

Cycle Up

Développer une offre de matériaux et d'équipements reconditionnés intégrant des garanties similaires à des produits neufs



Crédit Photo : CSTB

- **Le contexte** : Cycle-up est une entreprise qui a développé une plateforme digitale pour le réemploi de produits et de matériaux de construction. Elle exerce aussi des activités de conseil et études en réemploi pour tous les acteurs du bâtiment.
- **Le défi** : sécuriser le plus grand nombre de filières de réemploi dans le bâtiment.
- **Les produits concernés par le réemploi** : la plupart des produits du bâtiment. Seuls ceux reconditionnés par Cycle Up ou des partenaires reconnus et offrant ainsi un niveau de confiance élevé bénéficient de niveaux de garantie conséquents (montants des indemnités et durée de la garantie).

Sommaire

Les origines et le développement de Cycle Up

Les produits et matériaux proposés sur la plateforme

Le processus de maîtrise des risques technico-assurantiels

- 1/ Traçabilité et niveau de confiance
- 2/ L'exemple des installations sanitaires
- 3/ La garantie apportée par l'assurance

Le bilan

Conclusion sur les bonnes pratiques liées à l'assurance

Les origines et le développement de Cycle Up

- Fondée fin 2017, l'entreprise Cycle Up s'est fixée comme mission d'économiser les ressources du bâtiment en favorisant le réemploi.
- En mars 2018, elle a ouvert sa plateforme en ligne qui mettait à disposition des acteurs du bâtiment (maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre et entreprises) des produits, des matériaux et des équipements issus de projets de déconstruction ou de rénovation, des surplus de chantier, des invendus ou surplus du négoce.
- Parallèlement à cette offre de produits/matériaux, une offre de services très complète a été mise en œuvre dans le domaine du conseil et des études à travers : les missions de diagnostic, les études de faisabilité, l'AMO réemploi, la recherche de matériaux, l'accompagnement à la vente, le stockage et la logistique, la formation, les études globales liées à la gestion des flux de matériaux à l'échelle d'un patrimoine / territoire. Ceci a permis d'avoir un contact direct avec la maîtrise d'ouvrage et de repérer ainsi plus facilement des gisements potentiels ou des sites preneurs qui intègrent ensuite des produits de réemploi.
- La mise en ligne sur la plateforme s'est affinée et un accompagnement commercial adapté aux besoins des maîtres d'ouvrage est parfois proposé (cf. figure)
 1. La vente directe : Les clients déposent eux-mêmes leurs matériaux/produits sur la plateforme et gèrent les ventes
 2. Une gestion assistée des ventes : Le service client de Cycle Up accompagne la vente des matériaux (organisation de l'enlèvement des matériaux et suivi des ventes)
 3. Un service personnalisé : des prestations complémentaires (par exemple suivi in situ sur chantier) afin d'optimiser la valorisation des matériaux.
- En 2022, Cycle Up s'est impliquée dans le reconditionnement de certaines familles de matériaux (renforcement des contrôles, nettoyage, remplacements des pièces usées).
- En juillet 2023, le premier atelier de reconditionnement a été inauguré en Ile-de-France (Noisy-le-Sec).

Une offre commerciale segmentée et adaptée aux besoins des clients



BASIC

Publiez vous-même vos annonces

10% de commission



PLUS

Soyez tranquilles, on s'occupe de tout

20% de commission



PREMIUM

Offre personnalisée selon vos besoins

Nous contacter

Source : <https://site.cycle-up.fr/accompagnement-commercial/>


Les produits et matériaux proposés sur la plateforme

Cycle Up est une plateforme généraliste qui propose une grande variété de produits et de matériaux. Si les produits du second œuvre dominant (installation sanitaire et plomberie, chauffage et climatisation, revêtements des murs et des sols), certains liés au gros œuvre voire du mobilier, sont aussi proposés.

Au-delà de leur catégorie, ces produits se distinguent par leur qualité et leur disponibilité, les deux critères principaux qui définissent les niveaux de confiance.

2533 produits

 Voir sur la carte

Tri par nouveauté 



PARIS-15E-...

**Fenêtre double -
Cadre en PVC**
271 pièces

Disponibilité estimée
Du 01/04/24 au 01/05/24

65€ HT/ pièce

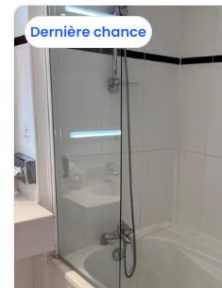


PARIS-15E-...

