

# PROconcept<sup>international</sup>

Le magazine des maisons de retraite et des centres de soins



LA SOLUTION DE LA  
BLANCHISSERIE  
INTERNE



Allemagne :  
Résidence pour  
personnes âgées  
Lambertinum  
Hildesheim

## Entretien du linge dans la résidence

### Le retour à la blanchisserie interne

# Chères lectrices, chers lecteurs,



Chaque jour, vous devez relever de **nouveaux défis** dans votre maison de retraite ou centre de soins pour personnes âgées, car votre rôle consiste non seulement à veiller sur vos résidents avec compétence et attention, mais aussi à gérer l'entretien de leur linge. Vous êtes à la recherche de **solutions économiques** et efficaces ? Miele Professional a certainement ce qu'il vous faut, car nous produisons des machines de blanchisserie depuis plus de 90 ans et disposons de ce fait d'une parfaite connaissance et compréhension des challenges auxquels vous êtes confrontés dans votre travail. **Nos produits, nos services et nos collaborateurs** vous en apportent la preuve jour après jour.

Notre magazine « **Miele PROconcept international** » évolue lui aussi pour être au plus près de vos préoccupations, avec de nombreux exemples issus de la pratique professionnelle et des solutions utiles dans votre travail quotidien. Notre dossier sur la **blanchisserie interne** de la résidence Lambertinum à Hildesheim en est une parfaite illustration (à lire à partir de la page 6). Nous avons analysé le **circuit du linge** au sein de cet établissement, un circuit que nous vous présentons notamment sous forme de schéma dans ce numéro. Vous êtes vous-même en train de planifier votre nouvelle buanderie ? Dans ce cas, ne manquez pas de lire le portrait de notre spécialiste Stefan Bohde (à partir de la page 14) ! Et si vous avez des questions sur l'**étiquetage électronique** du linge, nous vous recommandons la lecture de l'interview de notre expert, M. Christine Klöber (à partir de la page 12).

Nous vous souhaitons une agréable lecture de notre magazine !

Sincères salutations,

Markus Miele

Directeur adjoint de Miele & Cie. KG

Reinhard Zinkann

Directeur adjoint de Miele & Cie. KG

## MENTIONS LÉGALES

### Miele & Cie. KG

Carl-Miele-Str. 29 | 33332 Gütersloh,  
Allemagne

Postfach | 33325 Gütersloh, Allemagne

Téléphone : +49 5241 89 0

[www.miele-professional.com](http://www.miele-professional.com)

### Direction de projet (responsable au sens du droit de la presse) :

Michael Arendes, Johannes Baxpöhler

### Production :

Medienfabrik Gütersloh GmbH

Carl-Bertelsmann-Str. 33

33311 Gütersloh, Allemagne

Téléphone : +49 5241 23480 50

[www.medienfabrik.de](http://www.medienfabrik.de)

### Directrice de la publication :

Kathrin Mocek

### Réalisation :

Rédaction : Michael Siedenans (direction),

Lothar Schmidt, Heiner Wichelmann

Conception graphique : Jan Gläsker

(direction),

Jana Schmiedinghöfer

### Crédits photographiques :

Matthias Groppe : page de titre, p. 3, 6-7, 10-11 ;

Jörg Sängler/Medienfabrik Gütersloh :

p. 14-15, 18-19 ; Miele & Cie. KG : p. 2,

8-9, 11, 16-17, 19, 4e de couverture

# SOMMAIRE

## ACTUALITÉS

### MEILLEURE MARQUE 04

Miele en tête des « best brands 2015 »

### PRIX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE 05

Le résultat probant de stratégies axées sur le long terme

### MX AWARD 2014 05

Trophée international pour l'usine Miele de Lehrte

## AU CŒUR DE LA PRATIQUE

### ENTRETIEN DU LINGE DANS L'ÉTABLISSEMENT 06

Remise en service de la blanchisserie interne au Lambertinum Hildesheim



## MANAGEMENT

### ÉTIQUETAGE DANS LES RÈGLES DE L'ART 12

Entretien avec M. Christine Klöber

### LE PLANIFICATEUR DE BLANCHISSERIES 14

Portrait de Stefan Bohde, planificateur Miele

## HYGIÈNE & NETTOYAGE

### UNE HYGIÈNE INÉDITE 16

Les nouveaux lave-vaisselle à eau renouvelée Miele

## PRODUITS & TECHNOLOGIES

### NOUVELLE GÉNÉRATION DE REPASSEUSES 18

Les acteurs de l'usine Miele de Lehrte

UNE MARQUE FORTE À VOS CÔTÉS

# AVANTAGE : MIELE

Dans le monde entier, Miele est l'une des marques les plus convoitées de son secteur d'activité. En Allemagne, elle a même été élue meilleure marque produit de tous les temps (« best brand ever »), une réputation dont vous bénéficiez vous aussi, jour après jour. Si vous faites confiance aux produits durables et de qualité d'une marque forte, c'est que vos exigences en matière de performances, de confort, de design et d'éco-responsabilité sont élevées, ce qui contribue à asseoir votre image positive et à vous démarquer nettement de la concurrence. Les trois distinctions récemment obtenues par Miele confirment que vous avez raison de confier votre linge à un partenaire fiable et solide.

MEILLEURE MARQUE D'ENTREPRISE 2015

## MIELE, MEILLEURE MARQUE EN ALLEMAGNE

Plébiscité par un jury de consommateurs, Miele est déclaré vainqueur. Les meilleures marques de l'année ont été mises à l'honneur lors de la douzième cérémonie de remise des « best brands awards » à Munich. Miele remporte « l'Oscar de la meilleure marque allemande » devant les constructeurs automobiles de renom Audi et Daimler.

Miele est la meilleure marque allemande. Tel est le résultat de l'étude de marché « best brands 2015 » menée par l'institut GfK. Cette étude a été effectuée à l'initiative de Serviceplan Gruppe, de ProSiebenSat.1 Media AG, de GfK, du magazine économique WirtschaftsWoche et de la fédération Markenverband. Lors de la remise des « Oscars des marques » à Munich, l'entreprise familiale de Gütersloh s'est vu remettre le trophée de la « Meilleure marque d'entreprise ». « Cette récompense souligne une fois de plus combien la fidélité d'une entreprise à des valeurs et à des objectifs est essentielle en termes d'image et de réussite », a déclaré Reinhard Zinkann, associé-gérant de Miele. « Pour ce qui nous concerne, il convient de citer en premier lieu la priorité bien connue que nous accordons à la qualité et au client mais aussi cet équilibre particulier entre tradition et innovation. »



