

Dossier accidents Bilan 2017

Vêtements et articles analysés en 2017 au CTTN-IREN

En 2017, comme lors des années précédentes, de nombreux articles dégradés ont été analysés par le CTTN : 270 pièces au total.

Ces analyses sont réparties en cinq grandes catégories, selon le type d'articles, le mode d'entretien et l'utilisation. La catégorie la plus importante est, comme l'on peut s'y attendre, celle des vêtements textiles.

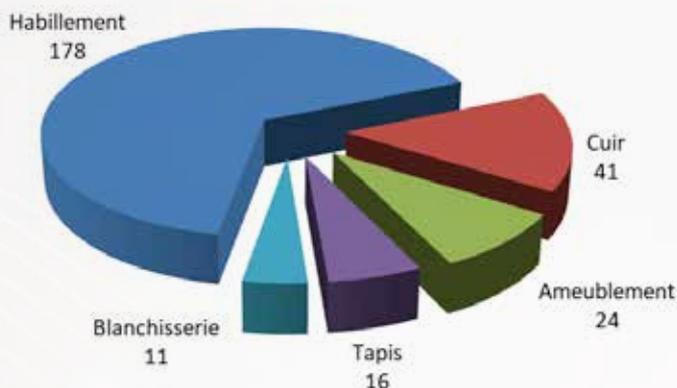
Tous les vêtements et articles examinés correspondent à des pièces présentant une dégradation plus ou moins marquée, constatée après entretien, au sens large :

lavage ménager ou industriel, nettoyage professionnel à l'eau ou à sec, détachage, repassage, shampooinage, ...

Les dégradations des articles analysés peuvent résulter de plusieurs facteurs : l'utilisation, le mode et la fréquence d'entretien, ainsi que la qualité des articles.

Pour chacune des catégories, les conclusions des analyses peuvent être prises en compte pour identifier certaines faiblesses et les précautions nécessaires pour parvenir à un entretien fiable.

Types d'Articles	Nombre d'articles	Proportion (%)
Habillement (vêtement textile)	178	65,9
Cuir	41	15,2
Ameublement et Linge de maison	24	8,9
Tapis	16	5,9
Articles traités en blanchisserie industrielle, Hospitalière et Privée	11	4,1
TOTAL	270	-



ORIGINE DES ENVOIS

Même si l'on constate une diminution des envois, les professionnels de l'entretien sont toujours ceux qui nous demandent la majeure partie des études. Cette situation s'explique par le fait que les pressings travaillent principalement en "B to C".

Ils sont en contact direct avec leurs clients et lorsqu'un client manifeste un mécontentement, justifié ou non, les professionnels sont amenés à trouver une solution à la situation qui se présente.

Le prix des articles étant parfois proche du prix de l'analyse, voire même inférieur, les parties trouvent généralement un accord amiable et évitent ainsi des dépenses supplémentaires. Lorsque l'on examine les demandes en provenance des particuliers, ces derniers font souvent appel au service juridique de leur assureur.

Dans la catégorie «Ameublement et Tapis», ce recours se vérifie pour neuf études sur dix, contre une étude sur deux pour les vêtements.

Pour sa part, le professionnel fait appel à son assureur moins fréquemment puisque de tels recours, s'ils étaient nombreux, ne seraient pas sans conséquence sur le montant de la prime annuelle.

L'un des plus grands acteurs en termes de responsabilité est, hélas, le moins visible : le fabricant textile !

Mais il est vraisemblable que les défauts rencontrés à l'entretien soient généralement gérés par le service après-vente ou le service qualité mis en place par les fabricants.

Qui sollicitent le Centre ?	Nombre d'articles	Proportion %	Origines
Professionnels	194	71,9	Pressings, blanchisseurs,
sous-traitants (cuir, tapis, ameublements).	50	18,5	—
Assurances	50	18,5	—
Consommateurs	19	10,6	—
Divers	4	1,5	Experts, tribunaux.
Fabricants	2	0,7	Fabricants et distributeurs de matériels et de produits d'entretien des textiles.
Filière textile	1	0,2	Industriels du textile, confectionneurs, ennoblisseurs, détaillants textiles.

