

Plus de logements, plus de linge : comment éviter que votre organisation sature.

Les clés concrètes pour anticiper les points de rupture, reprendre la maîtrise de vos coûts et choisir le modèle d'organisation qui accompagnera durablement votre croissance.

4

niveaux de coût
à mesurer

5

modèles
d'organisation
à arbitrer

1

checklist
actionnable
à la fin

CHAPITRE 01

Le linge, un point de tension qui grandit plus vite que le parc.

Développer son activité, qu'on soit investisseur ou gestionnaire de meublés touristiques, signifie mécaniquement plus de logements, donc plus de linge à traiter. Mais réduire l'enjeu au seul volume est trompeur : c'est en réalité une combinaison de facteurs qui vient fragiliser l'organisation.

Volume et saisonnalité

Il ne suffit pas de connaître la moyenne quotidienne de parures à gérer. Les **pics** (week-ends, mois de haute saison, concentrations d'arrivées et de départs) déterminent la pression réelle sur l'organisation.

Dispersion géographique

Un parc concentré sur un même centre-ville ne se pilote pas comme un parc dispersé. Chaque nouveau logement éloigné modifie la logistique, les délais et les kilomètres parcourus par les équipes.

Nombre d'intervenants

Combien de personnes touchent au linge aujourd'hui : dirigeant, agents de ménage, prestataires, blanchisseurs ? Chaque intervenant supplémentaire multiplie les risques d'erreur et de perte d'information.

Croissance vs complexité

Le nombre de logements croît de manière plutôt **linéaire** ; la complexité opérationnelle, elle, grimpe de manière **exponentielle**. Elle peut intervenir bien plus vite qu'on ne l'anticipe.

Avant que le système ne casse, l'enjeu est de **repérer les signaux** qui annoncent la saturation — et d'agir en amont, pas quand l'urgence est déjà là.

CHAPITRE 02

Signaux visibles, signaux faibles : ne pas attendre l'urgence.

Il existe deux familles de signaux. Les signaux **visibles** sont faciles à identifier — mais quand ils apparaissent, il est souvent déjà trop tard. Les signaux **faibles** se lisent en amont et permettent d'ajuster l'organisation avant la crise.

SIGNAUX VISIBLES (TROP TARD)	SIGNAUX FAIBLES (À SURVEILLER)
Linge en retard, parures manquantes	Le dirigeant est régulièrement sollicité sur le linge
Urgences à gérer, rachats de linge en catastrophe	Achats de stock récents... mais ruptures qui continuent
Un logement qui n'est pas prêt à l'arrivée du voyageur	Les équipes passent de plus en plus de temps sur le linge
Impact direct sur l'expérience voyageur et les avis	Trajets, tri, suivi et facturation s'allongent

Les indicateurs à mesurer régulièrement

- Le nombre d'**urgences** gérées sur la semaine / le mois.
- Les **heures d'équipe** consacrées spécifiquement au linge.
- Les **kilomètres parcourus** pour le linge (dépôt, retrait, trajets).
- Le montant des **achats de remplacement** non planifiés.
- La capacité à **ouvrir un nouveau logement** géographiquement, sans blocage.

Quand les urgences deviennent régulières, ce n'est plus un incident : c'est un **problème structurel**. Si les urgences augmentent, si les équipes passent de plus en plus de temps sur le linge et si le stock de sécurité ne suffit plus, l'organisation atteint ses limites.

CHAPITRE 03

Racheter du linge n'est pas, en soi, une réponse.

Face aux urgences, le réflexe habituel est d'acheter davantage de parures pour « sécuriser » le stock. Sur le terrain, cette réponse s'avère souvent insuffisante : même avec cinq parures pour un logement, on peut se retrouver à quatre au bout d'un mois, puis à trois — sans savoir où sont passées les autres.

Dimensionner le stock, pas le gonfler

Il n'existe pas de « bon niveau de surstock » universel. Le stock nécessaire dépend de **trois variables** qu'il faut regarder ensemble :

1

La solution utilisée aujourd'hui pour le traitement du linge

2

Le délai de traitement associé à cette solution

3

Le nombre de rotations moyennes par logement / par semaine

=

Le niveau de stock réellement nécessaire pour ne jamais être pris en défaut

EXEMPLE CONCRET

Avec un délai de traitement de **6 jours ouvrés** et un logement qui tourne à **3 rotations par semaine**, il faut a minima **un kit supplémentaire** pour disposer en permanence d'une parure prête pendant que l'autre est en traitement.

Pourquoi le surstock ne suffit pas

- Sans traçabilité, le stock supplémentaire **disparaît progressivement** (pertes, oublis, mélanges).
- Le surstock **immobilise du capital** et alourdit les coûts cachés.
- Il masque le vrai problème : le **délai de traitement** et la **rotation**.

CHAPITRE 04

Le prix du lavage ne dit pas le coût réel.

