

VÊTEMENTS ET ARTICLES TEXTILES ANALYSÉS EN 2009 AU CTTN-IREN

Le CTTN reçoit des articles textiles dont le comportement à l'entretien n'a pas donné satisfaction (dommages divers, salissures ou taches persistantes). Suite à une insatisfaction ou plus particulièrement à une dégradation constatée après entretien, l'article est l'objet d'un litige entre le client, possesseur de l'article, et le professionnel.

Il s'agit alors de déterminer la cause de cette insatisfaction, laquelle peut d'ailleurs très bien être liée à l'usage ou à la confection, par exemple.

En 2009, notre laboratoire a reçu 507 articles pour analyse de défauts. Une forte baisse du nombre d'analyses est constatée par rapport à l'année 2008 : chute de 22 %. Le contexte économique de l'année 2009 en est, sans doute, l'une des raisons, les autres relevant certainement, de manière structurelle, du principal secteur demandeur de ce type d'étude, confronté à des habitudes vestimentaires qui évoluent ainsi qu'à un marché du vêtement qui offre de nombreux articles à des tarifs très attractifs.

La baisse du nombre d'articles est plus importante dans les secteurs du nettoyage à sec et du lavage.

Les analyses d'articles traités en nettoyage à sec restent cependant toujours la majorité des cas recensés (60 %). Mais il est vrai que le consommateur peut facilement réduire ses dépenses en limitant sa fréquentation des pressings au strict nécessaire.

Un autre élément intervient, à savoir le coût des articles, souvent inférieur au tarif pratiqué pour une analyse, surtout pour les articles lavables.



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

En proportion, l'origine des envois est sensiblement identique chaque année. La baisse des analyses réalisées est répartie sur l'ensemble des catégories. Cependant, en 2009 comme ces dernières années, les compagnies d'assurances ont tendance à nous solliciter plus fréquemment.

Les professionnels de l'entretien, qui sollicitent le plus notre laboratoire, se répartissent deux grandes catégories : les blanchisseries et les pressings. Les articles expédiés par les pressings ont chuté de près de 30 % !

La filière textile reste toujours en recul : seulement trois articles pour l'année dernière. Ce nombre est loin d'être représentatif de la part de responsabilités qui lui incombe. Mais il est vrai que de nombreuses marques gèrent leurs

litiges directement avec leurs clients. Une autre explication concerne les boutiques de prêt-à-porter, qui ne transmettent que faiblement les cas de litige qui se présentent à la marque concernée.

En outre, lorsqu'une personne fait appel à nos compétences, elle a tendance à se considérer généralement comme non responsable du dommage, ou estime que la réclamation n'est pas justifiée. En effet, dans l'esprit du demandeur, il s'agit souvent de trouver un remède à un conflit entre son client et une tierce partie (professionnel, distributeur, ...).

Qui sollicitent le Centre ?	Nombre d'articles	Proportion	Origines
Professionnels	341	67,3	<i>Pressings, blanchisseurs, sous-traitants cuir, tapis, ameublements.</i>
Assurances	101	19,9	
Consommateurs	35	6,9	
Fabricants	20	3,9	<i>Fabricants et distributeurs de matériels et de produits d'entretien des textiles.</i>
Divers	7	1,4	<i>Experts, tribunaux.</i>
Filière textile	3	0,6	<i>Industriels du textile, confectionneurs, ennoblisseurs, détaillants textiles.</i>

■ RESPONSABILITÉ TECHNIQUE

Le classement ne change pas d'une année sur l'autre, le mauvais élève est toujours la filière textile. De nombreuses études mettent en cause la qualité de l'article : tissu, impression, enduction, confection, ... Dans le cas d'un nettoyage à sec, les problèmes liés à qualité des textiles représentent près de deux articles sur cinq !

Les dégradations d'articles liées à l'utilisation représentent environ un article sur quatre. Le traitement d'entretien est un bon révélateur des agressions et usures liées au porter. La proportion augmente fortement pour les articles d'ameublement (canapé, tapis, par exemple) : la moitié des dégâts constatés met en cause le consommateur.

