

Au-delà du séjour

Livre blanc sur l'hôtellerie



Pourquoi chaque hôtel devrait repenser sa gestion du linge pour contribuer à l'économie circulaire

Pourquoi chaque hôtel devrait repenser sa gestion du linge

L'hôtellerie repose sur les expériences. Mais l'avenir florissant de l'hôtellerie repose sur des décisions. En tant qu'hôtelier, combien de décisions prenez-vous en une seule journée ? Pas des décisions importantes, mais des décisions quotidiennes qui ont bien plus d'impact que nous ne le pensons.

L'hôtellerie évolue au-delà du simple séjour des clients. On attend de plus en plus des grands hôtels qu'ils apportent de la valeur non seulement par le biais du service et de l'expérience, mais aussi par une utilisation responsable et durable des ressources et un impact social positif.

L'hôtellerie durable réduit l'impact. L'hôtellerie transformatrice façonne un avenir prospère à travers les opérations quotidiennes. Elle se reflète dans la façon dont vous gérez votre hôtel. Qu'il s'agisse des buanderies, des cuisines ou des chariots d'entretien ménager, **les décisions** qui font la différence se concentrent sur la façon dont vous gérez vos achats, vos opérations, vos actifs et tout le reste.

Les véritables performances en matière de durabilité sont le fruit de **centaines de décisions opérationnelles** prises chaque jour par les équipes chargées des achats, de l'hygiène, de la blanchisserie et d'autres services de l'hôtel.

Nous vous invitons à repenser la gestion du linge.

Ce livre blanc explore comment les décisions quotidiennes créent des solutions circulaires et socialement responsables qui peuvent aider les organisations du secteur de l'hôtellerie à traduire leurs ambitions en matière de durabilité en actions concrètes.

En intégrant des initiatives pratiques dans leurs opérations quotidiennes, les hôtels peuvent prolonger la durée de vie du linge en réduisant les déchets et en lui offrant une seconde vie, tout en soutenant l'inclusion sociale afin de renforcer leurs performances environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) sans ajouter de complexité opérationnelle.

Au-delà de la simple conformité, ces approches créent une valeur durable pour les clients, les employés et les communautés.



Le linge : l'atout hôtelier le plus sous-estimé

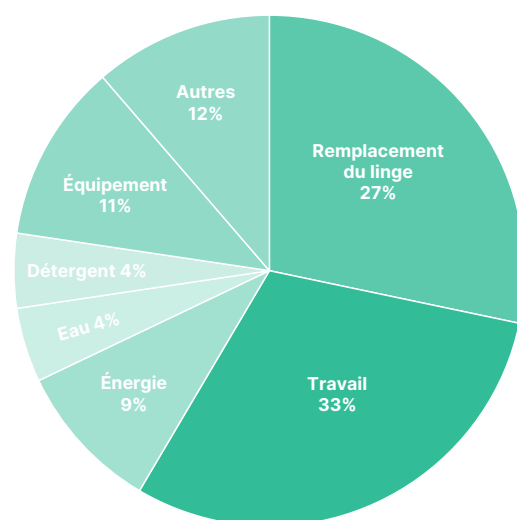
Le linge est l'un des rares actifs hôteliers que **chaque client touche, chaque nuit, dans chaque chambre**. Il joue un rôle central dans la façon dont les clients **perçoivent la propreté, le confort et la qualité**.

Le linge peut contribuer **usqu'à 20 % de la satisfaction globale d'un client** pendant son séjour¹.



Dans le même temps, le linge est l'un des **actifs les plus sollicités** dans un hôtel. La plupart des établissements fonctionnent avec un **stock de linge à trois cycles** (trois parures complètes par chambre) qui circulent en continu entre la chambre, la blanchisserie et le stockage. Cela se traduit par un lavage continu du linge, consommant **de grandes quantités d'eau, d'énergie et de produits chimiques**, tout en **représentant un investissement en capital récurrent**.

Dans les conditions de blanchisserie d'un hôtel commercial, le linge de lit ne dure généralement que **100 à 150 cycles de lavage**, nécessitant souvent un remplacement dans **les 12 à 24 mois**, en fonction de la qualité du linge, du taux d'occupation et du processus de lavage. Par conséquent, **le remplacement du linge représente à lui seul près d'un tiers des coûts d'exploitation totaux de la blanchisserie**, ce qui en fait le **deuxième facteur de coût le plus important** après la main-d'œuvre.



LA PLUS GRANDE OPPORTUNITÉ D'ÉCONOMIE AVEC LE LINGE

Le processus d'achat et de sélection de linge de bonne qualité est généralement négligé. Malgré cet impact opérationnel et financier significatif, le linge est souvent géré comme une **marchandise** plutôt que comme un **actif stratégique**. **Le linge n'est pas seulement un actif : il est le reflet de la façon dont un hôtel est géré**. C'est là que le leadership fait la différence.

