

Miele

Référence

Équipement de la lingerie de l'hôtel 5 étoiles

Airelles Château de Versailles - Le Grand Contrôle



L'excellence, l'innovation et l'expertise Miele Professional

au service de cet établissement de prestige



En juin 2021, l'hôtel 5 étoiles Le Grand Contrôle a ouvert ses portes au cœur du domaine du Château de Versailles, destination prestigieuse avec une vue remarquable sur les mythiques jardins à la française. Ancien hôtel particulier bâti par l'architecte favori du roi Louis XIV en 1681 et classé aux Monuments Historiques, ce lieu d'exception chargé d'Histoire a fait l'objet d'une restauration initiée par la marque Airelles (LOV Group) dans le plus grand respect du style d'époque. En plus des 11 chambres majestueuses et 2 suites signatures, équipées de mobilier du XVIII^e siècle chiné avec soin et de tissus précieux associés au confort moderne, cet établissement de luxe se distingue par son engagement : **offrir une expérience souveraine unique au monde.**



Pour une immersion réussie au Siècle des Lumières mêlant authenticité et raffinement, les hôtes bénéficient d'**une attention hautement personnalisée et d'exclusivités** : majordome dédié tout au long du séjour, visites privées du Château (galerie des Glaces, appartements du Roi et de la Reine...), prise en compte anticipée des souhaits de la clientèle concernant l'housekeeping (taille des peignoirs, oreillers en plus, couette hypoallergénique...). Bien d'autres privilèges et services sur mesure sont proposés : possibilité de louer les répliques des costumes d'époque utilisés pour la série "Versailles", festins royaux inspirés des grands classiques de la gastronomie française d'antan signés par le Chef Alain Ducasse et servis au sein du restaurant étoilé, balade à cheval ou en voiturette électrique dans le domaine...





Pour un hôtel de ce standing, chaque détail compte comme **la gestion impeccable et le traitement irréprochable d'une partie du linge en interne**. Pour relever ce défi avant l'ouverture, il a fallu choisir des machines professionnelles répondant au haut niveau d'exigences et aux contraintes de ce projet hôtelier exceptionnel.



Besoins spécifiques

L'objectif n'était pas de traiter en interne l'intégralité des textiles. En effet, comme la plupart des hôtels 5 étoiles, Le Grand Contrôle a confié cette mission à un prestataire extérieur pour le linge de lit, de bain et de table. De plus, seul un local de petite taille pouvait accueillir la lingerie et ses équipements, sans possibilité d'agrandir l'espace au cœur de ce bâtiment historique.





Au départ, il a été décidé d'**internaliser le traitement** de :

- ◆ Linge clients (matières délicates) pour répondre aux attentes de personnalisation, quand le nettoyage à sec (assuré par un pressing partenaire) n'était pas nécessaire.
- ◆ Petit linge éponge (carré visage) utilisé en grande quantité au quotidien : dans les chambres ou les toilettes, pour les majordomes ou les clients, comme oshibori au restaurant...
- ◆ Chiffons de nettoyage et mops des femmes de chambre.
- ◆ Chaussons de haute qualité, supportant 2 nettoyages machine.



Pour **assurer d'excellentes prestations en adéquation avec le prestige de l'hôtel**, il était crucial d'équiper la **lingerie d'appareils professionnels performants** permettant de :

- ◆ **Obtenir des résultats de lavage et de séchage irréprochables** en termes de propreté et d'hygiène.
- ◆ **Traiter une grande diversité de matières**, des textiles de nettoyage aux fibres les plus fragiles.
- ◆ **S'adapter à tous les besoins en termes de volume de charge** : de quelques vêtements clients à une machine entière de serviettes visage.
- ◆ **S'intégrer facilement dans l'espace réduit de la lingerie**.
- ◆ **Garantir un traitement du linge efficace sur le long terme** grâce à des machines conçues pour durer.





Miele

Professional

Solutions **Miele Professional**

L' hôtel de luxe Le Grand Contrôle a spontanément choisi de **faire confiance à Miele Professional pour les équipements de sa lingerie.**

La marque est en effet renommée pour la qualité, les hautes performances, la robustesse et les innovations de ses machines professionnelles. Celles-ci équipent de nombreux hôtels de même standing, et notamment ceux du groupe Airelles déjà convaincus par les résultats obtenus.

