque. Ce qui compte c'est de savoir que le produit est dangereux et quels sont les comportements à adopter en conséquence.

En outre, les phrases actuellement utilisées posent de nombreux problèmes (Chapitre 2 § II.3).

Enfin, il est clair que plus la densité textuelle du dispositif est importante, moins il a d'impact.

«De toutes façons, nous sommes maintenant dans une société du visuel; les gens ont du mal à se concentrer sur l'écrit»

«Un dessin vaut mieux qu'un long discours»

Les phrases de risques sont donc superfétatoires, mal comprises et contribuent à surcharger le dispositif : la meilleure solution semble être soit de les supprimer, soit de les remplacer par des mentions simples et aisément compréhensibles.

Elles ne doivent en aucun cas faire l'objet d'une mise en valeur graphique supérieure aux conseils de prudence.

d) Les conseils de prudence

Pour qu'ils soient efficaces, il est nécessaire de les doter :

- d'une mise en valeur graphique systématique;
- d'une terminologie accessible à tous : éviter des termes comme ignition;
- d'une plus grande précision : éviter les formulations du type "Porter un vêtement de protection approprié" ou "Utiliser seulement dans les zones bien ventilées".

L'utilisateur a besoin qu'on lui explique aussi précisément que possible ce qu'il doit faire.

II - L'ENVIRONNEMENT DE L'ENCART PRODUITS DANGEREUX

Les ajustements concernant l'encart produits dangereux risquent de se révéler insuffisants si de mesures ne sont pas prises afin d'assurer son impact au milieu des diverses mentions figurant sur le conditionnement.

- Obligation pour les fabricants de respecter un emplacement déterminé.

L'impact maximum sera obtenu si l'encart produits dangereux figure sur la ligne de marque du produit.

Notons à ce propos que le pictogramme tête de mort ne constitue absolument pas un frein à l'achat, qui n'est motivé que par l'adéquation au besoin.

« Si vraiment c'est si dangereux pour les mains, ils doivent le mettre en devanture, tant pis s'ils abîment leur belle devanture ... ou sur le côté ... moi j'aurais acheté quand même et j'aurais fait attention »

- Dissociation graphique des informations communiquées par le fabricant.

Le code couleur et graphique de l'encadré produits dangereux ne doit pas être utilisé ailleurs sur l'emballage.

« Il faudrait mettre les précautions d'emploi en rouge, que ça ressorte; là c'est dans la même couleur et dans les mêmes grosseurs de lettres que le mode d'emploi ... que ça ressorte au niveau de l'encadré ... »

- Respect par le fabricant des normes typographiques.

Si cela s'avère délicat (exemple : conditionnement en acier brillant), on pourra utiliser une étiquette auto-collante.

- Rappel en linéaire des principales informations concernant les produits dangereux.

Exemple : "Si le produit que vous venez d'acheter comporte le symbole tête de mort ou le symbole flamme, n'oubliez pas de lire attentivement les règles de prudence figurant sur l'emballage".

Ceci suppose évidemment une concertation avec les distributeurs.

- Campagne de sensibilisation.

Plusieurs enquêtés sont demandeurs d'une telle action de la part des pouvoirs publics.

«Il faudrait faire campagne sur ce problème avec des petits films TV indiquant les grands classiques de dangers. On le fait déjà pour le tabac et l'alcool»

La campagne de prévention des accidents domestiques a manifestement frappé les esprits; le spot de la petite fille avec la casserole a été spontanément évoqué à plusieurs reprises.

ANNEXES

ANNEXE 1

Liste des enquêtés

1. Région parisienne

1.1 Hommes

- * Ingénieur - 33 ans - Marié - 2 enfants - Boulogne (92)
- * Professeur agrégé - 59 ans - Marié - 2 enfants - Bois Colombes (92)
- * Chef d'entreprise - 48 ans - Divorcé - Sans enfant - Suresnes (92)
- * Technicien supérieur - 36 ans - Célibataire - Sans enfant - Argenteuil (95)
- * Instituteur - 44 ans - Marié - 3 enfants - Saint Denis (93)
- * Chef d'entreprise - 51 ans - Marié - 1 enfant - Morsang s./ Orge (91)
- * Brigadier-chef retraité - 60 ans - Marié - 1 enfant - Rueil Malmaison (92)
- * Ingénieur - 39 ans - Marié - Sans enfant - Le Pecq (78)
- * Technicien supérieur retraité - 61 ans - Marié - 1 enfant - Levallois-Perret (92)
- * Ingénieur - 40 ans - Marié - 2 enfants - Issy-les-Moulineaux (92)

