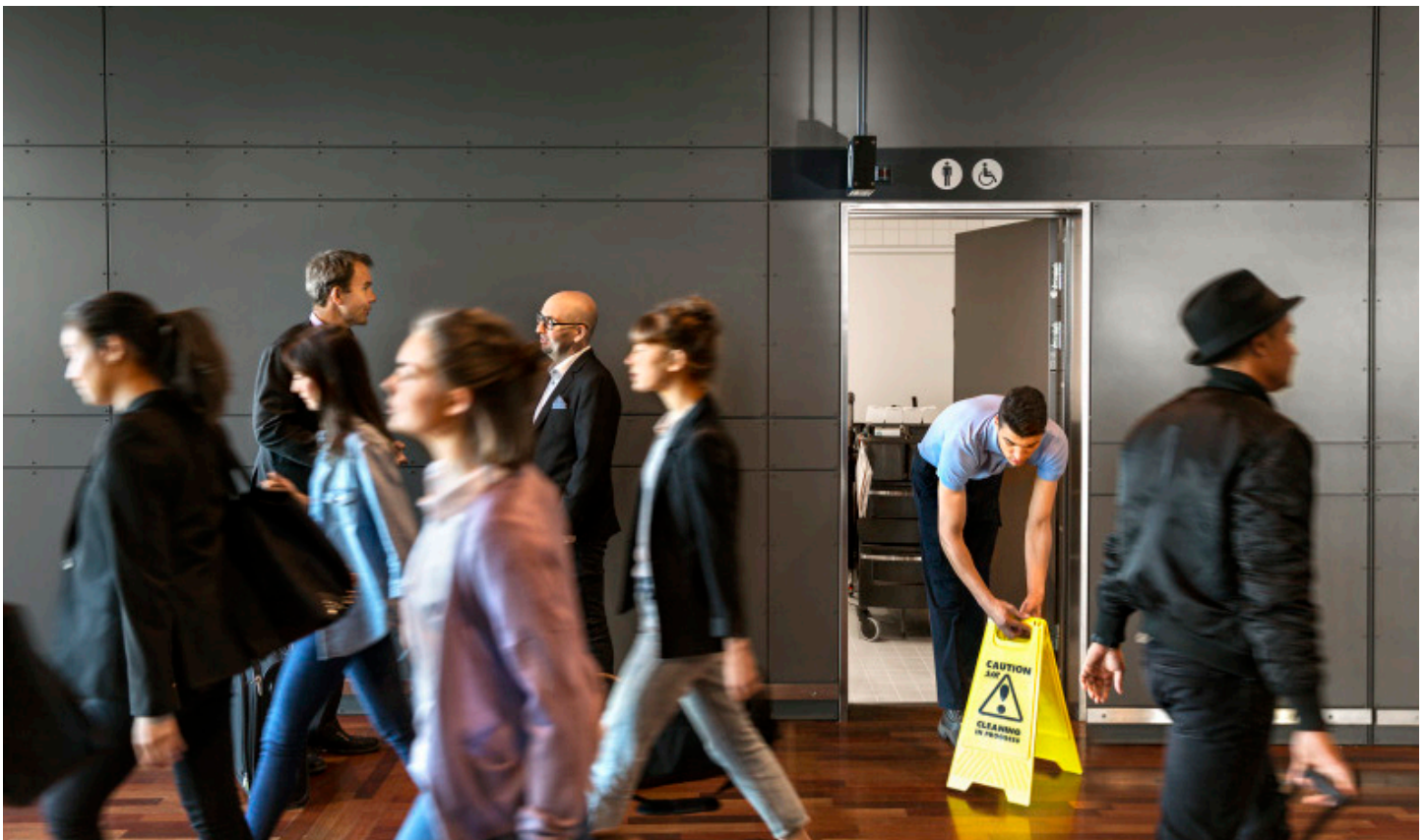




Think ahead.

Aéroports plus propres, affaires plus lucratives

Un livre blanc mettant l'accent sur l'amélioration de la satisfaction des passagers et des recettes des aéroports.



Les milieux incroyablement achalandés des aéroports présentent des défis importants quand il est question de garder les terminaux propres, particulièrement dans un milieu postpandémique de conscience accrue et d'attentes plus élevées en matière d'hygiène.

Des normes plus strictes relatives à la propreté imposent des exigences de plus en plus contraignantes pour les gestionnaires des installations aéroportuaires. La technologie sous la forme du nettoyage basé sur les données peut aider. Toutefois, la technologie et les données ne consistent pas seulement à introduire des capteurs et de nouveaux outils, mais plutôt à créer une plus grande valeur pour les passagers, les opérations et le personnel.

Ce livre blanc associe les recherches les plus récentes sur le lien entre des toilettes propres et de meilleurs résultats opérationnels, la raison pour laquelle les données peuvent relever de nouveaux défis ainsi que des défis de longue date, et les résultats auprès de clients réels d'aéroports qui adoptent cette nouvelle approche numérique.

Les aéroports sont sur la voie de la reprise

Dans le monde entier, les voyages aériens sont en croissance. Le trafic de passagers pourrait atteindre 8,2 milliards d'ici 2038, soit une hausse à un taux annuel moyen de 3 % selon l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).¹ Mais cette croissance se fait à un rythme plus variable et imprévisible par rapport aux prévisions des analystes d'il y a cinq ans, en raison de ce que l'IATA a décrit comme étant « le plus grand choc dans l'histoire de l'aviation »², à savoir la pandémie de COVID-19.

