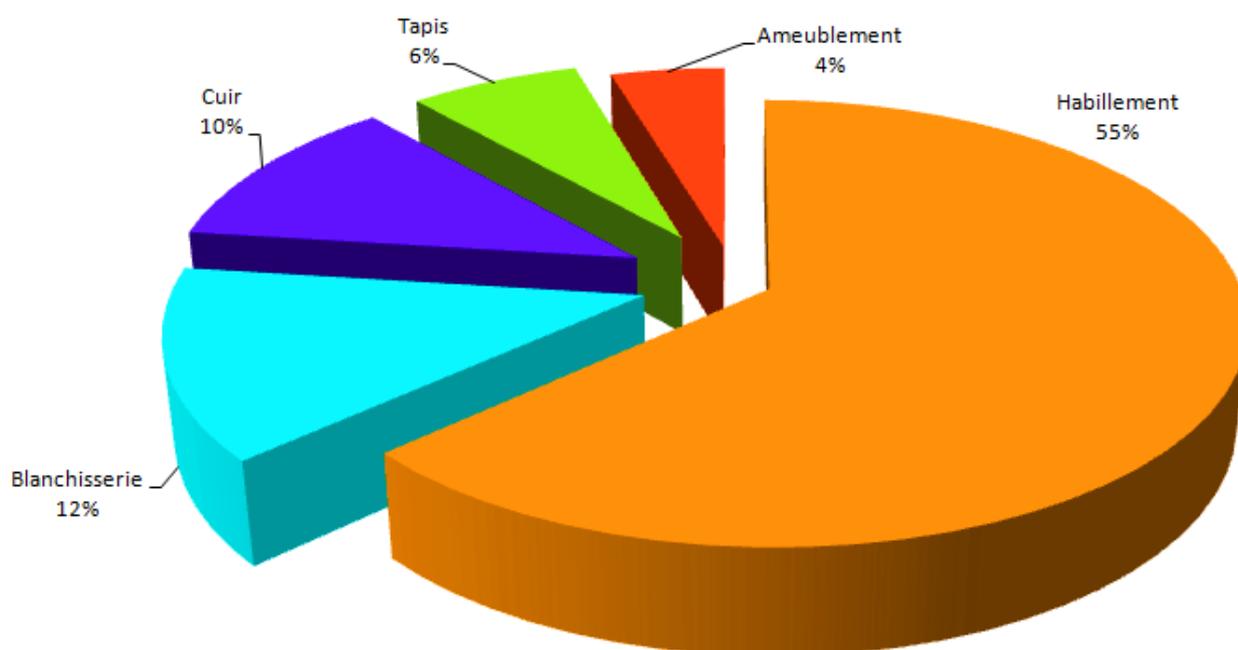


Dossier accidents Bilan 2020

Vêtements et articles analysés en 2020 par le CTTN

L'année 2020, avec la crise sanitaire, s'est traduite par une chute drastique du nombre de demandes d'analyses. Pour la première fois, le CTTN est passé en dessous de la barre des 100 études. Seules les demandes d'analyse liées à la blanchisserie ont peu évolué. La crise sanitaire associée au confinement, la fermeture des restaurants, des lieux de spectacle, la paralysie du domaine évènementiel, etc., avec le recours au télétravail et des tenues vestimentaires différentes des besoins habituels, ont eu un impact indéniable sur le nombre d'articles confiés aux pressings. Quoiqu'il en soit, il est toujours intéressant de faire une synthèse des études réalisées, et de ressortir les réclamations avec leurs origines les plus récurrentes.

TYPES D'ARTICLES	Nombre d'articles	Proportion (%)
Habillement (vêtement textile)	55	63,2
Blanchisserie Hospitalière et Industrielles	12	13,8
Cuir	10	11,5
Tapis	6	6,9
Ameublement et Linge de maison	4	4,6
TOTAL	87	-



ORIGINE DES ENVOIS

Même si le nombre d'études est moins important, la source des envois présente quasiment le même profil. Les professionnels du nettoyage sont ceux qui, en effet, font le plus appel à nos services. Les sollicitations des compagnies d'assurances, pour leur part, sont en lien avec celles des professionnels mais aussi avec celles des consommateurs.

Il faut toutefois souligner l'absence totale de demande de la part de fabricants textiles et de distributeurs de matériels. En ce qui concerne, les fabricants textiles, la raison espérée de cette absence serait que les réclamations sont effectivement gérées par leurs services après-vente. La faible présence des tribunaux et experts dans les statistiques est rassurante, car il est préférable de trouver un accord à l'amiable en cas de litige plutôt que d'avoir recours à la voie juridique, longue et coûteuse.