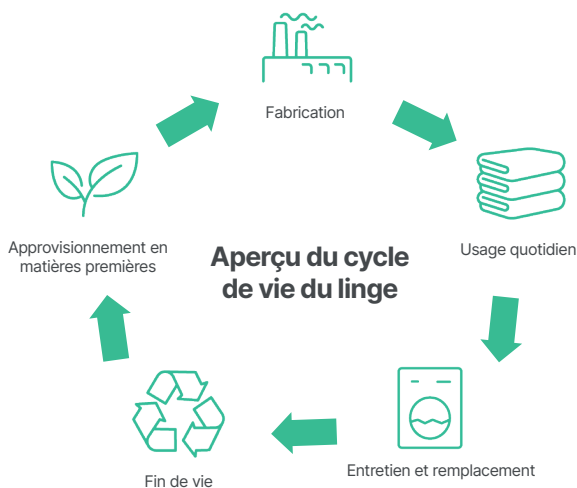
1 D'après une étude interne menée par Diversey Linen Consulting, comprenant l'analyse des données de clients du secteur hôtelier et des observations sur le terrain, 2019.

2 D'après une étude de l'Institut de recherche textile d'Utrecht (Pays-Bas), comprenant une analyse des données du secteur hôtelier et des observations sur le terrain, 2019.

3 D'après une étude interne menée par Diversey Linen Consulting, comprenant l'analyse des données de clients du secteur hôtelier et des observations sur le terrain, 2019.

Le linge de maison en tant que système de cycle de vie

Un drap de lit blanc peut sembler neutre, mais il a déjà parcouru plus de kilomètres que la plupart des clients n'en parcourront jamais. Il porte déjà en lui une histoire. Chaque hôtel a déjà un cycle de vie du linge, qui commence bien avant qu'il n'atteigne une chambre d'hôtel et se poursuit bien après qu'il ait été retiré du service. Ce cycle de vie comprend **l'approvisionnement en matières premières, la fabrication, l'utilisation quotidienne, l'entretien, le remplacement et la fin de vie.**



Dans un monde marqué par la pression climatique, la pénurie d'eau et des contraintes croissantes en matière de ressources, les cycles de vie sont de plus en plus stratégiques. La production de textiles en coton est très gourmande en eau et en ressources. À mesure que le changement climatique s'accélère, de nombreuses régions européennes, en particulier les principales destinations touristiques, sont confrontées à **un stress hydrique croissant et à une pénurie de ressources**. Cela fait du remplacement prématuré du linge non seulement un problème de coût, mais aussi un enjeu climatique et de durabilité.

En bref, un remplacement prématuré signifie plus de coton cultivé, plus d'eau consommée, plus d'énergie et de produits chimiques utilisés, plus de déchets générés et plus de capital immobilisé dans des dépenses évitables.

Étude de cas – l'impact du coton sur les ressources en eau

Pour comprendre l'ampleur de l'impact, le tableau ci-dessous présente l'empreinte hydrique de l'approvisionnement **draps 100 % coton** pour un hôtel de 300 chambres et pour une chaîne hôtelière de 20 hôtels de 300 chambres chacun⁴.

	Eau consommée pour cultiver le coton et produire du linge de maison en coton (litres)	Équivalent à une piscine olympique de 2 500 m ³ (Nombre de piscines)	Équivalent à la consommation quotidienne moyenne en Asie (95 litres) ⁵ (Nombre de personnes)
Un hôtel comptant 300 chambres	3,400,000	1,5	35,800
Chaîne hôtelière de 20 hôtels avec 300 chambres par hôtel	68,400,000	27,4	720,000

+30%
Durée de vie du linge
= 1,000,000
Litres d'eau économisés.
Par hôtel. Chaque année.

En revanche, un cycle de vie du linge bien pensé est conçu autour de la performance, de la longévité et de l'expérience client. **Prolonger la durée de vie du linge d'environ 30 % permet d'économiser environ 1 million de litres d'eau par hôtel**, tout en réduisant les coûts de remplacement et l'impact environnemental tout au long de la chaîne de valeur⁶. Le linge n'est plus seulement un article ménager. Il fait partie intégrante de la stratégie de résilience climatique d'un hôtel. C'est là que le leadership opérationnel prend tout son sens. L'opportunité se trouve déjà dans votre hôtel. **La question est : allez-vous la gérer par défaut ou de manière réfléchie ?**

⁴ Étude sur le cycle de vie métabolique des textiles 2017, piscine olympique : 50 m de long x 25 m de large x 2 m de profondeur

⁵ Source : Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture

⁶ L'étude de cas complète, accompagnée de toutes les informations complémentaires, figure à la page 4.

Achat de linge : pourquoi le coton présente un risque stratégique

Les textiles en coton jouent un rôle majeur dans le secteur de l'hôtellerie, et tous les hôteliers ne sont pas conscients que certaines des **décisions** les plus **importantes** en matière de **durabilité** dans ce secteur sont prises **avant même qu'un produit n'arrive à l'hôtel. Chaque drap de lit blanc porte en lui une histoire.**



Chaque pièce de linge d'hôtel trouve son origine dans **la culture du coton** et, bien que le coton soit une fibre naturelle, sa production comporte des risques environnementaux, sociaux et liés au travail non négligeables. La culture du coton est très gourmande en eau et se pratique souvent dans des régions confrontées à **un stress hydrique**, tandis que la crise climatique (chaleur, sécheresse, ravageurs et maladies) rend l'approvisionnement de plus en plus instable. Parallèlement, de nombreux producteurs de coton ont des revenus faibles et instables, et l'utilisation de produits agrochimiques peut menacer **les ressources en eau douce et les communautés locales**. Tout au long de la chaîne d'approvisionnement, les normes peuvent varier considérablement, notamment en ce qui concerne les risques liés à **des conditions de travail dangereuses** et les cas avérés de **travail des enfants et de travail forcé**. Pour les hôtels, l'approvisionnement en coton relie directement les droits de l'homme, la protection de l'environnement et la résilience de l'approvisionnement à long terme, ce qui en fait un enjeu stratégique en matière d'ESG et de réputation, et pas seulement un détail d'approvisionnement.

