

Miele

Votre hôtel pourrait-il bénéficier d'une **blanchisserie intégrée ?**

Un guide, étape par étape,
pour les propriétaires,
les gérants d'hôtel et
les gouvernantes



Du linge d'hôtellerie impeccable = un client heureux

Selon vous, qu'est-ce qui compte le plus pour vos clients lors de leur séjour dans votre établissement ? Quelles sont les raisons pour lesquelles ils reviendront régulièrement et laisseront des commentaires positifs sur TripAdvisor ?

Selon notre étude récente menée auprès d'hôteliers, de gérants et d'employés d'hôtellerie comme vous, c'est la chambre qui a le plus d'impact sur le ressenti de vos clients. La propreté de la chambre et de la literie sont les deux priorités majeures des clients.

Cela montre à quel point un bon service de blanchisserie est essentiel à la réputation de votre hôtel. Bien que le lavage de la literie, des serviettes et des autres articles de linge de maison se fasse en coulisse, notre enquête a montré qu'une blanchisserie efficace avait un impact important sur la satisfaction des clients, bien plus que tout autre aspect de l'hôtel.

Votre système de blanchisserie est-il efficace ?

Bien qu'un service de blanchisserie efficace soit d'une importance vitale, il n'est pas toujours facile d'obtenir un résultat satisfaisant. De nombreux hôtels utilisent à la fois une blanchisserie intégrée et des services externalisés, mais lorsqu'il s'agit du traitement de linge de qualité comme la literie et les serviettes, ces services sont le plus souvent externalisés. Cependant, notre enquête a révélé que seule la moitié des hôtels était très satisfait de la propreté du linge et que moins de la moitié était très satisfait de la rapidité du processus, de sa qualité et de son coût.

Le transfert de ces opérations de blanchisserie en interne pourrait vous permettre un meilleur contrôle du processus, une réduction des coûts, une meilleure qualité et un cycle plus rapide. Autant d'avantages que vous pouvez facilement obtenir, pour peu que vous disposiez de l'espace nécessaire pour une blanchisserie intégrée et du personnel pour la gérer.

Lorsque nous consultons des hôteliers et que nous les aidons à évaluer les avantages d'une implantation sur site, ils sont généralement agréablement surpris par le peu d'espace dont ils auraient réellement besoin et par le fait que les coûts sur la durée peuvent se révéler bien inférieurs à ceux d'une externalisation.

C'est pourquoi nous avons créé ce guide - pour vous aider à déterminer exactement ce qu'une nouvelle ou une plus grande installation de blanchisserie sur site pourrait représenter pour la réputation de votre propre hôtel, ainsi que pour votre résultat net. Nous espérons que vous le trouverez utile et qu'il constituera un bon point de départ pour de petits ajustements qui pourraient faire une grande différence.



LES 10 PRIORITÉS PRINCIPALES DES CLIENTS

- 1 Propreté de la chambre
- 2 Propreté de la literie
- 3 Accueil des clients
- 4 Rapport qualité-prix
- 5 Facilité de réservation
- 6 Bonne régulation de la température dans la chambre
- 7 Technologie de pointe dans la chambre, par ex. wifi, TV, radio, etc.
- 8 Qualité des installations de l'hôtel, par ex. piscine, restaurant, bar
- 9 Chambre bien isolée, par ex. bruit réduit au minimum
- 10 Nombre d'étoiles de l'hôtel



Détails du contenu :

 La qualité compte, mais l'atteignez-vous ? Page 4 >	 Le défi de la rentabilité Page 5 >	 Rapidité : des lits prêts, à chaque fois ! Page 6 >	 Trouver de l'espace quand il y en a peu Page 7 >	 Des blanchisseries intégrées réussies Page 8 >	 Six étapes à suivre pour votre blanchisserie intégrée Page 10 >
---	--	--	--	--	---

La qualité compte, mais l'atteignez-vous ?

Les clients placent la qualité de la literie et du linge de lit en tête de leur liste de souhaits pour un séjour réussi. Il va donc sans dire que tous les hôtels doivent s'efforcer de mettre en place un processus de blanchisserie de haute qualité. Même si vos procédés de blanchisserie actuels sont bons, pouvez-vous dire qu'ils sont excellents ?

