

Enquête sur la mise en place du Bonus réparation textile

ENQUÊTE RÉALISÉE PAR LES ENQUÊTEURS DE L'UFC-QUE CHOISIR PAR TÉLÉPHONE DU 29 MARS AU 12 AVRIL 2025 AUPRÈS DE 1001 COUTURIERS ET CORDONNIERS.



PRÉAMBULE



ACCÉDER AUX
RÉPARATEUR
BONUS



POSSIBILITÉS DE
RÉPARATIONS



DEVIS & AVIS
SUR LE BONUS



CONCLUSION
& ANNEXES

Plan du rapport

À propos du bonus réparation

- Depuis novembre 2023, avec le « bonus réparation », faire réparer ses chaussures, vêtements ou autres textiles (hors fourrure) auprès d'un réparateur labellisé permet au client de bénéficier d'une ou plusieurs réductions immédiates, allant de 6 à 25€ (prestations détaillées en annexe). Le gouvernement reverse ensuite directement cet argent au réparateur grâce au Fond réparation *Refashion* financé par les enseignes de prêt-à-porter (loi AGECE et REP).
- Cette manœuvre vise à inciter le consommateur à allonger la durée de vie de ses articles de prêts à porter alors que l'entretien des textiles et chaussures est marginale dans le budget des ménages. En 2023, cela représente à peine 0,035% du budget total des ménages (INSEE). En parallèle, selon le dernier rapport Ademe sur les déchets, les textiles (dont textiles sanitaires) jetés atteignent encore environ 50kg par habitant en 2021. Un chiffre très peu réduit depuis 2017.
- Aujourd'hui, selon le site de *Refashion*, **6,8 M€** ont servi à co-financer la réparation de + d'1 million de vêtements et chaussures. Avec une moyenne de 6,8€ déboursé par *Refashion* par prestation, il semble que les réparateurs soient plutôt sollicités pour des petites réparations, engageant peu de frais. Autre hypothèse (à vérifier en les contactant) : toutes les réparations réalisées par les **1530 réparateurs affiliés** n'ont pas encore été couvertes par l'indemnisation du bonus...

Le scénario de l'enquête

Les enquêteurs ont contacté des réparateurs de leur territoire par téléphone afin de s'informer sur le montant et les délais d'une réparation textile ou de cordonnerie, ainsi que de la possibilité de bénéficier du bonus sur la prestation. Le cas échéant, l'enquêteur demandait les raisons pour lesquelles le bonus n'était pas applicable.

Article à réparer	Réduction si Bonus appliqué
Braguette de jean cassée → À remplacer	-8€
Semelles de chaussures décollées → À recoller	-8€

Participation AL

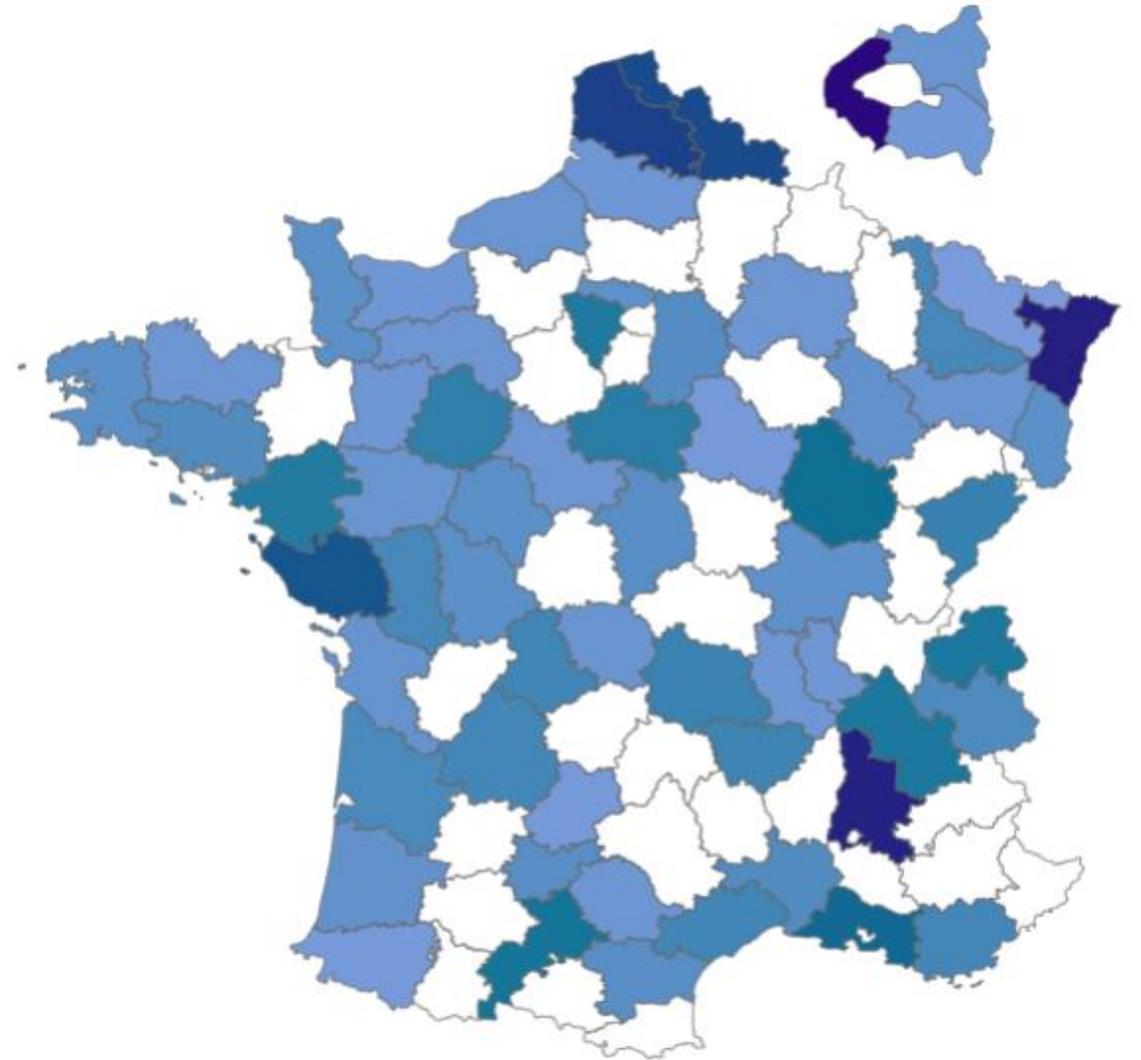
Au total, 1001 réparateurs ont été contactés par 83 associations locales avec une moyenne de 12 appels par AL. Cette enquête couvre **64 départements**.

