

# Dossier accidents Bilan 2015

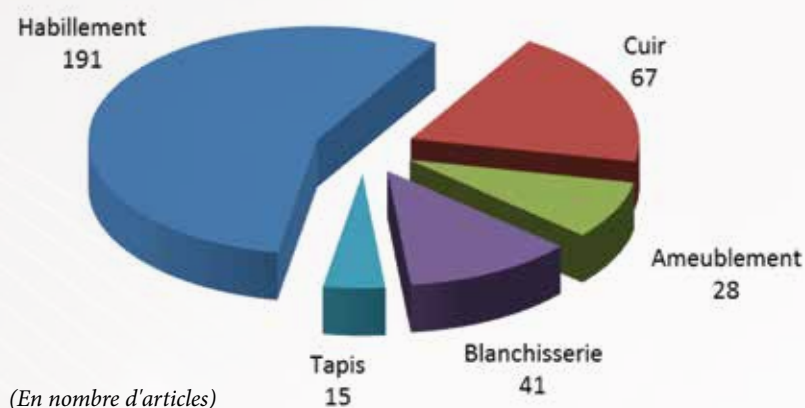
## Vêtements et articles textiles analysés en 2015 au CTTN

Chaque début d'année est une période où l'on dresse le bilan de l'année écoulée. Durant l'année 2015, les litiges portant sur les articles endommagés à l'entretien sont restés d'actualité. Le nombre d'articles reçus en 2015 pour analyse reste faible par rapport à certaines années antérieures, mais reste cette fois stable par rapport à l'année 2014. Le nombre d'analyses effectuées donne une «photographie» des accidents rencontrés et de leurs proportions par catégorie. Il est clair que la majorité des articles analysés sont en général relativement onéreux. Les articles bon marché sont, pour leur part, peu présents.

On fait appel au CTTN pour réaliser une analyse de défaut lorsque l'une des parties (nettoyeur, propriétaire de l'article ou fabricant) juge que celui-ci n'est pas acceptable et estime qu'il s'agit d'un défaut lié soit à l'entretien, soit à la fabrication. Le propriétaire souhaite être indemnisé ; le nettoyeur espère se dédouaner, et le fabricant entend démontrer la bonne qualité de l'article.

L'objectif d'une l'analyse est de déterminer, dans la mesure du possible, la cause technique du défaut et, en conséquence, en établir la responsabilité.

TYPES D'ARTICLES ANALYSES	Nombre d'articles	Proportion (%)
Habillement (vêtement textile)	191	55,8
Cuir	67	19,6
Articles de blanchisseries industrielles (hospitalières ou privées)	41	12,0
Ameublement et linge de maison	28	8,2
Tapis	15	4,4
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>-</b>



## ORIGINE DES ENVOIS

Les professionnels, qu'ils nettoient à sec ou à l'aide de systèmes d'aqua nettoyage, sont les premiers demandeurs d'analyses à réaliser. La raison en est simple. Ils sont face au client et lorsque ce dernier n'est pas satisfait du travail, il le fait savoir. Lorsque le cas est délicat à gérer et pour éviter que la situation ne s'envenime, le nettoyeur prend la décision de demander une analyse pour prouver que le défaut ne relève pas de sa responsabilité.

Pour ce qui est des compagnies d'assurances, soit il s'agit du professionnel qui sollicite son assureur, soit il s'agit de l'assistance juridique du propriétaire de l'article.

En proportion, le particulier fait davantage appel à son assureur que le professionnel. Le professionnel préfère

souvent, dans un premier temps, l'éviter par crainte de voir augmenter sa prime d'assurance.

Cela étant, pour l'essentiel, les envois ont pour origine les professionnels de l'entretien puis le particulier. La part restante se répartit entre les fabricants de matériels, les fabricants textiles et les demandes en provenance des tribunaux et experts judiciaires.

La filière textile est peu demandeuse d'analyses mais pourtant, est loin d'être exempte de responsabilité. A sa décharge, de nombreux incidents sont gérés directement par certains de ses ressortissants, dans le cadre des services après-vente ou qualité en place.