Le Conseil international des aéroports (ACI) s'attend à ce qu'en 2023, le trafic de passagers atteigne 92 % des niveaux de 2019, dû principalement aux voyages aux États-Unis.³ L'ACI prévoit également que 2024 sera une « année charnière », avec 9,4 milliards de passagers attendus (soit 102,5 % des niveaux de 2019).⁴

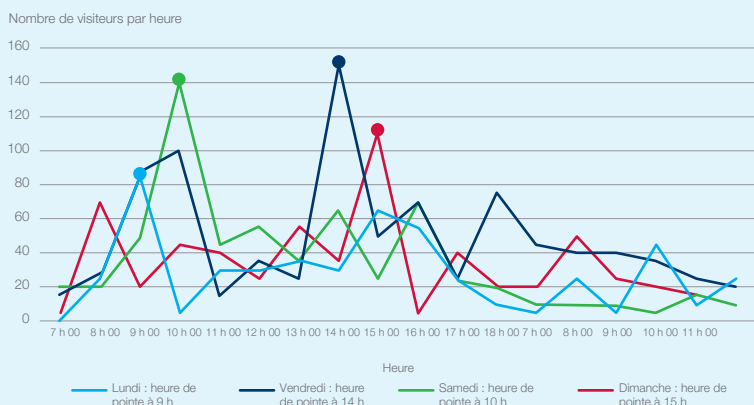
Malgré les perspectives encourageantes, de nombreux aéroports s'attendent encore à ce que leurs cadres réduisent les coûts et fassent plus avec moins.

Le nombre de visiteurs n'est pas seulement considérable dans les grandes installations aéroportuaires, mais il varie aussi grandement dans différentes zones qui sont étendues sur une grande surface.

Les opérations doivent respecter des mesures et protocoles de sécurité stricts, ce qui ajoute des exigences supplémentaires et une complexité par rapport à la gestion. De plus, en conséquence de la pandémie de COVID-19, les attentes des passagers en matière d'hygiène ont augmenté, avec jusqu'à 80 % des consommateurs déclarant qu'ils s'attendent à un milieu encore plus hygiénique dans les toilettes publiques qu'avant la pandémie.⁵ Tous ces facteurs exercent beaucoup de pression supplémentaire sur les budgets qui sont déjà de plus en plus serrés.

Non seulement le nombre de visiteurs et les attentes relatives à l'hygiène ont changé, mais la plupart des aéroports fonctionnent en tant qu'entités commerciales qui doivent générer un rendement économique. Par conséquent, les recettes non liées à l'aéronautique (recettes générées par la vente au détail, les comptoirs de vente d'aliments et boissons, le stationnement et d'autres activités) sont de plus en plus importantes : elles peuvent représenter jusqu'à 40 à 50 % des recettes des aéroports⁶, ce qui les rend essentielles pour soutenir leur viabilité économique. Maintenir et augmenter cet élément important de la structure des recettes aéroportuaires est donc de plus en plus nécessaire pour la direction.

Données en temps réel sur le nombre de visiteurs dans la zone des toilettes d'un aéroport : par heure, par jour et par semaine



Les **périodes d'achalandage** de visiteurs varient considérablement.

Heure de pointe le lundi : **9 h 00**

Heure de pointe le vendredi : **14 h 00**

Heure de pointe le samedi : **10 h 00**

Heure de pointe le dimanche : **15 h 00**

Comment faites-vous pour effectuer un bon entretien des zones si vous ne connaissez pas les fluctuations du nombre de visiteurs et donc 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 ACI, 2023 Annual World Airport Traffic Report. Disponible en ligne.

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

⁵ United Minds in coop. w/ CINT, mars 2021. Le sondage couvre le Royaume-Uni, les États-Unis, la Chine, l'Allemagne, la France, l'Espagne, 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 en matière de nettoyage des aéroports

Une étude de recherche mondiale, commanditée par Essity et réalisée en 2023, souligne cinq préoccupations communes pour les cadres responsables des opérations de nettoyage des aéroports.

Défi	Problème rencontré	Pourquoi c'est important
Propreté et hygiène	<p>Une priorité</p> <ul style="list-style-type: none">- Attentes renforcées relatives à la propreté et à l'hygiène après la pandémie de COVID-19, avec des évaluations partagées sur les réseaux sociaux- Il est difficile de répondre aux besoins de nettoyage, aux urgences et aux exigences en matière de nettoyage continu- Le grand nombre de visiteurs ajoute des exigences supplémentaires sur la qualité, la longévité et l'efficacité des distributeurs de produits d'hygiène, entraînant donc des remplissages et un remplacement d'équipement plus fréquents	<p>La satisfaction des passagers diminue lorsque la propreté laisse à désirer, entraînant donc des plaintes et un impact négatif sur les recettes non liées à l'aéronautique</p>
Vitesse du flux	<ul style="list-style-type: none">- Des produits inefficaces ou peu intuitifs dans les toilettes ralentissent leur fréquentation et les efforts en matière de nettoyage	<p>Les visites plus longues et de longues files d'attente dans les toilettes signifient que les passagers passent moins de temps à magasiner et à manger</p>
Dotation en personnel	<ul style="list-style-type: none">- Manque de personnel et rotation élevée du personnel- Le recrutement est difficile et prend du temps- S'assurer que les employés soient motivés à faire du bon travail est une tâche qui prend du temps	<p>Le manque de personnel et/ou d'engagement peut entraîner des normes de nettoyage compromises</p>
Optimisation de l'efficacité et des ressources	<p>Les opérations doivent davantage être effectuées avec un niveau de ressources égal ou inférieur</p> <ul style="list-style-type: none">- La pression relative au fait d'accroître l'efficacité opérationnelle dans les zones achalandées est très élevée- Les petites pertes de temps se multiplient rapidement et deviennent de grandes pertes de temps- L'affectation efficace de la main-d'œuvre est de plus en plus importante	<p>L'allocation des ressources peut avoir une incidence sur les normes de nettoyage, et donc sur la satisfaction des passagers et les recettes non liées à l'aéronautique</p>
Le gaspillage et les attentes accrues en matière de durabilité	<ul style="list-style-type: none">- Les passagers et la direction des aéroports exigent de plus en plus des produits écologiques- En raison des grandes quantités de produits utilisés dans les aéroports achalandés, le gaspillage est une préoccupation importante	<p>Les preuves absentes ou insuffisantes d'engagement envers l'environnement peuvent entraîner des plaintes et une image négative</p>