RESPONSABILITÉ TECHNIQUE

Sur les quelques centaines d'articles reçus, sans grande surprise, les accidents rencontrés après entretien sont liés en grande partie à la fabrication de ces derniers et à leur utilisation.

Sans entrer dans une polémique sur la qualité, nous pouvons espérer qu'il s'agisse de problèmes isolés.

Dans le cas contraire, les réels défauts de qualité sont gérés et corrigés par les marques. En cas de problème de qualité avéré, il est donc toujours conseillé de contacter les marques en direct, ou par l'intermédiaire du revendeur, car le fabricant n'est pas toujours informé des défauts qui se manifestent. Or, il peut parfois trouver une solution intéressante pour le client.

RESPONSABILITÉ TECHNIQUE (suite)

Cependant, l'industrie textile ne peut endosser toutes les responsabilités et il est facile de prétendre que l'article est de mauvaise qualité. Les consommateurs et les professionnels de l'entretien ont, eux aussi, une bonne part de responsabilité.

Près d'une étude sur quatre met en cause directement le consommateur. Le consommateur et les fabricants sont associés aux défauts rencontrés pour deux analyses sur trois.

Part des responsabilités		
Utilisateur	25,7%	Porter, utilisation, action de la lumière
Fabrication	25,3%	Industrie textile et cuir, confection, étiquetage erroné
Professionnels	14,0%	Pressings, blanchisserie, sous-traitant
Responsabilités partagées ou non réellement déterminées	35,0%	Cause connue mais responsabilité de l'accident non réellement attribuée 14,0% Fabricant et/ou nettoyeur 7,0% Utilisateur et/ou Fabricant textile 3,5% Utilisateur et/ou nettoyeur

ETIQUETAGE

Bilan des erreurs d'étiquetage :		
Étiquette	Présente	Erronée
Composition	73,2%	2,0%
Entretien	72,1%	17,5%

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

- Habillement textile 81%
- Ameublement et linge de maison 28%
- Tapis 18%
- Cuir 80%

Bonne nouvelle ! Dans leur globalité, les étiquetages de composition et d'entretien sont souvent présents sur les articles reçus.

Ils ne sont pas toujours justes, certes, mais ce n'est pas parce qu'une erreur existe ou parce qu'une information est incomplète, qu'elle explique ou excuse systématiquement les accidents d'entretien.

Hormis les tapis, le linge de maison et l'ameublement, les étiquettes d'entretien sont visibles pour quatre articles sur cinq. L'absence de ces dernières est principalement due à leur découpe, pour les cas où elles sont gênantes au porter, ou bien trop visibles.

Un rappel est nécessaire au sujet de l'étiquetage d'entretien, surtout à destination des fabricants et des professionnels de l'entretien.

Lors de l'apposition d'une étiquette d'entretien par les fabricants, il est important de faire en sorte que les informations présentées soient justes et complètes : ne pas oublier de donner des informations sur le nettoyage à l'eau au risque d'avoir des réclamations justifiées.

À chaque symbole d'entretien correspondent des informations précises : cf. la norme NF EN ISO 5758 et le COFREET (COMité FRançais de l'Étiquetage pour l'Entretien des Textiles). Aux symboles de nettoyage à sec sont associés uniquement deux types de solvants : Hydrocarbures et Perchloréthylène.

De même, le symbole "cuvier" est un symbole lié au lavage ménager et nullement au lavage en machines industrielles ou professionnelles.

TRAITEMENTS

Le mode d'entretien pratiqué n'est pas toujours la cause de l'accident ; la dégradation peut, en effet, simplement être révélée au cours d'une telle opération.

Mais, hormis le nettoyage à sec et le lavage, il est intéressant de constater que les traitements professionnels de détachage et prédétachage ont parfois une action négative sur l'article, la part de défaut liée à la finition restant très faible.

Depuis quelques années, avec l'arrivée massive dans les pressings des procédés de nettoyage à l'eau (considérés comme substitut du perchloréthylène dont la profession doit stopper l'usage, dans la plupart des cas, en ville et en zone habitée), le nombre d'études pour ce mode d'entretien est de l'ordre d'une étude sur quatre, en provenance des professionnels.

