



# En route vers la réparation

Du projet à la mise en œuvre,  
les modèles économiques  
et solutions pour agir

**Re\_fashion**

mars 2026

# Réparer plutôt que remplacer, allonger la durée de vie de vos produits, c'est le moment de vous lancer !

Dans un contexte où la transition écologique est devenue un impératif collectif, la réparation s'impose comme l'un des leviers majeurs pour transformer nos modes de consommation. Réparer, c'est prolonger la durée de vie des produits et repousser le moment où ils deviennent des déchets.

Véritable pilier de l'économie circulaire dans le secteur textiles et chaussures, la réparation répond aux attentes croissantes de vos clients. Elle réduit aussi significativement l'impact environnemental de vos produits.

Ce guide s'adresse à vous, dirigeants et décideurs stratégiques, pour vous aider à passer de l'intention à l'action. Que vous envisagiez d'externaliser la réparation, de développer une offre en partenariat ou de la gérer en interne.

Notre ambition est de vous donner les clés pour :

- Explorer les différentes options pour intégrer la réparation dans votre modèle économique,
- Trouver la solution digitale de réparation la plus adaptée à votre organisation,
- Transformer ce service en levier de fidélisation, de durabilité et de performance.

Pour commencer votre parcours réparation des textiles et chaussures, retrouvez notre premier guide :

[En route vers la réparation](#) →

## La réparation, une pratique déjà bien installée

**8 Français sur 10** souhaitent prolonger la durée de vie de leurs produits.\*

**83%** d'entre eux sont prêts à faire réparer leurs vêtements et chaussures plutôt que de les remplacer.\*

**65,3 % des Français** ont fait réparer ou ont eux-mêmes réparé au moins un article de mode au cours de l'année 2024.\*\*

En moyenne, chaque foyer fait réparer ou répare

**2,6 vêtements et 1,8 paire** de chaussures par an.\*\*

Au total,

**60,8 millions d'articles** ont été réparés en 2024, dont 21,6 millions par des professionnels.\*\*

## Le Bonus Réparation gagne en notoriété

**Près d'un Français sur deux** (48 %) connaît désormais le Bonus Réparation pour les articles de mode.\*\*

**Environ 450 000 foyers** en ont déjà bénéficié depuis son lancement.\*\*

\*selon un sondage IFOP pour Refashion, 2023

\*\*Refashion X L'ObSoCo - Étude du cahier des charges sur la réparation des TLC en France, 2025

# Comment choisir son modèle de service de réparation ?

Avant de déployer votre service de réparation, suivez cette checklist étape par étape pour clarifier votre vision, aligner vos équipes et structurer votre prise de décision.

**Définir vos objectifs stratégiques :** pourquoi proposer la réparation à vos consommateurs (fidélisation, trafic, engagement RSE...) ? Dans quel contexte s'inscrit cette initiative ? Quels indicateurs de performance suivez-vous pour mesurer sa réussite ?

**Construire votre offre :** quels besoins techniques et logistiques identifiez-vous (par le biais d'un audit) ? Quels types de réparation souhaitez-vous proposer, et sur quels produits ? Quel modèle logistique convient le mieux à votre entreprise (unique, centralisé, régional...) ? Les produits et réparations sont-ils éligibles au Bonus Réparation ?

[Découvrir le Bonus Réparation](#) →

**Évaluer la faisabilité et la rentabilité :** quel est le coût estimé de la réparation ? Disposez-vous des ressources internes nécessaires ? Quel est l'équilibre entre investissement, rentabilité (financière ou d'image) et bénéfices clients ?

**Identifier vos partenaires de réparation :** selon le modèle économique choisi, via l'annuaire Re\_pare ou une [solution digitale](#).

**Tester le partenaire :** prise de contact avec le réparateur ou la solution digitale identifiée (*Refashion n'intervient pas dans les échanges*), mise en place de pilotes sur différentes quantités, catégories de produits et types de réparation, avec un cahier des charges clair (qualité, méthodologie, rendu...).

**Déployer en interne :** communiquer auprès des équipes, former et aligner les services concernés.

**Communiquer auprès de vos consommateurs :** lancer une communication claire et engageante pour valoriser votre nouvelle offre.

**Assurer le suivi opérationnel sur le long terme :** évaluer la performance, ajuster et améliorer en continu.

→ Tout au long du projet, **l'adhésion interne** est une clé de réussite : impliquez dès le départ les différents services (direction, vente, IT, marketing, SAV...) et maintenez une dynamique de formation et d'engagement sur le long terme.



# Les 5 modèles pour passer à l'action

Nous avons identifié 5 modèles d'engagement dans la réparation. Chaque modèle correspond à des objectifs, des ressources et des bénéfices spécifiques.