L'impact environnemental du cycle de vie du coton

Aperçu de la consommation d'eau et d'énergie, ainsi que des émissions de CO₂, de la culture des graines à la fabrication du linge d'hôtel destiné aux clients⁷.

	Culture en plein champ	Processus de fabrication	Mise en décharge hôtels	Landfill
Consommation d'eau	Élevée	Moyenne	Moyenne	Inconnue
Consommation d'énergie	Faibles	Faibles	Élevées	Inconnue
Émissions de CO ₂	Faibles	Moyenne	Élevées	Inconnue

De l'approvisionnement responsable à l'achat responsable

L'approvisionnement responsable consiste à appliquer des cadres reconnus qui réduisent les risques et améliorent les pratiques au niveau des exploitations agricoles. Des normes telles que **le coton certifié Fairtrade** favorisent des revenus et des conditions de travail équitables, tandis que des initiatives comme **la Better Cotton Initiative, Cotton made in Africa, GOTS, OEKO-TEX®** et d'autres encouragent une meilleure gestion de l'eau, une utilisation responsable des pesticides et des pratiques de travail plus rigoureuses. Ces cadres aident les hôtels à intégrer des pratiques d'approvisionnement vérifiées dans leurs décisions d'achat, tout en soutenant les priorités ESG. Cela transforme l'approvisionnement en linge de maison en une décision de leadership qui utilise le pouvoir d'achat pour générer des améliorations environnementales et sociales mesurables en amont.

⁷ Source : Étude sur le cycle de vie du coton Metabolic 2016

De l'achat à la performance

Choisir le linge de maison adapté

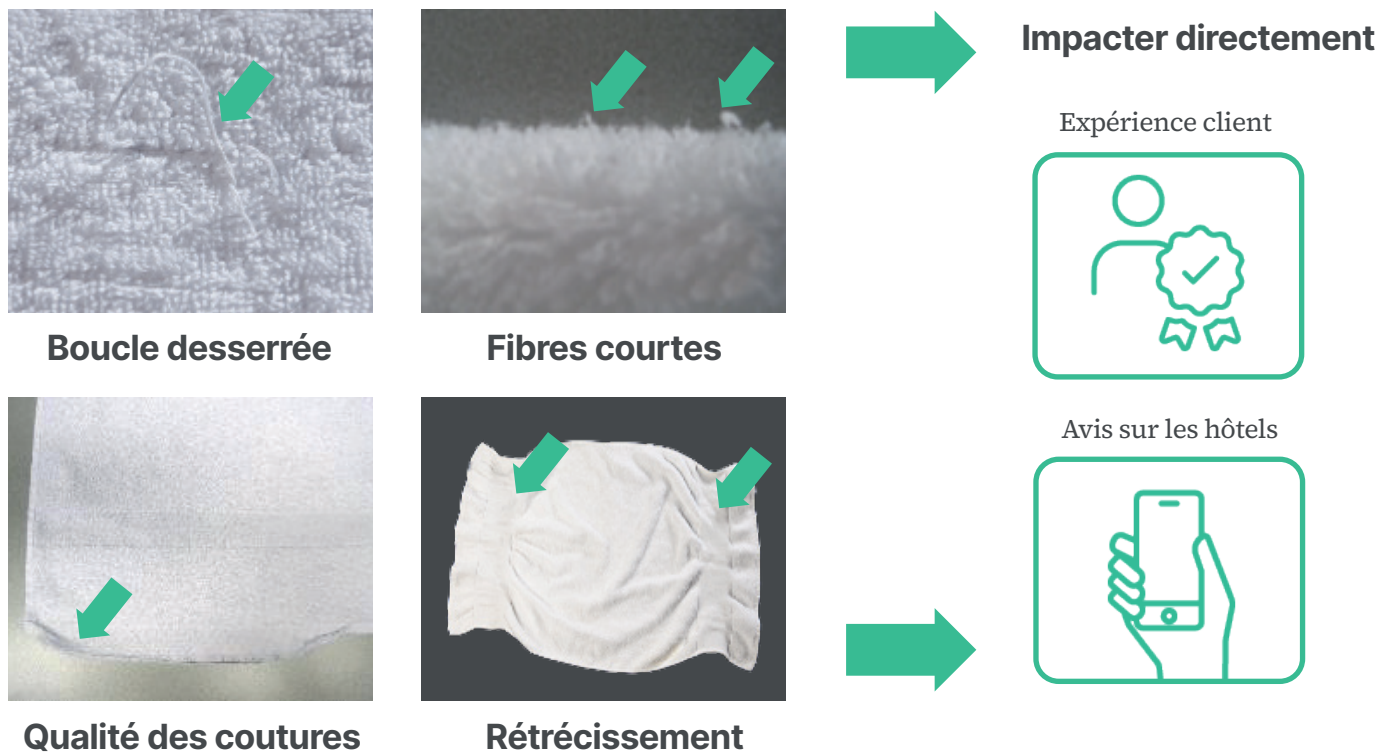
L'approvisionnement responsable est une première étape essentielle, mais il ne préserve pas la valeur si le linge est remplacé prématurément. Tout le linge d'hôtel n'est pas conçu pour résister aux mêmes exigences opérationnelles, et les véritables différences entre les types de linge n'apparaissent qu'avec le temps, en termes de durabilité, de régularité et de durée d'utilisation.

