Think ahead.

Besoin d’aide ?
Contactez-nous pour déterminer ensemble les besoins de votre entreprise.

torkglobal.com/fr/fr

Tork est une marque d’Essity, connue dans le monde entier et leader dans le domaine de l’hygiène et de la santé

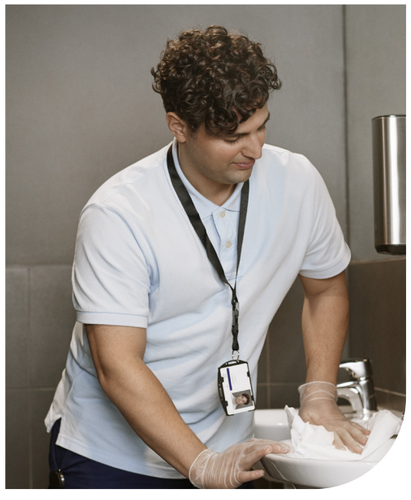
Pour en savoir plus, consulter www.essity.com.

essity Tork, une marque d’Essity

Réinventez vos sanitaires, un guide pratique

73 %

des personnes interrogées ne reviennent pas après une mauvaise expérience dans les sanitaires[1]



Créer de la valeur pour votre entreprise

Les sanitaires sont essentiels, mais leur impact sur les activités de manière plus large est souvent sous-estimé. Une bonne hygiène offre non seulement une meilleure expérience à l'utilisateur, mais elle forge également la réputation de l'établissement, elle encourage le développement durable et peut même améliorer les performances. Et tout comme ces avantages, les barrières qui affectent la satisfaction des utilisateurs sont invisibles. Les sanitaires étant destinés à tous, une hygiène inclusive dans ces espaces est par conséquent vitale. C'est ce que nous appelons l'hygiène pour tous.

Quelles sont les conséquences lorsque des visiteurs choisissent de ne pas revenir à cause d'une mauvaise expérience dans les toilettes d'un établissement ou sur un lieu de travail ? Comment l'efficacité du nettoyage peut-elle être améliorée, et de quelle manière l'investissement dans des produits durables peut-il profiter à votre établissement ? Voilà quelques questions que nous allons aborder dans ce guide, tout en fournissant des conseils et idées pratiques pour vous aider à améliorer la durabilité de vos sanitaires, à booster l'efficacité, et à garantir l'accessibilité pour la majorité des visiteurs, quels que soient leurs besoins ou leur situation.

En tant que responsable des sanitaires de votre établissement, vous avez pour mission d'améliorer la réputation et la rentabilité de votre établissement, et de vous assurer que les gens veulent revenir.

Cela souligne l'importance fondamentale de l'hygiène et du nettoyage efficace des sanitaires, étant donné que de petits problèmes peuvent rapidement prendre de grandes proportions. Et si vous sanitaires ne sont pas irréprochables, votre établissement pourrait en payer le prix.

De mauvaises expériences dans les sanitaires ont un impact sur la réputation et le chiffre d'affaires d'un établissement.[2]

