



MPM facility services : des spécialistes de l'entretien et du nettoyage en milieu hospitalier

Créée en 1998, MPM facility services SA est une entreprise spécialisée dans le domaine de l'entretien et du nettoyage. Elle est active dans tous les secteurs de l'économie, publics ou privés, tels que l'aviation, l'aéroport, la restauration, l'hôtellerie, les parkings, les surfaces de bureaux et le nettoyage en milieu hospitalier. Le sérieux des équipes de MPM facility services, le suivi efficace qu'elle assure auprès de ses collaborateurs présents sur le terrain et l'écoute dont elle fait preuve face à ses clients lui permet, aujourd'hui, d'intervenir auprès de nombreux acteurs de santé.

Son investissement et la part importante que représente le secteur très exigeant de l'hospitalier dans ses activités témoignent de l'implication et du professionnalisme de ses collaborateurs. Des qualités que MPM facility services préserve et renforce par des actions de formation continue et une veille technologique constante.



Présentation avec **Johann ALTHAUS**, CEO

Quel est le cœur de métier de MPM facility ?

Johann Althaus : Nous fournissons des solutions de nettoyage incluant une très large série de services. Nos équipes assurent, entre autres, les activités de bionettoyage en milieu hospitalier, le nettoyage intérieur et extérieur d'avions et de conciergeries ou l'entretien de diverses surfaces.

Comment définiriez-vous l'ensemble de vos activités ?

J. A. : Le nettoyage est un service nécessaire pour tous. Les progrès technologiques de ces dernières années sont très bénéfiques mais l'intervention humaine reste un élément majeur. Dans ce contexte où la place de l'humain est primordiale, la réactivité, la proximité et le professionnalisme des équipes de MPM facility sont des principes essentiels et les bases fondamentales de son identité.

Quelle est la part de la technique et de la technologie dans votre activité ?

J. A. : Ces volets occupent des places clés. Nous utilisons aujourd'hui des outils très performants (chariots, tirettes rotatives, machines à hydrolyse, etc.). Grâce à tous ces supports technologiques, nous optimisons le rendement et la productivité de nos activités. Cependant, nous avons toujours besoin de professionnels compétents et motivés, capables d'utiliser ces équipements et de proposer les meilleures prestations à nos clients.

Quels sont les profils de vos collaborateurs ?

J. A. : Nos compétences couvrent l'entretien, la catégorie E, et le nettoyage, la catégorie N. La catégorie E regroupe des profils variés qui n'ont, dans 95% des cas, que des connaissances basiques dans le domaine du nettoyage. Une fois intégrés au sein des équipes, ces collaborateurs(trices) reçoivent une formation adaptée aux sites sur lesquels ils devront intervenir (hospitaliers, bureaux, chambres, etc.). Pour la catégorie N, nous employons des ouvriers plus qualifiés et leur fournissons véhicule, machines et matériels pour assurer leurs missions de nettoyage sur les sites de nos clients. Pour ces activités, nos équipes doivent avoir des connaissances approfondies en matière de nettoyage et savoir parfaitement utiliser un vaste ensemble d'outils et de produits.

Quels types de prestations offrez-vous ?

J. A. : Dans le but de satisfaire au mieux les désirs de nos clients, nous avons élargi notre palette de service tout au long de ces dernières années. Nous pouvons aussi bien effectuer de l'entretien de bureaux que le nettoyage d'avions, du nettoyage en milieu hospitalier, un service de conciergerie ou encore de la pose et rénovation de parquet. Récemment nous avons développé, suite à la demande de certains de nos clients, un service de buanderie où nous lavons autant du petit linge (linge de cuisine, linge de bain, serviettes, etc.) que des nappes, serviettes et vestes pour la restauration. En une année, nous sommes passés d'une personne à mi-temps, à deux postes à plein temps uniquement pour cette prestation. Nous sommes toujours à l'écoute de nos clients et sommes ravis de pouvoir leur fournir toujours plus de prestations, tout en gardant à l'esprit de nous assurer que toute nouvelle prestation doit être mûrement réfléchie et planifiée, afin de rester rentable au meilleur rapport qualité – prix.

Proposez-vous une offre globale aux établissements de santé ?

J. A. : Nous sommes généralement directement sollicités par nos clients potentiels. Dans un premier temps, nous réalisons un devis sur la base de leurs demandes. Par la suite, nous étudions d'éventuelles prestations supplémentaires demandées, ou leur proposons spontanément d'autres services correspondant aux besoins identifiés. Une fois les solutions définies, nous établissons un cahier des charges et pouvons, en fonction des fréquences et de la nature des prestations, proposer à nos clients des interventions uniques et globales.

