

# PROconcept

Le guide pratique pour les maisons de retraite et les établissements de soins



**ZOOM**

*L'ordre –  
ça roule !*

LE FACTEUR  
"ORDRE"

## Tout est en ordre ?

Conseils et stratégie pour plus d'ordre  
au travail et au quotidien



## Pourquoi l'ordre est-il si important ?

### ZOOM

Ordre –  
ça roule !

LE FACTEUR  
"ORDRE"

Rares sont ceux qui n'ont jamais été sommés d'être plus ordonnés. Mais pourquoi donc accordons-nous tant d'importance à l'ordre ? C'est sur cette question que s'ouvre notre essai, qui y a trouvé des réponses intéressantes : l'ordre nous apporte de la sécurité, du calme, et le temps de nous consacrer à de nouvelles choses. Mais comment faire pour mettre de l'ordre dans notre travail et notre quotidien ? Dans ce nouveau numéro de PROconcept, nous avons réuni des conseils et des stratégies pour vous y aider. Vous y trouverez des techniques inspirées de Marie Kondo (page 7) pour mettre de l'ordre, des règles de base pour plus d'ordre dans les blanchisseries (à partir de la page 16) et des conseils pour organiser le chaos dans notre cerveau (page 19). Grâce à des processus de travail bien organisés, la nouvelle blanchisserie interne du groupe alwo, en Moyenne-Franconie, arrive à gérer plus de 400 tonnes de linge par an (à partir de la page 8). De plus, un de nos nouveaux Petits Géants nous présente ses capacités dans sa première interview (à partir de la page 16). Ces lave-linge et sèche-linge compacts nouvelle génération sont petits, mais savent déployer leurs grandes capacités où qu'ils se trouvent – une belle contribution à notre quête de l'ordre au travail.

Robert Hunziker  
Responsable service client Professional,  
Miele Professional, Suisse

### MENTIONS LÉGALES

Miele AG Limmatstrasse 4, 8957 Spreitenbach, Téléphone : 056 417 27 51, E-mail : professional@miele.ch, www.miele.ch/pro/heim  
Gestion de projet (V. i. S. d. P.) : Johannes Baxpöhler, Astrid Herwig | Production : TERRITORY CTR GmbH, Carl-Bertelsmann-Str. 33, 33311 Gütersloh, Téléphone : +49 52 12 34 80-50, www.territory.de  
Direction de publication : Julia Lempe | Réalisation : Rédaction : Michael Siedenhaus (Lt.), Sascha Otto | Graphisme : Sebastian Borgmeier, Melanie Koers | Impression : Hermann Bösmann Medien und Druck GmbH & Co. KG, Ohmstr. 7, D-32758 Detmold | Crédits photo : AdobeStock : p. 1, 3, 14, Christine Klöber, personnel : p. 16, Miele : p. 2, 3, 6, 12 à 13, 14, 18, 20, Rowohlt Verlag : p. 7, TERRITORY : p. 6, 7, Thorsten Scherz/TERRITORY : p. 3, 8 à 11

Si votre adresse de réception du magazine gratuit PROconcept change ou si vous ne souhaitez plus le recevoir, veuillez adresser un e-mail à professional@miele.ch.



07 RANGÉ



## Sommaire

### ACTUALITÉ

PREMIÈRES NOTIONS <i>Pourquoi nous devrions être ordonnés</i>	04
RANGER AVEC MARIE KONDÔ <i>Comment mettre fin au désordre sur notre bureau et dans la cuisine</i>	07

### TOUJOURS MIEUX

VIVRES ENSEMBLE AVEC DES SOINS ADAPTÉS <i>Comment une équipe traite au quotidien le linge de 500 résidents et 400 collaborateurs</i>	08
---	----

### PRATIQUE ÉTAYÉE PAR LE SAVOIR

RÈGLES DE BASE PLUS D'ORDRE <i>M. Christine Klöber nous explique comment une blanchisserie rangée améliore la sécurité et le bien-être au travail</i>	16
--	----

### PARÉS POUR L'AVENIR

LEVER DE RIDEAU SUR LA NOUVELLE GÉNÉRATION <i>Toutes les capacités des Petits Géants</i>	14
MIELE SUR SITE <i>Journées de l'hygiène en Suisse : comment assurer l'hygiène et la propreté du linge ?</i>	18
DU CHAOS DANS VOTRE CERVEAU ? <i>Comment se libérer l'esprit</i>	19

## INTRODUCTION

# Pourquoi devons-nous être ordonnés ?

*L'ordre a bonne réputation. Ceux qui ne rangent pas sont considérés comme chaotiques et désorganisés. Le désordre est un fléau. Nous faisons donc tout notre possible pour mettre de l'ordre : dans nos dressing, sur notre bureau, dans la circulation et même dans notre travail quotidien. À quoi cela est-il dû ?*

Être ordonné, c'est important, on nous le répète depuis l'enfance. Quand nos collègues ou notre supérieur nous rappellent de ranger notre papeterie ou nos tasses sales, nous croyons encore entendre "range ta chambre" ou "tu es tout débraillé, mets un peu d'ordre dans ta tenue !". Ces remarques sont souvent mal reçues, peut-être en pensant aux paroles du philosophe Friedrich Nietzsche, qui disait "Il faut porter en soi le chaos pour pouvoir mettre au monde une étoile dansante" ou aux vertus civiles mal vues telles que le zèle, la foi, l'obéissance, la discipline et l'ordre. Nous ne voulons pas être étroits d'esprit, mais nous souhaitons encore moins paraître désordonnés ou chaotiques. Alors nous rangeons, nous

mettons de l'ordre, même si cela nous pèse. Car nous avons besoin d'ordre. Toute l'histoire de l'Homo sapiens en témoigne. Sans ordre ni règles, nos ancêtres n'auraient pas réussi à survivre il y a 70'000 ans, ni à créer les communautés uniques à notre espèce qui forment les États d'aujourd'hui. Le philosophe Platon lui-même le reconnaissait, il y a plus de 2'000 ans. "Dans l'État, tout le bien vient de ce qui naît de l'ordre et de la loi, tandis que la plupart de ce qui est illicite et manque d'ordre détruit ce qui était ordonné."

#### La crainte du chaos

L'ordre est une bonne chose, bénéfique pour la vie en communauté. Il nous permet de vivre ensemble et de travailler en équipe.