Raisons pour lesquelles la satisfaction des passagers est essentielle

La satisfaction des passagers a toujours été un facteur important de la réussite des opérations aéroportuaires mais, étant donné que les recettes non liées à l'aéronautique deviennent un déterminant clé de leur viabilité économique, elle est maintenant essentielle. Des recherches montrent que la satisfaction des passagers exerce une grande influence sur les recettes non liées à l'aéronautique. Une étude a révélé qu'une augmentation de 1 % de la satisfaction des clients peut entraîner une croissance de 1,5 % des recettes des aéroports.⁷ Une autre étude a démontré que les passagers qui déclarent être « enchantés » par leur expérience aéroportuaire ont dépensé davantage.⁸

Quel est le plus grand facteur affectant la satisfaction des passagers? La propreté, en particulier après la pandémie de COVID-19. Des recherches ont dévoilé un lien de corrélation positive entre la satisfaction des passagers et la perception de la propreté dans les terminaux. La propreté des toilettes représente à elle seule plus de 50 % de la note de propreté des terminaux.⁹

Les passagers enchantés ont tendance à dépenser plus

1 % = 1,5 %

d'augmentation de la satisfaction des passagers

d'augmentation des dépenses non liées à l'aéronautique

D'autres études ont révélé que :

- Les toilettes sales et bondées sont le plus grand problème des clients dans les lieux achalandés¹¹
- 71 % des clients dans les lieux achalandés ont eu une mauvaise expérience avec les toilettes¹²
- Un client sur trois dans les lieux achalandés (notamment dans les pôles d'échanges) déclare qu'il limite la quantité d'aliments et boissons qu'il consomme, afin d'éviter d'avoir à se rendre aux toilettes¹³
- Une étude menée auprès d'entrepreneurs en entretien d'immeubles et de fournisseurs de services de nettoyage commercial a montré que les toilettes étaient la principale cause de plaintes (45 %), soit bien en avant par rapport aux six zones suivantes d'un bâtiment¹⁴

Ces résultats démontrent que des terminaux plus propres peuvent améliorer la satisfaction des passagers et que des toilettes plus propres, en particulier, peuvent contribuer à des perceptions améliorées en termes de propreté des terminaux et donc, à une meilleure satisfaction des passagers. Par conséquent, les aéroports qui souhaitent accroître leurs recettes non liées à l'aéronautique devraient mettre l'accent sur l'accroissement de la satisfaction des passagers et ils devraient commencer là où

La propreté des terminaux a une incidence nettement plus grande sur la satisfaction des passagers depuis la pandémie de COVID-19.¹⁰

L'impact est le plus important : la propreté des terminaux et particulièrement des toilettes. Étant donné que les aéroports sont souvent la première et la dernière impression que les passagers ont de leur voyage, l'expérience dans les toilettes des aéroports est un moment décisif.

Raisons pour lesquelles le nettoyage ne devrait pas être en pilote automatique

Les défis en matière de nettoyage dans les aéroports sont importants et de longue date. Toutefois, l'approche de nombreuses installations par rapport au nettoyage n'est pas efficace. D'après une étude quantitative récente commanditée par Essity, les gestionnaires des installations et le personnel de nettoyage ont déclaré ce qui suit¹⁵ :

- 51 % des agents d'entretien ont déclaré que, si les distributeurs étaient plus rapides et faciles à remplir, ils auraient plus de temps pour d'autres tâches de nettoyage
- 70 % des agents d'entretien trouvent régulièrement les distributeurs vides
- 70 % des agents d'entretien déclarent qu'ils nettoient régulièrement des pièces non utilisées

De plus, les données cumulatives provenant des capteurs placés dans les distributeurs Tork de produits d'hygiène montrent que 91 % des contrôles des distributeurs avec un nettoyage statique traditionnel ne sont pas nécessaires.¹⁶ Dans un aéroport qui peut contenir plus de 6 500 distributeurs qui sont tous contrôlés 12 fois par jour, cela entraîne une grande quantité de temps passé sur une tâche non requise et un gaspillage de temps important.

91 % des contrôles des distributeurs avec un nettoyage statique traditionnel sont inutiles¹⁶

⁷ ACI, 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 autres, 2022. « How to achieve Passenger Satisfaction in the Airport? ». Sustainability, <https://doi.org/10.3990/su14042151>

¹¹ Basé sur un sondage IPSOS mené auprès de 3 000 personnes aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, en Pologne et en Suède, qui ont récemment fréquenté un lieu achalandé, réalisé en 2016

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

¹⁴ Statista : moyenne sur une période allant de 2017 à 2021; étude menée auprès de 185 répondants en Amérique du Nord; entrepreneurs en entretien d'immeubles et fournisseurs de services de nettoyage commercial

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

¹⁶ Basé sur les retours des clients relatifs aux contrôles des distributeurs au cours des 6 mois avant et après la mise en place de Tork Vision Nettoyage (entre juin et décembre 2019). Mesures effectuées 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 savaient quels distributeurs ont besoin d'être remplis, à quel moment et où?
Et si les agents d'entretien avaient des renseignements en temps réel sur les zones ayant besoin d'un nettoyage et à quel moment?

Qu'est-ce que le nettoyage basé sur les données?

