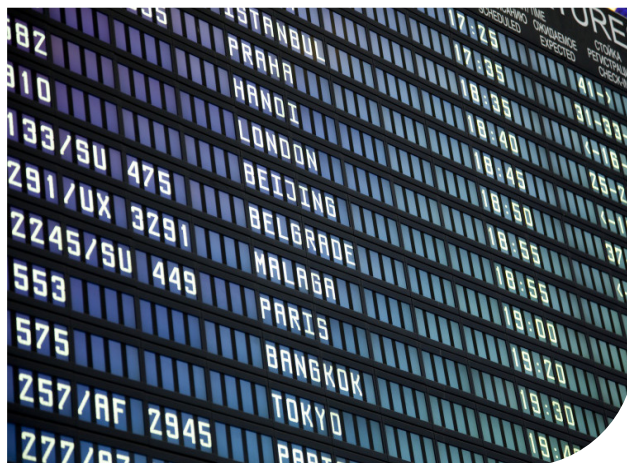
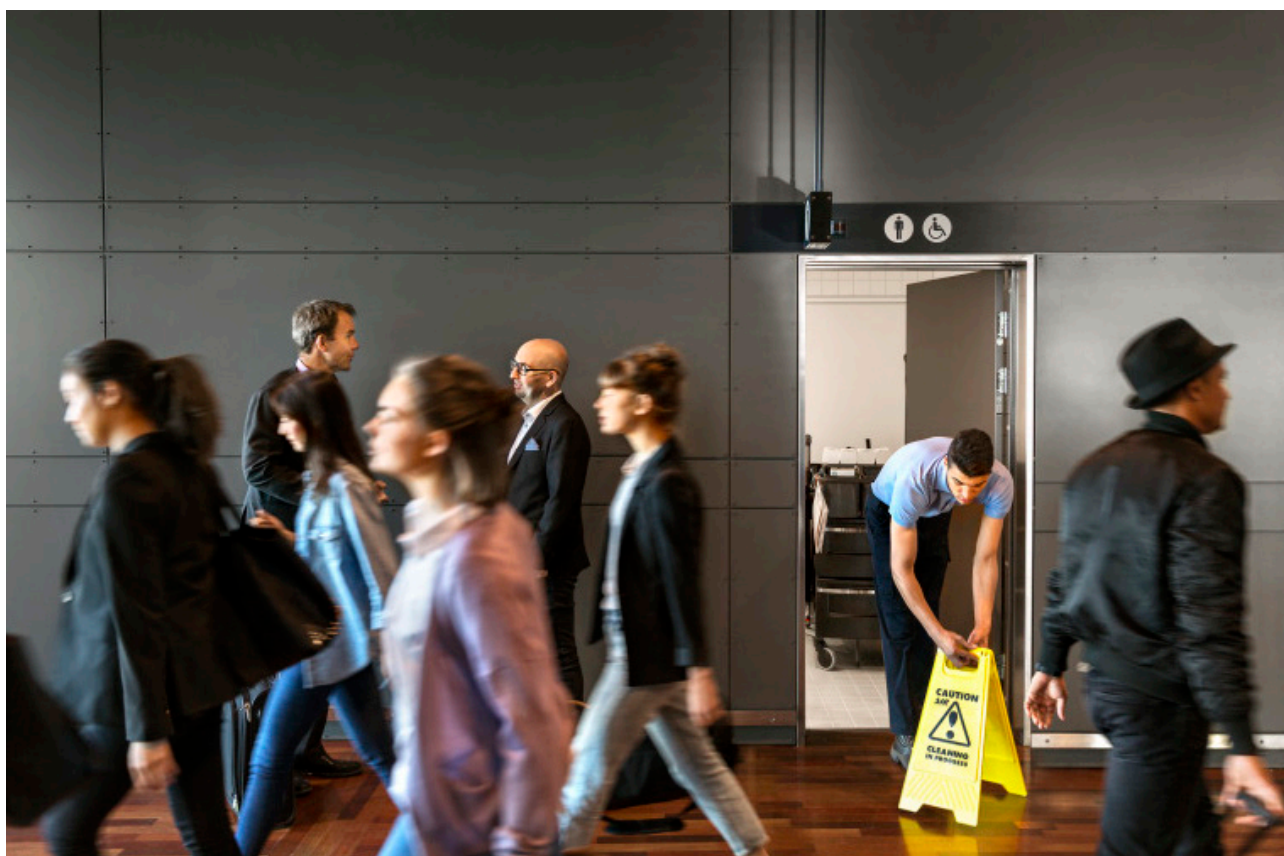


Des aéroports plus propres pour de meilleures performances commerciales

Livre blanc sur l'amélioration de la satisfaction des voyageurs et du chiffre d'affaires des aéroports.



Les environnements très fréquentés des aéroports présentent des défis de taille en termes de propreté, surtout dans un environnement post-pandémique marqué par une sensibilisation et des attentes accrues en matière d'hygiène.

Des normes d'hygiène plus élevées créent une demande croissante auprès des responsables d'établissements. La technologie sous la forme du nettoyage basé sur les données peut aider. Toutefois, les nouvelles technologies et les données ne se limitent pas à l'introduction de nouveaux capteurs et outils mais visent plutôt à créer de la valeur : pour les voyageurs, les opérations et le personnel.

Ce livre blanc explore les études les plus récentes sur le lien entre propreté des sanitaires et performances commerciales, aborde en quoi les données peuvent aider à résoudre les défis anciens et nouveaux, et présente les enseignements de véritables clients d'aéroports qui travaillent avec cette nouvelle approche numérique.

Les aéroports connaissent une reprise

Dans le monde entier, le trafic aérien progresse. Le trafic de voyageurs devrait atteindre 8,2 milliards d'ici 2038, affichant une croissance annuelle de 3 % en moyenne, selon l'Organisation d'aviation civile internationale (OACI).¹ Toutefois, cette croissance se produit à un rythme plus variable et imprévisible que ce que les analystes avaient anticipé il y a tout juste cinq ans suite à ce que l'IATA a nommé « le plus gros choc dans l'histoire de l'aviation »² : la pandémie de COVID-19.