Parmi les hôtels qui ont participé à notre enquête, un grand nombre confie la gestion du linge de lit et des serviettes à des prestataires externes, mais les normes de qualité sont souvent considérées comme un problème. Et dans la mesure où les hôtels nous ont indiqué que leur priorité numéro un était d'atteindre des standards élevés et constants dans la gestion quotidienne de leur établissement, aucune erreur ne peut être tolérée dans le domaine très important de la blanchisserie.

Le droit à la qualité, sur site

Une blanchisserie intégrée vous permet d'être directement responsable du maintien des standards extrêmement élevés que vos clients exigent, par exemple :

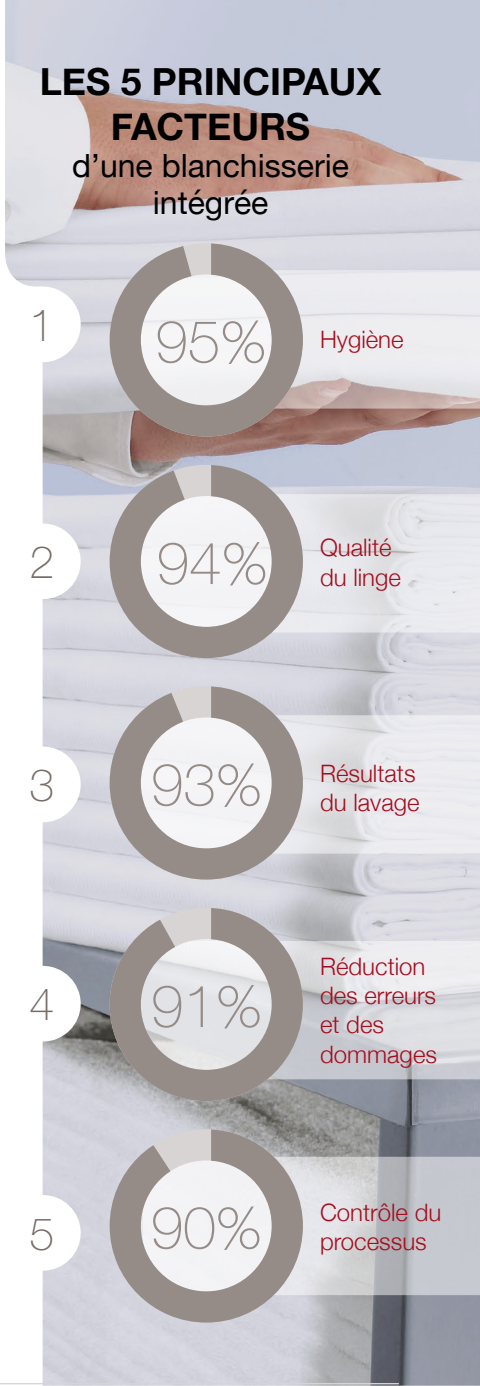
			
Etre responsable et propriétaire d'une blanchisserie intégrée vous permet de garantir un service de qualité	Votre linge reste sur site, vous pouvez donc le gérer	Vous pouvez insuffler des valeurs de qualité à votre personnel de blanchisserie	Réduire d'autres problèmes de qualité tels que la lenteur du processus de nettoyage des chambres.

Comment obtenir de la qualité sur site ? Notre étude révèle où se situent certains de vos défis actuels.

Tout d'abord, vous avez besoin d'équipements à la hauteur de la tâche. La fiabilité a été le facteur le plus important dans le choix des machines sur site, pourtant 39% des hôtels utilisent des machines à laver domestiques et 35% des sèche-linge domestiques. 45 % ont également déclaré que les dommages aux articles lavés étaient un réel problème. Les appareils professionnels sont conçus pour durer beaucoup plus longtemps que les appareils domestiques, et prendront également soin de vos textiles.

Deuxièmement, vous devez mettre en place de solides normes de service et de maintenance. 52 % des hôtels ont indiqué que leur blanchisserie intégrée était régulièrement touchée par des problèmes de réparation de leurs machines. Il est donc nécessaire de tenir compte du service après-vente fourni par le fabricant que vous avez choisi.