Lorsque cet écart de performance est négligé, les hôtels sont confrontés à des cycles de remplacement plus fréquents, à une augmentation des coûts d'investissement et à un impact environnemental inutile. Des études montrent qu'un tiers des coûts d'exploitation de la blanchisserie provient du remplacement du linge⁸.

Les problèmes de qualité n'apparaissent généralement qu'une fois le linge mis en service. Les causes profondes résident souvent dans les différences de qualité des fibres, de filature, de construction du tissu et de procédés de finition. **Ces facteurs sont rarement évalués dans les comparaisons d'achat standard.** Les signes courants d'un linge de qualité insuffisante comprennent :

- Le desserrage des boucles dans les serviettes, réduisant la douceur et l'absorption
- Des fibres courtes qui entraînent la formation de peluches, une usure plus rapide et une texture plus rugueuse
- Une mauvaise qualité de couture entraînant la défaillance des ourlets
- Un rétrécissement excessif affectant l'ajustement, l'apparence et la facilité d'utilisation

Ces problèmes ne se contentent pas de raccourcir la durée de vie du linge : ils affectent également la perception qu'ont les clients du confort et de la propreté.



⁸ D'après une étude interne menée par Diversey Linen Consulting, comprenant l'analyse des données de clients du secteur hôtelier et des observations sur le terrain, 2019.

Analyse comparative objective du linge

C'est là que l'analyse comparative objective du linge devient essentielle. Une fois que les fournisseurs de linge ont été présélectionnés, les hôtels doivent aller au-delà des spécifications sur papier et valider les performances sur la base de faits plutôt que d'hypothèses. Les affirmations des fournisseurs peuvent sembler similaires, mais elles ne se traduisent pas toujours par la même durabilité, les mêmes taux de remplacement ou la même qualité perçue par les clients dans l'usage quotidien.

Normes courantes en matière d'approvisionnement hôtelier

- Dimensions physiques
- Poids au mètre carré
- Couleur
- Nombre de fils
- Composition (coton/polyester)
- Qualité des finitions

* Conforme aux normes textiles internationales ISO/EN et à la certification OEKO-TEX®.

L'écart

Achat de linge de maison basé **sur les spécifications de production**; sans tenir compte des aspects quantifiables **de l'expérience client et de la durée de vie du linge**.

Grâce à l'examen des spécifications, à des méthodologies de test et de mesure et à une comparaison structurée des fournisseurs, les hôtels peuvent évaluer le linge de maison sur une base comparable avant de s'engager dans des achats en gros volumes. L'analyse comparative du linge de maison permet aux équipes d'approvisionnement de vérifier :

- La qualité du tissu et des fibres
- La durabilité de la confection et des coutures
- La résistance au rétrécissement et à l'usure
- Les performances attendues sur toute la durée de vie dans des conditions réelles de blanchisserie
- La réduction des coûts de remplacement du linge

En évaluant le linge dans des conditions de lavage réelles, les hôtels obtiennent des informations sur la durée de vie réelle attendue, la fréquence de remplacement, le coût total de possession et d'exploitation, ainsi que l'impact environnemental au fil du temps. Tester la durée de vie du linge, notamment sa solidité, la stabilité des boucles, la résistance au rétrécissement et la durabilité des coutures, permet de combler l'écart entre les décisions d'achat et les performances opérationnelles réelles.

Les choix d'approvisionnement doivent se fonder sur les performances du linge après des centaines de cycles de lavage, et non pas uniquement sur son aspect à l'état neuf.

Dans la pratique, prolonger la durée de vie du linge d'environ 30 % réduit les volumes de remplacement et génère des économies opérationnelles immédiates⁹.

Cela réduit également l'empreinte environnementale en diminuant la demande de nouveaux textiles, ce qui limite l'extraction de matières premières, l'impact de la fabrication, la consommation d'eau et d'énergie, l'utilisation de produits chimiques et les déchets textiles, tout en préservant le confort des clients et leur perception de la qualité. Dans de nombreux cas, le retour financier de ces améliorations dépasse largement l'investissement initial.

C'est pourquoi de nombreux hôtels complètent leur approvisionnement responsable par une évaluation experte du linge et des conseils sur le cycle de vie prodigués par un [consultant spécialisé](#). En harmonisant dès le départ les décisions d'achat, le choix des textiles et les processus de blanchisserie, les hôtels réduisent leurs dépenses d'investissement, évitent le renouvellement fréquent des stocks de réserve et garantissent une qualité constante du linge dans les chambres, les salles de bains, les espaces de restauration et pour le personnel.

Car le linge le plus durable est celui que vous n'avez pas à remplacer prématurément.