Miele est particulièrement appréciée des consommateurs pour la longévité de ses produits. Comme l'explique Florian Haller, directeur général de Serviceplan, Miele est une entreprise familiale qui « a su affirmer sa différence à une époque où le numérique ne cesse de prendre de la vitesse ». Pour ses clients, la tradition, la qualité et la durabilité sont les trois termes qui décrivent le mieux Miele. Loin de se reposer sur ses acquis, la marque ne cesse d'innover, comme a tenu à le souligner Siegfried Högl, CEO Consumer Experiences Germany au sein de l'agence GfK. Et Siegfried Högl d'ajouter : « Grâce à ses produits, Miele réussit à fidéliser ses clients, la marque y gagne une réputation de fiabilité dans un secteur où nombre de produits sont vite obsolètes, et fait office de valeur sûre dans un monde virtuel, tout en parvenant à être précurseur dans le segment haut de gamme. //



# MENTION TRÈS BIEN : PRIX ALLEMAND DU DÉVELOPPEMENT DURABLE 2014

Récompensée pour sa politique de développement durable, qui se reflète dans la longévité de ses produits, une grande efficacité énergétique et une faible consommation de ressources naturelles, Miele vient de se voir attribuer l'un des trophées majeurs en Europe dans le domaine du développement durable : le « Deutscher Nachhaltigkeitspreis ». Le fabricant d'appareils de Gütersloh a remporté le prix dans la catégorie des grandes entreprises. Le jury a salué tout particulièrement le fait que Miele évalue les efforts de développement durable de ses fournisseurs et veille à offrir à ses collaborateurs un « niveau de prestations sociales élevé, supérieur à la moyenne ». //



La récompense a été remise aux Directeurs Généraux de l'entreprise, Markus Miele et Reinhard Zinkann, par le ministre de l'Environnement du Land de Rhénanie du Nord-Westphalie, Johannes Remmel, lors d'une cérémonie qui se déroulait à Düsseldorf.



## L'USINE MIELE DE LEHRTE REMPORTE LE MX AWARD 2014

Le site industriel a nettement amélioré sa productivité et sa flexibilité grâce à une réorganisation totale de sa production.



Une productivité en hausse de 60 %, des délais de livraison maximums de cinq jours et des stocks nettement réduits, tel est le premier bilan de la vaste opération de restructuration de la production de l'usine Miele de Lehrte. Ce concept extrêmement efficace n'est pas passé inaperçu puisque le centre de compétences spécialisé dans l'entretien professionnel du linge du groupe Miele a remporté grâce à lui le très convoité prix international MX Award.

Fort de 380 personnes, le site Miele de Lehrte produit des lave-linge, des sèche-linge et des repasseuses destinés à un usage professionnel dans les blanchisseries, les hôtels ou les hôpitaux. Depuis 2006, l'équipe dirigée par Michael Krimpmann, directeur de l'usine, a examiné minutieusement chaque étape de production et chaque processus afin d'améliorer la productivité dans tous les secteurs. Miele a investi plus de 50 millions d'euros dans l'optimisation des processus. Le résultat

de ces efforts se reflète tant au niveau de la productivité, en hausse de plus de 60 %, que du programme de production, qui a une fois encore été nettement amélioré. « Cette réussite n'aurait pas été possible si tous les collaborateurs du site de Lehrte n'avaient pas uni leurs efforts », a déclaré Michael Krimpmann. Pour plus de détails, voir l'article consacré à l'usine Miele de Lehrte à partir de la page 18. //

# ENTRETIEN DU LINGE RETOUR DANS LA RÉSIDENCE

La première partie de notre nouvelle série est consacrée à la Résidence pour personnes âgées Lambertinum à Hildesheim. **Le problème** : insatisfaction quant à la qualité des services de la blanchisserie externe. **La solution** : création d'une nouvelle blanchisserie interne qui fonctionne de manière productive et économique. Oui, mais comment ? **La réponse** : une petite équipe qui travaille selon des processus bien définis. **Le résultat** : des résidents satisfaits et des économies. Pour en savoir plus, lisez la suite !

## LA SOLUTION DE LA BLANCHISSERIE INTÉGRÉE

1ÈRE PARTIE

**Allemagne**  
Résidence pour personnes  
âgées Lambertinum à  
Hildesheim



**P**our Beate Giersberg, gérante de la société Lambertinum GmbH, la situation n'était plus tenable. C'est en 2010 que les problèmes ont commencé. À cette époque, les services de blanchisserie de la résidence pour personnes âgées étaient externalisés. Régulièrement, certains vêtements manquaient à la livraison. D'autres arrivaient froissés ou dans un si piètre état qu'ils ne pouvaient



Après scannage, Ulrike Weber, lingère de formation, répartit les textiles par secteur de résidence et numéro de code. Le linge des résidents est ensuite placé sur le chariot par ordre de tri, ce qui garantit une distribution plus rapide et plus fiable des différents secteurs de la résidence.



### EMPLOYÉS

pour l'entretien, l'administration, la cuisine, la blanchisserie (3 postes à temps partiels) et l'organisation interne.



### 57 CHAMBRES INDIVIDUELLES

et 37 chambres doubles, dont certaines avec balcon ou terrasse.



### 131 PLACES

disponibles en maison de retraite avec des niveaux de soins allant de 0 à 3, dont des places en court séjour ou adaptées aux personnes handicapées.

plus être ni portés, ni utilisés. Les réclamations des résidents s'accumulaient au fil des jours. Malgré tous les efforts entrepris, la situation ne semblait pas vouloir s'améliorer chez le prestataire. Dans la buanderie désormais hors service, les anciennes machines étaient toujours là. Fallait-il les remettre en marche ? L'heure était venue de prendre une décision. Beate Giersberg s'est alors adressée à un représentant de Miele Professional qui l'a mise en relation avec la société de distribution Seidel Wäschereitechnik GmbH à Garbsen. Un conseil que la directrice de la résidence n'a pas regretté, au contraire : « J'avais un objectif : assurer un entretien fiable du linge dans un souci de qualité et de rentabilité. Pour ce qui est de la formule, j'étais ouverte à toute proposition. Le retour à une solution interne était l'une des options possibles. Grâce aux conseils de Stefan Seidel, nous avons trouvé la solution parfaite pour notre établissement. » Une solution qui a mis fin à quatre années pénibles pour le service d'intendance de la résidence. Le Lambertinum est revenu à la formule qui l'avait



Silke Rotter, intendante, remplit l'un des deux lave-linge Miele Professionnel du côté linge contaminé.

vu démarrer en 1958, à savoir l'exploitation de sa propre blanchisserie équipée de matériel Miele.