Guide des sanitaires

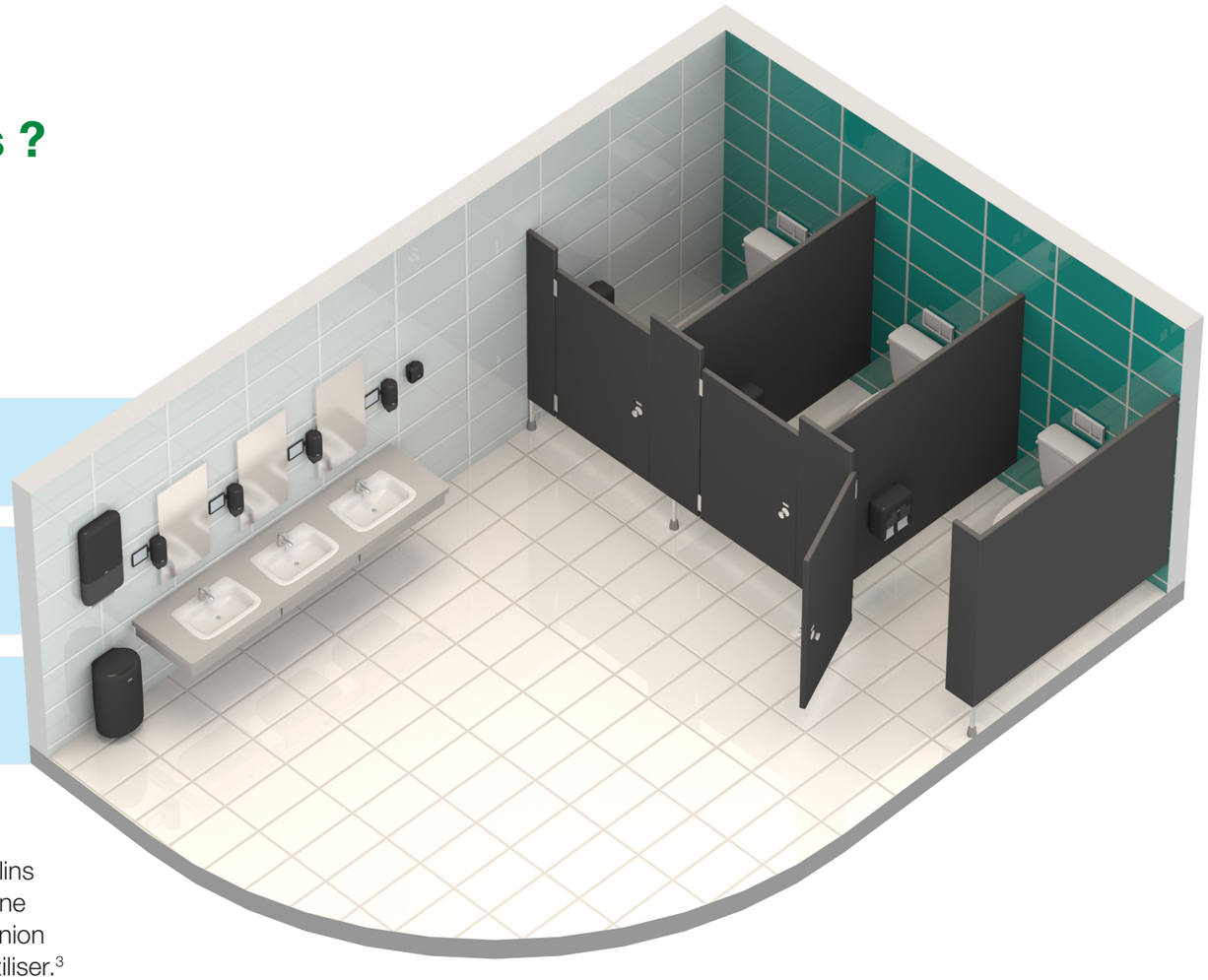
Quelles sont les conséquences d'une mauvaise expérience dans les sanitaires ?

Une récente enquête de Tork a révélé que la moitié des visiteurs font en sorte d'éviter d'utiliser les sanitaires.[2] Les trois mesures principales qu'ils prennent suite à une mauvaise expérience peuvent considérablement réduire les dépenses des clients.

23 % restent moins longtemps

13 % évitent de manger et boire

10 % choisissent de ne pas revenir à cet endroit



Non seulement une mauvaise expérience dans les sanitaires rend les gens moins enclins à passer du temps dans cet endroit, mais pour **73 %** d'entre eux, cela a également une incidence sur leur envie d'y revenir.[1] Plus de **60 %** des gens ont une moins bonne opinion des établissements ou lieux où les installations d'hygiène des mains sont difficiles à utiliser.[3]

Les répercussions sur votre établissement

Pour les restaurants et espaces commerciaux, les principales répercussions sont une réduction des dépenses des clients dues à des visites plus courtes et une éventuelle diminution de la fidélisation des clients.

Pour les espaces de travail, de mauvaises expériences dans les sanitaires peuvent mener à une baisse de productivité et potentiellement à une plus grande rotation du personnel.

Le nettoyage est un travail exigeant. Le personnel est exposé à des risques de souffrances physiques, comprenant le mal de dos et la fatigue musculaire, ainsi qu'à des défis de santé mentale, comme le stress, qui impactent leurs performances (fatigue, baisse de motivation, baisse de la qualité du travail, le fait d'éviter certaines tâches, rythme ralenti) et, en fin de compte, la qualité du nettoyage.