Qui sollicite le Centre ?	Nombre d'articles	Proportion (%)	Origines
Professionnels	61	70,1	Pressings, blanchisseurs, sous-traitants (cuir, tapis, ameublements).
Assurances	19	21,8	
Consommateurs	5	5,8	
Divers	2	2,3	Experts, tribunaux.
Filière textile	0	0	Industriels du textile, confectionneurs, ennoblisseurs, détaillants textiles.
Fabricants	0	0	Fabricants et distributeurs de matériels et de produits d'entretien des textiles.

RESPONSABILITÉ TECHNIQUE

Les responsabilités sont réparties de façon homogène entre les 3 principaux acteurs : le consommateur, le nettoyeur et le fabricant textile. L'usage est un facteur important à l'origine des défauts, avec un nettoyage qui n'en est que le révélateur, bien souvent. Bien sûr, en fonction des défauts, cette répartition peut varier car l'expéditeur fait plus facilement appel au service du CTTN lorsqu'il s'estime non responsable.

On note toujours une part des dégradations pour lesquelles la responsabilité est partagée entre deux parties. Il est parfois difficile de pouvoir statuer à quel moment le défaut s'est manifesté, ce qui peut rendre impossible son attribution à l'une ou l'autre des parties.

Part des responsabilités		
Usagers	25,3 %	Porter, utilisation, action de la lumière
Professionnels	20,7 %	Pressings, blanchisserie, sous-traitant
Fabrication	18,4 %	Industrie textile et cuir, confection, étiquetage erroné
Responsabilités partagées ou non réellement déterminées	31,0 %	Cause connue mais responsable de l'accident non réellement attribué 11,5% Usager et/ou nettoyeur 10,3% Usager et/ou Fabricant textile 9,2% Fabricant et/ou nettoyeur

ÉTIQUETAGE

Bilan des défaillances d'étiquetage		
Etiquette	Présente	Erronée
Composition	82,2 %	3,5 %
Entretien	73,1%	17,5 %

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

- Habillement textile.....	86 %	- Tapis.....	17 %
- Ameublement et linge de maison.....	50 %	- Cuir.....	80 %

La composition est bien présente sur les vêtements textiles et les cuirs. Par contre, même si l'indication est obligatoire à l'achat, l'information est plus rare sur certains articles comme les tapis. Il est vrai cependant, que lors de la vente, la composition peut être indiquée sur un document à part et ne pas suivre l'article.

L'étiquette d'entretien, même si elle n'est pas obligatoire en France, est présente en proportion assez proche de celle de la composition.

Les étiquettes, en raison des différences entre les réglementations nationales dans le monde, sont devenues de plus en plus « volumineuses ». Cet état de fait incite les porteurs et utilisateurs à la couper, d'autant qu'elles peuvent procurer de la gêne au porter.

TRAITEMENTS

Les traitements réalisés sur les articles reçus en analyse sont fortement liés à leur nature et à l'origine des envois.

Les vêtements envoyés par les pressings sont nettoyés soit avec des machines de nettoyage à sec, soit avec des machines à laver.

Une tendance déjà constatée mais qui prend de l'importance est la diminution des articles nettoyés à sec à l'aide de perchloroéthylène, accompagnée de l'augmentation des autres procédés de nettoyage professionnel. En effet, en raison de l'arrêté ministériel du 5 décembre 2012 (Rubrique ICPE n° 2345), les machines au perchloroéthylène disparaissent progressivement. Le nettoyage à l'eau et le nettoyage à sec basé sur des solvants de substitution, se répartissent maintenant la majorité des nettoyages en pressing, avec pour chacun d'eux, des avantages ou inconvénients.

Traitement impliqué dans les analyses		
Nettoyage professionnel (Pressing)		
Perchloroéthylène	13,4 %	53,6 %
Nettoyage à l'eau	20,7 %	
Hydrocarbure et autres solvants	19,5 %	
Lavage ménager et industriel		26,8 %
Nettoyage par spécialiste du cuir		9,8 %
Nettoyage par spécialiste des tapis		6,1 %
Détachage et prédétachage		3,7 %

ÉTIQUETAGE (suite)

Motif de réclamation du client :

« les taches »

Étiquetage :

Aucun étiquetage

On est en présence d'une robe de mariée en soie et agrémentée de pièces de dentelles.

