



## La blanchisserie interne du Design & Lifestyle Hotel Nomad, Bâle:

# Un hôtel se démarque par des vêtements professionnels soignés dans sa propre blanchisserie

Le nouvel hôtel quatre étoiles Design & Lifestyle Nomad à Bâle fait honneur à son nom: même les vêtements professionnels ont été conçus par une spécialiste bâloise du design.

Pour le nettoyage et l'entretien soignés des vêtements des collaborateurs, l'hôtel mise sur sa propre blanchisserie équipée d'installations techniques de blanchisserie de Miele Professional. Le résultat de l'expérience est extrêmement positif.

*Texte: Thomas Bürgisser, photos: Rolf Neeser et m.à.d.*

«Urbain, unique en son genre, source d'inspiration» – voici quelques caractéristiques dont se parent de nombreux hôtels suisses. Cependant, il est rare qu'une telle description convienne aussi bien à un établissement que ce n'est le cas de l'Hôtel Nomad de Bâle. Dans ce très récent établissement design, situé à quelques minutes à pied de la gare centrale, tout le monde se tutoie: les collaborateurs entre eux et parfois avec les clients. «Nous aimerions que nos clients se sentent chez

nous comme chez eux» souligne le directeur-adjoint Jonas Gass. Ce diplômé de l'Ecole hôtelière de Lucerne, âgé de 28 ans, travaille ici depuis mi-2015 – avec quelques brèves interruptions – et faisait déjà partie du personnel de l'établissement pendant la phase de construction. Pour les clients, l'inauguration du Design & Lifestyle Hotel Nomad a eu lieu en janvier 2016 – or l'hôtel enregistre déjà une occupation de 68 % après cette très brève période!



Bilder: Mark Niedermann

Chambres d'hôtel aux designs les plus divers: alors que le bâtiment arrière se distingue par beaucoup de béton visible et de bois de chêne, des tapis design multicolores prédominent dans le bâtiment frontal. Le secteur sauna et fitness permet aux clients de se détendre.

## Voyageurs business – les nomades modernes

Le plus récent des hôtels de la ville des bords du Rhin fait partie du groupe Krafft, issu du Krafft Hotel de Bâle fondé par Franz-Xaver Leonhardt. Entre-temps, le groupe comprend également l'hôtel Greulich de Zurich ainsi que le bar à vins bâlois Consum ainsi que la brasserie-bar Volta Bräu. Depuis peu, le groupe comprend donc également le Design & Lifestyle Hotel Nomad quatre étoiles – tout à la fois un hôtel, un restaurant et un bar!

On y considère les voyageurs business comme les nomades des temps modernes, ce qui explique le nom de l'établissement. L'objectif est d'offrir à ces derniers un domicile provisoire en plein centre du quartier bâlois des arts et des affaires. Avec

succès: aujourd'hui, trois quart des clients sont des hommes et des femmes d'affaires. Pour que ces derniers se sentent effectivement chez eux, l'hôtel Nomad leur propose par exemple de l'eau minérale, du thé et du café dans les étages – gratuitement! La zone fitness et sauna de 70 mètres carrés ainsi que la bibliothèque de l'hôtel permettent aux clients de se détendre. La bibliothèque permet également d'organiser des conférences, des réunions et des séminaires réunissant jusqu'à 20 personnes alors qu'un autre local pour séminaires peut accueillir jusqu'à 12 personnes.

Les 65 chambres de l'hôtel se répartissent dans deux bâtiments: alors que le bâtiment arrière, situé dans l'ancienne cour intérieure, a été entièrement construit à neuf, le bâtiment frontal a



Dans «l'Eatery» – la salle à manger – on se retrouve en toute simplicité pour manger. En soirée, on se rencontre au bar pour un dernier verre.



