

Dossier accidents Bilan 2019

Vêtements et articles textiles analysés par le CTTN en 2019

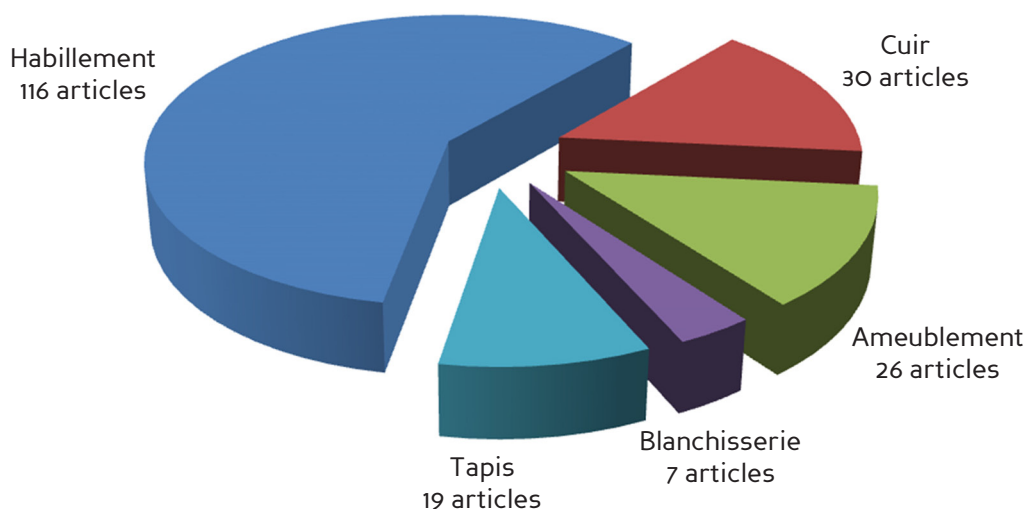
Le nombre d'articles textiles et cuirs analysés en 2019 ne représente qu'une « goutte d'eau » par rapport à l'ensemble des articles entretenus. Cependant, ce bilan a le mérite de présenter les problèmes que peuvent rencontrer les professionnels de l'entretien et les consommateurs.

Une forte majorité des articles analysés est liée à l'habillement.

Une analyse est demandée au CTTN lorsqu'un conflit apparaît entre le porteur et le nettoyeur ou le fabricant, et que les solutions proposées ne conviennent pas à l'une ou l'autre des parties.

Toutes les données qui suivent sont à prendre avec précautions car il s'agit d'une vision déformée, puisque faite sous l'angle des défauts et plus particulièrement de ceux qui nous sont demandés d'étudier.

TYPES D'ARTICLES	Nombre d'articles	Proportion (%)
Habillement (vêtement textile)	116	58,6
Cuir	30	15,2
Ameublement et Linge de maison	26	13,1
Tapis	19	9,6
Blanchisserie Hospitalière et Industrielles	7	3,5
TOTAL	198	-



ORIGINE DES ENVOIS

Lorsqu'un accident se produit au cours de l'entretien, le consommateur se retourne en premier lieu vers celui qui l'a pratiqué (pressing, blanchisseur) ou vers celui qui a fourni les produits ou le matériel d'entretien. En dernier lieu, il met en cause la qualité de l'article et porte une réclamation au magasin. Il est très rare que le consommateur contacte la marque directement.

Environ 2 articles sur 3 à analyser sont envoyés par les professionnels de l'entretien.

Les assurances, à raison d'une étude sur 5, interviennent soit pour le compte de pressings soit pour défendre le particulier.

Si l'on considère le client de la compagnie d'assurance, les professionnels sont à l'origine de l'envoi d'environ 4 articles sur 5, et les consommateurs d'1 article sur 4.

Le professionnel demande à réaliser une étude à partir du moment où il juge que la réclamation de son client n'est pas justifiée ou lorsqu'il doit donner la preuve à la compagnie d'assurance d'une erreur de sa part, pour qu'elle engage la procédure de remboursement.

Qui sollicite le Centre ?	Nombre d'articles	Proportion (%)	Origines
Professionnels	131	66,2	Pressings, blanchisseurs, sous-traitants (cuir, tapis, ameublements).
Assurances	45	22,7	
Consommateurs	17	8,6	
Filière textile	3	1,5	Industriels du textile, confectionneurs, ennoblisseurs, détaillants textiles.
Divers	2	1,0	Experts, tribunaux.
Fabricants	0	0	Fabricants et distributeurs de matériels et de produits d'entretien des textiles.