## Un potentiel de rationalisation

Tout est donc revenu dans l'ordre mais la modernité n'en est pas moins au rendez-vous. Les anciennes machines ayant pris de l'âge, il a fallu les remplacer. Stefan Seidel a reconnu que l'ancienne buanderie, dont l'équipement était resté intact au cours des quatre années passées, était surdimensionnée avec ses deux lave-linge de grande capacité et sa repasseuse. Certes, l'ancienne direction n'avait jamais calculé avec précision les coûts réels de blanchisserie, mais il était clair que celle-ci ne pouvait être rentable avec un tel équipement et le personnel présent pour la faire fonctionner (deux postes à plein temps et trois à temps partiel), par la suite affecté à d'autres fonctions au sein de la résidence. À l'époque, les services d'un prestataire externe étaient effectivement moins coûteux. Stefan Seidel a donc élaboré un concept associant un parc de machines optimisé et un schéma d'organisa-

### TYPE DE LINGE

- Linge plat (linge de lit, de table, linge à repasser, etc.)  
 Tissu éponge  
 Vêtements (linge résidents)

### TRANSPORT DES SECTEURS DE LA RÉSIDENCE VERS LA BUANDERIE

- oui  non

### LE LINGE DES RÉSIDENTS EST-IL COLLECTÉ DANS UN SAC À LINGE SALE PERSONNEL ?

- oui  non

### TRI DES DIFFÉRENTS TYPES DE LINGE

- Linge plat et tissu éponge  
 Linge résidents

### SCANNAGE DU LINGE RÉSIDENTS ENTRANT

- oui  non

### SCANNAGE DU LINGE RÉSIDENTS SORTANT

- oui  non

### TRI DU LINGE RÉSIDENTS

- oui  non

### LAVAGE EN

- machine à chargement frontal avec sas  
 machine barrière avec côté propre/côté contaminé

### TYPE DE CHAUFFAGE

- Électricité  Gaz  Eau chaude pour sèche-linge

### PROCÉDÉS DE LAVAGE SPÉCIAUX

- par ex. WetCare (nettoyage humide)  
 Autres : traitement des serpillières et torchons (Mopstar 60)

### REPASSAGE ?

- oui  non

## STEFAN SEIDEL, TECHNIQUE DE BLANCHISSAGE, GARBSEN

Le propriétaire-gérant de l'entreprise ne se contente pas de gérer une grande blanchisserie. Il intervient également sur le marché en qualité de revendeur de machines de buanderie et développe dans ce contexte des concepts de gestion économique de blanchisserie orientée qualité reposant sur l'optimisation des processus.



Pour Stefan Seidel, l'un des critères qui ont joué en faveur de la solution interne est la structure sociodémographique des résidents, issus de milieux aisés. Même à un âge avancé, les gens tiennent énormément à ce que leurs effets personnels soient traités avec le plus grand soin. Selon l'expert, les résidences pour personnes âgées qui sont à la traîne dans ce domaine ont un réel handicap face à la concurrence. La présence, au sein des maisons de retraite et des établissements de soins, de collaborateurs ayant une parfaite compréhension du fonctionnement de la buanderie, constitue un atout déterminant. Stefan Seidel a donc pris soin de former le personnel du Lambertinum.



**283 h**

**DE TRAVAIL**  
mensuelles sont nécessaires au sein de la blanchisserie interne.

**800 kg**

**DE LINGE CONTAMINÉ**  
sont traités chaque semaine dans la buanderie. Cela représente 160 kg de linge par jour.

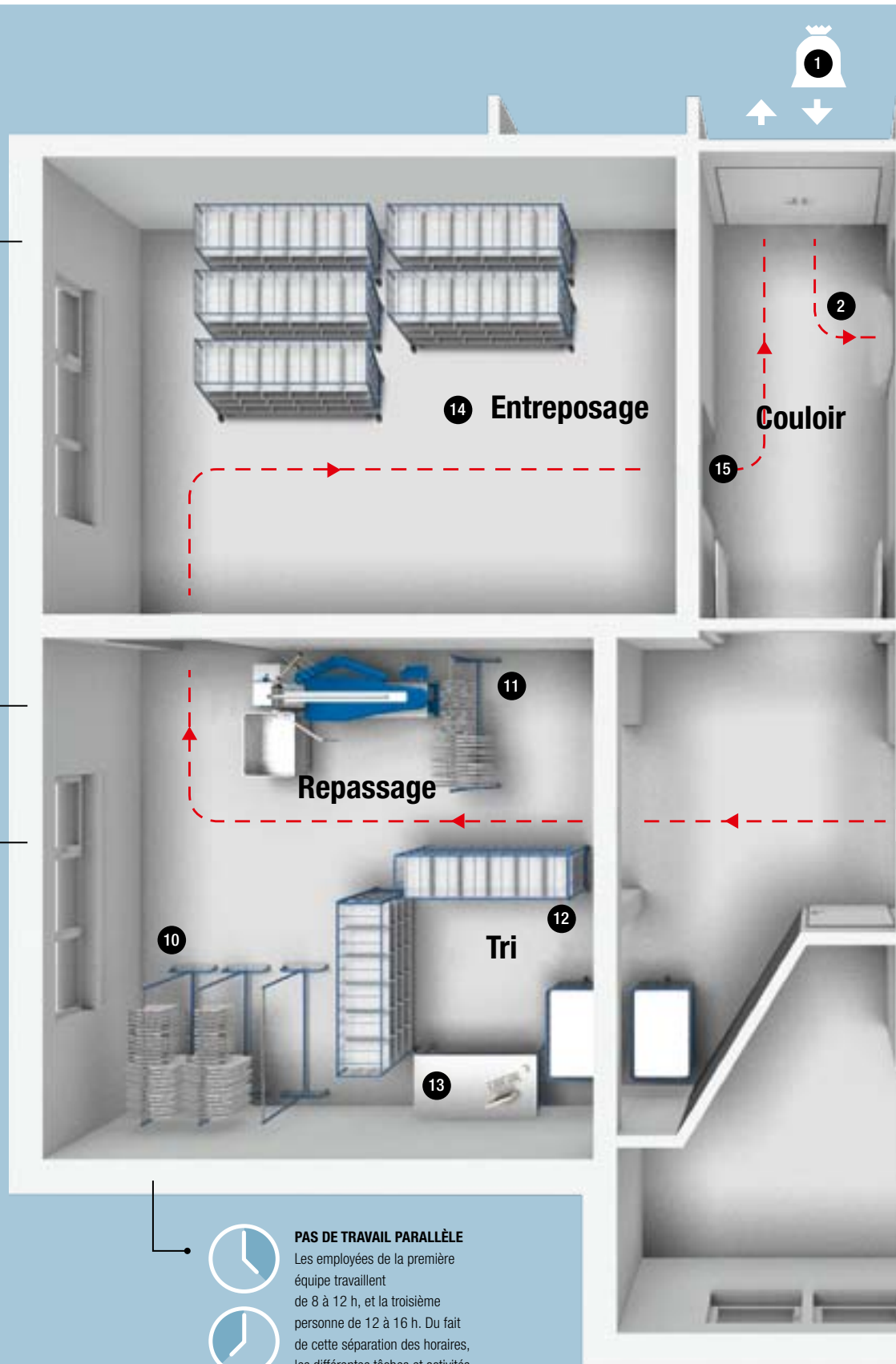
**UN SYSTÈME BIEN RODÉ**

Deux employées à temps partiel (4 h chacune) sont chargées de trier et de laver le linge. La troisième personne à temps partiel (5 h) repasse, plie et scanne les vêtements puis les trie et les répartit sur les racks.