Les parts de professionnels indépendants ou affiliés au Bonus sont équivalentes : **49% sont des artisans** et **51% sont des professionnels, chaînes de réparations ou enseignes inscrits au Bonus**.

À noter que certains réparateurs de la carte *Refashion* étaient **exclus de l'enquête téléphonique** : boutiques fermées, sans numéro de téléphone, réparateurs en ligne/à domicile, enseignes joignables uniquement via un standard (Zara, Mondial Tissu).

Couverture nationale de l'enquête Bonus Réparation

Nombre de magasins :  0 33 65





PRÉAMBULE



ACCÉDER AUX
RÉPARATEUR
BONUS



POSSIBILITÉS DE
RÉPARATIONS



DEVIS & AVIS
SUR LE BONUS



CONCLUSION
& ANNEXES

Plan du rapport

L'accès aux réparateurs inscrits au Bonus via la carte n'est toujours pas optimal

Afin de trouver un réparateur affilié au Bonus, une carte est mise en ligne par le site de Refashion. Lors de l'exploitation de celle-ci (janvier à février 2025), de nombreux problèmes ont été identifiés :

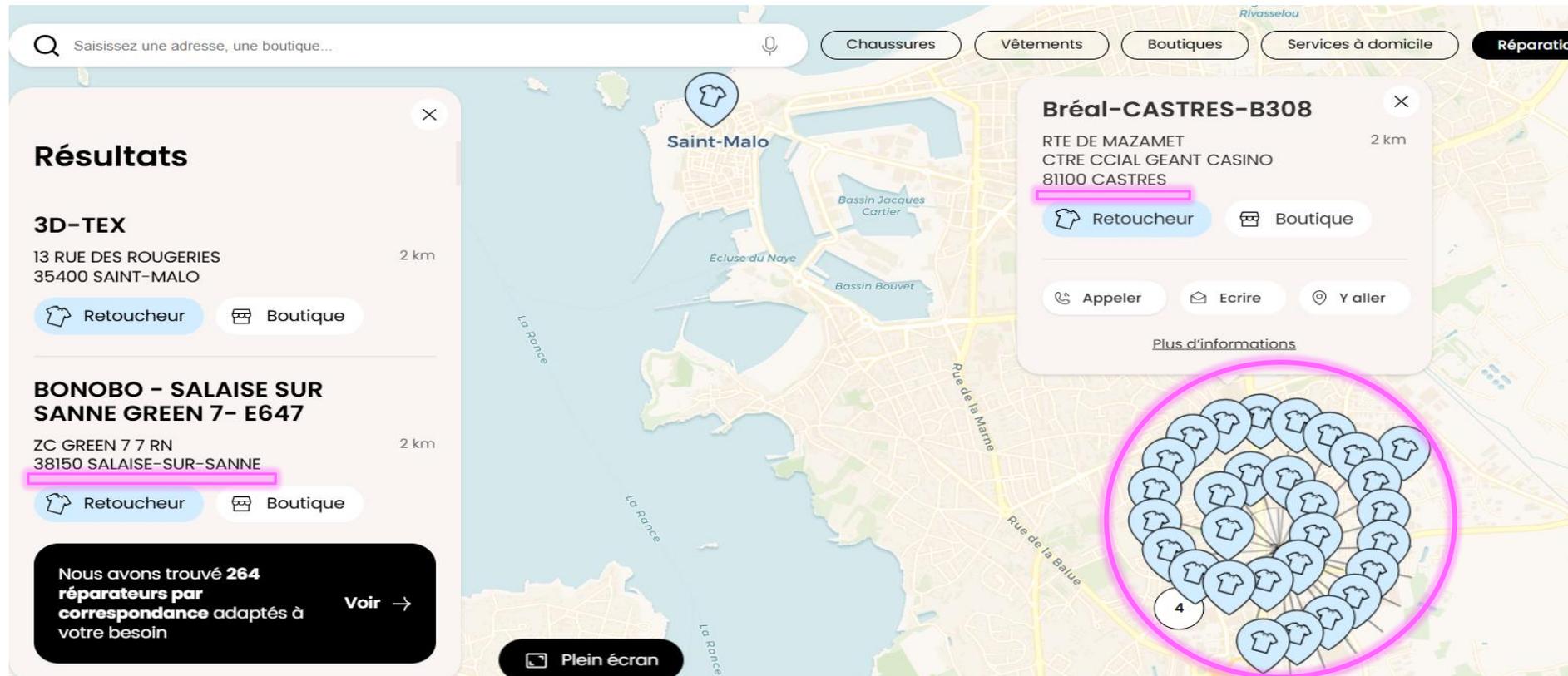
- Mauvaises performances du moteur de recherche peu fonctionnel, liens Google Maps parfois cassés, absence de distinction entre les types de prestataires (physiques, à domicile, en ligne)
- Informations erronées concernant plus de 70 réparateurs (boutiques définitivement fermées, erreurs de géolocalisation, de noms...)

