

➡️ Analyses d'articles endommagés à l'entretien en 2024

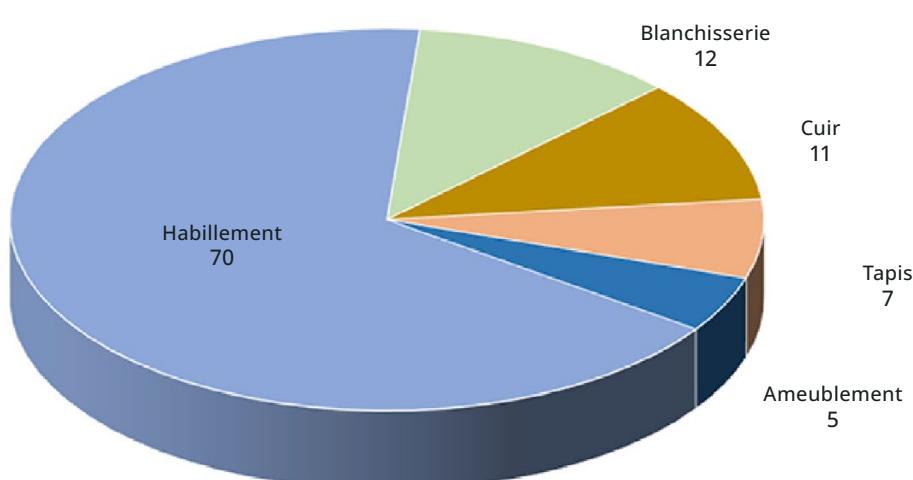
Durant l'année 2024, environ 100 articles ont été analysés suite à des défauts rencontrés après entretien dans le but de déterminer les causes des dommages et éventuellement, les responsabilités. Une grande part des analyses a été réalisée sur des vêtements de nature textile, pour environ deux tiers des articles confiés au CTTN. Le dernier tiers concerne des articles en cuir, des tapis, autres articles d'ameublement et linge de maison.

Même s'il s'agit d'une faible part des articles nettoyés en France, ces analyses permettent de mettre en évidence certains des problèmes rencontrés lors du nettoyage.

En fonction des articles, de leur taille et de leur composition, le nettoyage est effectué par des professionnels ou chez le particulier.

Le choix de faire effectuer une analyse est fortement lié au prix de l'article. Mais dans une certaine mesure, cette décision peut être prise en raison d'un lien affectif qui peut exister entre le possesseur de l'article et ce dernier. Typiquement, ce peut être le cas d'une robe de mariée.

| Types d'articles | Nombres d'articles | Proportion % |
|---|--------------------|--------------|
| Habillement (textile) | 70 | 66,7 |
| Blanchisserie Industrielle (secteur hospitalier ou privé) | 12 | 11,4 |
| Cuir | 11 | 10,5 |
| Tapis | 7 | 6,7 |
| Ameublement et Linge de maison | 5 | 4,7 |
| Total | 105 | -- |





➡ Origine des envois

Depuis toujours, ce sont les professionnels de l'entretien qui sollicitent le plus le laboratoire d'analyses de défauts. Ce constat relève d'une logique certaine. Lorsqu'ils rencontrent une décoloration, un trou, une tache, un retrait, etc. après nettoyage, les professionnels sont désireux de démontrer aux propriétaires de l'article, le cas échéant, qu'ils n'ont aucune responsabilité quant à l'apparition du défaut.

Les compagnies d'assurances font aussi appel à ce type d'analyses, en partie pour le compte des pressings et en partie pour les consommateurs, ces derniers faisant appel à l'assistance juridique incluse dans leur contrat d'assurance.