RESPONSABILITÉ TECHNIQUE

Même si le nombre d'analyses a diminué ces dernières années, la répartition des responsabilités a peu évolué.

L'utilisation est toujours une part importante de l'origine des défauts.

Les professionnels ne sont pas les premiers responsables. Cependant, il ne faut pas oublier qu'en tant que premiers demandeurs des analyses, logiquement, ils ne financent que les analyses pour lesquelles, ils se jugent non responsable des dégradations.

La fabrication n'est pas exempte non plus de responsabilité, que ce soit concernant la qualité textile, les coloris ou la confection. Pour environ 1 article sur 3, il est délicat de statuer sur la responsabilité technique liée au défaut constaté, car il n'est parfois pas possible de connaître la chronologie des événements ou facteurs qui ont conduit au défaut, afin de statuer sur sa présence ou non, avant l'entretien.

Part des responsabilités		
Usagers	24,5 %	Porter, utilisation, action de la lumière
Fabrication	23,5 %	Industrie textile et cuir, confection, étiquetage erroné
Professionnels	20,2 %	Pressings, blanchisserie, sous-traitant
Responsabilités partagées ou non réellement déterminées	31,8 %	Cause connue mais responsable de l'accident non réellement attribué 14,0% Fabricant et/ou nettoyeur 7,0% Usager et/ou Fabricant textile 3,5% Usager et/ou nettoyeur

ÉTIQUETAGE

Bilan des erreurs d'étiquetage		
Etiquette	Présente	Erronée
Composition	75,5 %	2,5 %
Entretien	70,3%	19,5 %

En fonction des catégories d'articles, la présence des étiquettes de composition varie :

- Habillement textile.....	79 %	- Tapis.....	13 %
- Ameublement et linge de maison.....	25 %	- Cuir.....	83 %

Les étiquettes de composition et d'entretien sont relativement bien présentes sur les articles dans leur globalité. En détail, la présence peut varier fortement : on note un facteur 6 entre les tapis et les cuirs.

Pour l'habillement, l'étiquette peut avoir été coupée par le propriétaire car elle « gratte » ou est disgracieuse. Avec l'évolution des réglementations nationales et de la mondialisation, les étiquettes ont eu tendance à s'étoffer progressivement durant ces dernières décennies.

Le consommateur a trouvé une parade : la paire de ciseaux. Certaines marques mettent même des pointillés sur leurs étiquettes, comme pour indiquer où couper !

Tout ceci est regrettable car, qu'il s'agisse de l'étiquette d'entretien ou de l'étiquette de composition, elles apportent des informations importantes pour la personne qui va procéder à l'entretien.

Bien sûr, cela implique que les fabricants prennent la peine de bien les prévoir et surtout d'apposer des informations complètes sur l'entretien professionnel : nettoyage à sec et nettoyage à l'eau.

TRAITEMENT

Les pressings étant les premiers demandeurs d'études, logiquement, l'entretien professionnel correspond au mode de traitement le plus présent dans ce bilan. Comme cela est constaté depuis quelques années, les modes d'entretien alternatifs au perchloroéthylène augmentent régulièrement. Bien sûr, ces statistiques ne sont valables que pour la France qui a décidé l'arrêt de l'usage du perchloroéthylène dans la plupart des pressings.

La forte implantation du nettoyage à l'eau en France impose une modification importante de la façon de travailler des exploitants. L'eau oblige à revoir des habitudes de travail et de bien connaître de nouvelles limites, différentes de celles des solvants.

Les pressings qui ont choisi de conserver un système de nettoyage en milieu solvant sont peut-être moins « déboussolés ». Attention toutefois, car les solvants alternatifs au perchloroéthylène sont souvent plus exigeants quant à la maintenance et au suivi de la machine.

Les autres modes de nettoyage cités dans le tableau ci-dessous relèvent de l'entretien des articles hors habillement textile.