Depuis, une mise à jour de la carte améliore l'expérience utilisateur : la majorité des informations erronées n'apparaissent plus (et le cas échéant, l'utilisateur peut désormais les signaler), la personnalisation de la recherche est optimisée (boutiques bien distinctes des services par correspondance), et les liens de localisation fonctionnent.

Toutefois, elle doit être encore perfectionnée.

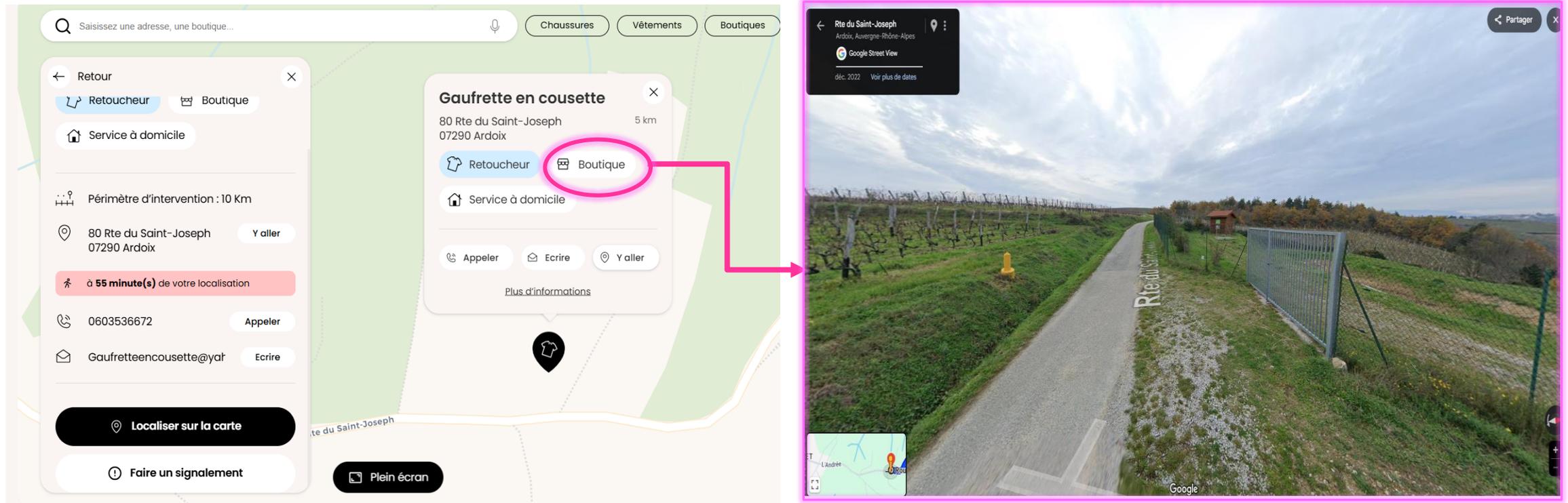
Dans les slides suivantes, voici quelques exemples illustrant ses défauts les plus frappants

Défauts de la carte des réparateurs (1/3)



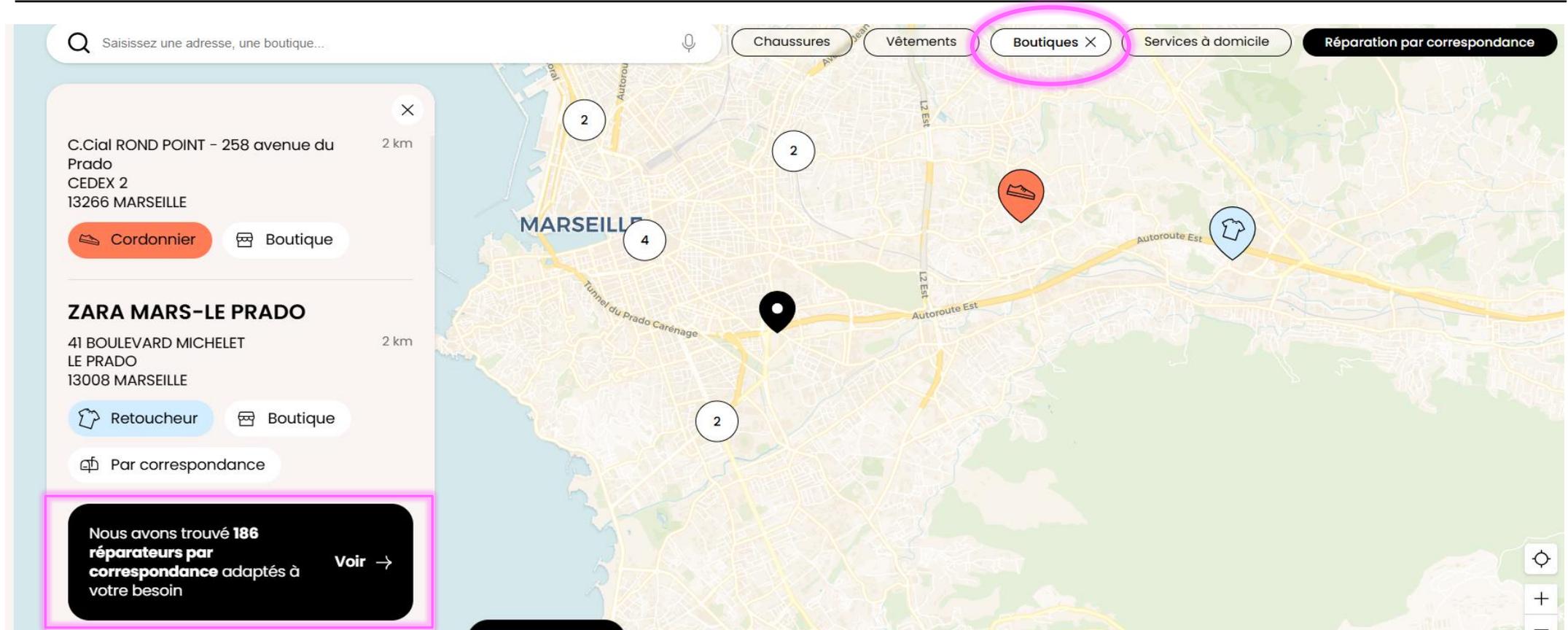
Problème de géolocalisation à St-Malo : sur les 34 magasins proposés, 28 sont localisés dans d'autres villes (Castres, Amiens, Bordeaux...).