Part des responsabilités

Filière textile	33,8 %	Industrie textile, confection, étiquetage erroné
Usagers	23,0 %	Porter, utilisation, action de la lumière
Indéterminée	14,9 %	Cause connue mais responsable de l'accident non déterminé
Divers	13,8 %	Pressings, blanchisserie, sous-traitant
Professionnels	13,4 %	
Non déterminée	1,1 %	Cause et responsabilité non déterminées

RESPONSABILITÉ TECHNIQUE (SUITE)

Après analyse, la cause de l'accident est identifiée dans la majorité des cas : pour près de 99 %. Cependant, il est souvent plus difficile de déterminer la responsabilité. Et le linge entretenu par lavage, ménager ou industriel, est celui où la responsabilité technique est la plus délicate à définir.

Pour les articles en cuir entretenus généralement par un spécialiste, la responsabilité du professionnel est très faible. Dans une très forte proportion, la qualité du cuir est mise en cause.

■ MATÉRIAUX - FOURNITURES

Sans grande surprise, les accidents de coloris (teinture et impression) constituent la première cause de réclamation, suivis par les articles composés de fibres cellulosiques.

Les accessoires (6,5 % en moyenne) sont rattachés à environ un accident sur dix dans le cas d'un entretien en nettoyage à sec.

Proportion des accidents en fonctions des matières

Impressions et teintures	22,9 %
Fibres cellulosiques	16,2 %
Fibres artificielles et synthétiques	9,0 %
Laine	8,1 %
Tissus avec une enduction	7,4 %
Accessoires	6,5 %
Soie	5,4 %
Tissus thermocollés	1,7 %

■ TRAITEMENTS

Le traitement n'est pas toujours la cause de l'accident, la dégradation pouvant être révélée au cours de l'opération d'entretien, mais trouvant une autre origine.

Hormis le nettoyage à sec et le lavage, il est intéressant de constater que les traitements professionnels de prétraitement ou détachage ont parfois une action négative sur l'article.

On peut aussi noter une arrivée de quelques articles traités en nettoyage à l'eau. Il s'agit d'articles pour lesquels le nettoyage à l'eau a été le mode d'entretien, sans être forcément la cause du litige.

Traitement impliqué dans les cas suivants

Nettoyage à sec	58,2 %
Lavage	22,5 %
Détachage et prédétachage	6,1 %
Nettoyage à l'eau	2,4 %

■ VÊTEMENTS TEXTILES NETTOYÉS À SEC

Depuis quelques années, la première place se dispute entre les problèmes d'aspect et les problèmes de coloris.

Pour l'année 2009, les réclamations d'aspect ont été les plus nombreuses. Les enductions sont présentes dans les modifications d'aspect en raison de deux phénomènes : les décollements et le durcissement des enductions en PVC (Polychlorure de Vinyle).

Le décollement ne concerne pas seulement les enductions, mais aussi les triplures et les tissus contrecollés.

La fibrillation concerne bien sûr les articles en soie, mais aussi les articles en coton et viscose.

Les couleurs sont encore une source de conflit (et là, les goûts n'en sont pas la cause !). Les décolorations et affaiblissements mettent la fabrication à l'index.

L'utilisation de produits tels que les prébrossants, les pré-détachants ou détachants sont à utiliser avec précaution : certains supports textiles comme les coloris réagissent très mal à certains de ces produits. Ils sont d'ailleurs responsa-

bles de près de 10 % des accidents observés en pressing : affaiblissement de teinte et décoloration.

Une différence notable a été la progression très importante des dégradations de type mécanique : usure, trou, déchirure ... Quelles en sont les raisons ? Les articles sont-ils renouvelés moins souvent et sont-ils utilisés jusqu'à leur fin ? La qualité des textiles est-elle moins bonne ? Ces hypothèses sont plausibles, peut-être à compléter par d'autres. Mais ce constat reste une affaire à suivre.