Miele Professional a proposé **un accompagnement à forte valeur ajoutée à chaque étape** ainsi que **des solutions parfaitement adaptées aux besoins du moment et à venir.**

”

“[Pour équiper la lingerie de l’hôtel Le Grand Contrôle], le choix s’est porté sur les machines Miele Professional, car c’est une marque reconnue et réputée pour la qualité, les performances et la longévité [de ses appareils]. D’ailleurs, de nombreux hôtels parisiens et ceux [5 étoiles] du groupe Airelles en sont pourvus.”

Isabelle Véry, Gouvernante Générale de l’hôtel Le Grand Contrôle, Airelles Château de Versailles.



Dès l'ouverture

- ◆ **Des équipements professionnels répondant aux impératifs fixés** en matière de traitement du linge :
 - 2 machines de lavage et de séchage de la gamme Little Giants : le lave-linge PWM 908 et le sèche-linge PDR 908
 - Le centre de repassage vapeur PIB 100
- ◆ **Une large gamme de programmes permettant de traiter tous types de tissus**, même fragiles : choix de températures, durées de cycles...
- ◆ **Des innovations brevetées pour préserver les textiles délicats** (linge clients, mais aussi uniformes du personnel) : structure alvéolée unique des tambours Hydrogliss (lave-linge) et Aérogliss (sèche-linge), semelle Aérogliss (repassuse).
- ◆ **Des appareils économes en énergie et robustes s'inscrivant parfaitement dans les engagements de durabilité et d'écologie**, critères exigés désormais par l'agence de contrôle chargée d'attribuer un classement 5 étoiles. Ajustement automatique de la quantité d'électricité et d'eau requise selon la charge, cycles courts...
- ◆ **Un SAV réactif et mobilisé assuré par un partenaire de confiance de Miele Professional, la société LEVON.** La même équipe de techniciens, appréciés pour leur bon contact relationnel et leur efficacité, est rapidement dépêchée sur place. Leur connaissance des lieux et des machines contribue à l'efficacité du service rendu.



Au fur et à mesure de l'évolution des besoins



- ◆ **Installation de distributeurs automatiques de produits lessiviels**

En étroite collaboration avec Miele Professional, un dispositif a été installé pour permettre un dosage calibré (lessive, assouplissant), respectueux des fibres, plus économe et écologique. Relié aux machines professionnelles, le système ajuste automatiquement la quantité de détergents nécessaire en fonction du volume de linge, du programme...

- ◆ **Internalisation du traitement d'une partie des uniformes**

Durant 2 saisons estivales, la totalité des uniformes des 130 employés était externalisée, alors que les majordomes ou chefs de rang du restaurant se changeaient plusieurs fois par jour à l'occasion des grandes chaleurs. Mais cette option a rapidement montré ses limites : retards de livraison, jours de fermeture du prestataire, manque de traçabilité... Avec le risque d'impacter la qualité de service souhaitée et l'image de marque du prestigieux hôtel.

Face aux problèmes rencontrés, la décision a été prise d'**internaliser le traitement des collants, chemises et chemisiers** avec notamment l'embauche d'une nouvelle lingère. Bonne surprise pour Le Grand Contrôle : Miele Professional a été en mesure de répondre à ce nouveau besoin. En effet, un lave-linge et sèche-linge identiques aux premiers ont pu être installés en colonne dans la petite lingerie. Un véritable gain de place pour des équipements supplémentaires ne nécessitant que 0,5 m² de surface !





◆ **Changement de repasseuse : un projet envisageable malgré les contraintes**

Depuis l'internalisation, le volume de linge à repasser est bien plus élevé : entre 40 et 50 chemises/jour contre environ 5 à l'ouverture de l'hôtel. Face à l'augmentation de la cadence de repassage, l'équipement en place n'est plus adapté. De plus, utilisée à un rythme trop intensif (fonctionnement en continu), la repasseuse tombe plus souvent en panne (seul cet appareil fait l'objet d'intervention du SAV). La solution aurait été d'opter pour une repasseuse professionnelle avec une évacuation d'eau. Mais dans le bâtiment classé, il eut été difficile et très coûteux d'effectuer les travaux nécessaires à ce raccordement.

À l'écoute des besoins du Grand Contrôle et grâce à sa parfaite connaissance des spécificités du local, **Miele Professional s'est montré force de proposition pour trouver une alternative.** Il s'agit d'une solution intéressante (sans risque de dénaturer le lieu) et qui a fait ses preuves, car déjà mise en place dans d'autres établissements de luxe similaires.