Défauts de la carte des réparateurs (2/3)



Problème de typologie à Ardoix : une « boutique » renvoie visiblement à l'adresse d'un particulier, plus caractéristique d'un service à domicile.

Défauts de la carte des réparateurs (3/3)



Problème de filtre : les 264 réparateurs par correspondance sont toujours proposés par défaut. Leur nombre varie d'une commune à l'autre mais ils ne peuvent pas être exclus, même si l'on ne sélectionne que l'onglet « boutiques ».



PRÉAMBULE



ACCÉDER AUX
RÉPARATEUR
BONUS



POSSIBILITÉS DE
RÉPARATIONS



DEVIS & AVIS
SUR LE BONUS

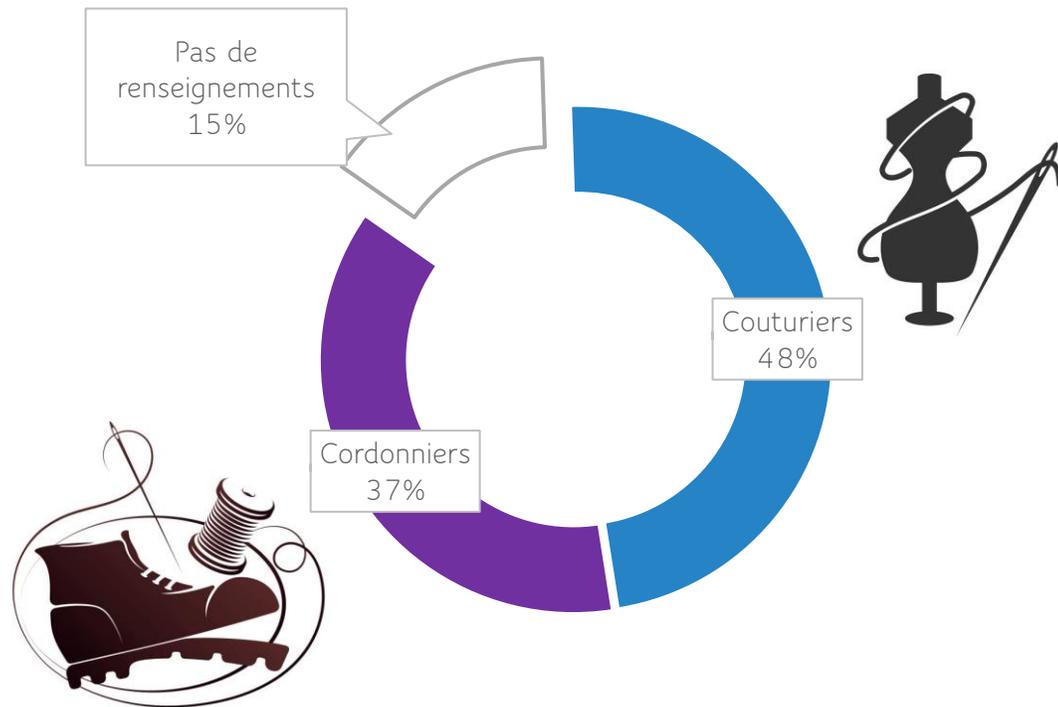


CONCLUSION
& ANNEXES

Plan du rapport

Seul 1 réparateur sur 7 est injoignable

Répartition de l'échantillon :



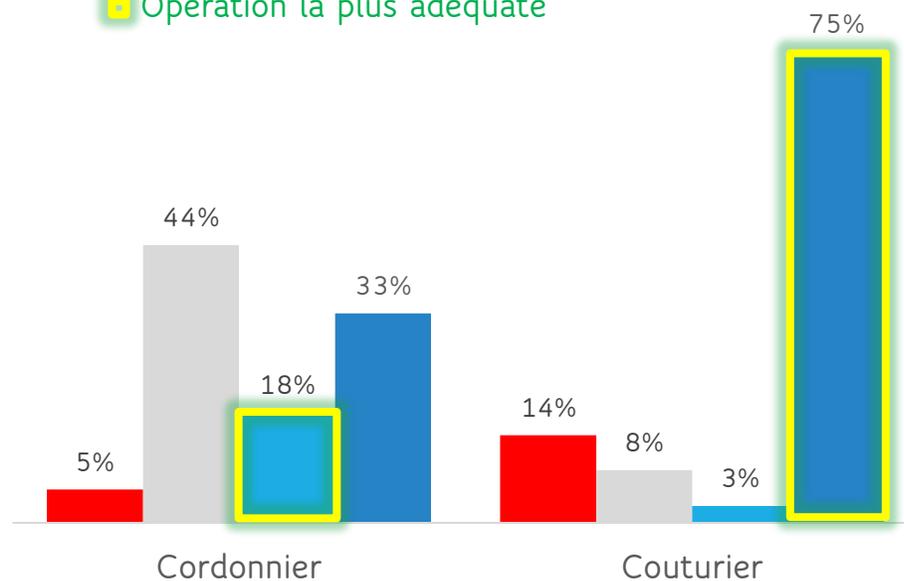
Lors de notre enquête, la majorité des professionnels contactés ont répondu aux enquêteurs. Seuls 15% se sont avérés indisponibles (appels sans réponses, boutiques fermées temporairement ou définitivement - pour les points de vente enquêtés à la suite d'un mauvais référencement sur la Carte des réparateurs affiliés).

