



➤ Analyses d'articles endommagés à l'entretien en 2023

En 2023, près d'une centaine d'articles ont été analysés par le CTTN. Un nombre d'articles faible vis-à-vis de la quantité d'articles nettoyés en France dans les pressings, les blanchisseries et les foyers. Cependant, ils offrent une certaine vision des défauts qui peuvent se présenter après entretien.

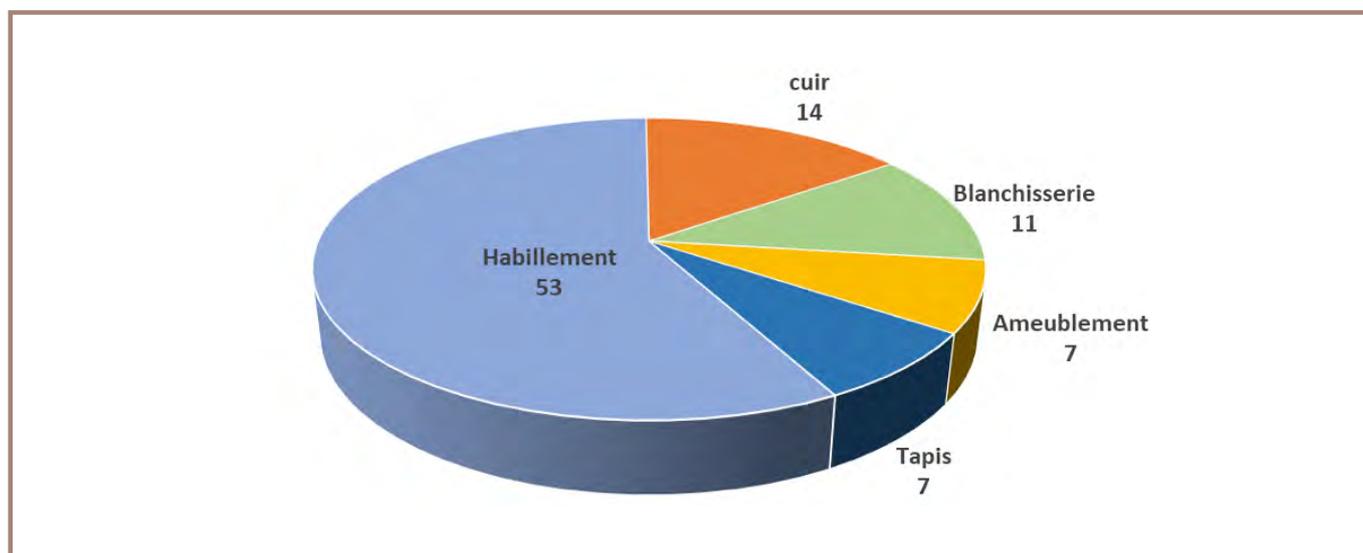
Ces analyses se répartissent en cinq catégories, en fonction du mode d'entretien et de l'utilisation des articles. La plus importante catégorie est, sans surprise, celle des vêtements de nature textile.

Il est clair que la majorité des articles analysés ont une certaine valeur marchande, élevée ou relativement élevée. Les articles à faible coût sont peu présents.

Généralement, une analyse est demandée lorsque l'une des parties (nettoyeur, blanchisseur, propriétaire ou fabricant) juge que la dégradation n'est pas acceptable et de la responsabilité de l'une ou l'autre des parties ; le propriétaire souhaitant être remboursé, et le nettoyeur ou le blanchisseur désireux de prouver l'absence d'erreur de sa part.

Le but d'une analyse est de trouver au mieux la raison technique du défaut et, de ce fait, d'établir la ou les responsabilités.

Types d'articles	Nombres d'articles	Proportion %
Habillement (vêtement de nature textile)	53	57,6
Cuir	14	15,2
Blanchisseries hospitalières et privées	11	12,0
Tapis	7	7,6
Ameublement et Linge de maison	7	7,6
Total	92	--



➤ Origine des envois

Les professionnels de l'entretien sont ceux qui envoient le plus d'articles à analyser.

