

Projet de recherche de l'administration
publique fédérale

Perception des produits chimiques
dangereux

Rapport de synthèse

Annette Jenny
Yvonne Kaufmann

Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique
(OFSP)

Juillet 2009

Impressum

N° de contrat:	08.005254/444.0002-23
Durée:	septembre 2008 – juillet 2009
Période de collecte des données:	octobre 2008 – avril 2009
Direction: projet de recherche du secteur public à l'OFSP:	Peter Krähenbühl Unité de direction Protection des consommateurs Division Produits chimiques Stationsstrasse 15, CH-3097 Liebefeld Tél. +41 31 322 95 40 Fax +41 31 324 90 34 peter.kraehenbuehl@bag.admin.ch www.bagchem.ch
Métaévaluation:	Ce rapport a fait l'objet d'une métaévaluation par l'OFSP (Service d'Évaluation et de Recherche). La métaévaluation (contrôle de qualité scientifique et éthique d'une évaluation) s'appuie sur les normes d'évaluation de la société suisse d'évaluation SEVAL.
Référence:	www.bagchem.ch
Proposition de citation:	Jenny, A., Kaufmann, Y. (2009): Rapport de synthèse du projet de recherche de l'administration publique «Perception des produits chimiques dangereux», econcept AG sur mandat de l'Office fédéral de santé publique, juillet 2009, Zurich.

Sommaire

Résumé	II
1 Objet de l'étude	1
2 Méthodes: trois études partielles	2
3 Déclarations essentielles et recommandations	3
3.1 Perception et assimilation de l'information	3
3.2 Connaissances et évaluations	5
3.3 Comportement et autres thèmes	5

Résumé

La poudre à lessive, le débouche-évier ou les détachants sont des produits ménagers dont on ne saurait faire abstraction dans notre quotidien. Nombre de ces produits contiennent des produits chimiques qui, à côté des propriétés souhaitées, présentent des dangers. Jusqu'à il y a quatre ans, la classe de toxicité donnait une information catégorielle sur de tels dangers. Depuis 2005, on trouve sur les emballages de nouveaux symboles de danger – des pictogrammes orange – qui déterminent le type de risque. Ils spécifient, par des images et des indications écrites, si un produit est par exemple toxique, irritant, corrosif ou dangereux pour l'environnement. En outre, ce que l'on nomme les phrases S et R donnent une information détaillée sur les dangers concrets présentés par les produits et les précautions à prendre pour éviter les accidents. En dépit de cela, les dangers des produits chimiques et les informations sur les risques sont-ils vraiment bien perçus dans la population? Et les mesures de précaution pour éviter les accidents sont-elles réellement mises en œuvre? Pour répondre à cette question, nous avons analysé dans cette étude la perception, les connaissances et le comportement de la population suisse dans la manipulation des produits chimiques ménagers. Pour cela, nous avons étudié la littérature scientifique sur le sujet, interrogé des spécialistes du sujet, observé le comportement quotidien sur ce sujet dans 20 foyers et interrogé en ligne 1227 personnes de la population suisse, pour en retenir les déclarations essentielles suivantes.

Perception: les nouveaux symboles de danger sont rarement recherchés activement et les phrases S et R sont à peine lues avant d'utiliser un produit. En plus, la dangerosité d'un produit n'est souvent pas évaluée en se basant sur l'information officielle indiquée sur les dangers, mais par exemple sur les expériences individuelles passées ou la couleur et l'étiquette d'un emballage de produit. Par exemple, un produit présenté dans un emballage vert clair sera considéré comme inoffensif, bien que le caractère inoffensif ne soit nullement garanti par la couleur. De même, les produits en libre service dans le commerce de détail sont considérés comme moins dangereux que les produits de la droguerie ou des grandes surfaces spécialisées. En réalité, les produits très dangereux ne sont pas en vente en Suisse en libre service. Cela est bien ainsi, puisque pas toutes les utilisatrices et les utilisateurs ne sont capables d'apprécier correctement la dangerosité des produits ménagers. Conclusion: les substances particulièrement dangereuses ne doivent pas être proposées en libre service à l'avenir. Et, pour que les informations sur le danger soient mieux perçues, il convient de les placer à un endroit frappant et encore mieux de les intégrer dans le mode d'emploi du produit, qui lui est souvent lu.

