Bilan 2007

VÊTEMENTS ET ARTICLES TEXTILES ANALYSÉS EN 2007 AU CTTN-IREN

L'année 2007 étant achevée, c'est l'heure du bilan. Comme chaque année, les articles nettoyés à sec représentent un peu moins des 2/3 des analyses, soit 430 articles sur 717 études réalisées en 2007. Les autres articles sont répartis dans plusieurs catégories : les articles en cuir, essentiellement vestes et manteaux, les articles lavés chez le consommateur, mais aussi en blanchisserie industrielle et, pour finir, l'ameublement. Cette dernière catégorie rassemble des textiles très disparates qui peuvent être nettoyés de manière très différente en fonction de leur taille et de leur aspect «déhoussable».

Sur l'ensemble des études réalisées, nous relatons de nombreuses catégories de dégradations en relation avec le mode d'entretien, le type de l'article et son usage et, bien entendu, la qualité des textiles ou cuirs. Mais, quel que soit le nombre d'analyses, il s'agira toujours d'une infime quantité du linge ou des ameublements par rapport au volume total entretenu en France.

Cependant, nous constatons que de plus en plus d'articles sont lavables, et donc directement nettoyés chez le consommateur. Le nombre de vêtements nettoyés à sec diminue en effet chaque année, comme peut l'observer le secteur du nettoyage à sec lui-même.

Un autre point important est la diminution des vêtements de cuir analysés. Ces articles ne sont que peu souvent nettoyés par des professionnels en raison du coût de la prestation et finissent ainsi par être remplacés, sans jamais avoir été entretenus.

L'ameublement se maintient en partie parce qu'il s'agit de textiles plus coûteux. Le coût d'une analyse devient plus facilement justifié.

CTTN IREN

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

L'origine des envois est assez proche des années précédentes avec, en première position, les professionnels de l'entretien qui souhaitent régler des litiges avec leurs clients. Si les Cabinets d'assurances se placent au second rang des sources d'envois, cela vient du fait que certains pressings font appel à eux pour régler la situation et que les consommateurs leur demandent également de l'aide lorsqu'ils sont démunis.

La filière textile arrive toujours assez loin derrière en général, mais certaines marques «jouent le jeu» en souhaitant connaître l'origine du défaut et savoir si leur responsabilité est en cause. Le plus souvent, les sociétés ont leurs propres «experts». Hélas, nous nous rendons compte, au dire des consommateurs, qu'il se produit un «blocage» d'information à l'échelon des vendeurs et que, souvent, les marques ne bénéficient pas d'un retour de tous les problèmes rencontrés sur leurs articles.

Même si les analyses demandées par la «justice» sont toujours peu nombreuses, on note une légère augmentation de cette source. Auparavant, toutes les affaires, grandes comme petites, devaient passer par les Tribunaux d'Instance (TI), ce qui décourageait de nombreuses personnes à engager des poursuites. Depuis fin 2002, le droit français a évolué et a créé les juges de proximité. Ces derniers, d'anciens magistrats, des avocats ou toutes personnes ayant des compétences juridiques reconnues et confirmées, peuvent statuer sur des litiges n'excédant pas 4 000 €.

	Nombre d'articles	Proportion	Origines
Professionnels	556	66,4 %	*Pressings, blanchisseurs, sous-traitants cuir, tapis, ameublements.*
Assurances	137	16,2 %	
Consommateurs	57	6,9 %	
Fabricants	50	6,0 %	*Fabricants et distributeurs de matériels et de produits d'entretien des textiles.*
Filière textile	28	3,4 %	*Industriels du textile, confectionneurs, ennoblisseurs, détaillants textiles.*
Divers	9	1,1 %	*Experts, tribunaux.*

Responsabilité Technique

Il s'agit bien sûr dans les études de déterminer la responsabilité technique vis-à-vis des dommages relevés. Suite aux analyses effectuées sur les articles accidentés, le CTTN donne un avis technique sur la cause et la responsabilité.

Sur l'année 2007, elle se répartie en trois principaux groupes : les consommateurs, la filière textile et le professionnel de l'entretien.

Usagers	25,5 %	Porter, utilisation, action de la lumière
Filière textile	24,9 %	Industrie textile, confection, étiquetage erroné
Indéterminée	23,7 %	Cause connue mais responsable de l'accident non identifié
Professionnels	20,6 %	Pressings, blanchisseries, sous-traitants
Divers	4,0 %	
Sans conclusion	1,3 %	Cause et responsabilité non déterminées

Un quatrième «groupe» peut également être caractérisé : celui des «responsabilités indéterminées». Ce dernier est fortement associé aux autres dans certains cas, la cause de la dégradation est bien connue, mais il est difficile d'attribuer la responsabilité à l'un ou à l'autre.

