

Vêtements et articles textiles analysés en 2013 au CTTN

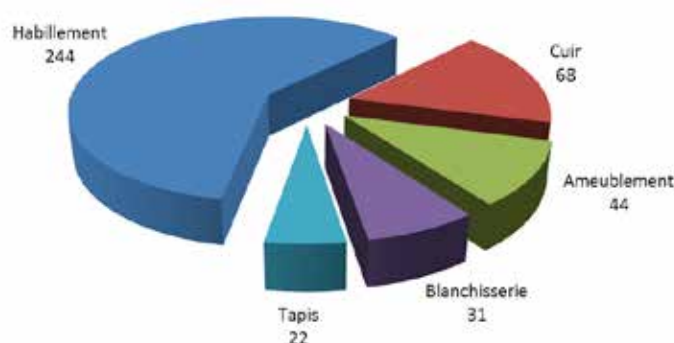
Durant l'année 2013, un peu plus de 400 articles ont été réceptionnés pour analyses de défauts. Si l'on considère le nombre d'articles entretenus par la profession sur une année, ce nombre est faible. Mais, bien sûr, tous les articles dégradés ne sont pas étudiés. Les articles qui nous sont expédiés, le sont suite au mécontentement de leurs possesseurs vis-à-vis de l'aspect de l'article, après entretien. Les vêtements constituent la catégorie des articles analysés en plus grand nombre : près des deux tiers des demandes. Cette forte présence est tout à fait logique puisqu'il s'agit de ceux qui sont aussi les plus nettoyés.

Les articles provenant de la Blanchisserie sont aussi des vêtements, mais également du linge hôtelier.

L'analyse de données qui suit porte sur les catégories d'articles rencontrées, les défauts constatés étant liés à l'entretien mais aussi à l'usage des articles.

Faire appel aux compétences du CTTN signifie que les textiles ou les cuirs concernés représentent une certaine valeur pour le possesseur : valeur qui n'est pas toujours monétaire, mais parfois uniquement affective.

TYPES D'ARTICLES	Nombre d'articles	Proportion (%)
Habillement (vêtement textile)	244	59,6
Cuir	68	16,6
Ameublement et Linge de maison	44	10,8
Blanchisseries Industrielles (hospitalières et privées)	31	7,6
Tapis	22	5,4
TOTAL	409	-



↳ ORIGINE DES ENVOIS

Les professionnels du nettoyage, le secteur artisanal ou le secteur de la blanchisserie, représentent toujours la majorité des envois.

De façon directe, ils expédient environ deux articles sur trois.

Ce chiffre n'est pas surprenant puisque les exploitants de pressings sont désireux, par l'analyse des articles endommagés, de démontrer à leurs clients que le travail a été réalisé dans les règles de l'art, mais que le défaut est dû à un vice caché ou à une dégradation au porter.

Pour leur part, les consommateurs, clients des pressings, ne sont pas très nombreux à faire appel au CTTN directement.

De plus en plus, les consommateurs demandent à leur compagnie d'assurance de les assister dans les litiges qu'ils peuvent rencontrer auprès de leurs prestataires.

Environ une analyse sur cinq provient d'un consommateur, en direct ou via son assurance.

Cette proportion augmente jusqu'à un article sur trois pour les textiles d'ameublement, tels que les coussins de canapé, les rideaux, etc.

Qui sollicitent le Centre ?	Nombre d'articles	Proportion (%)	Origines
Professionnels	283	69,2	Pressings, blanchisseurs, sous-traitants (cuir, tapis, ameublements).
Assurances	80	19,6	
Consommateurs	26	6,4	
Filière textile	9	2,2	Industriels du textile, confectionneurs, ennoblisseurs, détaillants textiles.
Fabricants	7	1,7	Fabricants et distributeurs de matériels et de produits pour l'entretien des textiles.
Divers	4	1,0	Experts, tribunaux.

Peu d'études sont demandées conjointement par les fabricants de matériels ou produits, ou les confectionneurs, avec les exploitants, à des fins constructives : évolution des articles textiles, mise à jour des connaissances en matière de procédés d'entretien, d'étiquetage, etc.

La majorité des études sont réalisées lorsqu'un conflit entre le possesseur et

l'exploitant de pressings ou le fabricant de l'article, ne peut être résolu sans un avis extérieur.

La sollicitation de tribunaux d'instance reste heureusement tenue, car il s'agit souvent, pour les exploitants et leurs clients, de procédures longues et coûteuses.