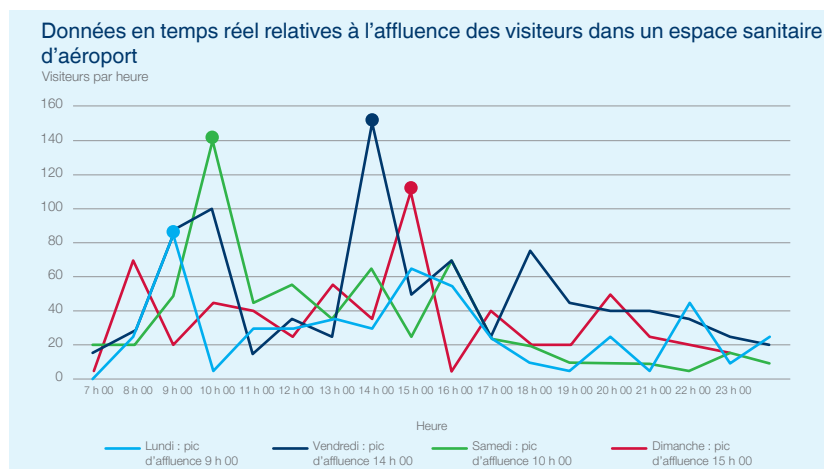
Selon le Conseil international des aéroports, le trafic de voyageurs devrait atteindre 92 % des niveaux de 2019 en 2023, principalement alimenté par le trafic aux États-Unis³. Le CIA prévoit également que 2024 sera une « année charnière » avec 9,4 milliards de voyageurs attendus (102,5 % du niveau de 2019).⁴

Malgré ces prévisions encourageantes, de nombreux aéroports attendent toujours de leurs dirigeants qu'ils réduisent les coûts et en fassent plus avec moins.

Non seulement l'affluence est énorme dans les grands aéroports, mais elle varie sensiblement selon les différentes zones, elles-mêmes réparties sur un territoire important.

Les opérations doivent se conformer à des mesures et protocoles de sécurité stricts, ce qui ajoute des exigences et une complexité supplémentaires à leur gestion. En outre, en conséquence de la pandémie de COVID-19, les attentes des voyageurs en matière d'hygiène ont augmenté : pas moins de 80 % des personnes interrogées ont déclaré attendre des sanitaires publics un environnement plus hygiénique qu'avant la pandémie.⁵ Tout cela exerce une pression supplémentaire sur des budgets déjà particulièrement serrés.

Non seulement le trafic et les attentes en matière d'hygiène ont changé, mais la plupart des aéroports opèrent désormais comme des entités commerciales qui doivent être rentabilisées. En conséquence, les revenus de sources non aéronautiques (issus des boutiques, sites de restauration, stationnement et autres activités) sont devenus particulièrement importants : ils peuvent représenter jusqu'à 40 à 50 % des revenus des aéroports,⁶ ce qui les rend essentiels à leur viabilité économique. Le maintien et l'augmentation de cet élément structurel clé des revenus des aéroports est de plus en plus important pour la direction.



Les périodes de pointe d'affluence des visiteurs varient considérablement.

Pic d'affluence lun. : 9 h 00

Pic d'affluence ven. : 14 h 00

Pic d'affluence sam. : 10 h 00

Pic d'affluence dim. : 15 h 00

Comment entretenir les zones correctement quand on ne connaît pas les fluctuations d'affluence et par conséquent les besoins ?

¹ ATAG Aviation: « Benefits Beyond Borders ». Disponible en ligne : <https://www.atag.org/our-publications/latest-publications.html> (consulté le 5 décembre 2021).

² IATA, 2022. « Global Outlook for Air Transport »

³ CIA, 2023 : « Annual World Airport Traffic Report ». Disponible en ligne.

⁴ CIA, 2023 : « Latest air travel outlook reveals 2024 to be a milestone for global passenger traffic ». Disponible en ligne.

⁵ United Minds en coopération avec CINT en mars 2021. L'étude a couvert le Royaume-Uni, les États-Unis, la Chine, l'Allemagne, la France, l'Espagne et la Suède.

⁶ Liutov, 2021 : « Non-Aeronautical Revenues and New Business Models: Topic to be explored at the ACI WAGA pre-conference workshop ». Disponible en ligne.

Principaux défis de nettoyage pour les aéroports

Une étude réalisée en 2023 sur commande d'Essity détaille cinq préoccupations courantes pour les cadres responsables des opérations de nettoyage des aéroports.

Défi	Ce qui se passe	Pourquoi c'est important
Propreté et hygiène	Priorité absolue - Augmentation des attentes relatives à la propreté et à l'hygiène suite au COVID-19, avec partage d'avis sur les réseaux sociaux - Difficulté de faire face aux besoins de nettoyage, aux urgences et aux exigences de nettoyage continu - L'affluence élevée ajoute des exigences supplémentaires en termes de qualité, longévité et efficacité des distributeurs de solutions d'hygiène, entraînant des réapprovisionnements et des remplacements d'équipement plus fréquents	La satisfaction des voyageurs décline quand les niveaux d'hygiène sont insuffisants, entraînant des plaintes et un impact négatif sur les revenus de sources non aéronautiques
Vitesse de circulation	- Des produits sanitaires inefficaces ou non intuitifs ralentissent la circulation dans les sanitaires et les interventions de nettoyage	Une fréquentation et des files d'attente plus longues dans les sanitaires signifient que les voyageurs passent moins de temps à faire les magasins et à consommer
Effectifs	- Manque de personnel et renouvellement fréquent des employés - Le recrutement est difficile et prend du temps - S'assurer que les employés sont motivés pour bien faire leur travail est chronophage	Le manque de personnel et/ou d'implication des employés peut mettre à mal la qualité de nettoyage
Efficacité et optimisation des ressources	Les responsables des opérations doivent en faire plus avec les mêmes ressources, voire moins. - La pression exercée pour augmenter l'efficacité opérationnelle dans les segments à haute fréquentation est importante - Les petites tâches chronophages se multiplient, entraînant au final de grosses pertes de temps - L'allocation efficace des effectifs devient de plus en plus essentielle	L'allocation des ressources peut impacter la propreté des lieux, affectant la satisfaction des voyageurs et les revenus de sources non aéronautiques
Déchets et attentes croissantes en matière de développement durable	- Les voyageurs et les responsables des aéroports demandent de plus en plus des produits respectueux de l'environnement - Étant donné les grandes quantités de produits utilisés dans les aéroports très fréquentés, les déchets constituent une préoccupation majeure	L'absence ou le manque de preuve d'engagement envers l'environnement peut entraîner des plaintes et une image négative du lieu