Qui sollicitent le Centre ?	Nombre d'articles	Proportion (%)	Origines
Professionnels	230	67,3	Pressings, blanchisseurs, sous-traitants (cuir, tapis, ameublements).
Assurances	60	17,5	—
Particulier	25	7,3	—
Fabricants	10	2,9	Fabricants et distributeurs de matériels et de produits d'entretien des textiles.
Divers	10	2,9	Experts judiciaires, tribunaux.
Filière textile	7	2,1	Industriels du textile, confectionneurs, ennoblisseurs, détaillants textiles.

## RESPONSABILITÉ TECHNIQUE

À la suite des analyses, ce qui intéresse le particulier, comme déjà évoqué, c'est d'être indemnisé. Pour le pressing ou le blanchisseur, c'est de prouver qu'il n'est pas responsable du dommage constaté. Mais la réponse apportée par l'analyse n'est pas toujours aussi tranchée : pour environ 2/3 des cas, la responsabilité technique est bien définie. Mais pour le dernier tiers, le responsable peut ne pas être clairement déterminé. A la suite de l'étude, dans la majorité des cas, la cause de la dégradation est bien identifiée, mais il est parfois difficile d'identifier le responsable de la cause. Par exemple, lors d'un tachage par un produit chimique, le type de produit peut être déterminé.

Mais qui en a fait usage et à quel moment ? Il est parfois impossible de statuer.

Dans le cas des pressings (nettoyage à l'eau ou nettoyage à sec), le poste de réception n'est pas à négliger car il peut permettre d'identifier des problèmes avant même l'entretien et de pouvoir le faire constater au propriétaire de l'article et éviter ainsi un conflit par la suite.

La fabrication des articles textiles et des cuirs est souvent mise en cause, car la qualité ou l'«entreteneabilité» n'est pas toujours au rendez-vous, même parfois pour des articles onéreux. L'usage est aussi une cause importante de défauts, les articles textiles comme les cuirs n'étant pas inusables.

Part des responsabilités		
<b>Fabrication</b>	33,0 %	Industrie textile et cuir, confection, étiquetage erroné
<b>Usage</b>	20,0 %	Porter, utilisation, action de la lumière
<b>Entretien</b>	13,3 %	Pressing, blanchisserie, ou sous-traitant
<b>Responsabilités partagées ou non réellement déterminées</b>	33,7 %	Cause connue mais responsable de l'accident non réellement déterminé 8,4 % Usager et/ou qualité textile 6,0 % Qualité et/ou nettoyeur 5,3 % Usager et/ou nettoyeur

## ETIQUETAGE

**D**e nombreuses étiquettes sur les vêtements sont présentes à l'achat mais «disparaissent» rapidement, pour certaines, en raison de l'inconfort qu'elles procurent compte tenu de leur taille, ou de leur emplacement sur les articles portés.

Lors de l'achat, la composition des articles textiles doit être présente. Les termes à employer pour ce faire sont définis en Europe par un règlement : Règlement n°1007/2011 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL EUROPEEN, du 27 septembre 2011, avec ses différentes modifications. Ce document énumère les désignations officielles des fibres textiles, une cinquantaine environ, et fixe la manière d'indiquer la composition des articles textiles, sur ces derniers.

L'étiquetage d'entretien n'est pas obligatoire dans tous les pays, bien que fort utile pour l'entretien. En France, précisément, il ne l'est pas. Il est pourtant très répandu, et pour cause.

Il est préférable d'utiliser un système de symboles, ce qui permet d'éviter les larges étiquettes, voire à plusieurs volets, avec les nombreuses traductions de recommandations littérales qu'elles pourraient comporter.

L'étiquetage d'entretien par symboles peut être effectué en utilisant la marque aux symboles dont sont copropriétaires le COFREET et le GENITEX. L'utilisation des symboles et leurs significations sont parfaitement définies, afin d'être compréhensibles dans de nombreux pays. Ces symboles sont d'ailleurs ceux utilisés en France et en Europe depuis plusieurs décennies.

