

Le réemploi de dalles de moquette - ORAK

Reconditionnement et application de la garantie initiale du fabricant aux produits de réemploi



Source photo : <https://www.orak.fr/>

- **Le contexte** : la durée de vie moyenne d'une moquette est de 7 ans notamment par manque d'entretien mais aussi en raison de la rotation des locataires dans le secteur de l'immobilier d'entreprise. Cette durée d'utilisation contraste avec la durée garantie par les fabricants qui couvre une période de 10 à 15 ans selon les fournisseurs. Cette situation résulte aussi du manque de traçabilité sur les moquettes (Quelle fin d'usage? Quel entretien?)
- **ORAK** : entreprise qui entretient et rénove des moquettes utilisées dans le secteur tertiaire. Son offre de service vise à allonger la durée de vie du produit et à favoriser son réemploi
- **Le défi** : développer une offre de service basée sur l'entretien des moquettes posées et proposer le réemploi d'un produit placé trop souvent en décharge ou incinéré
- **Les produits concernés par le réemploi** : dalles de moquettes

Sommaire

Les origines d'une nouvelle offre de service

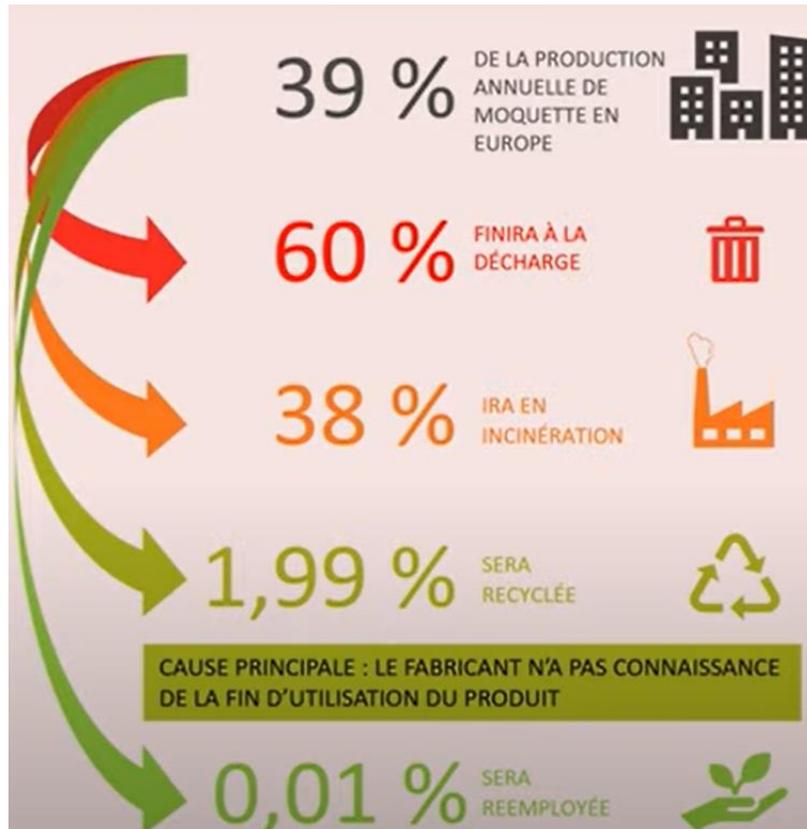
Une offre de service circulaire : de la dépose à la remise en œuvre

Le processus de maîtrise des risques technico-assurantiels

- 1/ La stratégie de reconditionnement proposée par ORAK
- 2/ Un contrôle de la dépose à la remise en œuvre
- 3/ Le rôle complémentaire des contrats d'entretien maintenance
- 4/ La prolongation de la garantie fabricant

Le bilan

Les origines d'une nouvelle offre de service



Source : Webinaire #4 – Optimal Karpet -

<https://www.youtube.com/watch?v=l2L2gmkISZc>

ORAK a basé le développement de son activité sur le constat que le secteur de l'immobilier d'entreprise était un important consommateur de moquettes (39% de la production est destinée à un usage dans l'immobilier de bureaux) et que cette production finissait dans environ deux-tiers des cas en décharge et en incinération pour le tiers restant.

Le recyclage des moquettes restait marginal et le réemploi anecdotique alors que la plupart des moquettes sont fréquemment changées avant d'atteindre la durée de vie communiquée et garantie par les fabricants.

Le développement d'un processus de reconditionnement qui rend le produit apte à l'emploi et la création de services basés sur un entretien régulier de la moquette doivent permettre d'allonger la durée de vie des moquettes, de favoriser le réemploi et de relever ainsi le défi environnemental auquel est confronté cette filière.

Une offre de service circulaire : de la dépose à la remise en œuvre

L'offre Optimal Karpet : une solution globale de gestion des moquettes sur l'ensemble de leur cycle de vie.