Le nettoyage basé sur les données constitue une nouvelle façon de travailler qui s'écarte des horaires de nettoyage fixes basés sur des estimations. Les données en temps réel transforment des trajets de nettoyage définis en travail basé sur les besoins, ce qui permet au personnel de nettoyer les distributeurs et d'ajouter des consommables là et au moment où il y a un besoin, les aidant ainsi à travailler de façon beaucoup plus efficace. Cela signifie que les agents d'entretien peuvent allouer leur temps et leur attention de manière proactive, au lieu de le faire de manière réactive, minimisant donc les plaintes et éliminant le travail inutile.

Les données en temps réel permettent également aux gestionnaires des installations aéroportuaires de prendre des décisions plus éclairées, basées sur des faits et des chiffres. Il s'agit d'une habileté essentielle dans une grande installation complexe où le nombre de visiteurs et les besoins en matière de nettoyage varient grandement chaque jour et dans chaque zone. Le personnel de nettoyage peut ainsi optimiser son temps en nettoyant là où le besoin est plus grand et en éliminant le sur-nettoyage inutile.

Comment Tork Vision Nettoyage fournit des données en temps réel



Compteurs de personnes et distributeurs connectés

Les compteurs de personnes et distributeurs connectés mesurent le nombre de visiteurs et les niveaux de remplissage. Une passerelle recueille les données et communique avec le nuage.

Le nuage

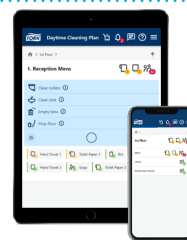
Les données de la passerelle sont recueillies dans le logiciel infonuagique fonctionnant avec Microsoft Azure, garantissant ainsi sécurité, fiabilité et flexibilité.

Fonctionnement du nettoyage basé sur les données

Tork Vision Nettoyage combine un logiciel avec des appareils connectés afin de fournir des données en temps réel sur les besoins en matière de nettoyage, en fonction du nombre de visiteurs et des niveaux des consommables dans les distributeurs. Ces données en temps réel permettent aux équipes de nettoyage de travailler de manière plus proactive et efficace, et d'obtenir invariablement des niveaux de propreté plus élevés.

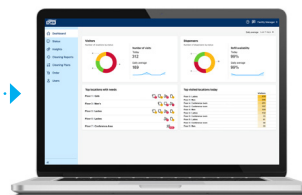
“
Tout est une question de données. Nous effectuons un suivi de tous les facteurs importants afin d'obtenir toutes les données nécessaires et d'être aussi efficaces que possible.

Gestionnaire des installations, emplacement de l'aéroport : Allemagne



Affichage pour les agents d'entretien

Les agents d'entretien ont facilement accès à des renseignements en temps réel sur une tablette ou un téléphone mobile, ce qui leur permet de voir où nettoyer et quels consommables ajouter.



Affichage pour les gestionnaires

Une application pour gestionnaires fournit des renseignements personnalisés pour optimiser le nettoyage et des rapports détaillés sur le nettoyage pour montrer la conformité aux KPI et une preuve d'entretien.

L'analyse de rentabilité pour le nettoyage basé sur les données : 5 objectifs essentiels

Tork Vision Nettoyage est l'une des principales solutions de gestion des installations au monde pour le nettoyage basé sur les données, avec des résultats éprouvés et mesurables. Il permet aux gestionnaires des installations et aux entreprises de nettoyage d'améliorer grandement la qualité du nettoyage et soutient cinq objectifs essentiels.

1. Maximiser la satisfaction des passagers

Les toilettes des aéroports sont essentielles à la satisfaction des passagers. Étant donné que les distributeurs vides représentent une source principale de plaintes, les toilettes doivent être dotées de distributeurs grande capacité, faciles à utiliser et à distribution rapide. Ces derniers doivent également être faciles à entretenir et à remplir, afin que la circulation soit fluide.

Grâce aux renseignements en temps réel indiquant quand les distributeurs doivent être remplis, les agents d'entretien peuvent s'assurer que les équipements sont pleins et prêts à être utilisés avant que les passagers se retrouvent devant un manque de consommables et déposent une plainte.

Aperçu dans les aéroports : le nettoyage basé sur les données réduit les plaintes des passagers

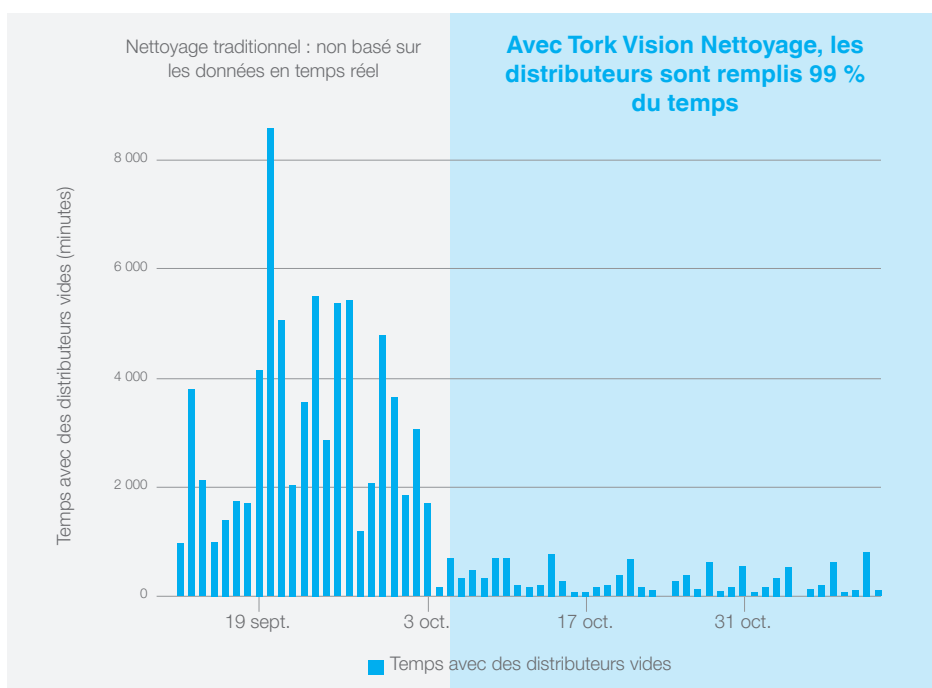
Lorsque les gestionnaires des installations travaillant dans un aéroport à forte affluence ont étudié les données sur les distributeurs vides peu après la mise en place de Tork Vision Nettoyage, l'on a constaté une **réduction nette des distributeurs vides**.

