

VÊTEMENTS ET ARTICLES TEXTILES ANALYSÉS EN 2008 AU CTTN-IREN

Comme chaque année, le CTTN dresse le bilan des études réalisées au cours de l'année écoulée. En 2008, 644 analyses d'articles ont été demandées à notre laboratoire. Ces études techniques nous permettent d'établir des statistiques et de donner ainsi une idée globale des accidents qui apparaissent à l'entretien.

Bien sûr, il ne s'agit là que d'une approche, et il serait imprudent de généraliser cette analyse aux quantités impressionnantes d'articles textiles et vêtements entretenus dans le monde. Le modeste objectif de ce bilan est bien d'apporter des éléments de réflexion aux professionnels, afin de limiter les accidents qui surviennent à l'entretien pour des raisons multiples.

L'un des premiers points important est que, d'une année sur l'autre, la proportion des articles nettoyés à sec a tendance à diminuer, ceci sous l'influence de plusieurs facteurs :

- les habitudes des consommateurs qui se vêtissent en faisant le plus souvent appel à des vêtements de type «sportswear» plutôt qu'à des vêtements plus classiques ou plus sophistiqués ;
- le prix des textiles et vêtements usuels qui deviennent meilleur marché, pour une grande partie d'entre eux. Le prix qui ne justifie plus, aux yeux des consommateurs, un entretien spécifique par un professionnel ;
- un troisième facteur, lié partiellement aux deux précédents, à savoir que les articles lavables (entretenus à domicile) sont de plus en plus nombreux.

Nous pouvons aussi évoquer un facteur indéniable qui accentue ce phénomène : le pouvoir d'achat du consommateur, en assez mauvaise posture, lequel consommateur se fixe également bien souvent d'autres priorités, en rapport par exemple avec l'univers des nouvelles technologies très diversifié et surtout très attractif.



Institut de Recherche sur l'Entretien et le Nettoyage

Avenue Guy de Collongue - B.P. 41 - 69131 ECULLY Cedex, France
Tél. 04 78 33 08 61 - Fax 04 78 43 34 12 - E.mail : secretariat@cttn-iren.fr
Site internet : www.cttn-iren.fr

■ ORIGINE DES ENVOIS

Quelle que soit l'origine des envois, lorsque l'on fait appel aux services du CTTN, la source est, en général, la réclamation d'un client ou d'un consommateur auprès d'un professionnel de l'entretien ou d'un fabricant (textile, détergent ou matériel). Il s'agit toujours d'un mécontentement.

L'article nettoyé ne convient plus à l'utilisateur pour diverses raisons : coloris, aspect, taches, retrait, ...

L'origine dépend de la situation des protagonistes :

le professionnel est-il assuré ? l'assurance du consommateur inclut-elle un service juridique ? mais aussi de la détermination des personnes et de leur objectivité.

Lorsqu'une personne ne juge pas être elle-même responsable techniquement, il est clair qu'elle n'envisagera pas normalement la réalisation d'une étude. Dans le cas des

articles d'ameublement, la proportion de l'intervention des assurances est plus importante ; elle passe d'une étude sur 6 à une étude sur 4. Ceci s'explique en raison généralement du montant de la facture en cas de remplacement des articles dégradés.

Concernant, les études de la catégorie blanchisserie, plus de 80 % des réceptions proviennent des fabricants de détergents (lessives, détachants), et des blanchisseries industrielles (privées ou hospitalières).

Mais, l'un des plus grands responsables est, hélas, l'un des plus invisibles : le fabricant textile. Il est certain que de nombreuses études sont d'ailleurs réalisées au sein du service après-vente des sociétés appartenant à ce secteur.

	Nombre d'articles	Proportion	Origines
Professionnels	446	69,2 %	<i>Pressings, blanchisseurs, sous-traitants cuir, tapis, ameublements.</i>
Assurances	106	16,5 %	
Consommateurs	36	5,6 %	
Fabricants	36	5,6 %	<i>Fabricants et distributeurs de matériels et de produits d'entretien des textiles.</i>
Filière textile	6	0,9 %	<i>Industriels du textile, confectionneurs, ennoblisseurs, détaillants textiles.</i>
Divers	14	2,2 %	<i>Experts, tribunaux.</i>

■ RESPONSABILITÉ TECHNIQUE

Comme nous venons de le rappeler, la filière textile est responsable d'une part importante des accidents à l'entretien : près d'une étude sur trois. Les accidents qui lui incombent sont nombreux : déversements, décollements d'accessoires, retrait, étiquetage erroné, ...