Portail d'entrée
1 pièce

Disponibilité estimée
Du 01/04/24 au 01/05/24

163€ HT/ pièce



CHATEAUFORT

Pare baignoire
25 pièces

Disponibilité estimée
Du 04/09/23 au 16/09/23

30€ HT/ pièce



CHATEAUFORT

W.C.
70 pièces

Disponibilité estimée
Du 04/09/23 au 16/09/23

25€ HT/ pièce
 102,89 kg eq CO2 /
pièce



Garanties Cycle Up

Plancher, robinet,
BAES... Vos matériaux
sont garantis pendant
toute une année !

En savoir plus

Source : plateforme de vente de Cycle Up

Le processus de maîtrise des risques technico-assurantiels

1/ Traçabilité et niveau de confiance

Comme de nombreuses plateformes de création récente, Cycle Up fournissait à ses débuts un simple avis sur l'état des produits vendus.

Désormais les annonces mises en ligne se divisent en trois catégories qui renvoient au degré de confiance sur l'origine et la qualité des produits proposés :

1. Les annonces de « niveau 1 » concernent les produits/matériaux en vente directe ou gérés par Cycle Up mais non disponibles avant plusieurs semaines voire non déposés. Du fait de cette situation, Cycle Up ne dispose d'aucune information sur la qualité réelle du gisement.
2. Les annonces de « niveau 2 » offrent une meilleure traçabilité de l'information dans la mesure où Cycle Up gère l'annonce ou stocke les produits/matériaux dans ses entrepôts. Enfin dans certains cas, les annonces proviennent de partenaires de confiance dont la qualité du processus de reconditionnement a été examinée par Cycle-Up. Cycle-Up garantit alors la qualité des matériaux. Ce « niveau 2 » (par rapport à un « niveau 3 ») résulte parfois de la non disponibilité immédiate des produits/matériaux.
3. Les annonces de « niveau 3 » intègrent uniquement des produits / matériaux immédiatement disponibles et reconditionnés par Cycle Up ou ses partenaires de confiance. De ce fait, ils se positionnent comme l'équivalent de produits / matériaux neufs en terme de disponibilité et de qualité.

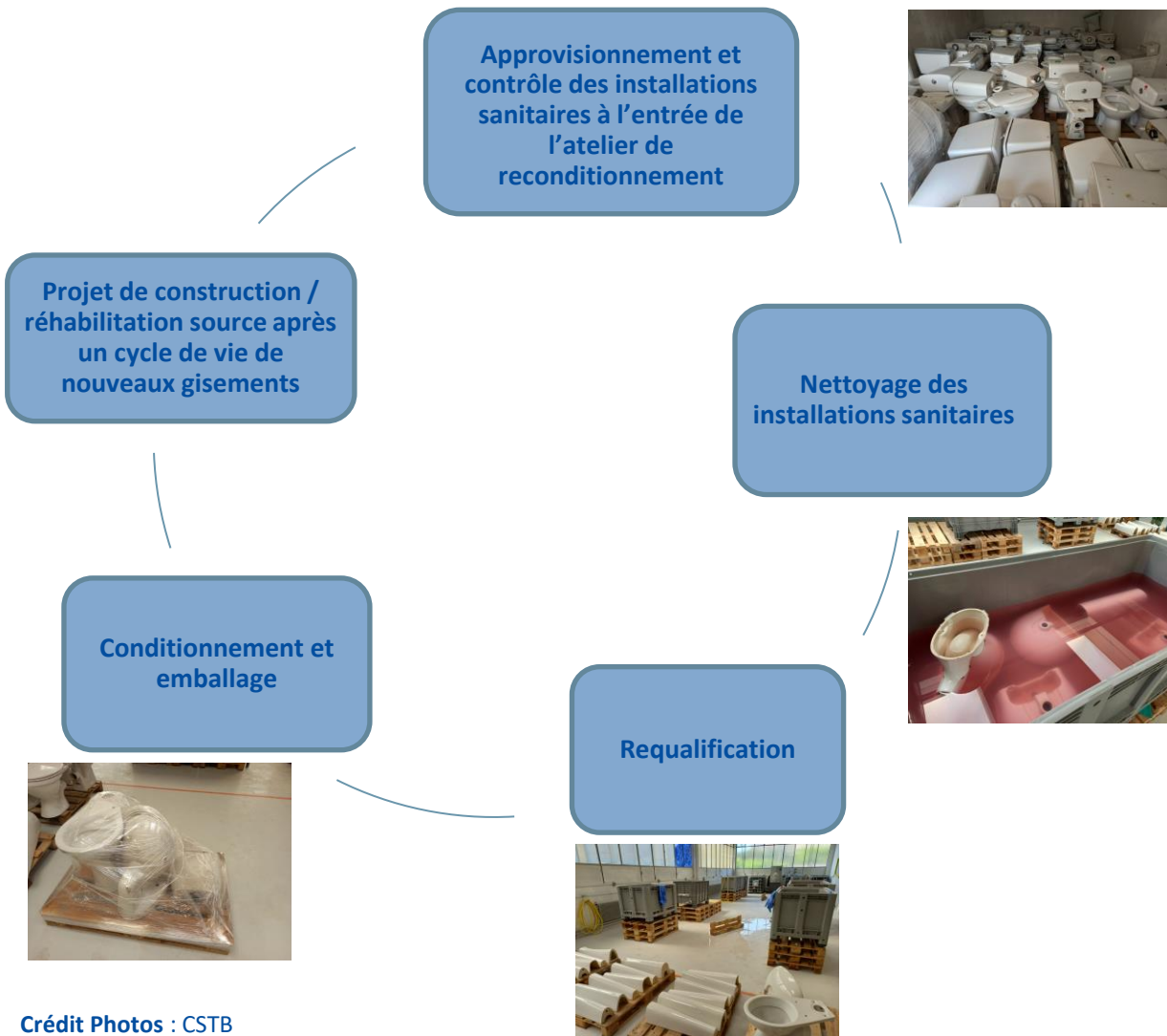
Cette classification par niveaux de confiance conditionne le niveau de garantie apportée (cf. 3. La garantie apportée par l'assurance).