1 personne sur 5

a des difficultés à utiliser un distributeur de savon ou d'essuie-mains en raison de blessures, de problèmes de santé, de sa condition physique ou en tant que parent accompagné d'un enfant.[3]

Les obstacles à une bonne hygiène que l'on ne voit pas : pourquoi les gens évitent les sanitaires

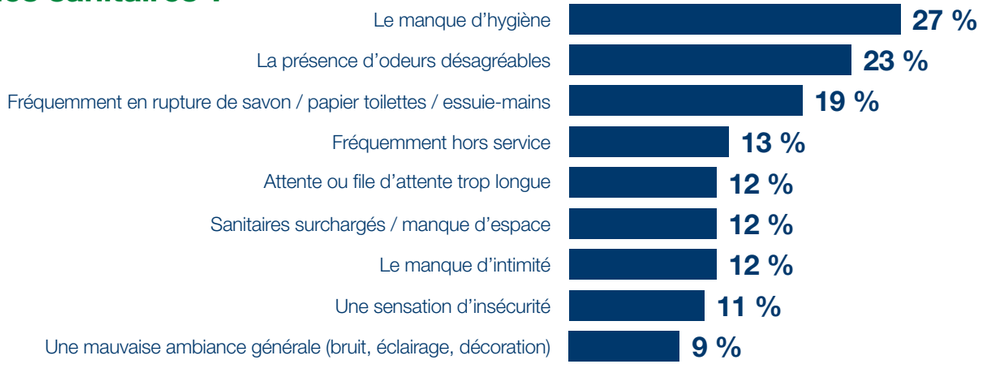
Les sanitaires contiennent souvent des obstacles à l'hygiène que l'on ne voit pas et qui ont un impact négatif sur l'expérience de l'utilisateur. Cela concerne plus de personnes que l'on pourrait penser, puisque 1 personne sur 2 est confrontée à cela.[4]

Bien que l'accessibilité des sanitaires aux personnes en fauteuil roulant soit généralement une obligation légale, il est important de tenir compte du fait que 95 % des personnes souffrant de troubles cognitifs ou physiques ne se déplacent pas en fauteuil roulant. Ce groupe inclut, par exemple, les personnes qui souffrent d'une déficience visuelle, de problèmes d'audition, d'une sensibilité aux bruits forts, de problèmes d'incontinence, et celles qui ont des problèmes de peau.[2]

Par ailleurs, les personnes qui manquent de force dans les mains ou les parents qui portent des enfants peuvent batailler avec des équipements comme les distributeurs de savon et d'essuie-mains. En tenant compte de ces différents besoins, il est possible d'améliorer considérablement l'accessibilité des sanitaires ainsi que la satisfaction des utilisateurs.

Une personne sur deux peut être confrontée à des obstacles à l'hygiène dans les sanitaires.[4]

Quelles sont les principales raisons pour lesquelles les gens évitent les sanitaires ?[2]



Exemples de troubles, besoins et circonstances

Troubles liés à l'âge

En vieillissant, nos capacités changent, impactant notre mobilité, notre rayon d'action et notre force.

Sensibilités auditives

Certaines personnes sont plus sensibles aux bruits forts que d'autres, en particulier les personnes neurodivergentes ou autistes, ainsi que les jeunes enfants.

Préoccupations liées à l'hygiène

Beaucoup de gens évitent les toilettes et les lavabos publics à cause du manque d'hygiène.

Sensibilités cutanées

Certains savons contiennent des ingrédients qui peuvent irriter la peau.

5 mesures pratiques que vous pouvez prendre pour rendre l'hygiène de vos sanitaires plus inclusive pour la majorité des utilisateurs :

1. **Force de poussée et de traction réduite** : choisissez des distributeurs faciles à utiliser ou sans contact pour aider les personnes qui ont peu de force dans les mains.

2. **Couleurs contrastées** : faites particulièrement attention à la couleur du distributeur par rapport à la couleur du mur pour les personnes qui souffrent de déficiences visuelles.

3. **Bruit** : assurez un environnement calme pour éviter les surcharges sensorielles pour les personnes neurodivergentes (par ex. autistes).

4. **Choisissez des savons doux** : proposez des savons testés sous contrôle dermatologique qui conviennent aux personnes souffrant d'eczéma ou ayant d'autres problèmes de peau.