Pouvez-vous, dans le cadre de vos prestations, mettre à disposition de vos clients certains de vos collaborateurs sur site ?

J. A. : La présence de nos équipes en continu sur un site dépend en grande partie de son importance et du volume des surfaces à traiter. Par exemple, nous fonctionnons de cette façon dans le cadre de nos missions auprès de l'aéroport. Nos collaborateurs restent sur place et disposent de bureaux dédiés afin de garantir au client la proximité et la réactivité.

Quelles sont les spécificités de vos activités liées au secteur de la santé ?

J. A. : Nos activités concernent essentiellement les zones extrahospitalières. Les prestataires n'accèdent en aucun cas aux espaces les plus sensibles (salles blanches, zones spécifiques, etc.)

et ne sont pas en contact avec le patient, hormis dans le cadre de l'entretien d'axes de circulations et de zones communes pouvant être fréquentés pendant leurs interventions. Pour assurer nos missions auprès des acteurs de santé, nous devons respecter les normes d'hygiène et de désinfection en vigueur. Nos équipes peuvent donc suivre d'éventuelles formations proposées par nos clients sur des produits qu'ils nous fournissent. D'autre part, nous assurons des formations internes par étapes pour préparer nos collaborateurs à intervenir dans un environnement hospitalier qui, dans le secteur du nettoyage, est l'un des plus exigeants et des plus techniques. Pour ce volet d'apprentissage, nous collaborons avec l'École Genevoise de la Propreté (EGP) qui accueille certains de nos salariés pour des formations plus techniques.

À quels types de contrôles recourez-vous pour garantir la qualité de vos prestations ?

J. A. : MPM facility procède à un contrôle unique pour tous ses clients, quel que soit leur secteur d'activité. Seule la manière d'effectuer le contrôle peut varier en fonction des sites concernés. Nous chargeons un directeur d'exploitation et une équipe de contrôleurs et de contrôleuses spécialisés d'intervenir dans des secteurs spécifiques. Ils se rendent sur place pour s'assurer que notre personnel respecte les horaires d'intervention, dispose du matériel nécessaire pour ses missions et adopte un comportement approprié auprès des clients et des utilisateurs. L'équipe contrôle également la qualité du travail effectué en se rendant dans les locaux à entretenir. Dans le domaine de la santé, elle intervient à une fréquence plus importante et contrôle aussi la qualité de la désinfection.

Quelles peuvent être les conséquences de ces contrôles sur le terrain ?

J. A. : Les résultats des contrôles sont remis au directeur d'exploitation. Dans le domaine de la santé, il bénéficie également d'un contrôle régulier transmis par le client. En étudiant ces rapports, il assure le croisement des informations. En cas de problème, le directeur d'exploitation se rend sur place et, en fonction de l'urgence de la situation, peut apporter une réponse immédiate. Cela étant, de telles situations restent très exceptionnelles.

Quels types de machines utilisez-vous ?

J. A. : Tous les équipements dont nous disposons sont éco labélisés. Nous utilisons des auto-laveuses Tennant® fonctionnant à l'hydrolyse (à base d'eau et de sel et fonctionnant grâce à une activation électronique). Elles contiennent également un réservoir de produits détachants pour traiter des surfaces particulièrement difficiles d'entretien. Grâce à un système spécifique limitant l'utilisation de produits chimiques, nous utilisons l'eau hydrolysée pour 75% des traitements de surfaces. Nous renouvelons nos équipements tous les 4 ans afin de disposer des dernières technologies et de recourir à des solutions toujours plus économes en eau et en détachants. Les produits utilisés sont généralement dilués entre 0,1 à 0,5% pour 100L d'eau. Les solutions Aquama® sont, bien évidemment, biodégradables à 100%. Tous les produits chimiques auxquels nous sommes parfois contraints de recourir sont, quant à eux, biodégradables à 99%.

Comment les technologies ont-elles évolué durant ces 10 dernières années ?

J. A. : Dans notre domaine, les technologies évoluent mais leur principe reste le même. Ainsi, certaines machines Tennant® fonctionnent à l'hydrolyse tandis que d'autres solutions, comme celles de Tomcat Equipment®, emploient également ce système en y ajoutant un plateau oscillant afin de nettoyer plus en profondeur. Les chiffons microfibras ont également été une avancée importante et nos équipes les utilisent régulièrement.

Quelle place le développement durable occupe-t-il dans le choix des solutions que vous utilisez ?