Et enfin, vous devez vous assurer que vos employés suivent les bons processus et qu'ils sachent aussi procéder à des contrôles de qualité approfondis. En effet, 30 % des hôtels ont signalé que les articles blancs n'étaient pas toujours lavés correctement - les uniformes du personnel étant lavés avec la literie des clients, par exemple. Une blanchisserie intégrée permet d'atteindre un niveau de qualité élevé et d'améliorer l'expérience des clients, mais les bons équipements, le suivi et les bonnes pratiques sont également essentiels.



Le défi de la rentabilité

Quand il s’agit de gérer efficacement un hôtel, il ne fait aucun doute que chaque centime compte. D’après notre enquête, les objectifs de revenus et de profits ainsi que la gestion des coûts et des flux de trésorerie sont les deuxièmes plus grands défis auxquels les hôtels doivent faire face.

Si vous êtes responsable d’une blanchisserie, vous savez certainement que vous ne faites pas exception à la règle ; si la qualité doit toujours être maintenue, elle doit être obtenue de la manière la plus rentable possible. Environ neuf employés d’hôtel sur dix à qui nous avons parlé ont déclaré que le coût était un facteur important dans leur choix de blanchisserie.

Il est compréhensible qu’en raison de l’importance des volumes de linge, de nombreux hôtels envoient leur linge de lit et les serviettes des clients hors-site. Cependant, seul un tiers des hôtels se disent très satisfaits du coût. Il est donc important de veiller à ce que vous atteigniez le bon équilibre entre le coût et la qualité.

Mais l’externalisation de la blanchisserie est-elle vraiment moins chère ?

Au vu de l’ensemble des appareils, des réparations, des factures de service et du personnel supplémentaire nécessaire pour gérer une blanchisserie sur site, il est fréquent que les hôtels pensent que l’externalisation est moins chère. Néanmoins, lorsque nous aidons les hôtels à prévoir le coût équivalent d’une blanchisserie intégrée, ils réalisent les avantages financiers potentiels.

Le choix des équipements est la clé d’une blanchisserie intégrée rentable. Cette démarche nécessite un investissement substantiel en capital, il est donc important que vous choisissiez une marque reconnue pour sa qualité et sa longévité ; vous devez être à la recherche de tests de qualité rigoureusement menés et d’une longue durée de vie des appareils afin de vous assurer d’en avoir pour votre argent.

Les capacités de charge et la consommation d’énergie et d’eau sont également d’autres facteurs de coût importants à prendre en compte lors du choix de vos machines.

Avantages d’une blanchisserie intégrée en matière de coûts



Les coûts relatifs à la durée de vie des équipements et des services associés seront inférieurs à ceux engendrés par l’externalisation



Le personnel chargé de gérer un service externalisé pourrait s’occuper de la blanchisserie



Les appareils éco-énergétiques permettent des factures de consommation moins élevées que prévu



Des capacités de chargements plus grandes peuvent réduire le coût total de lavage de chaque article



Seuls 33 % des hôtels se disent très satisfaits du coût actuel de leurs prestations de blanchisserie

Le coût est le deuxième défi des hôtels concernant leur blanchisserie

Pour 89 % des sondés, le coût de l’externalisation est un facteur important dans le choix de la prestation de la blanchisserie

Rapidité : des lits prêts, à chaque fois !

En matière de difficultés liées au service de blanchisserie des hôtels, c’est dans les délais d’exécution que la pression se fait vraiment sentir. Notre enquête a révélé qu’ils étaient, avec le nettoyage des chambres, les principales préoccupations des femmes de chambres. 90 % nous ont également indiqué que la vitesse à laquelle le traitement du linge peut être effectué a une incidence sur votre choix - que ce soit à l’extérieur ou dans vos propres locaux.

Mais là encore, dans de nombreux cas, la réalité ne correspond pas à ce que voudraient les employés d’un hôtel. Il y a davantage d’insatisfaction à l’égard des délais de blanchisserie que vis à vis de la propreté et de l’hygiène. Cela entrave au moins un quart des hôtels dans leur capacité à respecter les délais d’exécution stricts de préparation des chambres.

Gardez à l’esprit que l’expérience du client est primordiale. Vous ne pouvez tout simplement pas vous permettre de laisser les délais de blanchisserie au hasard ou de les laisser traîner. Il vous faut des draps propres sur chaque lit, en temps et en heure et systématiquement.