Dans un pressing, la réception est primordiale car elle permet de contrôler l'article avant entretien et de conditionner la suite des opérations. Grâce à cette étape, le procédé d'entretien dans son ensemble est adapté au mieux à l'article, en fonction de sa fragilité, de son degré d'usure, de la présence de taches, ...



Défauts rencontrés

Modification d'aspect		38,1 %
<i>dont</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Décollement • Fibrillation • Durcissement PVC • Usure 	<ul style="list-style-type: none"> 6,9 % 5,9 % 4,3 % 3,0 %
Tenue des coloris		31,3 %
<i>dont</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Affaiblissement • Décoloration • Colorant pigmentaire • Action de la lumière 	<ul style="list-style-type: none"> 10,9 % 8,6 % 3,6 % 2,0 %
Dégradations		24,0 %
<i>dont</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mécaniques • Chimiques 	<ul style="list-style-type: none"> 18,4 % 2,3 %
Taches		10,2 %
Modification de dimensions		8,2 %

■ BLANCHISSERIE - LAVAGE

Les problèmes liés au coloris ont repris, en 2009, leur première place au détriment des taches. Que faut-il en penser ? L'affaiblissement de la couleur représente la part la plus importante des dégâts constatés sur ce sujet. S'il se produit après seulement quelques entretiens, c'est que la qualité de teinture et d'impression est trop faible, ou que le lavage a été trop agressif.

Chez soi, il est important de ne pas surdoser les produits de lavage (lessive et additif) et de charger normalement la machine. Sinon, peuvent apparaître une décoloration du linge et/ou des taches liées à la mauvaise dissolution des produits.

Comme pour le nettoyage à sec, les dégradations ont fortement progressé. Mais a contrario, dans le cas du lavage, il s'agit de dégradations chimiques et non pas mécaniques. La dégradation chimique concerne plus l'entretien en blanchisserie que le lavage ménager. Les raisons de ces dégradations sont nombreuses, mais il s'agit toujours d'un

contact avec un produit chimique trop agressif pour le textile.

Depuis quelques années, à juste titre, les consommations d'eau au lavage ont diminué. Ceci provient d'une meilleure maîtrise des niveaux de bain, de chargements optimisés, d'une limitation du nombre de rinçages, et surtout du recyclage de l'eau. Lorsque le process est parfaitement maîtrisé, tout va pour le mieux, mais gare au grain de sable ... Autre point : le propriétaire du linge limite au maximum son renouvellement pour des raisons économiques. Nous constatons alors des articles usés qui sont, en réalité, arrivés au terme de leur vie.

En 2009, quelques blanchisseries nous ont demandé de contrôler leur linge après entretien, suite à des réclamations client. Dans certains cas, il s'est avéré que le linge avait subi une mauvaise neutralisation (pH acide ou basique). La limitation de la consommation d'eau et sa maîtrise ne sont probablement pas étrangères à ce phénomène.

Défauts rencontrés

Problèmes de coloris		36,5%
<i>dont</i>	• Affaiblissement	23,1 %
	• Modification et grisage	7,7 %
	• Dégorgement	3,8 %
Taches		24,8 %
<i>dont</i>	• Diverses	23,1 %
	• Lessives	3,8 %
	• Tannins	3,8 %
	• Rouille	1,9 %
Dégradations		23,1 %
<i>dont</i>	• Chimiques	17,3 %
	• Mécaniques	3,8 %
Problèmes de rinçage		11,5 %
Modification d'aspect		5,8 %
Modification de dimension		3,4 %



■ CUIRS

Les accidents sur les vêtements en peausserie se caractérisent par une grande constance d'une année sur l'autre. Il s'agit essentiellement d'incompréhension du consommateur face aux possibilités du nettoyeur.

Le grand problème des cuirs se situe à la réception. Le client doit être averti de ce qui peut se produire sur son article, alors qu'il s'attend généralement à une remise à neuf parfaite.

Les litiges liés aux coloris de l'article sont les cas typiques d'une réception équivoque. Pour un nettoyeur, il est très difficile de redonner l'aspect neuf de l'article, même avec une finition soignée, d'autant plus qu'il ne possède plus après entretien, la couleur de référence.

