



Miele Professional : des solutions spécifiquement étudiées pour répondre aux besoins des professionnels

Miele est une entreprise familiale allemande fabricant des appareils électroménagers et professionnels haut de gamme. Miele Professional propose des solutions de traitement du linge et de vaisselles. Depuis sa création en 1899, Miele a suivi sa promesse de marque « *Immer Besser – Toujours Mieux* » en développant des machines qui, dans un processus d'amélioration continue, respectent des normes en matière de qualité, de technologie, de santé et de sécurité. Miele Professional est spécialisée dans la fabrication de produits professionnels de haut de gamme conçus pour durer, faciles à utiliser, innovants et répondants aux exigences les plus élevées en matière de performance de lavage et d'hygiène.

Au sein des hôpitaux, des cliniques et des établissements médico-sociaux, l'hygiène devient un sujet toujours plus détaillé et technique. Les pratiques sont réglementées par des normes toujours plus nombreuses et les attentes du personnel mais également des patients, des résidents et de leur famille sont de plus en plus exigeantes. Dans ce contexte, Miele Professional propose des solutions adaptées à ces structures aussi bien pour le traitement du linge (lave-linge, sèche-linge et repasseuses) que pour le traitement de la vaisselle (lave-vaisselle) ou de l'instrumentalisation médicale (laveur-désinfecteurs, stérilisateurs) ... Les appareils Miele Professional offrent des performances inégalées et des consommations en eau et en énergie particulièrement basses. Ils offrent également une grande simplicité d'utilisation, tout en s'adaptant de façon précise à chaque situation.

Première journée de l'hygiène à Crissier

Soucieux de toujours apporter des réponses cohérentes à ses clients, Miele a souhaité leur proposer un rendez-vous dédié à l'étude de différentes thématiques étroitement liées aux problématiques des acteurs présents sur le terrain. Le 12 Septembre 2018, Miele a organisé la première édition de la journée de l'hygiène consacrée aux équipements de blanchisserie et de lavage de la vaisselle.

A cette occasion, les participants étaient invités au sein des installations de Miele à Crissier, en Suisse, pour assister à plusieurs conférences faisant intervenir des experts des entreprises Klöber KASSEL, Ecolab et Albis. Partenaires historiques de Miele, ces professionnels spécialisés ont partagé durant ce rendez-vous leur expérience et leurs expertises.

La planification et l'organisation d'une blanchisserie interne, le management du textile, le traitement des duvets ou le lavage hygiénique de la vaisselle ont été certains des sujets traités au cours de cette journée. Marie Christine Klöber (Klöber KASSEL) dispose de plus de 20 ans d'expérience en analyses et conseils dans les domaines de l'économie ménagère, de la gestion de l'hygiène, de la qualité, des conditions de travail et de l'entretien du linge et des missions de blanchisserie. Dans le cadre de cette journée, elle est intervenue sur l'analyse des pratiques professionnelles et des organisations liées au traitement du textile dans les Etablissements Médico-Sociaux. Son intervention a également porté sur les solutions liées à l'optimisation des coûts de gestion de blanchisserie pour ces établissements.

De son côté, Albis est une entreprise familiale suisse partenaire de Miele depuis 1953 dans le domaine de la literie. Au cours de cette conférence dédiée à la gestion des éléments de literie, Annalisa Vivolo a abordé les méthodes de traitement et les produits les plus adaptés aux normes et standards exigés en matière d'écologie, de confort, d'hygiène et de qualité. Enfin, Ecolab est un fabricant de produits dans les domaines de l'hygiène et du nettoyage pour les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration collective, de la santé, les commerces de détails, des services de l'alimentation ou l'agroalimentaire, entre autres.

Eric Turin est revenu sur les procédures de lavage du linge les plus adaptées aux exigences des EMS en matière d'hygiène, de blanchisserie et de respect de l'environnement, présentant notamment les programmes de lavage à basse température. Cette conférence a également permis de revenir sur l'optimisation des coûts de fonctionnement et des capacités de production de blanchisserie.

Présentation avec **Olivier Piguet**, responsable régional des ventes Suisse romande, Miele Professional

Comment définiriez-vous la philosophie de Miele ?

Olivier Piguet: Miele est une entreprise familiale proposant des solutions de traitement de linge et de vaisselle avec une durée de vie plus importante que les standards du marché. En plus, nous offrons des appareils ménagers haut de gamme pour les secteurs de la cuisine, de la pâtisserie, de la cuisson vapeur, de la réfrigération-congélation, de la préparation de café, des lave-vaisselles, des lave-linges et de l'entretien des sols pour les ménages privés. Nous mettons un point d'honneur à accompagner nos clients tout au long de leurs démarches en leur apportant notre soutien et nos meilleures solutions.