Niveau 1 : Porte vitrée simple manuelle vendue par Cycle Up mais disponible en 2024 (**Source** : plateforme Cycle Up)

Niveau 2 : Sols souples vendus et reconditionnés par un partenaire (**Source** : plateforme Cycle Up)

Niveau 3 : Dalles de faux planchers vendus par Cycle Up et reconditionnés par un partenaire (**Source** : plateforme Cycle Up)

2/ L'exemple des installations sanitaires



Les installations sanitaires proviennent de chantiers diagnostiqués par Cycle Up ou de partenaires vendeurs. A leur arrivée sur la plateforme de reconditionnement de Noisy-le-Sec, leur conformité est examinée par rapport à un cahier des charges. L'objectif de cette première phase est de vérifier leur état d'usage (la présence de fissures, l'écaillage de l'émail, un défaut d'étanchéité conduiront à écarter le produit ou à le réparer). Elles sont ensuite nettoyées via un traitement chimique approprié. Puis en fin de processus, un contrôle est mené pour garantir la qualité du produit et s'assurer que les fonctionnalités correspondent aux attentes du marché. Si besoin, des pièces usées sont remplacées. Enfin, les installations sont emballées afin d'être protégées lors de leur transport et de la livraison vers un chantier.

Les installations sanitaires reconditionnées selon ce processus, sont vendues avec un niveau 3 de confiance. Pour autant, la destination reste fonction du couple qualité - usage. Par exemple, des installations fonctionnelles mais légèrement abimées (éclat par exemple sur un lavabo) seront orientées vers des bases vie et non des logements ou l'exigence actuelle est l'équivalent du neuf.

3/ La garantie apportée par l'assurance

A ses débuts, Cycle Up proposait une garantie d'un an sur les produits vendus, qui conduisait en cas d'activation au remboursement du produit garanti. En 2019, cette garantie commerciale a été étendue à deux ans.

Désormais, Cycle Up propose deux niveaux de garanties contractuelles pour les produits et matériaux vendus sur sa plateforme. C'est la famille de produits / matériaux et leur qualité qui conditionnent le niveau de garantie associé :

1. La garantie « CYCLE SECURE » concerne les matériaux / produits achetés via la plateforme à l'exception de quelques grandes familles de produits (cf. les exclusions). Elle porte sur une durée de douze mois. Lorsqu'elle est activée, elle conduit au remboursement du matériau / produit garanti. En cas de sinistre, la déclaration est à adresser à Cycle Up.
2. La garantie « CYCLE PROTECT » concerne les matériaux / produits de niveau 2 et 3 achetés sur la plateforme. Pour ceux de niveau 1, les informations relatives à la qualité du produit sont insuffisantes pour proposer un niveau de garantie plus élevé. Elle porte sur une durée de vingt-quatre mois. Lorsqu'elle est activée, elle conduit au remboursement du matériau / produit garanti et à la prise en charge des dommages consécutifs au défaut du produit. En cas de sinistre, l'assureur de Cycle Up est contacté directement.