Connaissances: environ la moitié des 1227 personnes interrogées en ligne pensent encore que la classe de toxicité est le système d'identification officiel. Par conséquent, le changement vers le nouveau système de pictogramme devra être mieux inscrit dans les connaissances de la population. En outre, comme prévu, les symboles abstraits, par exemple une croix, sont généralement plus mal compris et interprétés que les symboles concrets, imagés, par exemple une flamme. La signification des symboles abstraits de-

vrait être mieux expliquée. Dans le système futur «Globally Harmonized System» (GHS)¹, cela concerne par exemple un nouveau pictogramme comportant un point d'exclamation.

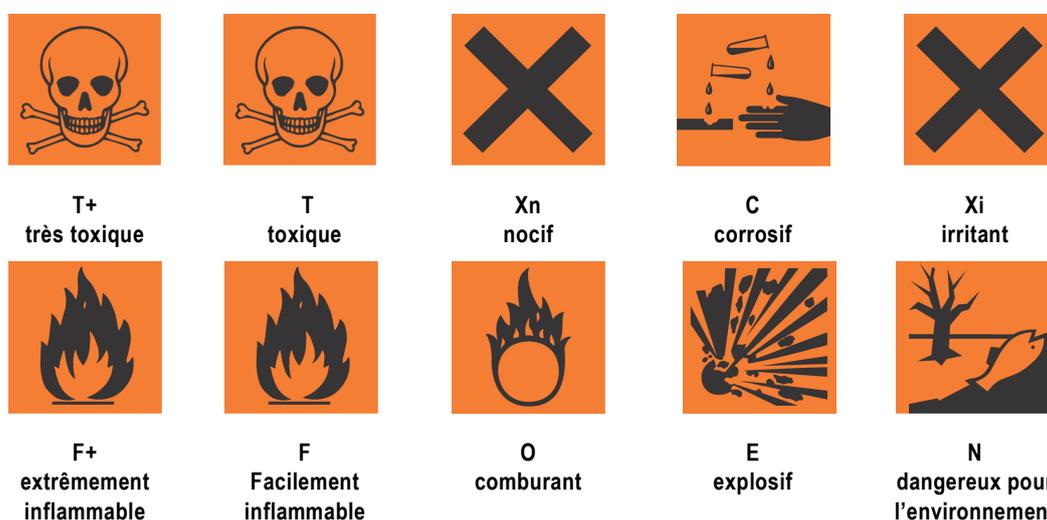
Comportement: les hommes vivent selon des règles générales et des habitudes. Le comportement quotidien – et aussi l'utilisation des produits chimiques – n'est pas toujours repensé systématiquement. Toutefois, les habitudes sont souvent bien ancrées et servent aussi à la sécurité. Ainsi, presque tous les foyers suisses entreposent leurs produits chimiques ménagers dans un endroit séparé des aliments et non accessible aux enfants. Malgré cela, il se produit toujours des accidents. Presque 2 % des participants au sondage en ligne ont eu un accident l'année dernière avec des produits chimiques ménagers. Estimé sur la population de la Suisse, cela fait environ 56.000 foyers concernés. Un quart d'entre eux a eu recours à un traitement médical payant. Pour éviter de tels accidents, il conviendrait de sensibiliser la population suisse sur les dangers des produits chimiques. Avec des messages concrets et simples, il est possible de signaler certaines manipulations présentant un danger particulier, par exemple le transvasement de substances dans des récipients non étiquetés.

¹ Introduction env. à partir de 2015

1 Objet de l'étude

Aussi bien dans la vie privée qu'au travail, nous rencontrons des produits chimiques en tous genres. Ce sont des composantes indispensables de notre quotidien. De nombreux produits chimiques ne sont toutefois pas inoffensifs, et outre les propriétés souhaitées, ils présentent aussi des dangers. Pour prévenir des dommages pour l'homme et l'environnement, les produits chimiques sont soumis à une réglementation détaillée par la loi sur les produits chimiques et ses décrets. Sur les produits chimiques, l'identification donne aux utilisatrices et aux utilisateurs les informations les plus importantes garantissant une manipulation sûre. Elle donne des informations sur les risques encourus lors de la manipulation du produit, sur le comportement correct à adopter et la manière d'agir en cas d'accident. Les constituants mentionnés servent par exemple aux médecins, pour administrer le traitement correct aux patients lors d'empoisonnements, ou aux employeurs pour établir des prescriptions de travail pertinentes à l'usage du personnel.