↳ RESPONSABILITÉ TECHNIQUE

Au fil des ans, on ne relève que peu de changement dans la répartition des responsabilités quant à l'apparition d'un dommage, si ce n'est une diminution de la mise en cause des pressings.

Ce constat va de pair avec la diminution du nombre d'articles envoyés pour analyse, par cette catégorie de prestataires.

Les textiles et les cuirs ne sont pas des articles indestructibles. Au fil du temps, ils s'usent, perdent de la résistance, se tachent parfois, etc.

Pour un consommateur, il est parfois difficile d'accepter cet état de fait : or, plus

Traitement impliqué dans les analyses :

Fabrication	34,6%	Industrie textile et cuir, confection, étiquetage erroné
Porteurs	22,4%	Porter, utilisation, action de la lumière
Professionnels	14,6%	Pressings, blanchisserie, sous-traitant
Responsabilités partagées, ou non clairement déterminées	28,4%	Cause connue mais responsabilité non clairement attribuée 8,4% Porteur et/ou qualité textile 5,2% Porteur et/ou nettoyeur 3,9% Qualité et/ou nettoyeur

d'un article analysé sur cinq conduit à mettre en cause sa responsabilité.

Dans certains cas, il nous est difficile de statuer, car même si la cause de la dégradation est connue, il est difficile de l'attribuer à l'une des parties plus qu'à l'autre.

Dans le cas d'un nettoyage réalisé dans un pressing, une réception bien conduite peut limiter l'occurrence de telles situations.

La réception permet de détecter les taches, les trous, les fils tirés, etc, et de

les faire constater au propriétaire de l'article en sa présence..

Ce mode de fonctionnement permet d'éviter les litiges qui surviennent lors de la restitution de l'article nettoyé.

Logiquement, lorsque les articles sont expédiés par les professionnels ou leurs compagnies d'assurance, la responsabilité des dommages leur incombe bien moins fréquemment que si les études sont demandées par les possesseurs eux-mêmes.

Enfin, la fabrication des articles reste toujours en «première» place, avec la mise en cause de la qualité des textiles et du cuir, pour près d'un article analysé sur trois !

TRAITEMENTS

Un changement important dans les traitements effectués pour l'entretien des articles est à souligner.

Il est lié à l'évolution du métier du pressing. Sans que les techniques de nettoyage soient nécessairement mises

en cause dans la dégradation, une augmentation d'articles nettoyés à l'eau et nettoyés à l'aide de solvants alternatifs est constatée.

L'évolution de la réglementation dans les pressings et les contraintes liés à l'usage du perchloréthylène en sont

assurément la raison (sachant qu'actuellement, le perchloréthylène reste encore le procédé le plus utilisé, et de loin, la mutation vers les autres solutions de traitement étant progressive).

Le durcissement de la réglementation applicable aux pressings demande, dans certains cas, une adaptation rapide des exploitants aux procédés alternatifs.

Quel que soit le mode d'entretien choisi, il implique une bonne connaissance du système et de ses limites.

La formation à l'utilisation de ces nouvelles techniques permettent, à terme, de satisfaire pleinement les clients en évitant les erreurs.

Les articles en cuir sont essentiellement entretenus par des spécialistes du cuir.

Une très faible proportion est entretenue directement par les pressings eux-mêmes, avec davantage de risques en pareil cas.

Traitement impliqué dans les analyses :

Nettoyage professionnel (Pressing)		
Perchloréthylène	38,6%	52,8 %
Hydrocarbure et autres solvants	8,1%	
Nettoyage à l'eau	6,1%	
Lavage ménager et industriel		
Nettoyage par spécialiste du cuir		16,4 %
Détachage et prédétachage		2,2 %
Finition		0,7 %

▾ HABILLEMENT TEXTILE

Cette catégorie représente le plus grand nombre d'articles analysés. Une majorité des articles a été entretenue à l'aide de solvant : perchloréthylène, hydrocarbure et autres solvants alternatifs. Une faible part des vêtements a été, soit lavée, soit nettoyée à l'eau.

Le coloris est le premier motif de mécontentement mais il n'est pas le seul. Plus d'un article sur cinq est concerné par un dégorgement !

On pourrait croire que ce sont les articles nettoyés avec de l'eau (lavage ou nettoyage à l'eau) qui sont concernés mais ce n'est pas le cas.

Une bonne partie de ces articles, tachés, a dégorgé au contact de solvants. Environ 80% de ces vêtements ont conduit à mettre en doute la qualité du textile et de ce fait, la responsabilité technique du fabricant a été engagée.