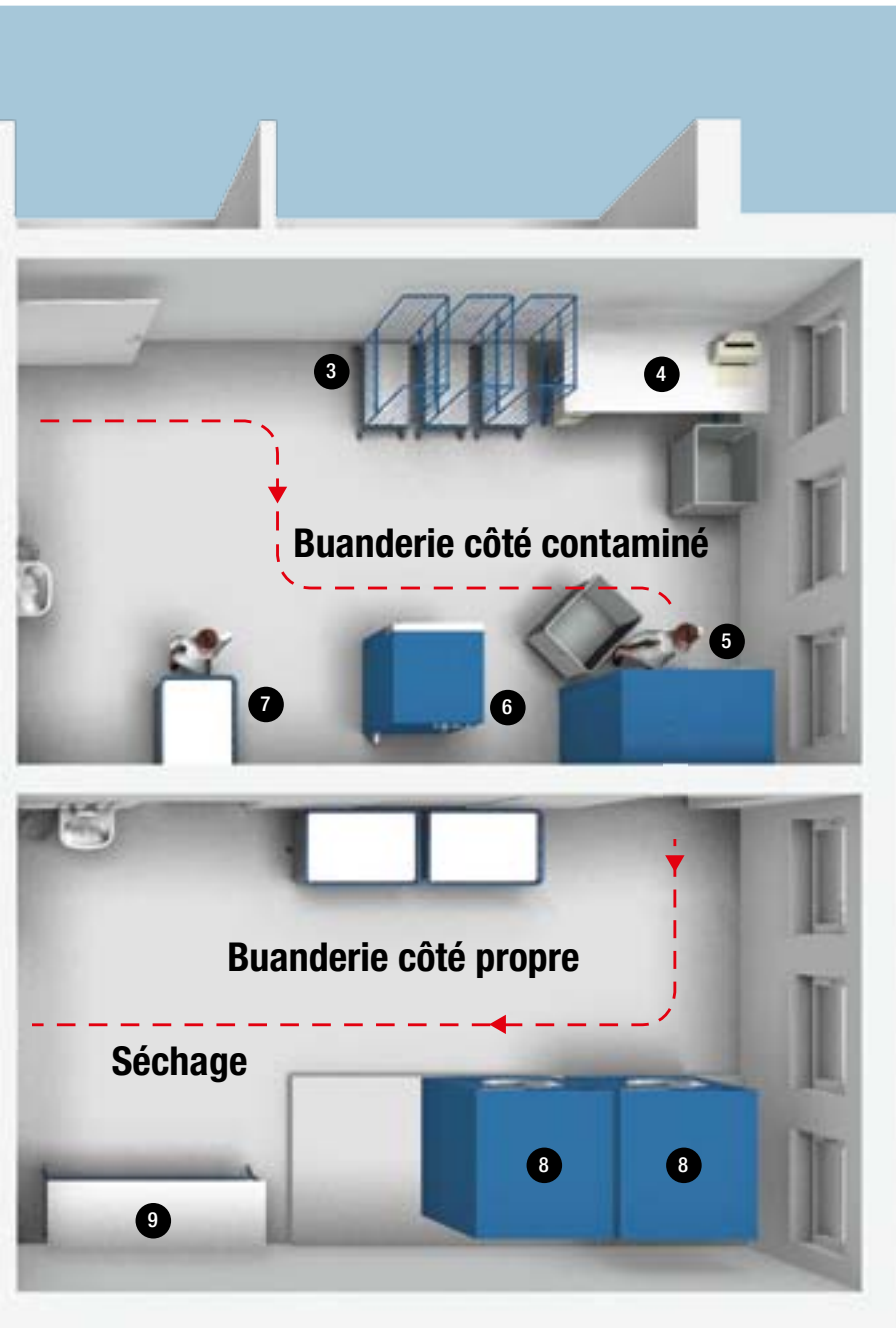


**PAS DE TRAVAIL PARALLÈLE**

Les employées de la première équipe travaillent de 8 à 12 h, et la troisième personne de 12 à 16 h. Du fait de cette séparation des horaires, les différentes tâches et activités sont clairement réparties.







## LES DIFFÉRENTES STATIONS DE LA BUANDERIE

- 1 Trois points de dépôt ont été aménagés dans la résidence (arche, refuge, salle de repos) pour le linge des résidents, les serviettes en tissu éponge ainsi que pour le linge plat et les tenues de travail. Les serviettes de toilette et le linge des résidents sont collectés quotidiennement. Le linge plat et les tenues de travail sont traités par une société externe.
- 2 Transport du linge des résidents et des services en tissu éponge vers la buanderie.
- 3 Le linge est une première fois trié à la main par matière et température de lavage.
- 4 Un code-barres est apposé sur les nouveaux vêtements des résidents.
- 5 Le linge de toilette en tissu éponge est lavé dans le lave-linge PW 6243.
- 6 Le linge des résidents est lavé dans le lave-linge PW 5136.
- 7 Une fois lavé, le linge des résidents est acheminé dans la zone propre par l'intermédiaire d'un sac.
- 8 Le linge est séché dans deux sèche-linge PT 8403 d'une capacité unitaire de 400 litres.
- 9 Le linge sec est rangé par type d'article.
- 10 Les vêtements sont suspendus sur des cintres.
- 11 Les chemises, chemisiers et pantalons sont repassés sur une Veit Varioline CR 2.
- 12 Le linge est lissé et plié.
- 13 Le linge est scanné. Ce scannage renseigne sur le secteur de la résidence, le numéro de code et l'ordre de tri, pour que le linge soit parfaitement ordonné sur le chariot de tri.
- 14 Les textiles sont ensuite entreposés.
- 15 Le linge propre destiné aux résidents est livré dans les différents secteurs de la résidence deux fois par semaine.

# DES PROCESSUS CLAIREMENT DÉFINIS POUR UNE PRODUCTIVITÉ ÉLEVÉE

La blanchisserie interne de la résidence Lambertinum à Hildesheim possède deux caractéristiques : elle affiche une excellente rentabilité et un haut niveau de productivité grâce à des processus de travail définis dans le moindre détail, du lavage jusqu'à la distribution du linge propre, en passant par le séchage et le tri.



## BEATE GIERSBERG, GÉRANTE DE LA RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES LAMBERTINUM À HILDESHEIM, À PROPOS DE LA NOUVELLE BLANCHISSERIE INTERNE

*Madame Giersberg, après un an de préparatifs, votre établissement propose de nouveau à ses résidents un service de blanchisserie interne depuis le 2 janvier 2015. Quel bilan dressez-vous de ces quelques mois ?*

**Beate Giersberg :** Tout se passe merveilleusement bien ! Je suis étonnée de voir combien notre buanderie fonctionne bien. Il n'y a plus de réclamations, ni de la part des résidents, ni de la part de la blanchisserie. Aujourd'hui, je sais en effet à quel point l'organisation optimale des processus est complexe, entre la définition de la capacité des machines, le tri du linge, les systèmes de dosage, la séparation des côtés et les techniques de finissage. Tout doit être parfaitement millimétré pour que les parcours et les étapes de travail concordent. À cela s'ajoutent les règles d'hygiène qu'il convient de respecter dans une structure d'accueil comme la nôtre.