Car l'homme, selon le philosophe de l'État anglais Thomas Hobbes, est naturellement égoïste et pense toujours à son propre intérêt. Par crainte de la possibilité du chaos que l'égoïsme des hommes pourrait créer, nous nous regroupons dans des sociétés dans lesquelles l'ordre social règne.

#### La sécurité et le calme

L'ordre est presque inscrit dans nos gènes, car nous apprécions la stabilité et la clarté et nous aimons classer notre monde. L'ordre n'est donc pas une manie. Il donne un sens aux choses et nous apporte calme et sécurité. Idéalement, il le fait dans toutes les situations : à la maison, en voyage et au travail. Nous utilisons les organisations, les normes, les règles et les lois parce qu'elles nous permettent de respirer. Nous ne pouvons nous consacrer à la nouveauté que quand l'ordre règne. Il nous permet entre autres de nouer de nouvelles amitiés et de découvrir de nouveaux loisirs car grâce à lui nous avons en fin de compte plus de temps libre.

Dire, comme les Allemands, que "l'ordre est la moitié de la vie", c'est véritablement sous-estimer son impact. Toutefois, l'ordre demande des efforts. Un autre diction allemand déclare que "mettre de l'ordre c'est facile, le maintenir beaucoup moins". Les humains sont paresseux et veulent se faciliter la vie autant que possible. C'est peut-être la raison pour laquelle nous nous arrachons les systèmes de rangement des magasins de meubles et des magasins discount et que les livres des spécialistes du sujet comptent autant de best-sellers. Nous espérons qu'ils nous aideront à maintenir l'ordre. Toutes les personnes désordonnées le savent : chercher les choses, ça prend du temps.

“Une chambre rangée, fait le repos de l'âme.”

*Ernst von Feuchtersleben, médecin et poète autrichien*

#### L'ordre prend du temps

Les employés de bureau passent en moyenne neuf minutes par jour à chercher des objets égarés. Étonnamment, ceux qui dirigent des systèmes d'organisation s'en tirent encore moins bien. Ils passent 36 % de temps en plus à chercher leurs dossiers, selon une étude de l'université Columbia de New York. C'est le prix de l'amour de l'ordre : les personnes ordonnées passent plus de temps à organiser et ranger leurs affaires puis à les chercher. Maigre consolation pour les amoureux du chaos. "Si Picasso, par exemple, avait passé toute sa carrière artistique avec des idées chaotiques, il n'aurait rien créé d'intéressant", explique Rainer Holm-Hadulla, chercheur spécialisé en créativité. De nombreuses études montrent que les artistes et les chercheurs travaillent dans la discipline, de manière structurée et focalisée sur leurs objectifs.

Alors, que faire ? Ayons la volonté de mettre de l'ordre dans la frénésie quotidienne du travail. Cela nous apportera stabilité et équilibre, ce qui tend à confirmer que le célèbre proverbe allemand que nous évoquions est un véritable euphémisme dans une époque comme la nôtre. //

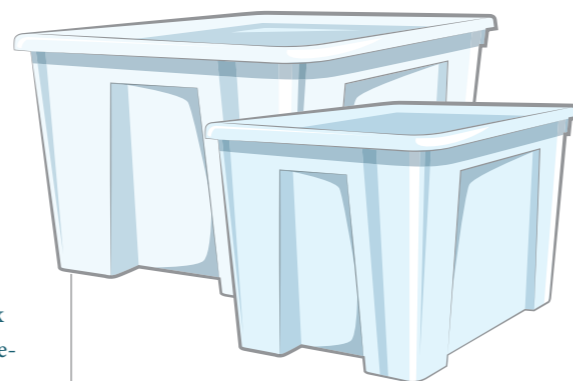
# Comment mettre de l'ordre ...

## ... lors d'une construction ou d'une rénovation ?

Quand on construit ou on rénove une blanchisserie, il faut réfléchir aux détails en amont. Une planification efficace est la garantie d'un aménagement et d'un fonctionnement optimisés. Voici une liste des questions importantes :

- Quelle est la quantité de linge sale produite chaque jour ?
- Le linge vient-il seulement d'ici ou également d'autres centres/sites ?
- Quel type de linge (linge des résidents, linge plat, linge de cuisine, tenues de travail, linge de nettoyage professionnel) doit être entretenu ?

**CONSEIL :** Impliquez le personnel en charge tôt dans la planification. Assurez-vous que le personnel de la blanchisserie reçoit une formation adaptée en temps voulu. Demandez-leur ce qu'ils souhaitent et prenez-les au sérieux. Pour plus de conseils sur l'organisation d'une blanchisserie en interne, consultez le site : [www.miele.fr/professional](http://www.miele.fr/professional).



## ... dans la réserve à linge ?

La pièce de stockage est encombrée parce qu'elle n'a pas été rangée ou parce que le stock n'a pas été étiqueté. On s'y perd vite. Comment éviter cela ? Vous pouvez vous aider de boîtes et de caisses en plastique transparent ou équipées de fenêtres. Ainsi, vous connaissez rapidement leur contenu et vous trouverez tout plus vite. Il est possible de numéroter ou d'étiqueter les caisses. Leurs poignées permettent de les tirer ou de les porter. Disponibles dans de nombreux magasins de meubles. À partir de 5,49 €, prix en fonction de la taille et du fabricant.

## ... dans la cuisine ?

Ho non, une tache ! De la sauce tomate, des légumes, du thé ou du café a décoloré la vaisselle. Comment y remédier ? Rincez rapidement les plats tachés par de la nourriture ou des boissons très colorées directement après leur utilisation. S'il reste une coloration superficielle après le rinçage, une vaisselle normale devrait suffire. Les liquides vaisselle contenant des agents blanchissants (chlore actif ou oxygène actif) sont une solution éprouvée contre les tâches brunes dans les tasses à café. Les pigments colorés s'imprègnent parfois durablement dans le plastique. Dans ce cas, ni frotter ni blanchir ne sera efficace.