5. **Respectez les bases** : assurez-vous qu'il y a toujours du papier toilette disponible et que la lunette des toilettes et la cuvette sont propres. Indiquez à quel moment les sanitaires ont été nettoyés pour la dernière fois. Privilégiez un environnement sûr et assurez-vous que les visiteurs disposent de l'intimité nécessaire.

« Lorsque vous avez mon âge et mes articulations, le simple fait d'actionner les boutons et les robinets dans les toilettes publiques peut être un véritable combat. »

Gay, 67 ans

Faites bonne impression avec des sanitaires plus durables

Pas moins de 67 % des visiteurs de sanitaires souhaitent que les responsables des sanitaires considèrent le développement durable comme une priorité. Les établissements qui privilégient des pratiques responsables, incluant le développement durable, fidélisent leurs clients, renforcent la réputation de leur marque et inspirent et conservent leurs employés.[1]

Adopter une approche holistique permet de rendre les opérations plus efficaces, de réduire les déchets, de diminuer le temps de nettoyage et aide les établissements à atteindre leurs objectifs de développement durable. Les sanitaires étant des lieux fréquentés par la plupart des gens, ils sont par conséquent l'endroit idéal pour faire une bonne impression et pour communiquer votre engagement en faveur de l'environnement.

Il convient de placer des affichages à proximité des distributeurs et des miroirs afin de montrer comment vous soutenez vos objectifs et minimisez votre impact sur l'environnement.

67 %

des visiteurs de sanitaires aimeraient que les gestionnaires de sanitaires publics se soucient plus du développement durable.[1]

Guide des sanitaires

5 mesures pratiques que vous pouvez prendre pour rendre vos sanitaires plus durables :

1. **Utilisation et gaspillage** : contrôlez la consommation grâce à la distribution feuille à feuille

2. **Fin de vie responsable** : évitez l'enfouissement des déchets grâce à l'utilisation d'emballages recyclables et aux services de recyclage des essuie-mains en papier lorsqu'ils sont disponibles

3. **Approvisionnement responsable** : assurez-vous que votre équipe comprend l'importance d'un approvisionnement responsable et de l'utilisation de produits tiers certifiés

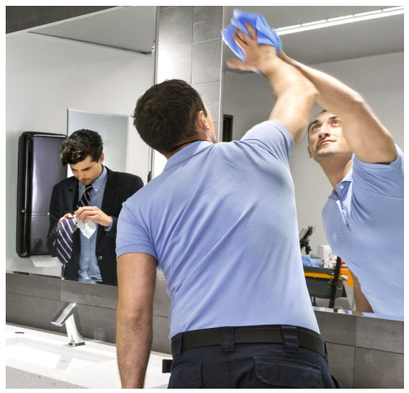
4. **Affichage** : faites connaître vos pratiques en matière de développement durable en les affichant dans les sanitaires

5. **Tenez compte du cycle de vie complet** : réduisez votre empreinte carbone tout au long du cycle de vie des produits. Pour déterminer si un produit a réellement un impact réduit, il est crucial de tenir également compte de la consommation ou de la quantité de produit utilisée.

Le saviez-vous ?

Les produits moins gourmands en ressources peuvent améliorer l'efficacité et réduire les coûts.

Améliorer le chiffre d'affaires de votre établissement en investissant dans des équipements pour vos sanitaires et en soutenant le personnel en charge du nettoyage

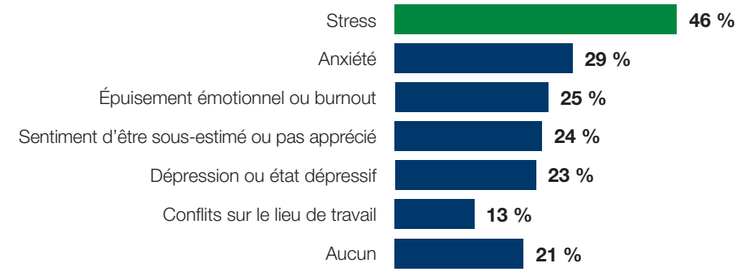


L'utilisation du bon produit permet non seulement d'améliorer l'efficacité, mais aide également les agents d'entretien à garantir que les sanitaires sont constamment propres, tout en réduisant leurs efforts et les risques de blessures. Des innovations, telles que les distributeurs rechargeables et faciles à utiliser, réduisent le temps passé à les entretenir, temps qui peut être utilisé ailleurs.