## Modèle 1

Partenariat avec des artisans sélectionnés

page 6

## Modèle 2

Solution digitale + sous-traitance

page 7

## Modèle 3

Sous-traitance directe avec internalisation logistique/IT

page 8

## Modèle 4

Internalisation de la réparation + solution digitale

page 9

## Modèle 5

Internalisation totale (réparation + IT + logistique)

page 10

## La mise en conformité avec le décret sur l'affichage obligatoire du Fonds Réparation

### Pour qui ?

Tous les metteurs en marché (fabricants, distributeurs, marques) de la filière Textiles d'habillement, Linge de maison et Chaussures (TLC), sans exception.

### Le principe :

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2024, et selon le **décret n°2024-123**, les metteurs en marché soumis à la REP en France pour la filière TLC sont tenus d'informer leurs clients de l'existence d'un Fonds Réparation et du montant des bonus associés. Ces informations doivent être visibles, lisibles, facilement accessibles et présentes en points de vente physiques et digitaux français.

### Concrètement :

Pour répondre à l'obligation légale, vous devez prévoir l'affichage en points de vente ou d'une bannière sur votre e-shop et ainsi informer vos clients qu'ils peuvent bénéficier du dispositif du Bonus Réparation chez un réseau de professionnels labellisés.

Refashion vous propose un kit de communication clé en main composé d'une affiche A3 à imprimer pour vos points de vente, ainsi qu'une bannière digitale pour votre e-shop.

[Ressource disponible ici](#) →

# Modèle 1

## Partenariat avec des artisans sélectionnés

### Pour qui ?

Les enseignes souhaitant s'engager dans la réparation en recommandant des réparateurs qualifiés à leurs clients sans internaliser la prestation.

### Le principe :

Vous créez un « carnet d'adresses » d'artisans réparateurs dans votre zone géographique. Vous les rencontrez, échangez sur votre besoin et vos attentes, co-créez une charte qualité. Vous les recommandez à vos clients via vos canaux de communication. Les clients se rendent directement chez l'artisan.

Vous pouvez fournir des pièces détachées (boutons, semelles...) pour garantir la conformité.

C'est une simple recommandation à vos clients : vous ne gérez ni la prise de rendez-vous, ni la logistique, ni la facturation des prestations.

### Ce que cela implique :

#### 1 Sélection des partenaires et formalisation du partenariat

- Identification d'artisans qualifiés selon vos besoins
- Co-crédation d'une charte de qualité
- Signature d'un contrat de partenariat/ accords de confidentialité selon vos besoins

#### 2 Support matériel

- Envoi de pièces détachées de votre marque aux artisans partenaires (boutons, semelles, fermetures, tissus...)
- Transmission de fiches techniques sur vos produits si nécessaire

#### 3 Communication et orientation client

- Formation de vos équipes en boutique pour recommander les bons réparateurs
- Diffusion de la liste des artisans (e-shop, boutiques)

#### Le + du Bonus Réparation :

Les artisans labellisés appliquent directement la réduction aux clients, sans intervention de votre part

Vous pouvez encourager la labellisation de vos partenaires et communiquer : « Nos réparateurs sont labellisés Bonus Réparation »



### Les bénéfices :

- Fidélisation client, maintien de la qualité, simplicité opérationnelle (pas d'infrastructure lourde)
- Exemple concret : Paraboote et son réseau de cordonneries partenaires
- Engagement RSE concret

# Modèle 2

## Solution digitale + sous-traitance

### Pour qui ?

Les enseignes voulant offrir une expérience de réparation fluide et contrôlée à leurs clients, sans créer d'atelier interne.

### Le principe :

Vous confiez votre service réparation à une **solution digitale** qui s'intégrera en **marque blanche** directement sur votre e-shop ou vos outils retails. Cette solution peut gérer pour vous toute la partie technique : logistique, suivi des réparations, coordination avec les réparateurs / artisans. Vous conservez la maîtrise de la relation client et l'expérience reste entièrement à votre image.

La solution digitale est aussi là pour vous guider et vous accompagner grâce à une connaissance fine de sujets techniques et logistiques.

### Ce que cela implique :

#### 1 Choix de la solution digitale

- Sélection d'une solution digitale adaptée à vos besoins
- Intégration technique avec votre site (API, iframe ou page dédiée)
- Connexion possible avec vos outils existants (CRM, ERP)
- Formation de vos équipes support client

#### 2 Réseau de réparateurs

- Pas de gestion directe des artisans de votre côté

#### 3 Expérience client digitalisée

- Le client se rend sur votre page dédiée
- Il remplit une demande en ligne
- Un devis automatique ou personnalisé est créé

#### Le + du Bonus Réparation :

##### Vous vous labellisez

- Demande de labellisation auprès de Refashion
- Vous appliquez le Bonus directement via la plateforme et gérez les déclarations

##### La solution digitale / l'atelier est labellisé

- La plateforme connecte vos clients à des réparateurs ou un atelier labellisé
- Le Bonus est appliqué automatiquement par le réparateur ou l'atelier



### Les bénéfices :

- Fidélisation forte du client qui reste dans votre écosystème
- Collecte de données sur les réparations récurrentes qui peuvent servir à l'éco-conception de vos produits
- Maîtrise de l'expérience avec une interface à votre image
- Engagement RSE concret

## Modèle 3

### Sous-traitance directe avec internalisation logistique/IT

#### Pour qui ?

Les enseignes voulant une expérience client 100% personnalisée et à leur image tout en externalisant l'expertise technique de la réparation.