Le problème récurrent rencontré sur les textiles (toujours très fréquent), est celui du durcissement de l'enduction en PVC. L'enduction n'est pas à proprement parler un obstacle, mais il est impératif d'admettre que cette matière n'est pas compatible avec le nettoyage à sec et que ce mode

Responsable		Détails
Usagers	31,7 %	Porter, utilisation, action de la lumière
Filière textile	23,2 %	Industrie textile, confection, étiquetage erroné
Indéterminée	20,4 %	Cause connue mais responsable de l'accident non identifié
Professionnels	12 %	Pressings, blanchisseries, sous-traitants
Divers	11,3 %	
Sans conclusion	1,4 %	Cause et responsabilité non déterminées

RESPONSABILITÉ TECHNIQUE (SUITE)

d'entretien doit être proscrit, au moyen d'un étiquetage adapté.

L'utilisateur n'est pas épargné non plus. L'article textile n'est pas inusable et selon l'attention qu'on lui porte, sa durée de vie est plus ou moins longue.

Lorsque les fabricants de détergents et de machines nous envoient des textiles dégradés pour analyse, près de quatre articles détériorés sur cinq sont imputables au consommateur lui-même.

On retrouve les accidents liés à l'utilisation des articles (accroc, usure, tache, ...) mais aussi dus à de mauvaises conditions d'entretien comme une machine trop chargée par exemple, ou un contact prolongé du textile avec des produits lessiviels (lessive, détachant).

La part des accidents de responsabilité indéterminée est conséquente, car dans de nombreux cas, même si la cause de la dégradation est déterminée, il est beaucoup plus difficile de statuer sur l'acteur à l'origine de la maladresse. Concernant les pressings, la réception effectuée avec beaucoup d'attention, pourrait en limiter le nombre en identifiant les incidents avant entretien.

■ MATÉRIAUX - FOURNITURES

Depuis de nombreuses années, les premiers éléments mis en cause sont, sans surprise, les teintures et les impressions.

Les causes sont variées et l'entretien n'est pas toujours sans responsabilité : virage de coloris à l'utilisation de détachants ou en raison d'un contact prolongé avec de la lessive, dégorgement au prébrossage avant nettoyage à sec, ...

Bien sûr, les raisons peuvent être autres, comme une réaction à la transpiration, une dégradation à la lumière, ...

Sur l'année 2008, nous avons constaté un retour important de problèmes liés aux accessoires : dégorgement, dégradation, fonte au nettoyage à sec, modification d'aspect, ... Une grosse partie de ces accidents est relevée après nettoyage à sec. Il est important de rappeler aux confectionneurs que l'étiquetage d'entretien doit prendre en compte l'article dans son ensemble, y compris les accessoires, afin d'éviter d'avoir un article à usage unique.

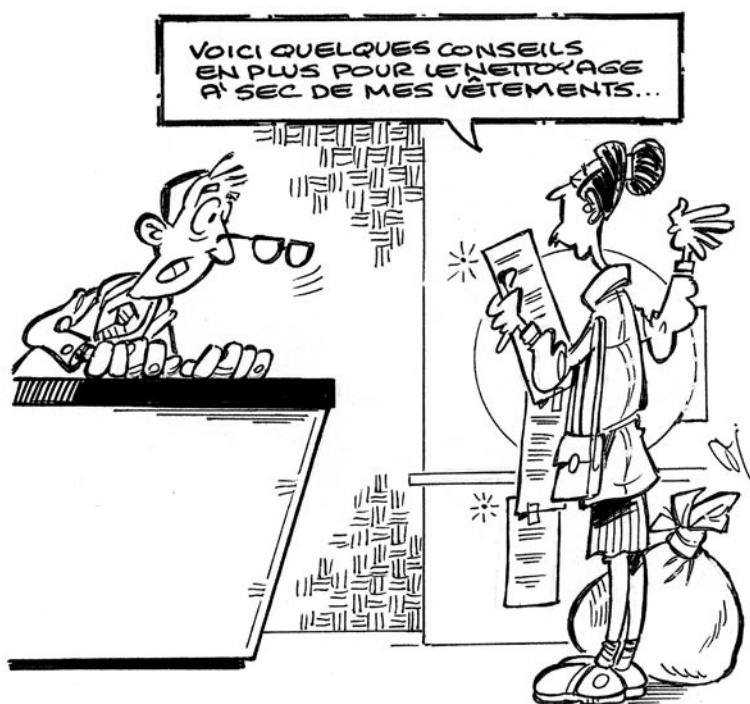
Matériaux en cause	
Impressions et teintures	17,9 %
Fibres cellulosiques	17,5 %
Fibres artificielles et synthétiques	10,1 %
Accessoires	7,1 %
Laine	6,2 %
Tissus avec une enduction	5,4 %
Soie	4,8 %
Tissus thermocollés	2,6 %

