

Une enquête Client-mystère a été réalisée auprès du 29 mars au 12 avril 2025 auprès de 1001 couturiers ou cordonniers par 83 AL dans 64 départements.

Nature 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.

Participation des 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.

Lors de notre enquête, la majorité des professionnels contactés ont répondu aux enquêteurs.

Seuls 15% se sont avérés indisponibles

Au niveau national, 855 réparateurs ont 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.

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%).

L'estimation du montant de la réparation a été proposé par 68% des réparateurs

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 et déclarent ne pas ou ne plus faire partie du dispositif.

D'autres assument ne pas appliquer le bonus en dépit de leur affiliation.

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. (environ 9%).

Coût des prestations proposées :

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

En effet, les réparateurs ne pratiquant pas le bonus ont un tarif de prestation légèrement inférieur (avant bonus) à ceux appliquant le bonus .

Exemple :

Prestation réparation couture : 13 € avec Bonus de 8 € soit 21 €.

18 € pour les réparateurs ne pratiquant pas le bonus.

Pour les réparation de couture, il apparaît que même avec le bonus, les tarifs vont du simple au triple (de 6 à 20 €), pour celle des cordonniers, ils vont du simple au quadruple (de 15 à 58 €).

En ce qui concerne l'AL de la Vienne , les résultats sont variés.
Nos enquêteurs ont contacté 8 couturiers et 2 cordonniers.

Nbre d'entreprises pratiquant le bonus	6
Nbre d'entreprises ne pratiquant pas le bonus	2
Absence d'information sur le bonus	2

Réparateurs contactés
Pressing bel et Blanc CC Auchan sud
Pressing bel et Blanc rue Victor Hugo à Poitiers
BOBINE Ave de la Libération Poitiers
Atelier couture rue des Gravières Poitier
Cache-Cache CC Auchan Sud
Bréal CC Auchan Sud
Bonobo CC Auchan Sud
Mir Couture Saint Benoit
Cordonnier Neuville de Poitou
Philippe Denis ave du 8 mai 1945 Poitiers