Des distributeurs dotés de capteurs ont été installés dans le terminal, là où le personnel de nettoyage a toujours eu l'habitude de se rendre à un horaire fixe (voir le graphique ci-dessous). Le graphique montre clairement qu'il y a de nombreux jours pendant lesquels les distributeurs étaient vides, entraînant alors un mécontentement et des plaintes. Le 3 octobre, le personnel de nettoyage a commencé à utiliser le logiciel et la méthode de travail basée sur les données, nettoyant les toilettes et réapprovisionnant



les distributeurs quand et où il y avait un besoin en fonction des données. Par conséquent, la durée pendant laquelle les distributeurs étaient vides a été grandement réduite et les distributeurs ont été remplis et prêts à l'emploi 99 % du temps.

En réduisant l'occurrence et la durée des situations de distributeurs vides, les agents d'entretien peuvent éliminer l'une des causes les plus fréquentes (et la plus valide) de plaintes des passagers.



80 %

des clients Tork Vision Nettoyage ont déclaré avoir réduit le nombre des plaintes grâce à l'utilisation du système

30 %

d'augmentation des niveaux de satisfaction des clients¹⁷

¹⁷ Statistiques basées sur un sondage anonyme réalisé en mars 2021 auprès de 34 clients Tork EasyCube, en Europe et en Amérique du Nord

2. Améliorer l'efficacité opérationnelle

Avec des horaires de nettoyage fixes, les variations dans le nombre de visiteurs sur des heures, jours et semaines présentent un défi opérationnel important dans les grandes installations ayant des zones dispersées géographiquement, comme les aéroports. Le nettoyage basé sur les données remplace les horaires définis par une méthode de nettoyage basée sur les besoins réels. Cette méthode optimise l'allocation des ressources et améliore l'efficacité en éliminant les contrôles des distributeurs, les rondes de nettoyage et les va-et-vient de remplissage inutiles.

Le logiciel Tork Vision Nettoyage fournit aux gestionnaires des installations des renseignements en temps réel sur le volume et les schémas de fréquentation des visiteurs, y compris les zones les plus achalandées ainsi que les jours et heures de pointe. Les gestionnaires établissent des seuils de nettoyage pour déterminer quand nettoyer chaque zone en fonction du nombre de visiteurs, c.-à-d. que le nettoyage doit être effectué lorsque 70 visiteurs sont passés dans chaque zone. Le logiciel calcule et montre alors le moment où chaque zone doit être nettoyée. Les zones achalandées

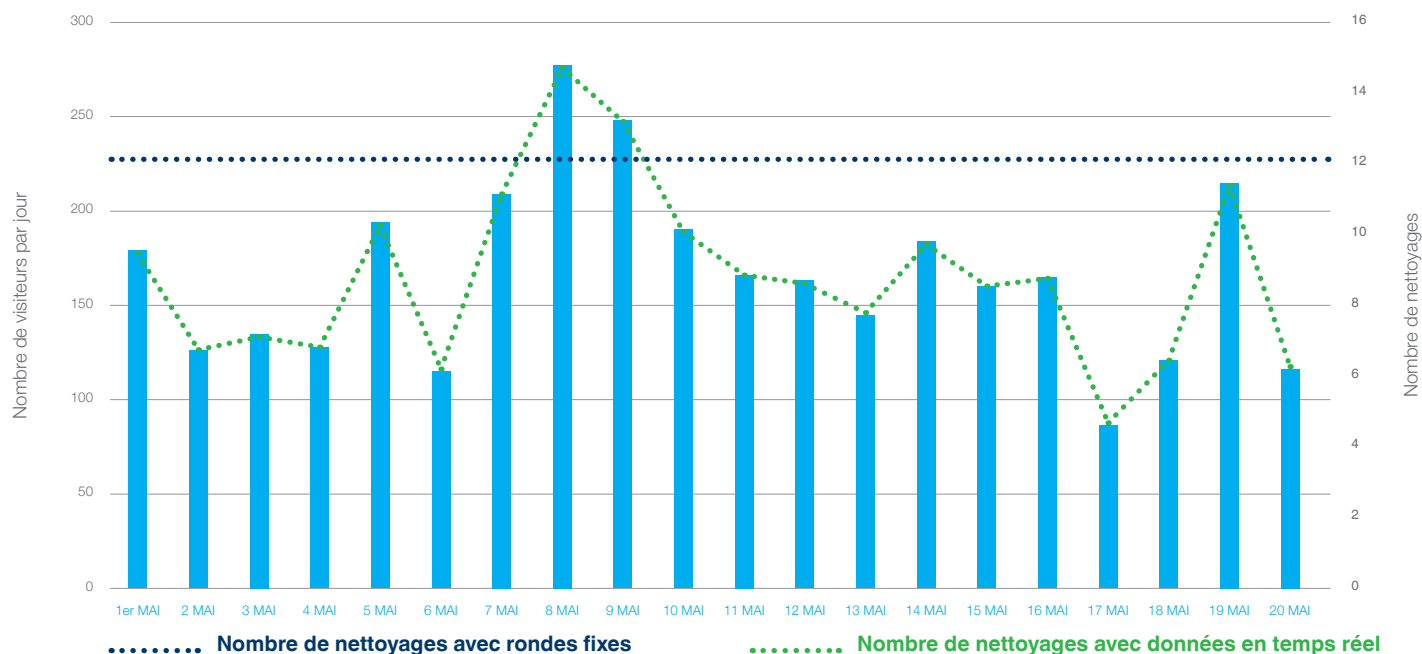
ont besoin d'être nettoyées plus régulièrement que celles qui le sont moins. Cela prévient et réduit le sur-nettoyage et le sous-nettoyage, optimisant ainsi les efforts du personnel de nettoyage.