Les 20% restant sont des articles pour lesquels le nettoyage à sec n'était pas autorisé, ou pour lesquels la teinture avait été fragilisée par un prétraitement effectué par le pressing ou un contact avec un produit chimique eut lieu à l'usage.

Après la question des coloris, les modifications d'aspects ont été, en 2013, encore très présentes.

Les décollements d'enductions et textiles thermocollés sont l'origine de nombreuses plaintes.

Une analyse de vêtements dégradés sur huit est liée à un décollement.

Comme pour le dégorgement, la qualité du collage des textiles ou des thermocollants est mise en cause.

Dans de nombreux cas, la fabrication est pointée du doigt.

De plus, les frottements répétés lors du

porter (col, poignets, etc.) vieillissent prématurément les textiles et fragilisent l'assemblage.

...«*Nous souhaiterions que nos vêtements ne s'usent pas*», mais ceci est utopique.

Le porter apporte son lot de dégradations mécaniques : accrocs, usure du tissu, etc.

Ces défauts affectent plus de 20% des articles analysés et pour plus de la moitié, l'usage représente une part de l'origine des dommages.

Défauts rencontrés :

Altération des coloris		39,9%
dont - Dégorgement	21,0%	
- Affaiblissement	10,1%	
- Action de la transpiration	2,9%	
- Action de la lumière	2,5%	
Modification d'aspect		28,2%
dont - Décollement	13,0%	
- Fibrillation	5,5%	
- Durcissement PVC	2,5%	
Dégradations		21,8%
dont - Mécaniques	21,4 %	
Modification de dimensions		6,7%
Taches		4,2%

➔ «L'anorak a perdu sa couleur d'origine»

On est en présence d'un anorak de couleur argent. A divers endroits, cette couleur a été endommagée ; le tissu a un aspect beige.

Les examens ont montré que cet anorak a été conçu dans un tissu beige en polyamide recouvert d'une enduction argent en polyuréthane. L'aspect beige noté à divers endroits résulte d'une élimination localisée de cette enduction argent.

La couleur argent n'est pas dégradée sur toute la surface de l'anorak ; les dommages sont très localisés. Ces dommages s'observent :

- le long de la glissière principale ;
- à l'entrée des poches ;
- sur les manches à l'emplacement des plis du porter.

Les dommages se situent là où s'exercent le plus de contraintes lors du porter (frottements, étirements).

Cette enduction a été dégradée à l'usage par les frottements et les étirements répétés qui se produisent alors. Ainsi, fragilisée, l'enduction a été éliminée au cours du nettoyage. Le nettoyage a révélé le degré d'usure de cette enduction.

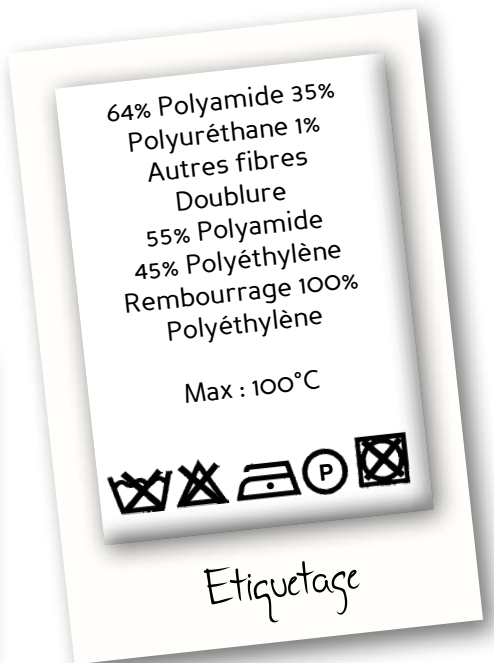
Les examens ont également montré que l'enduction argent s'est ternie sur l'ensemble de l'anorak. Seules les parties du vêtement protégées comme l'envers des rabats des poches a gardé un bel aspect argenté et lumineux. Les examens ont montré que l'enduction a été ternie au cours de l'entretien par les frottements générés par l'agitation mécanique.

Les tests de laboratoire ont confirmé une sensibilité de cette enduction aux frottements.

Conclusion :

Les dommages principaux observés sur cet anorak sont la conséquence d'une usure de son enduction au porter. Les conditions d'entretien ne sont pas en cause. La responsabilité technique du nettoyeur n'est donc pas engagée.