Traitement impliqué dans les analyses		
Nettoyage professionnel (Pressing)		
Perchloroéthylène	17,8 %	55,8 %
Nettoyage à l'eau	20,5 %	
Hydrocarbure et autres solvants	17,5 %	
Nettoyage par spécialiste du cuir		15,1 %
Lavage ménager et industriel		12,5 %
Nettoyage par spécialiste des tapis		9,8 %
Détachage et prédétachage		5,4 %
Finition		1,4 %

ÉTIQUETAGE

Motif de réclamation du client :

« les perles sont cassées et ont fondu »

Étiquetage :

Tissu	75% Rayon 20% Nylon 5% Elasthane
Doublure	97% Soie 3% Elasthane
Nettoyage à sec professionnel	



Cette robe est agrémentée de perles sur presque toute sa surface. Suite à un nettoyage à sec, les perles sont ressorties endommagées et elles se sont collées au tissu.

Selon l'étiquetage, cette robe doit être nettoyée à sec.

L'étiquetage recommande : « Couvrir les perles avec du papier aluminium avant le nettoyage à sec ». Compte tenu du nombre et de la taille des perles, cette recommandation n'est techniquement pas applicable.

Les tests de laboratoire montrent qu'en nettoyant à sec au Perchloréthylène, ces perles se dégradent. Au contact du solvant, elles fondent. La matière plastique qui les compose devient filante et collante. Ainsi, le tissu rentrant en contact avec elles se retrouve taché et peut rester collé à elles.

Les examens montrent que la robe n'a pas été endommagée par de mauvaises conditions de nettoyage mais par le manque de résistance des perles au nettoyage recommandé sur son étiquetage.

➤ CONCLUSION

Cette robe a été endommagée en raison de l'utilisation de perles ne résistant pas au nettoyage à sec. La responsabilité des dommages en incombe au fabricant. Une réclamation auprès du vendeur se justifie donc.



HABILLEMENT TEXTILES

Avec le terme “Habillage”, il faut entendre la catégorie des articles vestimentaires textiles. On retrouve dans cette famille les vêtements textiles reçus pour analyses, quel que soit le mode d’entretien : nettoyage à sec, nettoyage à l’eau, entretien ménager et en blanchisserie.

Défauts rencontrés :			
Modification d’aspect			33,6%
dont	- Fibrillation	10,3%	
	- Décollement	8,6%	
Dégradations			29,3%
dont	- Mécaniques	16,4%	
	- Chimiques	3,4%	
Modification de dimensions			27,6%
dont	- Feutrage	11,2%	
Problèmes de coloris			22,4%
dont	- Dégorgement	6,9%	
	- Affaiblissement	4,3%	
	- Grisage	5,2%	
	- Transpiration	2,6%	
Taches			6,0%

Note : pourcentages des défauts en fonction du nombre d’articles, un article pouvant cumuler plusieurs défauts

La modification d’aspect sous différentes formes est le problème le plus fréquemment rencontré parmi les articles reçus. La présence de décollement des enductions et des tissus contrecollés peut être liée à un problème de qualité, à une fragilisation par l’usage mais aussi à un choix d’entretien non prévu par le fabricant.

On note la présence de plus en plus notable de modifications de dimension. Une des raisons est l’usage croissant du nettoyage à l’eau dans les pressings. Ce procédé nécessite plus d’attention quant à la qualité du textile et la composition afin d’éviter des problèmes de retrait trop important. Cela montre aussi que les fabricants de vêtements n’ont pas encore totalement pris en compte ce mode de nettoyage fortement implanté en France. Nous pouvons espérer qu’il s’agit uniquement d’un retard et que dans les prochaines années ce type de remarque ne sera plus fondé.

Les problèmes de couleur sont toujours source de réclamation : une sur 4. Un autre phénomène à suivre est le grisage : est-ce qu’il est lié à un dégorgement, ou à un problème de bain de solvant chargé ?

Cette question se pose souvent, sans que la réponse soit « limpide »...

Motif de réclamation du client :

« les trous »

Etiquetage :

88% Laine

12% Cachemire

Doublure

100% Cupro/rayon



Ce pantalon beige a été confectionné dans un tissu en fibres animales. A l'examen, on a relevé des trous sur plusieurs zones.

Ces zones ont été examinées sous la loupe microscopique. Les examens ont montré que ces trous ont tous la même origine. Ils résultent d'une dégradation des fils par les mites ; des fils ont été rongés.