Pour autant, il ressort notamment de certaines enquêtes que les symboles ne sont pas toujours bien compris du consommateur et demandent encore à être expliqués. Mais ceux relatifs au lavage et au repassage sont les mieux maîtrisés. En outre, si certaines étiquettes ont disparu, certaines comportent des erreurs, à l'origine de dommages qui surviennent à l'entretien.

Bilan de l'étiquetage des articles analysés		
Type d'étiquette	Présente	Erronée
Composition	65,8 %	1,8 %
Entretien	63,5 %	18,9 %

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

- Habillement textile 77 %
- Ameublement et linge de maison 27 %
- Tapis 20 %
- Cuir 72 %

## TRAITEMENTS

Depuis 2013, avec les évolutions technologiques de l'entretien en pressing, un suivi plus approfondi est réalisé sur les modes d'entretien professionnel pratiqués.

Sur les 2 premières années, aucune évolution significative des modes d'entretien n'a été constatée au travers des articles analysés. Mais durant l'année 2015, toujours au travers des articles analysés, on note un net repli du perchloréthylène, bien qu'encore très utilisé, et une progression sensible du nettoyage à l'eau. Est-ce une tendance ou un hasard ? En tous cas, il est avéré qu'avec l'arrêt progressif de l'usage du perchloréthylène en France, une augmentation notable des pressings utilisant le nettoyage à l'eau est constatée. La proportion d'implantations de systèmes de nettoyage à l'eau est importante, car les exploitants ont à faire face à moins de contraintes réglementaires avec cette technologie, qui est par ailleurs assez largement subventionnée par rapport à d'autres.

Cependant, aucun des procédés actuels, pas plus que le nettoyage au perchloréthylène, n'est universel et ne convient à tous les articles qui se présentent. Les autres procédés qui se développent sont le nettoyage aux solvants hydrocarbures,

notamment, et ceux qui font appel à des solvants comme le D5, le Solvon K4, le Ktex, l'Hi-Glo et l'Arcaclean. En effet, les besoins évoluant, de nombreux fabricants développent de nouveaux solvants, dans le but de proposer le meilleur substitut possible, et aussi de reprendre une part de ce qu'était le marché du perchloréthylène.

Pour rappel, le symbole P cerclé autorise l'utilisation du perchloréthylène et des solvants hydrocarbures. Le symbole F cerclé n'autorise que l'usage des solvants hydrocarbures. Le nettoyage à l'eau relève du symbole W. En revanche, pour l'heure, les autres solvants ne sont rattachés à aucun symbole.

Cela étant, dans cette partie, il n'est pas question d'établir la responsabilité des défauts constatés, mais de mettre en évidence les entretiens pratiqués.

Traitement impliqué dans les analyses		
Nettoyage professionnel (Pressing)		<b>48,6 %</b>
Perchloréthylène	28,9 %	
Hydrocarbures et autres solvants	7,0 %	
Nettoyage à l'eau	12,7 %	
Lavage ménager et industriel		<b>25,0 %</b>
Nettoyage par spécialiste du cuir		<b>18,7 %</b>
Nettoyage par spécialiste des tapis		<b>4,2 %</b>
Détachage et autres pré traitements		<b>2,8 %</b>
Finition		<b>0,7 %</b>

Motif de réclamation du client :  
*Coloration rose du fond blanc*

Étiquetage :  
aucun

Le couvre-lit confié au pressing est fait main. Il s'agit d'un couvre-lit patchwork conçu à partir de pièces de soie de différentes couleurs : prune, fuschia, turquoise etc.

Suite à l'entretien, les pièces à l'origine écru sont ressorties rosées. Les examens ont montré que cette coloration rosée a été occasionnée par le dégorgeement de la teinte prune au cours du nettoyage.

Le couvre-lit a été nettoyé à l'eau. La teinte prune n'est pas solide à l'eau si bien qu'elle a dégorgé dans le bain de nettoyage entraînant un tachage des tissus clairs.

