

# VÊTEMENTS ET ARTICLES TEXTILES ANALYSÉS EN 2010 AU CTTN-IREN

Lorsqu'un vêtement ou un autre article, textile ou de cuir est jugé dégradé après l'entretien, le CTTN, au sein du laboratoire litige, peut rechercher la cause du défaut constaté.

502 articles ont été reçus au cours de l'année 2010, ce nombre est, à quelques unités près, identique à celui de 2009. L'explication souhaitée de tous serait une diminution des problèmes d'entretien, mais la réalité est sûrement toute autre.

L'analyse d'un article est réalisée lorsqu'un conflit apparaît entre le porteur et le nettoyeur ou le fabricant et que les solutions proposées par l'une ou l'autre des parties ne font pas l'unanimité.

Avant de lancer cette analyse, le coût de l'article est pris en compte. Celui-ci influe sur la décision de procéder à l'examen ou non. Or, au fil des années, nous constatons une proportion importante d'articles onéreux.

Ensuite, pour de nombreux cas d'articles endommagés, les relations entre les différentes parties sont de plus en plus délicates ; l'analyse devient alors le dernier recours à leurs yeux avant d'envisager l'action judiciaire.



*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](mailto:secretariat@cttn-iren.fr)  
Site internet : [www.cttn-iren.fr](http://www.cttn-iren.fr)

## ■ ORIGINE DES ENVOIS

D'une année à l'autre, la répartition des envois reste assez constante.

Comme cela a été lors du bilan précédent, les demandes d'analyses par les assurances se maintiennent. En raison du prix de l'analyse, que ce soit le consommateur ou le professionnel du nettoyage, l'aide des assurances est demandée pour la gestion et le règlement du litige.

Si le nombre d'étude expédiées par les professionnels du nettoyage est rigoureusement le même que celui de l'année antérieure, un examen détaillé des données fait apparaître une évolution. La catégorie des Professionnels regroupe en fait deux secteurs distincts : la blanchisserie et les pressings.

Les pressings qui entretiennent les articles par nettoyage à sec et/ou par nettoyage à l'eau, nous ont adressés légèrement moins

d'articles en 2010 par rapport à 2009. Est-ce la conséquence de la crise ou d'un entretien de plus en plus fréquemment assuré par le consommateur ? Difficile de répondre à ces questions.

Pour la blanchisserie, elle sollicite souvent notre aide pour obtenir une vision externe lorsqu'un problème se présente de manière récurrente et qu'aucune solution n'a été trouvée.

Enfin, arrive la filière textile qui nous sollicite peu. Mais il faut savoir que les sociétés du domaine textile possèdent leur propre service qualité. Celui-ci gère directement les réclamations émises par la clientèle. Cependant sa part de responsabilité n'est pas mineure d'après les quelques centaines d'articles analysés qui le montrent.

Qui sollicitent le Centre ?	Nombre d'articles	Proportion %	Origines
Professionnels	341	67,9	<i>Pressings, blanchisseurs, sous-traitants cuir, tapis, ameublements.</i>
Assurances	101	20,1	
Consommateurs	35	7,0	
Fabricants	19	3,8	<i>Fabricants et distributeurs de matériels et de produits d'entretien des textiles.</i>
Filière textile	4	0,6	<i>Industriels du textile, confectionneurs, ennoblisseurs, détaillants textiles.</i>
Divers	2	0,4	<i>Experts, tribunaux.</i>

## ■ RESPONSABILITÉ TECHNIQUE

La responsabilité technique des défauts constatés sur les articles est répartie de manière similaire aux années précédentes.

La fabrication et la confection sont responsables de nombreux incidents révélés à l'entretien : invariablement le résultat est de 1 article sur 3 en moyenne. En fonction du type d'articles, des différences sont visibles : pour les textiles nettoyés

à sec et les articles en cuir, la fabrication est responsable pour 40 % des défauts ! En revanche, concernant les articles lavés, la responsabilité est d'environ un article sur 10.