## ... dans le circuit du linge

Des transpondeurs de qualité permettent de suivre et de contrôler le linge spécial des résidents, mais aussi les serviettes, les housses de couette et les uniformes à tout moment du circuit du linge. Ils sont spécialement conçus pour une utilisation en blanchisserie. Chaque puce dispose d'un numéro d'identification clair et lisible partout dans le monde. Cet identifiant peut être associé au nom du propriétaire, au nombre de cycles de lavage et aux instructions de lavage. Le boîtier solide des petites puces les protège contre les produits chimiques, la pression et les températures élevées qu'elles subissent lors du lavage.



# RANGER AVEC LA MÉTHODE KONMARI

## Fini le désordre

*Avec son best-seller "La magie du rangement", la japonaise Marie Kondô nous a soudainement poussés à mettre de l'ordre partout. Ranger les cuisines et les bureaux, bonne idée ! Mais comment ?*

**L**a plupart des dossiers papier des bureaux devraient être détruits, sauf si a) ils sont réellement importants ; b) on en dépend à un moment précis ; c) il est obligatoire de les conserver pour toujours.

### Documents reçus pendant un cours ou une formation

Le matériel pédagogique remplit sa fonction au moment où vous le recevez. Nous devons être assez attentifs pendant les séminaires pour pouvoir jeter ces documents l'esprit tranquille.

### Attestations de garantie

Regroupez toutes les attestations de garantie dans une pochette transparente. Pour avoir la preuve d'achat sous la main en cas de besoin, conservez le ticket de caisse avec l'attestation de garantie.

### Modes d'emploi

À recycler. En cas de doute, il suffira de les chercher en ligne ou d'appeler le service client du fabricant.

### CONSEIL :

Un bac à courrier pour les affaires en cours. Déposez-y tout ce que vous n'avez pas encore traité : les lettres auxquelles vous devez répondre, les factures à payer ... Traitez sans attendre tout ce que vous pouvez clôturer immédiatement : ouvrez les enveloppes et survolez les prospectus pour les mettre ensuite à la poubelle.

**D**ans la cuisine, la propreté est incontournable. Une bonne cuisine est une cuisine facile à nettoyer. Et nettoyer rapidement, c'est possible quand tout est rangé et que les surfaces sont dégagées.

### Cuisinière et évier

Les zones autour de la cuisinière et de l'évier ne doivent jamais servir de surface de stockage.

### Casserolles et poêles

Réduisez le nombre de poêles et de casseroles au minimum. Rangez tous vos accessoires de cuisine au même endroit.

### Couverts

Il y a deux manières de ranger les couverts : debout dans un pot ou couchés dans une boîte. Dans une cuisine sans tiroirs, il faut placer les couverts dans un pot à ranger dans un placard.

### Torchons

On plie les torchons en carrés pour les ranger alignés à la verticale dans un tiroir.

### À LIRE



#### MARIE KONDÔ, LA MAGIE DU RANGEMENT

Pour tous ceux qui veulent mettre de l'ordre dans leur vie et en savoir plus sur la méthode de rangement de Marie Kondo. Rowohlt Verlag, 320 pages  
15 Euro, ISBN: 978-3-499-63381-2

Une partie du travail quotidien : Martina Meyer s'occupe des finitions des chemisiers, chemises et pantalons à la station de repassage.

## VIVRE ENSEMBLE AVEC DES SOINS ADAPTÉS

*Comment assurer l'entretien quotidien du linge de 500 résidents et plus de 400 collaborateurs répartis sur trois établissements ? Les maisons médicalisées pour personnes âgées de Rupprechtstegen, Artelshofen et St. Elisabeth ont la réponse.*

L'auberge "Zum Hirschen", située entre le château d'Artelshofen et la rivière Pegnitz, était autrefois le lieu de rendez-vous des habitants du petit village bavarois. La directrice de l'établissement, Brigitte Schorr, aime se remémorer cette époque : "J'ai dansé ma valse de mariage ici." C'était il y a 33 ans. Depuis, les temps ont changé : au cours de travaux qui ont duré deux ans, l'auberge a été refaite de fond en comble et transformée en une blanchisserie moderne sur deux étages. Le charme de l'auberge a été préservé. Adieu danses et fêtes... Le bâtiment est aujourd'hui consacré au lavage, au séchage, au repassage et aux finitions du linge depuis avril 2018, date à laquelle le groupe alwo de Bad Hazburg (Basse-Saxe) y a installé la blanchisserie centrale interne pour ses trois maisons médicalisées pour personnes âgées de Moyenne-Franconie.

### Un site aux nombreux avantages

"Centraliser la blanchisserie de nos trois sites était logique d'un point de vue logistique et de gestion", explique Enrico De Rosa, directeur régional du groupe alwo : "Pour des raisons de capacités, nous avons décidé de centraliser et d'externaliser le soin du linge dans un bâtiment indépendant. L'espace disponible à Rupprechtstegen et la capacité des machines ne suffisaient plus. Désormais, nous avons assez de place pour traiter la grande quantité de linge utilisée par les trois établissements." Pendant dix ans, une petite blanchisserie interne entretenait chaque année plus de 150 tonnes de linge pour les établissements de Rupprechtstegen et d'Artelshofen. Un peu particulière, celle-ci se trouvait au cinquième étage, car l'établissement de Rupprechtstegen, bâti sur des rochers, n'a pas de sous-sol (voir PROconcept 01/2011). En 2011, la maison médi-

calisée pour personnes âgées St. Elisabeth de Nuremberg et ses 300 résidents rejoignaient le groupe. Il apparut alors évident que la blanchisserie de Rupprechtstegen ne serait pas en mesure d'entretenir le linge supplémentaire. "Cela aurait largement dépassé nos capacités", explique Mme Schorr. Le groupe a donc fait appel à un prestataire externe. "Et c'est là que les problèmes ont commencé", raconte la directrice d'établissement. "Les résidents ou leurs proches se plaignaient que leur linge était abîmé ou avait disparu." Finalement, le soin du linge plat de Nuremberg s'est fait à Rupprechtstegen tandis qu'une petite blanchisserie a été installée au



Le site : depuis avril 2018, le groupe alwo exploite à Artelshofen une blanchisserie centrale pour les maisons médicalisées pour personnes âgées de Rupprechtstegen, d'Artelshofen et St. Elisabeth de Nuremberg.