Cet article ne possède pas d'étiquette d'entretien. L'article étant composé de tissus en soie et de tissus de différentes couleurs, un nettoyage à sec aurait été préférable à un nettoyage à l'eau.

En l'absence d'étiquette préconisant un entretien plutôt qu'un autre, il faut se montrer prudent dans le choix du traitement. Il est souhaitable d'en discuter avec le propriétaire de l'article, d'obtenir le maximum d'informations sur les tissus utilisés, et lorsque cela est possible, de faire un essai d'entretien sur un échantillon de tissus.

Dans tous les cas, en l'absence d'étiquette d'entretien, il est recommandé au nettoyeur d'apposer des réserves sur le traitement choisi.



#### ➤ CONCLUSION

Le changement de couleur de ce couvre-lit résulte de son entretien par nettoyage à l'eau. Ce traitement n'était pas le plus approprié pour cet article. Ainsi, en l'absence de réserves, la responsabilité technique du nettoyeur va se trouver engagée.

# HABILLEMENT TEXTILE

Les articles d'habillement sont très variés. Dans cette catégorie, on trouve par exemple des articles tels que des robes de soirée en soie, mais aussi des t-shirts en coton. En fonction de l'article, de la nature des fibres, les vêtements peuvent être entretenus avec différentes

techniques : en machine à laver chez le particulier mais aussi dans un pressing, en nettoyage à sec ou en nettoyage à l'eau.

Défauts rencontrés		
<b>Problèmes de coloris</b>		<b>33,0%</b>
<i>Dont :</i>	- Dégorgement	13,1%
	- Affaiblissement	9,4%
	- Action de la lumière	3,7%
<b>Modifications d'aspect</b>		<b>29,3%</b>
<i>Dont :</i>	- Décollement	9,4%
	- Fibrillation	5,8%
	- Boulochage	3,1%
	- Lustrage	2,6%
<b>Dégradations</b>		<b>21,5%</b>
<i>Dont :</i>	- Mécaniques	16,2 %
	- Chimiques	1,6 %
<b>Modifications de dimensions</b>		<b>8,4%</b>
<b>Taches</b>		<b>7,9%</b>

*Note : pourcentages des défauts par rapport au nombre d'articles analysés, un article pouvant cumuler plusieurs défauts*

Quel que soit l'usage de l'article et son prix, les deux principales causes de mécontentement sont les modifications de coloris et les modifications d'aspect.

Les accidents liés à la couleur s'expliquent par la qualité des teintures et impressions réalisées mais aussi par les procédés et produits utilisés pour entretenir les vêtements, et enfin l'usage de ces derniers.

Le choix des colorants utilisés pour teindre ou imprimer les étoffes dépend de la nature des fibres. Un article en coton ne se teint pas comme un article en polyester mais, pour le consommateur, l'important est que la couleur de son vêtement résiste dans le temps, à l'usage et à l'entretien.

Qui n'a pas eu chez soi, un article devenu rose ou gris à cause d'un autre article coloré qui a dégorgé au lavage ? En règle générale, en cas de doute et surtout pour les articles neufs, il

est préférable de faire les premiers lavages séparément.

Parmi les modifications d'aspect, on rencontre en particulier le décollement des enductions, souvent lié à une fragilité qui se déclare dans le temps, et donc en rapport avec l'usage. Pour les décollements de triplure (ex. : renforts de veste), l'une des raisons peut être l'entretien : la colle ne résiste pas au procédé appliqué ou se décolle lors d'une vaporisation excessive au repassage.

Même si cet autre type de dégât n'est pas très fréquent, quelques réclamations sont liées à un lustrage du tissu : attention à la température du fer et à ne pas trop insister sur les plis et cassures, au risque de modifier l'aspect de surface du tissu.

**Motif de réclamation du client :**

*Virage de coloris*

**Étiquetage :**

97% Coton 3% Lycra



Le pressing s'est vu confier les trois pièces d'un même ensemble. Il s'agit d'un ensemble confectionné dans un tissu imprimé en coton/élasthanne (veste en photo).