#### Le principe :

Vous gérez entièrement la relation client, la logistique et le système IT en interne, mais sous-traitez la réparation à un atelier partenaire ou un réseau de réparateurs sélectionnés par vos soins.

#### Ce que cela implique :

##### 1 Infrastructure IT interne

- Développement d'une interface (site web/app)
- Intégration avec votre CRM/ERP existant
- Tableau de bord de reporting

##### 2 Logistique internalisée

- Organisation de la collecte (en boutique, à domicile, par colis)
- Gestion des envois vers l'atelier sous-traitant
- Organisation du retour client
- Stock de fournitures et pièces détachées pour votre/vos sous-traitants

##### 3 Relation client en interne

- Équipes formées pour traiter les demandes en boutique ou en ligne
- Communication à chaque étape (réception, devis, réparation, expédition)
- Service après-vente dédié
- Gestion des réclamations

##### 4 Sous-traitance de l'expertise technique

- Partenariat avec un atelier centralisé de confiance
- Contrat avec le prestataire (délais, qualité, volumes)
- Formation des techniciens à vos produits

#### Les bénéfices :

- Maîtrise du parcours client dans son intégralité
- Image de marque forte avec un service entièrement personnalisé
- Fidélisation forte du client qui reste dans votre écosystème
- Propriété des données : toutes les informations restent chez vous
- Engagement RSE concret

#### Le + du Bonus Réparation :

- Labellisation en tant que marque
- Application du Bonus directement dans votre système de facturation
- Déclaration et gestion administrative en interne



## Modèle 4

### Internalisation de la réparation + solution digitale

#### Pour qui ?

Les enseignes engagées voulant faire de la réparation un pilier de leur ADN tout en bénéficiant d'outils digitaux performants.

#### Le principe :

Vous créez vos propres ateliers de réparation (en boutique ou centralisés, en usine ou entrepôts), vous formez vos propres techniciens réparateurs. Pour gérer les demandes en ligne, la logistique, le suivi et la communication client, vous utilisez une solution digitale qui coordonne tout ça pour vous.

#### Ce que cela implique :

##### 1 Création d'ateliers de réparation

- Aménagement d'espaces dédiés (en magasin, usine, entrepôt...)
- Achat d'équipements (machines à coudre, outils, mobilier)
- Recrutement ou formation de technicien-nes qualifié-es
- Stock de fournitures et pièces détachées

##### 2 Solution digitale pour la gestion

- Coordination des flux
- Gestion des demandes, devis, suivi, communication
- Logistique automatisée (collecte, retour)
- Reporting en temps réel

##### 3 Équipes formées

- Technicien-nes de réparation en interne
- Équipes retail capables d'établir des diagnostics produits
- Service client dédié
- Communicants
- Métiers supports impliqués

#### Les bénéfices :

- Maîtrise totale du savoir-faire et de l'acte de réparation
- Différenciation forte sur le marché
- Feedback direct sur les réparations récurrentes
- Fidélisation client
- Engagement RSE concret

#### Le + du Bonus Réparation :

- Labellisation de votre marque/ateliers
- Application du Bonus directement en boutique ou via la plateforme digitale



# Modèle 5

## Internalisation totale (réparation + IT + logistique)

### Pour qui ?

Les enseignes pour qui la réparation est un pilier stratégique central, avec les ressources pour créer un écosystème global et prioritaire.

### Le principe :

Vous construisez et internalisez tout de A à Z : ateliers internes, système IT développé sur mesure, infrastructure logistique dédiée, équipes formées. Vous êtes autonome à 100%.

### Ce que cela implique :

#### 1 Ateliers de réparation internes

- Création d'ateliers dans vos usines, entrepôts ou magasins
- Recrutement ou formation de technicien.nes qualifié.es
- Achat d'équipements professionnels / Gestion des stocks (fournitures, pièces détachées)

#### 2 Développement IT sur mesure

- Application/site web développé en interne ou par un prestataire
- Système de gestion des commandes
- Intégration totale avec vos systèmes existants (CRM, ERP, e-commerce)

#### 3 Logistique internalisée

- Organisation complète des flux (collecte, transport, retour)
- Équipe logistique dédiée
- Outils de tracking etc...