Pour les fabricants et les distributeurs de produits d'entretien, les analyses sont le plus souvent liées à des défauts rencontrés en blanchisseries industrielles. Leur objectif consiste généralement à comprendre les causes aux dommages concernés afin d'améliorer la qualité de leur processus.

| Qui sollicitent le Centre ? | Nombres d'articles | Proportion % | Origines |
|-----------------------------|--------------------|--------------|---|
| Professionnels | 81 | 77,1 | Pressings, blanchisseurs, Sous-traitants (cuir, tapis, ameublements). |
| Assurances | 11 | 10,5 | |
| Consommateurs | 10 | 9,5 | |
| Fabricants | 3 | 2,9 | Fabricants et distributeurs de matériels et de produits d'entretien des textiles. |
| Filière textile | 0 | 0 | Industriels du textile, confectionneurs, ennoblissoirs, détaillants textiles. |

➡ Responsabilité technique

Les défauts rencontrés après l'entretien d'un article peuvent avoir de multiples causes : la fabrication, les professionnels de l'entretien et les porteurs ou utilisateurs eux-mêmes.

Lorsqu'un défaut apparaît, le laboratoire cherche à identifier les causes afin de déterminer dans la mesure du possible les responsabilités techniques. Parmi les articles analysés, celles-ci sont réparties de façon quasiment équivalente, entre la fabrication, les consommateurs et les professionnels du nettoyage.

Le fabricant d'un article textile doit en principe proposer un niveau de qualité adéquat, afin que l'article résiste à l'usage pour lequel il est prévu et ne se dégrade pas lors de l'entretien, dès lors que ce dernier correspond aux modes d'entretien autorisés.

Les professionnels du nettoyage doivent observer les bonnes pratiques et respecter les consignes d'entretien spécifiées sur l'article. Lorsqu'un dommage survient, si le nettoyeur estime en être responsable, il cherche un accord amiable avec le propriétaire sans faire procéder à une analyse. En cas de désaccord, il peut demander une analyse en espérant dégager sa responsabilité.

Enfin, les porteurs ou utilisateurs peuvent aussi avoir une part de responsabilité qui se traduit par des salissures ou taches particulières, des accrocs ou des phénomènes d'usure localisés sur l'article (coudes, manches, etc.).

| Part des responsabilités | | |
|---|--------|--|
| Fabrication | 28,7 % | Industrie textile et cuir, confection, étiquetage erroné |
| Utilisateurs ou porteurs | 24,8 % | Porter, utilisation, action de la lumière |
| Professionnels | 23,8 % | Pressing, blanchisserie, sous-traitant |
| Responsabilités partagées ou non réellement déterminées | 19,8 % | Cause connue sans possibilité d'établir la responsabilité. 13,9 % : Utilisateur et/ou Fabricant textile 3,0 % : Fabricant et/ou nettoyeur 3,0 % : Utilisateur et/ou nettoyeur |



◀ Étiquetage

Pour rappel, les étiquettes d'entretien et de composition sont jugées indispensables par le consommateur au moment de l'achat. En France comme en Europe, l'étiquette de composition est obligatoire. L'étiquetage d'entretien, non obligatoire en France, est cependant fortement conseillé. Pour les marques, notamment, il leur évitera des réclamations suite à des accidents d'entretien.

| Bilan des erreurs d'étiquetage : | | |
|----------------------------------|----------|---------|
| Etiquette | Présente | Erronée |
| Composition | 64,8 % | 12,0 % |
| Entretien | 60,8 % | 18,7 % |

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

| | | | |
|--------------------------|------|-------------------------------------|------|
| Habillement textile..... | 79 % | Tapis..... | 43 % |
| Cuir..... | 73 % | Ameublement et linge de maison..... | 40 % |

Même si les étiquettes de composition ou d'entretien ne sont pas toujours présentes, il demeure important d'en disposer et de les comprendre. Certaines peuvent contenir des erreurs. Même si ces erreurs sont dommageables, elles ne sont pas souvent en lien avec les défauts constatés après entretien.

Il ressort en effet qu'il existe davantage de risques de défauts en raison d'un non-respect de l'étiquette d'entretien et/ou d'une mauvaise lecture de l'étiquette de composition, qu'en raison d'erreurs portées sur celles-ci.

Il est important d'indiquer que de nombreux fabricants omettent encore de donner des informations pertinentes au sujet du nettoyage à l'eau. Ce procédé, qui existe depuis plus de 25 ans, est très utilisé en France dans les pressings, suite à la parution de l'arrêté ministériel qui a limité grandement l'usage du perchloréthylène en requérant l'adoption d'alternatives.

