



Des solutions de location-entretien d'articles textiles, d'hygiène et de bien-être



Avec plus d'un siècle d'expertise, Elis est un prestataire multi-services international, qui fournit des solutions de location-entretien d'articles textiles et de bien-être. Présents en Europe et en Amérique latine, le groupe emploie près de 45 000 professionnels dans 440 sites de production et centres de services. Elis travaille pour des organismes publics et privés de toutes tailles et dans tous les secteurs d'activité. Ses équipes proposent des solutions sur-mesure de linge plat, vêtement de travail, sanitaire, sol, boissons, salles propres, prévention nuisibles. Dans un monde toujours plus complexe, Elis permet à ses clients de valoriser leur quotidien et de garantir ainsi leur réussite, ce qui fait du groupe leur meilleur allié. Le maillage d'usines important et une forte capacité de production garantissent un approvisionnement continu et une réactivité maximale.

Entretien avec **Cécile Lefèvre**, chargée de clientèle, et **François Morgant**, directeur Elis (Suisse)



Quelles sont les solutions et prestations proposées par Elis aux établissements de santé ?

Nous proposons des prestations de location-entretien de linge plat, pour les chambres d'hospitalisation en court séjour aussi bien qu'en médico-social (EMS), ainsi que de linge de table, de linge éponge, et d'articles utilisés au bloc opératoire. Nos prestations concernent également les vêtements de travail des collaborateurs, les tapis de sol, les fontaines à eau ainsi que certains dispositifs sanitaires tels que des distributeurs de savon, des diffuseurs de parfum, des essuie-mains textiles ou papier.

Quelles sont les particularités du linge dédié au secteur de la santé ?

Le domaine hospitalier intègre la norme EN 14065 qui formalise la méthode RABC, une technique d'analyse des risques de contamination microbiologique du linge. Cette méthode mise en place sur l'ensemble

de nos sites de production nous permet de fournir à nos clients, du linge respectant les normes d'hygiène spécifiques au secteur de la santé.

Dans quelle mesure les besoins des établissements de santé en matière de linge ont-ils évolué ces dernières années ?

Le domaine de la santé a été marqué par une réduction significative des durées de séjour du patient et le développement des activités ambulatoires. Elis a donc adapté ses articles pour correspondre aux nouveaux besoins des acteurs hospitaliers. Le linge plat, par exemple, a été redimensionné pour être compatible avec les derniers modèles de lits médicalisés plus légers et maniables afin de faciliter le transfert rapide du patient et encourager la fluidité de son parcours de prise en charge.

Comment assurez-vous l'évolution de ces solutions ?

Nous consultons fréquemment nos clients pour identifier les besoins des agents de terrain. Ensuite, le service marketing, présent au siège du groupe, intègre une équipe dédiée au secteur de la santé et maintient une veille concurrentielle constante. Ainsi, nous sommes en mesure de proposer régulièrement de nouveaux articles.



Pour un établissement de santé, quels sont les avantages de la location et de l'entretien externalisé du linge plat ?

La location de linge plat est intéressante pour un hôpital car elle permet à ses équipes de se recentrer sur leur cœur de métier, à savoir la prise en charge du patient. Les coûts sont également optimisés puisque l'établissement consomme un volume de linge adapté à son activité. L'ensemble de la prestation est sous la responsabilité du prestataire. De plus, s'agissant d'un secteur très concurrentiel, le prestataire spécialisé en blanchisserie se doit de fournir un service de très haute qualité pour satisfaire le client. Ce système de location et d'entretien du linge plat est relativement récent en Suisse. Les premiers partenariats de ce type ont près d'une vingtaine d'années et la grande majorité de ces collaborations n'ont pas plus de quinze ans.

Quels sont les atouts des distributeurs automatiques de vêtements proposés par Elis ?

Ces équipements sont particulièrement pratiques car accessibles aux utilisateurs à toute heure. Un badge individuel permet à chaque collaborateur de retirer une tenue adaptée à ses fonctions et indique le nombre de tenues qu'il peut récupérer chaque semaine. Sans ce système, les établissements sont contraints de mettre en place une lingerie avec une permanence dédiée à la distribution des vêtements de travail avec des horaires d'ouverture prédéfinis et donc une disponibilité moins importante. Ces distributeurs étant approvisionnés quotidiennement, ils assurent également à chaque utilisateur la disponibilité d'une tenue à sa taille et des stocks conformes aux besoins des équipes. Grâce à ce système, Elis et son client ont une vision très précise de la traçabilité du produit et du respect des contraintes d'hygiène. Tous les mois, nous informons le client des opérations de lavage réalisées pour toutes les tenues du personnel. Nous accompagnons donc le client pour qu'il s'assure que chaque agent respecte les contraintes d'hygiène liées à la propreté de sa tenue de travail. Le traitement des vêtements du personnel est d'ailleurs un des éléments clés importants dans le cadre de la lutte contre les infections nosocomiales dans les établissements de santé. Enfin, il existe deux types de distributeurs : le distributeur de vêtements « *sur cintre* » (celui de l'Hôpital de Morges par exemple), et le distributeur de vêtements « *pliés* ». Le choix entre les deux systèmes s'effectue selon le nombre de collaborateurs à équiper, le souhait de conditionnement des uniformes, et surtout l'espace disponible sur place pour implanter l'installation.