#### 4 Équipes transverses

- Technicien.nes de réparation
- Développeurs IT
- Équipe logistique
- Service client formé
- Responsable réparation

### Les bénéfices :

- Gouvernance totale du projet (données, expérience client, ...)
- Différenciation forte
- Intelligence produit : feedback immédiat et exploitable
- Engagement RSE concret

### Le + du Bonus Réparation :

- Labellisation de votre service de réparation
- Application du Bonus Réparation en boutique ou e-shop
- Gestion administrative en interne



# Témoignage

Mondial Tissus - Noémie Patisier, Responsable RSE

### Modèle 5

Mondial  
TISSUS



#### 1 Quels seraient, selon vous, les trois principaux avantages d'avoir développé une offre de réparation en interne ?

- Les principaux avantages d'avoir développé une offre de réparation en interne sont le recrutement d'une nouvelle clientèle (cible non-couturiers), l'élargissement de notre panel de services (proposer toujours plus de solutions à nos clients) et l'apport en chiffre d'affaires supplémentaire sans gros investissements de départ.

#### 2 Et à l'inverse, les trois principaux challenges que vous avez rencontrés ou dépassés au moment de sa mise en place ?

Les 3 principaux challenges ont été de :

- Convaincre en interne des intérêts économiques du service.
- Trouver les technicien.nes en magasin pour réaliser les réparations.
- Mettre en place un plan de communication sur le long terme pour faire connaître le service qui reste encore mineur par rapport à toutes les autres activités de l'entreprise.

#### 3 Enfin, quelles seraient vos plus belles réussites depuis le lancement du service ?

Les plus belles réussites ont souvent lieu au lancement du service dans un nouveau magasin. On observe alors de nombreuses retombées presse, radio, voire TV (notamment au lancement du Bonus Réparation). Ces couvertures médiatiques ont permis de mettre un beau coup de projecteur sur ce service qui était très demandé par nos clients.

# Autre exemple

éram

Eram a créé un atelier de réparation dans son usine/centre logistique, gérant l'intégralité du processus en interne. La marque a développé ses propres outils IT et logistiques pour orchestrer le service.

## Qu'est-ce qu'une solution digitale de gestion de réparation ?

C'est une plateforme technologique clé en main qui prend en charge toute l'infrastructure nécessaire pour proposer un service de réparation sans avoir à le construire vous-même.

Elle combine :

### Une interface client

formulaire de demande, téléchargement de photos, suivi de commande

### Un back-office

gestion des demandes, assignation aux réparateurs, facturation

### Une coordination logistique

génération d'étiquettes d'envoi, gestion des transporteurs, suivi des colis

### Un réseau de réparateurs

artisans qualifiés déjà intégrés à la plateforme

### Des outils de communication

emails automatiques, notifications, SAV

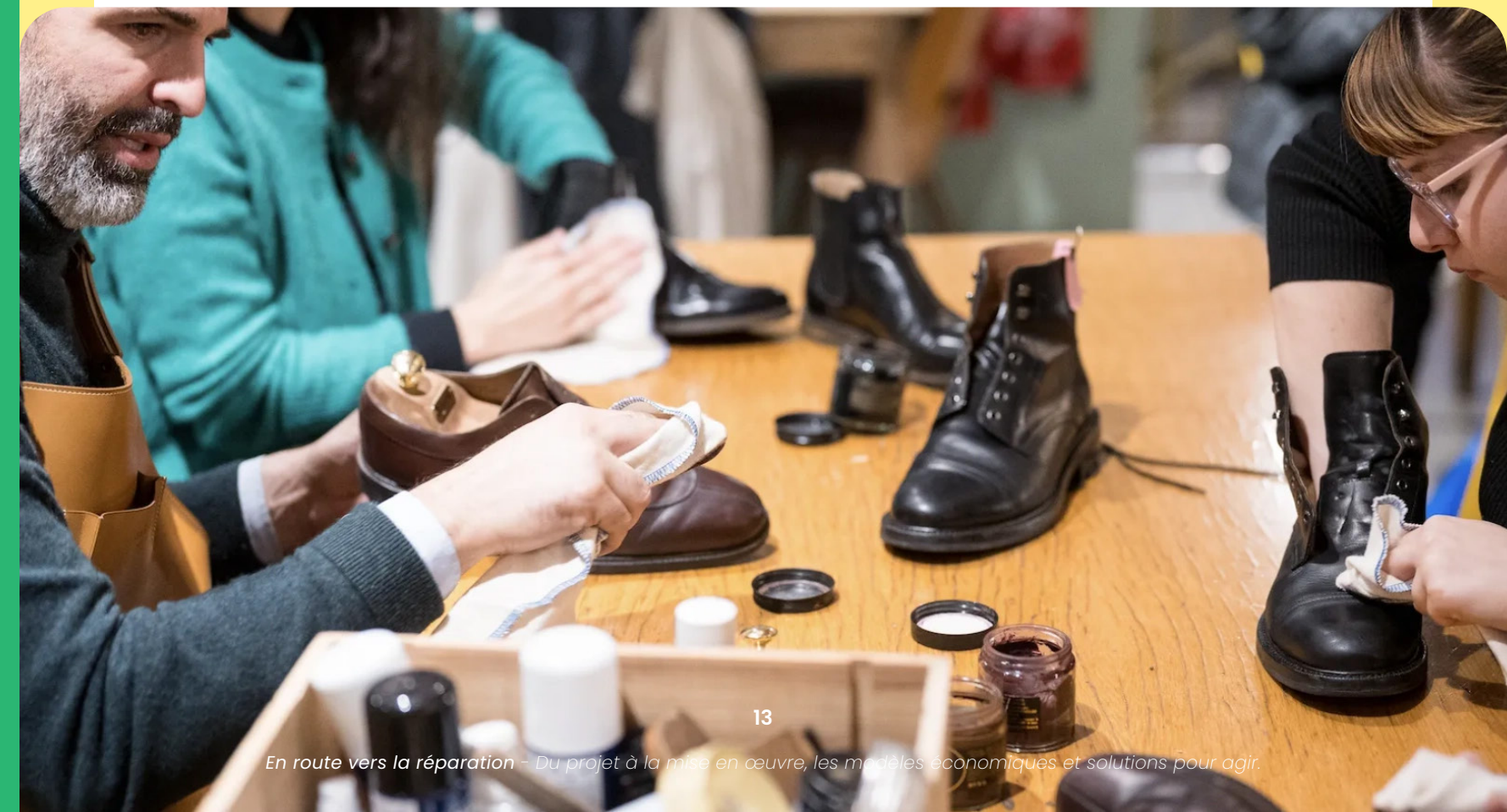
Le tout peut fonctionner **en marque blanche** : le client voit votre enseigne partout, pas celle de la plateforme