Le reste des résultats présentés dans ce rapport portera donc sur les 855 réparateurs ayant donné des renseignements, soit 85% des boutiques. Parmi elles, 7 sur 10 sont des artisans indépendants, les autres sont des enseignes et chaînes de réparation (détail de leurs noms en annexe 3). La part de boutiques affiliées au Bonus reste inchangée.

Impossible de réparer le produit endommagé pour seulement 1 professionnel sur 10

Solutions proposées par les artisans :

- Pas de réparation
- Réparation
- Opération la plus adéquate
- Non précisée
- Remplacement



Au global, seul 1 réparateur sur 10 **avoue ne pas pouvoir réparer l'article endommagé**. Il s'agit quasi exclusivement d'enseignes de prêt-à-porter.

Lorsqu'une solution est proposée, quel que soit le problème, **le remplacement de pièce est privilégié**. Plus lourde et plus coûteuse, cette option est retenue par trois quarts des couturiers (75%) et un tiers des cordonniers (33%). Appropriée au zip de jeans défectueux, côté cordonnier, **cette solution surestime le besoin** (pour rappel, il s'agit juste de semelles décollées). Seulement 18% optent pour la réparation, plus adéquate. Néanmoins, **la majorité d'entre eux ne précisent pas la nature de leur intervention, refusant de préciser le diagnostic sans voir les chaussures**.

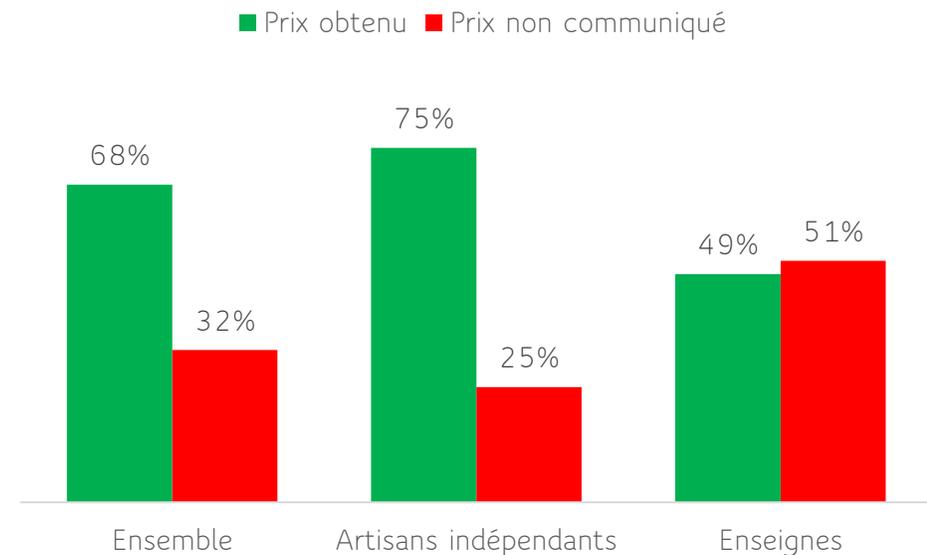
Quelque soit la réparation, **ces derniers estiment pouvoir l'effectuer en 3 jours, contre une semaine pour les couturiers**.

Un peu plus de deux tiers des réparateurs donne un prix par téléphone

L'estimation du montant de la réparation a été proposé par 68% des réparateurs (768 magasins).

Cette moyenne cache d'importants écarts. Les artisans indépendants fournissent un devis dans 75% des cas, contre moins de la moitié des enseignes. En comptant uniquement les chaînes de prêt-à-porter censées appliquer un bonus réparation, seulement 31% ont délivré une information tarifaire.

Part des réparateurs ayant indiqué le prix de la réparation :

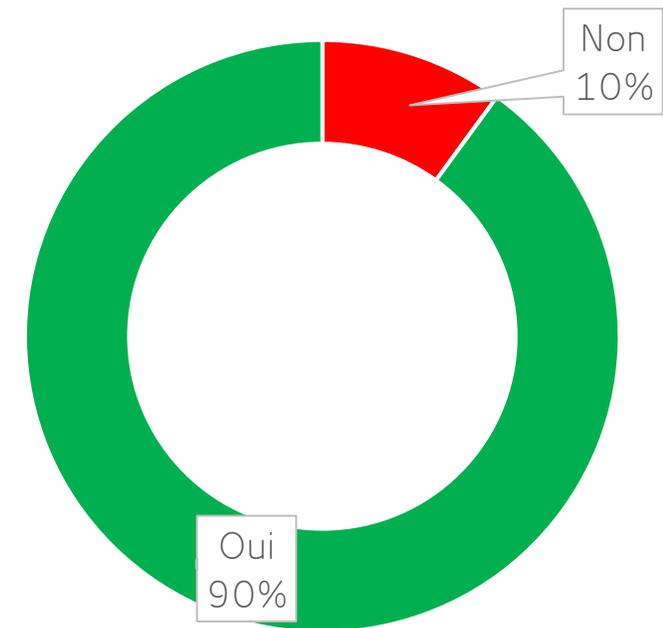


Parmi les réparateurs affiliés, 9/10 proposent un prix réduit grâce au Bonus

Parmi les boutiques affiliées au Bonus, la grande majorité des réparateurs indiquent appliquer un tarif réduit grâce au bonus réparation.

