

Roger Seematter SA : plus de 40 ans au service de l'hygiène hospitalière

La société Roger Seematter SA est spécialisée dans le domaine de la laverie et de l'hygiène hospitalière. Elle propose aux établissements de soins différentes solutions et divers équipements tels que des appareils de désinfection, des produits lessiviels, des baignoires de soin et de détente, des installations de collectes des déchets organiques de restauration et des lave-vaisselles professionnels. Depuis plus de 40 ans, Roger Seematter est le partenaire officiel des produits MEIKO pour toute la Suisse romande.

Propos recueillis auprès de **Jean-Claude Meuwly**, Directeur Général



L'entreprise Roger Seematter SA...

Jean-Claude Meuwly : La société Roger Seematter SA a été créée en 1973 à Vevey par M. Roger Seematter. Elle s'est rapidement développée dans trois domaines d'activités principaux que sont la laverie industrielle de la vaisselle pour le secteur de la gastronomie, l'hygiène

hospitalière et le lavage et la désinfection d'ustensiles de soins, et la climatisation industrielle. Dès sa création, l'entreprise s'est familiarisée avec les produits industriels de l'entreprise MEIKO présente en Allemagne depuis 90 ans. Un an plus tard, en 1974, Roger Seematter SA est devenu le représentant officiel de l'usine MEIKO pour le marché de la Suisse romande. Depuis lors, l'entreprise poursuit son développement sur le territoire national. En 2003, une succursale a été créée à Saxon, dans le Valais central

et en 2015 de nouveaux dépôts logistiques ont vu le jour à Genève et Echallens. Notre administration et notre centre logistique sont à St-Légier sur Vevey, un endroit stratégique pour desservir la Suisse romande. Le site abrite un stock permanent de machines afin de répondre au plus vite aux demandes de nos clients. Il comprend également un bureau technique et une équipe de Service Après-Vente agissant rapidement selon les circonstances. La société compte à ce jour 20 collaborateurs formés en continue. Ils restent à l'écoute des clients et leur proposent les meilleures solutions. Nos trois collaborateurs technico-commerciaux, issus de la gastronomie ou de la technique, sont en contact permanent avec les clients. Leur mission est d'adapter efficacement nos réponses à la configuration et aux besoins de leur établissement. Dix techniciens spécialisés équipés de dix véhicules d'interventions et accompagnés d'un système de géolocalisation nous assure, en cas d'urgence, une présence sur site dans les 2 heures.

Quelle était la philosophie de Roger Seematter et comment vous inscrivez-vous, aujourd'hui, dans les pas de votre fondateur décédé en 2015 ?

J-C. M. : M. Roger Seematter a toujours poursuivi le même objectif : la satisfaction du client. Avec plus de 40 ans d'expérience dans le domaine de la laverie, l'entreprise entretient et approfondit cette mission grâce à un principe central de qualité sans compromission. C'est la condition pour atteindre le plus haut niveau d'excellence et une position de leader sur le marché. Ainsi, nous ne sacrifions jamais la qualité à la croissance à court terme et développons nos propres solutions.

Comment êtes-vous organisés ?

J-C. M. : Tous nos effectifs sont regroupés au sein d'un bâtiment unique. Roger Seematter SA vise la réussite et le rendement par la recherche constante de l'amélioration. Pour ce faire, nous sommes parrainés par notre groupe de qualité management interne composé d'un représentant de chaque département. Tous nos employés se sont engagés à respecter les procédés et directives de travail fixés par ce groupe. Nous possédons à ce jour un bureau technique, un département de vente, une équipe de montage, un département de SAV assurant un service continu, une logistique digitalisée, un centre de formation interne et une conseillère technique dédiée à la formation des utilisateurs.



Vous êtes implantés à St-Légier sur Vevey. Dans quelle mesure cet endroit est-il stratégique afin de pouvoir desservir l'ensemble de la Suisse romande ?

J-C. M. : Outre la performance des techniciens, leur temps de réaction est également un élément important pour assurer la qualité de nos interventions. Le moindre arrêt dans une laverie, par exemple, doit être le plus court possible car il représente un coût certain. La réactivité est alors une qualité indispensable pour nos équipes. Depuis St-Légier, nous pouvons desservir toutes les régions en moins de 2 heures, que ce soit Lausanne, Sierre, Fribourg, Bienne, Neuchâtel, La Chaux de Fonds, Vallée de Joux, Genève et les environs.

Sur quels domaines la société Roger Seematter SA se positionne-t-elle ?