Le pantalon ayant été raccourci, son propriétaire disposait d'un échantillon de tissu neuf. Cet échantillon a permis de confirmer que les couleurs des vêtements ont changé suite à leur entretien.

L'ensemble a été nettoyé à sec. Selon son étiquetage, cet ensemble peut être entretenu par lavage ou par nettoyage à sec. Le pressing n'avait aucune raison apparente d'opter pour un lavage plutôt que pour un nettoyage à sec.

Des tests ont été réalisés en laboratoire sur l'échantillon de tissu neuf. Sur cet échantillon, on a évalué le comportement de l'impression à un nettoyage à sec. Selon l'étiquetage, le nettoyage à sec peut se faire au Perchloréthylène. Les tests ont montré que cette impression est sensible à un nettoyage à sec au Perchloréthylène. L'agitation mécanique d'un nettoyage en machine génère des frottements sur les vêtements. Lorsque le solvant se combine à ces frottements, une perte de couleur se produit ; l'impression s'estompe.

L'impression florale de cet ensemble résiste mal à un nettoyage à sec. Ce problème est lié à la fabrication.



➤ **CONCLUSION**

La perte de couleur de cet ensemble résulte d'un problème de fabrication. Le nettoyeur a suivi des consignes d'entretien qui ne paraissaient pas inappropriées ; il ne peut être mis en cause

## AMEUBLEMENT ET LINGE DE MAISON

Défauts rencontrés		
<b>Modifications de dimensions</b>		<b>28,6%</b>
Dont :	- Retrait des fibres cellulosiques	10,7%
	- Feutrage	7,1%
<b>Problèmes de coloris</b>		<b>28,6%</b>
Dont :	- Affaiblissement	14,3%
	- Dégorgement	10,7%
<b>Dégradations</b>		<b>28,6%</b>
Dont :	- Thermiques	14,3%
	- Mécaniques	10,7%
<b>Taches</b>		<b>17,9%</b>
<b>Modifications d'aspect</b>		<b>14,3%</b>

Note : pourcentages des défauts par rapport au nombre d'articles analysés, un article pouvant cumuler plusieurs défauts

Dans la catégorie du linge de maison, la présence du coton est très importante. Les tissus de coton offrent de nombreux avantages comme un toucher agréable, une capacité d'absorption de l'humidité importante, et la possibilité d'avoir une grande palette de coloris. Mais ces tissus présentent aussi quelques inconvénients tels que la tendance à rétrécir et à se froisser à l'entretien.

Pour stabiliser les tissus en coton, on peut avoir recours à un traitement de Sanforisation lors de la fabrication (provoque le retrait du tissu avant la confection) mais cette étape a un coût. L'ajout de polyester dans le tissu permet

aussi de résoudre ou de limiter le retrait. De plus, il facilite le repassage et apporte de la résistance.

Pour rappel, le phénomène de feutrage ne concerne que les articles en laine (ou autres fibres animales, sauf la soie) et est associé à son retrait. Sous l'action mécanique associée à la chaleur et à l'humidité, les écailles des fibres de laine s'ouvrent et les fibres s'accrochent les unes aux autres, ce qui provoque un retrait. Dans la catégorie "ameublement et linge de maison", le feutrage concerne les couettes dont le rembourrage est en laine, avec surpiquage. Si un feutrage se produit sur un article, il est hélas irréversible.

## BLANCHISSERIES INDUSTRIELLES

Défauts rencontrés		
<b>Taches</b>		<b>24,4%</b>
Dont :	- Produits lessiviels	7,1 %
	- Rouille	3,6 %
<b>Dégradations</b>		<b>24,4%</b>
Dont :	- Mécaniques	14,6 %
	- Thermiques	7,3 %
<b>Problèmes de coloris</b>		<b>12,2%</b>
<b>Modifications de dimensions</b>		<b>12,2%</b>
<b>Modifications d'aspect</b>		<b>9,8%</b>
<b>Maîtrise des rinçages</b>		<b>4,9%</b>

Que la blanchisserie soit privée ou du secteur hospitalier, elle entretient le linge en pratiquant le lavage à grande échelle, de quelques centaines de kg à plusieurs tonnes ou dizaines de tonnes par jour. L'entretien comporte aussi le séchage et la finition. On parle de lavage, mais même s'il s'agit toujours d'un entretien à l'eau, les produits ajoutés et le matériel utilisé sont très différents de ceux du particulier ou du pressing.