On relève des taches ocre-jaune à brunâtres à plusieurs emplacements sur cette robe. Les taches les plus importantes se situent sur le haut de la robe à droite. Elles sont très différentes des salissures d'usage que l'on relève sur le bas de la robe au niveau de l'ourlet.

La forme et l'aspect des taches ocre-jaune à brunâtres évoquent un écoulement et des éclaboussures.

Ces taches se sont produites alors que la robe était posée sur un support ; elles ont pu se produire dans une machine de nettoyage.

Des tests de laboratoire ont été réalisés sur ces taches : il ne s'agit pas de taches de gras, ni de taches de rouille.

Un extrait aqueux a été effectué sur deux zones de la robe afin d'extraire les produits résiduels pouvant être présents sur les fibres.

Après réduction des extractions, on relève la présence de tensio-actifs anioniques sur la robe quelle que soit la zone. Ces tensio-actifs anioniques peuvent provenir des produits de lavage. Il n'est pas normal d'en trouver. Ils indiquent que le lavage s'est mal déroulé.

Ces tensio-actifs anioniques n'expliquent pas à eux-seuls les taches.

L'extrait aqueux réalisé sur une zone tachée est plus chargé en « produits » que l'extrait effectué sur une zone non tachée. Mais, nous ne sommes pas en mesure de déterminer quelle(s) substance(s) a (ont) pu occasionner ces taches.



↳ CONCLUSION

Les taches ocre-jaune à brunâtres relevées sur cette robe de mariée ne sont pas des taches d'usage. Ces taches ont dû se produire au cours du nettoyage de la robe. Elles sont vraisemblablement liées à un accident de lavage. Ainsi, la responsabilité technique du nettoyeur s'en trouve engagée.

HABILLEMENT TEXTILE

Avec le terme “Habillement”, il faut comprendre « catégorie des articles vestimentaires textiles ». On retrouve dans cette famille les vêtements reçus pour analyses, quel que soit le mode d’entretien employé : nettoyage à sec, nettoyage à l’eau, entretien ménager et en blanchisserie.

Défauts rencontrés :			
Défauts de coloris			32,2%
dont	- Dégorgement	18,2%	
	- Affaiblissement	12,7%	
Modification de dimensions			18,4%
dont	- Feutrage	9,0%	
Modification de d’aspect			18,4%
dont	- Fibrillation	7,3%	
	- Décollement	5,5%	
Dégradations			13,8%
dont	- Mécaniques	16,4%	
	(Coutures et Confection = 9,1%)		
Taches			1,1%

Note : pourcentages des défauts en fonction du nombre d’articles, un article pouvant cumuler plusieurs défauts

La première cause de réclamation est le coloris et, pour une grande partie, elle est liée à un phénomène de dégorgement. A l’origine, les dégorgements étaient davantage associés aux entretiens en présence d’eau. Mais il semble que ce type de défaut est plus présent lors de l’usage des solvants de substitution par rapport à l’usage du perchloroéthylène. Est-ce lié à leur volatilité moindre et donc à une durée de la phase de séchage en machine plus longue ?

Le fait que les pressings utilisent davantage le procédé de nettoyage à l’eau, a aussi notamment, une conséquence sur le feutrage de la laine. Pour rappel, ce procédé demande une certaine rigueur et un esprit critique lors de l’entretien des articles en laine. De plus, le séchage est à prendre en compte car il constitue un facteur qui peut accentuer fortement le feutrage, si cette étape n’est pas maîtrisée.

Concernant les marques textiles, il est important que le procédé de nettoyage à l’eau soit bien pris en compte, et de plus en plus, car il est devenu très répandu dans les pressings français.

Durant l’année 2020, nous avons noté quelques articles avec des ouvertures de coutures liées à des glissements de fils. Lors de la confection, et surtout lors de la conception des articles, la caractérisation des coutures peut permettre d’éviter des réclamations justifiées des consommateurs.

HABILLEMENT TEXTILE (suite)

Motif de réclamation du client :

« il y a des trous »

Étiquetage :

100% Coton

Lining

100% Coton

Sleeve lining

100% Viscose



Cet imperméable beige a été rendu à son propriétaire avec des trous.

Sur le pourtour des trous, le tissu a un aspect rose-orangé. À ces emplacements, on relève un pH très acide, inférieur à 3.

Un test au réactif de Nessler a été réalisé sur le pourtour des trous. Ce test confirme que le coton a été dégradé chimiquement par un acide.