Aperçu dans les aéroports : le nettoyage basé sur les besoins entraîne une plus grande efficacité

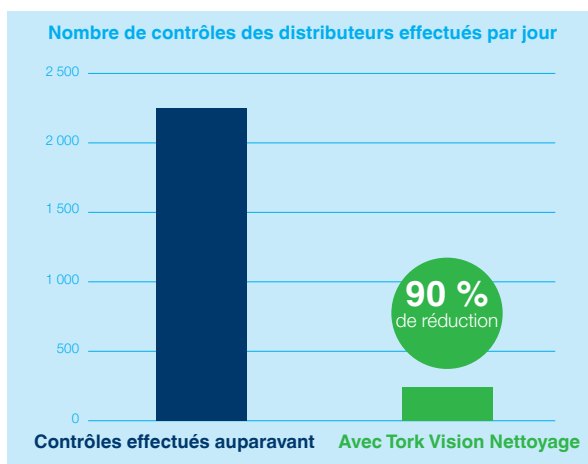
Lorsqu'un aéroport basé au Royaume-Uni et accueillant plus de 60 millions de passagers par an a mis en place Tork Vision Nettoyage, **les rondes de nettoyage ont diminué de 30 %** dans les zones moins occupées de l'aéroport. Cela a permis aux gestionnaires d'affecter plus de personnel à des zones qui avaient besoin d'être davantage nettoyées. (Graphique 1)

En outre, les distributeurs de produits d'hygiène dotés de capteurs envoient des alertes lorsqu'ils ont besoin d'être remplis, **réduisant donc les contrôles des distributeurs de plus de 90 %** et faisant gagner au personnel de nettoyage plusieurs heures chaque semaine. (Graphique 2)

1. Le nettoyage avec les données en temps réel peut signifier 30 % moins de nettoyages



2. L'utilisation de données en temps réel signifie moins de contrôles des distributeurs par jour



> 90 %
de réduction
du nombre de
contrôles des
distributeurs

> 3 000 heures
gagnées par an

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

Un grand aéroport européen desservant plus de 17 millions de passagers chaque année utilisait un horaire de nettoyage fixe qui exigeait de nettoyer les toilettes 24 fois par jour. Lorsque les plaintes étaient déposées, les gestionnaires augmentaient alors le nombre d'heures de nettoyage, mais cela ne réduisait ou ne réglait pas les plaintes qui continuaient à être déposées de manière irrégulière.

En 2017, l'aéroport est passé au nettoyage basé sur les données avec Tork. Les agents d'entretien ont été équipés de tablettes qui montraient quand nettoyer les différentes zones et quels distributeurs ils devaient remplir en fonction des données en temps réel sur le nombre de personnes étant venues dans chaque zone et le statut de remplissage des distributeurs. Cela a permis aux agents d'entretien de nettoyer selon le besoin et en fonction du nombre de visiteurs, au lieu de le faire à une heure définie.

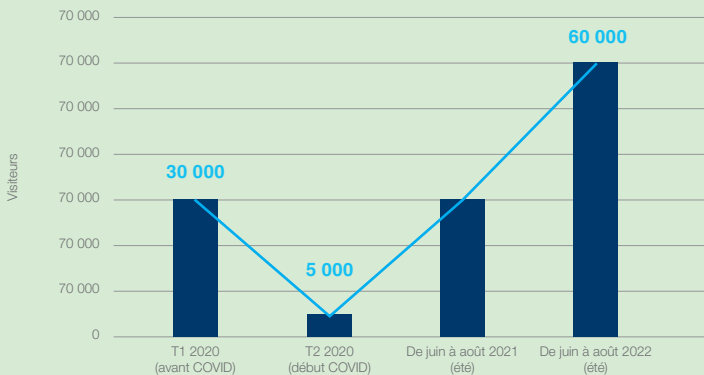
Puis la pandémie de COVID-19 est survenue. En 2020, les visites aux toilettes sont soudainement passées de 30 000 par jour à seulement 5 000, ce qui représente une baisse de 84 %. Le logiciel a indiqué moins de nettoyages en fonction du nombre réduit de visiteurs. Mais au moment où la pandémie a commencé à diminuer

à l'été 2022, le trafic de passagers a soudainement et rapidement augmenté à plus de 60 000, soit le double des niveaux avant la pandémie.

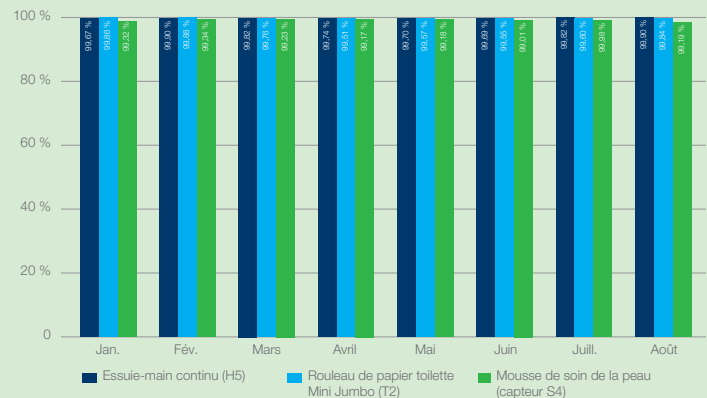
Les données sur le trafic de passagers par zone de l'aéroport ont permis au personnel de nettoyage d'ajuster le nettoyage en fonction de ce changement soudain. Certaines toilettes ont dû être nettoyées plus souvent qu'avant, jusqu'à 22 fois par jour, tandis que d'autres, beaucoup moins, certaines seulement deux fois par semaine. Cela a entraîné moins de nettoyages au total, soit 8 nettoyages par jour par opposition à une moyenne de 24 nettoyages avant la pandémie de COVID-19, ce qui représente une réduction de 70 %.

