

LIVRE BLANC — 2026

# Le guide de la réparation mode

Chaussures, maroquinerie, prêt-à-porter : structurer un réseau d'artisans avant que le volume et l'audit AGECE ne dépassent le carnet de rendez-vous.

# Sommaire

## 01 Avant-propos

Pourquoi la réparation mode redevient un sujet stratégique, pas seulement opérationnel.

---

## 02 L'ampleur du problème

Ce que révèlent les échanges avec les équipes boutique, réparation et SAV — en chiffres.

---

## 03 Les 8 irritants de la réparation mode

Le même constat, observé sous huit angles différents sur le terrain.

---

## 04 Anatomie d'une réparation qui tient la charge

Les quatre étapes qui transforment un dossier papier en donnée exploitable.

---

## 05 Ce que ça change concrètement

Le réseau d'artisans dispersé, comparé point par point à un SAV unifié.

---

## 06 Check-list : évaluez la maturité de votre réseau d'artisans

Huit questions pour situer votre organisation avant de structurer un plan d'action.

---

## 07 Conclusion

Ce qui distingue les enseignes qui structurent leur réseau maintenant.

---

---

Ce livre blanc s'adresse aux directions retail, SAV et RSE d'enseignes mode — chaussures, maroquinerie, prêt-à-porter — qui doivent structurer leur réseau d'artisans réparateurs avant que le volume et les obligations de traçabilité AGECE ne dépassent leurs outils actuels.

# Un savoir-faire qui redevient stratégique

La réparation mode — chaussures, maroquinerie, prêt-à-porter — redevient un réflexe d'achat et un argument de marque pour les enseignes. Mais ce réflexe s'appuie sur des réseaux d'artisans partenaires pilotés à la main, au moment même où la traçabilité réglementaire (bonus réparation textile, audit AGECE) devient obligatoire. Ce document s'adresse aux enseignes qui doivent structurer leur réseau d'artisans avant que le volume et les obligations de preuve ne dépassent leurs outils actuels.

Il s'appuie sur des échanges menés avec des équipes boutique, réparation et SAV du secteur, et propose une lecture structurée du problème, du mécanisme qui permet d'y répondre, et d'une check-list pour situer votre propre organisation.

**Le savoir-faire artisanal ne s'industrialise pas.  
Ce qui doit changer, c'est tout ce qui l'entoure :  
l'affectation, le suivi, la preuve.**

— ZIQY

01

## Le problème

Huit irritants qui reviennent, presque mot pour mot, dans les échanges avec le terrain.

02

## Le mécanisme

Comment qualifier, orchestrer et tracer une réparation de bout en bout.

03

## La check-list

De quoi situer, en 8 questions, la maturité de votre propre réseau.

# L'ampleur du problème

Une paire de bottines ressemelée, un sac à main reteint, une veste retouchée : la réparation redevient un argument de marque plutôt qu'une corvée. Mais entre l'intention et l'exécution, chaque dossier reste un aller-retour manuel entre boutique, artisan et client.

**2 ans**

de garantie légale de conformité — à qualifier vite : défaut de fabrication, usure normale, ou dégât couvert par le bonus.

**×2\***

le volume de réparations par boutique quand le parcours artisan est piloté de bout en bout.

**100%**

des réparations doivent être tracées et horodatées pour l'audit AGECE.

\* Estimation sectorielle à titre illustratif, non vérifiée — l'ampleur réelle varie selon le réseau d'artisans partenaires et le point de vente.

Le problème n'est pas le savoir-faire artisanal — il est précieux et ne se remplace pas. C'est que rien autour de lui n'a été structuré. Le réseau d'artisans a été bâti relation par relation, boutique par boutique, à une époque où la traçabilité n'était pas une obligation. Il doit aujourd'hui absorber un volume croissant et produire une preuve pour chaque dossier, avec les mêmes outils : téléphone, carnet de rendez-vous, WhatsApp personnel du cordonnier.

---

8

irritants reviennent, presque mot pour mot, dans les échanges avec des équipes boutique, réparation et SAV du secteur mode.

---

# Les 8 irritants de la réparation mode

En échangeant avec des équipes boutique, réparation et SAV du secteur, le même constat revient sous des formes différentes.

## 1. Le nombre de réparations

Personne ne connaît le volume réel de réparations du mois en cours — les volumes vivent dans la tête de chaque boutique, pas dans un tableau de bord.

## 3. Le réseau d'artisans géré à la main

Téléphone, carnet de rendez-vous, WhatsApp personnel du cordonnier : l'affectation se négocie au cas par cas.

## 5. Le suivi produit absent

Le client ne sait jamais où en est sa paire ou son sac — alors il relance, et la boutique répond au lieu de vendre.

## 7. Le SAV submergé

Le volume de réparations grossit plus vite que le réseau d'artisans — les dossiers s'empilent, la file d'attente devient la norme.

## 2. Le type d'intervention flou

Ressemelage, retouche ou remise en état ? Sans nomenclature commune, chaque artisan qualifie le dossier à sa façon.

## 4. Les produits endommagés

Usure normale ou dégât couvert par le bonus ? Sans grading, tout finit dans le même carton « à traiter ».

## 6. Le stock non quantifié

Des articles en attente dorment en réserve, jamais qualifiés — une valeur qui existe sur le papier, pas au bilan.

## 8. Aucune trace pour l'audit AGEC

Un carnet par boutique, un autre par artisan — la donnée réparation existe, mais personne ne peut la croiser pour l'audit.

Ce ne sont pas huit problèmes différents. C'est le même problème observé sous huit angles : la donnée réparation n'existe nulle part sous une forme exploitable.