Dans cette catégorie, on retrouve les pressings qui sont en contact direct avec le consommateur. L'envoi de l'article jugé dégradé à analyser, permet au professionnel d'éviter un enlèvement de la situation. Il peut ainsi prouver sa bonne foi au client mécontent. La catégorie des professionnels comprend aussi les blanchisseries et les sous-traitants de pressings qui entretiennent les tapis et les cuirs.

Ces 2 types d'articles sont, en effet, plus délicats à nettoyer et sont généralement entretenus par des sociétés spécialisées. Le cuir par sa nature ne peut être nettoyé comme les articles textiles et demande habituellement une remise en forme spécifique. Pour les tapis, la plus grande difficulté réside dans leur taille. De ce fait, ils ne peuvent être entretenus au moyen des machines habituelles présentes dans les pressings.

Les compagnies d'assurance qui demandent des analyses le font, pour une partie, pour leurs clients exploitants de pressings et, pour une autre partie, pour leurs clients consommateurs.

Qui sollicitent le Centre ?	Nombres d'articles	Proportion %	Origines
Professionnels	61	66,3	Pressings, blanchisseurs, Sous-traitants (cuir, tapis, ameublements).
Consommateurs	23	25,0	
Compagnies d'assurance	7	7,6	
Fabricants	1	1,1	Fabricants et distributeurs de matériels et de produits d'entretien des textiles.
Filière textile	0	0	Industriels du textile, confectionneurs, ennoblisseurs, détaillants textiles.

➤ Responsabilité technique

Lorsqu'une analyse est demandée au sujet d'un vêtement ou de tout autre article textile ou de cuir, la responsabilité technique est recherchée. Le laboratoire rend un avis technique qui porte sur les défauts constatés ou perçus par le plaignant. Cet avis s'appuie sur des analyses chimiques et visuelles, la connaissance des modes d'entretien réalisés et les éléments fournis. Par la suite, lorsque cela est possible, la responsabilité technique du défaut est établie : nettoyeur, consommateur, confectionneur, etc.

Dans de nombreux cas, aucun doute n'est possible, et la responsabilité technique apparaît clairement. Mais pour certaines dégradations, la cause a bien été identifiée, sans que la responsabilité puisse être attribuée.

Enfin, depuis de nombreuses années, la fabrication est l'une des premières causes identifiées des dommages constatés, et donc trop souvent mise en cause.

Part des responsabilités		
Fabrication	28,3 %	Industrie textile et cuir, confection, étiquetage erroné
Usagers	26,1 %	Porter, utilisation, action de la lumière
Professionnels	25,0 %	Pressing, blanchisserie, sous-traitant
Responsabilités partagées ou non réellement déterminées	16,3 %	Cause connue mais responsabilités de l'accident non réellement attribuées 9,7 % : Usager et/ou Fabricant textile 3,3 % : Fabricant et/ou nettoyeur 3,3 % : Usager et/ou nettoyeur



➤ Etiquetage

Les étiquettes d'entretien et de composition sont jugées indispensables par le consommateur au moment de l'achat, mais deviennent souvent gênantes par la suite, au porter, pour ce dernier. En France, à la différence de l'étiquette de composition, l'étiquetage d'entretien n'est pas obligatoire.

Bilan des erreurs d'étiquetage :		
Etiquette	Présente	Erronée
Composition	70,7 %	10,8 %
Entretien	67,4 %	19,4 %

En fonction des catégories d'articles, la présence des étiquettes de composition n'est pas la même :

Habillement textile.....	79 %	Tapis.....	43 %
Cuir.....	71 %	Ameublement et linge de maison.....	43 %

L'étiquette de composition garantit la nature des fibres présentes dans l'article. Plus de 50 désignations peuvent être utilisées pour désigner les fibres. Il s'agit de noms génériques et aussi de marques, pour certaines fibres. Des règles strictes ont été établies en Europe sur l'étiquetage de la composition.