Pourquoi la satisfaction des voyageurs est primordiale

La satisfaction des voyageurs a toujours été importante pour la réussite des opérations dans les aéroports, mais comme les revenus de sources non aéronautiques deviennent un facteur déterminant de leur viabilité économique, elle est désormais essentielle. Les études montrent que les revenus de sources non aéronautiques sont fortement impactés par la satisfaction des voyageurs. Une étude révèle qu'une hausse de 1 % de la satisfaction des clients entraîne en effet une croissance de 1,5 % du chiffre d'affaires des aéroports.⁷ Une autre étude montre que les voyageurs ayant indiqué être « très satisfaits » de leur expérience à l'aéroport dépensent plus.⁸

Le plus grand facteur affectant la satisfaction des voyageurs ? La propreté, surtout depuis la pandémie de COVID-19. Les études montrent une corrélation positive entre la satisfaction des voyageurs et la perception de propreté des terminaux. La propreté des sanitaires compose à elle seule plus de 50 % du score relatif à la propreté des terminaux.⁹

Les voyageurs très satisfaits ont tendance à dépenser plus
1 % = 1,5 %
Hausse de la satisfaction des voyageurs Hausse des dépenses de sources non aéronautiques

D'autres études constatent les faits suivants :

- Les sanitaires sales et bondés constituent le problème n° 1 des lieux à forte affluence.¹¹
- 71 % des visiteurs de lieux très fréquentés ont connu une mauvaise expérience concernant les sanitaires.¹²
- Un visiteur sur trois de lieux très fréquentés (y compris les centres de transport) déclare limiter sa consommation de boissons et d'aliments pour ne pas avoir besoin de se rendre aux toilettes.¹³
- Une étude menée auprès de sous-traitants chargés de l'entretien des locaux et de fournisseurs de services de nettoyage commercial a révélé que les sanitaires sont la première cause de plaintes (45 %), considérablement plus que les six autres zones d'un bâtiment.¹⁴

Ces résultats montrent que des terminaux plus propres améliorent la satisfaction des voyageurs, et que des sanitaires plus propres en particulier peuvent contribuer à une amélioration de la perception de propreté des terminaux et par conséquent, de la satisfaction des voyageurs. En conclusion, les aéroports qui souhaitent augmenter leurs revenus de sources non aéronautiques doivent se concentrer sur la satisfaction des voyageurs et commencer là où

La propreté des terminaux a un impact largement plus fort sur la satisfaction des voyageurs depuis la pandémie de COVID-19.¹⁰

ils peuvent avoir le plus d'impact : la propreté des terminaux, en particulier des sanitaires. Comme l'aéroport est souvent la première et la dernière impression que les passagers ont de leur voyage, l'expérience dans les sanitaires des aéroports constitue un moment décisif.

Pourquoi le nettoyage doit être effectué avec pertinence

Les défis du nettoyage dans les aéroports sont importants et existent depuis longtemps. Néanmoins, l'approche du nettoyage de nombreux sites est inefficace. Une étude quantitative récente menée par Essity auprès de gestionnaires de sites et du personnel de nettoyage rapporte que¹⁵ :

- 51 % du personnel d'entretien déclare que si les distributeurs étaient plus rapides et faciles à réapprovisionner, ils auraient plus de temps pour d'autres tâches de nettoyage.
- 70 % du personnel d'entretien trouve régulièrement des distributeurs vides.
- 70 % du personnel d'entretien affirme laver régulièrement des locaux inutilisés.

En outre, des données agrégées de capteurs intégrés aux distributeurs de solutions d'hygiène Tork montrent que 91 % des contrôles de distributeurs sont inutiles avec le nettoyage statique traditionnel.¹⁶ Dans un aéroport qui peut compter plus de 6 500 distributeurs, chaque distributeur étant contrôlé 12 fois par jour, cela fait beaucoup de temps passé sur une tâche inutile et donc une perte de temps importante.

91 % des contrôles de distributeurs sont inutiles avec le nettoyage statique traditionnel.¹⁶

⁷ CIA, 2019. « Airport customer experience, between management and execution ». Disponible en ligne.

⁸ JD Power, 2023 : « North America Airport Satisfaction Study ». Disponible en ligne.

⁹ www.researchgate.net/publication/358581786_How_to_Achieve_Passenger_Satisfaction_in_the_Airport_Findings_from_Regression_Analysis_and_Necessary_Condition_Analysis_Approaches_through_Online_Airport_Reviews

¹⁰ Bakr et al, 2022 : « How to achieve Passenger Satisfaction in the Airport? ». Développement durable, <https://doi.org/10.3990/su14042151>

¹¹ Enquête IPSOS auprès de 3 000 personnes aux États-Unis, Royaume-Uni, Allemagne, France, Pologne et Suède ayant récemment visité un lieu à forte affluence, réalisée en 2016

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

¹⁴ Statista : moyenne sur une période allant de 2017 à 2021 ; étude menée auprès de 185 personnes en Amérique du Nord, sous-traitants chargés de l'entretien des locaux/fournisseurs de services de nettoyage pour bureaux

¹⁵ Recherche quantitative et qualitative relative au segment des bureaux menée auprès de plus de 600 personnes en Amérique du Nord et en Europe, réalisée par Behaviorally en juin 2022

¹⁶ Basé sur les retours des clients relatifs aux contrôles de distributeur au cours des 6 mois avant et après l'installation de Tork Vision Nettoyage (entre juin et décembre 2019). Mesuré sur 16 sites connectés à Tork Vision Nettoyage, chaque contrôle de distributeur prenant environ 20 secondes. Remarque : Tork Vision Nettoyage était anciennement connu sous le nom Tork EasyCube.