Comment cette philosophie se traduit-elle dans les produits et les services proposés par Miele ?

O. P.: Nos valeurs d'accompagnement du client se traduisent par un service après-vente de haute qualité. Il nous permet de répondre rapidement à nos clients et d'intervenir auprès d'eux le plus vite possible. Nos produits de traitement de linge, quant à eux, sont développés pour user au minimum le textile nettoyé et être bien plus économes en énergie et en eau dans un souci de respect de l'environnement et de développement durable.

Quelles solutions Miele Professional propose-t-il aux établissements de santé ?

O. P.: Auprès des établissements de santé, Miele intervient surtout

dans le domaine du traitement du linge.

Le traitement de la vaisselle comprend des solutions diverses, notamment en matière de thermodésinfection. Cependant, ce domaine implique des actions de planification bien moins importantes que pour une buanderie qui nécessite la définition de zones dédiées aux éléments propres ou sales, des espaces de tri et des températures maîtrisées, entre autres. Nous proposons une solution globale définie lors de nos échanges préalables avec le client. Ensemble, nous identifions ses besoins, étudions ses solutions actuelles et faisons des propositions adaptées à ses attentes et son budget. Nous pouvons ainsi intégrer ses solutions déjà en place dans notre réponse et planifier notre intervention en fonction de ses activités. L'installation et la mise en service de nos produits sont assurées par nos équipes. Nous réalisons également la formation du personnel et assurons un suivi complet de nos solutions en fonctionnement.



Que représente le secteur de la santé pour Miele Professional ?

O. P.: Miele a toujours proposé des solutions spécifiquement étudiées pour répondre aux besoins des professionnels et regroupées au sein de Miele Professional. En Suisse, une proportion considérable des activités du groupe concerne ses clients professionnels, y compris les



acteurs médicaux.

Quel est l'objectif de la Journée de l'Hygiène consacrée aux équipements de blanchisserie et de lavage de la vaisselle que vous avez organisée à Crissier à la rentrée 2018 ?

O. P. : Ce rendez-vous nous permet de présenter toutes les solutions de Miele, notamment les équipements proposés aux professionnels que certains clients pourraient ne pas connaître. Cette Journée offre aussi aux participants de nouvelles connaissances et compétences liées à des sujets traités au quotidien dans le cadre de leurs missions. Les présentations proposées par les collaborateurs de Miele ou par nos partenaires ont abordé des thématiques très pertinentes tout en exposant des solutions à des problématiques touchant régulièrement les acteurs de terrain.

Comment avez-vous sélectionné les intervenants durant cette journée ?

O. P. : Christine Klöber, de la société de conseils Klöber Kassel, réalise régulièrement ce type d'exposés pour Miele en Europe, notamment en Allemagne. Les retours liés à ses exposés sont toujours très positifs car elle connaît parfaitement son sujet et sait vulgariser certains propos qui pourraient paraître très techniques. La présence de Annalisa Vivolo, représentante de l'entreprise Albis Switzerland, était également indispensable pour aborder le sujet spécifique et complexe du traitement des duvets. Enfin, Ecolab, représenté par Eric Turin, est le fournisseur de produits liquides que nous rencontrons le plus souvent lors de nos projets. De plus, il dispose d'une excellente place sur le marché de la Suisse romande. Il était donc évident de l'impliquer dans le programme de cette journée.

Quel type de public attendez-vous durant ce type d'évènement ?

O. P. : Cette journée à Crissier ciblait en priorité les représentants d'EMS, Maisons de Repos et foyers divers. Ces profils représentent la majeure partie de notre clientèle professionnelle. Cependant, avec

les intervenants proposés, nous aurions souhaité attirer davantage de professionnels du secteur hôtelier.

Quelle place accordez-vous au lien de proximité entre vos équipes et les acteurs de santé ?

O. P. : Ce lien et la proximité entre nos collaborateurs et nos clients font partie intégrante de la philosophie de Miele. Ils nous permettent de développer des partenariats renforcés avec nos clients. Ils favorisent également notre compréhension des problématiques de terrain et le développement de nos solutions.

Au regard de votre expérience, comment définiriez-vous les enjeux de l'hygiène dans le milieu de la santé, aussi bien dans les hôpitaux qu'au sein des établissements médico-sociaux ?