Le produit responsable des trous est un acide fort. Les produits nettoyants et détachants dont disposent les professionnels des pressings n'ont pas une telle acidité.

Au vu de leur aspect, les dégradations relevées sur cet imperméable ont nécessité du temps. Le produit responsable a dégradé la teinture et peu à peu les fibres textiles. La dégradation des fils de coton est antérieure au nettoyage.

En manipulant le vêtement lors des examens, des trous s'agrandissent, des déchirures apparaissent. Les trous relevés sur cet imperméable sont apparus sous les contraintes mécaniques auxquelles un vêtement est soumis inévitablement lors d'un entretien : manipulations et agitation mécanique en machine.

Le nettoyage n'a fait que révéler les dommages subis par ce coton.



➤ CONCLUSION

Cet imperméable a été dégradé par un produit chimique très acide avant son dépôt à l'entretien. L'entretien n'a fait que révéler les dégradations subies par le tissu. La responsabilité du nettoyeur n'est donc pas engagée.

AMEUBLEMENT ET LINGE DE MAISON

Défauts rencontrés :		
Dégradations		100%
dont - Photochimiques	50%	
Défauts de coloris		50%

Note : pourcentages des défauts en fonction du nombre d'articles, un article pouvant cumuler plusieurs défauts

Il s'agit de la catégorie où la baisse constatée est la plus drastique : seulement 4 articles reçus pour analyse ! Sur les 3 rideaux reçus, les dégradations sont de natures photochimiques, c'est-à-dire qu'il s'est produit un affaiblissement du tissu à cause des Ultra-Violets (UV). Lors du nettoyage, les rideaux n'ont pas supporté l'action mécanique et des déchirures sont apparues. De plus, pour 2 d'entre eux, cette dégradation est associée à une décoloration liée elle-aussi à une exposition à la lumière.

Pour le 4ème article reçu, il s'agissait d'une housse de couette en coton qui présentait des trous. Après analyse, il a été déterminé que les trous étaient la conséquence de brûlures. Ce type d'accident est heureusement plutôt rare mais illustre bien l'importance de la réception dans les pressings afin d'éviter toute réclamation pour un défaut antérieur à l'entretien.

BLANCHISSERIES INDUSTRIELLES

Défauts rencontrés :		
Modification de dimensions		41,7%
Taches		33,3%
dont - Tache de rouille	16,7%	
Défauts de coloris		16,7%
Dégradations		16,7%

Les articles qui se trouvent dans cette catégorie (traitée en blanchisserie hospitalière ou privée) sont en grande partie composés de coton ou de coton/polyester. Les modifications de dimensions sont souvent liées au coton et à son comportement au lavage.

Les taches sont l'objet de réclamations assez courantes et plus particulièrement les taches jaunes. L'origine d'une tache jaune est toujours difficile à déterminer, car de nombreux produits peuvent conduire à un jaunissement. Les causes les plus courantes sont liées au rinçage et à des réactions d'apprêts, au lavage.

La qualité des réseaux vapeur et autres fluides, peut être responsable de taches de rouilles. Il est comme toujours important de trouver la cause rapidement, car un tel phénomène peut devenir très vite envahissant et revenir cher ! En ce qui concerne les taches de rouille, un traitement à l'acide oxalique permet de les éliminer, en attendant d'en trouver la cause.

BLANCHISSERIES INDUSTRIELLES (suite)

Motif de réclamation du client :

« les taches »

Étiquetage :

Aucun

Un lot de vêtements présentant des taches bleues nous a été transmis par le blanchisseur. L'objet de l'étude est de savoir si la lessive liquide *2en1* utilisée est responsable de ces taches.

Ces taches ont toutes le même aspect. Un même produit est à l'origine de toutes ces taches. La forme de ces taches indique qu'elles ont été occasionnées par un produit liquide.

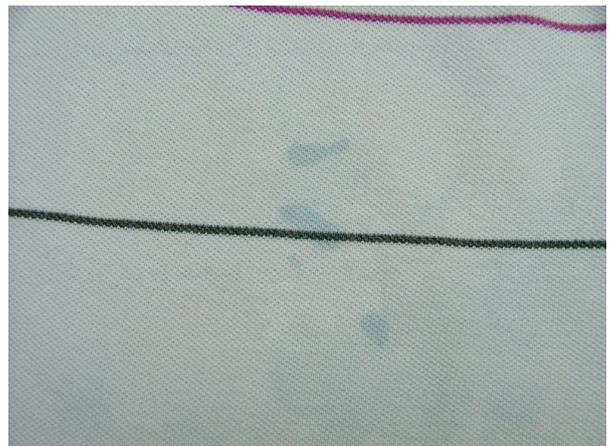
Sous éclairage ultraviolet, ces taches n'ont pas de fluorescence particulière ; le produit responsable de ces taches n'est pas azuré.