Et si les agents d'entretien voyaient quels distributeurs devaient être réapprovisionnés, quand et où les remplir ? Et s'ils avaient des informations en temps réel sur les zones à nettoyer et quand ?

Nettoyage basé sur les données : de quoi s'agit-il ?

Le nettoyage basé sur les données est une nouvelle manière de travailler qui s'écarte des programmes de nettoyage fixes basés sur des estimations. Les données en temps réel transforment les itinéraires de nettoyage prédéfinis en nettoyage en fonction des besoins, permettant au personnel d'entretien de nettoyer et réapprovisionner exactement où et quand cela est nécessaire, l'aidant ainsi à travailler plus efficacement. Le personnel peut ainsi concentrer son temps et son attention de manière proactive plutôt que réactive, minimisant les plaintes et éliminant le travail inutile.

Les données en temps réel permettent également aux gestionnaires de sites de prendre des décisions plus informées basées sur les faits et les chiffres, une faculté essentielle sur un site vaste et complexe où la fréquentation et les besoins de nettoyage varient énormément chaque jour et dans chaque zone. Cela aide le personnel d'entretien à optimiser son temps en nettoyant où les besoins sont les plus urgents et en éliminant le surnettoyage inutile.

Nettoyage basé sur les données : comment cela fonctionne

Tork Vision Nettoyage combine un logiciel et des dispositifs connectés pour fournir des données en temps réel en matière de besoins en nettoyage sur la base de l'affluence des visiteurs et des niveaux d'approvisionnement des distributeurs. Ces données en temps réel permettent aux équipes de nettoyage de travailler de manière plus proactive et efficace, les aidant à offrir une qualité de nettoyage supérieure et plus constante.

“

Tout est question de données. Nous suivons tout ce que nous pouvons pour maîtriser la situation et être le plus efficace possible.

Gestionnaire de sites, lieu de l'aéroport : Allemagne

Comment Tork Vision Nettoyage fournit des données en temps réel



Arguments en faveur du nettoyage basé sur les données : 5 objectifs fondamentaux

Tork Vision Nettoyage est la première solution mondiale de gestion de sites dédiée au nettoyage basé sur les données, offrant des résultats prouvés et mesurables. Elle aide les gestionnaires de sites et les entreprises du secteur de la propreté à améliorer considérablement la qualité du nettoyage et elle contribue à cinq objectifs fondamentaux.

1. Maximiser la satisfaction des voyageurs

Les sanitaires des aéroports jouent un rôle essentiel dans la satisfaction des voyageurs. Comme les distributeurs vides sont la première source de plaintes, les sanitaires doivent être équipés de distributeurs faciles à utiliser, à distribution rapide et à grande capacité. Ils doivent également être faciles à entretenir et à réapprovisionner pour minimiser les obstacles à une circulation fluide dans les sanitaires.

Grâce à des informations en temps réel sur les besoins en réapprovisionnement des distributeurs, les agents d'entretien peuvent s'assurer qu'ils sont approvisionnés et prêts à l'emploi avant que les voyageurs ne soient confrontés à un manque de fournitures et ne soumettent une plainte.



Le nettoyage basé sur les données réduit les plaintes des voyageurs

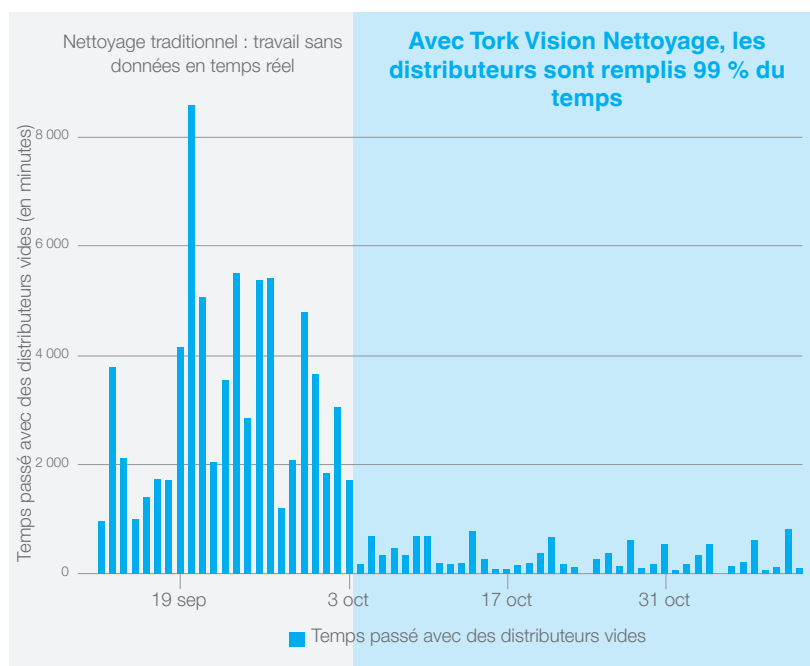
Quand les gestionnaires de sites d'un aéroport très fréquenté ont examiné les données relatives aux distributeurs peu après la mise en œuvre de Tork Vision Nettoyage, ils ont constaté une **nette réduction des distributeurs vides**.

Des distributeurs équipés de capteurs avaient été installés dans le terminal tandis que le personnel de nettoyage continuait d'utiliser un programme de nettoyage fixe (voir le tableau ci-dessous). Le tableau montre clairement que les distributeurs étaient vides la plupart des jours, entraînant insatisfaction et plaintes.