■ VÊTEMENTS TEXTILES NETTOYÉS À SEC

Le potentiel des modifications d'aspect étant conséquent, cette catégorie arrive encore en tête. Celles-ci peuvent être très diverses : perte de forme, aspect froissé, cloquage, ... Le décolllement des enductions est encore un réel objet d'inquiétude pour les nettoyeurs : «est-ce qu'elle va tenir ?»

La cause du décolllement d'une enduction ou d'un craquellement peut avoir plusieurs origines : la tenue de l'enduction à l'entretien (problème de qualité), qui relève du fabricant, mais aussi, l'âge de l'enduction. En fonction de l'utilisation (frottement, sueur), du stockage (chaleur et lumière), l'enduction peut «vieillir» plus ou moins vite et se décoller à l'entretien sous l'action du solvant, de l'action mécanique et de la chaleur.

Le principal conseil que l'on peut donner au nettoyeur est de bien examiner l'article lors de sa réception, surtout au niveau du col, des poches et des poignets (vêtements). Le PVC (Polychlorure de Vinyle) est encore largement en cause.



Rappel à l'adresse des fabricants : interdire le nettoyage à sec quand un article en contient, même en infime quantité. Ce type d'enduction n'est pas compatible avec le nettoyage à sec. Il faut indiquer sa présence, sur l'étiquetage, ce qui limitera considérablement les accidents et les retours aux services qualité. Bien sûr, les nettoyeurs ne sont pas toujours exempts de responsabilité, car avant entretien, il faut bien prendre connaissance des étiquettes.

Les dégorgements trouvent essentiellement deux origines : l'industrie textile et le nettoyeur.

Pour la partie entretien : attention à l'utilisation des pré-brossants et aux post-détachages trop violents. Lors de la création d'un article, bien impliquer toute la filière textile pour une bonne sélection des matières, textures et colorants, en accord avec l'utilisation et l'entretien du vêtement fini.

Modification d'aspect		34,3 %
dont	<ul style="list-style-type: none"> • Décolllement • Fibrillation • Durcissement PVC • Usure 	<ul style="list-style-type: none"> 7,4 % 4,5 % 4,2 % 2,1 %
Tenue des coloris		28,2 %
dont	<ul style="list-style-type: none"> • Affaiblissement • Dégorgement • Colorant pigmentaire 	<ul style="list-style-type: none"> 11,1 % 9,2 % 2,4 %
Dégradations		14,5 %
dont	<ul style="list-style-type: none"> • Mécaniques • Chimiques 	<ul style="list-style-type: none"> 5,8 % 4,5 %
Taches		4,7 %
Modification de dimensions		4,5 %

■ BLANCHISSERIE - LAVAGE

Les taches sont ici la première cause de réclamation, qu'il s'agisse d'un entretien ménager ou professionnel. Les taches ne sont, bien sûr, pas les mêmes. Elles dépendent de l'utilisateur du linge et du mode d'entretien.

Pour le consommateur, la plus grande part provient essentiellement d'une mauvaise utilisation des lessives, détachants, ... On note aussi des taches où le lavage en est seulement le révélateur, comme pour les taches de tanin (ex. : fleur, parfum), les produits déodorants et les accidents avec les produits ménagers, comme, par exemple, ceux utilisés dans les sanitaires.