Mais attention : cela signifie uniquement qu'une analyse sur quatre concerne le nettoyage à l'eau, sans que ce type de procédé soit nécessairement responsable du défaut constaté.

Même si le nombre de pressings travaillant au perchloréthylène a diminué ces dernières années, la part des analyses liée à ce solvant reste encore importante : près d'un article sur deux.

La proportion des articles nettoyés à l'aide de solvants alternatifs objets d'analyses est proche de celle que représente le nettoyage à l'eau.

Bien sûr, avec l'évolution des technologies, les professionnels de l'entretien doivent aussi évoluer et se former pour connaître les avantages et limites de chaque procédé alternatif.

Ceci est encore plus vrai lorsque les pressings passent de l'usage d'un solvant à un système d'aqua-nettoyage.

Traitements impliqués parmi les analyses réalisées :

Nettoyage professionnel (Pressing)		
Perchloroéthylène	28,6%	56,1%
Hydrocarbure et autres solvants	13,0%	
Nettoyage à l'eau	14,5%	
Lavage ménager et industriel		18,8%
Nettoyage par spécialiste du cuir		15,7%
Nettoyage par spécialiste des tapis		5,5%
Détachage et prédétachage		3,5%
Finition		0,4%

Motif de réclamation du client :

«La housse s'est éclaircie»

Étiquetage : 100% Coton



Après son dépôt au pressing, cette housse de couette a été confiée à une blanchisserie. Il s'agit d'une housse beige et bleu ciel qui fait partie d'un ensemble.

Mais, les deux taies dont le pressing n'avait pas connaissance au moment du dépôt, n'ont pas été confiées à l'entretien.

À l'examen, un écart de coloris apparaît entre la housse et les taies, comme l'illustre la photographie.

Les différents examens menés sur la housse et sur l'une des taies ont montré que :

- ces articles ont été lavés,
- ils ont été lavés avec une lessive azurée,
- la housse de couette est beaucoup plus azurée que la taie.

Le fait que les articles n'aient pas été lavés en même temps, dans les mêmes conditions, un écart de coloris est apparu entre la housse de couette et les taies.

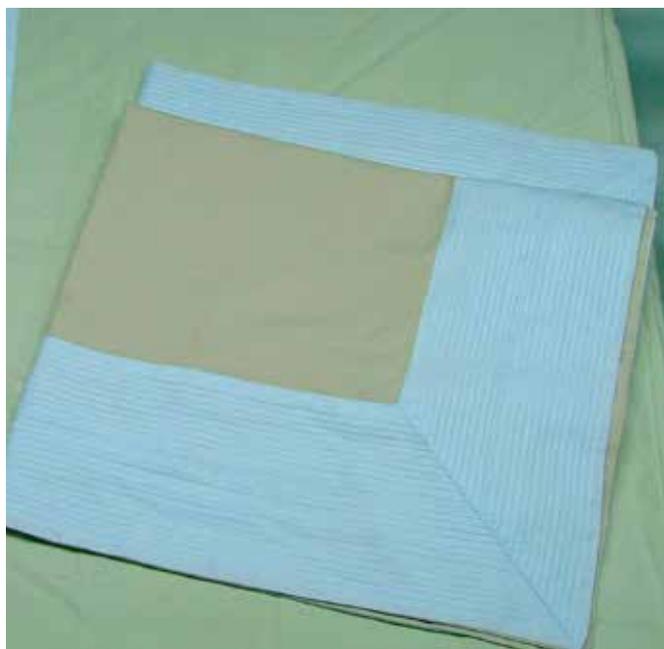
En laboratoire, un test de lavage a été réalisé sur un échantillon de tissu beige prélevé sur la taie.

Cet échantillon a été lavé avec une lessive très azurée. Ce test montre que, si l'azurage éclaircit la teinte beige, en revanche, il ne provoque pas le virage verdâtre relevé sur la housse de couette.

D'autres tests menés en laboratoire montrent que le virage verdâtre de la teinte beige est dû à l'emploi d'agents de blanchiment.

On ne peut pas reprocher au nettoyeur d'avoir lavé cette housse sans les autres articles constituant l'ensemble.

