

Confort et sécurité : un mariage délicat



Fabrice Peltier

Le bon packaging est celui qui aide à bien faire vendre le produit et qui, de plus, rend service à son utilisateur final. Or, les événements récents qui ont secoué l'univers de la grande consommation lui attribuent une responsabilité supplémentaire : offrir aux consommateurs des produits garantissant une sécurité totale d'utilisation. L'amélioration de l'ergonomie simultanément à celle de la sécurité constitue donc un enjeu essentiel pour tous les produits. Cependant, est-il possible de concilier ces deux grandes préoccupations sur un même packaging ?

Depuis longtemps déjà, les relations entre l'homme et les produits sont soumises à la réflexion des designers. Le travail qui vise à apporter une meilleure adéquation entre une fonction, un matériel et son utilisateur représente même l'essentiel de l'activité créative de la profession. D'abord réservé au monde industriel, aux machines et aux outils, puis au mobilier et aux accessoires ménagers, le mot ergonomie fait désormais partie du lexique pour qualifier les caractéristiques qualitatives de tous les produits de grande consommation.

Où, quand, quoi, comment ?

C'est essentiellement via l'emballage que peuvent être améliorées les qualités ergonomiques d'un produit vendu et utilisé dans son emballage. L'ergonomie du packaging est travaillée selon deux grands axes : une meilleure préhension grâce à des formes mieux étudiées et une simplification d'usage par l'apport de service au consommateur. C'est un meilleur confort d'utilisation et une meilleure complicité avec le consommateur qui sont recherchés au fil de cette approche. Les formes toutes en rondeur qui cherchent à devenir des



contre-empreintes de la main de leur utilisateur se multiplient dans les rayons des distributeurs. A présent, tous les marchés proposent à leurs clients des emballages plus ergonomiques dans les différents types de matériaux. Des systèmes de versage, de diffusion, d'ouverture, de fermeture, de plus en plus sophistiqués, sont venus enrichir les conditionnements et simplifier la vie des consommateurs. Le produit service est d'ailleurs une des principales sources d'innovation pour les industriels de ces dix dernières années. Aujourd'hui, il n'est plus question de proposer un produit à un consommateur sans se poser, au préalable, des questions sur sa circonstance d'usage et sur son moment de consommation. L'emballage doit être à même de répondre à tous les cas de figure et apporter des solutions qui intègrent une vraie valeur ajoutée, immédiatement perceptible par le consommateur. C'est la fin de l'ère du marketing exclusif du "qui ?", pour entrer dans une réflexion marketing élargie du "où ?", du "quand ?", du "quoi ?", du "comment ?".

La conséquence de cette démarche résolument tournée vers un consom-

mateur reconnu "dans tous ses états", est de rendre le produit toujours plus séduisant à l'achat et encore plus pratique à l'utilisation. Ainsi, il se vend mieux, s'utilise mieux, donc se rachète sans hésitation tant qu'un concurrent ne propose pas une offre apte à faire chavirer le cœur "zappeur" d'un utilisateur de moins en moins fidèle, tant il est convoité.

La sécurité enfant

Cette volonté de sophistication des conditionnements pour les rapprocher de leurs utilisateurs est-elle toujours sans danger pour les enfants ?

Les produits s'ouvrent mieux et s'utilisent de plus en plus facilement. Une simple poussée pour une capsule-service et "clic", c'est ouvert. Un petit quart de tour pour dévisser le bouchon d'un flacon et le produit peut couler à flot. C'est un jeu d'enfant... Mais ce jeu peut vite devenir dramatique lorsqu'il est pratiqué par un petit enfant alors que le contenu présente un réel danger. C'est pour cela que parallèlement à l'apport de service facilitant l'accès au produit sur certains packagings, les industriels développent depuis long-



temps *a contrario*, des solutions de bouchage sécurisées limitant la capacité d'ouverture des produits dangereux. L'objectif recherché est de rendre impossible l'ouverture par des mains d'enfants.

Les systèmes d'ouverture dits "sécurité enfant" ne présentent *a priori* aucune caractéristique ergonomique car ils doivent d'abord rassurer la mère sur le fait que leur bambin ne pourra pas les ouvrir. Plus la manipulation est rendue difficile pour la mère, moins elle sera possible pour l'enfant. Certains bouchages de ce type sont devenus tellement laborieux à manipuler que l'on peut se demander, en s'échinant à les ouvrir, si l'on n'est pas tout simplement retombé en enfance. Mais n'est-ce pas là le prix de la sécurité ? Il convient néanmoins de rester très vigilant, car ce qu'un enfant ne parvient pas à ouvrir avec ses mains, il essaiera inévitablement de le faire avec sa bouche. Certains bouchons "sécurité enfant" peuvent ainsi devenir de véritables tétines empoisonnées. Pour optimiser la sécurité, une anti-ergonomie pour l'enfant de la forme du bouchage doit être impérativement étudiée. Les bouchons peuvent dans un premier temps devenir beaucoup plus gros qu'ils ne le sont aujourd'hui afin que les petits doigts ne disposent d'aucune prise pour les manipuler. De plus, leur forme ne doit en aucun cas pouvoir être portée à la bouche pour tenter le geste d'ouverture.

Des bouchons plus volumineux

Une amélioration de l'ergonomie pour l'utilisateur habilité - l'adulte - est alors conciliable avec une recherche de sécurité renforcée garantissant la quasi-impossibilité d'ouverture par l'enfant. Concevoir des bouchons de forme plus volumineuse présente



d'autres avantages. Outre de rendre plus difficile le maniement par les enfants, cela permet de mettre en place des systèmes de blocage plus résistants et plus efficaces. Ceux-ci ne pénalisent en aucun cas la facilité de déblocage et d'ouverture du bouchon par l'adulte. Cette nouvelle forme présente une meilleure prise pour les grandes mains, donc plus facile à tourner. Ainsi, nous pouvons aisément concevoir un design sécuritaire de bouchage qui puisse continuer à rendre service à son utilisateur et inversement rendre le produit inaccessible à l'enfant.

D'autres points d'amélioration de l'ergonomie peuvent aussi permettre de renforcer la sécurité d'utilisation d'un conditionnement. Des recherches de design engagées de façon à rendre le versage d'un produit dangereux plus précis, à faciliter la préhension de conditionnements lourds et fragiles peuvent être considérés comme des approches conciliant l'ergonomie et la sécurité. Dans un même dessein, des travaux sur l'aspect ou l'apport de

matières mieux appropriées pour une préhension plus sûre sont aussi envisageables. Rendre les packagings moins glissants dans la main par le recours à des surfaces antidérapantes peut être salubre dans certains cas d'utilisation.

Cependant il ne faut pas trop rêver, la mise en sécurité engendre des contraintes qui ne facilitent pas toujours l'accès au produit. Il est parfois bien difficile de ménager la chèvre et le chou. En fonction du produit, il faut parfois choisir ce que l'on veut assurer : son confort en toute insouciance ou sa sécurité avec certaines contraintes. Le mariage de ces deux notions est délicat mais pas impossible. Nul doute qu'il puisse permettre de générer de très beaux projets.

Fabrice Peltier

Président de P'Référence -

Dynamiseur de Marques

www.p-reference.fr/

e-mail : prefnet@club-internet.fr

Visuels d'usage P'Référence
Tous droits de reproduction réservés



Union de Veine
Consulter les