En ce qui concerne les symboles d'entretiens présents sur de nombreux articles, ils ont l'avantage d'être utilisés et compris dans de nombreux pays. Ces symboles sont liés à une marque internationale (copropriété du COFRET et du GINETEX) et leurs significations sont définies dans la norme internationale ISO 3758.

◀ Traitements

| Traitements impliqués dans les demandes d'analyses : | | |
|--|---------------|--|
| Nettoyage professionnel (Pressing) | 55,8 % | Lavage ménager et industriel |
| Nettoyage à l'eau | 25,0 % | Nettoyage opéré par un spécialiste du cuir |
| Hydrocarbure et autres solvants | 26,0 % | Nettoyage opéré par un spécialiste des tapis |
| Perchloroéthylène | 4,8 % | 28,8 % |
| | | 8,7 % |
| | | 6,7 % |

Comme les années précédentes, le nettoyage à l'eau et le nettoyage aux hydrocarbures ont pris l'ascendant du perchloroéthylène suite à l'évolution de la réglementation opposable aux installations de nettoyage à sec.

Il ne s'agit pas ici d'incriminer tel ou tel procédé, mais plutôt de montrer quels sont les principaux modes d'entretien qui ont été utilisés pour entretenir les articles confiés au CTTN pour être analysés.



► Traitements (suite)

Motif de réclamation du client :

« Robe de mariée tachée, trouée, dentelle abîmée ».

Etiquetage :

100% Polyester



Lavage à la main à l'eau froide avec détergent doux

La robe de mariée est confectionnée dans des matières synthétiques, agrémentée de guipure au niveau du bustier et du bas de la jupe. Des strass sont collés sur la robe.

Visuellement, on constate sur la robe que les fils de la broderie sont fortement ébouriffés par endroits, les fils de guipure se défont, une partie du tulle (comportant de la dentelle) est trouée, des taches sur le bustier et des strass manquants.

Le nettoyeur a réalisé un nettoyage à l'eau. Ce mode d'entretien professionnel, non interdit, est le plus adapté à ce type d'article. Cet entretien se passe en milieu aqueux, avec une faible action mécanique et à basse température. L'étiquette met en garde le nettoyeur sur les risques d'endommagement lors de l'entretien.

Par conséquent, il est fortement conseillé au nettoyeur de mettre une réserve écrite et signée sur les risques encourus. La guipure est brodée sur un tulle, puis détournée ; le tout est plaqué sur un autre tulle. En détournant la dentelle, des fils spécifiques dit « guipés » ont été coupés. Tant que ces fils ne sont soumis à aucune action mécanique (lié au porté et à l'entretien), les fils guipés gardent un bel aspect.

En revanche, l'usage et l'entretien suffisent à endommager ce type de fil.

Des trous sont visibles dans les tulles, principalement au niveau de la traîne ; ceux-ci sont liés à l'usage.

Des strass sont décollés. Lors d'une simple manipulation, des strass se décolle. La qualité de la colle n'est pas suffisante. Quel que soit le mode d'entretien réalisé, les strass se décolleront en partie.

La robe présente toujours des taches sur le devant (partie bustier). Le professionnel a considéré judicieux de ne pas détacher davantage les taches sans risque de dégradation. Ce dernier a une obligation de moyen et non de résultat. Lors de la restitution de la robe et en présentant les risques encourus, s'il obtient un accord écrit de la propriétaire, il peut alors essayer de réaliser un nouveau détachage.



► CONCLUSION

La robe de mariée a été nettoyée à l'eau ; ce mode d'entretien est adapté à ce genre d'article. Il s'avère que les constats faits sur l'article ne sont pas dus à un entretien mal réalisé. Pour cela, le professionnel de l'entretien ne voit pas sa responsabilité engagée. L'expertise de l'aspect de la guipure et des strass, met en avant une fragilité de l'article aux frottements (au porté et à l'entretien). Une réclamation auprès du fabricant semble justifiée.