*Diriez-vous que la solution que vous avez adoptée – à savoir la blanchisserie interne – est la meilleure ?*

**Beate Giersberg :** Oui et non, car chaque cas concret appelle une solution concrète. Ce qui est certain, c'est que nous avons été très bien conseillés dans notre décision de remettre notre buanderie en service. Elle tient compte des besoins des résidents et de notre budget, ce qui profite à tous. Et puis, surtout, notre solution est la meilleure d'un point de vue économique. Le concept de gestion de la blanchisserie a été déterminant. Il ne suffit pas en effet d'acheter de très bonnes machines.

*Vous sentez-vous plus en sécurité maintenant que le linge est traité en interne ?*

**Beate Giersberg :** La réponse est clairement oui ! Par expérience, nous savons que dès que le linge des résidents est traité en externe dans une grande blanchisserie, la probabilité que quelque chose se perde augmente très vite. Cela s'est malheureusement produit trop souvent. En revanche, ce risque diminue nettement si le linge reste au sein de l'établissement. //

tion économiquement viable. Avant toute chose, il s'est posé un certain nombre de questions :

- Comment organiser au mieux les processus ?
- Comment optimiser la logistique interne ?
- Comment acheminer le linge jusqu'au sous-sol et organiser le chemin retour ?
- Quels sont les besoins en personnel ?
- À combien s'élève le nombre d'heures de travail ?

« Nous avons donc élaboré un concept de blanchisserie économique afin que l'investissement dans un lave-linge barrière Miele PW 6243 EL d'une capacité de 24 kg et dans deux sèche-linge Miele PT 8403 à chauffage électrique soit rentable, et augmenté pour cela la productivité. Aujourd'hui, la blanchisserie n'emploie plus que trois personnes à temps partiel. C'est un vrai progrès d'un point de vue financier. L'équipe travaille en étroite collaboration pour faire fonctionner les machines en permanence », explique Stefan Seidel. Pour garantir le bon déroulement des opérations, il a fallu fixer des règles très claires et définir des processus bien précis : du tri préliminaire du linge sale à la distribution du linge propre, chaque étape suit un schéma détaillé (voir graphique p. 8/9).

### Accompagnement de la phase d'apprentissage

Afin d'assurer une mise en place rapide du nouveau système, Stefan Seidel a travaillé lui-même dans la buanderie les premiers jours, observé les trajets parcourus par les membres de l'équipe dirigés par l'intendante Silke Rotter et conseillé les employées afin d'améliorer encore l'efficacité de leur travail. Pour optimiser les processus, une collaboratrice de son entreprise est en outre restée au Lambertinum durant un mois. Silke Rotter aime son travail : « La phase d'apprentissage était nécessaire. Nous arrivons maintenant à gérer le volume sans problème durant nos heures de travail. Les nouvelles machines Miele sont faciles à utiliser, ce qui nous aide beaucoup. » Mais le mieux, c'est que la nouvelle blanchisserie interne coûte au final moins cher que la solution d'externalisation précédente. //

# « C'EST IMPORTANT POUR MOI D'AVOIR UNE TENUE SOIGNÉE »

Ina Günther, 76 ans, vit depuis un an à la résidence pour personnes âgées Lambertinum à Hildesheim.

**Bonjour Madame Günther ! Vous êtes assise en face de nous et portez aujourd'hui une veste en cachemire toute douce. S'agit-il d'un de vos vêtements favoris ?**

Oui, c'est une veste que j'aime beaucoup porter. Je l'ai achetée il y a deux ans et éprouve à chaque fois un réel plaisir à l'idée de la porter. Même quand on est âgé, on aime se sentir à l'aise. En ce qui me concerne en tout cas, je veille à être bien habillée dans certaines occasions.

**Comment faites-vous pour entretenir ce vêtement ?**

Je le confie à la blanchisserie de notre résidence. Ils savent très bien comment entrete-

nir ma veste. Tout ce que je sais, c'est que la buanderie est équipée de machines Miele.

**Quelle importance attachez-vous à une tenue soignée ?**

Une très grande importance, bien sûr. Cela ne change pas avec l'âge. Toutefois, je dois dire que je n'en fait pas trop non plus. Entre mes quatre murs, je porte naturellement une tenue décontractée car ce n'est pas si important pour moi d'avoir une allure impeccable. Je pense que la plupart des gens en font autant. En revanche, quand je quitte mon appartement, je veille à porter une tenue adéquate. Je pense



que c'est un besoin fondamental de tout être humain j'ai toujours agi ainsi durant toute ma vie. Avant, je devais faire très attention à mon apparence lors d'événements sociaux, et le fait d'être bien habillée vous donne déjà une certaine assurance.

**À quel genre d'événements pensez-vous ?**

Voyez-vous, mon époux aujourd'hui décédé était officier de carrière et nous devions répondre à de nombreuses invitations pour lesquelles je devais prévoir une tenue adéquate. Dans les années 1960 et 1970, on organisait beaucoup plus de fêtes et l'on était bien plus souvent invité qu'aujourd'hui.

**Avez-vous dû déménager souvent en tant qu'épouse d'officier ?**

17 fois ! Et chaque fois avec tout l'équipement du foyer. Ce n'était pas simple. C'est pour cette raison également que je n'ai malheureusement pas pu exercer mon métier. J'ai suivi une formation de libraire.

**Avez-vous un souvenir particulier à propos de vos vêtements ?**

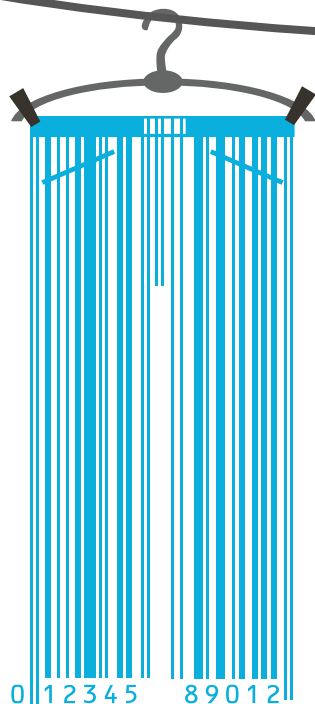
Quand j'étais jeune, il fallait toujours que je porte des chaussures à talons hauts. Je me suis vraiment abîmé les pieds de cette façon ! //

## WetCare – l'entretien textile idéal

Les maisons de retraite confient souvent les textiles de qualité à des blanchisseries externes, ce qui engendre des coûts et des temps d'attente supplémentaires. Le système de nettoyage humide WetCare pour les services de blanchisserie internes constitue une solution

alternative clés en main, incluant lave-linge, sèche-linge, systèmes de dosage et équipement de finish. Les programmes WetCare sont disponibles sur tous les lave-linge à commande Profitronic M qui offrent ainsi des avantages supplémentaires.





#### Le code-barres

Cousues dans les vêtements, les bandelettes en tissu élastique sur lesquelles un code-barres est imprimé sont devenues incontournables dans le domaine de l'identification du linge.