Dans les blanchisseries industrielles ou hospitalières, il s'agit aussi de lavage, mais à l'aide de produits plus agressifs et dans des conditions plus rudes pour le linge. L'une des origines des taches est aussi liée à l'utilisation de l'article : taches de médicaments pour le linge hospitalier, taches de graisse non éliminées sur les vêtements de travail des usines agroalimentaires, par exemple.

Cependant, la blanchisserie n'est pas totalement neutre dans l'apparition des taches : taches de produits lessiviels, retour d'eau de blanchiment sur les articles de couleur traités en tunnel de lavage, taches de graisse provenant des machines, ...

Attention : le jaunissement des vêtements blancs au lavage est un phénomène qui est à nouveau constaté et ce, après le séchage. Certains apprêts présents sur les vêtements destinés à limiter le retrait et à améliorer le défroissage, réagissent et jaunissent sous l'action de l'eau de Javel utilisée pour le blanchiment.

La perte de couleur des textiles, autre point critique, est surtout un problème touchant les consommateurs et est la conséquence, comme pour beaucoup de taches, d'une mauvaise utilisation des lessives et détachants.

Taches		31,5%
dont	<ul style="list-style-type: none"> • Diverses • Lessives 	29,2% 2,2 %
Tenue des coloris		24,8 %
dont	<ul style="list-style-type: none"> • Affaiblissement • Modification et grisage • Dégorgement 	20,2 % 2,2 % 2,2 %
Dégradations		11,2 %
dont	<ul style="list-style-type: none"> • Chimiques • Mécaniques 	6,7 % 4,5 %
Modification d'aspect		10,1 %
dont	<ul style="list-style-type: none"> • Usure 	3,4 %
Modification de dimension		3,4 %



■ AMEUBLEMENT - TAPIS

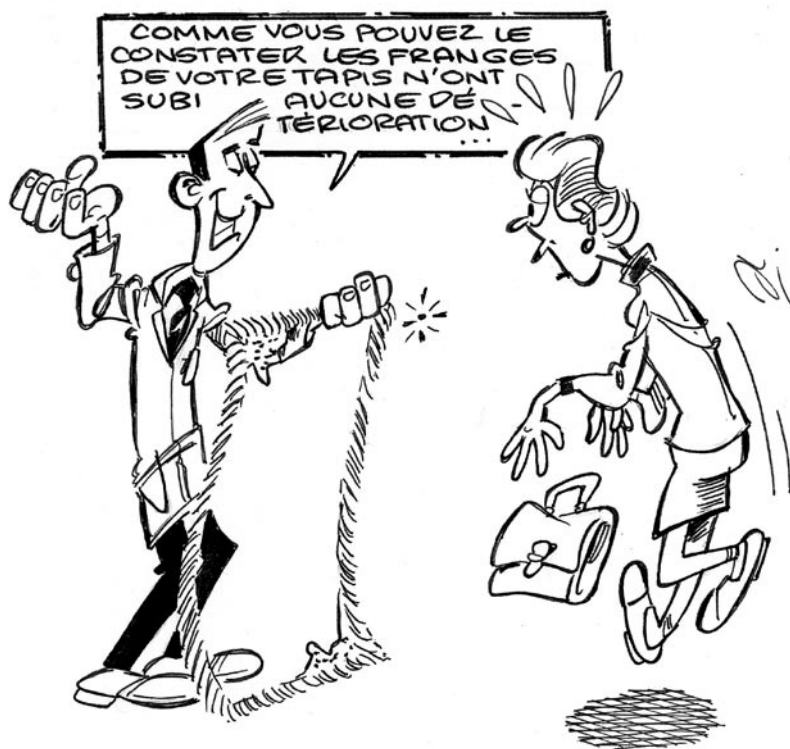
Cette catégorie est très variée. Sur l'année 2008, elle se répartie de la manière suivante : la moitié pour les rideaux et voilage, 1/4 pour les couettes et dessus de lit et 1/4 de tapis et moquettes. Comme nous pouvons le constater, les 3/4 sont traités en machine à laver de grande capacité ou en nettoyage à sec, le reste par des méthodes « in-situ » : brossage, shampooinage, injection-extraction, ...