Lors de l'utilisation des articles, les consommateurs sont parfois négligents : taches, accrocs, ... Ces défauts lui sont imputables et représentent plus d'un défaut sur quatre. De

### Part des responsabilités

Filière textile	32,0 %	Industrie textile, confection, étiquetage erroné
Usagers	27,7 %	Porter, utilisation, action de la lumière
Indéterminée	25,5 %	Cause connue mais responsable de l'accident non déterminé
Professionnels	14,6 %	Pressing, blanchisserie, sous-traitant
Non déterminée	0,2 %	Cause et responsabilité non déterminées

## RESPONSABILITÉ TECHNIQUE (SUITE)

même, lorsque les fabricants de lessives, de détachants, ... nous demandent des analyses de linge dégradé, quasiment toutes les analyses révèlent une mauvaise utilisation des produits par le consommateur.

La proportion des analyses dont la cause du défaut est déterminée et où il nous est impossible de statuer sur la responsabilité technique, est importante : catégorie «In-

déterminée». La raison de cette grande proportion vient du fait qu'il nous est impossible de situer l'accident dans le temps. Dans certains cas, la détermination de l'instant précis reste impossible : par exemple, une auréole a-t-elle été générée par le porteur ou juste avant le nettoyage, par le professionnel ? Les responsabilités pour la catégorie Indéterminée sont à répartir majoritairement entre les professionnels de l'entretien et les usagers.

## ■ MATÉRIAUX - FOURNITURES

Les teintures et impressions, c'est-à-dire les coloris font l'objet de nombreuses réclamations quelle que soit la composition de l'article : cuirs ou fibres textiles.

Malgré l'utilisation de plus en plus fréquente de fibres artificielles et synthétiques, le classement des accidents par fibre reste inchangé.

Les dégradations constatées sur les articles analysés sont fonctions des matériaux, mais aussi de l'entretien réalisé. Le cas des accidents sur les enductions est, par exemple, davantage associé au nettoyage à sec qu'à un entretien à l'eau : lavage ménager, lavage industriel et nettoyage à l'eau. A l'inverse, le problème de retrait sur fibres cellulose (coton, lin, viscose, ...) est un problème nettement moins constaté au nettoyage à sec que lors d'un entretien basé sur l'emploi de l'eau.

### *Proportion des accidents en fonctions des matières*

Impressions et teintures	26,4 %
Fibres cellulosiques	16,8 %
Fibres artificielles et synthétiques	9,1 %
Laine	9,1 %
Accessoires	7,9 %
Tissus avec une enduction	5,5 %
Soie	5,1 %
Tissus thermocollés	4,1 %

## ■ TRAITEMENTS

Parmi toutes les analyses effectuées, les articles ont été triés en fonction des traitements subis. Le nettoyage à sec est le traitement le plus souvent rencontré, ce qui est logique puisque les pressings sont ceux qui nous fournissent le plus d'articles directement ou indirectement (assurances). Ceci ne signifie pas que le nettoyage à sec est systématiquement responsable des défauts mais, comme pour de nombreux modes d'entretien, le nettoyage en est le révélateur.

Le prédétachage, le détachage et la finition ne sont pas des actions anodines ; elles doivent être effectuées avec grand soin car elles révèlent ou provoquent près de 6 % des défauts analysés.

Nettoyage à sec	50,8 %
Lavage	31,9 %
Détachage et prédétachage	3,2 %
Nettoyage à l'eau	2,8 %
Finition	2,6 %

## ■ VÊTEMENTS TEXTILES NETTOYÉS À SEC

Après un nettoyage à sec, près d'une réclamation sur deux concerne l'aspect. Bien-sûr, certains consommateurs sont très exigeants et le moindre faux-pli suscite un mécontentement. De nombreuses réclamations peuvent heureusement être solutionnées rapidement dans le pressing, comme par exemple une retouche au fer, un nouvel entretien, un geste commercial, ...

Dans le service d'analyse de litiges, seuls arrivent les articles pour lesquels aucune solution immédiate n'a pu être trouvée. Le problème posé par la notion d'aspect réside notamment dans le fait qu'une fois l'article nettoyé, il est très rare de trouver un second article identique pour juger de la véracité de la réclamation.

Le porter et l'âge du vêtement sont souvent la cause de défauts et ces derniers, peu ou pas visibles initialement, sont révélés lors du nettoyage. Dans ce cas, il y a une incompréhension du client lors de la restitution de l'article, car avant la dépose au pressing, l'article fourni était peut-être sale, mais sans défaut !