Les dégradations occasionnées par les larves des mites ne se voient pas forcément tout de suite. Tant que le tissu n'est soumis à aucun mouvement, aucune contrainte, les fils rongés ou partiellement rongés restent en place. En revanche, dès que le tissu va subir des étirements, des frottements, pressions, tractions, comme au porter ou lors d'un entretien, ces fils bien affaiblis vont céder ; les dégradations du tissu vont alors apparaître.

Par son action, le nettoyage a révélé les dommages occasionnés par ces insectes.

➤ CONCLUSION

Les trous relevés sur ce pantalon ne sont pas imputables à l'entretien. Ce dernier n'a fait que souligner les dommages occasionnés par les mites. Le nettoyeur ne peut être mis en cause



AMEUBLEMENT ET LINGE DE MAISON

Défauts rencontrés :		
Modification d'aspect		38,5%
dont - Usure	23,1%	
Dégradations		34,6%
dont - Photochimiques	26,9%	
- Mécaniques	19,2%	
Problèmes de coloris		23,1%
dont - Action de la lumière	11,5%	
Modification de dimensions		15,4%
Taches		7,7%

Note : pourcentages des défauts en fonction du nombre d'articles, un article pouvant cumuler plusieurs défauts

Les modifications d'aspect sont l'une des premières causes de réclamation. L'usage et l'exposition à la lumière en sont en partie la source. Au fil du temps, les articles exposés à la lumière sont dégradés et n'offrent plus assez de résistance pour subir l'action mécanique de l'entretien. Même si le coloris n'est plus la première source de mécontentement, il n'en reste pas moins présent. La lumière et ses Ultra-Violet (UV) en sont en partie, là aussi, responsables. On note aussi des problèmes d'affaiblissement et de dégorgeage de coloris liés aux accidents d'usage et à des problèmes de comportement de teintures et impressions à l'entretien. Les modifications de dimensions (retraits) représentent environ 1 article sur 6 et sont liées essentiellement à l'entretien à l'eau (lavage ou nettoyage à l'eau) d'articles cellulosiques (coton, viscose) et d'articles contenant de la laine, ces articles étant plus sensibles à ce mode de nettoyage.

BLANCHISSERIES HOSPITALIERES ET INDUSTRIELLES

Défauts rencontrés :		
Contrôle des rinçages		42,9%
Dégradations		28,6%
Problèmes de coloris		14,3%
Taches		14,3%

Il s'agit de la catégorie qui a le plus diminué en nombre. Mais, même si peu d'études ont été effectuées, les problèmes rencontrés restent identiques à ceux des années précédentes. Les premières demandes concernent la vérification de la qualité de rinçage suite à des réclamations des clients finaux et utilisateurs. Les analyses permettent de s'assurer de la présence ou non de produits résiduels et d'une bonne neutralisation des lessives alcalines. Les autres défauts rencontrés se répartissent entre des restes de taches, des modifications de coloris, des trous et déchirures. En ce qui concerne les trous et déchirures sur les articles en coton, une caractérisation chimique de la cellulose du coton permet de vérifier s'il s'agit d'un problème purement mécanique ou lié à une dégradation chimique. En fonction du nombre de lavages effectués et de leur agressivité, la durée de vie de l'article peut être fortement limitée et avoir des conséquences économiques importantes.

BLANCHISSERIES INDUSTRIELLES (suite)

Motif de réclamation du client :

« les taches brunâtres »

Étiquetage :

Aucun

Les articles reçus sont des échantillons de tissu prélevés sur du linge plat : drap housse, housse etc.

Chaque échantillon présente des taches brunâtres dont l'aspect et la forme sont similaires. Plusieurs examens et tests sont réalisés pour en déterminer leur nature.

Sous UV, ces taches apparaissent très foncées, presque noires.

Le test au Thiocyanate d'ammonium permettant de révéler la présence de fer, de rouille sur un tissu est positif à l'emplacement des taches ; il s'agit de rouille.

Plusieurs taches se présentent sous l'aspect d'un point rouille foncé et une auréole brune autour. D'autres évoqueraient des gouttes.

Les taches auraient été détectées à la sortie du tunnel sur les passes restant dans ce dernier la nuit ou le week-end. Du fait de cet environnement humide, elles se forment dans le tunnel.