En revanche, il aurait été préférable de ne pas utiliser une lessive azurée, compte tenu de l'impact qu'un azurant optique peut avoir sur des coloris clairs. Et, surtout, sur de tels articles en couleur, il faut éviter l'emploi d'agents de blanchiment.



➤ **CONCLUSION**

La housse de couette, lavée sans les taies, a subi un virage de coloris lors de son dernier entretien du fait de l'emploi d'agents de blanchiment. Les conditions de lavage de cette housse n'étaient pas les plus appropriées.

HABILLEMENT TEXTILES

Le terme « Habillement » sous-entend ici la catégorie des articles vestimentaires textiles. On retrouve dans cette famille les vêtements textiles reçus pour analyses,

quel que soit le mode d'entretien : nettoyage à sec, nettoyage à l'eau, entretien ménager et traitements de blanchisserie.

Défauts rencontrés :		
Modification d'aspect		37,1%
dont	- Décollement	12,9%
	- Fibrillation	8,4%
	- Boulochage	2,8%
Dégradations		28,7%
dont	- Mécaniques	25,8%
Défauts de coloris		28,1%
dont	- Dégorgement	12,4%
	- Affaiblissement	6,7%
	- Action de la lumière	2,8%
	- Azurant	1,7%
Modification de dimensions		23,6%
Taches		5,6%

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

Les accidents rencontrés sur les vêtements sont essentiellement répartis en quatre groupes : les modifications d'aspect, les dégradations, les défauts de coloris et les modifications de dimensions.

Parmi les modifications d'aspect, près d'un article sur trois est associé à un décollement de triplures ou d'enductions. Le décollement des enductions est lié, soit à de mauvais choix dans la conception du vêtement, soit à une usure au porter. Concernant les confectionneurs, il est important qu'ils puissent s'assurer que les triplures et les enductions résistent aux entretiens autorisés (nettoyages professionnels ou domestiques).

Un textile n'est pas inusable. Sous l'action de la lumière, de la pollution et surtout des frottements répétés (comme par exemple au niveau des poches ou du col), le textile vieillit plus ou moins rapidement et des défauts peuvent être révélés lors de l'entretien.

Si des défauts apparaissent très rapidement, la qualité du textile peut alors être mise en cause.

Pour l'acquéreur, la couleur est une composante importante du vêtement. Il est donc légitime de souhaiter conserver l'aspect coloristique d'origine (empiècements colorés, imprimés, broderie, etc.).

Une modification de coloris ne sera donc pas acceptable aux yeux d'un consommateur et encore moins en cas de dégorgeement d'un textile sur un autre.

Ces modifications et accidents peuvent être liées à la qualité de la teinture ou de l'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.

Motif de réclamation du client :

«elle a blanchi»

Étiquetage :

Extérieur : 85% Polyester
15% Coton
Doublure : 100% Nylon
Remplissage : Duvet de canard
Garniture : 100% Polyester
Fourrure naturelle Coyote



Au moment de récupérer son vêtement, le particulier a relevé des changements importants sur la doudoune : des marques blanches et quelques trous. Selon son propriétaire, la doudoune n'avait pas cet aspect lorsqu'il l'a déposée au pressing.

Les analyses de laboratoire ont confirmé la composition du tissu extérieur ; il s'agit bien de polyester/coton. À leur examen sous une loupe, les marques blanches se sont révélées être des zones d'usure. Il s'agit de zones où les fils textiles se trouvant le plus en surface ont éclaté. En se répétant sur les mêmes zones, des frottements ont abrasé le tissu. L'éclatement des fibres de surface a conduit à l'apparition de fibrilles ; par ses fibrilles, l'aspect et le toucher du tissu s'en trouvent modifiés.

Les zones blanchâtres ont des localisations bien précises sur la doudoune. On en relève par exemple sur les manches dans la zone de flexion du bras. Ces zones blanchâtres ont été occasionnées par les frottements qui se sont répétés sur le vêtement au porter. Sur certaines zones, l'abrasion a été si intense qu'elle a conduit à la formation de trous ; les fils se sont totalement rompus sous ces frottements.