De plus, il existe différentes législations dans le monde imposant une description de la composition dans la langue nationale du pays. Des fabricants vendant leurs produits sur l'ensemble du marché international, c'est une des raisons pour lesquelles on trouve aujourd'hui des étiquettes de grandes longueurs.

L'étiquetage d'entretien n'est pas obligatoire en France, mais dans de nombreux pays, c'est le cas. De plus, l'étiquetage d'entretien peut être réalisé en clair (littéralement) ou sous forme de symboles (la marque aux 5 symboles étant la copropriété du COFREET et du GINETEX). L'intérêt des symboles réside dans leur facilité de compréhension quel que soit le pays. Ils permettent aussi de limiter la taille des étiquettes.

Pour information, une révision de la norme internationale ISO 3758, laquelle norme définit les symboles d'entretien et leur usage, est parue fin 2023 pour s'adapter, entre autres, à l'évolution des techniques d'entretien. Les fabricants d'articles textiles et vêtements ainsi que les marques étant « en première ligne » vis-à-vis de l'entretien, ils ont tout intérêt à se l'approprier pour indiquer des informations justes à leurs clients comme aux professionnels de l'entretien.

➤ Traitements

Traitement impliqué dans les analyses effectuées :	
Nettoyage professionnel (Pressing).....	63,6 %
Nettoyage à l'eau.....	31,2 %
Hydrocarbure et autres solvants.....	19,1 %
Perchloroéthylène*.....	3,9 %
Lavage ménager et industriel.....	18,2 %
Nettoyage par spécialiste du cuir.....	13,0 %
Nettoyage par spécialiste des tapis.....	5,2 %

*Encore utilisé par quelques installations sous voisinage immédiat.

Sans surprise, suite aux fortes restrictions sur l'utilisation du perchloroéthylène en nettoyage à sec en France, ce mode d'entretien se raréfie. Le nettoyage aux hydrocarbures représente la majorité des cas d'entretiens en milieu solvant ayant fait l'objet d'analyses. Le nettoyage à l'eau est une solution aussi très utilisée par les pressings, dont une partie le destine à l'entretien tout type d'articles.

Chaque mode d'entretien présente ses avantages, ses inconvénients et ses limites. Il n'existe pas de mode d'entretien à même de garantir un nettoyage totalement approprié à 100% des articles, et ce, en raison de la composition, de la confection, de la teinture ou de l'impression, des apprêts et des colles utilisés, etc.

Il est toujours souhaitable de suivre les recommandations du fabricant, mais bien sûr en gardant un esprit critique. En cas de doute, il est toujours possible de demander l'accord du client, possesseur de l'article, avant de procéder à l'entretien et, voire même, de contacter le fabricant dans certains cas.



➤ Traitements (suite)

Motif de réclamation du client :

« Apparition de taches et de trous ».



Etiquetage :

Tissu : 60% Coton / 40% Polyamide

Doublure : 100% Polyamide

Rembourrage : 80% Duvet / 20% Plume

Sur le devant droit de cette veste, on note la présence de petites taches blanchâtres et de petits trous.

Sur ces zones blanchâtres voire grisâtres, le tissu décoloré localement, se révèle fragilisé et se déchire si l'on exerce une traction ; à ces emplacements les trous sont en devenir. Les taches et les trous sont liés, ils ont une même origine ; la cause de ces dommages est la même.

L'analyse à la loupe binoculaire montre que ces trous ont toutes les caractéristiques d'une dégradation chimique. Le tissu principal qui compose ce vêtement est constitué de fils de polyamide et de coton ; l'aspect des trous et de ces fils de polyamide montre qu'ils ont été détruits chimiquement. La mesure du pH réalisée sur ces zones dégradées révèle des traces d'acidité. Ces examens indiquent que le vêtement s'est retrouvé au contact d'un produit chimique acide.

Ce type de détérioration s'opère dans le temps. C'est ainsi que l'on peut ne pas la détecter malgré l'inspection d'un vêtement. Le produit restant sur le tissu attaque la couleur et progressivement les fibres ; les fibres "cuitent" chimiquement sont alors éliminées au cours de l'entretien en raison de son action mécanique inévitable, c'est alors que les trous apparaissent.