Photos: Mark Niedermann

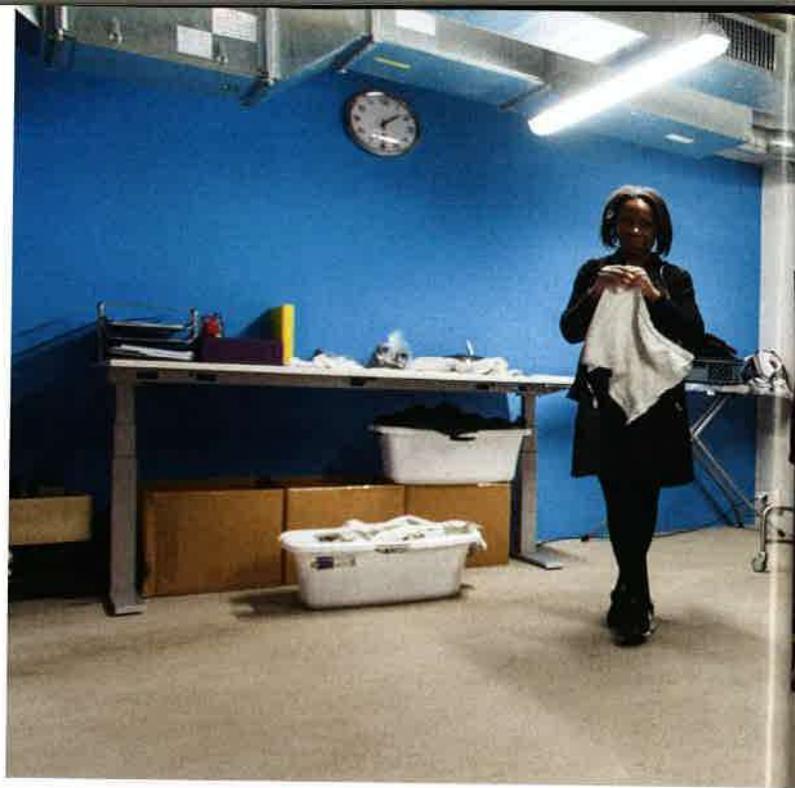
été réalisé dans le premier bâtiment à appartements bâlois datant des années 50 qui a subi une transformation et une rénovation très soignées.

Globalement, le Design & Lifestyle Hotel Nomad compte sept catégories de chambre qui vont de la chambre individuelle jusqu'à la suite Penthouse. Ces chambres se distinguent non seulement par leur taille mais également par leur design. Dans le bâtiment arrière, la surface de base est ouverte et du style «loft», avec beaucoup de béton visible et de bois de chêne. Dans le bâtiment frontal par contre, des tapis assurent un confort tout particulier dans les chambres.

Le design d'intérieurs coloré, moderne et de toute première qualité est commun à l'ensemble des pièces de l'hôtel. C'est

ainsi également le cas de «l'Eatery» qui réunit les deux immeubles. La «salle à manger» avec restaurant, 110 places assises et un long bar est décorée par des chaises rembourrées compactes que le designer zurichois This Weber a spécialement créées pour l'Hôtel Nomad.

«Dans 'l'Eatery', nous servons des plats simples, modernes et d'inspiration internationale constituées sur la base de souvenirs de voyage et de recettes traditionnelles des pays d'origine de nos collaborateurs» explique Jonas Gass en discutant avec Pot-au-Feu. «Par exemple le mets sénégalais Yassa proposé par notre auxiliaire de cuisine Bap qui comporte du poulet, des oignons, des carottes et des poivrons.» Le concept de «l'Eatery» est très bien accueilli et il arrive que la cuisine serve pas moins



Vue de la blanchisserie interne de l'Hôtel Design & Lifestyle Nomad à Bâle qui nettoie et soigne avant tout les vêtements de travail des collaborateurs. Sur l'image, en bas à gauche, Raphaëlle Decressin, responsable de l'équipe de services domestiques, en compagnie de Marcel Christinger de Miele Professional.

de 160 couverts chaque jour. A partir de 17h, «l'Eatery» devient le point de rendez-vous des apéritifs «after work» avec des tapas et des cocktails du bar.

## La blanchisserie interne soigne les vêtements avec beaucoup de ménagement

L'Hôtel Nomad reste fidèle à son profil de «Design & Lifestyle Hotel» jusque dans les vêtements de travail de ses collaborateurs. Ces derniers ont été conçus par la Bâloise Claudia Güdel et sont constitués de plusieurs parties que les collaborateurs peuvent librement combiner. «Pour qu'ils puissent toujours combiner ces vêtements avec la flexibilité qui convient, ces habits sont nettoyés et soignés dans la propre blanchisserie de l'hôtel et non par une blanchisserie externe. De plus, une partie des matériaux dont sont constitués ces vêtements

exigent une manipulation particulièrement délicate, ce qui rendrait un nettoyage externe beaucoup trop coûteux. Avec 45 collaborateurs, ces coûts seraient beaucoup trop élevés» explique Jonas Gass.

Pour garantir un nettoyage et des soins optimaux à ces vêtements, l'Hôtel Nomad a choisi de miser sur les installations technique de blanchisserie de Miele Professional. Les contacts avec ce fournisseur de systèmes ont été noués en 2013 grâce à une collaboratrice «housekeeping» de l'hôtel Greulich à Zurich qui suivait un cours de formation continue pour devenir responsable du ressort Hôtellerie/Services domestiques. Dans le cadre de cette formation continue, cette collaboratrice a élaboré pour l'Hôtel Nomad un concept de blanchisserie interne en misant sur les connaissances des spécialistes de Miele Professional.



La blanchisserie interne de l'Hôtel Design & Lifestyle Nomad nettoie également les slippers des clients ainsi que les textiles de nettoyage des services domestiques. Le tambour breveté à structure alvéolée des lave-linge Miele Professional garantit un nettoyage optimal qui ménage néanmoins le linge et les textiles.