L'année 2008 est marquée par l'augmentation des dégradations de ce type d'article, dont 17 % d'accidents dus à la lumière. La lumière, même si elle est nécessaire, n'a pas toujours une action bénéfique. Sous l'action des Ultra-violetts (UV), certaines fibres sont agressées et perdent de leur résistance mécanique. Avant entretien, parfois, aucune déchirure ou trou n'est constaté, mais sous l'action mécanique du nettoyage, les fibres affaiblies se rompent.

Ce type de dégradation s'accompagne également d'une décoloration des zones exposées à la lumière (soleil, lune). De par leur utilisation, les couleurs des articles d'ameublement doivent avoir une bonne résistance à la lumière.

Les modifications de dimension ont, elles aussi, augmenté considérablement. Les fibres cellulosiques comme le coton et la viscose sont à l'origine de quelques problèmes de retrait, la raison pouvant être une mauvaise stabilisation du tissu ou un entretien trop dur.

Quelle qu'en soit la cause, elles ne sont pas acceptables pour le consommateur qui ne peut plus utiliser ses rideaux pour des raisons d'esthétisme (trop courts), ou la housse de la banquette, devenue impossible à réinstaller.



Dégradations		29,5 %
<i>dont</i>	• Dues à la lumière	17,0 %
	• Mécaniques	8,0 %
Modification de dimension		22,7 %
<i>dont</i>	• Retrait des fibres cellulosiques	9,1 %
	• Déformation	5,7 %
Modification d'aspect		21,6 %
<i>dont</i>	• Miroitement du velours	3,4 %
Tenue des coloris		17 %
<i>dont</i>	• Affaiblissement de coloris	8,0 %
	• Dégorgement de colorant	6,8 %
	• Action de la lumière	2,3 %
Modification de dimension		9,1 %

■ CUIRS

Cette catégorie est très particulière car seuls un professionnel est à même de réaliser son entretien.

Pour diverses raisons, le pressing courant ne peut l'effectuer dans son atelier. Il est alors obligé de faire appel à un spécialiste équipé pour le nettoyage et la finition des cuirs et peaux. Sur le territoire français, ces compétences ne sont plus très répandues : moins d'une dizaine.

L'entretien d'un cuir étant coûteux, le consommateur en limitera donc au maximum l'entretien. Lorsqu'un cuir arrive chez le spécialiste, il a souvent «vécu» : taches, agressions mécaniques, déformations aux coudes, ... Le propriétaire espère retrouver son article comme neuf, alors que, même si le professionnel est un orfèvre, il ne pourra produire de miracle.

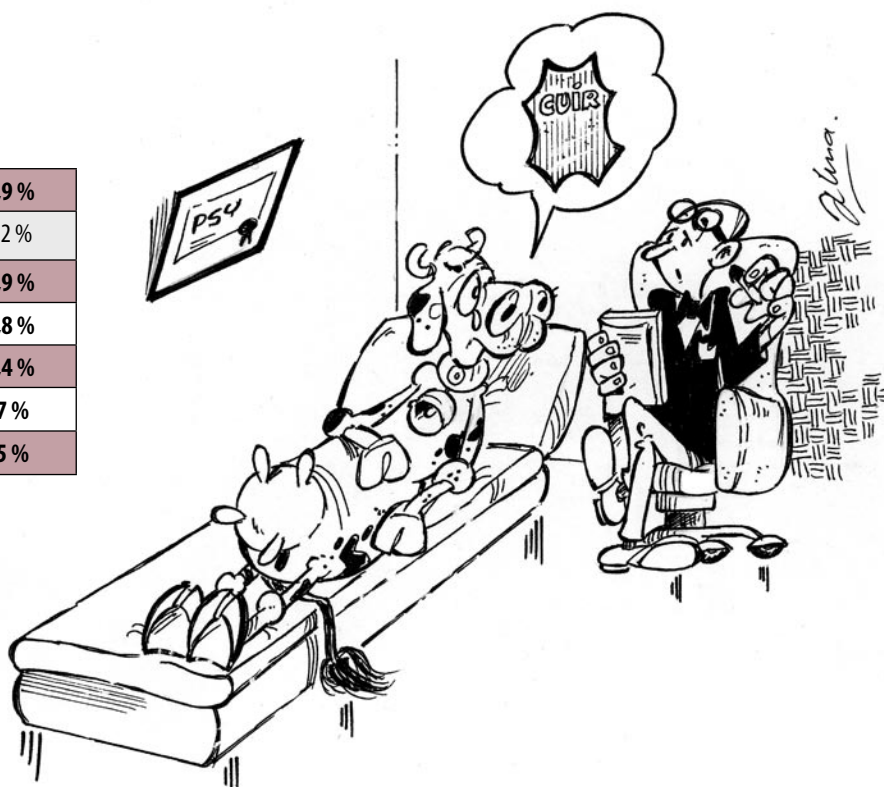
Lors de la réception, le pressing doit prendre le temps de contrôler l'article avec le client et l'informer des risques.