J. A. : Ce volet est très important dans nos démarches. Le développement durable fait partie des sujets sur lesquels nos clients nous interrogent, notamment lors du dossier de soumission. Dans notre secteur, le sujet peut être distingué en 3 niveaux : machines, mobilité et social. Concernant la mobilité, nous changeons nos véhicules tous les 4 à 5 ans et disposons d'une gamme certifiée euro 6. L'emploi de véhicules électriques n'est pas envisageable pour nos fourgons car leur moteur ne propose pas une autonomie suffisante pour assurer le transport de charges lourdes. En revanche, les véhicules de l'équipe dirigeante et de l'inspection sont des petites cylindrées ou des hybrides. Sur le volet social, nous privilégions un accueil et un rapprochement de qualité avec tous nos nouveaux salariés. Nous assurons leur suivi après mise en place sur site afin de les accompagner au mieux et de garantir la qualité de leur prestation. Nous entretenons ainsi un réel dialogue social, et une écoute personnalisée de chacun de nos salariés. Nous nous investissons pleinement auprès de notre personnel car il est l'élément fondamental pour assurer la pérennité de l'entreprise et la qualité des prestations que nous assurons. Malgré les contraintes de ce métier et le contexte parfois difficile pour certains de nos collaborateurs, nous souhaitons nous assurer de leur bien être en respectant les valeurs historiques de notre entreprise familiale.

Quelles ont été les évolutions récentes liées aux produits chimiques utilisés dans vos activités ?

J. A. : Les produits utilisés pour le nettoyage ont largement évolué. Parmi les faits récents les plus marquants, nous pouvons citer la mise sur le marché des solutions Aquama®. Cependant, nous constatons encore une réticence, chez certains de nos clients, à employer des solutions de nettoyage à base d'eau, sans produits chimiques.

Comment sensibilisez-vous vos clients, notamment les hospitaliers, au nettoyage à l'eau ?

J. A. : L'entretien à l'eau pour les zones extrahospitalières est déjà mis en place auprès de bon nombre de nos clients du secteur de la santé et nos résultats sont excellents. Outre ces performances plus que satisfaisantes, ces solutions nous permettent d'éviter les problèmes liés au renversement accidentel d'un produit chimique ou aux possibles réactions cutanées et brûlures lors d'un contact direct avec des solutions agressives.

Comment vos collaborateurs spécialisés dans le nettoyage en environnement hospitalier sont-ils formés ?

J. A. : La formation se fait, dans un premier temps, en interne, et permet aux plus novices d'apprendre les bases du métier du nettoyage.

Dans un second temps, nous assurons une formation spécifique à l'environnement hospitalier et abordons des éléments plus complexes. Nous introduisons l'utilisation du désinfectant, insistons sur les codes couleurs et les fréquences d'intervention, et sensibilisons nos équipes pour qu'elles fassent preuve d'une vigilance renforcée lors des contrôles de qualité après nettoyage. Cet environnement étant propice au développement de diverses bactéries ou microbes, nous devons assurer au client des surfaces parfaitement saines et ne pouvons nous permettre aucun écart. Au-delà de ces formations internes, nous pouvons solliciter des partenaires tels que l'EGP pour former nos collaborateurs sur des secteurs très précis, parmi lesquels le bio nettoyage en milieu hospitalier.

Quelles sont vos références dans le secteur de la santé ?

J. A. : Nous intervenons, entre autres, auprès de l'hôpital cantonal de Genève, de différents cabinets cliniques dentaires, de gynécologues et de médecins généralistes. Nous respectons les mêmes protocoles que pour le domaine hospitalier durant nos interventions auprès des acteurs du secteur agroalimentaire.

Intervenez-vous en dehors du canton de Genève ?

J. A. : Nous intervenons dans le canton de Vaud et envisageons de développer notre activité dans d'autres cantons de Suisse romande. Dans le cadre de cette expansion, nous prévoyons la mise en place de nouvelles installations pour garantir des relations de proximité avec tous nos clients.

Quelle vision avez-vous de l'évolution de MPM facility pour les 5 prochaines années ?

J. A. : J'ai repris la direction de l'entreprise familiale en 2016 et j'ai l'intention de poursuivre la dynamique d'évolution qui fait notre réussite. Mes collaborateurs et moi-même envisageons d'étendre nos implantations sur Bâle et sur le canton de Vaud. Cela étant, nous devons rester motivés mais rationnels pour garantir une évolution progressive de notre structure tout en continuant de fournir des prestations de haute qualité à nos clients. Contrairement à certaines entreprises qui proposent des prix cassés, nous avons fait le choix de rester axés sur une réponse de très grande qualité à un prix mesuré, nous continuons ainsi de proposer les meilleures solutions aux clients qui nous accordent leur confiance.



MPM facility services SA

Rue Blavignac 10 - 1227 Carouge - GE Mail : mpm@mpmnet.ch

Tél: +4122.343.65.55 - Fax: +4122.343.65.56