7 agents d'entretien sur 10 indiquent passer environ 20 % de leur temps à des tâches liées aux distributeurs.[5] En simplifiant les processus, les établissements peuvent améliorer à la fois leurs normes d'hygiène et leurs performances globales.

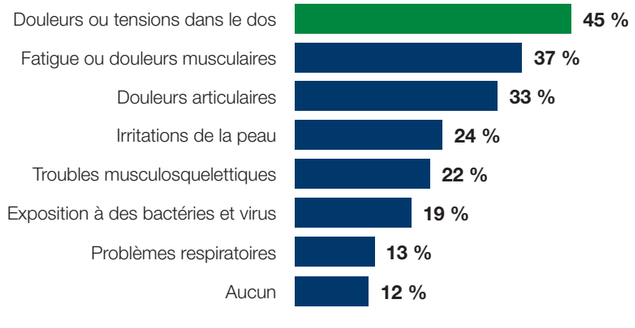
La plupart des agents d'entretien indiquent souffrir de troubles physiques et mentaux à cause de leur travail[2]

Troubles mentaux



46 %
des agents d'entretien ressentent du stress au travail.

Troubles physiques



Guide des sanitaires

5 mesures pratiques que vous pouvez prendre pour rendre l'hygiène dans vos sanitaires plus efficaces

1. **Choisissez des distributeurs de grande capacité** afin de réduire la fréquence des réapprovisionnements et permettre aux agents d'entretien se concentrer sur le nettoyage plutôt que sur les réapprovisionnements.

2. **Réduisez les réapprovisionnements** grâce à des essuie-mains compressés qui sont distribués un par un et permettent de contrôler la consommation.

3. **Améliorez l'entretien** : utilisez un système standardisé dans tout l'établissement. Une seule clé, une seule recharge.

4. **Choisissez des emballages ergonomiques** : pour une manipulation facile et plus d'efficacité sur le chariot de nettoyage.

5. **Découvrez le nettoyage basé sur les données** : des données en temps réel peuvent vous aider à identifier les besoins au sein de votre établissement. Cette approche permet de travailler plus intelligemment, de dépasser les attentes et de maximiser l'efficacité.

« Nous assurons toujours le bien-être de nos employés et visiteurs en offrant un environnement de travail de grande qualité… Le nettoyage basé sur les données nous permet d'agir de manière plus proactive. C'est une situation gagnant/gagnant : les employés sont très satisfaits de l'excellente qualité du service et les agents d'entretien peuvent travailler plus efficacement. »

Pascale Porée
Directrice régionale RUN – Ouest & Sud
Uber Europe à Paris, France

Ce que nous proposons

Nous réfléchissons de manière proactive afin que votre entreprise puisse prospérer aujourd'hui et à l'avenir

Nous vous fournissons une vision holistique en matière de développement durable qui englobe à la fois les gens et la planète. Nous étudions le cycle de vie complet des produits et le décomposons en quatre domaines clés : les matières et emballages, l'utilisation et le gaspillage, les émissions de carbone et l'hygiène pour tous.

Recharges possédant l'Écolabel européen et la certification Forest Stewardship Council® disponibles[8]

La distribution feuille à feuille permet de contrôler la consommation et de réduire le gaspillage[10]

Distributeurs fabriqués à partir d'électricité certifiée renouvelable disponibles.[9]

Distributeurs Tork certifiés faciles à utiliser[7] disponibles

Guide des sanitaires

L'hygiène durable est bonne pour les entreprises et meilleure pour les personnes et la planète

Pour les personnes

Conception pour tous : Nous sommes engagés à concevoir des distributeurs pour la majorité des utilisateurs[6]

Faciles à utiliser : Des produits adaptés aux personnes qui ont des difficultés à se servir de leurs mains

Faciles à manipuler et à transporter : Un conditionnement ergonomique conçu pour réduire les efforts et faire gagner du temps au personnel en charge du nettoyage

Doux pour la peau : Des savons testés sous contrôle dermatologique, au pH neutre pour la peau

Pour la planète

La certification de l'Union européenne (EU Flower) est attribuée aux produits répondant à des normes environnementales très strictes.
www.ecolabel.eu

EU Ecolabel : SE/030/002

La certification Forest Stewardship Council® (FSC®) assure que les produits proviennent de forêts gérées de manière durable offrant des avantages économiques, sociaux et environnementaux.
www.fsc.org

Rejoignez-nous

Nous avons uni nos forces avec ces organisations dans le cadre de notre mission qui vise à améliorer l'hygiène dans les sanitaires publics. Rendez-vous sur **TorkGlobal.com** pour en savoir plus sur les dernières actualités et actions.