J-C. M. : Nos clients principaux sont les cliniques universitaires, les cliniques privées, les établissements médico-sociaux et les *homes* pour personnes âgées. Nous intervenons aussi auprès de collectivités, d'hôtels et de restaurants.

Au regard de votre activité, quels sont les principaux enjeux du secteur de la santé ?

J-C. M. : Nous intervenons dans un contexte assez spécifique. Aujourd'hui, les établissements de santé sont confrontés à une charge de morbidité en hausse, tandis que les ressources diminuent, notamment en matière de personnel et de dépenses.



La société Roger Seematter SA est représentante officielle de l'usine Meiko® pour toute la Suisse romande depuis plus de 40 ans. Quel est l'intérêt d'un tel rapprochement ?

J-C.M. : Outre la qualité de ses produits, MEIKO® investit dans des secteurs comme la culture d'entreprise et l'identification des employés. Le parcours client débute souvent par une question, un problème ou un besoin. Les fournisseurs sont donc tenus de l'accompagner et, à chaque étape de son évolution, de lui proposer des informations pertinentes. Un service aujourd'hui indispensable justifiant pleinement notre long partenariat avec MEIKO®.

Quels sont les atouts de ces produits ?

J-C.M. : Leurs produits sont le résultat d'une technologie de lavage et de désinfection pensée de façon globale pour les hommes et l'environnement. Du petit lave-verres aux systèmes de lavage automatisés et aux automates de désinfection pour les hôpitaux et les maisons de retraite, MEIKO® poursuit continuellement le développement de cette technologie caractéristique de leurs réponses.

Quelle est la place de la formation de votre personnel dans un contexte professionnel aujourd'hui en pleine évolution ?

J-C.M. : La formation dans notre domaine est une conséquence de l'évolution technologique. Aujourd'hui, sous peine de disparaître, il est primordial d'évoluer en permanence afin de faire face aux mutations car la demande des clients évolue.

Vous venez d'ouvrir une nouvelle unité de formation au sein de votre société. Pourquoi ?

J-C.M. : Cette nouvelle unité nous permet de recruter des techniciens spécialisés pour la maintenance de nos machines pendant la nuit de 20h00 à 06h00. Avec plus de 800 contrats d'entretien, ces équipes offrent une disponibilité supplémentaire des machines pendant une journée de travail ordinaire.

Pourquoi est-il primordial pour une société comme la vôtre de vous appuyer sur des spécialistes maîtrisant les produits et la technologie des différents fabricants que vous distribuez ?

J-C.M. : Une société qui dispose d'un large assortiment ne fournira jamais les mêmes prestations qualitatives qu'un spécialiste. En revanche, elle sera concurrentielle au niveau du tarif, représentant ainsi un grand défi pour les PME de notre îlot suisse de prix élevés. C'est pourquoi nous cherchons à nous différencier de la concurrence, étrangère ou indigène, par la qualité.

L'entreprise Roger Seematter SA est autorisée à certifier elle-même ses appareils. Dans quelle mesure cette spécificité représente-t-elle un atout pour vos clients ?

J-C.M. : Une qualification des performances des laveurs-désinfecteurs doit être effectuée annuellement et après chaque modification importante en respect du texte correspondant de la SN EN ISO 15883. En cas de défaillance, la mise en ordre et la validation seront effectuées par la même personne et le jour même.

Quelles sont les perspectives d'évolution pour Roger Seematter SA ?

J-C.M. : Roger Seematter SA est une entreprise visionnaire. Elle souhaite être préparée et proactive pour aborder l'avenir de manière sereine. Pour ce faire, nous recherchons des améliorations constantes et assurons une formation continue et la mise sur le marché de nouveaux produits. Au regard du vieillissement de la population suisse, nous voulons continuer à nous développer dans le secteur de l'hygiène qui, au cours des prochaines années, va poursuivre sa croissance pour devenir un enjeu incontournable.



Les solutions pour les établissements de santé



Que proposez-vous aux établissements ?

J-C.M. : Nous proposons différentes solutions aux structures de santé. Nous leur fournissons divers équipements tels que des appareils de désinfection, des produits lessiviels, des baignoires de soin et de détente, des installations de collectes des déchets organiques de restauration et des lave-vaisselles professionnels.

Au regard de votre longue expérience dans le domaine de la laverie et de l'hygiène hospitalière, quels sont les besoins des établissements hospitaliers que vous avez identifiés ces dernières années ?