La lessive liquide *2en1* incriminée est azurée. Cette lessive n'est pas responsable des taches bleues. Les examens l'ont confirmé. Dans des conditions normales d'utilisation, cette lessive ne tache pas le linge.

Si de la lessive pure coule sur le linge, des taches peuvent se former. Mais, ces taches sont différentes de celles relevées sur le lot de linge :

- elles sont verdâtres,
- sous éclairage ultraviolet, elles ressortent azurées.

De plus, même après plusieurs heures d'application, ces taches s'éliminent par un rinçage à l'eau.



➤ CONCLUSION

La lessive *2en1* incriminée n'est pas responsable des taches relevées sur le lot de linge.

Défauts rencontrés :	
Dégradations	40%
Modification d'aspect	30%
Défauts de coloris	30%
Taches	20%

Note : pourcentages des défauts en fonction du nombre d'articles, un article pouvant cumuler plusieurs défauts

Le cuir est aussi une matière d'origine naturelle. Le comportement d'un article en cuir dépend de la peau de l'animal mais surtout de sa fabrication. Il n'est pas possible de s'improviser nettoyeur de cuirs. L'entretien effectué par les spécialistes a généralement lieu en milieu solvant, dans des conditions adaptées à cette matière. Cependant, certains spécialistes ont choisi l'entretien des cuirs en milieu aqueux, souvent plus exigeant. Quoi qu'il en soit, l'entretien de telles pièces nécessite toujours une finition adaptée, afin de retrouver la couleur, un aspect et une souplesse qui donnent satisfaction, etc. La plupart des entretiens d'articles en cuirs sont assurés par quelques entreprises dont les véhicules sillonnent la France entière. Hormis quelques accidents réels d'entretiens, les défauts rencontrés sur les articles en cuirs sont très souvent liés à la qualité de la peau et à des accidents d'usage.

Motif de réclamation du client :

« un cloquage »

Étiquetage :

100% Cuir

Doublure

32% Cupro

32% Acétate

36% Polyéthylène

Teinturerie spécialisée



L'article à l'examen est un pantalon en cuir. Chaque panneau en cuir a été contrecollé sur toute sa surface à une matière textile, un thermocollant, élastique.

Par son élasticité, le thermocollant permet au cuir de supporter les étirements répétés du porter tout en gardant de la tenue. Ce pantalon peut ainsi être porté près du corps comme un legging.

A l'examen, on relève des boursouffures sur le cuir. Ces boursouffures (cloques) sont la conséquence de décollements localisés des thermocollants. Elles sont apparues en raison d'un affaiblissement de la colle.

Les boursouffures se situent vers l'entrejambe, aux genoux et à l'arrière, au niveau du fessier et des cuisses.

Au delà de ces zones, le cuir et son thermocollant sont bien solidaires. Aussi, on note que sur l'ensemble du pantalon, le cuir a un très bel aspect, une bonne tenue, un bon toucher. Les examens montrent qu'il n'a pas été mal traité à l'entretien.

Les zones où se situent les boursouffures sont des zones très sollicitées au porter, des zones subissant entre autres des étirements répétés. Il s'agit également de zones où peut résider une humidité, de la transpiration.

Les décollements se sont produits en raison d'un affaiblissement de la colle à l'usage.

La colle étant trop affaiblie par l'usage, au cours du nettoyage, le cuir et son thermocollant ont fini de se désolidariser complètement.

➤ CONCLUSION

Les boursouffures apparues sur ce pantalon sont la conséquence d'une usure des colles des thermocollants à l'usage. Le nettoyeur n'est pas en cause.

Si le vêtement est récent, a été peu porté, cette forme d'usure pourrait paraître précoce.