Orak vend à ses clients une solution globale « fourniture, pose, entretien, dépose et rachat » alors que la solution « fourniture et pose » est dominante sur le marché. La faiblesse de cette dernière approche est de conduire à un changement fréquent des dalles puisque l'entreprise de maintenance risque de ne pas connaître l'usage et de ne pas appliquer un niveau de maintenance approprié. Ceci engendrerait alors un vieillissement prématuré du produit.

Orak a innové en proposant quatre gammes en location ou à l'achat et en y associant une durée d'usage (3, 6 ou 9 ans). Les dalles sont posées sans colle pour conserver le côté modulaire et réemployable. Le niveau de maintenance est associé à l'usage et vise à conserver un sol propre et à limiter le remplacement inutile des dalles. En fin de contrat, les dalles sont déposées et la partie réemployable est rachetée. Quant à la partie usagée, elle est envoyée dans les usines des fabricants pour être recyclées.

Le processus de maîtrise des risques technico-assurantiels

1/ La stratégie de reconditionnement proposée par ORAK

1. Mise en place d'un contrat de cession entre ORAK et ses clients pour les moquettes identifiées comme réemployables.
À travers ce contrat, ORAK s'engage à faire du réemploi de la moquette récupérée ou de la valoriser au travers de la REP PMCB (Responsabilité Elargie des Producteurs des Produits et Matériaux de Construction du secteur Bâtiment).
Ce contrat consolide la démarche de traçabilité mise en place sur les dalles.
2. Les dalles récupérées sont analysées dans les ateliers ORAK. Le PV feu est refait dès lors que les dalles sont destinées à des ERP (Etablissements Recevant du Public), aux parties communes des bureaux et des lieux d'habitation ou si le client demande un PV feu. Dans tous les cas, si le produit n'a pas la norme feu requise il est écarté.
3. Des tests relatifs à la qualité de l'air intérieur sont également conduits.
4. Un échantillon des dalles de moquette récupérées est redéployé pour s'assurer de la qualité esthétique des moquettes reconditionnées.
5. Une fiche technique fabricant est élaborée pour la revente. L'objectif est de mettre en avant les différents contrôles de performance et de montrer qu'il n'y a pas d'écart de qualité avec les moquettes neuves. Les tests sont donc réalisés avec des dalles de nature différente (par exemple dalles sur sous couche bitume ou sur sous couche acoustique) à la fois sur des produits neufs et sur des produits destinés au réemploi de la même gamme.
6. ORAK délivre une attestation destinée au fournisseur (l'acteur propriétaire des dalles usagées qui les a cédées) : l'attestation précise le nombre de dalles destinées au réemploi et celles pour la valorisation énergétique. Si les dalles sont destinées au recyclage ou à la valorisation énergétique, la traçabilité du gisement est, dans le cadre de la REP PMCB, à la charge de l'éco-organisme Valdélia. Le fabricant est également informé de la mise en place d'une telle attestation.

2/ Un contrôle de la dépose à la remise en œuvre

Diagnostic visuel des dalles sur site pour s'assurer que la dépose peut s'effectuer proprement.
Nettoyage des dalles avant dépose dans le but d'augmenter le taux de réemploi.

**Préparation
des dalles
avant dépose**

Dépose

Dépose des dalles de moquette et envoi vers la plateforme de reconditionnement où un nouveau diagnostic dalle par dalle est effectué. Deux voies sont envisageables :

- Dalles en bon état :
 - Réemployées sur un autre projet du même client, ou
 - Reconditionnées aux frais d'ORAK pour être réemployées dans le projet d'un autre client
- Dalles abîmées : recyclées en usine.

Dalles de moquette de réemploi remises sur le marché par ORAK. Selon les circonstances et notamment l'ampleur du besoin du client, elles sont complétées de dalles neuves. Certaines dalles de qualité moindre sont revendues pour un usage ne requérant pas une qualité visuelle optimale.

Traçabilité : les produits sont marqués à l'aide d'un QR code qui permet de les enregistrer dans une base de données avec ses éléments techniques.

**Fin de
vie**

Maintenance

Fourniture

Pose

Service d'entretien régulier (détachage et nettoyage adapté au besoin).
Minimum de 2 ans de maintenance. Permet de prolonger la durée de vie des moquettes et de favoriser le réemploi ou le recyclage.

Pose par les partenaires professionnels d'ORAK
Mise en œuvre sans colle, afin de faciliter la dépose ultérieure.

3/ Le rôle complémentaire des contrats d'entretien maintenance

ORAK est avant tout une entreprise spécialisée dans l'entretien et la maintenance de dalles de moquette issues de diverses typologies de bâtiments (bureaux, hôtels, établissements recevant du public, etc.). Toute la politique de reconditionnement et de réemploi s'appuie sur ce savoir-faire.