➤ CONCLUSION

Cette veste noire s'est retrouvée accidentellement au contact d'un produit acide qui a dégradé les fibres ; le nettoyage par son action a révélé cette dégradation mais n'en est pas la cause.



↘ **Habillement textile**

Il s'agit ici de la catégorie des articles textiles vestimentaires. On retrouve dans cette famille tous les vêtements reçus pour analyses, quel que soit le mode d'entretien qui a été employé : nettoyage à sec, nettoyage à l'eau et entretien ménager.

Défauts rencontrés :	
Défaut de coloris	37,7 %
Dont - Azurant : 5,7 %	
Modification d'aspect	22,6 %
Dont - Décollement : 7,5 % - Lustrage : 7,5 %	
Modification de dimensions	18,9 %
Dont - Feutrage : 7,5 %	
Dégradations	17,0 %
Dont - Mécaniques : 7,5 % - Chimiques : 5,7 %	
Taches	9,4 %
Dont - Détergent : 5,7 %	

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

Les accidents rencontrés sur les vêtements nettoyés à sec sont essentiellement répartis sur les quatre premiers types de défauts : coloris, modifications d'aspect, modifications de dimensions et dégradations.

La couleur du vêtement est très importante pour le consommateur lors de l'achat. Il est donc souhaitable de conserver à l'entretien, l'aspect coloristique d'origine (empiècements colorés, imprimés, broderies, etc.). Une modification de coloris ne sera donc pas acceptée et encore moins le transfert de coloris d'un article textile sur un autre par dégorgeage. Les modifications peuvent être liées à la qualité de la teinture ou impression, mais aussi à l'entretien et à l'usage de certains produits comme par exemple, la présence au lavage d'azurants optiques ou d'agents de blanchiment.

Les modifications d'aspect sont aussi une source de mécontentement du propriétaire du vêtement. Par contre, les modifications d'aspect recouvrent une grande diversité de défauts de cette catégorie, du boulochage à la perte de tenue en passant par des décollements d'enductions, des cloquages, etc.

Les décollements et cloquages constituent des réclamations assez courantes, liées soit à une mauvaise conception du vêtement, un mauvais choix de colle, ou à une « fatigue » au porter.

Il est important pour les confectionneurs, de s'assurer que les triplures et les enductions résistent aux entretiens autorisés par l'étiquetage. Un textile n'est pas éternel et sous l'action de la lumière, de la pollution et surtout des frottements répétés, comme par exemple au niveau des poches ou du col, les enductions par exemple, sont fragilisées et peuvent se craqueler et se décoller lors du nettoyage. Dans ce cas, l'entretien est seulement le révélateur d'une fragilité de l'article.



🔻 **Habillement textile** (suite)

Motif de réclamation du client :

« Cloquage des empiècements ».



Etiquetage :

Tissu : 80% Laine / 20% Viscose

Doublure : 100% Polyester

Ce manteau en lainage est agrémenté à divers endroits (épaules, patte de boutonnage, rabats de poches) d'empiècements en tissu de toute autre nature.

Suite à l'entretien, ces pièces ont changé d'aspect, elles présentent en surface de petites boursouflures et plis. Les analyses de laboratoire ont montré que ces pièces sont faites d'un tissu couvert d'une enduction en polyuréthane (PU). Sur les empiècements, cette enduction est dégradée ; elle s'est décollée de son support et présente des plis.

Les examens de laboratoire réalisés sous éclairages naturel et ultraviolet, n'ont pas révélé de mauvais traitement. Sous éclairage ultraviolet, on ne relève aucune fluorescence particulière, aucune trace de produits de détachage, aucune trace de produits qui auraient pu dégrader l'enduction.

On ne détecte aucune cassure, l'article n'est pas déformé. En-dehors de ces dommages, le manteau a conservé dans l'ensemble une bonne tenue. L'article a été nettoyé à sec en accord avec l'étiquetage d'entretien. C'est la fabrication des pièces d'enduction qui est en cause. Elles n'ont pas supporté le nettoyage à sec. Sous l'effet combiné du solvant et des frottements qui s'opèrent lors de l'entretien, l'enduit s'est décollé de son support.