### LISTE DE CONTRÔLES À LA BLANCHISSERIE D'ARTELSHOFEN

#### Types de linge

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

#### Transport depuis les zones résidentielles jusqu'à la blanchisserie

- Oui  Non

#### Le linge des résidents est-il collecté dans un sac à linge destiné à chaque résident ?

- Oui  Non

#### Séparation des types de linge

- Linge plat et linge éponge
- Linge des résidents/linge de service

#### Scan d'entrée du linge des résidents

- Oui  Non

#### Scan de sortie du linge des résidents

- Oui  Non

#### Tri du linge des résidents

- Oui  Non

#### Lavage dans

- Lave-linge à chargement frontal avec sas prévu dans le bâtiment
- Côté propre/contaminé du lave-linge avec séparation physique

#### Type de chauffage

- Vapeur  Gaz  
 Électricité  Solaire

#### Procédés de lavage spéciaux

- par ex. WetCare (nettoyage humide)
- Autres : traitement des fauberts et des lavettes

#### Le linge est-il repassé ?

- Oui  Non



” Nous ne recevons plus de plaintes concernant du linge perdu ou abîmé.

Sandra Hurtado (1), assistante de vie, collecte les sacs à linge des résidents remplis de linge sale à la maison médicalisée pour personnes âgées de Rupprechtstegen. Ce linge sera lavé dans un des deux lave-linge barrière de la blanchisserie d'Artelshofen. Après le lavage, Martina Meyer (2) sort le linge du lave-linge aseptique (PW 6323). Après le séchage, Christa Funk, Martina Meyer, Andrei Ghitan et Jasmin Niesalla (de gauche à droite) repassent les draps rouges de la maison médicalisée pour personnes âgées St. Elisabeth sur la repasseuse (3), qui mesure 2,50 m de large.

sous-sol de St. Elisabeth pour le linge des résidents. “Sur le long terme, ce n'était pas une solution satisfaisante,” se rappelle Mme Schorr. Marco Rugieri, le dirigeant et propriétaire du groupe alwo, décida finalement d'aménager la blanchisserie dans un bâtiment existant. Le projet qu'il a lancé a été mené à bien par la dirigeante actuelle, Gina Fancello.

#### Une blanchisserie sur deux étages

Pour transformer cette maison à colombages en blanchisserie moderne, les responsables du groupe alwo ont travaillé en étroite collaboration avec les autorités compétentes en matière de construction, avec les autorités sanitaires et avec Miele. Le résultat : les nombreux éléments et les portes coupe-feu vitrées éclairent naturellement les pièces et les postes

de travail, en adéquation avec les exigences d'aujourd'hui. Stefan Bohde, organisateur de projets chez Miele, s'est également interrogé sur le cycle de lavage idéal. Il avait à disposition 440 m<sup>2</sup> répartis sur deux étages (découvrez sa solution illustrée page 12) dans lesquels ont été installés six lave-linge, six sèche-linge et une repasseuse Miele ainsi que quatre stations de repassage et un appareil de finition universel de Veit. La blanchisserie interne est exploitée depuis avril 2018.

Actuellement, 13 collaborateurs et collaboratrices réalisent en deux équipes le lavage, le séchage, le repassage et le tri de l'ensemble du linge plat des trois établissements, du linge personnel des résidents, dont le nombre dépasse 500, et des tenues de travail du personnel soignant de Rupprechtstegen und



Une blanchisserie interne pour trois établissements présente de nombreux avantages. Le directeur régional Enrico De Rosa, l'intendante Monika Meth et la directrice des établissements de Rupprechtstegen et d'Artelshofen Brigitte Schorr ainsi que son adjoint Georg Weigl (de gauche à droite) nous ont expliqué ces avantages lors d'une interview.

## INTERVIEW

Qu'est-ce qui a motivé la création d'une blanchisserie interne centrale en 2016 ? **Enrico De Rosa** : Au moment où nous avons pris cette décision, la situation n'était satisfaisante pour aucun des établissements. La blanchisserie de Rupprechtstegen devait non seulement gérer la totalité du linge des deux premiers établissements, mais aussi le linge plat de celui de Nuremberg. La capacité totale de cette petite blanchisserie était complètement dépassée. La blanchisserie de Nuremberg n'arrivait pas non plus à venir à bout de cette quantité de linge. La centralisation se justifiait d'un point de vue logistique et de gestion.

Pourquoi ne pas avoir fait appel à un prestataire externe ? **Brigitte Schorr** : La maison médicalisée pour personnes âgées St. Elisabeth travaillait déjà avec un prestataire externe. Mais nous recevions constamment des plaintes concernant du linge perdu ou abîmé. Ils s'agissait parfois de linge auquel nos résidents tenaient, qui faisait partie de leur histoire et était irremplaçable. C'est pour cela que nous avons écarté cette option et choisi une solution en interne, et Miele nous a apporté une aide précieuse dès le début. C'était la bonne décision, nous ne recevons plus de plaintes !



Comment évitez-vous cela ? **Monika Meth** : Chaque textile est marqué avec le nom de son propriétaire. Le linge sale est collecté dans le sac personnel de chaque résident, trié sur le chariot de tri roulant et transporté à la blanchisserie. Après le lavage, le linge propre est stocké dans chaque établissement puis distribué dans les chambres par le personnel soignant. Les draps communs de Rupprechtstegen et Artelshofen sont reconnaissables à leur couleur grise. Les draps de Nuremberg sont rouges.

À quelle fréquence les draps sales sont-ils livrés ? **Georg Weigl** : Quotidiennement ! Nous avons pour cela deux camionnettes qui circulent entre les trois établissements de 9 h à 18 h. La circulation est toujours difficile entre Nuremberg et Artelshofen, mais jusqu'ici tout a bien fonctionné.

d'Artelshofen. Ils sont également chargés de l'entretien des textiles de nettoyage, tels que les fauberts et les lavettes. Par an, ils traitent plus de 400 tonnes de linge. Le travail commence à six heures du matin. “Nous chargeons et programmons les machines le soir afin de pouvoir commencer le travail au début du jour suivant”, explique la chef d'équipe Martina Meyer. Trois fois par jour, nous recevons du linge sale que nous remplaçons par du linge propre. Pour le transfert du linge, deux camionnettes font des allers-retours entre les trois établissements et la blanchisserie.