Sur site signifie « à temps »

Intégrer votre blanchisserie sur site vous permettra d’être plus productif et de veiller à ce que les draps, serviettes et taies d’oreiller arrivent avant vos clients.

Afin de garantir que votre blanchisserie intégrée fonctionne comme sur des roulettes, vous devez penser aux caractéristiques et à la fiabilité des appareils que vous souhaitez installer ainsi qu’à leurs conditions de service et d’entretien.

Respecter les délais des cycles de lavage et de séchage est essentiel. Vos machines doivent offrir une grande variété de choix de cycles afin que les différents articles de blanchisserie puissent tous être traités aussi efficacement que possible et selon les normes appropriées. Néanmoins, vous devez vous assurer que les appareils sont aussi adaptés à l’utilisation qu’en fera le personnel concerné.

Un large choix de programmes peut créer de la confusion chez les utilisateurs, entraînant des mauvais cycles et des retards. Certains fabricants

proposent la possibilité de personnaliser les cycles et d’utiliser des raccourcis pour garantir une utilisation correcte des machines et éviter ainsi ces problématiques.

Un autre élément clé est la capacité de charge. Les machines doivent être capables de supporter des charges en vrac importantes et celles-ci peuvent varier considérablement en fonction des textiles. Un fabricant ou un fournisseur réputé sera en mesure de vous dire quelle gamme de capacités de charge sera la plus performante pour la taille et le type de votre hôtel.

N’oubliez pas de vous renseigner sur la fiabilité du fabricant d’appareils que vous avez choisi. Moins de pannes signifient moins de retards pour votre blanchisserie. Enfin, assurez-vous d’avoir le bon contrat de service après-vente pour réduire au minimum les temps d’arrêt des machines causés par les réparations.

Avantages en termes de rapidité d’une blanchisserie intégrée

 Réduisez le temps nécessaire pour transporter le linge vers et depuis un sous-traitant	 Supprimez la concurrence avec les autres hôtels ; créez une blanchisserie sur place
 Améliorez le flux de travail entre vos équipes de blanchisserie et d’entretien ménager	 Réduisez potentiellement la quantité de linge et de serviettes que vous devez acheter

90 % des hôtels déclarent que la vitesse d’exécution est un facteur essentiel dans le choix de leur service de blanchisserie

Seuls 45 % des hôtels déclarent être hautement satisfaits de la vitesse actuelle de leur service de blanchisserie

1 hôtel sur 4 a des difficultés à respecter les délais de nettoyage des chambres en raison de la lenteur des processus

Trouver de l'espace quand il y en a peu

Donc, vous avez passé en revue tous les interrogations de coût, de rapidité ou de qualité que vous pourriez avoir en optant pour une blanchisserie intégrée. Maintenant, la grande question est de savoir où exactement vous allez installer cette blanchisserie et de combien de place vous devez disposer.

En réalité, c'est probablement le défi principal auquel beaucoup d'entre vous sont confrontés. Dans la plupart des hôtels, l'espace est très précieux et, bien entendu, plus vous pouvez vendre d'espace aux clients, plus vous serez rentable. Dans notre enquête, les propriétaires et employés d'hôtels ont déclaré que le manque d'espace était leur problème numéro un et la raison principale pour laquelle un tiers d'entre eux ne lavent pas leur linge sur site. Cependant, étant donné que 89 % d'entre vous souhaitent garder un plus grand

contrôle sur le processus de blanchisserie, pourquoi ne pas trouver l'espace nécessaire et en retirer les bénéfices ?

Les fournisseurs spécialisés en équipement de blanchisserie peuvent vous aider par des études de site, des suggestions d'aménagement, la création de modèles de blanchisserie spécifiques ainsi que la sélection des machines les plus adaptées à vos besoins.

En ce qui concerne le choix de votre appareil, il est évidemment essentiel de rechercher un bon ratio capacité de charge/espace. Le choix des machines, leurs capacités et les durées de cycle vont dépendre de l'espace disponible et représentent un critère important.

Certains fabricants de machines à laver professionnelles ont mis au point des modèles innovants, conçus pour supporter des charges importantes tout en ayant un encombrement relativement faible. La gamme des Little Giants de Miele est un bon exemple.