Avec la mise en vigueur de la nouvelle législation sur les produits chimiques en août 2005, la Suisse a harmonisé les dispositions d'identification des produits chimiques avec celles de l'UE. Les anciennes classes de toxicité et le marquage correspondant, avec les bandes indiquant la toxicité, ont été supprimés. Désormais, la place de cela, les produits chimiques dangereux sont classés et marqués selon les dispositions des directives de l'UE. L'étiquetage s'effectue avec des symboles de danger et un mot explicatif (désignation du danger) tel qu'«irritant», «toxique» ou «dangereux pour l'environnement»:



En complément, l'étiquette du produit contient les phrases de risque (phrases R)², des phrases de sécurité (phrases S)³ et la désignation des constituants dangereux.

Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique, ce projet de recherche du secteur public examine dans quelle mesure les utilisatrices et les utilisateurs de produits chimi-

² Désignation du type de danger (par ex. «provoque des brûlures»)

³ Recommandations pour éviter les dangers et façon de procéder en cas d'accident (par ex. «éviter le contact avec la peau»)

ques dangereux perçoivent leur danger et se comportent de façon appropriée lors de leur utilisation. L'étude se limite aux produits chimiques dangereux consignés dans une armoire à produits ménagers traditionnelle.

Les domaines de recherche suivants sont en point de mire:

1. **Perception** des identificateurs de danger (symboles et informations) sur les produits chimiques,
2. **Connaissances** ou compréhension des significations des symboles et des informations,
3. **Comportement** lors de l'utilisation des produits chimiques, lors de la communication à d'autres utilisatrices et utilisateurs et lors de la décision d'achat.

2 Méthodes: trois études partielles

Nous avons réalisé trois études partielles:

- 1 *Recherche bibliographique et entretiens exploratoires avec des spécialistes*: nous avons rassemblé les connaissances déjà existantes sur le sujet. La littérature spécialisée évaluée provenait notamment des sciences sociales (psychologie et économie).
- 2 *Étude à la maison avec une observation du comportement*: nous avons analysé le comportement de 20 participants à l'étude chez eux à la maison. A cet effet, nous avons effectué des tests de comportement⁴ pour observer leur comportement. En outre, nous avons analysé la gamme des produits et l'environnement domestique de la personne. et les avons intégrés dans l'interprétation.
- 3 *Sondage en ligne représentatif*: parallèlement à l'analyse approfondie du comportement qui se déroulait en arrière-plan, nous avons analysé au moyen d'un sondage en ligne ciblé la perception des informations de danger sélectionnées, les connaissances et les évaluations subjectives. Nous avons interrogé un échantillon représentatif de 1227 personnes de la population suisse.

Nous avons réalisé les trois étapes l'une après l'autre dans le projet au sens d'un concept de Mixed Method Designs⁵ séquentiel, de telle sorte que les connaissances respectives puissent être utilisées pour orienter l'étape suivante. Pour chaque étude, il existe un rapport propre. Un rapport de synthèse récapitule les résultats des trois études partielles et les représente de manière comparative.

⁴ Dans les foyers, nous avons réalisé trois tests différents, dans le cadre desquels les participants devaient utiliser des produits apportés ou leurs propres produits. Nous avons observé leur comportement avec des produits présentant différents dangers, le choix des produits et l'utilisation de produits connus. Pendant le test, nous avons appliqué la méthode «Thinkaloud», en d'autres termes en demandant aux personnes d'exprimer leur pensée à voix haute pendant le test.

⁵ Nous entendons par «concept séquentiel Mixed Methods Design» un concept qui relie les instruments de collecte de données et d'analyse aussi bien qualitatifs que quantitatifs dans un ordre séquentiel.

3 Déclarations essentielles et recommandations

Pour chaque domaine étudié, les principales déclarations, les recommandations et les groupes cibles concernés sont récapitulés par thème dans les tableaux ci-après. Après chaque tableau, nous indiquons en complément des constatations et des recommandations fondamentales.