#### Un soin du linge de qualité constante

La nouvelle blanchisserie d'Artelshofen est déjà la troisième blanchisserie mise en place par le groupe en collaboration avec

Miele. Parmi les avantages de cette blanchisserie, on compte sa consommation réduite d'eau et d'électricité, pour plus de durabilité, ainsi que la qualité constante et élevée du soin du linge. “Nous ne recevons plus de plaintes concernant du linge perdu ou abîmé. Nous résidents n'ont plus à s'inquiéter pour leur linge”, déclare Mme Schorr. Les collaborateurs qualifiés, la structure professionnelle et l'équipement moderne et durable de la blanchisserie s'en chargent. Cette philosophie correspond au slogan de l'entreprise : “Vivre ensemble en sécurité”. Les autorités régionales de Bavière l'apprécient également, elles ont d'ailleurs nommé la maison médicalisée pour personnes âgées de Rupprechtstegen parmi les 20 entreprises les plus favorables aux familles en 2018. //

# DES CYCLES DE TRAVAIL ORGANISÉS

La solution pour entretenir 33,5 tonnes de linge sale pour trois établissements ? Un circuit de linge clair et fonctionnel sur 440 m carrés.

## PERSONNEL

13 COLLABORATEURS  
en deux équipes  
(6 h–19 h)  
du lundi au samedi

## OUTILS DE TRAVAIL

### 6 LAVE-LINGE

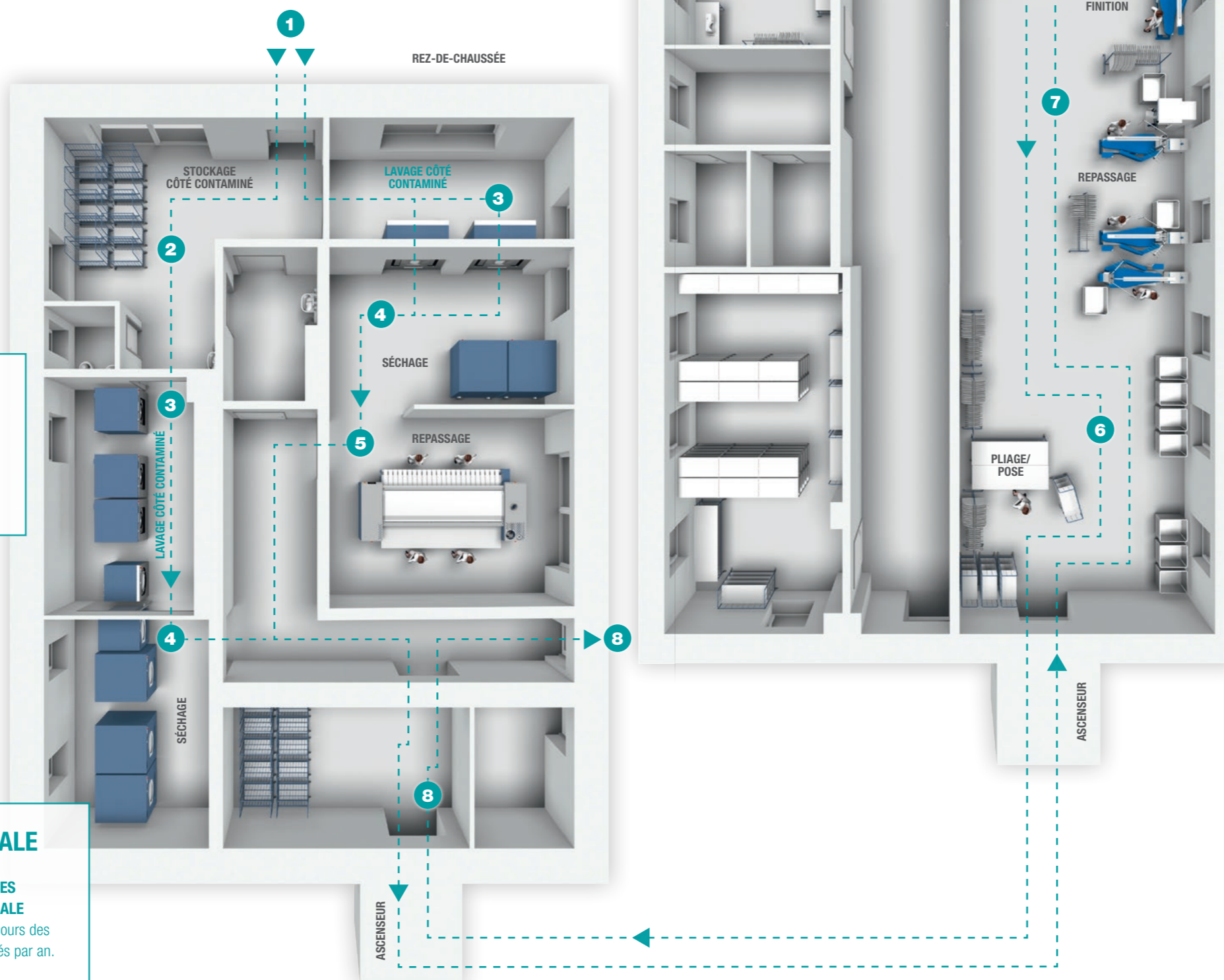
2 × lave-linge barrière PW 6323  
(capacité 32 kg)  
3 × PW 6321 (capacité 32 kg)  
1 × PW 6161 (capacité 16 kg)

### 6 SÈCHE-LINGE

5 × PT 8807 (capacité 32 à 40 kg)  
1 × PT 8407 (capacité 16 à 20 kg)