1.2 Femmes

- * Institutrice - 34 ans - Mariée - 3 enfants - Chaville (92)
- * Femme au foyer - 55 ans - Mariée - 1 enfant - Nogent s./ Marne (94)
- * Chômeuse - 28 ans - Mariée - 1 enfant - Joinville le Pont (94)
- * Femme au foyer - 59 ans - Mariée - 2 enfants - Le Bourget (93)
- * Chargée d'études - 30 ans - Mariée - 2 enfants - Le Vésinet (92)
- * Secrétaire - 36 ans - Mariée - 1 enfant - Villejuif (94)
- * Ingénieur - 51 ans - Mariée - 2 enfants - Chatou (78)
- * Chômeuse - 25 ans - Célibataire - Sans enfant - Paris (75)
- * Responsable administrative - 34 ans - Séparée - 1 enfant - Paris (75)
- * Institutrice - 34 ans - Mariée - 2 enfants - Vitry s./ Seine (94)

2 Province

2.1 Hommes

- * Cadre moyen - 43 ans - Marié - 2 enfants - Le Mans (72)
- * Professeur - 39 ans - Marié - 2 enfants - Le Mans (72)
- * Représentant - 26 ans - Célibataire - Sans enfant - Le Mans (72)
- * Retraité - 70 ans - Pas d'enfant au foyer - Le Mans (72)
- * Retraité - Marié - Pas d'enfant au foyer - Le Mans (72)
- * Artisan peintre - 51 ans - Marié - 2 enfants - Le Mans (72)
- * Ouvrier de nettoyage - 26 ans - Célibataire - Sans enfant - Dijon (21)
- * Artiste peintre - 57 ans - Célibataire - Sans enfant - Dijon (21)
- * Retraité - 63 ans - Pas d'enfant au foyer - Dijon (21)
- * Commerçant - 42 ans - Marié - 1 enfant - Dijon (21)

2.2 Femmes

- * Femme au foyer - 34 ans - Mariée - 3 enfants - Le Mans (72)
- * Retraîtée - Environ 50 ans (refus) - Mariée - Garde un enfant de 20 mois à demeure - Le Mans (72)
- * Employée de restauration - 53 ans - Mariée - 1 enfant - Le Mans (72)
- * Femme au foyer - 37 ans - Mariée - 3 enfants - Le Mans (72)
- * Assistante maternelle - 59 ans - Mariée - Pas d'enfant au foyer - Le Mans (72)
- * "Agent PTT" - 56 ans - Mariée - 1 enfant - Le Mans (72)
- * Lycéenne - 18 ans - Célibataire - Sans enfant - Le Mans (72)
- * Employée - 20 ans - Célibataire - Sans enfant - Le Mans (72)
- * Agent du Trésor - 38 ans - Mariée - 2 enfants - Dijon (21)
- * Retraîtée - 67 ans - Mariée - 2 enfants adoptifs - Dijon (21)
- * Femme au foyer - 29 ans - Mariée - 2 enfants - Dijon (21)
- * Auxiliaire de puériculture - 31 ans - Vie maritale - Sans enfant - Dijon (21)
- * Enseignante - 51 ans - Célibataire - Sans enfant - Dijon (21)
- * Infirmière - 29 ans - Mariée - 1 enfant - Dijon (21)
- * Retraîtée - 64 ans - Mariée - Pas d'enfant au foyer - Dijon (21)
- * Retraîtée - 72 ans - Pas d'enfant au foyer - Dijon (21)
- * Sans profession - 23 ans - Célibataire - Sans enfant - Dijon (21)
- * Institutrice retraitée - Environ 80 ans (refus) - Célibataire - Sans enfant - Beauvais (60)
- * Femme au foyer - 47 ans - Mariée - 8 enfants - Beauvais (60)
- * Sans profession - 24 ans - Célibataire - Sans enfant - Beauvais (60)

ANNEXE 2

Le guide d'entretien

L'ÉTIQUETAGE DES PRODUITS CHIMIQUES DANGEREUX

Guide d'Entretien

Bonjour Madame, Monsieur. Pendant cet entretien, nous allons parler des risques liés à l'utilisation de certains produits domestiques. Le but de cette enquête est de mieux comprendre ce que les consommateurs pensent de ces produits et comment ils les utilisent.

Le magnétophone me sert à enregistrer notre entretien afin de pouvoir analyser vos propos aussi fidèlement que possible.

I - PERCEPTION DE CE QU'EST UN PRODUIT DANGEREUX

- Selon vous, existe-t-il des produits domestiques dangereux ?

Si non : Pourquoi ?

Si oui : Pouvez-vous m'en citer ?

Pourquoi sont-ils dangereux ? (pour chacun des produits cités)

- Qu'est-ce que c'est un produit (domestique) dangereux ? Qu'est-ce qui fait qu'il est dangereux ?