🔻 **CONCLUSION**

Le décollément observé sur ce manteau n'est pas le fait d'un entretien mal exécuté, mais le résultat d'une sensibilité des pièces d'enduction au nettoyage à sec.

Le nettoyage à sec étant autorisé, le nettoyeur n'est pas techniquement responsable des dommages qui ont suivi. L'article étant relativement neuf (moins d'un an), la responsabilité en incombe au fabricant, une réclamation auprès du vendeur est de ce fait justifiée.



➔ Ameublement et linge de maison

Défauts rencontrés :	
Dégradations	57,2 %
Dont - Mécaniques : 57,2 % - Photochimiques : 42,9 %	
Modification de dimensions	28,6 %
Dont - Retrait tissus cellulosiques : 28,6 %	
Aspect	28,6 %
Dont - Problème garnissage : 28,6 %	
Problèmes de coloris	28,6 %

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

Les articles peuvent cumuler plusieurs défauts comme par exemple un trou et une décoloration. En 2023, plus d'un article analysé sur deux présentaient des dégradations telles que des trous et déchirures. Ces derniers avaient une origine mécanique, mais aussi, dans de nombreux cas, une origine photochimique, c'est-à-dire liée à l'exposition à la lumière. Parmi les articles d'ameublement, les rideaux et voilages sont les plus présents parmi les analyses à effectuer. Ces grands articles s'ajustent à la hauteur des pièces de l'habitation, du local. Or, le moindre retrait, même minime, est perceptible et se solde par un mécontentement du propriétaire.

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

Pour les tissus en coton, on peut avoir recours à un traitement de stabilisation type Sanforisation lors de la fabrication (provoque un retrait du tissu avant la confection) mais cette opération augmente le coût de production. L'ajout de polyester dans le tissu permet aussi de limiter le retrait. De plus, il facilite le repassage et apporte de la résistance mécanique.

Motif de réclamation du client :

« Le retrait et l'aspect ».

Étiquetage :

Pas d'étiquetage

On est en présence de 2 rideaux confectionnés dans un tissu beige à l'effet chiné. Ils sont doublés par le même tissu. Un échantillon neuf a été transmis comme témoin.

Les examens montrent que :

- L'échantillon correspond à un tissu en lin recouvert d'une impression pigmentaire argentée.
- Le tissu des rideaux se compose de lin et ne présente plus d'aspect brillant et peu de traces d'impression pigmentaire à l'exception de l'intérieur des coutures.

Nous ne disposons pas des mesures à neuf. Visuellement, nous constatons un fronçage au niveau des coutures verticale pouvant indiquer un retrait. Selon les informations transmises, les rideaux auraient « rétrécis de plus de 20cm » et mesureraient à l'origine 250 cm de long.

Sur les rideaux reçus, après entretien, on relève les mesures suivantes : 215 à 220 × 452 cm environ.

En tenant compte des mesures relevées et des indications fournies, ils auraient donc rétrécis en hauteur de 8% environ.

Concernant la stabilité dimensionnelle des matières textiles à l'entretien, il existe des tolérances de fabrication. Ici, dans le cas d'un tissu destiné à l'ameublement, le retrait estimé serait nettement supérieur aux retraits tolérés habituellement. Les rideaux contiennent du lin, une fibre cellulosique. Les fibres cellulosiques ne présentent pas les meilleures stabilités dimensionnelles à l'entretien et surtout aux traitements aqueux (lavage, nettoyage à l'eau).

En ameublement, on constate fréquemment des retraits des matières cellulosiques suite à un traitement aqueux. Ces rideaux ont été traités par nettoyage à l'eau. Le retrait relevé et surtout son importance est lié à ce traitement d'entretien. Compte tenu des risques de retrait des matières cellulosiques lors d'un traitement aqueux, il est recommandé d'en discuter avec le particulier et de poser des réserves ; ce qui a été fait par le professionnel pour ces rideaux.