Plusieurs hypothèses se présentent pour l'origine de la rouille :

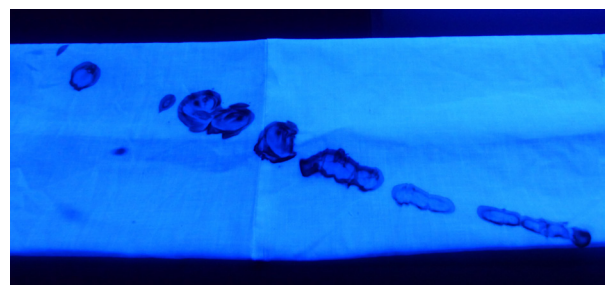
- Une partie du tunnel est rouillée.
- Avant son entrée dans le tunnel, le linge se retrouve « souillé » par des particules de rouille qui ont le temps de le tacher du fait de sa stagnation dans le tunnel pendant un certain temps.

Laisser le linge dans le tunnel, la nuit ou le week-end n'est pas recommandé. Il est préférable de gérer l'occupation des machines différemment afin de terminer la dernière passe à la fin de la journée de travail.

Pour éliminer les taches de rouille, un traitement avec un produit anti-rouille comme l'acide oxalique est envisageable.

➤ CONCLUSION

Les taches brunâtres relevées sur les échantillons de tissu sont des taches de rouille. L'arrivée du linge au tunnel et l'intérieur de ce dernier sont à examiner.



TAPIS

Défauts rencontrés :		
Problèmes de coloris		31,6%
dont - Dégorgement	21,1%	
Taches		31,6%
Modification d'aspect		31,6%
dont - Miroitement	10,5%	
Dégradations mécaniques		15,8%
dont - Mécaniques	10,5%	
Modification de dimensions		5,3%

Note : pourcentages des défauts en fonction du nombre d'articles, un article pouvant cumuler plusieurs défauts

Sur un tapis, il n'est pas rare de trouver plusieurs motifs de réclamation ; perte de coloris, taches, gondolement, etc. Le tapis est un article qui n'a pas la vie facile : il se fait piétiner, il est taché par des boissons et des aliments, etc. Lorsqu'il est entretenu, sur place ou chez un professionnel, un gros travail de «restauration» est à accomplir, bien souvent, pour le rapprocher de son aspect neuf. Seulement, avec son « lourd passé » de tapis, y apparaissent parfois des défauts masqués par les salissures ou des dégradations du fait de la fragilisation des fibres à l'usage. Comme toujours, lorsqu'un pressing reçoit un tapis à entretenir, il est important de prendre le temps de l'inspecter et d'informer le client de ce à quoi il peut s'attendre. Ceci est d'autant plus important lorsque le pressing sous-traite l'entretien à un spécialiste des tapis.

CUIR

Défauts rencontrés :		
Modifications d'aspect et/ou problèmes de coloris		80,0%
Modification d'aspect		46,7%
dont - Souplesse	16,7%	
Problèmes de coloris		43,3%
Retraits		6,7%
Dégradations mécaniques		6,7%

Note : pourcentages des défauts en fonction du nombre d'articles, un article pouvant cumuler plusieurs défauts

CUIR (suite)

Le nettoyage des vêtements en peausserie s'accompagne très souvent d'une modification du coloris. Les problèmes de coloris et d'aspect sont les principaux défauts rencontrés sur les articles en cuir : ils représentent 4 réclamations sur 5.

Une peau brute n'est jamais plane, elle épouse la forme de l'animal et selon les parties du corps, sa texture est différente. Tout ceci joue sur son aspect, son élasticité.

Lors de la fabrication, la peau est étirée, séchée, colorée, apprêtée, etc.

Le nettoyage élimine en partie les apprêts, la finition et l'action mécanique, font que la peau aura tendance à reprendre la forme qu'elle avait en brut.

Dans les pressings, il est important d'effectuer une réception irréprochable, d'expliquer au client ce qu'il peut attendre d'un nettoyage, et de formuler des réserves si nécessaire.

Motif de réclamation du client :

« les auréoles de décolorations »

Étiquetage :

Tissu Coton

DETAILS AGNEAU

Ne pas utiliser les méthodes de nettoyage à sec comme pour le tissu [...].