3.1 Perception et assimilation de l'information

Sujet	Déclarations essentielles	Recommandations	Groupe cible
Perception des symboles de danger	Les symboles de danger sont perçus essentiellement de manière passive et ne sont pas cherchés activement. Les phrases R et S sont peu observées.	On devrait inviter les utilisatrices et les utilisateurs de produits chimiques à chercher activement de manière accrue les symboles de danger.	Population
Évaluation des informations sur le danger comparées aux autres informations sur l'emballage	C'est le mode d'emploi et les informations sur l'usage d'un produit qui sont le plus fréquemment observés.	Les informations sur le danger ou au moins des parties d'entre elles devraient être intégrées dans le mode d'emploi.	Fabricants, OFSP, UE
Jugement du caractère dangereux d'un produit	Pour juger du caractère dangereux d'un produit, différents critères sont pris en compte. Les expériences d'utilisation et les caractéristiques du produit (couleur, odeur) constituent par exemple des critères importants.	Il est difficile de modifier ces perceptions, car elles sont souvent inconscientes. Les utilisatrices et les utilisateurs peuvent toutefois être induits activement dans des fausses conclusions (par ex. le vert ne signifie pas automatiquement que le produit est inoffensif).	Population
Caractère dangereux et attention	Les informations sur le produit sont plutôt lues lorsqu'un produit est évalué comme dangereux.	Cela est en principe bienvenu. Mais, on doit empêcher que les personnes n'effectuent la conclusion inverse, c'est-à-dire qu'on puisse ignorer les informations sur le danger pour des produits apparemment inoffensifs. Pour cela, on doit favoriser une appréciation correcte des dangers et attirer l'attention sur de fausses conclusions (voir ci-dessus).	Population
Familiarité	Les informations sur l'emballage sont rarement observées sur des produits que l'on connaît bien ou que l'on utilise fréquemment.	Les habitudes déterminent notre comportement quotidien. Mais elles peuvent être rompues par des indications concrètes et des souvenirs de comportements souhaités. Cela se passe de préférence par des précisions sur le lieu des événements.	Population
Lieu d'achat	Les produits de droguerie ou de grande surface spécialisée sont classés tendanciellement comme plus dangereux que les produits en libre service du commerce de détail.	Le contrôle du canal de vente actuel doit être maintenu. Les substances de base dangereuses devraient être évaluées et classées par les autorités à l'avenir de telle sorte que des préparations contenant ces substances n'atterrissent pas en libre service. Ces substances devraient également être marquées de sorte à paraître peu attrayantes. De plus, on devrait attirer l'attention de la population sur le fait que les produits vendus en libre service ne sont pas automatiquement inoffensifs.	Population, commerce, OFSP

Sujet	Déclarations essentielles	Recommandations	Groupe cible
Indices sur les personnes	Les femmes, les personnes âgées et les personnes principalement responsables des tâches ménagères perçoivent plus sérieusement les informations sur les dangers et sont plus prudentes que les hommes, les personnes plus jeunes, et les personnes qui ne sont pas responsables à titre principal des tâches ménagères. Les personnes de Suisse romande sont un peu moins conscientes que les personnes de Suisse alémanique de la présence des étiquetages de danger sur les produits et elles connaissent un peu mieux les symboles.	En Suisse romande, on devrait sensibiliser plus vivement la population au sujet de l'étiquetage des dangers sur les produits chimiques. Les étiquetages de danger devraient être abordés à l'école et dans l'instruction, pour informer les personnes jeunes. On devrait viser différents groupes socio-démographiques spécifiquement par des campagnes d'information.	Population
Design / disposition	Le design et la disposition déterminent dans une large mesure si les informations sur le danger seront perçues.	On devrait favoriser un bon emplacement sur l'emballage et un marquage bien visible et les prescriptions minimales devraient être absolument respectées. De surcroît, on devrait prendre d'autres mesures pour améliorer la visibilité, par exemple la mention des phrases R et S sous forme de liste.	Population, OFSP (ou autorité d'exécution cantonale)
Influence des situations	Une trop grande rapidité et une distraction peuvent conduire à une mauvaise perception et considération des informations sur les dangers.	On devrait inviter les utilisatrices et les utilisateurs à prendre leur temps pour utiliser des produits chimiques. En outre, on devrait attirer leur attention sur le fait que des erreurs peuvent avoir de graves conséquences.	Population
Interprétation du terme « produits écologiques »	Les produits écologiques ont tendance à être perçus comme inoffensifs pour la santé.	Une fausse conclusion est à la base de cette perception. On doit la prendre en compte lors des décisions sur l'étiquetage des produits.	OFSP, commerce, fabricants, UE

Tableau 1: Déclarations essentielles et recommandations sur la « Perception et l'assimilation de l'information »

Il convient d'encourager des perceptions correctes et de corriger les fausses conclusions. A cet effet, il serait bon d'obtenir une sensibilisation générale pour les produits chimiques dans un foyer normal. Le message serait: *«Attention: il y a aussi des produits dangereux dans la maison. Il y a des loups déguisés en agneaux»*. Même les produits ayant une apparence inoffensive (par ex. vert clair) ou étiquetés comme étant inoffensifs (produits naturels) peuvent être dangereux pour la santé en cas de mauvaise utilisation. On peut envisager d'autres messages à la population, par ex.: *«Connaissez-vous la gamme de produits ménagers que vous possédez chez vous? Ne vous laissez pas méprendre! Reconsidérez de temps en temps vos habitudes. Cherchez toujours les symboles de danger sur l'emballage, notamment lorsque vous avez un doute ou lorsque vous achetez un nouveau produit»*. En outre, on peut considérer que les informations sur les dangers placées de manière frappante et intégrées dans le mode d'emploi du produit seraient mieux perçues.