Les exclusions : les matériaux / produits liés au gros œuvre (à l'exception des parpaings, des briques de terre cuite et des pierres de taille), les éléments de façades ou d'étanchéité (sauf les stores et protections solaires et tous les éléments de parement ne constituant pas l'étanchéité à l'eau ou l'air de la façade), les éléments d'équipement destinés à fonctionner électriquement ou équipements électriques (sauf les terminaux d'éclairage, BAES et autres éléments terminaux ou de commande tels que prises, interrupteurs et équipements unitaires tels que les convecteurs électriques et ballons d'eau chaude, dès lors que la conformité générale de l'installation est garantie par un professionnel) sont exclus de toute assurance.

Le bilan

- La plateforme Cycle Up a fortement évolué entre sa création fin 2017 et aujourd’hui. Ses services se sont étoffés et son approche du réemploi s’est structurée. Ces évolutions illustrent les problématiques auxquelles sont confrontées de nombreuses plateformes en ligne qui sont encore à la recherche de leur modèle économique.
- Un des enjeux majeurs des plateformes est de lever les craintes des maîtres d’ouvrage relatives à l’absence de garantie sur la qualité des produits / matériaux et aux aléas du processus d’approvisionnement. C’est dans cette optique que Cycle Up a segmenté son offre en attribuant un degré de confiance aux matériaux vendus en ligne. Le niveau de confiance maximum correspond à des matériaux reconditionnés, de qualité et immédiatement disponibles.
- Les garanties proposées par Cycle Up renvoient à la qualité de l’information attachée aux produits / matériaux proposés. Les produits déposés par des clients sans bénéficier du regard des experts de Cycle Up peuvent être de bonne qualité mais Cycle Up ne peut s’engager faute d’avoir pu juger de cette qualité. Seuls des produits / matériaux reconditionnés par Cycle Up ou ses partenaires se voient attribuer un niveau de confiance élevé et peuvent donner lieu à remboursement du matériau / produit garanti et à la prise en charge des dommages consécutifs au défaut du produit.
- C’est aussi le besoin de s’appuyer sur des filières structurées qui a conduit Cycle Up à inaugurer en juillet dernier son premier atelier de reconditionnement centré sur les installations sanitaires. A moyen terme, il est prévu que les équipements électriques, les luminaires et les BAES (Blocs Autonomes d’Eclairage de Sécurité), pour lesquels les gisements sont importants et la demande est croissante, soient aussi reconditionnés. Cette activité de reconditionnement résulte d’une volonté de structurer des filières de matériaux reconditionnés réellement concurrentielles.

Conclusion sur les bonnes pratiques liées à l'assurance

- Cycle Up a fait évoluer la qualité des informations relatives aux produits et matériaux vendus sur sa plateforme. Cette approche permet une segmentation de l'offre de produits / matériaux mis en vente sur la plateforme selon une échelle de confiance allant de 1 à 3.
- Les niveaux de confiance renvoient à la traçabilité de l'information et la qualité des produits. Seuls les produits reconditionnés qui ont bénéficié de l'expertise du revendeur ou de ses partenaires, sont classés aux niveaux 2 ou 3 qui ouvrent droit à une garantie commerciale de deux années.
- La démarche qualité mise en place par Cycle Up a conduit l'assurance à s'engager et à assurer pour un maximum de deux années le remboursement du matériau / produit défectueux et la prise en charge des dommages consécutifs au défaut du produit.
- Les évolutions des métiers autour de ce type de plateforme, montrent aussi que le réemploi en flux direct, de chantier à chantier, restera marginal. Pour des raisons assurantielles, le passage vers une plateforme de reconditionnement où des professionnel(le)s vérifient que les produits / matériaux réceptionnés offrent bien les fonctionnalités attendues, semble incontournable. En outre, les plateformes constituent une solution à l'absence de correspondance de planning entre offre et demande.

Rédacteur : Frédéric BOUGRAIN (CSTB)

Relecteurs : Capucine GAUTIER (CSTB), Victor MEESTERS (ROTOR), Hugo TOPALOV (Bellastock)

Remerciements : Hugo BONNET (Cycle Up)

Septembre 2023