L'enduction s'est révélée sensible aux frottements. Si cet anorak est récent, son usure peut être jugée précoce. Une réclamation auprès du vendeur est alors justifiée.



➤ AMEUBLEMENT ET LINGE DE MAISON

Dans cette catégorie d'articles, la fibre cellulosique est souvent présente. Il s'agit de ceux pour lesquels les pressings sont mis le plus souvent en cause : responsabilité totale ou répartie entre le possesseur et l'artisan.

En 2013, les analyses ont été essentiellement réalisées sur des rideaux, des couettes et des housses de canapé. Pour ce type de linge, le retrait est un réel problème. Les contestations des clients le prouvent : plus d'une réclamation sur trois est liée aux variations dimensionnelles de l'article.

Les traitements à l'eau (lavage et nettoyage à l'eau) ont été utilisés pour une grande partie des articles analysés. Fort heureusement, ils ne sont pas responsables de tous les accidents mais les problèmes de retraits des textiles cellulosiques sont associés pour plus de 80% à ces traitements. Les 2 raisons principales sont, soit une qualité de textile mal maîtrisée par le fabricant, soit un mauvais choix en matière de procédé d'entretien, effectué par le pressing. Le lavage et le nettoyage à l'eau per-

mettent d'éliminer certaines salissures difficilement éliminables avec des solvants, ce choix peut se justifier mais sous réserve de ne pas dégrader l'article.

Pour ne pas déroger à la règle, le coloris est, là aussi, la cause de certains défauts et est souvent la conséquence d'un problème de qualité d'impression ou de teinture.

Les articles n'étant pas toujours nettoyés régulièrement, à la suite d'une exposition prolongée à lumière, des décolorations et/ou des déchirures peuvent apparaître lors de l'entretien ou immédiatement après. : il s'agit alors de réactions photochimiques, sur les colorants et les fibres textiles.

Défauts rencontrés :

Modification de dimensions		36,4%
dont - Retrait des fibres cellulosiques	25,0%	
Altération de coloris		25,0%
Dégradations		20,5%
dont - Photochimiques	9,1%	
- Mécaniques	6,8%	
- Chimiques	6,8%	
Modifications d'aspect		11,4%
Taches		6,8%

➤ «La couette est décolorée»

Le dessus de la couette a été conçu à partir d'un tissu imprimé à dominante bordeaux.

Le dessous a été fait avec un tissu uni de teinte bordeaux. Une taie nous a été transmise comme référence de l'aspect d'origine du tissu imprimé.

Après entretien, le tissu imprimé de la couette n'a plus son aspect d'origine ; les zones claires ont désormais un aspect rosé très prononcé.

Cet aspect est caractéristique d'un dégorgeage de teinture en cours de nettoyage.

Les examens ont montré que cet article a été lavé.



Le lavage est autorisé par le code d'entretien.

La solidité au lavage des teintes bordeaux a été testée.

Les tests de laboratoire ont montré que lors d'un traitement aqueux (lavage, aqua-nettoyage), par simple mouillage avec de l'eau froide, ces teintes bordeaux dégorge, tout particulièrement celle du tissu uni.

Les tissus présents dans le bain de nettoyage peuvent être tachés par ce dégorge.

C'est de cette façon que la couette a rosé.

Ces tests soulignent une solidité au lavage insuffisante de la teinte bordeaux du tissu imprimé et une très mauvaise

solidité au lavage de la teinte bordeaux du tissu uni.

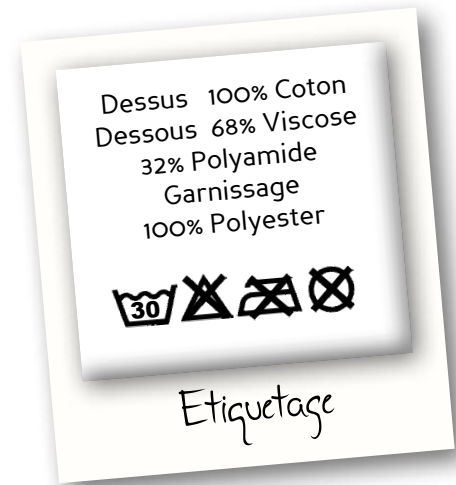
Le lavage est autorisé par le fabricant. Compte tenu des résultats des tests, on peut considérer erroné le code d'entretien de cette couette.

Le nettoyeur a suivi le code d'entretien de l'article.

Sa responsabilité ne peut donc être engagée.