Le lavage doit éliminer les salissures et taches, mais parfois ces dernières demeurent, voire même apparaissent suite au lavage. Les taches les plus rencontrées en blanchisserie sont les taches jaunâtres. Pour autant, la couleur de la tache seule, ne permet pas d'en déterminer la nature. Les taches peuvent être liées à un résidu de produit après rinçage (lessiviel ou autre),

à la température de séchage (sècheuse-repasseuse, tunnel de finition), à une réaction des apprêts présents sur les tissus, avec les produits de lavage, etc.

Il est toujours assez difficile de trouver la cause à une tache, mais il est important de réagir vite car cela peut prendre une ampleur considérable, en touchant un nombre d'articles important, et avoir un impact sur la livraison du linge, à l'hôpital ou à d'autres clients.

Les problèmes de coloris sont davantage liés à une qualité textile non adaptée au programme de lavage pratiqué.

Pour les modifications dimensionnelles, pour la plus grande part, soit il s'agit d'un problème de qualité textile, soit d'un réglage de matériel inadapté (exemple des draps sur les sècheuses-repasseuses).



**Motif de réclamation du client :**

*Déchirure*

**Étiquetage :**

aucun

Trois nappes nous ont été transmises par une blanchisserie industrielle. Il s'agit de nappes en coton présentant chacune des déchirures.

Leur examen a montré que malgré leurs tailles différentes, ces déchirures ont toutes les mêmes caractéristiques ; elles ont une origine mécanique. Les fils en coton se sont rompus du fait d'accrochages, d'étirements importants subis par la nappe voire de frottements contre une surface abrasive.

L'usure de l'article peut également expliquer l'apparition des déchirures. Les nappes étant en coton, des mesures de Degré de Polymérisation (D.P) ont pu être faites sur les tissus. Un D.P permet d'évaluer l'état d'un article. Sur les nappes, ces mesures ont montré que les tissus sont usés ; les fils n'ont plus de résistance. Cette usure a favorisé l'apparition de trous sur ces nappes.

Dans le temps, par l'usage et la fréquence des entretiens, les fils vont perdre peu à peu de leur résistance. Dans le temps, il n'est donc pas anormal de voir des trous apparaître.



➤ **CONCLUSION**

Les trous relevés sur ces nappes sont d'origine mécanique et sont dus à l'usure des tissus.

## TAPIS

Défauts rencontrés	
<b>Problèmes de coloris</b>	<b>53,3%</b>
<i>Dont :</i> - Dégorgeement	20,0%
<b>Taches</b>	<b>53,3%</b>
<b>Modifications d'aspect</b>	<b>26,7%</b>
<b>Dégradations mécaniques</b>	<b>20,0%</b>
<b>Modifications de dimensions</b>	<b>6,7%</b>

*Note : pourcentages des défauts par rapport au nombre d'articles analysés, un article pouvant cumuler plusieurs défauts*

Cette statistique est bien significative des problèmes rencontrés sur les tapis : couleurs et taches.

Les tapis sont souvent nettoyés à l'eau avec un détergent. Les teintures et impressions ne sont pas toujours résistantes et des modifications de coloris, voire un dégorgeement, peuvent se produire. Pour limiter au maximum ce type d'incidents, l'utilisation d'un détergent neutre et la mise en œuvre d'un séchage rapide peuvent être des solutions, si la sensibilité des colorants n'est pas trop forte.

Pour les taches, on en note deux types : celles déjà présentes qui ne s'éliminent pas ou peu à l'entretien, et celles qui

apparaissent à l'entretien par réaction avec les produits utilisés.