Le nettoyeur, pour se rapprocher au mieux de la couleur d'origine, utilise généralement les parties textiles comme référence.

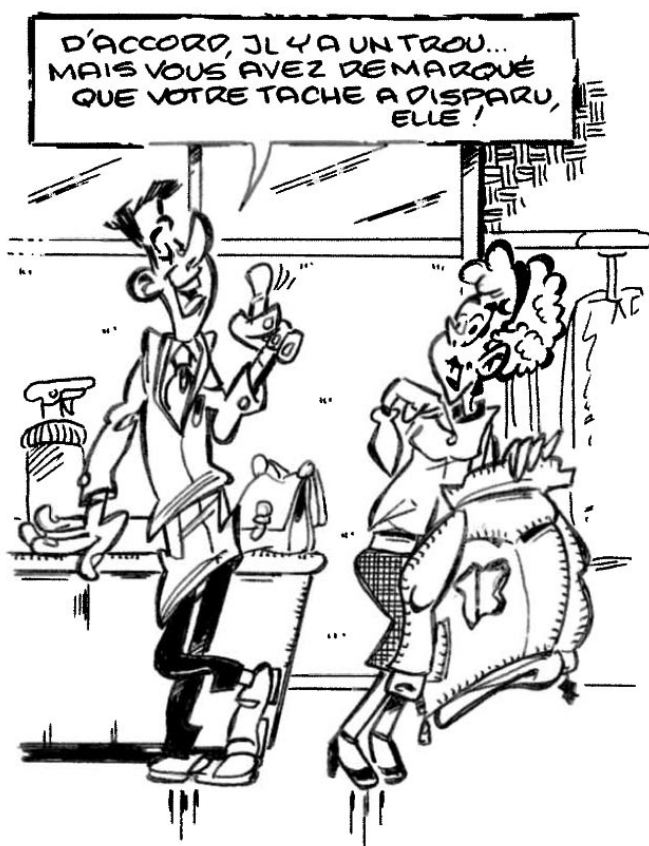
Il est bon de rappeler que le cuir est un matériau naturel, provenant de la peau d'un animal. La qualité de la peau n'est pas la même sur toutes les parties de l'animal. Dans la

peau, on trouve des parties plus ou moins nobles. Le nettoyage d'un article en cuir peut révéler ces défauts : taches dues à des parasites ayant existé sur l'animal, à des griffures produites sur l'animal à des cuirs creux, ...

Lors de la mise en œuvre du cuir, de nombreuses opérations sont effectuées. L'une d'entre elles est celle de l'étrépage (cadrage) de la peau pour la rendre plane et donc utilisable par la suite en confection. Si cette opération est mal réalisée, il peut se produire une perte de tenue, voire un retrait, lors du nettoyage de l'article en cuir.

Hormis les problèmes de réception, ou l'espoir du client de retrouver son article comme neuf, nous sommes amenés à préciser que beaucoup de litiges entre le nettoyeur et le consommateur proviennent, en effet, de la mauvaise qualité de certains cuirs.

Lorsque le cuir est utilisé en tant qu'empiecement sur un article textile, le même constat peut également être effectué.



Défauts constatés

Modifications d'aspect	55,4 %
Problème de coloris	54,0 %
<i>dont</i> • Problème de recoloration	13,5 %
Retraits	28,4 %
Défauts de peaux	12,2 %
Perte de tenue	8,1 %
Taches	6,8 %

■ AMEUBLEMENT - TAPIS

Toutes les catégories ont progressé. Sur un article, souvent, plusieurs dégradations sont constatées.

Les dégradations dues à la lumière ont été extrêmement nombreuses en 2009. Sur l'ameublement, la lumière est un facteur important d'accident, puisqu'avec les décolorations, la lumière est responsable de 28 % des litiges confiés ! Un examen attentif lors de la réception devrait permettre d'attirer l'attention du client et d'éviter ce type de conflits. Trois types d'accidents se situent dans les mêmes proportions : les dégradations de coloris, les modifications d'aspect et de dimensions. Environ un article sur cinq est touché au moins par l'un de ces dommages.