## LINGE SALE

402 TONNES  
DE LINGE SALE  
sont gérées au cours des  
312 jours travaillés par an.



## LE CIRCUIT DU LINGE

- 1 TRANSPORT DU LINGE SALE**  
Deux camionnettes transportent quotidiennement le linge sale des trois établissements à la blanchisserie interne d'Artelshofen.
- 2 STOCKAGE DU LINGE SALE**  
Le linge sale livré dans des sacs est trié par type de textile et par température de lavage au rez-de-chaussée.
- 3 LAVAGE**  
Le linge plat et le linge des résidents est nettoyé côté contaminé (à droite) dans les deux lave-linge barrière (PW 6323), les tenues de travail et les textiles de nettoyage sont lavés dans une des trois machines 32 kg (PW 6321) ou dans un lave-linge 16 kg (PW 6161) côté gauche.
- 4 SÈCHAGE**  
Après le lavage, le linge est retiré de la machine puis séché. C'est la mission des six sèche-linge (5 × PT 8807 de capacité 32 à 40 kg, 1 × PT 8407 de capacité 16 à 20 kg).
- 5 REPASSEUSES**  
Le linge plat sec est repassé sur une repasseuse de 2,5 m de large (PM 1625 au rendement de 130 kg/h). Quatre collaborateurs la manipulent.
- 6 PLIAGE**  
Après le séchage, le linge des résidents et les tenues de travail sont transportés par ascenseur au premier étage grâce à un chariot élévateur à ressorts. Les sous-vêtements, les t-shirts ou les serviettes y sont pliés à la main puis rangés dans le chariot de tri roulant.
- 7 REPASSAGE ET FINITIONS**  
Le repassage et les finitions des chemisiers, chemises ou pantalons sont réalisés sur quatre stations de repassage et un appareil de finition universel de Veit. Chaque textile est marqué du nom de son propriétaire.
- 8 STOCKAGE ET LIVRAISON**  
Le chariot de tri roulant chargé de linge propre repart au rez-de-chaussée et y est stocké temporairement avant d'être récupéré par les conducteurs et transporté vers les trois établissements. Dans chaque établissement, le personnel soignant distribue le linge personnel dans les chambres.

# LES PETITS GÉANTS

## LEVER DE RIDEAU SUR LA NOUVELLE GÉNÉRATION

*Les Petits Géants : rapides, compacts et extrêmement résistants. La nouvelle génération de cette série à succès arrive, équipée de nouvelles technologies et de nombreuses fonctions pour atteindre de nouveaux sommets. L'un de ses représentants nous montre ses capacités en interview.*



Les nouveaux Petits Géants prennent le relais de la série à succès : Grâce à leurs fonctions innovantes, encore plus nombreuses que celles de leurs prédécesseurs, ces machines sont encore plus économiques, confortables et flexibles et leur qualité de lavage est encore meilleure. Compacts et surpuissants, les Petits Géants s'installent presque partout. Ils s'adaptent aussi bien aux blanchisseries centrales qu'au soin du linge décentralisé dans les étages résidentiels. Ces capacités, ce sont les Petits Géants eux-mêmes qui en parlent le mieux.

*Petit Géant, ton nom, c'est de la frime ... Non, pourquoi ? Je suis petit, mais aussi puissant qu'un géant !*

*En tout cas, tu es sûr de toi ! Pourquoi donc ? Je suis tout de même un Petit Géant nouvelle génération. Mes collègues et moi-même sommes encore plus innovants que nos prédécesseurs. Nous lavons encore mieux, nous utilisons 22 % d'eau en moins, 28 % d'énergie en moins et nous avons une capacité de 8 kg au lieu de 6,5 kg ... tout cela avec les mêmes dimensions extérieures et les mêmes durées de programmes. Nous sommes également confortables d'utilisation.*

*Tout le monde peut en dire autant ... Non, justement ! Peut-être que mes performances t'impressionneront : je lave les textiles en 49 minutes et je sèche en seulement 37 minutes. En 86 minutes seulement, les serviettes, le linge de lit, les nappes et les vêtements sont propres, secs et regorgent de fraîcheur. Je peux d'ailleurs réaliser cet exploit au moins 30'000 fois consécutives. En plus, j'utilise l'eau, l'électricité et les produits nettoyant de manière si efficace que je fais faire des économies à mon propriétaire. Je suis également polyglotte !*

*C'est pas vrai ! Tu as travaillé ton latin ? Pas besoin. Mes concepteurs ont tout simplement eu une bonne idée. Ma génération peut être commandée en allemand, en anglais et en français, mais aussi en polonais, en russe ou en turc. C'est possible grâce à mon écran tactile qui affiche toutes les informations et permet de choisir parmi 29 langues. Mon bandeau de commande affiche également des symboles de*

*programmation universels. Mes collègues et moi-même sommes ainsi partout chez nous, car nous sommes pratiques et notre fonctionnement est compréhensible pour tout le monde.*

### CHIFFRES ET FAITS

#### Petits Géants Lave-linge Hygiène PWM 507

Commande de programme : M Select  
Capacité de charge : 7 kg  
Durée de fonctionnement : 49 minutes\*  
Hauteur/largeur/profondeur : 850/596/  
717 mm

\*Programme : Couleurs 60 °C

#### Sèche-linge PDR 507

Commande de programme : M Select  
Capacité de charge : 7 kg  
Durée de fonctionnement : 37 minutes\*  
(raccordement électrique)  
57 minutes\*  
(pompe à chaleur)  
Hauteur/largeur/profondeur : 850/596/  
717 mm

\*Programme : Séchage normal

#### Les avantages

-  commande intuitive
-  compacité et flexibilité
-  rapidité
-  programmes de désinfection
-  rentabilité

*Attends un instant, que je comprenne bien : tu es un polyglotte capable de laver et sécher le linge ? C'est vrai, en principe. Je suis capable de comprendre plusieurs langues et de laver tout seul, mais pour le séchage j'ai besoin du soutien d'un autre Petit Géant, comme le sèche-linge PDR 507, par exemple. Je lave le linge, puis mon collègue équipé d'un système de séchage à chauffage électrique le sèche en 37 minutes. Notre collègue équipé d'un système de pompe à chaleur ne prend pas beaucoup plus longtemps, 57 minutes. Il économise jusqu'à 60 % d'énergie par rapport à un sèche-linge à condensation classique sans avoir besoin de conduite d'évacuation. Nous lavons et nous séchons tout en douceur grâce à notre tambour Hydrogliss/Aerogliss breveté. Nous nous complétons si bien que nous sommes souvent par deux. Sous la forme d'une colonne lave-linge/sèche-linge, par exemple. Ensemble, nous sommes encore plus forts.*

*Respect ! Que peux-tu faire d'autre ? Pour les maisons de retraite et les établissements de soin, je suis conçu pour l'hygiène des pieds à la tête : je suis doté de programmes de désinfection spéciaux qui me permettent de réaliser un nettoyage fiable des textiles contaminés, en profondeur et en douceur. Ces programmes permettent de désinfecter jusqu'à 7 kg de linge par cycle. Je suis un chic type, j'aime bien m'occuper des maisons de retraite. En tant que modèle "Hygiène", je suis le complément idéal pour les petits espaces dans les blanchisseries centrales. Je ne prends pas plus de place qu'une machine pour particuliers.*