Mais même avec beaucoup moins de nettoyages, les données ont permis à l'aéroport de maintenir des niveaux de propreté élevés et plus constants en comparaison à l'horaire de nettoyage fixe qui était utilisé précédemment. De plus, les manques de papier dans les toilettes ont été éliminés. En outre, l'aéroport n'a reçu aucune plainte de passagers liée à des distributeurs vides, malgré le fait de desservir le double de visiteurs.

De janvier à août 2022



De janvier à août 2022, terminal A



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 (basé sur les besoins)

8 nettoyages quotidiens (109 au total)

65 000 visiteurs (par jour)

Résultats

Les nettoyages quotidiens ont été réduits de 70 %

Aucune plainte déposée liée à des distributeurs vides

3. Soutenir la motivation et l'engagement du personnel

Le personnel est de loin la ressource la plus essentielle dans le secteur des services aux installations. Lorsque les employés sont satisfaits et engagés envers leur travail, ils en bénéficient ainsi que les opérations, surtout compte tenu des taux d'absentéisme et de rotation du personnel historiquement élevés du secteur. Dans un secteur qui dépend des membres du personnel pour garder un niveau de propreté et d'hygiène élevé dans les installations, il est essentiel de leur permettre d'être productifs, ce qui peut aussi améliorer leur satisfaction au travail et leur maintien en poste.

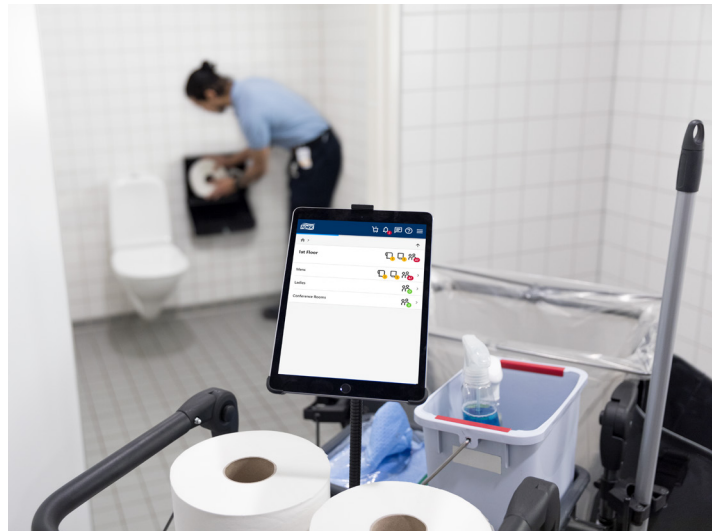
Lorsque les employés ont plus de contrôle sur leur travail, ils sont moins stressés et plus engagés. Le fait de donner aux agents d'entretien l'accès aux renseignements nécessaires pour prévenir de manière proactive les plaintes transforme les tâches répétitives en un travail plus gratifiant.

De plus, cette technologie aide les agents d'entretien nouvellement embauchés à se familiariser plus rapidement avec leurs tâches. Grâce aux renseignements en temps réel sur les besoins en matière de nettoyage et leurs priorités, ils ont besoin de moins de formation pour comprendre où et quand nettoyer et quels appareils ils doivent nettoyer.

“

Le système nous permet d'améliorer la journée de travail de notre personnel. Nous pensons que le fait de donner au personnel de nettoyage davantage de contrôle contribue à réduire les niveaux de stress et rend le travail plus gratifiant, étant donné que les agents peuvent passer du temps à nettoyer là où c'est vraiment nécessaire.

Ann-Catrine Gobbato Henningsson, gestionnaire des installations, Swedavia à l'aéroport de Göteborg-Landvetter, Suède.

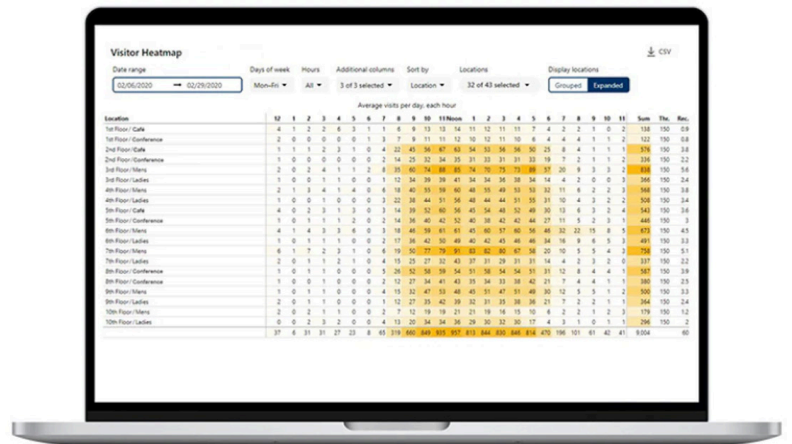


4. Montrer la conformité et une preuve d'entretien

Même si la qualité de l'entretien a toujours été un objectif important, les gestionnaires des installations et les fournisseurs de services ont éprouvé de la difficulté à démontrer la performance et la valeur du nettoyage en raison du manque de données objectives. Ils doivent de plus en plus prouver que les exigences en matière de nettoyage et d'hygiène sont respectées, ce qui peut entraîner une gestion et un établissement de rapports supplémentaires et chronophages.

