

Cas exemplaires de dommages dans l'entretien des textiles

Il arrive parfois que le processus de nettoyage d'un textile occasionne un dommage. Il peut y avoir à cela plusieurs raisons. L'ASET a rassemblé des cas exemplaires de dommages et les a classés en catégories. Attention : ces présentations peuvent constituer une aide pour les entreprises de nettoyage des textiles et leurs clients, mais ne peuvent en rien servir de précédents et ni remplacer l'expertise concrète d'un cas précis par le service de médiation (organe paritaire pour la liquidation des litiges) Textil PSE.

1. Colorations / Tenue de la couleur



Illustration 1: robe de dame

Une tenue insuffisante de la couleur peut poser un défi au nettoyeur de textiles. Particulièrement dans le cas d'articles textiles constitués de deux étoffes différentes aux couleurs contrastées ou claires/foncées, la couleur de tenue insuffisante de l'une des pièces peut déteindre sur l'autre. Puisque ce n'est pas du ressort du nettoyeur de textiles, en règle générale il n'a pas à répondre du dommage pour autant qu'il ait nettoyé le textile selon la procédure prescrite et avec le soin qui s'impose.



Illustration 2: veste de dame

Si les applications en tissu ne sont pas grand teint, on le constate d'après les coutures sur un tissu clair. Si l'on ne peut rien constater, il se peut que la coloration provienne d'une eau de nettoyage

sale. Si tel est le cas, il s'agit d'un traitement inapproprié de la part du nettoyeur de textiles. (Les deux taches sur la photo font apparaître la couleur originale du veston).



Illustration 3: linge de lit



Illustration 4: linge de lit

S'il se produit des changements de couleur parce que le nettoyeur a utilisé un agent éclaircissant sans prévenir au préalable, il doit en répondre (la photo de gauche montre le tissu original avant traitement).



Illustration 5: pantalon en tissu bleu

Des changements de couleur peuvent aussi se produire sur les parties qui sont en contact avec de la sueur ou exposées à la lumière. Il se peut dans ce cas que ces modifications soient rendues plus visibles à cause du processus de nettoyage. Si le nettoyeur a traité la pièce correctement, il n'y a pas lieu de le rendre responsable du dommage.



Illustration 6: veste en cuir

Pour les articles en cuir, il n'est pas à exclure que des altérations sur des parties exposées à la lumière (par ex. col, partie externe des manches) apparaissent plus fortement après le nettoyage. Non plus avec ce genre de dommages, en principe le nettoyeur ne peut pas être tenu responsable.

2. Dommages mécaniques



Illustration 7: pantalon de costume

Les parties endommagées par les larves de mites et de coléoptères peuvent être rendues visibles par le processus de nettoyage, les fibres abimées se cassant au nettoyage, faisant apparaître des trous. Le nettoyeur de textiles ne peut pas être tenu responsable de tels faits.



Illustration 8: veste en duvet

Il en est de même pour des dommages produits par un usage mécanique répété ou par l'usure, par ex. sur des fermetures éclair, et qui sont plus visibles après nettoyage.



Illustration 9: robe du soir

Si les pièces d'habillement comportent des éléments qui peuvent endommager le tissu, le nettoyeur doit les protéger séparément, faute de quoi il sera responsable du dommage.



Illustration 10: blouse de soie

Les dommages sur des fibres ou des fils déjà abimés peuvent s'accroître à cause du processus mécanique de nettoyage. Il y a lieu d'examiner si les parties défectueuses sont apparues avant ou après le nettoyage. La partie où se trouve le défaut peut servir d'indice. Si c'est à l'encolure du vêtement, par exemple, c'est la preuve que c'est un dommage causé par l'usure.

3. Dommages chimiques



Illustration 11: serviettes

L'addition de chlore peut produire un meilleur effet au lavage, il n'empêche que cela provoque et favorise une détérioration des fibres de cellulose, ce qui s'accompagne d'une destruction du degré moyen de polymérisation de la fibre. De ce fait, il peut se produire des déchirures et des dommages à la moindre pression physique exercée sur la pièce. Dans le cas présent, le nettoyeur ne peut être tenu responsable de dommages qui sont le fruit de traitements inappropriés au long des années.



Illustration 12: robe de dame

Si l'on utilise des produits chimiques nuisibles au coton tels que chlore, eau de javel ou acides, les textiles traités sont fortement endommagés chimiquement et n'offrent plus de résistance à la déchirure. C'est la faute du nettoyeur.



Illustration 13: robe de mariée

Il faut être attentif dans le cas de textiles portant des applications qui sont collées. Le processus de nettoyage à sec peut dissoudre la colle de la pièce et la recoller ensuite. L'aspect de l'application peut de ce fait se modifier fortement, par exemple jaunir alors qu'elle était transparente. Le nettoyeur est en principe responsable de ce type de dommages.

4. Zones blanches



Illustration 14: costume valaisan

Le nettoyage des articles en soie est délicat et exige par conséquent de prendre des précautions. Si l'on lave un article en soie, des zones blanches peuvent apparaître à cause d'une modification de la surface de la fibre en soie qui présente des fibrilles dressées à la surface. L'étiquette d'entretien est déterminante; si elle manque, on peut procéder au nettoyage, mais en émettant des réserves.

De même, le lavage des articles en soie présente un danger de rétrécissement de l'article.



Illustration 15: robe en soie

5. Agents éclaircissants



Illustration 16: robe de mariée

Avec cette robe de mariée, un examen aux rayons UV permet de constater que la robe, contrairement à l'étiquette d'entretien, n'a pas été nettoyée à sec, mais a été lavée avec une poudre à lessive – une faute du nettoyeur de textiles.



Illustration 17: costume de dame

Il peut se produire une différence de couleur lorsque deux pièces d'un ensemble subissent chacune un traitement différent (par ex. pantalon lavé et blazer nettoyé à sec au PER). Il est conseillé dans ce cas de donner l'ensemble au nettoyage à sec. Tant que le nettoyeur se conforme à l'étiquette d'entretien, il ne peut être tenu responsable de quelque partie plus claire.



Illustration 18: robe de dame

Si le détachage ne s'est pas fait selon les règles, on peut voir apparaître des zones beaucoup plus claires dont en règle générale le nettoyeur de textiles est responsable.

6. Disparition du traitement de surface



Illustration 19: blouson d'hiver

Comme toujours dans le cas de dommages d'origine mécanique, il y a le risque, avec des vêtements dont le traitement de surface est usé, que les couches du traitement soient plus visibles à cause du nettoyage. Cependant si le nettoyeur de textile traite l'article dans les règles de l'art, on ne peut pas lui en imputer la faute.



Illustration 20: veste en cuir

Le cuir est un produit naturel dont la couleur et la texture peuvent changer même avec un nettoyage très délicat. La veste ci-contre a été décolorée bien que le nettoyage ait été particulièrement doux, et le nettoyeur ne peut pas en être tenu responsable.

7. Finition défectueuse



Illustration 21: jupe

Sur cette jupe, on constate que le tissu s'est éfrangé au nettoyage. Ces franges sont le résultat d'une fabrication inappropriée : le bord de la couture n'a pas été arrêté, c'est-à-dire qu'il n'a pas eu de couture « overlook ». De ce fait, en certains endroits, la couture s'est éfrangée. Ici, il s'agit d'une faute du fabricant.



Illustration 22: veste en duvet (doudoune)

Les doudounes risquent d'avoir des plumes qui sortent par les coutures lorsque celles-ci n'ont pas été piquées selon les règles. L'apparition de plumes est donc liée clairement au matériau ou à la confection et ne peut pas être imputée au nettoyeur de textiles.