Lors de la détermination de la responsabilité technique, nous nous appuyons sur les résultats des analyses et sur les dires des différentes parties. Parfois, à raison d'environ un cas sur quatre, nous pouvons seulement conclure que le responsable est celui qui a effectué telle action sans pouvoir exactement l'identifier.

Comme toujours, les responsabilités varient en fonction de la provenance. Il est clair qu'une personne demande une étude, d'une manière générale, en espérant démontrer qu'elle est hors de cause.

En revanche, une caractéristique qui ne varie pas réside dans la responsabilité des fabricants d'électroménager et de produits lessiviels. Elle est toujours proche de zéro. Pour les produits, par exemple, dans la plupart des cas, nous sommes en présence d'une mauvaise utilisation. Les fabricants sont mis hors cause dès lors que l'on suit les préconisations d'usage.

Il existe néanmoins une part des articles, où pour diverses raisons, nous sommes dans l'incapacité technique de connaître la cause précise du dommage. Heureusement, il s'agit d'un nombre relativement faible (environ 1 cas sur 100).

Matériaux - Fournitures

Quel est l'élément qui a posé le plus de problèmes dans les articles analysés en 2007 ?

La couleur ! La réponse n'est pas surprenante car c'est, d'une part, un élément qui se retrouve sur tous les articles et, d'autre part, qu'il s'agit d'un critère important pour le consommateur.

Il est difficile de conclure qu'un coloris est plus délicat qu'un autre car, pour chaque nature de fibres, il existe pratiquement un type de colorant. Lors de dégradations localisées de coloris, les tissus cellulosiques de couleur beige, marron, bronze, gris ont parfois plus de sensibilité à virer de couleur. Souvent, ces coloris sont le résultat d'un mélange de plusieurs colorants et il suffit qu'un seul se dégrade ou se «décroche» du textile pour que la couleur devienne par exemple plus jaune, plus rouge … ou qu'une tache apparaisse.

L'ensemble des enductions et des tissus thermocollés sont souvent mis en cause, à raison d'environ un article sur huit : décollement, cloques après usage et/ou entretien. Attention, l'âge et l'utilisation de l'article influencent considérablement son comportement à l'entretien.

Impressions et teintures	18,8 %
Fibres cellulosiques	9,9 %
Tissus avec une enduction	8,5 %
Laine	5,9 %
Fibres artificielles et synthétiques	4,3 %
Soie	4,2 %
Tissus thermocollés	3,8 %

Vêtements textiles nettoyés à sec

Les articles nettoyés à sec représentent la plus grande partie des études, pour près de trois articles sur cinq. Bien sûr, il ne faut surtout pas en conclure qu'il s'agit du mode d'entretien le plus dégradant, c'est même le contraire. Mais, le nettoyage à sec, comme on l'a vu, représente le potentiel de provenance le plus fort, peut-être en raison du plus grand nombre de confrontations directes prestataire/client final.

Dans cette catégorie, on trouve les vêtements les plus délicats qui ne peuvent pas être entretenus par d'autres procédés comme le lavage ou seulement très peu. Mais, comme tout mode de nettoyage, il se produit parfois des accidents. L'origine des dégradations est répartie entre l'utilisation des articles, la fabrication textile et les erreurs des professionnels.

Quoi qu'il en soit, la première des réclamations concerne l'aspect des articles avec son lot de décollements des enductions, des triplures, etc.

Le PVC est un cas toujours bien présent, avec le phénomène très caractéristique de durcissement de l'article.

Comme dans toutes les autres catégories, la couleur est une forte cause de conflit.

La réception dans les pressings est très importante, pour éviter ou, du moins, limiter le risque de problème avec le client. Le nettoyeur doit prendre le temps de réceptionner les articles et de les inspecter avant de les entretenir. Le temps passé à ce moment-là peut sembler inutile et coûteux, mais en y regardant de plus près, il permet d'éviter de perdre beaucoup de temps à se justifier par la suite et aussi, bien sûr, de l'argent, sans parler du stress.

Même si les principaux accidents se produisent ou se révèlent lors du nettoyage, des accidents surviennent aussi avant et après, lors des opérations de prébrossage, prédétachage, postdétachage, repassage, etc.