DES CODES-BARRES AUX PUCES :

# DES ÉTIQUETTES ÉLECTRONIQUES POUR UN TRAÇAGE FIABLE

Dans les blanchisseries des maisons de retraite, des questions reviennent régulièrement, à savoir comment marquer le linge des résidents de telle sorte qu'il soit attribué à son propriétaire sans aucune erreur possible ? Quelle technique choisir ? Faut-il faire confiance à une technique classique ou miser sur une technique plus moderne ? Comment enregistrer le linge remis ?

A la main ou par voie électronique ? Un entretien avec une conseillère en organisation domestique diplômée, Mme Christine Klöber va nous éclairer sur toutes ces questions.



### **Pourquoi est-il si important de marquer le linge ?**

En pratique, ce sujet est hélas trop peu abordé. Le marquage du linge est en effet considéré comme un processus purement accessoire du circuit de blanchisserie. C'est lorsqu'un problème survient, si par exemple le linge a été remis à la mauvaise personne ou qu'il a déteint en cours de lavage, qu'on se rend compte combien un marquage à la fois individuel et efficace est essentiel au fonctionnement quotidien d'une blanchisserie. Chaque blanchisserie se voit un jour confrontée à ce problème.

### **Comment le résoudre ?**

De nombreuses possibilités de marquage existent sur le marché : des étiquettes tissées, brodées et à coudre, des inscriptions manuelles, des codes-barres, des systèmes matriciels et des balises RFID. La lisibilité, la tenue, l'esthétique et le confort pour l'utilisateur sont les principaux facteurs devant être pris en compte. Quelle que soit la méthode utilisée, le marquage du linge est toujours laborieux et doit être bien planifié, de l'aménagement des postes de travail jusqu'au traitement systématique du linge par des collaborateurs parfaitement formés.

### **Manuelle ou électronique – quelle méthode de marquage privilégiez-vous ?**

La méthode choisie doit avant tout être adaptée aux besoins des résidents et de la blanchisserie interne. Les étiquettes en tissu devraient cependant appartenir au passé car leur fixation demande beaucoup trop de temps. Une autre méthode qui s'est également établie au cours des années précédentes consiste à apposer des bandelettes en tissu, élastique ou non, imprimées d'un code-barres et patchées dans les vêtements. Il s'agit aujourd'hui de la méthode de marquage du linge la plus répandue.

### **Quels en sont les avantages ?**

Le code-barres permet de savoir, rapidement et sans risque d'erreur, à qui le vêtement appartient. Il est en outre possible de choisir et de fixer des étiquettes de différentes couleurs et formes (de couleur, à rayures, à pois) afin que les collaborateurs travaillant dans la blanchisserie puissent identifier dès la séparation du linge dans quel sac le linge sale doit être mis grâce à la couleur de son étiquette. Le même système fonctionne également

de manière conventionnelle, lorsqu'un point de couleur est apposé sur une étiquette déjà existante ou que des bandelettes de couleurs différentes sont achetées directement.

### **Existe-t-il des méthodes encore plus efficaces ?**

Le progrès technologique bénéficie aussi au marquage du linge. Depuis peu, on utilise des puces sur lesquelles le nom du client ou du résident est enregistré et qui peuvent émettre un signal. Avantage : les textiles manquants peuvent être rapidement trouvés grâce à ce processus de traçabilité. Dans certaines blanchisseries, le linge est même scanné à l'aide d'un logiciel spécifique et attribué à son propriétaire via une étagère de tri commandée par LED, sans qu'un tri manuel préalable ni ultérieur soit nécessaire. Ceci permet en outre le tri du linge contaminé dans des conditions particulièrement hygiéniques.

### **Est-ce vraiment utile d'investir dans une telle technique d'identification ?**

Cette technique numérique permet aux gestionnaires d'affecter encore plus facilement les frais aux différents centres de coûts, de calculer un budget exact, de gérer le personnel, de réaliser les inventaires plus rapidement et facilement et de retracer l'historique des pertes. Grâce à ces nouvelles fonctions, les blanchisseries économisent non seulement du temps mais aussi beaucoup d'argent. //



### **M. Christine Klöber**

Conseillère d'entreprise indépendante spécialisée dans la gestion des services domestiques et de leur qualité et gérante de KlöberKASSEL depuis 1996.

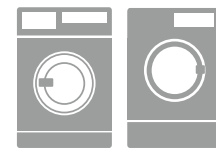
---

### **Choisir une nouvelle méthode ou adapter une méthode déjà existante ? 9 questions sur le marquage du linge**

- Quels sont les besoins des résidents et des différents services de votre maison de retraite ?
  - Comment les différents processus du circuit du linge sont-ils organisés ?
  - Quelles propriétés le système de marquage doit-il présenter ?
  - Le volume du linge est-il amené à augmenter ?
  - Le système sélectionné est-il évolutif d'un point de vue technique ?
  - En cas d'utilisation d'un système électronique, est-il possible de concevoir des interfaces logicielles ?
  - Quels éléments doivent être pris en compte en matière d'interfaces ?
  - Quels investissements doivent être réalisés pour quels systèmes ?
  - Quels objectifs vous êtes-vous fixés en tant qu'entreprise ?
- 

### **Contact**

KlöberKASSEL GbR  
Wissen für die Hauswirtschaft.  
Leuschnerstraße 62 a  
34134 Kassel, Allemagne  
Tél. : (0049)-561 58580359  
[www.kloeber-kassel.de](http://www.kloeber-kassel.de)



2. LAVAGE/SÉCHAGE



1. RÉCEPTION DU LINGE SALE



### Stefan Bohde

Ses plans font partie du service gratuit proposé par Miele Professional. Son atout principal : Stefan Bohde calcule la rentabilité ainsi que les économies potentielles d'une nouvelle blanchisserie interne.

# LE PLANIFICATEUR DE BLANCHISSERIES

« Ici, votre linge est entre de bonnes mains ». Cette approche globale, Miele Professional l'adopte dès qu'elle planifie une blanchisserie interne dans une maison de retraite. Stefan Bohde, planificateur chez Miele, connaît tous les éléments qui doivent être pris en compte.

**S**tefan Bohde est à l'origine de nombreuses blanchisseries internes, peut-être même plusieurs centaines. Pourtant, il ne les a jamais vues, du moins pour la plupart. En effet, l'expert les a planifiées depuis son poste de travail avant de les enregistrer sur son ordinateur : des plans d'ensemble et des plans techniques sur lesquels figurent même les prises électriques et les conduits d'évacuation, dessiné au millimètre près. Pourquoi attacher autant d'importance aux détails ? « Notre planification ne fait pas seulement partie intégrante du service proposé par Miele Professional. C'est aussi un facteur déterminant pour le bon fonctionnement d'une blanchisserie interne », explique ce professionnel expérimenté.