Le 3 octobre, le personnel de nettoyage a commencé à utiliser le logiciel et l'approche basée sur les données, nettoyant les sanitaires et réapprovisionnant les distributeurs quand et où cela était nécessaire en fonction des données indiquées. Ainsi, le nombre de fois où les distributeurs étaient vides a été réduit drastiquement, avec des distributeurs réapprovisionnés et prêts à l'emploi 99 % du temps.

En réduisant le nombre de fois et le temps où les distributeurs sont vides, les agents d'entretien éliminent l'une des raisons les plus fréquentes (et les plus valables) des plaintes émises par les voyageurs.



80 %

des clients Tork Vision Nettoyage affirment avoir réduit le nombre des plaintes grâce au système

30 %

d'augmentation des niveaux de satisfaction des clients¹⁷

¹⁷ Statistiques basées sur une étude menée en mars 2021 auprès de 34 clients Tork EasyCube en Europe et en Amérique du Nord

2. Améliorer l'efficacité opérationnelle

Avec des programmes de nettoyage fixes, les variations de fréquentation au fil des heures, des jours et des semaines présentent un défi opérationnel de taille pour les grands sites géographiquement dispersés comme les aéroports. Le nettoyage basé sur les données remplace les programmes de nettoyage fixes par une manière de nettoyer basée sur les besoins réels. Cette méthode optimise l'allocation des ressources et améliore l'efficacité en réduisant les tâches inutiles comme les contrôles de distributeurs, les rondes de nettoyage et les allers-retours pour se réapprovisionner en consommables.

Le logiciel Tork Vision Nettoyage fournit aux gestionnaires de sites des informations en temps réel sur le volume et les tendances d'affluence, y compris les zones les plus fréquentées ainsi que les jours et les heures de pic de fréquentation. Les responsables fixent des seuils indiquant quand chaque zone doit être nettoyée en fonction du nombre de visiteurs : par exemple, nettoyer la zone après 70 visiteurs. Le logiciel calcule puis indique quand nettoyer

chaque zone. Les zones les plus fréquentées doivent être nettoyées plus souvent et les zones moins fréquentées, moins souvent. Ceci prévient le surnettoyage ou le sous-nettoyage, optimisant ainsi les efforts du personnel.

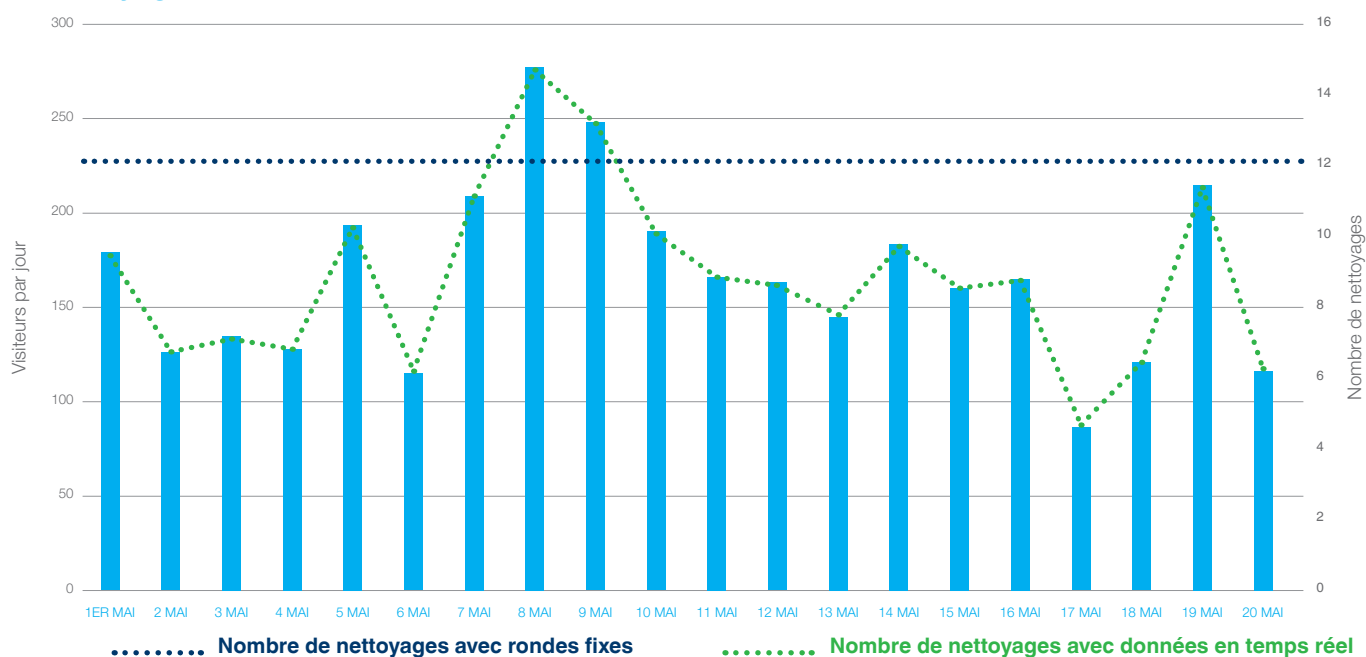


Le nettoyage basé sur les besoins entraîne une plus grande efficacité

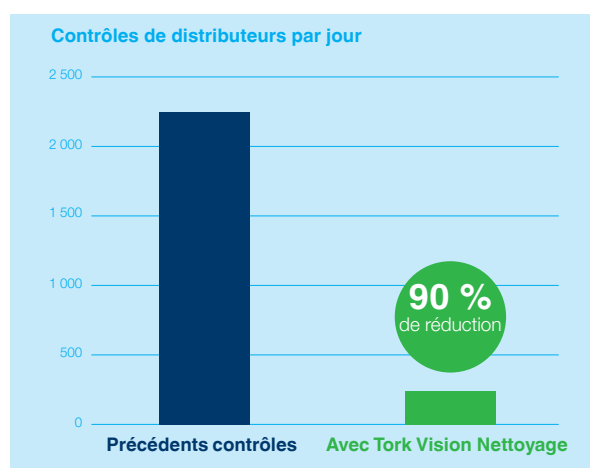
Quand un aéroport basé au Royaume-Uni et accueillant plus de 60 000 voyageurs par an a mis en œuvre Tork Vision Nettoyage, cela a entraîné **30 % de rondes de nettoyage en moins** dans les zones les moins fréquentées de l'aéroport, permettant ainsi aux responsables d'allouer plus de ressources dans les zones nécessitant plus de nettoyage. (Tableau 1)