Quand on parle du coût du linge, on pense d'abord au tarif du traitement. Ce n'est qu'une partie de l'équation. L'indicateur pertinent est le **coût complet**, qui regroupe quatre familles de dépenses.

1

Coûts directs

Eau, énergie, produits, achat et maintenance des machines, local de stockage. Particulièrement lourds dans un modèle internalisé de blanchisserie.

2

Coûts humains

Nombre de personnes intervenant sur le tri, le lavage, le séchage, le transport, la coordination, la facturation. Le vrai poste RH masqué du linge.

3

Coûts cachés

Rachats liés aux urgences, immobilisation de stock, temps de recherche de tel ou tel kit, kilomètres non prévus. Un poste qui grossit sans qu'on le regarde.

4

Coût d'opportunité

Tout le temps que dirigeant et équipes passent sur le linge, c'est autant de temps qui n'est **pas** consacré aux propriétaires, aux voyageurs ou au développement de nouveaux logements.

LE BON RÉFLEXE

Avant de comparer deux solutions sur leur tarif, comparer ce qu'elles coûtent **vraiment** : coûts directs + coûts humains + coûts cachés + coût d'opportunité. C'est la seule lecture qui permet des arbitrages solides.

CHAPITRE 05

La traçabilité devient le vrai levier de maîtrise.

Plus le parc s'agrandit, plus la mémoire des équipes — même excellente au départ — devient insuffisante pour suivre l'ensemble du linge. Chaque logement supplémentaire ajoute des commandes, des flux et des risques d'écart. La réponse est une traçabilité **précise au niveau du logement**.

Ce qu'il faut pouvoir suivre à tout moment

Inventaire théorique

Le linge attendu pour chaque logement : quel type, quelles quantités, quelle affectation.

Stock réel

Ce qui est effectivement disponible aujourd'hui, pour pouvoir analyser les écarts avec le théorique.

Linge en circulation

Le linge en transit, en attente ou déjà en traitement chez le prestataire.

Historique par logement

Combien de commandes, quels articles, quand — pour piloter les décisions (rotations, remplacements, saisonnalité).

Choisir son niveau de détail

La granularité dépend des besoins. Deux niveaux de traçabilité coexistent :

- **À l'article** : suivi très fin, chaque pièce identifiée. Adapté aux linges de valeur ou aux exigences qualité élevées.

- **Aux quantités par kit** : suivi plus léger, suffisant pour piloter les flux et éviter les ruptures.

PRINCIPE CLÉ

Rattacher **chaque commande et chaque article au bon logement** : c'est ce qui permet de conserver la maîtrise quand le nombre de flux augmente, sans dépendre de la mémoire des équipes.

CHAPITRE 06

Éviter la saturation administrative à mesure que le parc grossit.

Plus le nombre de logements et de commandes augmente, plus le risque de saturation **administrative** devient réel. Facturation, refacturation aux propriétaires, débours, justificatifs, moyens de paiement spécifiques par logement : tout ce qui se gère « à la main » se met à coûter du temps et de l'argent.

Les points qui gonflent avec l'échelle

- Multiplication des **justificatifs et factures** à conserver et à trier.
- Refacturations aux propriétaires, parfois en **débours**.
- Moyens de paiement **spécifiques** à certains logements.
- Reconstruction manuelle : « quelle prestation correspond à quel logement ? ».

Le bon réflexe : structurer au moment où l'information est créée

Avec, par exemple, 80 logements et 150 prestations dans le mois, le vrai enjeu n'est pas d'avoir 150 factures : c'est de savoir **immédiatement** quelle prestation correspond à quel logement. La règle qui change tout : **une commande = un logement = une facture**, associée dès la création.

Ce que ça permet

- Téléchargement des factures par période / par logement
- Refacturation propriétaire simplifiée
- Suivi et historique consolidés

Ce que ça évite

- Reprendre les commandes une par une
- Les erreurs de rattachement a posteriori
- La perte de temps sur du travail à faible valeur

PRINCIPE

Automatiser la partie administrative n'est pas un confort : c'est la condition pour **continuer à grandir** sans perdre le contrôle.

CHAPITRE 07

Cinq modèles, aucun modèle universel.

Il n'existe pas de réponse unique. Le bon modèle dépend des contraintes **actuelles** et **futures** : nombre de logements, dispersion géographique, saisonnalité, exigences qualité, ambition de croissance.

MODÈLE	POINTS FORTS	POINTS DE VIGILANCE
Agents de ménage	+ Souple au démarrage + Pas d'investissement supplémentaire	– Limites de traçabilité, d'homogénéité et de qualité – Pénible pour les équipes en pic de volume
Blanchisserie internalisée	+ Maîtrise complète du process + Peu de dépendance externe	– Local, machines, maintenance, personnel – Logistique entre logements et local à organiser
Location de linge	+ Libère des contraintes de stock et d'investissement + Volume garanti chez le prestataire	– Engagements de durée et de volume – Peu adapté aux zones à forte saisonnalité – Couverture géographique variable
Externalisation du traitement	+ Plus de gestion opérationnelle en interne + S'appuie sur la capacité industrielle du prestataire	– Attention aux délais annoncés – Niveau de traçabilité variable selon les acteurs
Modèle hybride	+ Flexibilité maximale + Une solution par typologie de logement / zone	– Complexité accrue : plusieurs prestataires à piloter – Nécessite une gouvernance claire

« Est-ce que mon organisation actuelle tiendrait avec **+30 % de volume** ou si je devais ouvrir **une nouvelle zone géographique** ? » Le bon modèle n'est pas nécessairement celui qui fonctionne aujourd'hui, mais celui qui tiendra vos ambitions de **croissance**.