➡ Habillement textile

Les vêtements sont entretenus en grande partie chez le consommateur et seulement une faible part en pressings, en raison de leur composition et de l'étiquetage d'entretien qui proscrit le lavage, ou de leurs dimensions. La principale source des analyses demandées étant les professionnels de l'entretien, pressings, la part des articles analysés ayant été entretenus chez le consommateur est très faible, voire nulle.

| Défauts rencontrés : | |
|---|---------------|
| Modification d'aspect | 30,0 % |
| Dont - Décollement : 11,4 % - Lustrage : 4,3 % | |
| Dégradations diverses | 27,1 % |
| Défaut de coloris | 25,7 % |
| Dont - Dégorgement : 10,0 % | |
| Modification de dimensions | 21,4 % |
| Dont - Feutrage : 8,6 % | |

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

Les dommages constatés sont des défauts d'aspect, de coloris, des déformations, des modifications de dimensions avec bien sûr, d'autres dommages tels que des trous, déchirures et usures. Les défauts sont d'une grande variété. La qualité des textiles peut être en cause, mais pas uniquement. Le porter et des accidents d'usage peuvent l'être aussi. Le choix d'un mauvais entretien, une erreur commise lors de la réception ou une finition trop insistantes font aussi partie des explications à certains défauts.

Dans les modifications d'aspect, on note des décollements d'enductions. En fonction des zones touchées et de leur importance, il peut s'agir d'un vieillissement de l'enduction ou d'une qualité insuffisante.

Concernant le lustrage, il s'agit souvent d'une mauvaise technique de repassage et/ou d'une insistance excessive à l'endroit de surépaisseurs.

Concernant les dégorgements, il peut s'agir de la teinture d'un tissu qui a « coulé » sur une autre partie de l'article lors de l'entretien. Dans ce cas, si les consignes d'entretien du fabricant ont été respectées, la qualité de la teinture est en cause.

Parfois, le tachage par dégorgement est lié par exemple, à un pré-brossage ou au dégorgement d'un autre article. Dans ce dernier cas, la responsabilité du professionnel peut être engagée.

Enfin, une déformation du vêtement ou un retrait sont parfois reprochés après entretien. Les vêtements peuvent retrécir, mais avec une certaine tolérance. Pour ce type de défaut, l'analyse cherche à définir si ce retrait est lié à une erreur d'entretien ou à une faiblesse de qualité.

➡ Habillement textile (suite)

Motif de réclamation du client :

« Robe blanchie sur le bas ».

Etiquetage :

Aucun

La robe de mariée est composée de plusieurs étoffes de compositions différentes, majoritairement synthétiques. A l'origine, toute la robe est de coloris ivoire.

Visuellement, à la lumière du jour, un tiers du bas de la robe est blanchi.

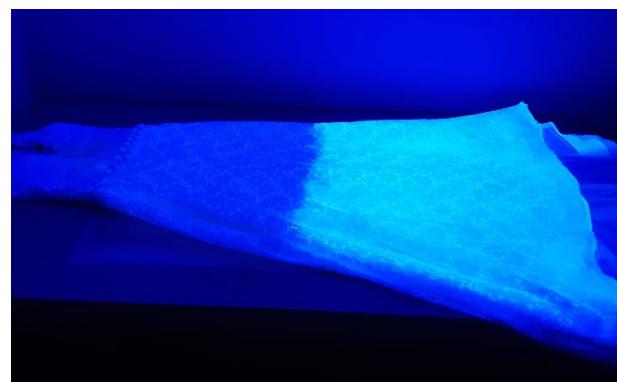
Si cette décoloration n'est pas évidente selon l'éclairage, elle est en revanche sans appel sous une lumière ultraviolette. Le bas de l'article, ressort fortement azuré et contraste avec le reste de la robe.

Cette démarcation entre la partie non azurée et la partie azurée est nette, horizontale et sur le pourtour de la jupe. Ce constat révèle que le bas de l'article a été trempé dans une solution contenant un produit fortement azuré. Le produit azuré a ainsi blanchi les étoffes ivoires.