Le manque d'espace est un facteur limitatif important dans le développement des blanchisseries intégrées, toutefois celles-ci peuvent exiger moins d'espace que vous ne le pensez



**Des machines innovantes
vous aident à maximiser
l'espace disponible**



**L'espace minimum requis
peut être aussi petit que 1m²**



**Un cagibi ou une cave sont
autant de possibilités**

61% des hôtels
déclarent ne pas
trouver un service de
blanchisserie externalisée
de qualité dans leur
localité



Etude de cas : blanchisserie intégrée

Alors que de nombreux hôtels partagent les mêmes défis autour de leur offre de blanchisserie tels que la qualité, le coût, la vitesse des machines et l'espace, chaque hôtel est différent en termes de priorité et problématiques ; mais une chose est commune - de la plus grande chaîne d'hôtels au plus petite chambre d'hôtes, tous peuvent tirer des bénéfices d'une blanchisserie intégrée.

Voici quelques exemples d'hôtels, grands et petits, qui ont réalisé une blanchisserie intégrée et qui en tirent les bénéfices.

La Coquillade, Gargas, Luberon (84)

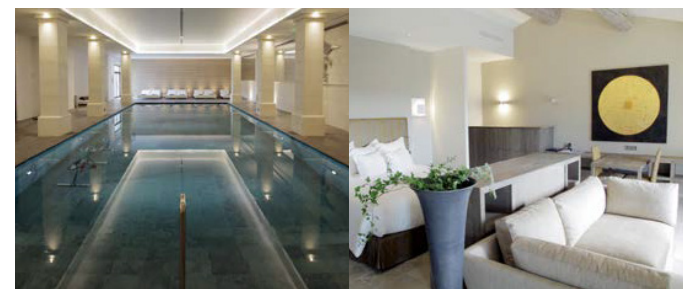
L'hôtel cinq étoiles est un hameau provençal, composé de bastides anciennes, d'un domaine viticole et de plusieurs restaurants, situé dans la vallée d'Apt dans le Lubéron offrant une vue magnifique jusqu'au Mont Ventoux. Les clients viennent à La Coquillade, pour le calme et la détente dans un cadre exceptionnel de pierres sèches, d'oliviers et de vignes. Rien n'est laissé au hasard dans cet hôtel qui possède sa propre cave viticole et produit son propre vin.

L'établissement a établi sa renommée : tout y est de bon goût, simple et de qualité : bois brut, pierre, espace, et matériaux haut de gamme pour le confort de ses invités

«Avec Miele on sait qu'on est au plus haut de gamme».
Werner WUNDERLI, directeur de l'établissement.

Avec ses 63 chambres et suites, plusieurs restaurants et piscines ainsi qu'un spa de 1 500 m², La Coquillade génère un grand volume de linge à traiter – au moins 1,5 tonne par jour en pleine saison. Instruit par l'expérience, l'hôtel a misé sur la qualité et a fait le choix de la société Miele.

Six lave-linge et trois sèche-linge de Miele Professional lavent et prennent soin des textiles en coton et lin de très haute qualité. La blanchisserie interne s'est vite avérée payante, non seulement car le linge est rapidement disponible, mais aussi en terme de préservation efficace des ressources. A La Coquillade, on a pu aussi constater l'excellente ergonomie, car le matériel est bien pensé et bien conçu.



Etude de cas : blanchisserie intégrée



Château de la Messardière

Saint-Tropez, Var (83)

Hôtel 5 étoiles luxe - Palace, le Château de la Messardière situé à Saint-Tropez dans le Var (83), près de la Provence et de la Côte d'Azur est un hôtel de prestige, le plus grand des hôtels de Saint-Tropez avec ses 117 chambres et suites. Il dispose d'un spa, un restaurant gastronomique, de bars, une galerie d'art et un parc de 10 hectares classé LPO. Palace de charme pour des séjours d'exception, cet hôtel organise également des mariages et réceptions ainsi que des séminaires incentives et réunions de tourisme d'affaires.

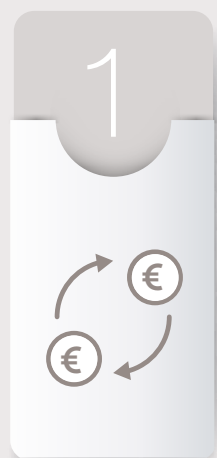
Dans les chambre, les canapés en soie, les lits à baldaquins avec les draps doux portant le monogramme du château offrent un environnement propice au repos.