*Tu me fais marcher. Tu ne peux pas faire tout ça et rentrer dans toutes les pièces ... Sur ce point, je suis très modeste : avec mes dimensions idéales, j'ai besoin d'un demi-mètre carré seulement et je réponds à toutes les attentes en ce qui concerne le lavage et le séchage. Je ne suis pas un gros géant pataud, je suis un géant petit et puissant qui travaille vite et bien dans les plus petits espaces. //*



## RÈGLES DE BASE POUR UNE BLANCHISSERIE RANGÉE

# COMMENT METTRE DE L'ORDRE



*Mettre de l'ordre dans une blanchisserie, c'est très simple quand on respecte certaines règles de base. M. Christine Klöber, conseillère en économie domestique, nous les présente.*

**À quoi voyez-vous si l'ordre règne dans une blanchisserie interne ?** Au premier coup d'œil, je vois ça aux trois C : cartons, caisses et corbeilles, qui sont éparpillés par terre. Ensuite, je vérifie l'état du stock : est-ce que les cartons, les caisses et les corbeilles y sont bien triés ? Le nombre d'affiches au mur et leur ancienneté m'aide également. Enfin, je regarde l'état du bureau du responsable. S'il est couvert de montagnes de papier, je me dis qu'il faut mettre de l'ordre dans le travail.

**Quelles sont les causes du désordre ?** Ce n'est pas un manque de volonté, c'est un manque de connaissances. Souvent, les responsables d'établissement ne connaissent pas d'exemple de blanchisserie mieux gérée. À cela s'ajoutent

les déformations causées par l'habitude et le manque de considération pour le travail des blanchisseries.

**Comment éviter cela ?** Tout d'abord, les responsables doivent reconnaître la valeur d'une blanchisserie bien rangée en assurant la qualification et la formation des collaborateurs pour réaliser le rangement, et en faisant du rangement un élément fixe du planning. Chacun doit laisser son poste de travail rangé à la fin de son service. Il faut bien sûr mettre en place un contrôle du rangement, idéalement assuré en rotation par tous les membres de l'équipe. Il faut également créer un plan comprenant des règles et des objectifs : À quelle fréquence ranger ? Que ranger en premier, que ranger en dernier ? Quelles boîtes seront éti-

MARIE CHRISTINE KLÖBER est consultante en gestion indépendante, spécialisée dans les services domestiques et la gestion de la qualité, depuis 1996.

quetées ? De quoi faut-il se débarrasser ? Le rangement devient ainsi une évidence pour les collaborateurs, et la blanchisserie est visiblement rangée.

**Qui en est responsable ?** En principe, tous les membres de l'équipe de la blanchisserie ! Le responsable de la blanchisserie a pour mission de définir des lignes directrices, de les contrôler, de les diriger et de fournir les structures nécessaires à leur mise en œuvre. La direction de la maison de retraite a également sa part de responsabilité, car c'est elle qui fournit le temps et l'argent nécessaires.

**Quel rôle joue le circuit du linge dans ce contexte ?**

La bonne organisation du circuit du linge est essentielle, car dans une maison de retraite c'est la garantie de la transparence pour tous les collaborateurs impliqués dans le soin du linge, du personnel soignant aux collaborateurs de la blanchisserie en passant par les chauffeurs. C'est extrêmement important car de nombreuses personnes interagissent et communiquent dans ce processus. Pour cela, ils ont besoin de comprendre leurs tâches respectives, ce qui est une condition essentielle à l'ordre de la blanchisserie.

**À quel point le marquage du tissu est-il important ?** C'est toujours une faille importante dans la chaîne de processus car l'importance du marquage n'est toujours pas évidente pour les personnes concernées. En conséquence, soit ils n'ont pas la technologie nécessaire, soit les locaux sont mal équipés parce qu'on ne veut pas comprendre que le marquage fait partie des tâches prioritaires.

**Est-ce qu'une blanchisserie a besoin d'un système de classement défini ?** Bien sûr. C'est aussi important dans une blanchisserie que dans une administration. Chacun doit savoir où chaque chose se trouve. Cela permet d'éviter les ruptures de stock, notamment pour les lavettes, les bandes de marquage et la lessive.

**À quelle fréquence faut-il ranger une blanchisserie ?** Cela dépend toujours de ce qu'en pensent les responsables et de

”  
*Un circuit du linge bien organisé crée de la transparence.*

leur méthode de diriger et de corriger, mais aussi de la valeur qu'ils accordent aux collaborateurs et à leurs postes de travail. Dans tous les cas, il faut absolument faire un grand nettoyage au moins une fois par an !

**À votre avis, quels sont les avantages d'une blanchisserie bien rangée ?** Toute pièce bien rangée est plus dégagée et laisse plus de place pour travailler. Cela réduit la fréquence des ruptures de stock et des erreurs car on ne perd plus de temps à chercher des choses sans raison. À long terme, si l'ordre devient une évidence pour tous, c'est bénéfique pour la sécurité et le bien-être au travail. Pour cela, il est indispensable d'accorder de la valeur au travail. En effet, si l'on accorde pas de valeur à quelque chose, cette chose devient insignifiante et donc désordonnée. //

### LES CINQ RÈGLES DE BASE POUR UNE BLANCHISSERIE RANGÉE

<b>RÉGULARITÉ</b>	Faites de l'ordre régulièrement. Rangez régulièrement : les postes de travail tous les jours, le stock tous les mois, toute la blanchisserie au moins une fois par an.
<b>ORGANISATION</b>	Quand vous faites de l'ordre, faites-le bien : créez un système de classement et étiquetez les cartons, les caisses et les corbeilles. Ainsi, les collaborateurs retrouveront tout rapidement.
<b>RESTER RÉALISTE</b>	On ne range pas en un jour, restez réaliste ! Planifiez le temps nécessaire pour ranger le stock ou créer un système de classement.
<b>ÊTRE RADICAL</b>	Débarrassez-vous des choses qui ne vous servent pas et ne sont pas nécessaires, tout de suite et radicalement ! Pas la peine de collectionner ou d'entasser !
<b>RÉDUIRE</b>	Faites mieux avec moins, l'ordre donne plus de place et plus de visibilité. Ne remplissez pas l'espace gagné avec des choses superflues.