En ce qui concerne le coloris, hormis l'impact de la lumière, il s'agit souvent d'une mauvaise stabilité des teintures : affaiblissement et dégorgeement.

Des problèmes de décollements ont été mis en évidence, comme par exemple le décollement des enductions des rideaux occultant.

Le retrait des fibres cellulosiques et le feutrage de la laine restent un constat qui va croissant. Que ce soit pour un rideau ou pour une couverture, le retrait est préjudiciable. De par leur utilisation, les critères d'acceptabilité sont plus stricts pour les articles d'ameublement. Lorsque cela est possible, le nettoyage à sec est recommandé, car ce phénomène de retrait est souvent minimisé, grâce à ce procédé. Si pour des raisons matérielles, de taches ou de risque d'accident au nettoyage à sec, un lavage (ou nettoyage à l'eau) peut être retenu, il est alors important de bien utiliser les produits d'entretien adaptés, neutres, et de limiter au maximum l'action mécanique.

Les taches ressortent davantage sur les tapis. Ces derniers sont en effet nettoyés de façon très irrégulière. L'entretien est souvent révélateur de taches anciennes, qui apparaissent par oxydation (brunissement des taches) ou par l'élimination des salissures.

Défauts constatés

Dégradations		37,7 %
<i>dont</i>	• Dues à la lumière	20,8 %
	• Mécaniques	9,1 %
Problèmes de coloris		23,4 %
<i>dont</i>	• Affaiblissement de coloris	9,1 %
	<i>dont impressions pigmentaires</i>	1,3 %
	• Action de la lumière	7,8 %
	• Modification de coloris	5,5 %
	• Dégorgeement de colorant	5,2 %
Modification d'aspect		23,4 %
<i>dont</i>	• Décollement	5,2 %
Modification de dimension		23,4 %
<i>dont</i>	• Retrait des fibres cellulosiques	13,0 %
	• Feutrage	5,2 %
Taches		20,8 %
<i>dont</i>	• Tanins	6,5 %



■ ÉTIQUETAGE

Les statistiques présentées concernent un nombre relativement réduit d'articles dégradés à l'entretien. Elles ne sont pas nécessairement généralisables, même si, indéniablement, elles nous enseignent sur de nombreux points.

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

- Ameublement 23 %
- Blanchisserie/lavage 88 %
- Cuir 77 %
- Nettoyage à sec 84 %

L'étiquette de composition est bien apposée sur les articles en général, à l'exception de l'ameublement où elle fait cruellement défaut. Dans ce cas, une plus grande attention doit être apportée pour ne pas commettre de faute, d'autant plus qu'il s'agit d'articles généralement coûteux. Au nettoyage à sec, un mauvais étiquetage de composition a entraîné un défaut pour une étude sur quinze.

Il est toujours souhaitable de rechercher les deux étiquettes (entretien et composition). Cela permet de détecter parfois des anomalies et d'éviter ainsi un entretien autorisé, mais en réalité non adapté à un type de fibre.

Parmi les étiquettes d'entretien présentes sur les articles analysés, une étiquette d'entretien sur trois est fautive. Mais, concernant ces mauvais étiquetages, pour la majorité des articles étudiés, la dégradation n'est pas due à l'entretien. Par contre, plus de 10 % des étiquettes d'entretien dont on n'a pas tenu compte alors qu'elles sont justes, conduisent à mettre en cause l'entretien choisi, et donc la personne qui l'a réalisé !

Si un défaut apparaît sur un article après la réalisation d'un entretien non autorisé, il est toujours difficile de prouver son innocence.

Attention, tous les résultats présentés font suite à la réception d'articles dégradés, toute extrapolation serait abusive. Il s'agit d'une vision issue du «miroir déformant» des litiges reçus dans notre laboratoire. Heureusement pour les consommateurs : de nombreux articles ne posent aucun problème à l'entretien.

Bilan des erreurs d'étiquetage :

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



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