# Anatomie d'une réparation qui tient la charge

## 01 • Qualifier avant l'envoi

### Le dépôt en boutique tranche avant l'envoi à l'artisan

L'article est photographié et qualifié en deux minutes en boutique. Repair croise l'historique produit et propose la prestation adaptée — ressemelage, retouche ou remise en état — avant l'envoi à l'artisan. Un grading standardisé (A/B/C/D) et le bonus réparation textile sont calculés dès la réception.

## 03 • Suivre en temps réel

### L'attendu et le réel, sur la même ligne

Chaque dossier a un délai attendu et un statut réel. Le client voit l'écart en direct, la boutique voit les dossiers qui dérivent avant qu'ils ne deviennent des appels de relance.

## 02 • Orchestrer le réseau d'artisans

### Un portail WhatsApp remplace le carnet de rendez-vous

L'artisan est affecté automatiquement selon son savoir-faire, sa zone et sa charge, sur un réseau scoré à la qualité et au délai. Zéro application à installer côté client.

## 04 • Unifier la donnée

### La fin des carnets qui ne se parlent pas

Carnets papier, PDF, mails : ce qui circulait en pièces jointes converge vers une donnée produit unique, connectée à l'ERP existant par API. Cette même donnée alimente le dossier de bonus réparation textile transmis à l'éco-organisme, et sert de preuve prête à l'emploi pour l'audit AGEC.

#### EXEMPLE — PARCOURS D'UNE PAIRE DE BOTTINES

Dépôt en boutique → qualification IA (prestation : ressemelage, grade B, bonus textile 12 €)  
→ artisan affecté selon savoir-faire et zone → réparation.

**Attendu : J+6 — Réel : J+4.** Le client suit chaque étape sans avoir à relancer la boutique.

# Ce que ça change concrètement

La circularité n'est pas une posture RSE : c'est un modèle de revenu. Un produit réparé, c'est un client attaché — à condition que la boutique puisse le prouver et le piloter.

| RÉPARATION ARTISANALE DISPERSÉE, AUJOURD'HUI               | AVEC UN SAV UNIFIÉ                                         |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Appels, carnets papier, WhatsApp personnel non structurés  | Un portail client unique, 100% WhatsApp, zéro app          |
| Un carnet de rendez-vous par boutique ou par artisan       | Une donnée produit centralisée, connectée à l'ERP          |
| Bonus textile appliqué au feeling, sans grading            | Qualification IA qui identifie la prestation avant l'envoi |
| Articles en attente non qualifiés, valeur invisible        | Grading standardisé A/B/C/D sur chaque dossier             |
| Aucune vue consolidée sur le volume réel                   | Dashboard temps réel du volume et des délais               |
| Preuve d'audit reconstituée à la main, dossier par dossier | Chaque réparation tracée et horodatée automatiquement      |

La circularité n'est pas une posture RSE : c'est un modèle de revenu.

— ZIQY

# Check-list : évaluez la maturité de votre réseau d'artisans

Cochez les situations qui s'appliquent à votre organisation aujourd'hui.

- ☐ Vous ne connaissez pas le nombre exact de réparations traitées le mois dernier.

---

- ☐ Votre équipe ne peut pas distinguer une usure normale d'un dégât couvert par le bonus sans appel téléphonique.

---

- ☐ Les demandes clients arrivent par plusieurs canaux non centralisés (téléphone, carnet, WhatsApp personnel).

---

- ☐ Un article en attente est traité de la même façon qu'un article urgent, faute de grading.

---

- ☐ Vos clients relancent régulièrement la boutique pour connaître l'état de leur réparation.

---

- ☐ Des articles en attente de qualification dorment en réserve.

---

- ☐ Votre réseau d'artisans a du mal à absorber la croissance du volume.

---

- ☐ Le pilotage de la réparation repose sur un ou plusieurs carnets papier.

---

- ☐ Vous ne pourriez pas produire, sous 48h, une preuve consolidée pour l'audit AGECE.

---

- ☐ Personne dans l'équipe ne sait dire combien la réparation rapporte réellement à la boutique.

---

**0-3**

Réseau sous contrôle

**4-6**

Réseau en flux tendu

**7-10**

Réseau en surchauffe

## Conclusion

# Le savoir-faire ne suffit plus seul

Les enseignes qui structurent leur réseau d'artisans maintenant, avant que le volume et l'audit AGECE ne dépassent leur capacité de suivi, transforment un savoir-faire local en avantage de marque mesurable. Celles qui attendent découvriront le problème au pire moment : à l'audit, ou face à un client qui a cessé de relancer — et de revenir.

01

### Qualifiez

Standardisez le grading (A/B/C/D) dès le dépôt en boutique, avant l'envoi à l'artisan.

02

### Orchestrez

Affectez chaque dossier au bon artisan selon savoir-faire, zone et charge réelle.

03

### Tracez

Centralisez la donnée pour qu'elle serve, sans ressaisie, à l'audit AGECE.

**12 ans**

d'expertise circularité

**3 000+**

points de vente équipés

**Ubimia**

groupe adossé

**Le savoir-faire artisanal ne se remplace pas. Ce qui doit changer, c'est tout ce qui l'entoure.**

— ZIQY

PRÊT À SORTIR VOTRE RÉPARATION DU CARNET PAPIER ?

# Voir Repair sur votre propre catégorie

20 minutes suffisent pour configurer Repair sur vos chaussures, maroquinerie ou prêt-à-porter, et simuler l'impact sur vos volumes actuels.

Démo de 30 min gratuite →

© 2026 ZIQY – L'OS circulaire