En outre, les distributeurs de solutions d'hygiène équipés de capteurs envoyaient des alertes lorsqu'un réapprovisionnement était nécessaire, **réduisant les contrôles de distributeurs de plus de 90 %** et économisant des heures de travail au personnel de nettoyage chaque semaine. (Tableau 2)

1. Nettoyer en se basant sur les données en temps réel peut permettre de réduire les nettoyages de 30 %



2. Les données en temps réel entraînent une réduction des contrôles de distributeurs



La voie vers 70 % de nettoyages en moins : étude de cas d'un aéroport

Un grand aéroport européen desservant plus de 17 millions de voyageurs chaque année était régi par un programme de nettoyage fixe nécessitant le nettoyage des sanitaires 24 fois par jour. Lorsque des plaintes étaient soumises, les responsables augmentaient le nombre d'heures de nettoyage, mais cela ne résolvait ni ne réduisait les plaintes, qui réapparaissaient régulièrement.

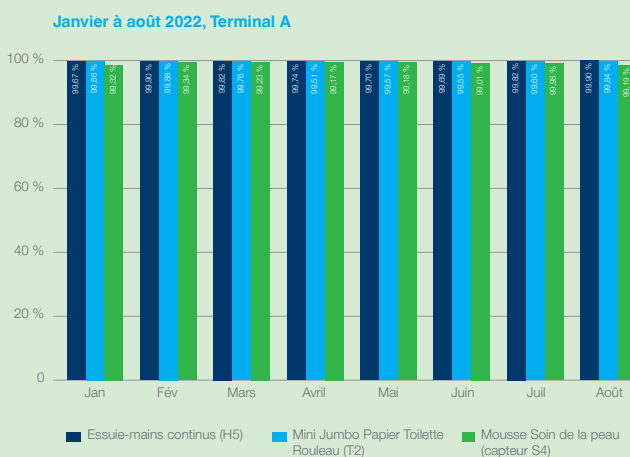
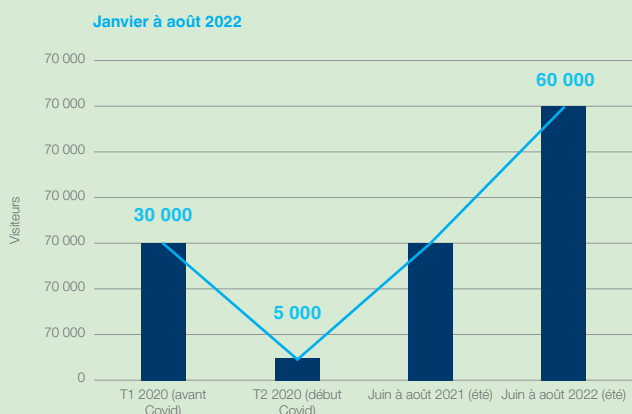
En 2017, l'aéroport est passé au nettoyage basé sur les données avec Tork. Les agents d'entretien étaient équipés de tablettes qui montraient quand nettoyer les différentes zones et quels distributeurs réapprovisionner sur la base des informations en temps réel relatives au nombre de visiteurs par zone et au niveau d'approvisionnement des distributeurs. Cela permit aux agents d'entretien de nettoyer en fonction de la fréquentation et non à heure fixe.

Puis la pandémie de COVID-19 éclata. En 2020, les visites des sanitaires chutèrent de 30 000 par jour à tout juste 5 000, soit une baisse de 84 %. Le logiciel affichait moins de nettoyages requis sur la base de la réduction de la fréquentation. Mais alors que la pandémie a commencé

à reculer à l'été 2022, la fréquentation des voyageurs a repris de manière soudaine et rapide pour atteindre 60 000 personnes chaque jour, soit le double du niveau pré-pandémie.

Les données relatives à l'affluence des voyageurs par zone de l'aéroport ont permis au personnel de nettoyage d'ajuster leur nettoyage à ce changement soudain. Certains sanitaires ont dû être nettoyés plus souvent : jusqu'à 22 fois par jour, et d'autres beaucoup moins souvent, certains deux fois par semaine seulement. Cela a entraîné une diminution du nombre total d'interventions de nettoyage — 8 nettoyages par rapport à 24 en moyenne avant la pandémie de COVID-19, soit une réduction de 70 %.

En dépit d'une baisse sensible de la quantité de nettoyages, les données ont permis à l'aéroport d'offrir une qualité de nettoyage supérieure et plus constante comparé à l'ancien programme de nettoyage fixe, et zéro rupture de stock de papier dans les sanitaires. Qui plus est, l'aéroport n'a enregistré aucune plainte de voyageurs concernant des distributeurs vides, bien que servant le double de visiteurs.



Avant

Modèle de nettoyage :

basé sur la fréquence (fixe)

24 nettoyages quotidiens (424 au total)

30 000 visiteurs (par jour)

Après

Modèle de nettoyage :

basé sur les données (en fonction des besoins)

8 nettoyages quotidiens (109 au total)

65 000 visiteurs (par jour)

Résultats

Les nettoyages quotidiens ont été réduits de 70 %

Zéro plainte relative aux distributeurs vides

3. Soutenir la motivation et l'implication du personnel

Les personnes sont de loin la ressource la plus essentielle du secteur des services de nettoyage. Lorsque les employés sont satisfaits et investis dans leur travail, cela s'avère bénéfique pour eux et bénéfique pour les opérations, surtout si l'on considère les taux d'absentéisme et de renouvellement du personnel historiquement élevés du secteur. Dans une activité qui dépend des personnes pour maintenir un haut niveau de propreté et d'hygiène, il est essentiel de les aider à être plus productifs, ce qui favorise également la satisfaction au travail et la fidélisation du personnel.