Les enductions, par exemple sur les cols de blousons, sont agressées lors du porter par la sueur, par les frottements répétés contre le cou ou par la lumière dans une voiture ou derrière une vitrine de magasin. Au fil du temps, l'enduction n'a plus la même tenue et peut alors se décoller totalement ou partiellement (cloques) au nettoyage à sec. Pour rappel, le nettoyage à sec combine l'action chimique, l'action mécanique sans oublier la chaleur qui intervient lors de la phase de séchage.

En 2010, une augmentation significative des accidents de dégorgeement est constatée : un défaut sur six. La première explication qui nous vient à l'esprit est la mauvaise qualité des teintures. Il est vrai que dans de nombreux cas, des tests au niveau du laboratoire mettent en évidence leurs faiblesses. La teinture est chose complexe et demande une bonne préparation du textile au préalable. Après l'opération de teinture ou impression, des lavages sont parfois nécessaires pour éliminer les colorants non fixés et éviter ainsi ce type d'inconvénient. Avant la mise sur le marché des textiles, chez les fabricants, des contrôles simples peuvent être réalisés pour limiter des litiges coûteux.

### Défauts rencontrés

<b>Modification d'aspect</b>	<b>49,1 %</b>
dont	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décollement 12,0 %</li> <li>• Fibrillation 4,9 %</li> <li>• Usure 3,2 %</li> <li>• Durcissement PVC 2,5 %</li> </ul>
<b>Tenue des coloris</b>	<b>46,3 %</b>
dont	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dégorgeement 17,7 %</li> <li>• Affaiblissement 9,9 %</li> <li>• Action de la lumière 4,9 %</li> <li>• Colorant pigmentaire 1,4 %</li> </ul>
<b>Dégradations</b>	<b>26,5 %</b>
dont	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mécaniques 17,3 %</li> <li>• Chimiques 4,2 %</li> <li>• Thermiques 2,1 %</li> </ul>
<b>Modification de dimensions</b>	<b>8,1 %</b>
<b>Taches</b>	<b>7,1 %</b>



## ■ BLANCHISSERIE - LAVAGE

Les premières causes de réclamations en 2010 sur les articles lavés sont les dégradations, à la différence des dernières années, et plus particulièrement les dégradations du type mécanique. Pour ce type d'accident, il est rare que l'entretien, à proprement parler, soit en cause. Au pire, il peut en être le révélateur. Les dégradations mécaniques sont davantage dues à des accidents de parcours : le porter et le transport du linge (circuit du linge dans la blanchisserie et livraison).

Les taches sont toujours très présentes dans les demandes d'analyses, mais il faut distinguer deux provenances : le consommateur et le lavage ménager d'une part et l'entretien en blanchisserie d'autre part.

Dans le cas du consommateur, l'analyse des taches est souvent plus simple car leurs origines sont mieux cernées. Les taches sont la conséquence de l'utilisation de produits lessiviels (lessives, assouplissants, détachants,...) ou d'accident de porter : taches de tanin (fleurs, café, vin, ...), taches de graisse (cuisine, bricolage), taches de produits chimiques ménagers (eau de Javel, détartrant, nettoyant sanitaire).

Lorsque le linge à analyser a été entretenu dans une blanchisserie, les affaires se compliquent pour les examens. Avant d'être expédiés au laboratoire, les textiles ont été traités, retraités plusieurs fois afin d'éliminer les taches ; il devient alors très difficile de trouver la source des taches. Les analyses sont délicates car rien ne ressemble plus à une tache qu'une autre tache.

Comme pour tout entretien, après un lavage ménager ou en blanchisserie, une finition est nécessaire. Cette finition est parfois responsable de dégradations thermiques. Au niveau ménager, le fer est la principale cause et beaucoup plus rarement le sèche-linge. En blanchisserie, la sècheuse-repasseuse, le séchoir-démeloir et le tunnel de finition sont des zones à risque en cas de dysfonctionnement ou de réglages inadaptés aux textiles à traiter.

La recherche, pour limiter l'impact sur l'environnement, a amené les constructeurs de machines à laver et les blanchisseries à diminuer la consommation en eau. Au moindre « grain de sable », cette résolution, toutefois très louable, peut avoir une incidence sur l'efficacité des rinçages.