Seuls 10% ne le font pas. La raison ? La plupart déclarent ne pas ou ne plus faire partie du dispositif. D'autres assument ne pas appliquer le bonus en dépit de leur affiliation. Une minorité évoque d'autres motifs (méconnaissance du Bonus, souci d'accès au dispositif, non-éligibilité de la réparation au Bonus, remboursement de l'Etat auprès du client après paiement...).

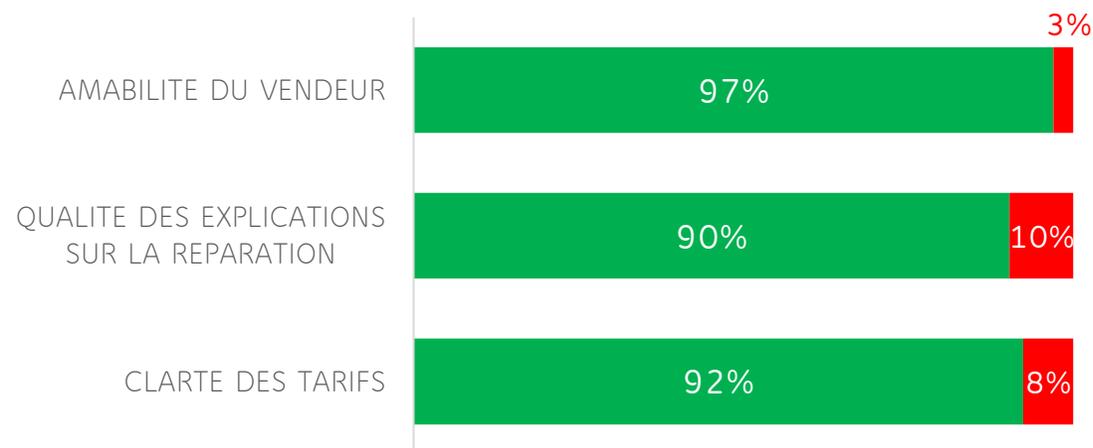
Application du Bonus sur le tarif indiqué par les réparateurs affiliés :



Au bonus ou non, des professionnels plutôt très disponibles pour renseigner le client

Perception des enquêteurs sur les critères suivants :

■ Satisfaisant ■ Insatisfaisant



L'amabilité des réparateurs fait consensus chez les enquêteurs. Lorsque les informations ont été obtenues, la clarté des explications et les tarifs suscitent un peu plus d'insatisfaction (10% et 8%).

Il n'y a pas d'écart significatif selon l'affiliation au Bonus ou non. En revanche, les enseignes et chaînes de réparateurs récoltent moins d'avis positifs que les réparateurs à leurs comptes. Sur la qualité des explications, le taux de satisfaction des filiales tombe à 79%. De même, 84% des enquêteurs, contre 92% au global, considère que le tarif indiqué était clair.



PRÉAMBULE



ACCÉDER AUX
RÉPARATEUR
BONUS



POSSIBILITÉS DE
RÉPARATIONS

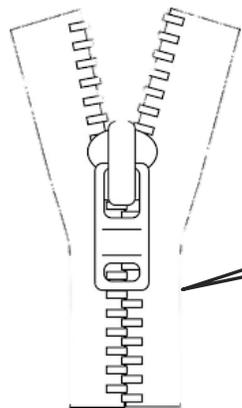


DEVIS & AVIS
SUR LE BONUS



CONCLUSION
& ANNEXES

Plan du rapport



18€



30€

RÉPARATION TEXTILE

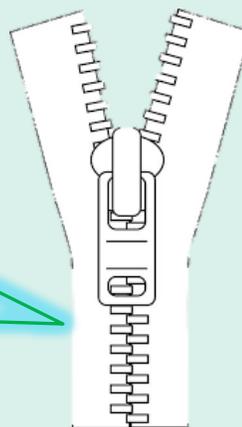
Coûts médians par article et réparateurs

Le tarif Bonus est plus intéressant pour le client (-5€ en moyenne), même si le montant total de la réparation est légèrement majoré.

RÉPARATION CORDONNERIE

13€

*soit 21€ sans les
8€ de Bonus*



25€

*soit 33€ sans les
8€ de Bonus*



Même avec le bonus, les coûts de réparation varient du simple au triple

Répartition des prix	Textile  (avec bonus)	Textile  (hors bonus)
5% (les 5% les moins chers)	6€	11€
25%	10€	15€
50% (médiane)	13€	18€
75%	16€	20€
95% (les 5% les plus chers)	20€	25€

La mise en place du bonus réparation textile n'a pas entraîné une uniformisation des tarifs. Le tableau ci-après illustre la grande variabilité des prix observés pour la réparation textile malgré l'homogénéité du pronostic (remplacer le zip).

À cadre d'intervention identique, les prix vont de 6 à 20€ avec réduction bonus, et de 10 à 25€ hors co-financement de l'Etat. Bien que la moitié des tarifs réduits soient inférieurs à 13€, le coût pratiqué par un artisan bénéficiant de l'aide peut varier du simple au triple.