CHAPITRE 08

Au-delà d'une vingtaine de biens, la donne change.

Jusqu'à une vingtaine de logements, gérer le linge en interne ou via ses agents de ménage reste possible, même si les tensions apparaissent déjà rapidement. Au-delà, les exigences de qualité, de traçabilité et de capacité deviennent difficiles à tenir sans un prestataire dédié.

~20

Le seuil au-delà duquel répondre à toutes les exigences en interne devient rapidement compliqué

80 %

Le temps qui peut basculer sur le linge à mesure que le parc grossit — au détriment de la valeur ajoutée

Ce que l'externalisation libère

- Du **temps** pour se recentrer sur les propriétaires, les voyageurs et l'acquisition de nouveaux logements.
- De la **capacité** pour absorber les pics de saison sans saturation.
- De la **couverture géographique** pour ouvrir de nouvelles zones sans revoir toute la logistique.
- De la **lisibilité** financière et administrative grâce à un rattachement systématique au logement.

LA LIGNE DE CRÊTE

Si le linge est un sujet important, ce n'est pas ce qui apporte la valeur ajoutée qui fera croître l'activité. Passer 80 % de son temps dessus, c'est **rester bloqué**. Le rôle du dirigeant est de reprendre ce temps.

RÉCAPITULATIF ACTIONNABLE

La checklist pour piloter son organisation du linge.

Cinq blocs de vérification à parcourir régulièrement pour repérer les tensions avant qu'elles ne se transforment en urgences.

1

Signaux de saturation

- ☐ Je mesure chaque mois les urgences, les heures d'équipe et les kilomètres consacrés au linge.
- ☐ Je note les achats de remplacement non planifiés et j'en suis la tendance.
- ☐ Je vérifie si l'ouverture d'un nouveau logement est freinée pour des raisons logistiques.
- ☐ Je m'alerte dès qu'une urgence devient une situation récurrente.

2

Stock et rotations

- ☐ Je connais mon délai de traitement (interne ou prestataire) en jours ouvrés.
- ☐ Je connais le nombre de rotations moyennes par semaine et par logement.
- ☐ Je dispose d'au moins un kit supplémentaire par logement pour couvrir le délai de traitement.
- ☐ Je ne compense plus une rupture par un simple rachat de linge.

- ☐ J'ai chiffré mes coûts directs (eau, énergie, produits, machines, local).
- ☐ J'ai chiffré mon coût humain sur le linge (tri, lavage, transport, coordination, facturation).
- ☐ J'ai identifié mes coûts cachés (rachats d'urgence, immobilisation de stock, temps de recherche).
- ☐ J'ai évalué mon coût d'opportunité : ce que ce temps aurait pu produire ailleurs.

4

Traçabilité et suivi par logement

- ☐ Chaque logement a un inventaire théorique documenté.
- ☐ Je peux savoir à tout moment ce qui est disponible, en circulation, en traitement.
- ☐ Je compare régulièrement le stock théorique et le stock réel, et j'analyse les écarts.
- ☐ J'ai choisi mon niveau de détail (par article ou par kit) en fonction de mes besoins réels.
- ☐ Chaque commande est rattachée à un logement identifié dès sa création.

5

Administratif et modèle d'organisation

- ☐ Je peux télécharger mes factures par période et par logement, sans reprise manuelle.
- ☐ Mes refacturations propriétaire sont alignées avec le rattachement au logement.
- ☐ Mon modèle actuel (agents de ménage, blanchisserie interne, location, externalisation, hybride) est explicitement choisi — pas subi.
- ☐ Je me suis posé la question : mon organisation tiendrait-elle avec +30 % de volume ?
- ☐ Je me suis posé la question : mon organisation tiendrait-elle sur une nouvelle zone géographique ?
- ☐ Au-delà d'une vingtaine de logements, j'ai réévalué la pertinence de mon modèle.

Le bon modèle, c'est celui qui tient vos ambitions.

La vraie question n'est pas « est-ce que ça fonctionne aujourd'hui ? », mais « est-ce que ça fonctionnera encore quand j'aurai plus de logements, plus de zones et plus de saisonnalité à absorber ? ». C'est en anticipant les signaux faibles, en mesurant le coût complet et en

structurant la traçabilité par logement que l'on peut grandir sans que le linge devienne le goulot d'étranglement de l'activité.