



Elis, We empower your day



Elis est un prestataire multi-services international, qui fournit des solutions de location-entretien d'articles textiles et d'hygiène bien-être. Présents en Europe et en Amérique latine, nous sommes en première position dans la majorité des 28 pays dans lesquels nous opérons et employons 50000 professionnels dans 440 sites de production et centres de services. Nous travaillons pour des organismes publics et privés de toutes tailles et dans tous les secteurs d'activité. Nous proposons des solutions sur-mesure de linge plat, vêtement professionnel, sanitaire, sol, essuyage industriel, boissons, cleanroom, Pest control et DASRI. Dans un monde toujours plus complexe, nous permettons à nos clients de valoriser leur quotidien et de garantir ainsi leur réussite, ce qui fait de nous leur meilleur allié. Le maillage d'usines important et une forte capacité de production garantissent un approvisionnement continu et une réactivité maximale.

L'offre de service Elis pour les établissements de santé

Elis opère sur quatre marchés principaux, dont le secteur de la santé dans lequel les clients ont des besoins spécifiques liés à leur situation et secteur.

Principaux secteurs : hôpitaux et maisons de santé

Principaux services : linge plat (draps, serviettes), vêtements professionnels et uniformes, hygiène des sanitaires, et gestion des déchets médicaux

Les bénéfices Elis :

1. Un partenaire agile, à l'écoute du marché : vous proposer des solutions sur-mesure répondant aux dernières réformes de votre secteur.
2. Des experts métiers dédiés à l'optimisation de votre performance

économique : audit de votre solution logistique, certification de vos circuits linge, conseils d'optimisation de la fonction linge, formation de vos équipes...

3. Des experts santé dédiés à l'optimisation de votre performance économique.
4. Une qualité de service sans compromis avec un savoir-faire industriel éprouvé.
5. Un partenaire unique pour l'ensemble de vos problématiques de linge, d'hygiène et de bien-être.

La prestation AD3

AD3, une filiale du groupe Elis, est le partenaire professionnel pour la gestion et le traitement du linge des résidents dans les maisons de retraite, les centres d'accueil spécialisés et les crèches.

Présentation

Pouvez-vous nous présenter Elis ?

Avec plus d'un siècle d'expertise, Elis fournit des solutions de location-entretien d'articles textiles, d'hygiène et de bien-être. Nous achetons et louons le linge pour le compte de nos clients. Nous comptons plus de 440 blanchisseries ou centres industriels dans le monde dont une soixantaine en France. Nous sommes implantés dans 28 pays. ELIS compte près de 50 000 collaborateurs (11 000 dans l'Hexagone) et réalise un chiffre d'affaires de 3,1 Mds d'€.

Comment êtes-vous organisés ?

Chaque marché a des exigences et des attentes spécifiques. Afin de répondre aux attentes de nos clients, nous avons des Directions Commerciales segmentées par marché (Industrie Commerces et Services; Hôtellerie et Restauration et bien entendu Santé) avec des experts métiers dédiés.

Que représente le secteur de la santé dans les activités d'Elis ?

La Santé représente 26 % de notre chiffre d'affaires (17 % du périmètre France – environ 170 M€). Le segment Sanitaire représente 50 % de notre activité et le Médico-Social 40 %. Les autres segments, comme la médecine de ville, représentent 10 % de l'activité Santé. C'est un peu plus de 2 500 établissements (Publics, Privés et Associatifs) qui nous font confiance pour la gestion de leur linge. La gestion du linge est une vraie préoccupation pour les établissements de santé, notamment le traitement du linge personnel (linge des résidents). Nous soulageons les établissements médico-sociaux en prenant en charge le traitement de ce linge, via notre Société AD3, spécialisée dans la prise en charge de ce type d'articles.