À la suite de la cérémonie, les robes de mariée ressortent généralement salies, notamment sur le bas de la jupe. C'est pour cette raison que les professionnels de l'entretien réalisent un prébrossage par exemple afin d'optimaliser l'élimination des salissures. Lorsque les produits de détachage sont adaptés et utilisés dans de bonnes conditions, le coloris n'est généralement pas impacté.

Or, dans le cas de cette robe, le prétraitemen réalisé par le nettoyeur n'est pas adapté à l'article.

Même sans étiquette d'entretien, le professionnel doit être vigilant en utilisant un détachant contenant des azurants optiques ou agents de blanchiment qui pourraient blanchir la robe ivoire.



➡ CONCLUSION

La robe de mariée présente un blanchiment des étoffes sur le bas de la jupe.

Si aucune réserve n'a été émise sur le blanchiment de la robe lors de la réception de l'article dans le pressing, alors il sera difficile de désengager la responsabilité technique du professionnel.



➡ Ameublement et linge de maison

Défauts rencontrés :

| | |
|---------------------------|--------|
| Dégredations | 40,0 % |
| Modification de dimension | 40,0 % |
| Aspect | 20,0 % |
| Défaut de coloris | 20,0 % |

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

Les défauts rencontrés sur le linge de maison et les textiles d'ameublement après entretien peuvent varier en fonction des matériaux et des conditions d'entretien.

L'un des défauts des plus fréquents est le rétrécissement des tissus. Les textiles tels que le coton, la laine ou le lin peuvent subir un retrait surtout lors d'un entretien en milieu aqueux (lavage et nettoyage à l'eau).

Ce phénomène est particulièrement problématique pour des articles comme les rideaux ou les housses de coussin de canapé, où le rétrécissement peut compromettre leur usage. En ce qui concerne les dégradations, le linge de maison, au fur et à mesure des entretiens subis, peut présenter une usure et des trous, comme sur une nappe. Les articles en coton peuvent présenter une usure chimique, soit en raison d'un nombre important de lavages ou soit en raison de l'usage d'un produit agressif comme l'eau de Javel.

Pour les articles d'ameublement, comme les housses de coussins, par exemple, une usure des zones de frottements peut apparaître. Si l'article est récent, un problème de qualité peut en être la cause. Avec la pollution et une exposition prolongée à la lumière, les couleurs des textiles peuvent perdre de l'éclat ; avec l'élimination de la salissure lors de l'entretien, cet affaiblissement peut s'accentuer et devenir très visible, sans que ce dernier en soit la cause directe.

➡ Blanchisseries industrielles (du secteur hospitalier ou privées)

Défauts rencontrés :

| | |
|----------------------------|--------|
| Taches | 41,7 % |
| Dégredations | 41,7 % |
| Dont - Chimiques : 33,3 % | |
| Problème de coloris | 25,0 % |
| Modification de dimensions | 25,0 % |
| Problème de rinçage | 16,7 % |

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

En blanchisserie industrielle, divers défauts peuvent survenir sur le linge pendant le processus de nettoyage. Parmi les défauts les plus fréquents, on trouve les taches. Elles peuvent avoir plusieurs origines. Celles constatées après entretien peuvent être des taches non éliminées au lavage. En fonction de la nature des taches, avec un relavage adapté, certaines peuvent être atténuées, voire éliminées. D'autres sont parfois générées dans l'atelier de blanchisserie, lors de son acheminement aux différents postes de traitement, mais aussi par des résidus de produits en cas de mauvais rinçage, par exemple.

Les dégradations tels que trous et déchirures, hormis ceux liés à l'utilisation du linge, peuvent être liées à un accrochage dans une machine ou sur un convoyeur, au sein de la blanchisserie.

De même, au fil des lavages, il est naturel de constater une usure mécanique et chimique du linge. Si cette usure concerne des articles entretenus depuis de nombreuses années, il est alors temps de réinjecter du linge neuf dans le circuit. Par contre, si les défauts sont constatés sur du linge relativement peu entretenu, une recherche plus poussée est alors nécessaire pour s'assurer que les entretiens ne sont pas trop agressifs, ni chimiquement, ni mécaniquement.