Conclusion :

Les dommages apparus sur cette couette résultent de consignes d'entretien erronées. La responsabilité en incombe au fabricant.



BLANCHISSERIES INDUSTRIELLES, HOSPITALIÈRES ET PRIVÉES

L'entretien en blanchisserie industrielle (hospitalière et privée) fait appel à des produits chimiques puissants et du matériel industriel. Dans une blanchisserie, peuvent être traitées quelques centaines de kg de linge par jour, jusqu'à plusieurs tonnes. Lorsqu'une dégradation est constatée, elle concerne donc souvent un nombre important d'articles et se traduit par un coût non négligeable. C'est pour cette raison que les process d'entretien sont suivis de très près.

Cependant, des accidents surviennent parfois et il est important d'en déterminer la cause afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent.

Les produits mis en œuvre pour traiter

le linge imposent une bonne résistance des coloris et un tri du linge sale adéquat, pour éviter par exemple de laver

incidemment, à l'aide d'un programme de lavage renforcé, du linge de résidents de maison de retraite !

Défauts rencontrés :

Altération de coloris		21,0%
dont - Affaiblissement	18,4%	
Altération de coloris		18,4%
dont - Mécaniques	9,2 %	
- Chimiques	9,2 %	
Problèmes de rinçage		15,8%
Taches		13,2%
Modification de dimensions		10,5%

➤ CUIR

Défauts rencontrés :

Altération de coloris	58,8%
Modifications d'aspect	43,5%
Modification de dimensions	23,2%
Perte de tenue	7,2%

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

La fabrication du cuir relève d'une industrie à part entière. Avant d'arriver au cuir constitutif des vêtements, sacs et chaussures, la peau de l'animal doit subir de nombreuses étapes de transformation.

Il existe plusieurs sortes de cuir : ovins, bovins, porcs pour les plus classiques mais aussi crocodiles, autruches, serpents, etc.

En fonction de la nature de l'animal, la peau est plus ou moins grasse. A chaque type d'animal est associé un process de fabrication spécifique. L'une des opérations importantes est le tannage, qui permet de rendre le cuir imputrescible. Pour donner au vêtement l'aspect souhaité (couleur, toucher, brillance), une opération de finition du cuir est réalisée.. De plus,

cette finition permet de cacher de petits défauts.

Le problème le plus épineux, lors de l'entretien d'articles en cuir, est de conserver, ou de leur redonner, l'aspect et le coloris de l'article neuf. L'entretien a aussi tendance à faire apparaître les défauts masqués. Si la peau a été refendue trop finement, ou a été trop étirée, ..., le résultat peut être désastreux. Un taux de réclamation important lié à l'aspect peut ainsi s'expliquer.

Là encore, la réception de l'article est d'une importance majeure, pour informer le client du résultat possible et des risques encourus, éventuellement..

«Le pantalon a perdu de sa tenue»



Ce pantalon a été confectionné dans des peaux à la finition velours.

Les examens montrent qu'il a été conçu pour être porté près du corps ; il est conçu comme un leggings. Les peaux présentent une grande extensibilité. Chaque panneau a été contrecollé à une surface textile élastique.

Les examens montrent que chaque thermocollant s'est décollé de la peau. Par ce décollement, la peau n'a plus de maintien. Ce décollement est la cause de la perte de tenue du pantalon et ainsi de son aspect froissé.

Les peaux en elles-mêmes ne sont pas abîmées. Elles ont gardé leur aspect velours. Elles ont conservé leur toucher velours.

Elles ne sont pas rêches. Ces peaux ne sont pas sèches ; elles ont gardé une bonne teneur en matières grasses. Elles gardent une bonne extensibilité.

Ce pantalon a été nettoyé selon une méthode de nettoyage au solvant. Il s'agit d'une méthode de nettoyage courante pour les articles en peausserie.

Il n'y avait aucune contre-indication à employer cette méthode de nettoyage. Elle a été bien adaptée aux peaux ; le pantalon a été bien traité à l'entretien. Mais, la colle associant la peau et le thermocollant n'a pas résisté à ce nettoyage.

Conclusion :

La perte de tenue de ce pantalon est due aux décollements des thermocollants, conséquence de l'emploi d'une colle ne résistant pas à un nettoyage au solvant.

Il s'agit d'un problème de fabrication.

aucun

Etiquetage

↳ TAPIS

Petite catégorie, mais qui ne manque pas, hélas, de poser certains problèmes. En raison de sa localisation dans les habitations, cet article est plus ou moins malmené : piétiné, taché, exposé à la lumière, parfois à la chaleur (dalles chauffantes), etc.