L'abrasion qui s'est produite au porter a été progressive. Toutes les conséquences de cette abrasion pouvaient ne pas être visibles avant le nettoyage de la doudoune. Les fibrilles restent souvent plaquées au tissu et masquées par les salissures., les trous ne sont pas toujours bien formés. Mais, au nettoyage, l'élimination des salissures, le brassage du vêtement dans le bain libèrent les fibrilles et les fils les plus abrasés finissent de craquer. Ainsi, après un entretien, les trous apparaissent et la fibrillation du tissu se révèle donnant au tissu un aspect blanchi.

Le nettoyage de la doudoune a révélé les dégradations de surface subies par celle-ci au porter.



➤ CONCLUSION

Les marques blanches et les trous apparus sur cette doudoune sont des dégradations du porter qui se sont révélées au cours du nettoyage ; l'entretien n'est pas en cause. La responsabilité du nettoyeur n'est donc pas engagée. L'apparition de telles zones d'usure sur un vêtement récent tend à suggérer une faiblesse du tissu face aux frottements d'usage.

AMEUBLEMENT ET LINGE DE MAISON

Défauts rencontrés :		
Modification de dimension		41,7%
dont	- Retrait des fibres cellulosiques	33,3%
	- Feutrage	8,3%
	- Déformation	4,2%
Dégradations		37,5%
dont	- Photochimiques	25,0%
	- Mécaniques	12,5%
Défauts de coloris		29,2%
dont	- Affaiblissement	12,5%
	- Dégorgement	12,5%
	- Action de la lumière	8,3%
Modification d'aspect		29,2%
Taches		16,7%

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

Les dégradations mécaniques se rapportent à des articles de la catégorie «ameublement et linge de maison» dans son ensemble. Pour les dégradations photochimiques, il s'agit davantage d'articles d'ameublement, du fait de leur exposition prolongée à la lumière.

Quel que soit le type d'articles de cette catégorie, ils sont très souvent sujets à des modifications de dimension.

Mais elles se présentent différemment selon l'usage. Pour les rideaux, les modifications de dimensions sont majoritaires car très visibles, même avec un pourcentage de retrait relativement faible, en raison de la taille des pièces, généralement grande.

Le feutrage concerne davantage des articles comme les plaids, constitués d'un matelassage en bourre de laine.

Pour près de deux analyses sur trois, les modifications de dimensions font suite à un entretien aqueux (lavage ménager, nettoyage à l'eau).

La couleur, comme pour tout type d'articles, est une source de litiges, avec ici en particulier, des modifications de coloris dues à la lumière, notamment pour les articles d'ameublement.

Après la fragilisation des textiles, il s'agit d'un autre effet : celui de la lumière et de ses rayons ultra-violet (UV).

À l'usage, les canapés et leurs coussins peuvent être mis à rude épreuve, ce qui peut entraîner des modifications d'aspect : fibrillation, miroitement du velours, boulochage, usure, ...

Les taches sont essentiellement des taches liées à l'utilisation, qui se sont révélées à l'entretien et ne sont généralement pas dues à l'entretien lui-même, à l'exception des taches résiduelles, consécutives à un détachage mal réalisé.

Motif de réclamation du client :

«Les œillets se sont détachés.»

Étiquetage : Aucun

Les voilages d'un salon ont été confiés à un pressing pour un «rafraîchissement». Légers, ils ont tous pu être nettoyés en même temps. Ils sont tous ressortis du nettoyage avec des dommages au niveau des œillets.

Chaque voileage a été confectionné dans un tissu en polyester. De grande largeur, chaque voileage compte vingt œillets. Sur la majorité de ces œillets, le tissu s'est extirpé de ces pièces.

Ces dommages sont d'origine "mécanique". L'agitation mécanique qui se produit lors d'un entretien en machine, génère inévitablement des contraintes sur les articles nettoyés. Brassés au cours du nettoyage, les articles subissent des frottements, des étirements.

Sous ces contraintes, le tissu a glissé des deux pièces constituant chaque œillet.

L'extraction des œillets n'est pas due à de mauvaises conditions d'entretien. Sur ces voilages, le tissage est peu serré. Les examens ont montré que lors de contraintes mécaniques, les fils peuvent glisser les uns sur les autres ; des déformations peuvent se produire.

L'extraction du tissu au niveau de l'œillet est due à une sensibilité du tissu au glissement.