⁹ Étude sur le cycle de vie métabolique des textiles 2017, Data360 org : consommation moyenne d'eau par personne et par jour en Asie, piscine olympique : 50 m de long x 25 m de large x 2 m de profondeur

Protéger le linge en service

Les opérations quotidiennes de blanchisserie ont le plus grand impact environnemental



La plus grande partie de l’empreinte environnementale du linge est générée après l’achat, **lors des opérations quotidiennes de l’hôtel**, en particulier par les **lavages répétés**. La température de lavage, l’action mécanique, les produits chimiques, la précision du dosage et la gestion des taches déterminent non seulement la consommation de ressources, mais aussi la vitesse à laquelle les fibres se dégradent et le linge doit être remplacé. Lorsque ces éléments agissent de concert, les hôtels prolongent la durée de vie du linge tout en réduisant la consommation d’eau, d’énergie et de produits chimiques à grande échelle. Moins de remplacements prématurés signifie également une

demande moindre en textiles, moins d’eau et de carbone intégrés, et une réduction des déchets.

C’est pourquoi le secteur hôtelier moderne est en train de passer d’une vision **du « linge comme une routine en coulisses »** à sa reconnaissance en tant que **levier ESG et moteur de performance opérationnelle**, améliorant l’expérience client, réduisant les coûts, diminuant les risques et générant un impact ESG mesurable. En considérant le linge comme un atout stratégique et en gérant les processus de blanchisserie en conséquence, les hôtels peuvent prolonger considérablement la durée de vie des textiles et économiser **des millions de litres d’eau par établissement**.

Car la durabilité dans l’hôtellerie ne repose pas sur des promesses, mais sur des décisions opérationnelles quotidiennes, comme le choix d’un linge qui dure plus longtemps, offre un meilleur confort et utilise moins de ressources tout au long de son cycle de vie.

De la buanderie aux données : rendre la performance de la blanchisserie visible



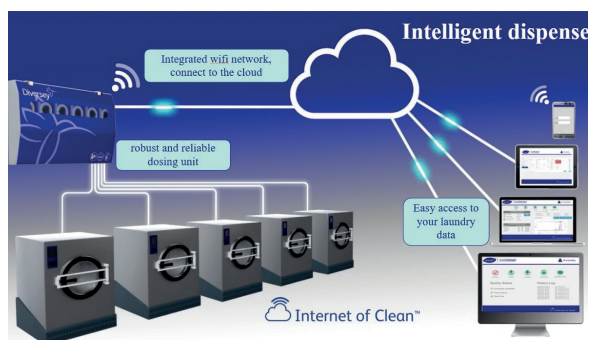
Traditionnellement, les performances de la blanchisserie étaient jugées à l’aune de résultats visuels : le linge est-il blanc et propre ? Aujourd’hui, les grands hôtels vont plus loin en mesurant comment cette propreté est obtenue, et à quel coût environnemental. La consommation d’eau, la demande en énergie, la consommation de produits chimiques et les taux de relavage sont désormais des indicateurs clés de durabilité, au même titre que l’hygiène et la qualité.

La blanchisserie se trouve au carrefour de deux pressions ESG croissantes : la réduction des émissions de carbone et la gestion responsable de l’eau. Le chauffage de l’eau est

l’une des étapes les plus gourmandes en énergie dans la blanchisserie d’un hôtel et contribue directement aux émissions de carbone.

Parallèlement, de nombreux hôtels opèrent dans des régions déjà confrontées à un stress hydrique, où un lavage inefficace, un surdosage et des cycles de relavage augmentent silencieusement la pression sur les ressources en eau locales. Rendre ces facteurs visibles transforme la blanchisserie d’un service utilitaire invisible en un moteur mesurable de réduction de l’impact climatique et de gestion responsable de l’eau.

La connexion de plateformes fiables de dosage et de surveillance, telles **qu'IntelliLinen™**, apporte de la transparence dans les opérations quotidiennes en combinant un dosage précis avec une surveillance en temps réel et des informations sur les performances, à tout moment et en tout lieu. Ces systèmes transforment les données de processus en informations exploitables, aidant les hôtels à :



- Réduire la surconsommation d'eau et d'énergie
- Éviter le surdosage de produits chimiques
- Réduire les taux de relavage causés par des résultats irréguliers
- Améliorer la régularité de la qualité du lavage d'une équipe à l'autre
- Identifier les inefficacités propres à chaque site

Au lieu de se fier à des hypothèses, les améliorations en matière de développement durable se traduisent par des résultats opérationnels mesurables.

Dans les établissements hôteliers internationaux, l'optimisation basée sur les données a permis de réduire de manière mesurable l'utilisation des ressources et les coûts opérationnels.

Ces résultats démontrent comment la transformation des données en informations sur la blanchisserie aide à identifier les opportunités d'efficacité et de réduction des coûts sur chaque site. En transformant les données en informations, les hôtels prennent le contrôle de leurs activités, en préservant la qualité du linge tout en réduisant l'impact environnemental.

Étude de cas : Minoa Palace Resort & Spa

« Le défi consiste à disposer d'un linge propre tout en étant rentable et respectueux de l'environnement. Nous devons surveiller notre activité et d'améliorer notre mode de fonctionnement pour être plus efficaces dans notre gestion de la blanchisserie. »

- Christos Giasiklis, directeur général du Minoa Palace Resort & Spa.