Lorsque les employés ont plus de contrôle sur leur travail, ils sont moins stressés et plus investis. Donner aux agents d'entretien l'accès aux informations pour prévenir les plaintes de manière proactive transforme des tâches répétitives en travail plus valorisant.

Par ailleurs, cette technologie aide les nouvelles recrues à devenir pleinement opérationnelles plus rapidement. Grâce aux informations en temps réel sur les besoins de nettoyage et les priorités, elles ont moins besoin de formation sur où, quoi et quand nettoyer.

“

Le nouveau système nous permet d'améliorer la journée de travail de notre personnel. Nous pensons que le fait de donner aux équipes de nettoyage plus de contrôle sur leur travail contribue à réduire le stress et rend leur travail plus gratifiant, car elles peuvent consacrer du temps là où c'est vraiment nécessaire.

Ann-Catrine Gobbato Henningsson, Gestionnaire de sites, Swedavia à l'aéroport de Landvetter, Suède.

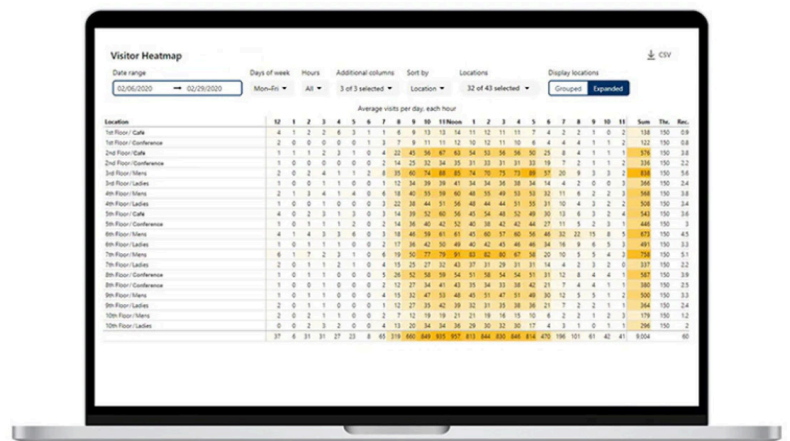


4. Montrer la conformité et la qualité de service

Bien que la qualité du service ait toujours été un objectif important, le manque de données objectives rend difficile pour les gestionnaires de sites et fournisseurs de services de démontrer les performances et la valeur du nettoyage fourni. On attend d'eux de plus en plus qu'ils démontrent qu'ils respectent les normes d'hygiène et de nettoyage, ce qui peut nécessiter plus d'administration et de création de rapports chronophages.

Le logiciel de nettoyage basé sur les données est doté d'outils de création de rapports intégrés qui fournissent non seulement des informations sur la manière la plus efficace d'allouer les ressources, mais démontrent également la qualité de service et le respect des indicateurs clés de performance en matière de nettoyage.

À titre d'exemple, la fonctionnalité de carte thermique du logiciel Tork Vision Nettoyage offre un aperçu de l'affluence selon la zone et l'heure de la journée ainsi que des données montrant le nombre de nettoyages effectué par rapport au nombre de nettoyages recommandé.



5. Démontrer les efforts en matière de développement durable

Le nettoyage basé sur les données ne se contente pas d'améliorer l'efficacité opérationnelle : il peut également soutenir les efforts en matière de développement durable de l'aéroport.

Dans le monde entier, la demande croissante des voyageurs pour des produits et des pratiques respectueux de l'environnement a incité les aéroports à étudier ce qu'ils peuvent faire pour réduire leur impact environnemental. Les données fournies par les distributeurs connectés et les compteurs visiteurs informent les agents d'entretien du moment exact où ils doivent remplacer les rouleaux, les essuie-mains et le savon, évitant la pratique habituelle consistant à remplacer les rouleaux et piles d'essuie-mains à moitié utilisés par des produits non entamés lors des rondes de nettoyage ; une manière inefficace et peu économique de travailler.

En outre, l'élimination de rondes de nettoyage inutiles réduit également l'utilisation de produits d'entretien, d'eau, d'équipements et autres fournitures. Le nettoyage basé sur les données peut aider les aéroports à réduire leur consommation d'eau et de produits chimiques nettoyants en réduisant le nombre de nettoyages, et peut prolonger la vie du matériel, atténuant ainsi l'impact environnemental des opérations de nettoyage.

Choisir des produits d'hygiène plus respectueux de l'environnement peut aussi contribuer aux efforts en matière de développement durable. Les produits Tork sont composés

de fibres responsables, sont certifiés par des tiers et réduisent la consommation et le gaspillage grâce à la fonction de distribution feuille à feuille. Les produits Tork certifiés par des tiers peuvent également aider à acquérir des crédits LEED, un moyen important de démontrer son engagement envers l'environnement. Voici quelques exemples d'options concrètes pour minimiser l'empreinte environnementale d'un site de grande taille comme un aéroport :

Tork SmartOne est un distributeur de papier toilette efficace équipé d'une fonction de distribution feuille à feuille qui réduit la consommation de jusqu'à 40 % comparé aux distributeurs de rouleaux Jumbo traditionnels.

Le **système Tork Savon mousse grande capacité** réduit la consommation de savon jusqu'à 50 %.

Tork Savon Limpide est biodégradable et 99 % de ses ingrédients sont d'origine naturelle.