## Les solutions digitales et ateliers pour se lancer dans la réparation

Une fois votre modèle économique choisi, vous avez plusieurs options pour déployer la réparation : collaborer directement avec des réparateurs via l'annuaire **Re\_pare**, ou passer par une solution digitale spécialisée.

L'objectif de cette section est de vous offrir une **vision d'ensemble** des outils disponibles sur le marché.

Refashion ne garantit ni la qualité des échanges, ni celle des réparations effectuées, et ne privilégie aucune solution en particulier.



# L'annuaire **Re\_pare**

Pour déléguer votre service de réparation à un service externe, l'annuaire digital **Re\_pare**, conçu par Refashion, vous permet d'identifier facilement des réparateurs ou ateliers (labellisés ou non au Bonus Réparation) prêts à collaborer avec vous.

Avec **Re\_pare**, vous pouvez :

- Trouver facilement des réparateurs qui répondent aux besoins spécifiques de vos produits (localisation, savoir-faire, capacité...),
- Proposer votre expertise de réparation à d'autres marques, si vous le souhaitez.

## Pour cela ?

**1** Inscrivez-vous sur l'annuaire !  
C'est simple, gratuit et accessible à tous.

Guide d'utilisation ↓

**2** Une fois votre inscription réalisée, trouvez un réparateur,  
téléchargez sa fiche contact, et c'est parti !

Annuaire Re\_pare →

Pour rappel, Refashion ne garantit pas la qualité des échanges ni des réparations effectuées.

# **1** Les solutions digitales qui vous accompagnent dans vos démarches vers la réparation

# TILLI

## Création

2017, France

Site internet →

## Identité

Tilli propose aux marques des services complets d'entretien et de réparation pour les consommateurs, prolongeant ainsi la durée de vie des produits grâce à un maillage européen de réparateurs et à une technologie de pointe qui connecte l'ensemble de l'écosystème de la mode.

## Services

- Réparation
- Retouche
- Garantie
- Textile
- Maille
- Cordonnerie
- Maroquinerie

## Les +

- **Maillage Européen** : Réseau de plus de 800 artisans en France et Europe.
- **Flexibilité forte** : Capacité à déployer des modèles différents pour chaque marque.
- **Adossage à Reekom** : Acteur industriel de la revalorisation pour traiter de gros volumes.

## Modèle

- **Intégration** : Marque blanche ou en direct, Widget, API, SaaS
- **Réseau** : Réparateurs qualifiés / Certifiés / Réseau d'artisans et retoucheurs locaux / Réparation « at home »
- **Logistique** : Gestion assurée / Envoi de colis possible
- **Bonus Réparation** : Oui
- **Zone** : France / Europe / Monde

## Cible

- B2B / B2B2C - TPE / PME / Grands comptes

# SAVE YOUR WARDROBE

## Création

2017, Londres, Royaume-Uni

Site internet →

## Identité

Save Your Wardrobe est une plateforme technologique internationale qui révolutionne la gestion de l'après-vente à grande échelle. En intégrant facilement des services d'entretien et de réparation, elle permet aux marques de renforcer l'engagement de leurs clients, de réduire les coûts de service après-vente et d'allonger la durée de vie de leurs produits.

## Services

- Textiles
- Chaussure
- Maroquinerie
- Retouche
- Réparation
- Entretien

## Les +

- **Plateforme omnicanale intégrée** : connecte et coordonne tous les acteurs (ateliers, boutiques, clients, prestataires logistiques) sur un seul et même canal de bout en bout.
- **Transparence et suivi en temps réel** : offre une visibilité complète sur chaque étape du processus grâce à un tableau de bord et des communications automatisées.
- **Flexibilité et personnalisation** : la plateforme est modulaire (intégration ERP et CRM optionnelles, interfaces personnalisables) et compatible avec les standards émergents comme le Passeport Produit Numérique.