## MIELE SUR LE TERRAIN : LA JOURNÉE DE L'HYGIÈNE EN SUISSE

“Les vêtements sont la dernière identité des résidents.”

*Hygiène, efficacité et respect des personnes, ces points clé ont marqué les conférences et les discussions de la journée organisée à Brugg, caractérisée encore une fois de plus par sa forte orientation pratique.*

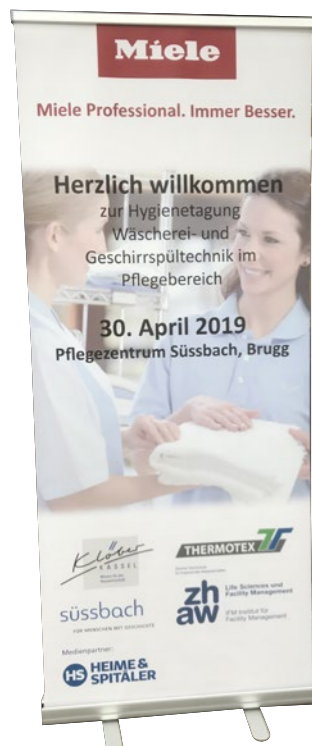
**Q**uels sont les processus et mesures nécessaires pour assurer la propreté et l'hygiène du linge ? Au cours de la journée de l'hygiène qui s'est tenue au Pflegezentrum Süssbach de Brugg, des experts ont étudié cette question avec 55 responsables travaillant dans les domaines des blanchisseries, de l'hôtellerie et des services domestiques. Il existe encore peu de prescriptions légales concernant les normes d'hygiène en Suisse. Il est donc d'autant plus important de créer et de mettre en œuvre des concepts d'hygiène au sein des entreprises. Irina Pericin Häfliger, enseignante à l'Institut für Facility Management de Wädenswil, membre de l'Université des sciences appliquées de Zurich (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, ZHAW), a expliqué pourquoi ces concepts sont le fondement d'une gestion sûre et efficace de l'hygiène. Bernhard Purkrabek, directeur des ventes pour Miele Professional Suisse, a exposé les avantages de nouvelles blanchisseries ou cuisines internes : “Elles fonctionnent indépendamment de prestataires externes, ce qui vous évite des engagements contractuels et du transport. Vous pouvez contrôler intégralement le concept d'hygiène et l'adapter pour que la qualité des textiles réponde aux exigences de vos résidents. L'hygiène est l'aspect le plus important.” M. Christine Klöber a mis en évidence des interfaces délicates



Bernhard Purkrabek, directeur des ventes pour Miele Professional Suisse, a expliqué les avantages de nouvelles blanchisseries ou cuisines internes lors de la journée de l'hygiène.

dans le circuit du linge et les conflits liés à celles-ci entre les collaborateurs, les clients et le droit. En ce qui concerne l'envie d'optimiser en permanence les processus, elle avait un conseil pour les responsables de blanchisseries : “Les vêtements sont la dernière identité des résidents, et il faut tenir compte de cela dans toutes vos réflexions.”

Miele Professional organise les journées de l'hygiène à destination de la Suisse francophone et germanophone depuis sept ans. Ce programme de formation, mené par des spécialistes de différents domaines, suscite un grand intérêt chez les responsables des services domestiques d'institutions variées. Les participants apprécient l'éclectisme des connaissances pratiques et des échanges entre professionnels et en rapportent des idées et des solutions à mettre en œuvre dans leur entreprise. Plusieurs journées seront de nouveau organisées dans divers lieux en Suisse au cours de l'année prochaine. //



# Chaos

## dans votre cerveau ?

*Trop pleine de pensées, notre tête menace d'exploser.  
Il est grand temps de mettre de l'ordre. Mais comment ?  
Nos conseils pour soulager votre cerveau.*

**U**ne montagne de papier sur votre bureau, un nouveau message sur votre smartphone, un rendez-vous avec votre chef, faire rapidement les courses pour votre famille après le travail et ne pas oublier d'aller chercher les enfants au sport. Dans la tête d'un collaborateur, les idées, les soucis, les images et les pensées se bousculent. Comment garder la tête au clair ?

### Étape 1 :

#### Se vider la tête

Tout d'abord, videz-vous complètement la tête ! Prenez un bout de papier et notez-y tout ce que vous avez en tête : de la visite imminente de vos parents à la conversation que vous avez eu avec votre chef en passant par votre déclaration d'impôts. C'est libérateur.

### Étape 2 :

#### Faire le tri dans vos pensées

Une fois que vous avez mis toutes vos pensées sur le papier, commencez à les trier : quels sont les tâches et les rendez-vous à traiter d'urgence ? Quelles sont les choses sur lesquelles vous n'avez aucun pouvoir ? Créez des priorités, séparez celles qui sont urgentes (par ex. rendez-vous avec un client) et celles qui sont moins urgentes (par ex. nettoyer la voiture), supprimez de la liste les pensées sur lesquelles vous n'avez aucun pouvoir (par ex. la météo ou l'humeur de votre collègue).

### Étape 3 :

#### Faites le ménage régulièrement dans votre tête

Une fois que vous aurez vidé votre esprit, vous serez soulagé et vous sentirez que la pression baisse. Pensez donc à vous vider régulièrement la tête, au moins une fois par semaine, pendant 15 minutes.

### Étape 4 :

#### Laissez respirer votre cerveau

Le centre de commande de notre corps a besoin de pauses. Celles-ci sont bénéfiques pour la concentration et la créativité. Faites du sport ! C'est le plus pur repos pour notre cerveau.

### Étape 5 :

#### Endiguez le flot d'informations

Appels, e-mails, SMS, WhatsApp, Facebook, Twitter et compagnie sont à la fois une malédiction et une bénédiction. Ne les laissez pas vous contrôler et vous arrêter. L'humain n'est pas multi-tâche ! Plus nous nous consacrons à une seule chose, plus nous sommes rapides et efficaces. Notre cerveau n'en est que plus ordonné ! //



”

*Je me sens très bien dans  
mon pullover car il est  
entretenu avec Miele.*

*Eva Messner,  
Résidence protestante pour  
personnes âgées  
Oberwart/Autriche*