GLOBAL HANDWASHING PARTNERSHIP

IPA INTERNATIONAL PARURESIS ASSOCIATION

American Restroom Association

Produits

Tork Poubelle 5 l
564000
(certains pays)

Tork Poubelle 50 l
563000
(certains pays)

Tork Distributeur de produits d'hygiène féminine
564050
(certains pays)

Services

Tork Vision Nettoyage

Nettoyage basé sur les données

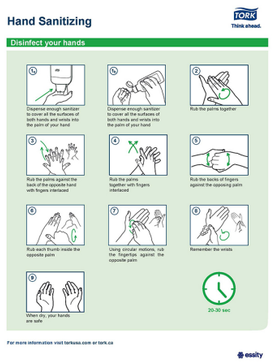
Nettoyage basé sur les données qui exploite le potentiel des données en temps réel pour identifier quand et où sont les besoins dans votre installation.

Tork PaperCircle (certains pays)

Service de recyclage des essuie-mains en papier

Le service Tork PaperCircle® facilite le recyclage des essuie-mains en papier usagés, il aide à réaliser vos objectifs de développement durable tout en garantissant les niveaux d'hygiène les plus élevés. Il transforme les déchets en ressources.

Outils, guides de formation



Formations et affiches gratuites sur l'hygiène
https://www.torkglobal.com/fr/fr/pour-votre-entreprise/outils-guides-de-formation/formation-et-guides/soins-de-sante

Formations et affiches gratuites sur le développement durable
https://www.torkglobal.com/fr/fr/developpement-durable

Quiz Tork Cleaning : apprenez comment améliorer l'efficacité du nettoyage et réduire les réclamations
https://www.torkglobal.com/fr/fr/pour-votre-entreprise/secteur-d-activite/bureaux

1. Sondage prospectif mené en 2024 par Tork aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France et au Mexique auprès de 6 000 utilisateurs finaux et 900 entreprises.

2. Sondage prospectif mené en 2025 par Tork aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, au Mexique, au Canada, en Australie, en Espagne, en Suède, aux Pays-Bas et en Pologne auprès de 11 500 personnes et 1 000 agents d'entretien.

3. Sondage Tork mené en 2024 aux États-Unis auprès d'un groupe représentatif à l'échelle nationale, ayant rencontré des difficultés personnellement ou en aidant d'autres personnes.

4. Selon une étude menée par Tork en 2025 auprès de 11 500 personnes aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, au Mexique, au Canada, en Espagne, en Suède, aux Pays-Bas et en Pologne. 54 % des personnes interrogées ont signalé souffrir, sans limitation, de troubles physiques/cognitifs diagnostiqués ou auto-diagnostiqués, par ex. eczéma, douleurs chroniques, anxiété générale, claustrophobie.

5. Comportemental : étude quantitative et qualitative relative au segment des bureaux menée auprès de plus de 600 répondants en Amérique du Nord et en Europe.

6. Norme EN17161. La norme Conception pour tous est un processus de développement qui prend en compte les divers besoins des utilisateurs afin de favoriser et de promouvoir l'accessibilité des produits et services par le plus grand nombre possible de personnes.

7. Certification par l'Association suédoise de lutte contre les rhumatismes, basée sur un panel test interne relatif au temps de rechargement du savon

8. Certification FSC® : produit fabriqué à partir de fibres provenant de sources éco-responsables

9. Fabriqués à partir d'électricité certifiée renouvelable, les émissions restantes étant compensées par des crédits obtenus grâce à des projets pour le climat. Valable pour les distributeurs de la gamme Elevation vendus ou loués en Europe (sauf en France) à partir de mai 2023.

10. D'après les données du test sur le terrain portant sur plus de 10 000 essuie-mains, et indiquant l'absence de distribution en double, plus de 98 % du temps.