Avant toute prestation d'entretien, ORAK réalise chez son client un test sur une surface spécifique et pendant une durée variable. Le diagnostic établi tient compte de la qualité, du coloris du produit, de sa date de mise en œuvre, de la fréquentation des lieux, du type d'activité, etc. Cette étape conduit à proposer un programme de maintenance sur mesure afin de diminuer les taux de remplacement des dalles de moquette et de réemployer les moquettes en fin de vie.

Cas de Blablacar

Blablacar a occupé des locaux de bureaux entre 2015 et 2022. La maintenance et l'entretien des dalles de moquette ont été assurés par ORAK à partir de 2017. Une fois les locaux libérés par Blablacar, ORAK a pu récupérer les dalles de moquette qui avaient été entretenues par leur soin. Les taux de valorisation des dalles récupérées par ORAK ont été supérieurs à la moyenne qui s'établit dans une fourchette comprise entre 30 et 40% :

- Réemploi à 70% des moquettes foncées,
- Réemploi entre 52 et 53% des moquettes claires.

Ce cas montre qu'un entretien adapté à l'usage, permet de maximiser le réemploi futur de dalles de moquette.



Source photo : <https://blog.interface.com/fr/blablacar-maintenance-sols-qualite-de-vie-reemploi/>

4/ La prolongation de la garantie fabricant

- Les dalles de moquettes ne présentent pas un enjeu assurantiel important. La sécurité des personnes n'étant pas mise en jeu par un produit défectueux, le risque est limité.
- ORAK dispose seulement d'une assurance prenant en charge le changement de dalles si le nettoyage des dalles par ORAK est jugé insatisfaisant par le client.
- Le processus de reconditionnement élaboré par ORAK est reconnu par divers industriels (Interface, Milliken) qui s'engagent à prolonger leur garantie produit pour les dalles de moquette traitées par ORAK. Par exemple, une moquette fabriquée par Interface, garantie 15 ans à l'état neuf et utilisée 5 ans, bénéficiera d'une nouvelle garantie fabricant de 10 ans si elle est reconditionnée par ORAK. MILLIKEN qui garantit ses produits neufs 10 ans se limitera à 5 ans.
- Cette garantie portée par des industriels ne porte pas sur l'usure des fils. Elle concerne les dimensions, le poids du produit et sa tenue dans le temps. La connaissance du produit acquise lors de l'activité d'entretien et le processus de reconditionnement proposé par ORAK qui permet d'avoir une parfaite traçabilité des caractéristiques des dalles de moquettes (conditions d'entretien et d'usage) limitent le risque du fabricant et justifie cette prolongation.
- Si un client souhaite une assurance complète pour les dalles qu'il envisage de réemployer, ORAK peut mettre les dalles en vente sur le site de Cycle Up qui bénéficie d'une assurance auprès de la SMA BTP.

Le bilan

- Le réemploi de dalles de moquette ne présente a priori pas d'enjeu assurantiel majeur.
- Le contrôle des performances attendues pour une dalle de moquette de réemploi pour son futur usage est essentiel notamment dans les ERP et les parties communes des bureaux et des lieux d'habitation (réalisation d'un nouveau PV feu).
- Au-delà de ces aspects assurantiers, l'approche d'ORAK basée sur une connaissance fine de l'usage de ses clients, une offre de service d'entretien lié à cet usage et un processus de reconditionnement qui s'imbrique dans une démarche qualité, conduit à favoriser le réemploi. Alors que les taux de réemploi de la filière se limitent à 0,01%, ORAK atteint des taux moyens compris entre 30 et 40% lorsque les moquettes ne dépassent pas un usage de 10 ans. Les taux de réemploi peuvent même atteindre 70% pour des gisements qui se déposent facilement, dont l'usage ne dépasse pas 8 ans et dont l'entretien a été confié à ORAK.
- Les principaux fabricants du marché s'engagent à prolonger leur garantie produit pour les dalles de moquette entretenues par ORAK.
- En développant une offre de service basée sur l'usage de ses clients, ORAK contribue à structurer l'intégralité de la filière.
 - L'entreprise amène les maîtres d'ouvrage à adopter une réflexion en coût global et à accepter ainsi une solution globale « fourniture, pose, entretien, dépose et rachat ».
 - Elle montre le rôle clé que doivent jouer les entreprises d'entretien maintenance pour juger de la qualité d'usage d'un produit.
 - Elle amène les fabricants à convertir la garantie restante liée au neuf en une garantie applicable à un produit de réemploi et à s'engager dans un modèle d'affaires circulaire.

Rédacteurs : Frédéric BOUGRAIN et Capucine GAUTIER (CSTB)
Relecteurs : Victor MEESTERS (ROTOR), Hugo TOPALOV (Bellastock)
Remerciements : Nicolas LOHEAC (ORAK)
Septembre 2023