J-C.M. : Une hygiène absolue et un résultat impeccable sont les maîtres-mots du lavage. Pour cela, nous mobilisons toutes nos forces et notre imagination. Les machines à laver sont devenues des « managers » de lavage. La communication entre l'homme et la machine est réelle. La digitalisation dans le Service Après-Vente est devenue quotidienne. Ces révolutions technologiques permettent d'économiser chaque année des dizaines de milliers de Francs dans les coûts d'exploitation.

Dans quelle mesure êtes-vous capables de répondre à ces besoins aussi bien en matière de laverie que d'hygiène ?

J-C.M. : Notre réseau informatique est directement relié avec MEIKO AG en Suisse et MEIKO Allemagne. Chaque technicien de Roger Seematter SA est connecté via son Smartphone à la plateforme MEIKO, afin de pouvoir consulter les mises à jour techniques à tout moment.

Sur quelles expertises vous appuyez-vous, notamment au sein de vos équipes, afin d'établir des organisations en matière de laverie et de nettoyage répondant aux exigences des établissements de santé ?

J-C.M. : Chaque technicien et commercial passe un examen de certification tous les deux ans chez MEIKO OFFENBURG. Ces certificats sont personnalisés et approuvés par le fabricant. Nous pratiquons depuis plusieurs années déjà une formation interne par une consultante en hygiène hospitalière et hygiène alimentaire. Mme Anne Perrod forme avec grand succès nos collaborateurs commerciaux ainsi que tous les techniciens dans le domaine de l'hygiène hospitalière et des normes à respecter.

Qui sont vos interlocuteurs dans les établissements de santé ?

J-C.M. : Nous collaborons étroitement avec les bureaux d'études, les architectes, les services techniques, les services d'hygiène,

les chefs de cuisine, et les utilisateurs. Notre mission suit immédiatement le travail conceptuel fourni par l'architecte. Nous validons la cohérence du dossier, en dessinons le plan technique et définissons les besoins en matériels et le budget global incluant pièces et main-d'œuvre.

En matière de laverie industrielle pour la gastronomie, comment innovez-vous aujourd'hui ?

J-C.M. : Nous nous efforçons d'être un partenaire sérieux pour notre clientèle. Notre force de persuasion doit être basée sur notre performance et notre compétence dans l'étude et la mise en œuvre de solutions pour des projets complexes. Notre nouvelle gamme de lave-vaisselles avec un programme pour la désinfection thermique atteint la valeur AO 60, valeur demandée selon les normes dans le domaine de la désinfection hospitalière.

Quelles références avez-vous dans les domaines de la santé ?

J-C.M. : Nos équipes sont intervenues dans de nombreux établissements parmi lesquels l'Hôpital de la Tour, Swiss Medical Network (SMN), les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), le Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV), les Hirslanden Cliniques, les Etablissements Hospitaliers du Nord Vaudois (EHN), l'Hôpital fribourgeois (HFR), l'Hôpital neuchâtelois-Pourtalès (HNE) et Tertianum AG. Nous collaborons actuellement avec l'Hôpital Riviera-Chablais (HRC), un hôpital en construction situé à Rennaz. Il desservira les régions de la Riviera vaudoise et les Chablais vaudois et valaisans, dans les cantons de Vaud et du Valais.

Quelle est la place de la formation, notamment pour les futurs utilisateurs de vos équipements ?

J-C.M. : Dans certains établissements, la formation des utilisateurs se fait en plusieurs étapes. Nos techniciens spécialisés interviennent souvent auprès des effectifs des services techniques et des formations sur site font partie intégrante de nos prestations. Des cours techniques plus approfondis sont possibles chez nous à St-Légier ou à l'usine directement. Notre responsable du Service Après-Vente, M. Luigi De Prisco se charge alors de toute l'organisation. Sachant que la fluctuation du personnel génère souvent des besoins supplémentaires, notre conseillère formatrice, Kristina Duvancic, organise des démonstrations sur site.

Comment le SAV est-il organisé au sein de Roger Seematter SA ?

J-C.M. : Pour garantir à nos clients une satisfaction totale lors de l'utilisation de nos appareils, notre service technique est constitué de techniciens spécialisés hautement qualifiés. Ils bénéficient de formations régulières sur nos produits et fournissent un service de proximité réactif et efficace. Nos véhicules sont suivis par géolocalisation depuis notre centrale logistique afin de pouvoir répondre au plus vite aux demandes d'interventions. Une fois le dépannage fini et validé par un code (réceptionné à la demande de l'intervention), l'utilisateur déclenche automatiquement une action de suivi dans notre organisation à St-Légier.