Avant que Stefan Bohde ne commence son travail, un collaborateur du service externe saisit dans un logiciel toutes les informations nécessaires collectées sur place : les dimensions et les données des pièces, l'emplacement des pièces (cave ou rez-de-chaussée), le nombre de résidents, la quantité attendue de linge, les informations relatives aux raccords techniques ou sources énergétiques (électricité, gaz ou mazout ?). Ces données et faits sont essentiels au service de planification Miele Professional. Dès qu'ils sont disponibles,



### 3. FINISSAGE

Ils développent ensemble les concepts de blanchisserie : Stefan Bohde et son collègue Manfred Scholz (à gauche).

Stefan Bohde et son collègue, Manfred Scholz, développent un concept sur mesure répondant exactement aux exigences du site. De nombreux facteurs doivent être pris en compte : comment planifier un circuit de linge optimal ? Où effectuer la séparation entre la zone de linge sale et la zone hygiénique ? Où se trouve le chauffage ? Où se situent les arrivées d'eau ? Jusqu'à présent, les experts ont toujours trouvé une solution, quelle que soit la configuration des lieux. « Parfois, nous sommes obligés d'apporter des modifications et même d'abattre des murs. Mais ce sont vraiment des exceptions », explique Stefan Bohde.

Pour trouver un concept, nous avons besoin en général d'une journée. Son élaboration dure cependant plus longtemps. Assis devant son ordinateur, Manfred Scholz dessine les plans à l'aide d'un logiciel de CAO ou du logiciel d'aménagement pCon.planner, deux outils qui rendent possible une visite virtuelle de la future blanchisserie. Le collaborateur du service externe peut alors présenter les plans chez le client et discuter avec lui, « sur site », des modifications souhaitées. L'équipe de planification doit faire face à des exigences dont la croissance est proportionnelle à la taille des établissements. « Actuellement, nous élaborons un concept de blanchisserie pour une maison de retraite située dans le Sud de l'Allemagne qui accueillera quelque 900 résidents. Dans une telle situation, nous devons tenir compte de beaucoup plus de détails qu'habituellement », déclare Stefan Bohde.

#### Avantages d'une blanchisserie interne

- Indépendance par rapport à des prestataires tiers
- Aucun engagement contractuel
- Linge propre toujours disponible
- Contrôle complet du concept d'hygiène
- Un linge lavé avec soin conserve sa qualité
- Indépendance par rapport aux fluctuations de prix imposées par les fournisseurs externes



### 4. TRI

Les dessins réalisés sont ensuite repris directement par les architectes sur place. Ils sont en effet si détaillés que les petites transformations peuvent être exécutées immédiatement par les entreprises spécialisées.

Le calcul précis des capacités et de la rentabilité de la blanchisserie fait également partie des services offerts par le service de planification. Pour cela, l'équipe détermine le nombre, la taille et les combinaisons d'appareils, ainsi que leur consommation en énergie. « L'efficacité énergétique revêt de plus en plus d'importance. Nous devons donc savoir ce que coûtent exactement le lavage, le séchage et le repassage d'un kilo de linge. », ajoute Stefan Bohde. Autre avantage : les planificateurs de Gütersloh peuvent mettre en évidence les économies potentielles et les avantages d'une nouvelle blanchisserie interne par rapport à une blanchisserie externe ou à une blanchisserie interne obsolète. Et Stefan Bohde d'ajouter : « C'est l'un des principaux atouts de notre service ». //



### 5. DISTRIBUTION DU LINGE PROPRE



Le logiciel de CAO et le planificateur pCon.planner rendent possible une visite virtuelle de la blanchisserie en cours de planification qui peut être présentée au client par le collaborateur du service externe directement sur place.

Les lave-vaisselle à eau renouvelée Miele

# L'EAU RENOUVELEE, LA MEILLEURE ALLIÉE D'UNE HYGIÈNE PARFAITE

Dans les maisons de retraite, la vaisselle doit être d'une propreté irréprochable. Afin de lutter contre les éventuels agents pathogènes, les machines utilisées doivent garantir une hygiène parfaite. Les lave-vaisselle professionnels à eau renouvelée Miele répondent parfaitement à ces impératifs. Les deux modèles « HYGIENE » et HYGIENEplus » satisfont aux plus hautes exigences en matière de pureté, comme l'atteste le certificat remis par l'institut de recherche appliquée wfk. Ces lave-vaisselle sont une arme efficace contre les germes et autres bactéries.

**D**ans les maisons de retraite et les résidences séniors, l'hygiène est une priorité absolue. Pourtant, les kitchenettes des espaces résidentiels sont encore très souvent équipées de lave-vaisselle qui n'offrent pas toujours des conditions d'hygiène optimales. Pour y remédier, il existe des machines garantissant une hygiène maximale, comme les nouveaux lave-vaisselle à eau renouvelée Miele Professional. Spécialement conçus pour ce type d'utili-

sation, les deux modèles « HYGIENE » et « HYGIENEplus » proposent des températures de rinçage élevées (jusqu'à 85 °C) et des temps de maintien de la température de dix minutes maximum.

## Un lavage à l'eau claire

Les machines professionnelles à eau renouvelée sont une exclusivité Miele Professional. Avec ce système de rinçage inédit à renouvellement d'eau après chaque phase de lavage et de rinçage, la qualité de net-

Qualité certifiée

wfk

Institut de recherche appliquée

Certifié: Hygiène irréprochable  
avec le système à eau renouvelée



Hygiène irréprochable



Réduction des germes

En conformité avec la norme DIN 10512  
sur la base du programme Super Court

(MB 6467/13 du 29 juillet 2013, Institut für Angewandte Forschung GmbH  
(Institut de recherche appliquée))





toyage et les résultats de rinçage restent toujours les mêmes, que la vaisselle soit peu ou très sale. On évite ainsi que l'eau se charge de résidus alimentaires. Une pompe performante d'un débit maximal de 400 l/min fait circuler l'eau chaude à haut régime. Grâce aux températures de rinçage élevées, la quasi totalité des impuretés est éliminée par des micro-organismes.

### Testé en laboratoire

Le wfk-Institut für Angewandte Forschung de Krefeld (Allemagne) attribue au système à eau renouvelée Miele de la nouvelle gamme de lave-vaisselle PG 80 une excellente qualité de lavage ainsi qu'un degré d'hygiène élevé. Les nouveaux lave-vaisselle sont très bien notés non seulement pour leur hygiène mais aussi pour leur convivialité résultant de plusieurs innovations, dont le système de fermeture AutoClose ou le visuel à trois lignes situé au centre du bandeau de commande, qui affiche le programme sélectionné et sa situation en temps réel.

### Rapidité et efficacité

Les nouveaux lave-vaisselle à eau renouvelée misent sur des cycles courts : le plus rapide ne dure que cinq minutes. Les paniers spacieux sont répartis sur deux niveaux, ce qui permet de disposer sans distinction de la vaisselle, des verres, des couverts ou des casseroles. Les programmes sont extrêmement faciles à utiliser. Après chaque rinçage, le condenseur de vapeur assure une finition impeccable. En réduisant la quantité d'air chaud et humide, ce dernier accélère le refroidissement de la vaisselle qui peut ainsi être retirée rapidement. Capables d'effectuer jusqu'à 40 cycles de lavage par jour, les nouveaux lave-vaisselle professionnels s'imposent comme une solution très rentable.