Dans le cas du cuir, la réception est encore plus importante. La négliger présente le risque de devoir, à la livraison, se justifier avec moult explications auprès d'un client mécontent.

Lorsque le client dépose son vêtement, quelques informations, sans pour autant le «submerger», sur la fabrication et la finition du cuir peuvent permettre de lui faire comprendre la complexité de l'entretien et le résultat qu'il peut effectivement en attendre.

On peut noter que la responsabilité des réclamations justifiées est imputable, en partie, au fabricant. Pour des raisons économiques, l'utilisation de cuir de qualité moyenne, à moindre coût, engendre ou révèle parfois des défauts après entretien : retrait excessif, perte de tenue, trace de parasites, ...

Tenue des coloris	40,9 %
<i>dont</i>	• Problème de recoloration 10,2 %
Modifications d'aspect	40,9 %
Retraits	14,8 %
Perte de tenue	11,4 %
Taches	5,7 %
Défauts de peaux	4,5 %



■ ÉTIQUETAGE

Sur les articles analysés en 2008, les étiquettes de composition et d'entretien étaient moins présentes que les années précédentes. Où sont-elles passées ?

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

- Ameublement 15 %
- Blanchisserie/lavage 68 %
- Cuir 61 %
- Nettoyage à sec 70 %

Au moment de la vente, l'étiquette de composition est la seule obligatoire en France. En ce qui concerne l'étiquette d'entretien, elle n'est pas obligatoire dans notre pays mais l'est dans certains autres. Quoi qu'il en soit, lorsque les étiquettes sont présentes, on peut espérer qu'elles soient justes ! En 2008, sur les articles reçus en provenance des pressings, environ un article sur 15 présentait des indications de composition erronées.

Actuellement, sur l'étiquette de composition des articles vendus en Europe, seulement 47 noms génériques de fibres sont répertoriés. Les noms de marques ne peuvent pas se substituer à un nom générique.

Étiquette	Présente	Erronée
Composition	60,7 %	5,4 %
Entretien	59,8 %	30,0 %
COFREET	54 %	32,8 %

Au niveau de l'entretien, près d'une étiquette sur trois n'est pas correcte et est susceptible d'engendrer des dégradations sur l'article, soit en raison de mauvaises informations ou, plus simplement, d'un manque d'indications.

En cas d'indications liées à l'entretien, les symboles d'entretien COFREET sont majoritaires (90 %). L'un des avantages de cette symbolisation est une compréhension quel que soit le langage. Ces symboles évoluent en fonction des techniques d'entretien et de la réglementation du pays.

Les dernières évolutions, ou celles en cours de discussion, sont l'intégration du séchage naturel, plus de précisions sur le séchage en sèche-linge, le nettoyage à l'eau ou les différents modes de blanchiment.

Attention, comme toujours, ces statistiques résultent des analyses effectuées en 2008 sur des articles dégradés reçus au CTTN. Heureusement, ils ne correspondent qu'à une infime partie des articles entretenus, sans accident, pour la majorité d'entre eux !



Institut de Recherche sur l'Entretien et le Nettoyage

Avenue Guy de Collongue - B.P. 41 - 69131 ECULLY Cedex, France
Tél. 04 78 33 08 61 - Fax 04 78 43 34 12 - E.mail : secretariat@cttn-iren.fr
Site internet : www.cttn-iren.fr