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

Nous savons ô combien ce marché est contraint financièrement. Notre seul objectif est de renforcer la qualité de prestation, tout en contribuant à une meilleure situation économique des établissements. Grâce à nos chargés de clientèle, interlocuteurs experts métiers dédiés aux établissements clients, nous mettons en place un pilotage budgétaire mensuel à l'aide de protocoles d'utilisation de linge éprouvés sur le plan national. Nos chargés de clientèle se rendent au cœur des services de

soins, pour comprendre les pratiques, éduquer, former les utilisateurs, mesurer la performance et engager les plans d'actions nécessaires. La traçabilité complète des prestations est un véritable atout dans la maîtrise budgétaire des établissements de santé. ELIS n'est pas juste un blanchisseur de linge, mais un véritable partenaire, engagé aux côtés des établissements de santé, soucieux de leur équilibre économique.

Quel est le périmètre des prestations d'Elis sur le CHU Caen Normandie ?

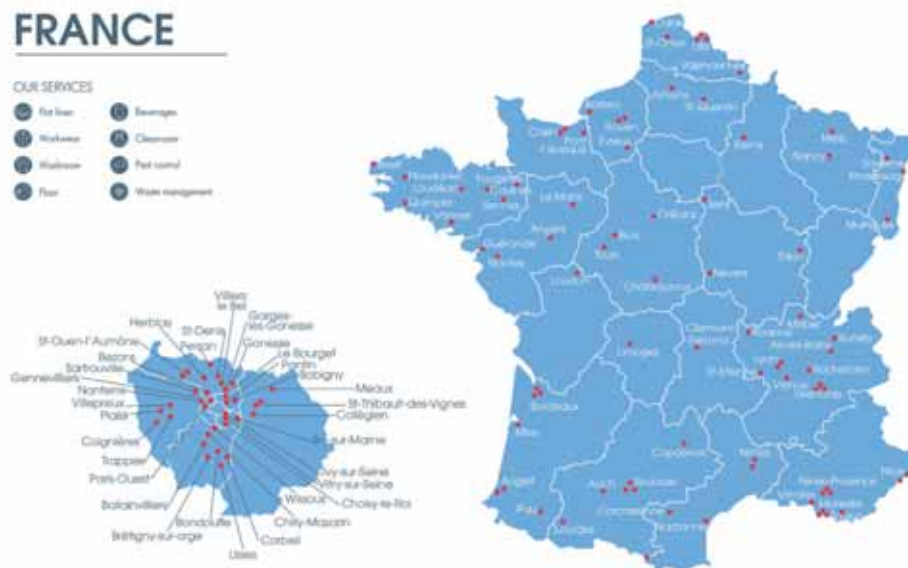
Le CHU de Caen, nous confie l'ensemble des prestations en linge d'hébergement, en vêtements professionnels et en linge personnel de ses résidents. Nous intervenons sur toutes les activités du CHU (EHPAD, MCO, PSY...).

Comment accompagnez-vous le CHU dans l'évolution des solutions et des prestations mises à disposition sur l'établissement ?

L'accompagnement est quotidien avec une expertise métier. Nous rencontrons les équipes soignantes selon des plannings définis afin d'adapter notre prestation au terrain tout en respectant la maîtrise budgétaire. Nous sommes force de propositions ; par exemple, nous préconisons des rationalisations, des substitutions ou des nouveaux articles dans le but d'améliorer le service au patient ou de faire des économies à iso satisfaction. Nous nous adaptons immédiatement aux ouvertures de services, aux changements d'activité, aux ouvertures de lits, aux déménagements. Lors de ces changements, les dotations sont réajustées de façon très réactive selon les nouveaux besoins.

Quelle est l'importance de la proximité géographique des sites que vous entretenez ?

La proximité nous permet de garder une grande réactivité sur l'accompagnement des changements de notre client. Nous pouvons faire face à tout type d'imprévis – mouvements sociaux sur les zones périphériques, intempéries... Nous favorisons l'emploi local par le biais d'équipes qui habitent à proximité immédiate du CHU. En étant proche de nos clients, nous limitons les déplacements, et donc les émissions de dioxyde de carbone. Le respect de l'environnement est très important pour nous.





Témoignage CHU Caen Normandie

Propos recueillis auprès de **Hélène Gobé**, responsable du département achats

En matière de linge, aussi bien pour les vêtements du personnel que pour le linge d'hébergement, quels sont les volumes que vous traitez au CHU ?