3.2 Connaissances et évaluations

Sujet	Déclarations essentielles	Recommandations	Groupe cible
Connaissance du système d'étiquetage	Environ deux tiers des personnes interrogées ⁶ savent que les dangers sont identifiés sur les produits. Mais, presque la moitié de ces personnes pensent toujours que cela s'effectue par l'indication d'une classe de toxicité ⁷ . Ce sont principalement des personnes d'un certain âge ou d'un grand âge ainsi que des femmes et des personnes qui sont responsables à titre principal des tâches ménagères. Problème particulier: les personnes qui prennent encore en compte la classe de toxicité sont majoritairement d'avis que les produits ne comportant pas d'indication de classe de toxicité sont plutôt inoffensifs.	Au moyen de campagnes d'information, on doit éclaircir qu'il existe un nouveau système d'identification qui fait autorité et que la désignation de la classe de toxicité n'est plus le système officiel.	Population
Connaissance des symboles	Les symboles et les marques abstraits sont moins bien perçus que les symboles concrets.	Pour les symboles abstraits, on devrait donner une aide pour l'interprétation.	Population
Appréciation des symboles	Les utilisatrices et les utilisateurs ne peuvent pas interpréter tous les termes toxicologiques et les classements des symboles correctement.	On devrait expliquer les différences les plus importantes – par exemple entre «irritant» et «corrosif».	Population

Tableau 2: Déclarations essentielles et recommandations sur le thème: « Connaissances et évaluations »

Le nouveau système de pictogrammes (symboles carrés) doit être mieux révélé dans toute la population. Cela veut dire qu'on doit communiquer au sujet d'une différenciation claire avec l'ancienne classe de toxicité. Par cela, la transposition prévue vers le système «Globally Harmonized System» (GHS) sera également plus simple à mettre en œuvre, car le GHS est semblable au système actuel. Certains symboles, des symboles abstraits ou nouveaux qu'on rencontrera fréquemment - par exemple les nouveaux points d'exclamation dans le GHS –, pourraient être mis en évidence et expliqués. D'autres symboles – par ex. ceux comportant des flammes ou des têtes de mort – sont auto-explicatifs et ainsi bien compris. Pour ceux-ci, nul besoin de transmettre un message.

3.3 Comportement et autres thèmes

Sujet	Déclarations essentielles	Recommandations	Groupe cible
Mesures de protection	Au quotidien, des mesures de protection générales sont appliquées, comme par exemple éviter le contact avec la peau. Toutefois, les mesures de sécurité concrètes recommandées (phrases S) sont rarement (complètement) observées.	En s'appuyant sur des exemples concrets, on peut attirer l'attention sur le moment auquel il est absolument nécessaire de prendre des mesures de protection. Les phrases S les plus importantes devraient pour cela être réduites à de simples instructions de manipulation. Pour des produits très dangereux, il	Population, fabricants, commerce, OFSP