## Modèle

- **Intégration** : Marque grise ou blanche, API, SaaS
- **Réseau** : Réparateurs qualifiés
- **Logistique** : Gestion en propre ou intégration de la logistique du partenaire
- **Bonus Réparation** : Oui
- **Zone** : Europe, US, Moyen-Orient

## Cible

B2B / PME / Grands comptes

## Chiffres clés

- **+10** partenaires
- **10k** réparations / an
- **4,9/5** de satisfaction B2B
- **3 bureaux** (Londres, Paris, Tunis) équipe 40 personnes - 25 ingénieurs tech

# PROLONG

## Création

2023, France

Site internet →

## Identité

Prolong est l'OS omnicanal du service après-vente et de la réparation, spécialement conçu pour les marques et les distributeurs souhaitant orchestrer et automatiser leurs services post-achat : retours, garanties, réparations, entretien, pièces détachées, ateliers etc., afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle, les revenus serviciels, la fidélisation et la durabilité.

## Services

- Plateforme omnicanale de service après-vente
- Centralisation et rationalisation des retours et garanties.
  - Diagnostic après-vente intelligent (IA) pour orienter la résolution adaptée.
  - Orchestration automatisée des flux, de la réception à la résolution des demandes.
  - Gestion des ateliers internes ou externes (ateliers digitalisés / partenaires).
  - Gestion des pièces détachées, approvisionnement et optimisation des stocks.
  - Outils de suivi de l'expérience client et notifications automatisées.
  - Intégrations aux systèmes existants.

## Les +

- **Transformation du SAV en levier stratégique** : créer de nouvelles sources de revenus, augmenter la fidélité client, réduire les coûts et prolonger la durée de vie des produits.
- **Plateforme modulaire et connectable** aux systèmes existants (ERP, CRM, POS, logistique).

- **Réseau qualifié d'experts Care & Repair**, permettant de connecter marques et prestataires.

## Modèle

- **Intégration** : SaaS en marque blanche avec des connecteurs API et des connecteurs natifs pour s'intégrer aux SI des marques
- **Réseau** : Réseau qualifié disponible (wecarewepair.com) + digitalisation des réseaux existants des marques (gestion des ateliers non digitalisés également possible)
- **Logistique** : intégration des TMS ou des contrats dans le TMS Prolong
- **Bonus Réparation** : Oui
- **Zone** : France, Europe, USA

## Cible

B2B

## Chiffres clés & client

- **+10** partenaires
- **+1500** réparations / an
- **4,8/5** de satisfaction
- équipe de **15** personnes

## 2 Les ateliers de réparation TLC spécialisés dans la relation BtoB



### Création

2020, France

Site internet →

### Identité

Les Réparables rendent la réparation textile simple, rapide et accessible, grâce à un service digitalisé qui suit chaque pièce tout au long du processus. Notre équipe internalisée de couturières expérimentées permet de gérer aussi bien des réparations ponctuelles que des volumes importants, offrant aux marques un levier concret pour renforcer leur stratégie RSE, fidéliser leurs clients et prolonger la durée de vie de leurs produits.

### Services

- Réparation au volume (défaut de production, stock...)
- Réparation à la carte
- Solution de réparation digitale à intégrer sur site web
- Solution de réparation pour boutiques (plateforme BtoB)
- Formation aux bases de la réparabilité (pour les équipes produit)
- Événements réparations en boutique

### Les +

- **Service de réparation internalisé :** couturières expertes en réparation textile formées en interne.
- **Solution clé en main axée réparation :** solution digitale incluant la réparation et le système logistique.

### Modèle

- **Intégration :** API - IFRAME, Marque blanche
- **Réseau :** propre - en interne
- **Logistique :** Gestion assurée, suivi tracking automatisé
- **Bonus Réparation :** Oui
- **Zone :** France / Europe

### Cible

B2B / B2B2C / B2C - PME / Grands comptes

### Chiffres clés

- 25 partenaires
- 30 000 réparations / an
- 99% de satisfaction clients B2B



### Création

2022, Pays-Bas

Site internet →

### Identité

United Repair Centre est une entreprise à impact, leader de la réparation de vêtements B2B en Europe. URC combine savoir-faire humain et technologie pour réparer le secteur de l'habillement à grande échelle. Nous créons des emplois pour des personnes éloignées du marché du travail et formons la prochaine génération de réparateur·rice·s.

Grâce à notre plateforme digitale et à nos hubs de réparation (Amsterdam, Londres et Paris), nous aidons les marques à offrir des services de réparation fiables, rapides et durables à leurs clients, tout en réduisant leur empreinte environnementale et en construisant des modèles plus responsables.