IntelliLinen™ a contribué à révolutionner la manière dont le Minoa Palace Resort & Spa gère ses opérations de blanchisserie. En assurant un suivi et en agissant rapidement pour minimiser les problèmes en temps réel, le complexe réduit considérablement son impact sur l'environnement. Grâce à des statistiques améliorées, il a été facile d'ajuster et d'augmenter l'efficacité globale de la blanchisserie :

- Données détaillées sur la productivité des machines à laver
- Réduction des relavages
- Optimisation de la consommation d'eau et de produits chimiques pour les grands volumes de lavage
- Stratégie de développement durable améliorée, réduction des impacts environnementaux
- Réaction rapide aux problèmes
- Une excellente qualité de lavage renforce l'image de marque du complexe hôtelier

[Télécharger l'article complet](#)

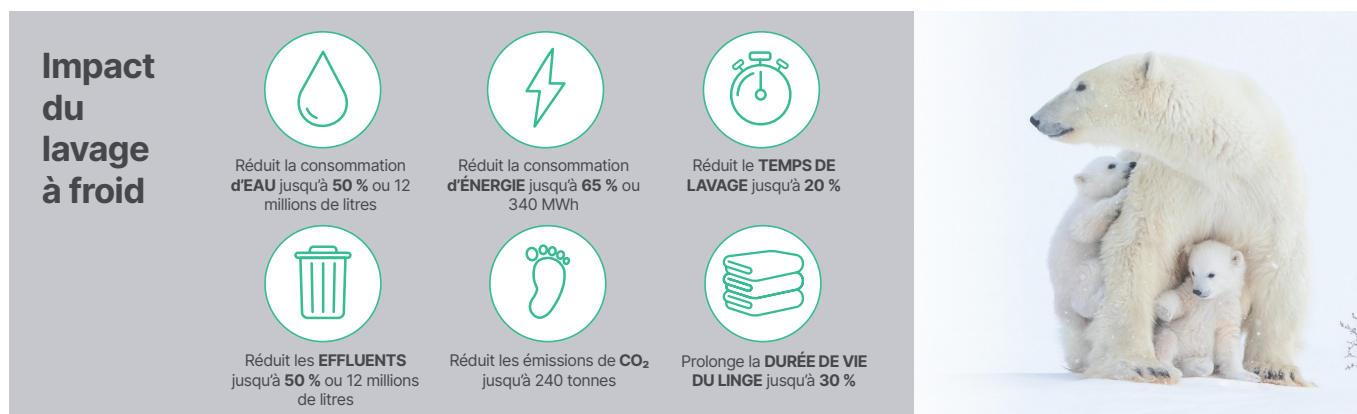
Le passage au lavage à basse température et à froid

Le passage à des programmes de lavage à basse température et à froid constitue une avancée majeure dans la réduction de l'empreinte environnementale de la blanchisserie. Historiquement, les températures élevées étaient utilisées comme marge de sécurité pour l'hygiène. Aujourd'hui, grâce à des produits chimiques adaptés, un contrôle des processus et une action mécanique adéquate, les hôtels peuvent obtenir une excellente hygiène et éliminer les taches à des températures nettement plus basses.

Les programmes de lavage à basse température aident les hôtels à :

- Réduire la consommation d'énergie liée au chauffage de l'eau
- Réduire les émissions de carbone liées aux opérations de blanchisserie
- Réduire la contrainte exercée sur les fibres, prolongeant ainsi la durée de vie du linge
- Respecter les normes d'hygiène et répondre aux attentes des clients

Des solutions telles que les programmes à basse température **Clax® Advanced** sont spécialement conçues pour offrir des performances de lavage élevées à des températures plus basses, sans compromettre l'hygiène ni la qualité. Associé à un système de dosage et de surveillance connecté, le lavage à froid devient non seulement un changement technique, mais aussi une amélioration stratégique en matière de durabilité.



Protéger le linge, c'est prolonger sa durée de vie

Protéger le linge « en cours d'utilisation » va bien au-delà d'un simple nettoyage et de l'élimination des taches. Cela implique de concevoir un système de blanchisserie plus intelligent qui prévient activement l'usure prématurée, tout en réduisant l'impact environnemental. Il s'agit de choisir des systèmes certifiés écologiques, reconnus et vérifiés par des tiers, et de les associer à un contrôle intelligent des processus afin de prolonger la durée de vie du linge, de réduire les coûts d'exploitation et de diminuer l'impact environnemental de l'ensemble des opérations de blanchisserie.

Des solutions telles que Clax® Pur-Eco, certifiées selon la norme Ecolabel de l'UE, aident les hôtels à allier haute performance et réduction de l'impact environnemental. Ces certifications reconnaissent les produits qui répondent à des critères stricts en matière de composition chimique, de sécurité aquatique et d'impact environnemental global. Lorsqu'ils sont utilisés dans le cadre d'un processus de blanchisserie bien contrôlé, les produits ecolabellisés favorisent des facteurs de performance clés qui protègent à la fois le linge et les ressources :

Parmi les facteurs clés, on peut citer :

- Un dosage précis pour éviter d'endommager les fibres par une surutilisation de produits chimiques
- Des formules de lavage optimisées, adaptées au degré de salissure et au type de textile
- La prévention des relavages grâce à une qualité constante dès le premier lavage
- Une action mécanique et des profils de température contrôlés
- Des programmes ciblés d'élimination des taches plutôt qu'un lavage agressif généralisé

Comment vous prenez soin de vos actifs

Des systèmes, des formations et des processus sûrs qui protègent les personnes et les biens

La gestion du linge est indissociable des personnes qui le manipulent au quotidien. Les équipes de blanchisserie et d'entretien ménager travaillent sous la pression du temps, souvent dans des environnements exposés à la chaleur, aux produits chimiques et à de lourdes charges. De petites défaillances dans les processus, telles qu'un dosage incorrect, un tri effectué à la hâte ou une mauvaise manipulation, peuvent rapidement entraîner des dommages au linge, des relavages, du gaspillage et des coûts plus élevés.