⁶ Sondage en ligne: 875 sur 1227 personnes interrogées

⁷ Sondage en ligne: 408 sur les 875 personnes

Sujet	Déclarations essentielles	Recommandations	Groupe cible
		serait judicieux d'utiliser des emballages à usage unique ⁸ , de façon à ce qu'il ne reste pas de résidus, qui puissent être utilisés par d'autres personnes éventuellement moins informées.	
Entreposage	Les produits d'entretien et les lessives sont entreposés à un endroit séparé des produits alimentaires et ne sont pas accessibles aux enfants (exception: les pastilles pour lave-vaisselle).	Promouvoir davantage leur entreposage correct. Les pastilles pour lave-vaisselle peuvent représenter un danger pour les enfants et on devrait insister sur leur entreposage correct.	Population, OFSP
Gamme	On trouve aussi bien des produits avec de nouveaux symboles de danger que des produits avec l'ancienne classe de toxicité dans de nombreux foyers.	Une action d'élimination de la classe de toxicité sur les produits serait recommandable. Cela pourrait contribuer également à une sensibilisation au nouveau système d'identification des dangers.	OFSP
Communication dans le foyer	On donne des instructions aux enfants sur la manipulation des produits chimiques ménagers. Entre les adultes, il y a peu de communication sur ce sujet.	Aucune action particulière n'est nécessaire à ce sujet, excepté pour les pastilles de lave-vaisselle (voir ci-dessus).	-
Décision d'achat	Les principaux critères lors de l'achat d'un produit sont la fonction et l'efficacité d'un produit, ainsi que les expériences passées et les habitudes. Mais, les aspects concernant la dangerosité (caractère inoffensif pour la santé, compatibilité avec l'environnement) sont également importants.	Aucune action ne paraît nécessaire.	-
Conseil lors de l'achat des produits chimiques	Des conseils lors de l'achat des produits chimiques dangereux sont fournis notamment par les drogueries et les pharmacies. Toutefois, les prestations de conseil ne sont pas toujours suffisantes.	Les prestations de conseil doivent être vérifiées.	OFSP et autorité cantonale d'exécution
Accidents avec des produits chimiques ménagers	Environ 1,8 % des personnes interrogées ⁹ font état d'un accident avec un produit chimique dans leur foyer durant la dernière année. Un quart de ceux-ci ont eu recours à un traitement médical payant, un tiers a demandé conseil au centre suisse d'informations toxicologiques (CSIT).	Au vu de la grandeur de l'échantillon pour le sondage en ligne ¹⁰ et de la comparaison avec les enquêtes existantes du centre suisse d'informations toxicologiques ¹¹ et d'une étude préliminaire sur les coûts socio-économiques des accidents ¹² , on peut considérer cet ordre de grandeur de plusieurs milliers d'accidents par an comme réaliste. Des	OFSP

⁸ Dose pour une utilisation en une seule fois

⁹ Sondage en ligne: 22 sur 1227 personnes interrogées

¹⁰ Pour un nombre d'échantillons de 1227, la marge d'erreur est seulement d'environ 2,7 %.

¹¹ Une comparaison: en 2007, environ 7000 personnes ont consulté le centre suisse d'informations toxicologiques en raison d'intoxications avec des produits ménagers, et 700 autres personnes sont venues en raison de problèmes avec des produits pour jardin. Bien que l'ordre de grandeur de l'estimation au vu du sondage en ligne soit plus élevé, on peut confirmer qu'il y a bien des milliers de personnes qui recourent à une telle consultation et que les ordres de grandeur estimés évoluent dans une gamme similaire.

¹² econcept 2009: coûts socio-économiques des empoisonnements et des accidents domestiques avec les produits chimiques dans le secteur privé.

Sujet	Déclarations essentielles	Recommandations	Groupe cible
	Estimé sur la population totale suisse, le nombre de foyers ayant des accidents en Suisse s'élève à environ 56.000, dont 18.000 demandes de conseil au CSIT et 14.000 consultations chez un médecin.	mesures de prévention des accidents sont nécessaires et doivent être renforcées.	
Campagnes réalisées jusqu'à présent par l'OFSP pour le système d'étiquetage	Certains sujets s'adressent à des groupes cibles définis.	Créer des informations (encore) contextuelles, orientées sur la manipulation et conformes aux groupes cibles. En outre, les images doivent se trouver là où les groupes cibles séjournent.	OFSP

Tableau 3: Déclarations essentielles et recommandations sur le thème «Comportement et autres thèmes»

Les règles de sécurité générales sont perçues et mises en pratique par presque toutes les personnes, par exemple un entreposage séparé des aliments et des produits chimiques. Il conviendrait donc d'encourager ou de promouvoir de telles habitudes de sécurité. En s'appuyant sur des produits et des situations concrètes, on pourrait de plus indiquer des points ou circonstances types où une prudence particulière est requise. Cela concerne par exemple l'entreposage des pastilles pour lave-vaisselle, le transvasement de produits dans des emballages non étiquetés, l'utilisation des produits en devant les laisser agir un certain temps (par ex. pour un détartrage) et l'utilisation de substances très dangereuses (par ex. produits corrosifs ou toxiques). À cet effet, on devrait communiquer des messages simples et concrets, qui se réfèrent clairement à ces situations quotidiennes.

Adresse pour toute correspondance:

Annette Jenny

econcept AG

Gerechtigkeitsgasse 20

CH-8002 Zürich

annette.jenny@econcept.ch

0041 (0)44 286 75 54