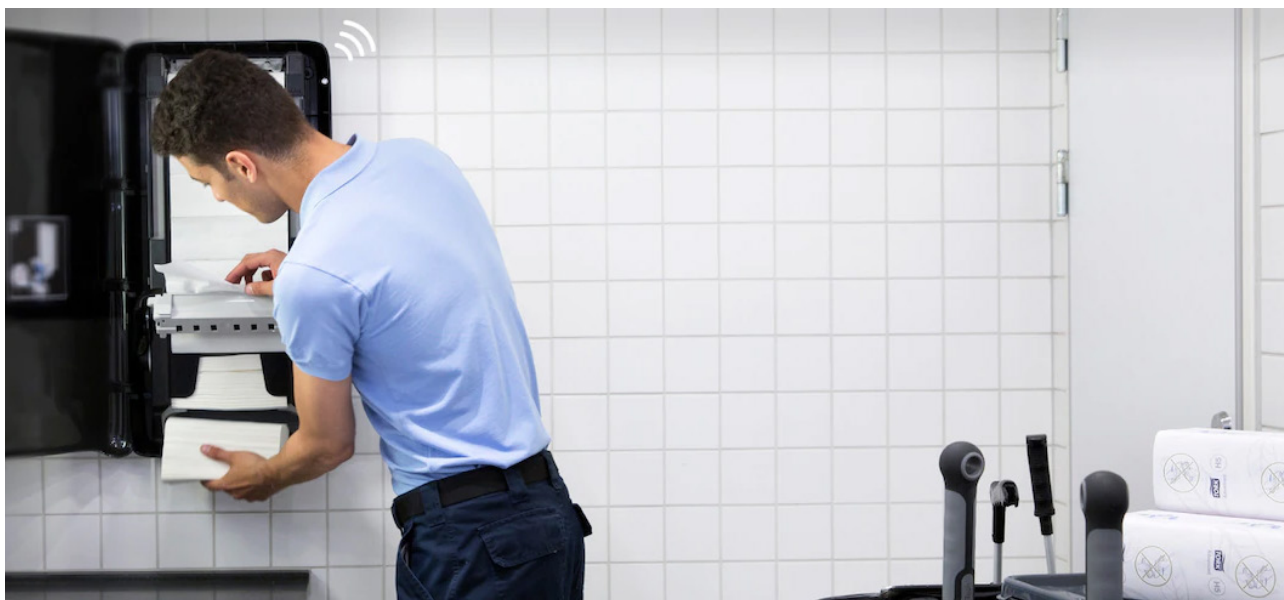
Passer des essuie-mains pliés en C au système **Tork PeakServe** pour essuie-mains à grande capacité aidera à réduire les déchets de 28 %.

Tork PaperCircle, le premier service au monde de recyclage d'essuie-mains en papier, permet de réduire les déchets de 20 %¹⁸ et de diminuer l'empreinte carbone totale d'au moins 40 %.¹⁹



¹⁸ Basé sur les résultats de clients pilotes Tork PaperCircle® en Allemagne et aux Pays-Bas

¹⁹ Économies de CO2 calculées par mois dans un bureau moyen de 800 employés. Estimation basée sur une analyse du cycle de vie vérifiée par un tiers pour des conditions moyennes en Europe, prenant en compte les processus évités découlant de l'utilisation alternative de fibres vierges et d'énergie. Les économies potentielles en kg d'équivalent CO2 sont basées sur les résultats d'une analyse du cycle de vie et le poids recueilli qui nous a été communiqué.



De meilleurs résultats grâce au nettoyage basé sur les données

Une approche du nettoyage et de l'hygiène basée sur les données non seulement répondra, mais dépassera les attentes des voyageurs de plus en plus exigeants, tout en permettant une hausse des revenus et en contribuant aux initiatives en faveur du développement durable.

Au final, la valeur réelle de cette solution réside dans ce qu'elle permet de faire : exploiter les informations en temps réel pour travailler de manière plus proactive et efficace, éliminer les tâches inutiles, réduire les déchets et offrir une qualité de nettoyage encore supérieure et plus constante. Les aéroports qui passent au nettoyage basé sur les données observeront non seulement une plus grande propreté des terminaux et une satisfaction accrue des voyageurs, mais également un personnel de nettoyage plus efficace et plus motivé.

Améliorations d'efficacité incluses :

Sanitaires approvisionnés, en moyenne, **99 %** du temps

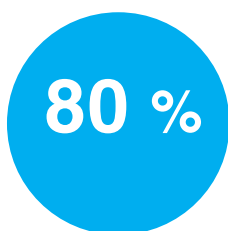
20 % de nettoyages en moins tout en améliorant la qualité²¹

Gains d'efficacité significatifs : heures économisées

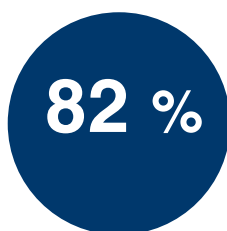
Ne nous croyez pas sur parole, écoutez plutôt ce qu'en disent nos clients :



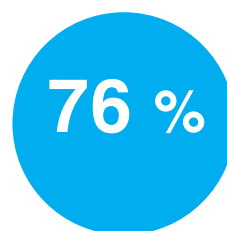
affirment que notre système **les aide à améliorer l'hygiène** de leur installation



affirment qu'ils **ont réduit le nombre de plaintes** grâce à notre système



affirment qu'ils **ont amélioré leur efficacité** grâce à notre système



affirment qu'ils **ont amélioré la création de rapports** grâce à notre système



recommanderaient notre système

²⁰ Basé sur les données Tork EasyCube® de 10 clients mesurées sur une période de 789 jours. (Tork Vision Nettoyage était anciennement connu sous le nom Tork EasyCube)

²¹ D'après les résultats documentés obtenus par trois clients de Tork Vision Nettoyage, mesurés avant et après la mise en œuvre de Tork Vision Nettoyage. Les clients d'aéroports travaillant avec Tork Vision Nettoyage ont démontré des gains de temps plus importants.



Think ahead.

Planifiez une évaluation sur site pour découvrir les bénéfices que vous pourriez tirer du nettoyage basé sur les données. **Contactez-nous :**

tork.fr/votre-activite/solutions/apercu/terminaux-de-passagers