Cette extraction provient également d'une fabrication non adaptée, ne pouvant empêcher de tels glissements.



➤ **CONCLUSION**

Les dommages au niveau des œillets relèvent de la fabrication. Les conditions de nettoyage ne sont pas en cause ; le nettoyeur n'est pas responsable de ces dommages.

BLANCHISSERIES

Défauts rencontrés :		
Dégradations		36,4%
dont	- Mécaniques	18,2 %
	- Chimiques	18,2 %
	- Thermiques	9,1 %
Contrôle des rinçages		36,4%
Taches		27,3%
dont	- Rouille	18,2 %

Les dégradations qui surviennent en blanchisserie sont réparties selon les trois sous-catégories ci-dessus. Les dégradations chimiques et mécaniques apparaissent cette fois à parts égales.

Les dégradations chimiques sont liées essentiellement à l'usage d'agent de blanchiment lors du lavage. L'usure chimique peut être considérée comme normale si le linge a déjà subi un nombre important de lavages.

Mais, si ce phénomène se produit rapidement, c'est autre chose. Le procédé de lavage est sans doute trop agressif.

Pour la majorité des dégradations mécaniques, celles-ci sont liées à un accroc accidentel, survenu soit lors de la circulation du linge dans la blanchisserie ou pendant le transport, soit lors de son utilisation. Pour les dégradations thermiques, il s'agit davantage de défauts liés au séchage ou à la finition : séchoir rotatif ou sècheuse-repasseuse.

Durant l'année 2017, une importante demande de contrôles de la qualité de rinçage a été adressée au CTTN, afin de répondre à des réclamations de clients finaux (utilisateurs), quant à la présence ou non de résidus chimiques dans le linge. Fort heureusement, à part quelques cas, aucune présence notable de résidus alcalins et autres produits chimiques non désirés n'a pu être relevée.

En blanchisserie, il est parfois difficile d'éliminer certaines taches malgré des possibilités importantes et ce, en raison des origines très diverses de celles-ci. En ce qui concerne les taches de rouille, sachant bien qu'il n'est pas souhaitable d'en rencontrer (qualité d'eau, réseaux des fluides en cause, etc.), il s'agit d'un type de tache pour lequel des solutions de rattrapage efficaces en machine à laver existent.

TAPIS

Défauts rencontrés :		
Défauts de coloris		37,5%
dont	- Dégorgement	31,3%
Dégradations mécaniques		31,3%
Taches		31,3%
Modification d'aspect		25,0%
dont	- Miroitement	12,6%
Modification de dimension		12,5%

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

Sur un tapis, en raison d'un entretien en profondeur très peu fréquent, tous les types de défauts se retrouvent : de la couleur à la dégradation physique, en passant par les taches.

Il est en effet assez rare qu'un tapis n'ait qu'un seul défaut. Les défauts de couleur sont, sans surprise, très présents.

Pour rappel, en raison de leur taille, ces articles sont principalement nettoyés ainsi :

- soit par une machine qui effectue un brossage avec une solution détergente, le rince à l'eau, avec ensuite un essorage dans une machine adaptée au tapis,
- soit par shampooinage ou par injection/extraction, au sol.

Par conséquent, quelle que soit la méthode choisie, le tapis est entretenu avec une forte présence d'eau, ce qui suppose une bonne tenue à l'eau des coloris

Après le «lavage», le tapis est séché, généralement verticalement, dans une enceinte ou une pièce où de l'air chaud est pulsé. Dans le cas où la durée de séchage est importante, le risque de coulure des teintures sur d'autres parties du tapis est accru.

Lors de l'entretien, en raison de l'action mécanique générée par le brossage, des défauts peuvent apparaître comme, par exemple, un aspect usé dû à l'élimination des poils eux-mêmes, affaiblis par l'usage du tapis.

Défauts rencontrés :		
Modifications d'aspect et/ou problèmes de coloris		82,9%
Modifications d'aspect		58,5%
dont	- Pelucheux	12,2%
	- Décollement	7,3%
Défauts de coloris		51,2%
Retraits		17,1%
Dégradations mécaniques		17,1%
Finition		12,2%
Taches		9,8%

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

La majorité des défauts rencontrés correspond à une modification de la couleur et/ou de l'aspect. Ces réclamations vont presque toujours de pair, car le changement de couleur s'accompagne généralement d'une modification du velours, de l'apparition de marbrures, d'un mauvais unisson, etc., défauts qui apparaissent en raison de l'élimination du colorant, celle-ci n'étant jamais parfaitement homogène, selon les peaux et leur texture.