De quand date votre collaboration avec l'Ensemble Hospitalier de la Côte ?

Nous collaborons avec l'EHC depuis plus de douze ans et lui fournissons linge plat et vêtements de travail pour l'hôpital, les sites antennes rattachés tels que les EMS et CTR, ainsi que les différents cabinets médicaux détachés gérés par l'EHC. Notre partenariat inclut une livraison quotidienne de linge depuis notre centre de traitement, le réapprovisionnement du linge et la gestion des stocks de la trentaine de points de stockage de linge au sein de l'hôpital, par le personnel d'Elis présent en permanence sur site, la mise en place et la maintenance d'un distributeur automatique de vêtements et un suivi commercial et opérationnel adapté de la prestation afin de s'assurer que cette dernière répond en permanence aux attentes du client.

Comment définiriez-vous vos collaborations avec les équipes de l'EHC ?

Nous échangeons avec plusieurs interlocuteurs, parmi eux Joël Michelot,

Directeur logistique, Christophe Schalcher, Responsable secteurs intendances & achats, et Ellora Pernoux, responsable de l'intendance de l'hôpital, assurant la gestion opérationnelle en partenariat avec nos équipes et qui centralise au sein de l'hôpital, les projets et demandes internes liés au linge et émanant des différents secteurs (soins, hébergement, intendance, etc.). Pour notre part, une collaboratrice d'Elis assure une prestation de gestion déléguée et est continuellement présente au sein de l'hôpital pour garantir l'approvisionnement et la gestion des points de stockage et notre chargée de clientèle est en relation très régulière avec les différents interlocuteurs du client.

Quelle est l'importance de cette proximité entre Elis et ses clients pour la qualité de vos prestations ?

Cette présence sur le terrain est très appréciée de nos clients, notamment notre prestation de gestion déléguée, que nous tendons à développer. Cette mission est un atout majeur pour nos équipes car elle nous permet de bénéficier d'une présence quotidienne auprès de nos clients, très efficace pour intervenir rapidement en cas d'urgence et répondre plus facilement au quotidien aux questions liées à nos services. Notre agent présent au sein de l'hôpital est un relai très efficace entre le client et le service support d'Elis. Dans le cadre de la prestation de service, il peut y avoir des impondérables, l'essentiel étant que le client puisse compter sur nos équipes pour trouver rapidement une solution qui convienne à tous.

Comment se fait le choix des agents placés dans les établissements de santé ?

Nous sélectionnons très souvent des collaborateurs issus du domaine de la production car nous souhaitons que ces professionnels soient familiarisés avec l'ensemble des articles proposés par Elis et connaissent le process industriel. Au sein de l'EHC, par exemple, nous retrouvons une certaine de références en circulation. Il est donc important que l'agent sur place les connaisse parfaitement. D'autre part, ces collaborateurs doivent disposer de toute notre confiance car ils sont en totale immersion auprès du client et indépendants dans leurs missions quotidiennes. Les prestations Elis étant accréditées RABC, tous nos collaborateurs sont aussi formés aux pratiques de l'hygiène hospitalière. Dans le cadre de notre collaboration avec l'EHC, nos salariés participent régulièrement à des formations proposées par l'EHC, notamment sur des thématiques spécifiques liées à l'hygiène.

Quel bilan dressez-vous de votre collaboration avec l'EHC ?

Notre bilan est très positif et nous développons un partenariat étroit allant bien au-delà d'une simple relation entre client et fournisseur. Nous maintenons des échanges réguliers avec nos contacts hospitaliers afin d'optimiser continuellement nos prestations, de parfaire nos pratiques et d'assurer l'entière satisfaction des équipes hospitalières de l'EHC.

Quelles sont les perspectives d'évolution d'Elis dans le domaine de la santé ?

Le distributeur automatique de vêtements est une solution très efficace et appréciée de nos clients que nous souhaitons développer plus largement pour le secteur de la santé. De même, la prestation de gestion déléguée est une réponse très intéressante que nous voulons mieux valoriser. Enfin, l'accompagnement à la maîtrise des coûts liés au linge fait partie des missions que nous devons développer pour nous positionner comme des partenaires toujours plus efficaces auprès de nos clients.