Cet imperméable a été conçu dans un tissu beige en coton agrémenté de galons marrons en cuir. Suite à son entretien dans un pressing, le tissu beige présente de nombreuses taches marrons. Les examens ont montré que la teinture marron de ce cuir a dégorgé. Les tissus avoisinants les galons ont été tachés par la migration de cette teinte. D'autres zones du vêtement ont été également tachées par un phénomène de rapplication.

Cet imperméable a été nettoyé à sec et prébrossé. La solidité de la teinture marron sur un échantillon de cuir neuf a été testée en laboratoire :

- Au contact de Perchloréthylène ou d'Hydrocarbures, on ne relève pas de tachage. La teinture marron du cuir est solide à un nettoyage à sec.
- Au contact de prébrossants (savons), le cuir dégorge de façon importante entraînant un tachage marron. On relève le même tachage en présence d'eau.

Ces tests montrent que la teinture marron du cuir est solide à un nettoyage à sec.

Selon l'étiquette cet imperméable ne doit pas être nettoyé en pressing. Le nettoyage de cet imperméable aurait dû être confié à un spécialiste du cuir. De plus, l'emploi de savons sur cet imperméable n'était pas judicieux. Les tests précédents le confirment : au contact de savons, le cuir dégorge et occasionne des taches marrons sur le tissu.

L'intervention du professionnel a endommagé cet imperméable.

➤ CONCLUSION

Le tachage relevé sur cet imperméable est la conséquence d'un dégorgement du cuir marron. Ce dégorgement est dû à l'essai de détachage effectué par le professionnel. Si le nettoyeur n'a posé aucune réserve, il est responsable des dommages occasionnés par son intervention.

SYNTHÈSE

Même si les statistiques sont basées sur un nombre limité d'analyses, elles offrent une vision sur un certain nombre d'incidents, dont certains sont récurrents. On peut espérer qu'elle contribue à aider les professionnels du textile, de l'habillement, de l'ameublement et de l'entretien à initier, et réfléchir à l'amélioration des produits et prestations, pour toujours mieux servir leurs clients.

Au fil des années, et même si les techniques de nettoyage évoluent, certains accidents demeurent récurrents, s'agissant du consommateur, mais surtout s'agissant des professionnels du nettoyage et des fabricants. Plus ces 2 dernières catégories d'acteurs auront la connaissance et seront formés, moins les consommateurs seront mécontents de l'aspect des articles après entretien. (Il est évident que la formation peut apporter à ces 2 acteurs une solution pour limiter le nombre d'articles accidentés et de ce fait, avoir une clientèle satisfaite.)

Tarifs
2020

ÉTUDES ARTICLES ACCIDENTÉS

	Euros HT	Euros TVA	Euros TTC
Habillement et textile	87,50	17,50	105,00
Cuir - Ameublement	106,67	21,33	128,00
Fournisseurs de produits	Sur devis		
Blanchisserie			
Tapis et moquette	Sur devis		
Etude urgente			

Forfait expédition : 20€ TTC (jusqu'à 5 kg)



CTTN

Institut de Recherche sur l'Entretien et le Nettoyage

42 bis avenue Guy de Collongue - BP 41 - 69131 ECULLY Cedex - FRANCE

Tél. +33 (0)4 78 33 08 61 - Fax +33 (0)4 78 43 34 12



www.cttn-iren.com

**FORMATION
CONSEIL EN
ENTRPRISE**

*Institut de
Recherche sur
l'Entretien et
le Nettoyage*

METIERS DU PRESSING Débuter ou se perfectionner

Initiation au métier du pressing	Nettoyage à l'eau
Textiles	Lavage
Nettoyage - Prétraitement	Réception et livraison
Repassage	Litiges à l'entretien
Utilisation des machines	Contrôles de la qualité
Solvants hydrocarbures	Rubrique N°2345

Formations adaptées - Devis sur demande

BLANCHISSERIE

CAP Métiers de la Blanchisserie
Industrielle - Toute région possible

6 x 4
jours

Oct. 2019 à mai 2020

Consultez toutes nos formations et prestations sur notre site



BP 41 - 42 bis avenue Guy de Collongue
69131 ECULLY Cedex

Tél. : 04 78 33 08 61 - Fax 04 78 43 34 12

@ : formation@cttn-iren.fr - www.cttn-iren.fr

(CTI loi de 1948) sans but lucratif, sous la tutelle du ministère de l'industrie