### Une hygiène parfaite

Les lave-vaisselle professionnels de la gamme « hygiène » sont la solution idéale pour tous les établissements dans lesquels l'hygiène doit être parfaitement assurée. Fort de sa longue expérience dans le domaine des lave-vaisselle et des équipements de laboratoires et cabinets médicaux, Miele Professional est le seul à pouvoir proposer de tels produits. //



### Les professionnels de l'hygiène :



**HYGIENEplus**



**HYGIENE**

Le meilleur choix pour une hygiène maximale : les lave-vaisselle « HYGIENE » (PG 8059 U) et « HYGIENEplus » (PG 8057 TD U) garantissent une hygiène de nettoyage maximale grâce à des températures de rinçage atteignant 85 °C, un procédé de désinfection thermique à 93 °C et des temps de maintien de la température de 10 minutes maximum, sans oublier le système de rinçage à eau renouvelée Miele.

### Principaux paramètres des lave-vaisselle Miele pour une hygiène maximale

- Eau fraîche et claire pour le lavage et le rinçage
- Filtration intensive du bain lessiviel
- Température de rinçage jusqu'à 85 °C
- Programme de désinfection thermique sans apport de désinfectant
- Programme varioTD avec température de rinçage de 93 °C et temps de maintien de 10 min.
- Condensation de vapeur pour des conditions ambiantes optimales



Les trois lignes du visuel placé au centre du bandeau de commandes (ci-contre) renseignent sur le programme sélectionné et son état momentané. Les paramètres du programme peuvent être modifiés à l'aide de la commande TouchControl.

# NAISSANCE D'UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE REPASSEUSES

Peut-être un jour vous êtes-vous demandé où sont développés et produits les appareils Miele que vous utilisez chaque jour au travail ? Nous avons jeté un oeil dans les coulisses de l'usine Miele de Lehrte. De l'idée de départ au lancement de la série, c'est toute une équipe qui a travaillé pendant deux ans et demi au développement de la nouvelle génération de repasseuses, la PM 12, une série qui s'impose comme la nouvelle référence en matière de performances, de convivialité et de rentabilité.



Andreas Teschmit (photos n° 3 et 2), Sami Altunöz (photo n° 1), Gerald Breitenbeck (photo n° 3) et Petra Kaffka (photo n° 4) : les nouvelles repasseuses de la série PM 12 continuent en grande partie d'être fabriquées à la main.

**U**n vendredi matin à l'usine Miele de Lehrte. Dans l'atelier de production de 150 mètres de long, l'équipe de jour se met au travail. Occupé à fixer le fond en aluminium au corps de la repasseuse, Andreas Teschmit serre une vis sur la paroi extérieure. Son collègue Gerald Breitenbeck contrôle l'électronique des capteurs de température, tandis qu'un

autre technicien vérifie les coussins d'air des rouleaux. Chaque geste est sûr et précis, témoignant du travail de qualité avec lequel sont fabriqués les repasseuses, lave-linge et autres sèche-linge Miele.

Il y a trois ans, une décision importante a été prise au centre de production Miele de Lehrte. Une nouvelle génération de repasseuses était appelée à remplacer les trois modèles précédents, tous parfaitement éprouvés, commercialisés depuis 1983, voire depuis le début des années 1990. Objectif atteint ! La nouvelle série PM 12 possède les atouts pour convaincre avec des performances améliorées jusqu'à 50 % grâce à une plus grande pression d'appui et à une meilleure régulation de la température. Résultat : une économie sur le temps de travail et sur les coûts de main-d'œuvre, mais aussi une baisse des coûts énergétiques. Miele pose ainsi des jalons sur le marché professionnel. L'idée de départ était de rendre la production des repasseuses plus économique tout en améliorant les performances des machines conformément aux besoins des utilisateurs, notamment dans les résidences pour personnes âgées. Pour y parvenir, le chef de service de l'usine a réuni une équipe motivée qui, jusqu'à la production de série, s'est entièrement dédiée à ce projet tourné vers l'avenir consistant à faire évoluer la technologie des repasseuses. Premier objectif essentiel : réduire le nombre de pièces de l'ancienne série, un facteur de coûts important en matière de

### De l'idée à la production : la série PM 12 en chiffres

# 10

collaborateurs ont travaillé en étroite collaboration au sein de l'équipe projet « Développement de la génération de repasseuses PM 12 ». L'équipe élargie était quant à elle composée de 15 employés.

# 2,5

années. C'est le temps qu'il a fallu à l'usine Miele de Lehrte pour développer la nouvelle génération de repasseuses, de l'idée au lancement de la production, en passant par la planification.

# 60

La nouvelle repasseuse PM 1217 peut lisser jusqu'à 60 kilogrammes de linge par heure.

process, de logistique et de stockage. Voici le commentaire de Thomas Schendel, chef de projet : « Nous avons choisi une stratégie misant sur une plateforme à partir de laquelle Miele produit également des lave-linge et des sèche-linge. Les trois modèles de la nouvelle génération (PM 1210, PM 1214 et PM 1217) bénéficient d'une architecture modulaire, ce qui signifie que les trois machines ont aujourd'hui 274 pièces en commun. »

#### Atouts majeurs et spécifiques des trois nouvelles repasseuses :

- hauteur de travail variable avec socle en option,
- nouvelle commande à écran tactile grand format et nouvelles fonctions,
- barre de commande au pied FlexControl,
- système de guidage flexible du linge (PM 1217),
- suspension variable à coussins d'air
- table de sortie spécifique Miele avec fonction de refroidissement.

« Le plus formidable, c'est qu'environ 20 % du personnel de Lehrte s'est impliqué d'une manière ou d'une autre dans le développement de la nouvelle série », explique Thomas Schendel. « C'est le fruit du travail de toute une équipe, et surtout des membres de l'équipe élargie qui se sont engagés bien au-delà du cadre habituel. Les repasseuses de la série PM sont un pur produit Miele ! »

//



**« Grâce à notre formidable équipe, nous avons atteint notre objectif et réussi à passer du prototype au lancement de la série en seulement un an, conformément à nos prévisions. Une réelle performance dont nous sommes tous très fiers. »**



**PM 1210**  
Largeur de travail : 100 cm



**PM 1214**  
Largeur de travail : 140 cm



**PM 1217**  
Largeur de travail : 166 cm

#### Les repasseuses de nouvelle génération : un maximum de souplesse sur un minimum d'espace

D'une largeur de travail de 100 à 166 centimètres, les nouvelles repasseuses Miele (PM 1210, PM 1214 et PM 1217) produites sur le site de Lehrte s'intègrent idéalement dans l'équipement des blanchisseries et pressings de petite à moyenne taille. Réglables en hauteur, elles peuvent être adaptées à la taille de l'utilisateur.



*« Miele prend soin de mon chemisier en soie. »*

*Ingeburg Nieschler, Lambertinum Hildesheim*