Du reste, les montants pratiqués avec Bonus sont plus intéressants : les 25% de réparateurs faisant payer 16€ avec Bonus, sont toujours 2€ moins chers que la majorité des non-affiliés (18€).

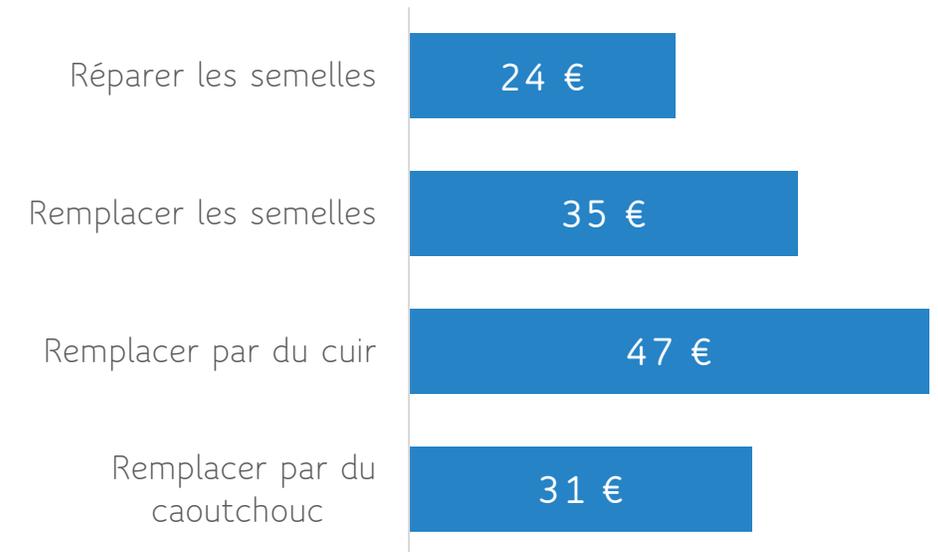
Côté cordonnerie, la valse des tarifs !

Avec ou sans bonus, les réparations de chaussures varient du simple au quadruple (15 à 58€), mais ces écarts traduisent surtout des différences de diagnostics.

Ainsi, la réparation des semelles est à 24€ en moyenne tandis qu'un remplacement de semelles est facturé 35€. En outre, pour un remplacement de semelles en caoutchouc, le coût moyen est de 31€ contre 47€ si elles sont en cuir.

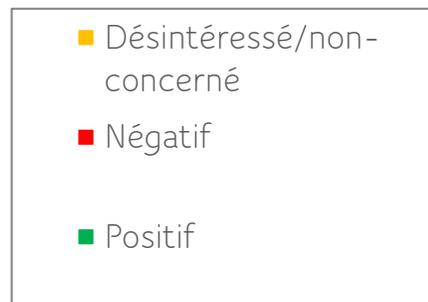
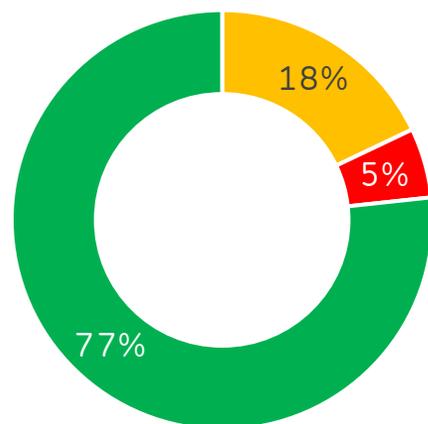
Pour répondre au problème de semelles décollées, quelques rares enquêteurs se sont vu proposer un ressemelage intégral (anciennes semelles arrachées et création de nouvelles cousues). Le tout, pour une centaine d'euros. Avec ces prix prohibitifs, il est à craindre que les consommateurs continuent de se détourner de la réparation.

Coût des différentes opérations de cordonnerie 

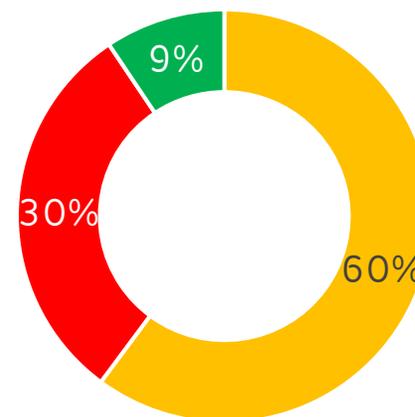


Bonus réparation : des affiliés convaincus et des non-inscrits désintéressés à sceptiques

Avis des affiliés au Bonus :



Avis des non-affiliés :



Le dispositif de co-financement gouvernemental fait consensus auprès des réparateurs affiliés. La majeure partie sont enthousiastes (77%), surtout les cordonniers (80% contre 74% de couturiers). Et seulement 5% des affiliés voient le bonus d'un mauvais œil. Sans surprise, les réparateurs non affiliés sont davantage désintéressés (60% contre 18% des inscrits au bonus) ou défavorables (30%). Mais presque 1 professionnel non inscrit sur 10 a un avis favorable au dispositif (ce sont notamment ceux qui ont un dossier en cours pour bénéficier du dispositif). Parmi les non-inscrits, quelques-uns ignoraient l'existence du Bonus, tandis que les autres se méfient : lourdeur administrative du dispositif est critiquée (« complexe », exigeant « trop de paperasse »), et des craintes sur les délais de paiement de l'Etat sont avancées.