Les défauts de coloris représentent environ une réclamation sur deux.

Ce point est difficile à expliquer aux consommateurs, car il ne s'agit pas forcément d'une erreur technique. Il est très courant que les cuirs et peaux perdent du colorant lors de leur nettoyage. Il est donc nécessaire de procéder à une recoloration.

Cette dernière n'est pas simple à réaliser sur un article fini. Le nettoyeur doit posséder une parfaite connaissance du cuir et de son comportement vis à vis des colorants.

Dans le pressing, avant d'accepter un article en cuir à nettoyer, il est impératif de prévenir le client sur les résultats possibles, afin d'éviter des désillusions lors de la restitution de l'article.

La personne qui réceptionne l'article doit avoir un rôle de conseil et doit user de réserves.

Aussi, est-il nécessaire que le pressing connaisse bien les possibilités de son sous-traitant.

Motif de réclamation du client :

«Perte de poils, fourrure dégarnie»

Étiquetage :

Extérieur devant : cuir

Manches et dos : polyuréthane

Doublure : polyuréthane

Col : lapin

Ne nettoyez pas comme le tissu. Il faut s'adresser à des laboratoires spécialisés en peaux.



Compte tenu de l'étiquetage de la veste, cette dernière a été confiée à un nettoyeur spécialisé dans l'entretien des cuirs et fourrures.

La particulière reproche au nettoyeur une perte de poils sur le col en fourrure de lapin.

À l'examen du col, on a pu relever que :

- sur le devant, dans l'angle à droite et au niveau de la nuque, quelques poils sont raccourcis,
- près de la parementure droite, à hauteur de la glissière, une petite zone apparaît clairsemée.

Les examens ont montré que, sur la première zone, les poils ont subi une abrasion, ils ont été peu à peu raccourcis par les frottements répétés du porter.

Sur la deuxième zone, on ne relève pas de perte de poils, ni d'abrasion. L'impression de fourrure «dégarnie» provient de la position des poils les uns par rapport aux autres.

Il s'est produit un écartement des poils tel que sur cette zone, la peau est visible, ce qui donne l'impression que des poils sont manquants.

L'écartement des poils est localisé à la pliure du col.

À l'usage, sous les contraintes du porter, ce pli s'est de plus en plus marqué, empêchant ainsi les poils de revenir à leur position d'origine.

Une telle usure n'est pas toujours perçue par l'utilisateur avant d'entreprendre un nettoyage.

Bien qu'abîmés à l'usage, les poils peuvent rester en place. Les matières grasses et les salissures qui vont se déposer à l'usage sur une fourrure vont souvent camoufler le degré d'usure des poils. Au nettoyage, les effets du porter finissent par se révéler.



➤ **CONCLUSION**

La fourrure n'a pas été endommagée par l'entretien. Les zones de modifications relevées sur cette fourrure sont des zones d'usure du porter.

SYNTHÈSE

Sur tous les articles nettoyés en France, les quelques centaines d'articles analysés par le CTTN au cours de l'année 2017 ne représentent qu'une infime partie des défauts survenus sur les articles entretenus.

Il serait donc maladroit et dangereux de généraliser les résultats des examens effectués à tous les articles nettoyés. Cependant, les problèmes rencontrés sont bien réels.

À chaque article accidenté est associé un utilisateur ou un consommateur, avec une insatisfaction vis-à-vis d'un professionnel ou d'une marque.

Sur la globalité des analyses réalisées, chaque typologie d'acteurs concernée a une part de responsabilité parmi les défauts constatés dans leur ensemble.

Pour limiter, voire éliminer ces derniers, il est important que les fabricants de produits textiles, de matériels, les professionnels de l'entretien se rencontrent et prennent conscience du travail des uns et des autres, afin d'œuvrer dans la même direction et satisfaire les consommateurs et utilisateurs.