➡ Blanchisseries industrielles (suite)

Motif de réclamation du client :

« Taie jaunie ».

Etiquetage :

50% Polyester / 50 % Coton

Des taies blanches sont ressorties jaunies après leur entretien dans une blanchisserie industrielle. Pour déterminer l'origine de ce jaunissement, des analyses sont menées sur une taie jaunie.

À l'examen, la taie lavée présente un aspect jaunâtre sur toute sa surface et des traces jaunâtres plus prononcées sur le pourtour de la taie, surtout à l'ouverture de la taie, là où se situent plusieurs épaisseurs de tissu.

Sur la taie lavée, une recherche de produits détergents et de produits chimiques ainsi qu'un contrôle de pH sont réalisées. Suite à ces différentes analyses, seule une forte présence de tensio-actifs anioniques, produits présents dans les détergents, a été détectée. Un problème de rinçage semble est être à l'origine de ce jaunissement. Dans le cas de rinçages insuffisants, les produits lessiviels restants peuvent après le passage dans une sécheuse repasseuse faire apparaître un jaunissement des tissus.

En blanchisserie, pour des questions d'économie et de rejets, la quantité d'eau utilisée lors du lavage est ajustée au plus juste. Si lors de lavage, il y a des problèmes de détection de niveaux ou que le dosage de la lessive est déréglé, cela peut rendre le rinçage moins efficace.

Si de nombreux articles sont concernés par ce jaunissement, il est important de contrôler le bon fonctionnement du tunnel de lavage et les paramètres des programmes de lavages utilisés.



➡ CONCLUSION

La taie lavée présente des résidus de produits importants, anormaux ; le jaunissement relevé sur cette taie peut être lié à ces résidus.

➡ TARIFS Pressing 2025

ETUDES ARTICLES ACCIDENTÉS

| | Euros HT | Euros TVA | Euros TTC |
|---------------------------------|----------|-----------|------------------|
| Habillement et textile | 105,00 | 21,00 | 126,00 |
| Cuir - Ameublement | 125,00 | 25,00 | 150,00 |
| Fournisseurs de produits | | | |
| Blanchisserie | | | <i>Sur devis</i> |
| Tapis et moquette | | | |
| Etude urgente | | | <i>Sur devis</i> |

Forfait expédition : 27€ 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 • www.cttn-iren.com



▼ Cuir

Défauts rencontrés :

| | |
|------------------------|--------|
| Modifications d'aspect | 90,9 % |
| Problèmes de coloris | 72,8 % |
| Taches | 27,3 % |
| Dimensions | 27,3 % |

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

Après un entretien effectué pourtant par un spécialiste du cuir, plusieurs défauts peuvent être constatés sur les vêtements de cuir. Les causes peuvent être diverses comme la qualité du cuir, les « accidents » lors de l'usage et bien sûr, un entretien mal réalisé.

Lors de l'entretien, avec l'action du solvant, le cas échéant, et l'agitation mécanique, le cuir peut se déformer ou changer d'aspect en surface.

L'article a parfois été utilisé pendant de nombreuses années avant son nettoyage. Le cuir a pu être exposé longuement au soleil, subir des éraflures lors de l'usage, des tachages par des produits divers etc.

Le particulier qui demande un entretien en souhaitant et en imaginant récupérer un article comme s'il était pratiquement neuf ... Il est important alors de lui expliquer lors de la réception ce qu'il est possible de faire et ce qu'il peut espérer comme résultat, en fonction des défauts constatés avant entretien.

Pour fabriquer un article en cuir, les pièces de cuir ont été étirées, colorées, vernies, etc. En fonction de la qualité du cuir, du type d'animal et des zones prélevées sur l'animal, il peut se produire une déformation voire une perte de tenue importante après entretien sans que ce dernier en soit responsable.

▼ Cuir (suite)

Motif de réclamation du client :

« veste tachée et teinte modifiée ».

Etiquetage :

Cuir d'agneau

Nettoyage par un spécialiste du cuir

La veste est confectionnée dans des peaux d'agneaux « plongés », c'est-à-dire que le cuir a été teint en plein bain et que le côté fleur situé à l'extérieur du vêtement a reçu une couche d'apprêt non pigmentaire qui lui donne normalement son brillant.