O. P. : L'hygiène devient un sujet toujours plus détaillé et technique au sein de ces structures. Les pratiques sont réglementées par des normes toujours plus nombreuses. Pour bénéficier de certaines aides, les établissements doivent prouver leur respect de ces réglementations. D'autre part, les familles des patients et des résidents souhaitent que leurs proches disposent des meilleurs traitements et des services les plus efficaces durant leur séjour.

Existe-t-il une évolution notable dans la gestion du textile dans les établissements de soin ?

O. P. : Cette évolution est plus ou moins marquée en fonction des acteurs concernés. Certaines structures sont avant-gardistes alors que d'autres tentent de suivre ces évolutions avec un léger retard. Toutefois, tous comprennent l'importance de proposer un traitement du linge de haute qualité et de respecter les nouvelles normes. Les EMS exercent aussi dans un contexte fortement concurrentiel qui pousse les gestionnaires à développer les services proposés aux résidents et à leurs familles. Cela étant, les éléments primordiaux dans la gestion du lavage resteront la machine, le produit de lavage, l'eau et l'électricité.



Quels sont les différents paramètres à prendre en compte pour un établissement de soins dans le cadre de la gestion du lavage de la vaisselle ?

O. P. : Éviter les contaminations reste la préoccupation principale des professionnels de santé en matière de gestion et d'entretien de la vaisselle. Un lave-vaisselle standard et une solution nettoyante basique sont suffisants pour le domicile et non pour le traitement de la vaisselle destinée à des patients fragilisés nécessitant parfois des soins importants. La thermodésinfection est alors essentielle pour garantir l'absence de germe stagnant sur ces éléments. Les mêmes préoccupations concernent les responsables d'établissements accueillant des enfants.

Comment vous servez-vous des réflexions et des constats relevés au cours de vos projets pour faire évoluer vos solutions proposées aux établissements de santé ?

O. P. : Nos machines sont développées au regard de notre expérience et selon les produits nettoyants proposés sur le marché. Notre équipement est un support qui doit s'adapter au produit utilisé. C'est pour cette raison que nous maintenons une veille constante de l'évolution des produits de lavage proposés sur le marché et restons proches des fabricants de telles solutions pour intégrer ces paramètres dans l'évolution de nos machines.

Quelle est la place du retour des collaborateurs des établissements de soins dans le développement de vos produits ?

O. P. : Toutes les informations provenant du terrain sont systématiquement transmises au niveau de la direction. Des synthèses et des études sont réalisées et alimentent nos études du marché et nos démarches d'innovation et de recherche.

Quelles sont les spécificités du secteur de la santé pour Miele Professional ?

O. P. : Les EMS privilégient encore le maintien d'une buanderie gérée en interne. Les acteurs de l'hôtellerie, après avoir souhaité externaliser la gestion de leur buanderie, se réapproprient cette fonction afin de garantir la qualité du service à leurs clients. De plus, les professionnels

assurant l'entretien des espaces peuvent également être chargés de la gestion de la buanderie, ce qui assure une grande cohérence entre ces différents services.

Dans quelle mesure le développement de l'hôtellerie dans le domaine hospitalier, les cliniques et les EMS influence-t-il les réponses proposées par Miele ?

O. P. : Cette tendance n'influence pas significativement nos solutions car notre démarche reste identique. Nous privilégions le traitement du linge plat et d'autres éléments de buanderie. Les résidents en appartements préfèrent souvent assurer eux-mêmes le traitement de leur linge de corps.

Quelle est la place de la gestion durable et du respect de l'environnement dans vos produits proposés aux établissements de soins ?

O. P. : Le respect de l'environnement et l'amélioration des performances de nos produits liés à ce sujet sont des objectifs capitaux au sein de Miele. Nous nous efforçons notamment de réduire la consommation d'électricité et d'eau de nos équipements. Enfin, nous proposons systématiquement à nos clients d'assurer le recyclage d'anciens équipements lors de leur renouvellement.

Comment le secteur de l'hygiène devrait-il évoluer au cours des prochaines années au sein des établissements de soins ?

O. P. : Ce secteur va devenir toujours plus technique. Les espaces de buanderie devront répondre à des normes toujours plus exigeantes en matière d'entretien et d'hygiène. Dans ce domaine, la Suisse alémanique dispose d'une légère avance.

Dans quelle mesure souhaitez-vous développer cette Journée de l'Hygiène ?

O. P. : Cette première édition était un test important pour Miele. Nous avons vraiment apprécié de pouvoir organiser ce rendez-vous au sein des installations de l'entreprise. Nous devons désormais analyser les retours des participants et des visiteurs. Nous sommes déjà très satisfaits de l'affluence et nous avons atteint le nombre de visiteurs souhaité.