Les tapis étant nettoyés de façon très épisodiques, les salissures ont tout loisir de tacher le support et de s'y fixer avec le temps.

Les tapis, en raison de leur situation (sol), sont agressés par les passages répétés, les pieds de chaises et de meubles, la lumière (Ultra-Violet), et dans certains cas, le chauffage par le sol. En raison de tous ces facteurs, la résistance des fils et fibres est amoindrie. Lors du nettoyage, les parties affaiblies peuvent se déchirer et créer des défauts dits "mécaniques".

## CUIR

Défauts rencontrés	
<b>Modifications d'aspect</b>	<b>53,7%</b>
<i>Dont :</i> - Décollement	9,0%
<b>Problèmes de coloris</b>	<b>40,3%</b>
<b>Retraits</b>	<b>11,9%</b>
<b>Perte de tenue</b>	<b>11,9%</b>
<b>Problèmes de finition</b>	<b>11,9%</b>
<b>Taches</b>	<b>10,4%</b>

*Note : pourcentages des défauts par rapport au nombre d'articles analysés, un article pouvant cumuler plusieurs défauts*

Lorsqu'un mécontentement se manifeste sur un cuir, les modifications d'aspect et de coloris représentent la majorité des réclamations : près de 4 articles sur 5. Les articles en cuir sont des produits difficiles à nettoyer. Il est préférable de les confier à des spécialistes de cette matière.

Les problèmes de qualité des cuirs sont souvent la première cause de défauts ; le nettoyage étant le révélateur des faiblesses de cette matière, le cas échéant. De plus, pour les cuirs les plus sensibles, l'usage (frottements répétés, transpiration, etc.) augmente le risque de défauts.

Dans ce bilan, une nouvelle catégorie de défauts a été mise en évidence : les problèmes de finition. Comme les articles

textiles, la finition est importante pour les cuirs. Mais lorsque l'on parle de cuir, il ne s'agit pas du même type de finition que les textiles (repassage).

Pour les articles en cuir, la finition correspond à un traitement réalisé lors de la fabrication et/ou à un traitement réalisé après nettoyage, par le spécialiste.

Par exemple, les types de finitions présents sur le cuir sont les impressions, les voiles colorés, les vernis, etc. Dans de nombreux cas, lorsque ces finitions sont éliminées ou altérées à l'entretien, elles sont difficiles, voire impossibles à restaurer.

**Motif de réclamation du client :**

*Le cuir n'a plus son aspect d'origine*

**Étiquetage :**

**aucun**

Après entretien, la propriétaire a refusé de reprendre sa veste estimant qu'elle avait changé d'aspect.

Il s'agit d'une veste conçue dans un cuir plongé. Les panneaux en cuir constituant cette veste sont renforcés par des pièces en non-tissé contrecollées au cuir. L'examen du cuir n'a pas révélé de dommages ; la méthode de nettoyage appliquée pour entretenir ce vêtement était bien adaptée. Si le cuir n'a pas été endommagé, en revanche, l'aspect général de la veste et son tomber ont changé.

A plusieurs étapes de la fabrication d'un cuir, les peaux vont être étirées. Elles sont souvent maintenues tendues dans des dimensions nouvelles. A l'utilisation et au cours d'un entretien, les différentes contraintes mécaniques qui vont s'exercer sur un cuir provoqueront souvent son relâchement.

Sur cette veste, le cuir s'est détendu et les renforts se sont décollés des panneaux, n'assurant plus leur maintien. Le relâchement du cuir et le décollement des renforts ont fait perdre au vêtement toute sa tenue. Ces changements se sont produits au cours de l'entretien, pour autant le nettoyeur n'est pas en cause. Aucune erreur d'entretien n'a été commise. Le relâchement du cuir est un phénomène lié à son mode de fabrication. Quant au décollement des renforts, il est dû à l'emploi d'une colle ne résistant pas au nettoyage.



➤ **CONCLUSION**

Le nettoyeur n'est pas responsable du changement d'aspect de cette veste.