Le logiciel de nettoyage basé sur les données apporte une aide précieuse, avec les outils d'établissement de rapports intégrés qui fournissent non seulement des renseignements sur la façon d'allouer le plus efficacement possible les ressources, mais qui présentent aussi une preuve d'entretien et la conformité aux KPI de nettoyage.

À titre d'exemple, la fonctionnalité de carte thermique dans le logiciel Tork Vision Nettoyage procure un aperçu du nombre de visiteurs par zone et par heure de la journée, ainsi que des données montrant les nettoyages effectués par rapport au nombre de nettoyages recommandés.



5. Démontrer des efforts de durabilité

Le nettoyage basé sur les données ne fait pas qu'améliorer l'efficacité opérationnelle. Il peut aussi soutenir les efforts de durabilité des aéroports.

Dans le monde entier, les exigences croissantes des passagers vis-à-vis de pratiques et produits respectueux de l'environnement ont poussé les aéroports à réfléchir à ce qu'ils peuvent faire pour réduire leur empreinte environnementale. Les données fournies par les distributeurs connectés et les compteurs de personnes indiquent aux agents d'entretien quand remplacer les rouleaux de mouchoirs, les essuie-mains et le savon, évitant ainsi la pratique courante de jeter les rouleaux et piles d'essuie-main à moitié utilisés et de les remplacer par des pleins lors du nettoyage, ce qui s'avère être une façon de travailler inefficace qui contribue au gaspillage.

De plus, le fait d'éliminer les rondes de nettoyage inutiles réduit également l'utilisation de produits de nettoyage, d'eau, d'équipements et d'autres matériels. Le nettoyage basé sur les données peut aider les aéroports à réduire leur consommation d'eau et de produits chimiques de nettoyage en diminuant le nombre de nettoyages, et à prolonger la durée de vie des équipements, réduisant ainsi l'impact environnemental de leurs opérations de nettoyage.

Le fait de choisir des produits d'hygiène respectueux de l'environnement peut contribuer là encore aux efforts de durabilité. Les produits Tork sont fabriqués à partir de fibres d'origine

responsable, ils détiennent des certifications de tiers et réduisent la consommation et le gaspillage grâce à la fonctionnalité de distribution feuille à feuille. Les produits Tork certifiés par des tiers peuvent également permettre d'obtenir des crédits LEED supplémentaires, ce qui représente une façon importante de démontrer son engagement envers l'environnement. Ci-dessous se trouvent quelques exemples de choix concrets visant à minimiser l'empreinte environnementale d'une grande installation comme un aéroport.

Le **système grande capacité de papier hygiénique sans mandrin Tork** est idéal pour les sanitaires achalandés en mettant l'accent sur la satisfaction des clients. Avec les rouleaux sans mandrin, il y a moins de gaspillage, et un porte-rouleau intelligent permet d'utiliser le rouleau en entier et de minimiser le gaspillage.

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

Le **savon Tork Clarity** est biodégradable et 99 % de ses ingrédients sont d'origine naturelle.

Le **système grande capacité d'essuie-main Tork PeakServe** offre notre papier le plus résistant et absorbant, pour un séchage plus efficace avec moins de gaspillage.





De meilleurs résultats avec le nettoyage basé sur les données

Non seulement une approche du nettoyage et de la propreté basée sur les données permettra de répondre aux attentes des passagers d'aéroports de plus en plus exigeants, mais aussi de les dépasser, d'augmenter les recettes et de contribuer à des initiatives durables.

En fin de compte, la valeur réelle de cette solution repose dans ce qu'elle permet au personnel de faire : agir en fonction des renseignements en temps réel pour travailler de manière plus proactive et efficace, éliminer les tâches inutiles, réduire le gaspillage et assurer une qualité de nettoyage encore plus élevée et constante. Les aéroports qui passent au nettoyage basé sur les données profiteront non seulement de terminaux plus propres et d'une plus grande satisfaction des passagers, mais aussi d'un personnel de nettoyage plus efficace et impliqué.

Les améliorations en matière d'efficacité comprennent :

Des toilettes entièrement réapprovisionnées en moyenne **99 %** du temps

> **20 %** de rondes de nettoyage de moins, avec une amélioration de la qualité²¹

Gains d'efficacité importants : heures gagnées

Ne nous croyez pas sur parole, voyez plutôt ce que nos clients disent :

100 %

ont déclaré que notre système **les aide à améliorer le niveau d'hygiène** dans leur installation

80 %

ont déclaré avoir **réduit le nombre de plaintes** grâce à notre système

82 %

ont déclaré avoir **amélioré leur niveau d'efficacité** grâce à notre système

76 %

ont déclaré avoir **amélioré l'établissement de rapports** grâce à notre système

100 %

recommanderaient notre système

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

²¹ Basé sur les résultats documentés obtenus auprès de trois clients de Tork Vision Nettoyage, avant et après la mise en place de Tork Vision Nettoyage. Les clients d'aéroports travaillant avec Tork Vision Nettoyage ont observé de plus gros gains de temps.



Think ahead.

Programmez une évaluation de site pour découvrir les avantages dont vous pourriez bénéficier en optant pour le nettoyage basé sur les données. **Contactez-nous :**

États-Unis : <https://www.torkusa.com/your-business/solutions/overview/passenger-terminals>

Canada : [tork.ca/fr/votre-activite/solutions/aperçu/terminaux-de-passagers](https://www.tork.ca/fr/votre-activite/solutions/aperçu/terminaux-de-passagers)