Défauts rencontrés :

Défauts de coloris	50%
Dégradations mécaniques	33%
Modification d'aspect	33%
Taches	17%

Note : pourcentages des défauts en fonction du nombre d'articles, un article pouvant cumuler plusieurs défauts

Comme pour les articles d'ameublement, très peu de tapis sont passés dans nos locaux pour analyse. Cependant, les problèmes rencontrés sont similaires à ceux des années précédentes. La couleur est, là aussi, une source de conflit. Comme pour les articles d'ameublement volumineux, l'entretien est irrégulier, voire rare. Les accidents de « parcours » comme les taches peuvent être anciens et les abrasions répétées avant l'entretien. Ce dernier peut mettre en évidence les accidents du passé sans en être la cause. Pour les plus grands tapis, l'entretien est réalisé par un brossage mécanique associé à un détergent. Il s'agit pratiquement toujours d'entretien en présence d'eau, ce qui implique de réaliser un séchage et parfois une finition par brossage. Les conditions de ces traitements peuvent avoir un impact sur la migration des colorants et engendrer des modifications d'aspect.

Motif de réclamation du client :

« dégorgement »

Etiquetage :

Aucun

Le tapis examiné est un velours en laine présentant des motifs colorés sur un fond crème.

A l'examen, on relève que les motifs sont délavés et que le fond présente des taches colorées.

Les motifs ont perdu leur couleur au cours de l'entretien. Leur teinture a migré et a ainsi entraîné un tachage du fond.

Au coeur du velours, les mèches colorées ont conservé de la couleur. La solidité des teintures rouge et violet a été testée. Les tests de laboratoire ont montré que simplement au contact d'eau froide, ces teintures dégorge et migrent ; elles peuvent ainsi tacher les zones avoisinantes. Ces teintures présentent une grande sensibilité à l'eau.

Le nettoyage d'un tapis par un professionnel fait appel à un savon ou détergent et, de l'eau.

Le dégorgement est dû à une solidité à l'eau insuffisante des teintures des motifs. Dès lors que le tapis est mouillé, une migration de teinte peut se produire. Cette migration peut se produire au cours du nettoyage, à l'essorage ou, lors de la phase de séchage tant qu'il réside de l'humidité dans le tapis.



➤ CONCLUSION

La perte de couleur et le tachage relevés sur ce tapis résultent d'un manque de solidité à l'eau des teintures des motifs. Le nettoyeur n'est pas en cause. Il s'agit d'un problème de fabrication.

SYNTHÈSE

Une année 2020 très particulière en raison de la situation sanitaire... Même si le nombre d'analyses a diminué, les accidents et leurs causes sont assez similaires à ceux des années précédentes. L'évolution constatée depuis quelques années, mais qui a pris une accélération notable, est la forte diminution du nettoyage au perchloroéthylène en raison de la réglementation, au profit des systèmes de nettoyage alternatifs.

L'année 2021 est également intéressante à suivre au travers du prisme des articles endommagés à l'entretien, car la pandémie se poursuivant au moins dans une certaine mesure, le consommateur pourra évoluer dans ses choix vestimentaires et dans sa façon de vivre.

Tarifs
2021

ÉTUDES ARTICLES ACCIDENTÉS

	Euros HT	Euros TVA	Euros TTC
Habillement et textile	87,50	17,50	105,00
Cuir - Ameublement	106,67	21,33	128,00
Fournisseurs de produits	Sur devis		
Blanchisserie			
Tapis et moquette	Sur devis		
Etude urgente			
Forfait expédition : 20€ TTC (jusqu'à 5 kg)			



CTTN

Institut de Recherche sur l'Entretien et le Nettoyage

42 bis avenue Guy de Collongue - BP 41 - 69131 ECULLY Cedex - FRANCE

Tél. +33 (0)4 78 33 08 61 - Fax +33 (0)4 78 43 34 12



www.cttn-iren.com

CTTN IREN

**FORMATION
CONSEIL EN
ENTRPRISE**

*Institut de
Recherche sur
l'Entretien et
le Nettoyage*

METIERS DU PRESSING Débuter ou se perfectionner

Initiation au métier du pressing	Nettoyage à l'eau
Textiles	Lavage
Nettoyage - Prétraitement	Réception et livraison
Repassage	Litiges à l'entretien
Utilisation des machines	Contrôles de la qualité
Solvants hydrocarbures	Rubrique N°2345

Formations adaptées - Devis sur demande

BLANCHISSERIE

CAP Métiers de la Blanchisserie
Industrielle - Toute région possible

6 x 4
jours

Oct. 2020 à mai 2021

Consultez toutes nos formations et prestations sur notre site



BP 41 - 42 bis avenue Guy de Collongue
69131 ECULLY Cedex
Tél. : 04 78 33 08 61 - Fax 04 78 43 34 12
@ : formation@cttn-iren.fr - www.cttn-iren.fr

(CTI loi de 1948) sans but lucratif, sous la tutelle du ministère de l'industrie