Le cuir est souple, avec une bonne tenue et présente un bel aspect général ; tout cela confirme que les entretiens réalisés ont bien été adaptés à l'article. L'article a un aspect peu usagé.

Une tache de stylo bille était présente sur le devant de la veste avant entretien et n'a pas été éliminée. Le professionnel de l'entretien a une obligation de moyen et non de résultat. Par conséquent, même si la tache est toujours apparente lors de la récupération de l'article, le professionnel ne peut être tenu pour responsable sur ce point.



Le propriétaire conteste le couleur de sa veste. Le coloris des valeurs de couture est pris comme témoin, car cette partie est généralement protégée par la doublure.

Une variation de teinte est décelable entre les valeurs de couture et le cuir extérieur. La veste paraît terne, bordeaux foncé avec même des reflets marrons. Le coloris n'est pas homogène sur l'ensemble de l'article.

Les examens à la loupe ont permis de constater qu'au niveau des valeurs de couture, le cuir est brillant, avec un apprêt incolore en surface.

Le cuir extérieur comporte une fine couche marron uniquement présente à la surface du grain de la peau. À l'aide de la loupe, il est possible de voir que les fils de couture sont par endroits eux aussi marron en surface et rouge en dessous. D'autres éléments permettent de confirmer que les parties comportant ce reflet marron sont uniquement celles reteintées par le professionnel.

Par conséquent, la modification coloristique de la veste provient de la recoloration de l'article après entretien. Cette étape, a pour but d'homogénéiser au mieux le coloris des panneaux et de pallier à l'éventuelle perte de couleur liée à l'entretien et à l'usage. Dans le cas présent, le professionnel a appliqué un léger voile teinté. La teinte choisie par le coloriste n'est pas tout à fait identique à celle d'origine.



→ CONCLUSION



▼ Tapis

| Défauts rencontrés : | |
|------------------------|--------|
| Problèmes de coloris | 57,1 % |
| Modifications d'aspect | 42,9 % |
| Taches | 42,9 % |

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

Après l'entretien d'un tapis, plusieurs défauts peuvent apparaître, souvent indépendamment de l'expertise du professionnel. L'un des problèmes les plus fréquents est la décoloration et dégorgement du tapis, particulièrement si les teintures utilisées (dans le fil) ne sont pas stables. Il est important dans certain cas, pour éviter toute migration de couleur sur le tapis, de procéder à un séchage rapide.

Les poils du tapis soumis à de nombreux passages, aux pieds de chaises et de meubles, à la lumière, se fragilisent avec le temps. Après nettoyage, les poils dégradés vont se décrocher et s'éliminer à l'entretien, entraînant un aspect usé, moins dense. Le nettoyage ne sera alors que le révélateur de l'usure du tapis, mais n'en sera pas la cause. Les modifications d'aspect sont parfois liées à une désorientation des poils, comme dans le cas de la viscose.

Il s'agit d'un phénomène optique. Cette désorientation modifie le miroitement, la lumière étant réfléchie différemment. Elle donne un aspect blanchi de ces parties.

Avec l'élimination des salissures présentes sur l'ensemble d'un tapis, des taches anciennes incrustées au cœur de celui-ci peuvent alors devenir plus visibles après un nettoyage, le cas échéant.

▼ Synthèse

L'entretien est bien l'une des causes aux défauts analysés au cours de l'année 2024, tout comme durant les années antérieures. Ce n'est pas une surprise. Mais il est aussi souvent révélateur de dommages sous-jacents tels qu'une qualité insuffisante des articles, de leurs coloris, ou de défauts directement liés à l'usage.

Même si ce bilan résulte d'une très faible part des articles entretenus, il ressort qu'un entretien n'est pas une action qui suppose du soin, un choix judicieux des procédés d'entretien et de prendre des précautions, notamment vis-à-vis du client, lors de la réception de l'article. C'est une action qui peut avoir des conséquences importantes sur la durabilité de l'article nettoyé.