Le leadership opérationnel se manifeste dans les systèmes qui fonctionnent en coulisses :

- Des systèmes de dosage sûrs et automatisés qui réduisent la manipulation manuelle des produits chimiques
- Des normes d'exploitation claires et des instructions visuelles
- Une formation continue sur le chargement, le tri et le traitement des taches
- Un équipement et des flux de travail ergonomiques qui réduisent l'effort physique
- Des routines de maintenance préventive qui protègent à la fois les machines et les textiles

Lorsque les équipes sont soutenues par les bons outils, les connaissances et des processus sûrs, elles protègent mieux le linge et obtiennent des résultats plus constants et de meilleure qualité. Des équipes bien encadrées prennent mieux soin des actifs. Pour les directeurs d'hôtel, les opérations quotidiennes de blanchisserie ne sont pas seulement une fonction technique. Elles constituent l'un des leviers les plus puissants pour réduire l'impact environnemental, contrôler les coûts d'exploitation et protéger les actifs qui façonnent l'expérience client

UPCYCLE: comment gérer ce qui reste

Transformer le linge d'hôtel en opportunités

Chaque année, un hôtel type de 400 chambres génère deux à trois tonnes de linge usagé, comprenant draps, taies d'oreiller, serviettes, nappes et uniformes. Ces textiles représentent bien plus que de simples déchets : ils renferment une valeur intrinsèque sous forme de matières premières, d'eau, d'énergie et de main-d'œuvre investies tout au long de leur cycle de vie¹⁰.



Même avec les meilleures décisions d'achat et d'exploitation, chaque pièce de linge finit par atteindre la fin de sa durée de vie. Dans le secteur de l'hôtellerie, ce n'est pas une exception, mais une conséquence prévisible et récurrente des opérations quotidiennes. **Et les volumes sont considérables.**

Traditionnellement, le linge en fin de vie est considéré comme un problème d'élimination. La plupart des textiles sont **incinérés ou envoyés en décharge**, ce qui génère des émissions et entraîne une perte définitive de la valeur matérielle déjà créée. Cette approche transforme un long cycle de vie en une fin prématurée et accroît à la fois l'impact environnemental et le risque de réputation, d'autant plus que les clients et les parties prenantes attendent de plus en plus des pratiques circulaires transparentes et un soutien **aux objectifs de développement durable**.



¹⁰ Source : Étude réalisée par Linens For Life™, Diversey, une société Solenis (2011).

Linens For Life™, gestion circulaire du linge en fin de vie.



Un programme conçu pour réutiliser le linge d'hôtel qui n'est plus adapté à l'usage des clients mais qui reste suffisamment durable pour être transformé en articles pratiques tels que des vêtements, des sacs ou des produits réutilisables.

Plutôt que d'envoyer le linge mis au rebut à la décharge ou à l'incinération, le programme permet une réutilisation responsable tout en créant une valeur partagée supplémentaire.

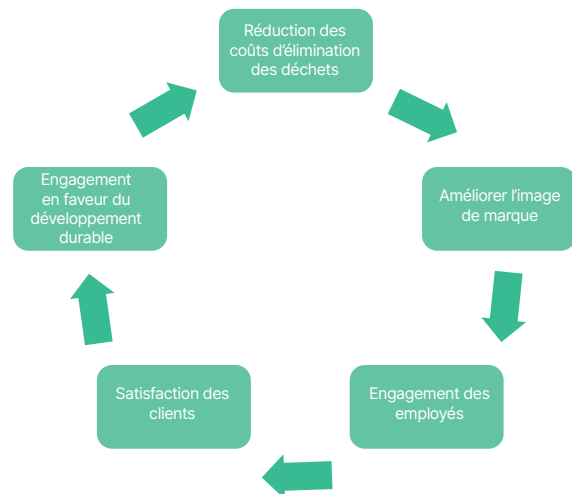
Des femmes comme Elena, qui ont émigré en quête de sécurité et d'opportunités, transforment désormais le linge d'hôtel donné en nouveaux produits utiles, dans un environnement de travail sûr et respectueux.

Ayant laissé derrière elle une situation marquée par la violence et l'exploitation, Elena était déterminée à reconstruire sa vie et à offrir une stabilité à sa famille.

Grâce à ce travail, elle gagne un revenu équitable, acquiert des compétences précieuses et retrouve son indépendance, renforçant ainsi sa capacité à subvenir à ses besoins et à ceux qui dépendent d'elle.

Ce qui a autrefois servi vos clients peut aider à construire un nouvel avenir pour quelqu'un d'autre. En participant à Linens for Life™, votre hôtel contribue à transformer ce qui reste en dignité, en résilience et en impact durable.

C'est à la fin du cycle de vie que l'hospitalité circulaire prend tout son sens et que le leadership se manifeste.



Au-delà de l'avantage environnemental que représente la réduction des déchets textiles, les solutions circulaires pour le linge de maison peuvent également générer un impact social significatif. Grâce à des partenariats avec des associations caritatives locales, des ONG et des organisations communautaires, **Linens For Life™** propose des formations en couture et du matériel donné à des personnes en situation de vulnérabilité, notamment des réfugiés, des survivants de catastrophes et des femmes fuyant la traite, l'exploitation ou la violence domestique.