Modification d'aspect		**31,4 %**
dont	• Décollement	8,1 %
	• Durcissement PVC	2,3 %
	• Fibrillation	4,0 %
	• Boulochage	1,9 %
Problème de coloris		**30,0 %**
dont	• Affaiblissement	16,5 %
	• Dégorgement	6,5 %
	• Colorant pigmentaire	2,8 %
Dégradations		**10,9 %**
dont	• Mécaniques	5,1 %
	• Chimiques	1,9 %
Taches		**5,3 %**
Modification de dimensions		**3,3 %**
dont	• Feutrage	1,4 %

Blanchisserie - Lavage

Que le lavage s'effectue à la main, en machine ménagère ou en blanchisserie industrielle, il s'agit toujours d'un entretien avec de l'eau et de la lessive. Les plus grosses différences entre ces procédés sont l'action mécanique, les lessives et la quantité de linge lavé.

Les taches font toujours partie des réclamations les plus importantes. En revanche, il n'existe pas une seule tache mais plutôt une multitude. Certaines sont présentes sur le tissu avant entretien, d'autres se produisent ou se révèlent au cours du lavage.

La chimie du lavage est très complexe, de nombreux produits chimiques entrent en action, une lessive comportant plus d'une dizaine de constituants. De plus, pour diverses raisons (ex. parfum, douceur), d'autres agents sont ajoutés comme des agents de blanchiment oxygénés, les prédétachants, les adoucissants, etc.

Depuis plusieurs années, environnement oblige, le lavage ménager, comme le lavage industriel, évoluent et consomment de moins en moins d'eau et d'énergie. Ce développement est une très bonne chose à certains égards, mais les produits et le matériel ont dû s'adapter et le moindre «grain de sable» lors de l'entretien, peut avoir alors des conséquences désastreuses sur le linge (surdosage de produits, rinçage défaillant, …).

Le textile n'est pas en reste. Pour des questions de prix, certains fabricants achètent la matière aux coûts les plus bas possibles, mais il ne faut pas oublier de s'assurer que les approvisionnements conviennent à l'utilisation souhaitée et cela nécessite un suivi qualité dans le temps. Heureusement, toutes les sociétés textiles ne se ressemblent pas, certaines cherchant toujours à améliorer la qualité de leurs produits.

Problème de coloris		**33,0 %**
dont	• Affaiblissement	16,0 %
	• Modification et grisage	14,0 %
	• Azurant	2,0 %
Taches		**30,0 %**
dont	• Diverses	22,0 %
	• Lessives	5,0 %
	• Tannins	2,0 %
	• Rouille	1,0 %
Dégradations		**19,0 %**
dont	• Mécaniques	12,0 %
	• Chimiques	7,0 %
Modification d'aspect		**9,0 %**
Modification de dimensions		**3,0 %**

Ameublement - Tapis

Cette catégorie est très vaste et variée de par les articles concernés et la typologie des défauts constatés.

Un article, selon sa taille et s'il est ou non déhoussable (ex. canapé), sera entretenu différemment. L'entretien sera alors effectué selon le procédé le plus adapté, allant d'un lavage ménager jusqu'à un traitement in situ, en passant par le nettoyage à sec.

Un des éléments qui les touche tous est la lumière. En effet, tous ces articles sont généralement exposés continuellement. La lumière n'est pas particulièrement une amie pour les textiles et la couleur, car elle peut entraîner, à la longue, des dégradations photochimiques (perte de coloris et de résistance mécanique) : phénomène relevé sur environ un article analysé sur cinq.

Les tapis, en raison de leur taille, ne peuvent être lavés dans une machine ménagère. Le consommateur a le choix essentiellement entre deux solutions :

• à domicile, l'entretien in situ par shampooinage est la seule solution : shampoing moquette sous forme d'aérosol ou utilisation d'une shampooineuse de location. Quoi qu'il en soit une bonne aspiration ou un battage (pour les tapis) est important pour éviter un cisaillement du velours par les salissures ;

• faire appel au professionnel. Le traitement se réalise souvent en milieu aqueux avec une action de brossage. Quel que soit le mode d'entretien choisi, il aura toujours tendance à révéler l'usure, les défauts et les incidents (exemple : tache de café).

Mais, dans le domaine de l'ameublement, les analyses les plus fréquentes sont effectuées sur les rideaux. Ceux-ci présentent aussi leur lot de dégradations de couleur, mais également de modification d'aspect et de dimensions.