### Défauts rencontrés

<b>Dégradations</b>		<b>36,1 %</b>
dont	• Mécaniques	18,1 %
	• Chimiques	15,3 %
	• Thermiques	2,8 %
<b>Taches</b>		<b>34,7 %</b>
dont	• Lessives	5,6 %
<b>Problèmes de coloris</b>		<b>29,2 %</b>
dont	• Affaiblissement	19,4 %
	• Dégorgement	5,6 %
	• Modification	4,2 %
<b>Modification d'aspect</b>		<b>11,1 %</b>
<b>Modification de dimension</b>		<b>9,7 %</b>
dont	• Feutrage	2,8 %
<b>Problèmes de rinçage</b>		<b>8,3 %</b>



## ■ AMEUBLEMENT - TAPIS

L'année 2010 est l'année des problèmes de dimensions. Les réclamations concernant les modifications dimensionnelles représentent près d'un article sur deux et, un article dégradé sur quatre est composé de fibres cellulosiques. Qu'il s'agisse de rideaux ou de housses de coussin, un retrait important est rédhibitoire : le rideau ne cache plus une plinthe ou le coussin ne peut plus se réhausser. Deux choix sont possibles chez le fabricant : prévoir le retrait avant fabrication ou utiliser des textiles possédant une bonne stabilité dimensionnelle à l'entretien. Lors du nettoyage d'articles d'ameublement en fibres cellulosiques (viscose, coton, ...), il est préférable de privilégier le nettoyage à sec à un traitement à base d'eau. Bien sûr, avant de choisir le nettoyage à sec, il est nécessaire de tenir compte des collages éventuels et des impressions. Pour rappel, les impressions pigmentaires, souvent utilisées dans l'ameublement, sont sensibles au nettoyage à sec ; lorsque cela est possible, un essai préalable sur un échantillon de tissu imprimé est conseillé.

Les constats de dégorgements ne sont pas en reste. Ils représentent un article sur six. Sur les tapis, les dégorgements sont rencontrés lors du séchage et lorsque le tapis est roulé et stocké encore humide. Les articles d'ameublement contenant des ouatinages comme les plaids posent aussi ce type de problèmes en raison de la difficulté de séchage, que ce soit après lavage ou au nettoyage à sec.

Parmi les modifications d'aspect, il apparaît des problèmes de miroitements sur quelques articles réceptionnés. Le miroitement est associé aux velours ; le coloris semble plus clair avec plus de brillance car la réflexion de la lumière est augmentée. Le miroitement est dû à diverses agressions, mais les plus courantes sont l'écrasement du velours à l'utilisation (ex. assise d'un fauteuil) et le couchage des poils du velours à la chaleur (ex. utilisation de vapeur sur un velours en modacrylique).

### Défauts constatés

<b>Modification de dimension</b>		<b>46,9 %</b>
dont	• Retrait des fibres cellulosiques	25,9 %
	• Déformations	4,9 %
<b>Problèmes de coloris</b>		<b>38,3 %</b>
dont	• Dégorgement de colorant	16,0%
	• Affaiblissement de coloris	14,8 %
	dont impressions pigmentaires	3,7 %
	• Action de la lumière	2,5%
<b>Modification d'aspect</b>		<b>25,9 %</b>
dont	• Fibrillation	6,2 %
	• Miroitement	4,9 %
	• Décollement	3,7 %
<b>Dégradations</b>		<b>24,7 %</b>
dont	• Dues à la lumière	13,6 %
	• Chimiques	6,2 %
<b>Taches</b>		<b>13,6 %</b>
dont	• Lessive	2,5 %



## ■ CUIRS

Les cuirs sont des matières naturelles qui demandent à être nettoyés par des spécialistes. Un article en cuir ne peut pas être entretenu comme un textile en raison de sa composition, de sa structure et de sa teinture.

Quel que soit le cuir, sa provenance correspond toujours à une peau animale plus ou moins exotique : de l'autruche à la vache en passant par les poissons. L'animal vit et, de ce fait, sa peau subit diverses agressions telles que des blessures, des parasites, des maladies ... La vie de l'animal influence donc la qualité finale du cuir.