↳ CONCLUSION

Les rideaux ont subi une perte de leur aspect argenté et un retrait du fait de nettoyage à l'eau. Dans la mesure où le risque de rétrécissement et perte de l'aspect argenté ont été évoqués au client et que des réserves écrites ont été faites et signées par le client, la responsabilité technique du nettoyeur n'est pas engagée.

↳ Blanchisseries industrielles

Défauts rencontrés :	
Taches	45,5 %
Dégradations	27,3 %
Dont - Chimiques : 18,2 %	
Problème de rinçage	27,3 %
Modification de dimensions	18,2 %

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

En blanchisserie, qu'elle soit hospitalière ou privée, les articles sont lavés, séchés et « repassés ». Rien de bien différent de l'entretien réalisé à domicile, à ceci près que les moyens utilisés en blanchisserie sont de type industriel, pour assurer des capacités de traitements adaptés aux besoins des utilisateurs du linge ainsi traité : quantités, délai. Les machines et les produits lessiviels utilisés permettent de laver, sécher, repasser ou défroisser, plier, conditionner et livrer quelques milliers ou dizaines de milliers d'articles textiles par jour !

Les taches sont toujours une cause très présente parmi les demandes d'analyses correspondantes. Lorsque le linge à analyser a été entretenu en blanchisserie, la détermination de la cause est rarement simple. Avant d'être expédiés au laboratoire, les textiles ont été traités, et même relavés plusieurs fois afin d'éliminer les taches ; il devient alors très difficile de trouver l'origine des taches. Rien ne ressemble plus à une tache jaune qu'une autre tache jaune, par exemple.

Les blanchisseurs font parfois appel aux services du Centre lorsque des réclamations d'utilisateurs surviennent en raison de démangeaisons ou d'irritations cutanées lors du porter des vêtements lavés. Sans que le Centre ne soit à même de déterminer la cause exacte de ces réactions, il vérifie que les vêtements concernés ont été bien entretenus, que les rinçages ont été correctement réalisés et qu'ils ne contiennent pas de résidus de produits lessiviels.



➤ Cuir

Défauts rencontrés :

Modifications d'aspect	71,4 %
Défauts de coloris	64,3 %
Taches	35,7 %
Dimensions	28,6 %

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

Les accidents et les réclamations sur les vêtements de cuir varient peu au fil des années. Il s'agit souvent d'un consommateur déçu du nettoyage de son cuir. Pour un nettoyeur, il est très difficile de redonner l'aspect neuf de l'article, même avec une finition soignée d'autant plus qu'il ne dispose généralement plus après entretien, de la couleur de référence.

À la réception, le nettoyeur doit prendre le temps d'expliquer à son client les possibilités d'entretien qu'il peut offrir, le résultat possible et les risques. De son côté, il est fort possible que le propriétaire du cuir ait attendu plusieurs années avant d'engager des frais pour son nettoyage et il s'attend bien souvent à retrouver son article quasiment neuf.

Le cuir est un matériau naturel provenant de la peau d'un animal. La qualité de la peau n'est pas homogène, en fonction des différentes parties de l'animal. On y trouve des parties moins nobles. Le nettoyage d'un article en cuir révèle souvent les défauts du cuir : taches dues à des parasites qui étaient présents sur l'animal, griffures de l'animal sur les fils barbelés, cuir creux, etc.

Pour de nombreux litiges étudiés, des problèmes de qualité de pièces de cuirs constituant les articles ont été mis en évidence.

Motif de réclamation du client :

« Perte de couleur, nouvelles taches, poches déformées, griffures ».



Nettoyage par un professionnel du cuir

Étiquetage :

100% Mouton

Doublure : 100% coton

Cette veste trois-quarts a été conçue dans des peaux à la finition velours.

À l'examen, on relève divers marques sur une grande majorité de panneaux. Elles sont nombreuses sur les manches et dans le dos. Le plus souvent, elles se présentent sous la forme de grandes lignes courbes.

Toutes les marques relevées, y compris les petites situées sur le haut de la manche gauche sont des défauts de peaux, des nervures, des marques du réseau veineux.