Comment le définir d'une façon générale ?

- Quels sont les types de danger à redouter ? Comment peuvent-ils se manifester concrètement ?

- Quelles sont les précautions à prendre en fonction des différents types de danger.?

- Expériences de problèmes arrivés avec des produits dangereux ? (*en général et non seulement PCD*).

II - L'ÉTIQUETAGE : LECTURE ET COMPRÉHENSION

L'enquêteur fait en compagnie de l'interviewé l'inventaire de tous les produits dangereux actuellement possédés au foyer : cuisine, cave, garage. Le critère de repérage est la présence sur le produit d'un étiquetage spécifique (tous les produits sur lesquels figure un pictogramme de danger, ou bien le mot "Inflammable" sans pictogramme).

Les produits recensés appartiennent obligatoirement à l'une des deux catégories suivantes :

- *produits ménagers et d'entretien (y compris produits pour l'automobile)*
- *produits phytosanitaires et pour le bricolage.*

Remplir la fiche "PCD présents dans le foyer enquêté".

La suite de l'entretien porte sur chacun des produits recensés.

Si aucun PCD dans le foyer, travailler à partir des produits-types dont vous êtes muni. Poser les questions en termes d'habitudes si l'enquêté déclare avoir déjà eu l'occasion d'utiliser ces produits. Si ce n'est pas le cas, mener l'entretien au conditionnel ("Si vous aviez à utiliser ce produit, liriez-vous l'étiquette ?" ...).

Lecture

- Avez-vous lu l'étiquette ? En, entier, en partie ?
Avez-vous lu le mode d'emploi ? Pourquoi ?
Avez-vous lu la partie concernant les précautions de sécurité ? Pourquoi ?
- Quand ? A l'achat, à l'utilisation, autres ?
- Combien de fois (à chaque fois, de temps en temps, la première fois ...) ?

Compréhension

- Réactions spontanées au dispositif global d'étiquetage.

- Qu'est-ce qu'on cherche à vous dire ? Qu'est-ce que vous vous dites après avoir lu ça ? Vous trouvez ces mentions compréhensibles ou non ? Pourquoi ?

- *Évocations induites par le pictogramme d'indication de danger.*

Ce dessin vous fait penser à quoi ? Que signifie-t-il ?

Vous trouvez ce dessin : clair/pas clair, parlant/pas parlant ?

Vous incite-t-il à lire le texte ?

Qu'est-ce que vous aimez, qu'est-ce que vous reprochez à ce dessin ?

- *Compréhension de l'indication de danger.*

Est-ce que la signification de cette phrase est claire pour vous ?

Si non : pourquoi ?

Si oui : que comprenez-vous ?

- *Compréhension de la phrase de risques.*

Est-ce que la signification de cette phrase est claire pour vous ?

Si non : pourquoi ?

Si oui : que comprenez-vous ?

Tester la liste des phrases de risque.

- *Compréhension des conseils de prudence.*

C'est clair, les précautions qu'on vous recommande de prendre ?

Si non : pourquoi ?

Si oui : que comprenez-vous ?

Quel rapport entre les conseils de prudence et l'indication de danger/la phrase de risques ?

Tester la liste des conseils de prudence.

III - COMPORTEMENTS

- *Comportement à l'égard des conseils de prudence.*

L'enquête les suit-il ? Pourquoi ?

- *Recueil d'exemples de comportements vis-à-vis des produits chimiques dangereux possédés*

. Achat : raisons du choix de ce produit. Est-il plus efficace lorsqu'il est dangereux ?

. Stockage : pourquoi le produit a-t-il été rangé ici ?

Les consignes de prudence ont-elles influé sur la façon de stocker le produit ?

Comment l'enquête procède-t-il généralement pour déterminer la façon de ranger ce type de produit ?

. Utilisation : demander à la personne interrogée de faire une description précise de la façon dont elle a l'habitude d'utiliser le produit (si possible, lui demander de faire une démonstration mimée)

Dans quelle mesure le comportement d'utilisation est-il influencé par les mentions figurant sur l'étiquetage ?

Que faites-vous de l'emballage lorsqu'il est vide ?

CONCLUSION

- Qu'est-ce qui vous inciterait à lire plus systématiquement les étiquettes des produits dangereux ?

Que faudrait-il améliorer (graphisme, couleur, vocabulaire ...) ?

- Que faudrait-il faire pour rendre cet étiquetage plus compréhensible ?

- Qu'est-ce qui vous inciterait à suivre davantage les recommandations mentionnées sur l'emballage des produits dangereux ? (*Relances* : étiquetage plus compréhensible, meilleur choix de l'emplacement des étiquettes et lequel, campagne de prévention, ...).