Problème de coloris		**34,5 %**
dont	• Affaiblissement de coloris	14,6 %
	(dont impressions pigmentaires)	6,4 %
	• Dégorgement de colorant	7,3 %
	• Modification de coloris	5,5 %
	• Action de la lumière	5,5 %
Modification d'aspect		**25,5 %**
dont	• Miroitement du velours	2,7 %
Dégradations		**18,2 %**
dont	• Dues à la lumière	14,5 %
	• Mécaniques	2,7 %
Taches		**14,5 %**
dont	• Tanins	5,5 %
Modification de dimensions		**10,9 %**
dont	• Retrait des fibres cellulosiques	6,5 %

Cuirs

L'entretien du cuir est une affaire de professionnels spécialistes. Le cuir est ou a été une matière vivante. Les articles en cuir ne doivent pas être nettoyés comme leurs cousins du textile. Et, en effet, lorsqu'il est spécifié ici «de spécialiste», il ne s'agit pas d'un entretien réalisé par le pressing mais par des personnes spécialisées dans le cuir. Lorsqu'un article est apporté au pressing pour être nettoyé, cette opération est généralement réalisée par un sous-traitant dont les compétences et le matériel sont adaptés aux cuirs.

Le pressing, lors de la réception du vêtement, a comme devoir de bien informer le client sur le type d'entretien et les risques. La réception, qui est une étape très importante, l'est ici encore plus.

Qu'il s'agisse d'un cuir pleine fleur, d'un nubuck, d'une croûte… de porc, de vache, de chèvre, etc. , ce n'est jamais le même et chacun présente ses avantages et ses défauts. Le nettoyage révèle la qualité de la peau et la vie «tranquille» ou «mouvementée» de chaque animal.

Les réclamations les plus fréquentes touchent le coloris. Pour garder la souplesse et le toucher d'un cuir, lors de l'opération de nettoyage à sec, de l'huile de renourriture est ajoutée. Elle aide aussi à conserver le coloris d'origine.

Après l'opération d'entretien, un important travail de finition est donc effectué pour redonner l'aspect du vêtement en neuf (peau retendue, repigmentation, etc.). Bien entendu, le résultat dépend de la qualité initiale de la peau.

Tout ceci permet d'expliquer que le nettoyage d'un blouson en cuir est plus onéreux que celui d'un vêtement textile.

Problème de coloris	**42,9 %**
dont • Problème de recoloration	6,5 %
Modification d'aspect	**36,4 %**
Retraits	**18,2 %**
Défauts de peaux	**11,7 %**
Perte de tenue	**7,8 %**
Taches	**6,5 %**

ETIQUETAGE

L'étiquetage de composition des articles textiles est le seul étiquetage obligatoire lors de la vente …. Après … hélas, il peut ne plus être présent.

La présence d'une étiquette de composition sur les articles reçus varie selon la catégorie :

- Ameublement 18 %
- Blanchisserie/lavage 77 %
- Cuir 53 %
- Nettoyage à sec 88 %

Une étiquette de composition sur 10 articles reçus est erronée, le plus souvent, cela concerne les erreurs de nom de fibre. Depuis plusieurs dizaines d'années, il existe des règles lors de la rédaction des étiquettes. Seuls les noms génériques des fibres doit apparaître et pas les noms des marques. Un peu plus de 40 noms sont prévus par un décret Européen repris au niveau Français pour décrire la composition des articles textiles. Les dernières fibres autorisées ces dernières années ont été l'élastomultiester et l'estoléfine, 2 nouvelles fibres élastiques.

Un tapage médiatique a été réalisé ces derniers temps sur les articles en «fibre de bambou», il s'agit en fait d'une viscose ou lyocell fabriqué à partir de bambou mais les noms génériques sur l'étiquette doivent être viscose ou lyocell.

L'étiquetage d'entretien n'est pas obligatoire en France mais quant les symboles d'entretien COFREET sont utilisés, ils doivent être en accord avec le règlement technique du COFREET.

Depuis 2005, de nouveaux symboles sont apparus : les symboles de séchage naturel, de nettoyage à l'eau (W) et de blanchiment aux produits oxygénés ⧋.

La présence de l'étiquetage d'entretien varie aussi fortement selon le type d'articles : la plus faible étant pour les ameublements (environ 15%) et la plus forte pour les articles nettoyés à sec (près de 90%).

Etiquette	Présente	Erronée
Composition	71,8 %	11,7 %
Entretien	71,1 %	30,0 %
COFREET	67,1 %	28,5 %

Attention, toutes ces statistiques et commentaires font suite aux articles confiés au CTTN pour analyse. Il serait très maladroit de généraliser au niveau national quant à l'ensemble des articles nettoyés. Heureusement, pour nous tous, une très grande partie des entretiens réalisés s'effectue tous les jours sans aucun dommage.

VL - FR