L'entretien les a révélées ou seulement soulignées davantage, mais n'en est pas à l'origine.

Les entrées des poches gondolent légèrement. Cet état n'est pas dû à un entretien mal mené. Les examens n'ont relevé aucune trace de mauvais traitement sur les peaux.



Jusqu'à l'obtention du cuir, les peaux subissent plusieurs traitements s'accompagnant d'un étirement. En raison des contraintes qui s'exercent sur le vêtement à l'usage et au cours de l'entretien professionnel, les peaux se relâchent. Le relâchement s'opère selon la qualité propre à chaque peau, selon ses propriétés, sa structure et selon l'étirement qu'elle a subi. Sur un même vêtement, le relâchement peut donc être différent d'un panneau à l'autre. Ce relâchement peut également induire un retrait, les peaux retrouvant leur mesure d'origine.

Le gondolement relevé aux poches, comme aux poignets ou sur le bas de la veste est dû au relâchement des peaux.

L'examen des rentrés de couture montre qu'il s'est produit une perte de couleur au cours du nettoyage. Cette perte de couleur s'est produite de façon irrégulière avec une migration de colorants bleus ayant entraîné des auréoles. Lorsqu'u



➤ CONCLUSION

Les modifications d'aspect, de couleur et de forme relevées sur cette veste sont dues à des qualités peaux insuffisantes.

➤ Tapis

Défauts rencontrés :	
Défauts de coloris	85,7 %
Modifications d'aspect	42,9 %
Taches	28,6 %

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

L'entretien en profondeur des tapis étant peu fréquent au cours de leurs vies, tous les types de défauts peuvent retrouver et sont source de mécontentement : couleur, modification d'aspect, taches, etc. Qui plus est, il est rare qu'un tapis n'ait qu'un seul défaut.

Sans surprise, les modifications de teinte et les décolorations sont une cause importante de litige. Il faut reconnaître que ces articles sont souvent très sales et nécessitent un nettoyage intensif. Du fait de la rareté des nettoyages d'une part, et des sollicitations que subissent les tapis d'autre part, les fabricants doivent utiliser des qualités textiles irréprochables, aussi bien en ce qui concerne la tenue des couleurs que leurs résistances mécaniques.



Hormis l'impact de la lumière, les réclamations portant sur les coloris sont liées à une mauvaise qualité de teintures et d'impressions. Ces défauts sont accentués par un manque de recommandations claires au sujet de l'entretien, ou du moins des limites à respecter pour l'effectuer.

De plus, l'élimination générale de la salissure présente sur le tapis par l'opération de nettoyage met encore davantage en évidence les taches les plus anciennes, oxydées et très incrustées.

➤ Synthèse

Les quelques dizaines d'articles étudiés au cours de l'année 2023 ne représentent qu'une « goutte d'eau » par rapport à l'intégralité des articles textiles et vêtements entretenus en France. Il n'est donc pas question au travers de ce bilan de tirer des généralités au sujet de l'entretien.

Cependant, les problèmes rencontrés sont bien réels et derrière chaque article étudié, on trouve un utilisateur, un porteur ou un consommateur mécontent.

Les particuliers ont une part de responsabilité indéniable dans les défauts examinés mais il en reste un grand nombre attribuable aux autres parties.

Les professionnels du nettoyage, les fabricants de produits et de matériels, les fabricants d'articles textiles et de cuir ont intérêt à travailler en concertation pour comprendre les contraintes de chacun et parvenir à satisfaire le consommateur le plus longuement possible.

➤ TARIFS Pressing 2024

ETUDES ARTICLES ACCIDENTÉS

	Euros HT	Euros TVA	Euros TTC
Habillement et textile	102,50	20,50	123,00
Cuir - Ameublement	122,50	24,50	147,00
Fournisseurs de produits	<i>Sur devis</i>		
Blanchisserie			
Tapis et moquette			
Etude urgente	<i>Sur devis</i>		

Forfait expédition : 25€ TTC (jusqu'à 5 kgs)

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 • E-mail : aaa@cttn-iren.com