Les participants acquièrent des compétences pratiques et ont la possibilité de générer des revenus en produisant et en vendant des articles recyclés, contribuant ainsi à leur indépendance économique et à leur résilience à long terme. Au cœur de ces programmes se trouvent la collaboration et **la création de valeur partagée**. Les hôtels contribuent en faisant don de linge usagé, tandis que les organisations locales fournissent la formation, le soutien et l'infrastructure communautaire nécessaires pour transformer les textiles en opportunités. En intégrant les principes de l'économie circulaire dans leurs opérations, les hôtels peuvent réduire leurs flux de déchets tout en aidant à créer des moyens de subsistance là où cela compte le plus.

En fin de compte, une **stratégie de gestion du cycle de vie du linge** ne saurait être complète sans une prise en charge de la fin de vie. Car la durabilité dans l'hôtellerie ne se définit pas seulement par ce que les hôtels achètent et par l'efficacité de leur fonctionnement, mais aussi par ce qu'ils font de ce qui reste.

Exemple concret : Rixos Hotels Türkiye

Une décision opérationnelle étendue à l'ensemble d'un portefeuille = un impact mesurable

Faits:

Rixos Hotels Türkiye x Linens For Life™ (2024)

Artisanes : 35

Produits créés : plus de 44 000

Matériaux : draps / serviettes / textiles

Liens avec les Objectifs Développement

Durable : ODD 12, ODD 5, ODD 8



Rixos Hotels a transformé Linens For Life™ d'une simple initiative en un modèle évolutif applicable à plusieurs établissements.

Rixos Hotels Türkiye montre comment une simple décision opérationnelle peut avoir un impact ESG à l'échelle d'un portefeuille. Grâce à Linens For Life™, les textiles d'hôtel en fin de vie sont réutilisés au lieu d'être incinérés ou mis en décharge, ce qui génère des avantages environnementaux mesurables tout en créant des opportunités de travail dignes pour les femmes en situation de vulnérabilité.

En 2024, Rixos s'est associé à Diversey pour donner une seconde vie aux draps, serviettes et textiles usagés. **35 couturières** d'Istanbul, d'Ankara et de Hatay ont transformé le linge de maison donné en **plus de 44 000 produits durables faits main**, prolongeant ainsi la valeur matérielle au-delà du séjour des clients et réduisant les déchets textiles.

Ce qui rend ce modèle si efficace, c'est sa **simplicité et son évolutivité** : la manière dont un hôtel gère le linge en fin de vie peut être intégrée dans les opérations quotidiennes et reproduite dans plusieurs établissements.

Il ne s'agit pas d'un modèle de don, mais d'une hospitalité régénérative, mise en œuvre à travers des décisions quotidiennes, avec une contribution ESG claire et un alignement fort sur les ODD.

Le leadership opérationnel commence dès aujourd'hui

Une stratégie de gestion du cycle de vie du linge ne se construit pas à partir d'un simple document de politique ou d'un engagement en matière de développement durable. Elle se construit à travers les décisions que vos équipes prennent au quotidien dans les domaines de l'approvisionnement, de l'hygiène, de la blanchisserie et du développement durable.

Lorsque le linge est géré de manière réfléchie, les hôtels réduisent leurs coûts, limitent les risques et renforcent leur crédibilité en matière d'ESG sans compromettre l'expérience client. L'impact le plus important ne vient pas de la perfection, mais de la clarté : une responsabilité clairement définie, des routines mesurables et une responsabilité partagée entre les services.

Pour les dirigeants d'hôtels, la prochaine étape est simple : commencer par les questions qui rendent les performances visibles.

- **Directeurs généraux** : Connaissons-nous notre taux de remplacement du linge et les causes des pertes prématurées ?
- **Approvisionnement** : nos fournisseurs font-ils preuve de transparence concernant l'approvisionnement en coton, les audits et les prévisions réalistes de durée de vie ?
- **Opérations et blanchisserie** : nos températures de lavage, nos dosages et nos taux de relavage sont-ils optimisés pour l'hygiène et la protection des tissus ?
- **Responsables du développement durable** : Pouvons-nous aligner les décisions relatives au linge sur les priorités ESG, les ODD et les exigences de reporting ?

Car le véritable leadership en matière d'hôtellerie va au-delà de l'expérience client. Il commence en coulisses avant le séjour et se poursuit longtemps après sa fin.

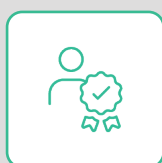
Diversey, a Solenis Company, peut aider les directeurs d'hôtel à réduire leurs coûts d'exploitation, à améliorer leur efficacité et à atteindre leurs objectifs de développement durable. N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus sur nos solutions de blanchisserie. Ensemble, nous pouvons faire une grande différence pour votre entreprise et l'environnement.

Augmenter la durée de vie du linge de 30 %

Diversey™ Consulting

Clax®

Linens For Life™



Garantir
l'expérience client



Assurer
l'hygiène du linge



Prolonger
la durée de vie du linge



Réduire l'empreinte carbone
- énergie et eau



Soutenir
Programmes de création de valeur partagée (CSV)



Pour en savoir plus sur la manière dont Diversey, a Solenis Company, peut vous aider à relever vos défis les plus difficiles et bien plus encore, rendez-vous sur **[solenis.com](https://www.solenis.com)**