## La blanchisserie interne de Miele Professional

Trois ans plus tard, deux installations de blanchisserie professionnelles de Miele Professional se trouvent au rez inférieur de l'Hôtel Nomad:

- ▶ un lave-linge PW 5134 WM d'un contenu de 13 kilos et
- ▶ un sèche-linge avec pompe à chaleur PT 8337 WP d'un contenu de 13 kilos.

Pendant la journée, ces deux machines de lingerie fonctionnent presque en permanence, les capacités disponibles étant donc adaptées de manière optimale aux textiles à nettoyer. L'équipe des services domestiques de six personnes soigne quotidiennement jusqu'à 100 kilos de linge où l'on trouve non seulement les vêtements professionnels mais également les «slippers» mis à la disposition des clients et les textiles de nettoyage des services domestiques.

«A l'origine, nous comptions même avec un volume de linge encore plus important» se souvient le responsable régional des ventes Marcel Christinger de Miele Professional. Nous avons toutefois constaté que le local prévu à cet effet était trop petit, en particulier parce qu'il n'avait été équipé que de raccords pour lave-linge domestiques. «Bien entendu, il serait toujours préférable de transmettre nos connaissances spécialisées aussi tôt que possible dans le cadre de la conception architecturale et d'accompagner ensuite très étroitement l'entier du projet. Dans ce cas précis, cela n'a pu se faire que très partiellement parce que la réalisation de l'hôtel était déjà très avancée. Néanmoins, nous avons pu réaliser la meilleure des solutions possibles qui permet au moins de nettoyer à l'interne les textiles dont le nettoyage engendre des coûts particulièrement élevés tout en restant suffisamment flexible»



Les lave-linge et sèche-linge à usage professionnel de Miele Professional disposent de programmes standard ainsi que de processus de nettoyage et de séchage à programmation préalable individuelle. Pour les collaborateurs de la blanchisserie, le maniement est également très aisé et compréhensible.

ajoute le responsable régional des ventes Marcel Christinger pour Pot-au-Feu.

### Support et service à la clientèle compétents

Face à Pot-au-Feu, Jonas Gass, directeur adjoint de l'hôtel, souligne: «Nous sommes très reconnaissants à Miele Professional du soutien très flexible dont cette entreprise nous a permis de bénéficier. Ainsi, malgré un calendrier très serré pour la réalisation de la blanchisserie interne, tout était prêt et tout a fonctionné sans anicroches le jour de l'inauguration. Bien entendu, il arrive toujours que plusieurs questions et des

incertitudes surgissent lorsqu'on utilise de nouvelles installations. Ces incertitudes sont toutefois restées rares grâce aux instructions très professionnelles fournies par Miele Professional. De plus, nous pouvons compter sur les techniciens et le support pour la clientèle très compétents de Miele Professional.»

Il est vrai que le service à la clientèle de Miele Professional comprend non seulement un service de hotline mais également un réseau de techniciens de services locaux qui peuvent, en cas de d'urgence, se rendre très rapidement sur place, ceci sept jours par semaine. A cela vient s'ajouter le fait qu'il est possible d'adapter très précisément le maniement des machines de blanchisserie aux besoins particuliers du client. «Globalement, jusqu'à 199 programmes sont à disposition. Nous pouvons les mettre en service et les nommer individuellement si cela est souhaité» poursuit Marcel Christinger. «Nous avons directement enregistré les six programmes les plus importants sur les touches favorites, d'autres pouvant être sélectionnés très aisément à l'aide d'un interrupteur tournant sur l'affichage textuel.»

Un partenariat client-fournisseur couronné de succès: Jonas Gass, directeur adjoint de l'Hôtel Nomad (à gauche) et le responsable régional des ventes Marcel Christinger de Miele Professional.



### Conclusion

Grâce au maniement très aisé de ces installations, les six collaborateurs des services domestiques peuvent se remplacer aisément les uns les autres et lancer les installations de blanchisserie en toute flexibilité en plus de leurs autres tâches. L'Hôtel Nomad dispose par ailleurs d'une option supplémentaire lui permettant d'utiliser un système de dosage automatique. Pour l'instant, ce dernier n'est pas encore utilisé car l'hôtel a choisi de miser tout d'abord sur des poudres à lessive conventionnelles. «Les résultats de nettoyage nous comblent déjà entièrement» précise Jonas Gass.

Il tire donc une conclusion très positive: «Sur la base de nos expériences, nous pouvons recommander sans autre Miele Professional – tant en ce qui concerne l'encadrement spécialisé pendant la phase de conception et de réalisation que pour la simplicité du maniement, la qualité des résultats de nettoyage et d'entretien ou encore l'encadrement et le soutien au quotidien.»

Quant à Raphaëlle Decressin, responsable de l'équipe des services domestiques du Design & Lifestyle Hotel Nomad, elle ajoute pour Pot-au-Feu: «Nous sommes très satisfaits de la solution de blanchisserie de Miele Professional.»