Les tapis cumulent les défauts, très souvent.

Parfois, les petits tapis sont nettoyés à sec, mais la plus grande partie est lavée à l'aide de machines adaptées. Certains sont aussi shampooinés.

Il arrive que le dossier (fond du tapis) réagisse mal à l'eau. Il se produit alors une déformation du tapis.

Suite à un lavage, un séchage rapide est nécessaire afin de limiter au maximum la migration dans le temps des colorants sur le velours.

Défauts rencontrés :

Modification d'aspect		50,0%
Problèmes de coloris		36,3%
dont - Dégorgement	14,3%	14,3%
Taches		31,8%
Dégradations mécaniques		27,3%
Modification de dimensions		18,2%

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



**Préservez
vos vêtements en
préservant la planète**

Toute une nouvelle gamme Octoplus.

Performance : Des rendements professionnels optimisés ; Jusqu'à 40 kg de capacité ; Un entretien irréprochable des textiles délicats.

Tranquillité : Tous les atouts pour répondre aux exigences écologiques et économiques.

octoplus®
Value Added.

↳ ETIQUETAGE

On relève sur les articles analysés, une présence satisfaisante des étiquettes d'entretien ou de composition.

L'absence d'étiquette peut avoir plusieurs raisons, mais leur découpe est la plus courante. Un article textile est destiné à la vente dans plusieurs pays et doit donc être étiqueté en accord avec chacune des réglementations nationales applicables. Cet aspect administratif explique la multiplication des étiquettes.

Certains fabricants indiquent même des pointillés pour la découpe ! Quelle ironie, en sachant que les Etats exigent davantage d'éléments pour mieux informer le client sur la composition, l'entretien et la provenance, lors de l'achat.

En définitive, ces informations finissent à la poubelle.

De plus, les étiquettes par leur constitution, leur conception, sont dans de nombreux cas très désagréables au porter. Elles sont souvent éliminées totalement par le porteur.

Bilan des erreurs d'étiquetage :

Etiquette	Présente	Erronée
Composition	74,6 %	3,0 %
Entretien	72,6 %	25,3 %

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

- Habillement textile	85%
- Ameublement et linge de maison	39%
- Tapis	23%
- Cuir	81%

Pour trois articles analysés sur quatre, les étiquettes d'entretiens étaient présentes.

Même si parmi celles-ci, certaines étaient erronées, les défauts constatés ne sont pas, pour la majorité d'entre eux, liés à ces erreurs. Dans un pressing, il est important de rechercher sur l'article, les informations adéquates sur le mode d'entretien à réaliser, avant d'opérer. Avec l'étiquetage de composition, cette recherche permet de choisir le mode d'entretien le plus adapté.

Certains fabricants impriment l'étiquette d'entretien à l'intérieur de l'article. Une initiative intéressante puisqu'elle évite de perdre l'information. Il n'est plus question de gêne pour le porteur. Cette technique est utilisée notamment sur les articles de sport et les sous-vêtements.

↳ SYNTHÈSE

Un bilan qui ne modifie pas réellement le précédent : la couleur et l'aspect sont les 2 principaux motifs de mécontentement des porteurs ou possesseurs.

Sur les articles analysés, une grande partie d'entre eux conduit à mettre en cause leur fabrication.

Même si le nombre d'articles analysés est très faible par rapport au nombre d'articles vendus et entre-

tenus, ce constat n'est pas glorieux. La recherche de rentabilité, de coûts de fabrication réduits est une chose, mais il ne faut pas omettre d'assurer la qualité du produit, également en regard de son entretien..

Les pressings français connaissent actuellement une phase de mutation.

Le changement de procédés d'entretien remet parfois en question des années de pratique.

Cela implique pour les artisans un complément de formation et un certain temps pour acquérir une bonne maîtrise de leur nouvel outil de travail.

Les analyses que réalise le Centre portent seulement sur quelques centaines d'articles. L'approche statistique réalisée présente donc des limites. Il s'agit d'une vision réductrice, à bien appréhender avant toute extrapolation. Elles donnent une vision de la réalité au travers du prisme déformant des litiges et, plus particulièrement, des litiges dont le CTTN a eu connaissance.

Mais le but de ce bilan est d'apporter des éléments objectifs aux professionnels de l'entretien et aux fabricants, afin d'améliorer le service qu'ils rendent et aussi les articles pour une plus grande satisfaction du consommateur.