Outre le linge de lit luxueux et les serviettes brodées au nom du Château de la Messardière, la quantité de linge utilisée est considérable. Que ce soit au restaurant gastronomique, autour de la piscine, au restaurant de la plage privée et bien sûr à l'institut de beauté, il doit toujours y avoir du linge parfaitement propre et repassé. Pour l'entretien de ces textiles de qualité, la direction a décidé de faire confiance à la technologie Miele.



Six étapes à suivre pour votre blanchisserie sur site

Nous espérons que vous avez trouvé ce guide utile et qu'il constitue un bon point de départ pour définir les éléments à prendre en compte et les avantages de mettre en place une blanchisserie intégrée. Pour conclure, pourquoi ne pas consulter ces six étapes simples pour internaliser le traitement du linge.



Comparez les coûts

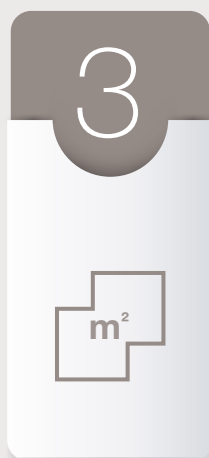
Il est essentiel de comparer les coûts d'une blanchisserie intégrée et les coûts en sous-traitance afin de pouvoir expliquer pourquoi cette méthode vaut la peine d'être utilisée.

Vous aurez ainsi tous les faits et chiffres nécessaires à portée de main. Chez Miele et par l'entremise de nos partenaires officiels, nous pouvons travailler avec vous pour vous fournir des calculs de coûts détaillés en fonction de la taille de votre hôtel et de sa capacité d'accueil.



Calculez vos besoins en équipements

Une fois que vous avez établi les avantages en terme de coûts et que vous avez obtenu le feu vert, vous devez réfléchir aux appareils qui vous conviendront le mieux. Quelles sont les caractéristiques et les fonctions nécessaires pour répondre à vos besoins ? Des fabricants comme Miele et nos Partenaires peuvent vous conseiller sur le meilleur choix à faire, que ce soit pour la vitesse, la qualité, ou le volume nécessaire.



Considérez les espaces que vous pourriez utiliser

L'espace est limité, alors réfléchissez aux options qui s'offrent à vous. Y a-t-il une salle commune qui n'est pas utilisée ? Un placard ou un coin de la cuisine qui n'est pas utilisé ? Les machines peuvent s'intégrer de manière très flexible dans toutes sortes d'espaces.



Fixez des objectifs et des normes de qualité

Si vous passez d'une prestation de blanchisserie externalisée à une prestation de blanchisserie sur site, vous devez réfléchir à la manière dont cela sera géré, aux indicateurs de performance et aux critères d'efficacité à introduire. Ce sont des décisions importantes à prendre pour assurer un fonctionnement sans faille et un rendement de qualité.



Pensez au personnel et à leur formation

Vous avez un plan pour la gestion de la blanchisserie, mais vous devez aussi la doter en personnel. Avez-vous déjà des personnes qui pourraient assumer ce rôle ou devez-vous en embaucher de nouvelles ? Quelles compétences et quelle expérience allez-vous rechercher pour garantir une qualité et une efficacité élevées ?



Consultez un expert

Surtout, ne vous sentez pas obligé de faire cavalier seul. Les fabricants de confiance tels que Miele et nos partenaires commerciaux spécialisés possèdent une grande expertise dans ce domaine. Ils peuvent vous aider dès le début à déterminer si une blanchisserie sur site est la solution qui vous convient, et vous conseiller sur l'installation et sur l'entretien des équipements.

Miele

Pour plus d'informations sur la façon d'installer
et de maîtriser votre blanchisserie intégrée, visitez

<https://www.miele.fr/p/contact-3574.htm>

Ou contactez-nous par téléphone au **01 49 39 44 44**
ou par email à **advpro@miele.fr**

Miele France
Miele SAS
9 avenue Albert Einstein
ZI du Coudray
93151 Le Blanc-Mesnil
Cedex BP 1000