### Services

- **Réparation technique** de haute qualité
- **Expertise** approfondie
- **Garantie qualité** et **service technique et opérationnel** complet

### Les +

- **Impact :** un modèle qui allie inclusion sociale, création d'emplois qualifiés et réduction directe des déchets textiles grâce à la réparation.
- **Technologie propriétaire :** une plateforme de gestion des réparations conçue pour les marques, offrant traçabilité, intégrations API, qualité standardisée et une expérience client simple et fluide.
- **Excellence opérationnelle :** capacité à gérer tout type de réparation, avec des processus harmonisés, des hubs certifiés et des équipes formées via notre Academy.

- **Réseau européen en croissance :** des centres de réparation connectés, partageant les mêmes standards, pour aider les marques à déployer la réparation à grande échelle partout en Europe.

### Modèle

- **Intégration :** API - SaaS
- **Réseau :** Propre
- **Logistique :** Gestion assurée
- **Bonus Réparation :** en cours de mise en place ( 2026)
- **Zone :** Europe et Royaume Uni

### Cible

B2B2C - PME / Grands comptes

### Chiffres clés

- 30+ partenaires
- 50 000 réparations / an
- 60 employés



### Création

2016, France

Site internet →

### Identité

Green Wolf prolonge la vie de vos vêtements, équipements et accessoires outdoor.

Basés à Annecy, nous sommes un atelier spécialisé dans l'entretien et la réparation de produits techniques. Nous collaborons avec près de 40 marques et acteurs de l'outdoor pour les aider à adopter une démarche plus responsable.

### Services

**Nous réparons tous les types de produits outdoor :** vêtements techniques, toiles de tente, sacs à dos, néoprène et chaussures. Notre atelier est autorisé « Gore-Tex », ce qui nous permet de travailler sur les matières les plus techniques du marché. Après réparation, le produit retrouve sa garantie fabricant.

### Les +

- **Certification « Gore Tex » et « Sympatex »** qui nous permet de travailler sur les membranes les plus techniques du secteur.
- **Grande variété de services de réparation** sur tous types de produits techniques.
- **Délai** de 10 à 15 jours.
- **Service de conseil** en éco-conception, prototypage et production de petites séries.

### Modèle

- **Intégration :** API
- **Logistique :** Gestion assurée
- **Bonus Réparation :** Oui
- **Zone :** France / Europe

### Cible

B2B2C - PME / Grands Comptes

### Chiffres clés

- **40** partenaires
- **900** réparations / mois



### Création

2021, France

Site internet →

### Identité

Goodloop est un centre de réparation basé à Lyon, spécialisé dans les textiles techniques (vêtements imperméables, doudounes, stretch, tentes, sacs à dos, sacs de couchage).

Grâce à des interfaces digitales dédiées pour les marques et les magasins, Goodloop optimise et fluidifie la gestion de l'ensemble de vos SAV.

### Services

- **Centre de réparation internalisé :** réparation SAV / Reconditionnement / Reprise défaut de production.
- **Interfaces personnalisées à chaque étape du parcours client :** du particulier à la marque, en passant par le revendeur. Ces interfaces permettent la saisie des SAV, le choix de la logistique (100 % automatisée), le suivi en temps réel, et la prise en charge du suivi client.
- **Bureau d'étude :** travailler la durabilité de vos produits dès la conception via des workshops dédiés auprès de vos équipes.

### Les +

- **Centre de réparation internalisé :** expertise de réparation et consulting sur la réparabilité.
- **Data :** reporting détaillé et dynamique sur vos données SAV pour optimiser vos coûts et affiner la connaissance de vos produits post-achat.
- **Activation marketing :** animation en magasin, salon de manière impactante autour de la réparation.

### Modèle

- **Intégration :** Marque blanche / API
- **Réseau :** Réparateurs propres
- **Logistique :** Gestion assurée
- **Bonus Réparation :** Oui
- **Zone :** Europe

### Cible

B2B / B2B2C / B2C - PME / Grands comptes

### Chiffres clés

- **22** partenaires
- **5 000** réparations / an
- **5/5** sur Google

**Création**

2012, Ivry-sur-Seine orientation B2B depuis 2020

Site internet →

**Identité**

LeLab+ est un bureau d'études en éco-conception textile et atelier de production spécialisé dans la prolongation de la durée de vie des produits (réparation, revalorisation, production locale).

La solution accompagne les marques de la stratégie à l'implémentation opérationnelle de dispositifs circulaires, en conformité AGEC et ESPR.

**Services**

- **Stratégie** : définir et piloter des dispositifs de réparation/revalorisation alignés RSE et performance économique.
- **Déploiement** : concevoir et déployer des solutions mutualisées avec écosystèmes partenaires adaptés.
- **Pérennisation** : former les acteurs, collecter la donnée et améliorer l'éco-conception pour une réparabilité durable.

**Les +**

- **Double expertise** bureau d'études + atelier intégré pour structurer dès la conception.
- **Inter-opérabilité** avec solutions digitales existantes (SAV, traçabilité, DPP).
- **Organisme de formation** certifié Qualiopi.
- **Modèle répliquable** nationalement et internationalement.