PRÉAMBULE



ACCÉDER AUX
RÉPARATEUR
BONUS



POSSIBILITÉS DE
RÉPARATIONS



DEVIS & AVIS
SUR LE BONUS



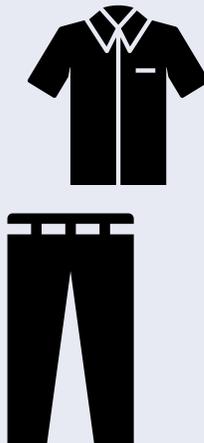
CONCLUSION
& ANNEXES

Plan du rapport

Principaux enseignements

- L'enquête révèle que le Bonus permet de réduire le prix de la réparation de 5€ en moyenne. Pas tout à fait les 8€ escomptés, mais la revalorisation des tarifs au moment de l'entrée dans le dispositif ne pénalise pas le client.
- Affiliés ou non au Bonus, les écarts de prix entre commerçants peuvent aller du simple au triple pour la même prestation. L'aide proposée par l'Etat offre une déduction de prix fixe selon le type de prestation mais n'a pas engagé une harmonisation des tarifs.
- Les enseignes de prêt-à-porter affiliées au Bonus peinent à s'intégrer au processus : 69% n'ont pas indiqué le prix de l'opération faute de connaissance du protocole dans leur magasin, ou en raison de critères d'éligibilités poussés.
- Les non-affiliés sont généralement réticents au Bonus, non par ignorance, mais en raison de sa mise en œuvre, jugée trop lourde sur le plan administratif, et de la crainte de retards de paiement de l'Etat.
- Côté usagers, alors que le budget des ménages alloués aux réparations (hors voiture) est marginal, les soucis techniques repérés sur la carte des réparateurs *Refashion*, de même que les coûts des prestations (très variables et relativement élevés en dépit du Bonus), sont autant de freins risquant de décourager un consommateur vertueux enclin à prolonger la durée de vie de ses produits.

Annexe 1 : détails des réductions du Bonus



Réductions textiles		Réductions chaussures	
Trou, accro, déchirure	-7€	Pose patin	-8€
Doublure simple	-10€	Changement bonbout	-7€
Doublure complexe	-25€	Opération couture/collage	-8€
Changement zip - petit	-8€	Ressemelage gomme	-18€
Changement zip - grand	-15€	Ressemelage cuir	-25€
Couture défaite - non doublée	-6€	Changement zip <20cm	-10€
Couture défaite - doublée	-8€	Changement zip >20cm	-14€



Les réductions supposées s'appliquer pour les réparations de cette enquête sont encadrées en rose.

Source : [Re-fashion/bonus-réparation](https://www.re-fashion.com/fr/bonus-reparation)

Annexe 2 : noms des enseignes et chaînes de réparateurs enquêtés

Réparateurs textiles 	
BONOBO	PRÊT-À-PORTER
BRÉAL	PRÊT-À-PORTER
CACHE-CACHE	PRÊT-À-PORTER
CAROLL	PRÊT-À-PORTER
VIB'S (BONOBO-BRÉAL-CACHE CACHE)	PRÊT-À-PORTER
GRAIN DE MALICE	PRÊT-À-PORTER
MORGAN	PRÊT-À-PORTER
MONDIAL TISSUS	MERCERIE
PRESSING 5ÀSEC	PRESING
PRESSING BEL&BLANC	PRESSING
RAPID COUTURE	CHAÎNE DE RÉPARATEURS

Réparateurs de chaussures affiliés 	
BOCAGE	MAGASIN DE CHAUSSURES
CHAUSSSEA	MAGASIN DE CHAUSSURES
LA CORDONNERIE PARISIENNE	CHAÎNE DE RÉPARATEURS
MISTER MINIT	CHAÎNE DE RÉPARATEURS
POINT SERVICES	CHAÎNE DE RÉPARATEURS
SERVICES MINUTE	CHAÎNE DE RÉPARATEURS

Annexe 3 : Difficile de réparer ou de faire valoir le bonus réparation en enseigne de prêt-à-porter



Les enseignes de prêt à porter sont en difficulté avec le Bonus **pour différentes raisons**, allant des conditions de prise en charge ultra-sélective à un manque d'information du personnel qui ne sait pas orienter le client :

- **Seuls les vêtements de la marque** vendus par la chaîne sont réparés
- Prise en charge du **vêtement de la marque sous conditions** (preuve d'achat de moins de 3 ans)
- **Seulement quelques opérations de couture sont proposées**, pas toutes celles pouvant bénéficier du Bonus
- **Système** de réparation **plus ou moins connu** par les vendeurs
- **Suspension** des réparations mais **points de vente toujours référencés sur le site de Refashion**

Vu la complexité de mise en œuvre les réparations, on peut s'interroger sur l'intérêt qu'ont les enseignes de prêt-à-porter à s'affilier au Bonus. Quelques-unes finissent par ne plus proposer ce service comme le déclarait une vendeuse de chez Bonobo : « nous ne faisons pas assez de réparations faute de demande côté clients. Comme on ne respectait pas les quotas du dispositif, on a arrêté ». S'il n'existe *a priori* pas d'objectif chiffré lié au bonus, les boutiques peuvent en avoir en interne. À l'inverse, on peut s'interroger sur les réticences qu'ont d'autres marques à s'affilier, comme Uniqlo alors qu'ils ont un service de retouches textiles pour leurs vêtements.

Sources



La majorité des données présentées sont inédites. Elles sont le produit du travail de terrain réalisé par les enquêteurs des associations locales de l'UFC Que Choisir.

Voici les autres sources :

- [Re-fashion](#)
- [Statistiques développement durable \(25/04/2025\)](#)
- [Budget des ménages, 2024, INSEE](#)
- [Les chiffres clés 2024, ADEME](#)
- [Carte des réparateurs affiliés](#)