“Les demandes formulées à la base [en matière de traitement du linge] ont absolument été respectées. [...] Les solutions apportées par Miele Professional répondent parfaitement à nos besoins.”

Isabelle Véry, Gouvernante Générale de l'hôtel Le Grand Contrôle, Airelles Château de Versailles.

Résultats et bénéfices

Équipée de machines Miele Professional, la lingerie de l'hôtel Le Grand Contrôle fonctionne désormais de manière optimale, **maillon contribuant à offrir une expérience exceptionnelle à la clientèle.**

Depuis bientôt 3 ans, l'établissement de prestige apprécie de pouvoir :

- ♦ **Garantir des standards élevés en termes d'hygiène et de propreté** et alignés sur les attentes de la clientèle d'un hôtel 5 étoiles.
- ♦ **Assurer un service personnalisé au plus près des exigences clients** : demandes soudaines et ponctuelles de traiter sur place du linge en faible quantité ou des matières particulièrement délicates (cachemire)... L'établissement a fait le choix de dédier l'une des machines à cette utilisation ainsi qu'à l'entretien des uniformes.
- ♦ **Gérer en interne le traitement du linge avec une grande flexibilité.** Si les 2 lave-linge cumulés effectuent en moyenne 15 cycles/jour, ce chiffre peut fortement évoluer en haute saison et en basse saison. Les machines installées sont en capacité de répondre à des besoins variables en termes de volume.
- ♦ Permettre à **la Gouvernante générale de se concentrer sereinement sur son cœur de métier** (gestion de son équipe, des tâches administratives...) grâce à des appareils fiables et à un SAV optimisé, limitant le temps consacré à cette mission inhérente au poste.
- ♦ Compter sur des équipements fiables et performants avec de **faibles consommations énergétiques et à la durabilité éprouvée**, participant à respecter son engagement environnemental.
- ♦ **Bénéficier de conseils avisés** pour trouver des solutions adaptées aux nouveaux besoins identifiés malgré les différentes contraintes structurelles (peu de place, impossibilité de réaliser des travaux conséquents).





L'amélioration continue de la gestion du linge est possible grâce à l'expertise éprouvée de Miele Professional.

Des bénéfices au quotidien autant que des atouts pour un établissement hôtelier ayant pour **ambition d'obtenir la prestigieuse distinction Palace**. Pour y être éligible, l'hôtel 5 étoiles doit notamment être ouvert depuis 24 mois minimum et remplir obligatoirement de nombreux critères : un service au client personnalisé (prise en charge du nettoyage des vêtements...), mesures d'économie de l'énergie...

Le Grand Contrôle a trouvé en **Miele Professional un partenaire de confiance engagé sur le long terme pour relever l'ensemble des défis**, d'aujourd'hui et de demain en matière de traitement du linge, spécifiques à cet hôtel d'exception.

L'excellence opérationnelle et l'innovation d'une marque mises au service d'un établissement valorisant le patrimoine français.





“Tout se passe bien dans notre collaboration avec Miele Professional. Le site du Service Après-Vente est très facile à utiliser. Le SAV [assuré par un partenaire Miele Professional] est réactif. Les techniciens sont disponibles et très sympathiques, ils interviennent rapidement. Un effort est fourni pour envoyer la même équipe. Ils connaissent l’hôtel et les machines. Ils font leur travail, sans avoir besoin de les accompagner. [...] C’est appréciable, tout en me faisant gagner un temps précieux.”

**Isabelle Véry, Gouvernante Générale de l’hôtel
Le Grand Contrôle, Airelles Château de Versailles**



De gauche à droite :

Monsieur LEFEBVRE Franck, responsable régional des ventes Miele Professional | Madame VÉRY Isabelle, gouvernante générale hôtel Le Grand Contrôle | Madame HUGUEVILLE Lauriane, responsable marketing Miele Professional

Miele



Partenaire engagé dans la réussite de votre projet hôtelier, Miele Professional vous accompagne, quels que soient le standing de votre établissement, ses capacités d'accueil et ses besoins en matière de traitement du linge.

Notre équipe d'experts vous proposera des solutions performantes, innovantes et adaptées à vos problématiques.

**Contactez-nous
sans attendre !**

Miele Professional

9 avenue Albert Einstein
ZI du Coudray
BP 1000
93151 Le Blanc-Mesnil Cedex