**Modèle**

- **Intégration** : Marque blanche / API
- **Réseau** : Propre (atelier intégré + partenaires qualifiés et audités selon volumes)
- **Logistique** : Gestion assurée ou co-construite avec la marque
- **Bonus Réparation** : Oui (selon éligibilité produit et dispositif)
- **Zone** : France

**Cible**

B2B / B2B2C - PME / Grands Comptes

**Chiffres clés**

- **Plusieurs milliers** de produits réparés / revalorisés
- **100%** taux de satisfaction (retours clients B2B et B2B2C) (Source fondation Ellen MacArthur, KPMG)

**Création**

2024, Dijon

Site internet →

**Identité**

Mend Me est une solution digitale de réparation externalisée, omnicanale, destinée aux marques de mode, de chaussures et de maroquinerie avec un atelier de réparation en propre.

**Services**

- **Couture** (retouche et réparation), **Cordonnerie, Maroquinerie** (entretien et réparation)
- **Plateforme digitale en marque blanche ou collaboration et back office de suivi.**

**Les +**

- **Solution digitale omnicanale clé en main** : plateforme unique qui centralise toutes les réparations avec suivi, traçabilité et intégration simple pour les marques.
- **Offre multi-métiers intégrée** : couture, cordonnerie, maroquinerie... avec des artisans salariés, garantissant qualité homogène et fiabilité industrielle.
- **Déploiement en marque blanche ou co-construction** : solution flexible, intégrable à l'écosystème des marques, en s'adaptant à leur identité et à leur parcours client.

**Modèle**

- **Intégration** : Marque blanche / Widget / API
- **Réseau** : Propre
- **Logistique** : Gestion assurée
- **Bonus Réparation** : Oui
- **Zone** : Europe

**Cible**

B2B / B2B2C / B2C - PME / Grands comptes

**Chiffres clés**

- **6** partenaires
- **6 000** réparations / an
- **98%** taux de satisfaction



### Création

2022, France

Site internet →

### Identité

Reekom propose aux marques des services complets d'entretien et de réparation pour l'ensemble des produits mode grâce à une usine de revalorisation centralisée en France et à une technologie qui connecte l'ensemble des acteurs de l'écosystème et permet la création de data pertinente pour les marques.

### Services

- Pressing
- Désinfection
- Réparation
- Retouche
- Textile
- Maille
- Cordonnerie
- Maroquinerie
- Outdoor
- Linge de maison

### Les +

- **Une force industrielle** : une usine de revalorisation de 3 500m<sup>2</sup> pour traiter jusqu'à 100 000 pièces / mois en réparation. Une traçabilité de chaque pièce unique qui permet de remonter de la data de réparation.
- **Une couverture entière et rentable** : le modèle de Reekom permet de traiter l'ensemble des opérations de réparations sur toutes les typologies de produits, dans une approche rentable.
- **Adossage à Tilli** : Acteur local de la revalorisation pour traiter des volumes de proximité pour les enseignes physiques.

### Modèle

- **Intégration** : Marque blanche ou en direct / Widget / API / SaaS / FTP
- **Réseau** : Réparateurs qualifiés / Certifiés / Centralisés
- **Logistique** : Gestion assurée / Stockage / Envoi de colis possible
- **Bonus Réparation** : Oui
- **Zone** : France / Europe / Monde

### Cible

B2B / B2B2C - TPE / PME / Grands comptes



# Ils l'ont fait et nous en parlent

## Ysé × Les Réparables

Pour construire son offre de réparation lingerie, Ysé s'est tourné vers l'atelier BtoB Les Réparables. **Celya Cirak**, responsable RSE chez Ysé, et **Blandine Barré**, fondatrice de l'entreprise Les Réparables, reviennent sur cette collaboration : leur rencontre, les défis relevés et les bénéfices de ce travail collaboratif.

Un témoignage inspirant et des clientes conquises.



## MoEa × Save Your Wardrobe

MoEa, marque de chaussures vegan, a choisi la solution digitale Save Your Wardrobe pour déployer son service de réparation. Résultat : un projet performant qui séduit leurs clients.

**Meven Pageot**, responsable Développement Produit et RSE chez MoEa, et **Pauline Jaillant**, General Manager France et Southern Europe chez Save Your Wardrobe, partagent les coulisses de cette réussite.



## Les acteurs de la réparation BtoB témoignent

Plusieurs acteurs de la réparation BtoB en France prennent la parole pour répondre à une question clé : Quel est l'enjeu pour les marques textiles et chaussures de s'engager dans la réparation aujourd'hui ?

Leurs témoignages sont aussi engagés qu'engageants !

**Louise Leboucher**, co-fondatrice de Goodloop

**Tanguy Frécon**, co-fondateur de Prolong

**Blandine Barré**, fondatrice de Les Réparables

**Thami Schweichler**, fondateur de United Repair Centre

**Pauline Jaillant**, GM France de Save Your Wardrobe



**Re\_fashion**