Hélène Gobé : Près de 4 500 collaborateurs du CHU sont utilisateurs quotidiens du service Elis. Nos 1500 lits sont équipés des articles textiles fournis par Elis. Tous les articles mis à disposition sont en location-entretien. S'agissant du linge personnel de nos résidents, nous bénéficions également d'une prise en charge par un atelier spécifique Elis – AD3, expert dans ce type de prestation. C'est un peu plus de 110 références d'articles en circulation et environ 230 tonnes de linge traitées par mois.

Quels sont les enjeux de l'hygiène et de la propreté pour le CHU ?

H.G. : Ces deux points sont majeurs pour le CHU comme pour tout établissement de Santé. Il est indispensable que notre prestataire de linge garantisse une totale maîtrise de la biocontamination via la norme RABC et qu'il respecte également toutes les procédures hygiène et qualité. Ces exigences, totalement respectées par Elis, permettent au CHU de garantir un niveau d'hygiène optimal pour nos patients.

Par rapport à ces critères d'hygiène et de volume, quels ont été les critères de sélection d'Elis ?

H.G. : Le choix du prestataire s'est porté, d'une part sur sa capacité industrielle permettant d'absorber des volumes tels que ceux du CHU de Caen et d'autre part, sur sa force de maillage garantissant une continuité de service indispensable à un établissement de santé, qui plus est, pour un Centre Hospitalier Universitaire. La capacité d'investissement sur le plan technique du prestataire avec une santé financière solide, nous paraît être également un critère important dans le choix d'une externalisation de la fonction linge. La valeur ajoutée d'Elis est d'être un prestataire agile, extrêmement soucieux de l'hygiène et nous permettant d'améliorer notre qualité de service notamment sur des protocoles spécifiques tels que nos chambres stériles d'oncologie.

Dans quelle mesure la qualité d'accompagnement d'Elis a-t-elle fait la différence ?

H.G. : Aujourd'hui, nous pouvons dire qu'ELIS nous apporte un niveau

de prestation nous ayant permis d'évoluer sur notre approche du coût à la journée des prestations hôtelières, nous permettant ainsi d'améliorer l'efficacité de la prestation.

Quel est l'impact budgétaire d'une telle externalisation ?

H.G. : L'outil industriel du CHU de Caen étant vétuste et devant être remplacé lors du choix d'une externalisation, le gain économique a été important à isopérimètre. La société Elis a su nous accompagner dans la mise en place de protocoles d'utilisation du linge, un benchmark national grâce à l'expertise santé Elis, et une totale maîtrise au quotidien. L'externalisation permet la mise en place de protocoles et une qualité de suivi au quotidien dépassant probablement le niveau de prestation standard en milieu hospitalier. Nous avons souhaité que le prestataire nous accompagne au quotidien dans la baisse de notre coût de séjour ; ainsi, nous avons pu améliorer la situation économique du CHU tout en garantissant la satisfaction des utilisateurs et de nos patients.

Au quotidien, comment se passe la collaboration avec Elis et pourquoi est-ce si important d'avoir une équipe locale dédiée ?

H.G. : La collaboration avec Elis se passe très bien et répond parfaitement aux attentes du CHU. Dans un souci d'amélioration continue nous continuons bien sûr à mettre en place ensemble de nouveaux projets afin de limiter les dysfonctionnements ponctuels qui font partie de la vie d'une prestation de ce type. Elis nous met à disposition des interlocuteurs à l'écoute de nos besoins, de véritables experts Santé connaissant le métier sur le bout des doigts. Une équipe locale est dédiée et cela nous apporte une dimension humaine clé dans notre relation de confiance. Elis a compris que l'accompagnement au quotidien était la clé de la réussite. L'organisation mise en place est efficace et efficiente. Le CHU et Elis sont devenus de véritables partenaires permettant une montée en compétence des deux entités, garantissant un niveau très élevé de satisfaction. Le mode de financement de l'hôpital est en constante évolution, avec des contraintes budgétaires de plus en plus fortes, Elis et le CHU travaillent aujourd'hui main dans la main afin de faire évoluer cette prestation pour qu'elle soit à l'image de l'hôpital de demain : une qualité hôtelière pour nos patients, une hygiène maîtrisée pour nos patients et nos agents et une maîtrise du coût journée.