Dans cette catégorie, de nombreux litiges sur le cuir ne sont pas justifiés et sont la conséquence d'un manque d'information du consommateur lors de la réception. La réception dans un pressing est primordiale, d'autant plus lorsque la demande de nettoyage concerne un article en cuir. Ces articles ne sont pas entretenus directement par le pressing et sont généralement sous-traités à une société spécialisée ; il est très rare que les pressings puissent les

entretenir eux-mêmes. Le consommateur a une grande attente vis-à-vis du nettoyage et il imagine récupérer son cuir comme il était à l'origine. Hélas, la qualité du cuir non prise en compte à l'achat ainsi que le porter ont une importance sur le résultat de nettoyage.

L'effet de la lumière sur les textiles est bien connu : dégradations et décolorations photochimiques. Pour le cuir, il en va de même : certains coloris évoluent avec la lumière et la couleur des parties en cuir peut changer comme par exemple sur des coussins de canapés.

Pour protéger et donner une brillance au cuir, une finition vernie peut être réalisée à la fabrication avant confection. Après nettoyage, cette finition doit être restaurée. Le nettoyeur se retrouve alors sans témoin neuf avec la contrainte de travailler sur un article confectionné, ceci limitant sensiblement ses possibilités.

### Défauts constatés

<b>Problème de coloris</b>	<b>51,0 %</b>
dont	
• Problème de recoloration	10,6 %
• Action de la lumière	9,1 %
<b>Modifications d'aspect</b>	<b>36,4 %</b>
<b>Retraits</b>	<b>18,2 %</b>
<b>Perte de tenue</b>	<b>10,6 %</b>
<b>Dégradations mécaniques</b>	<b>6,1 %</b>
<b>Défauts de peaux</b>	<b>4,5 %</b>



## ■ ÉTIQUETAGE

La présence des étiquettes d'entretien et de composition est très utile lors du choix d'un nettoyage. Lorsque ces dernières ne sont pas présentes, les risques d'accidents sont bien plus importants. C'est pour cette raison que l'absence d'étiquette est importante sur les articles dégradés.

Étiquette	Présente	Erronée
Composition	71,9 %	3,6 %
Entretien	71,1 %	24,6 %
COFREET	67,7 %	24,7 %

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

- Ameublement 26 %
- Blanchisserie/lavage 78 %
- Cuir 52 %
- Nettoyage à sec 88 %

Dans la réglementation française, l'étiquette de composition d'un article textile est obligatoire à la vente sauf pour quelques exceptions. L'étiquetage répond à des règles très précises définies dans des Directives du Parlement Européen et divers Arrêtés. A l'échelon européen, un peu moins de 50 noms génériques sont autorisés. Pour les professionnels, il est important de connaître à la fois les propriétés de chacune des fibres et leurs réactions aux modes d'entretien. Ceci se complique un peu lorsque les articles ont été achetés hors de l'Europe car il peut appa-

raître quelques différences. Le plus gros problème lié à la composition est de réaliser des entretiens non adaptés en oubliant de rechercher l'étiquette.

L'étiquette de composition sur l'ameublement est comme toujours la moins présente. Ces articles coûteux sont parfois réalisés par des artisans qui ne rajoutent pas les étiquettes. La composition se retrouve alors uniquement sur la fiche technique des textiles. En cas de doute sur l'entretien, n'hésitez pas à la demander aux fabricants.

L'étiquetage d'entretien, non obligatoire en France, est souvent apposé avec celui de la composition. Or l'entretien est moins bien étiqueté que la composition : 1 étiquette sur 4 est erronée. Attention : cela ne signifie pas que ce mauvais étiquetage a engendré un défaut. Seulement une étiquette d'entretien fautive sur 10 provoque un accident. Le risque d'accident peut être encore limité en croisant les informations présentes sur les étiquettes de composition et d'entretien.

Attention, les 502 articles étudiés au cours de l'année 2010 sont une infime quantité parmi l'ensemble des textiles et cuirs entretenus en France. Ils ne peuvent être, **en aucun cas**, considérés comme représentatifs de tous les problèmes rencontrés à l'entretien. Cependant, ce bilan permet de mettre en évidence un certain nombre de défauts.



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](mailto:secretariat@cttn-iren.fr)  
Site internet : [www.cttn-iren.fr](http://www.cttn-iren.fr)