



De g. à d. : tous les vêtements sont lavés en grosses laveuses essoreuses de plus de 100 kg. Les petites machines sont également indispensables pour traiter séparément les vêtements spéciaux ou les petites quantités.

A Verviers (Belgique)

# Depairon contrôle les vêtements EPI avec une méthode objective d'évaluation

La Blanchisserie Depairon à Verviers, en Wallonie, spécialisée sur l'entretien des vêtements de travail, est la seule blanchisserie en Europe à mettre en œuvre une méthode d'évaluation objective des performances des vêtements haute visibilité.



De g. à d. : Philippe Stabel, responsable qualité, René Depairon senior, et René Depairon Junior devant le système HiviSafe.



Création d'un magasin de vêtements et accessoires Horeca et Santé à destination des clients professionnels.

René Depairon senior, pour créer son entreprise centrée sur l'entretien des vêtements de travail en polyester-coton, a dû quitter la blanchisserie de son père et lancer sa propre affaire. Il est vrai qu'en 1968, ce type de vêtement séché en tunnel de finition, était peu répandu en Belgique. Il lui a fallu 10 ans, au moins, pour convaincre la clientèle et développer une entreprise rentable axée sur la location-entretien des vêtements de travail et des EPI. Depuis il n'a cessé de creuser le même sillon, réussissant à s'imposer face aux grosses blanchisseries de la province de Liège. Aujourd'hui, l'entreprise est exemplaire par sa réussite économique mais aussi par le développement d'un business centré sur les vêtements de travail, lequel s'est renforcé par la location de tapis-anti-poussières et la vente de papier essuie-mains.

Avec plus de 10 000 vêtements entretenus et livrés par jour, avec 140 personnes, 13 véhicules de livraison et 13 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel, l'entreprise continue de progresser et d'améliorer son offre. En effet, elle ne se contente pas de louer des vêtements de travail, elle en vend également ainsi que tous les accessoires qui vont avec (gants, casques, chaussures) pour les clients. Un deuxième magasin a été créé pour présenter les vêtements de travail du secteur HORECA et Hospita-

lier. La vente avec gestion représente aujourd'hui 20 à 30 % du chiffre d'affaires.

### Le système HiviSafe

En Belgique, une loi de 1975 a obligé les entreprises à fournir des vêtements de travail à leurs employés, à les entretenir et les réparer. Aujourd'hui les vêtements en polyester-coton se sont généralisés, mais aussi les EPI avec des tissus plus techniques, des couleurs fluorescentes et des bandes rétro-réfléchissantes.

« Laver les EPI, c'est extrêmement compliqué, explique René Depairon junior, de par le processus de lavage et pour respecter les normes. Pour savoir si le vêtement est encore dans les normes après de nombreux lavages, il faut pouvoir le mesurer. C'est pourquoi nous avons installé dans notre entreprise un puits de mesure HiviSafe conçu par le laboratoire Centexbel ».

Ce système est une méthode d'évaluation de la visibilité d'un vêtement tout entier, neuf ou ayant servi, qui se traduit par un indice de visibilité, lié à la facilité de perception. Cette méthode permet d'attribuer au tissu et aux bandes rétro-réfléchissantes une note d'évaluation et de la comparer avec des notes de référence, pour la visibilité de jour ou de nuit. Pratiquement, grâce à ce système, l'entreprise Depairon conseille la clientèle concer-



nant le choix d'un vêtement de haute visibilité, choix pour l'acheter ou pour le retenir comme vêtement fourni en location-entretien. Le système HiviSafe fournit également des informations objectives à ses clients concernant l'état d'usure des vêtements mis à disposition pendant toute la durée de son contrat de location. Ce service, ils sont les seuls à le proposer en Europe!

### Innovations, service et qualité totale

Les moyens de production sont constamment révisés afin de les moderniser comme par exemple le changement complet du système de dosage des lessives réalisé par Ecolab avec la mise en place d'une gestion informatisée HELMS. Ce changement fait suite aux exigences de la clientèle du secteur agro-alimentaire soucieuse d'obtenir des informations sur le pH, la décontamination et la température de chaque cycle.

Si tous les vêtements sont pourvus d'un code-barres pour obtenir un flux et un tri automatisé sur convoyeur, une informatique particulière a été mise en œuvre afin de permettre aux clients d'interroger par internet le système de production et savoir où sont leurs vêtements.

« La dynamique internet nous donne une longueur d'avance. L'avenir de notre métier est d'informer les clients pour leur faire gagner de l'argent. La vision de la location est en train de changer: de ce fait nous devons être créatifs et innover en permanence dans les services proposés. Si nous leur donnons l'information, ils peuvent adapter leur stratégie. Nous devons tenir compte de la vie économique des entreprises, de l'importance du chômage partiel, etc. La finalité de notre entreprise est d'écouter le client et de répondre à ses attentes. Il faut donner du bonheur au client. »

Le métier se complique car les entreprises changent leur façon de travailler, les horaires, les jours d'ouverture. « Les prestataires sont obligés de fournir plus de flexibilité. Il ne s'agit pas seulement de laver des salopettes mais de répondre aux exigences des clients ».

### Un savoir faire technique important

Le prestataire accumule l'expérience et doit innover.

« Quand une société souhaite faire un vêtement image avec un EPI, nous réalisons une étude précise et cela mobilise des capitaux importants. Nous définissons le processus de lavage, le type de finition et le stock nécessaire pour le service promis. Nous sommes les seuls loueurs acceptant que le client nous quitte sans indemnité s'il n'est pas satisfait. Tout le monde dans l'entreprise est conscient de l'existence de cette clause. Elle nous impose de réussir chaque semaine le travail sur lequel nous nous sommes engagés ».

Le management participatif de l'entreprise est aussi une des caractéristiques importantes qui marque le visiteur. Le personnel est détendu, attentif, et gère les 2 500 clients de l'entreprise.

« Nous visons à nous rapprocher de la perfection en qualité de service. Avant de mettre un vêtement en cir-



« culation nous réalisons des tests de lavage et nous le faisons porter car il faut tenir compte des conditions de travail. Le vêtement peut répondre à toutes les normes mais être inconfortable pour le porteur dans les conditions du travail pour lequel il a été conçu ».

Les vêtements normés étant soumis à des règles de confection, toutes les modifications sont certifiées et les réparations faites avec les fils adéquats et le bon tissu. La maison Depairon dispose de couturières qui réalisent ces opérations. Un atelier de confection permet également de réaliser des vêtements hors normes (pour les personnes fortes) livrés en un temps record.

Les ateliers de lavage sont équipés de grosses laveuses-essoreuses Lapauw. « Le lavage en tunnel est plus délicat et nous semble actuellement moins efficace », souligne René Depairon. Nous conservons également de petites laveuses essoreuses car on ne peut pas s'en passer pour les articles délicats, comme les vêtements orange en Polar.

Les vêtements sont lavés, essorés et mis sur des bandes transporteuses et préséchés avant de passer en tunnel de finition. Les vêtements épais (il y en a beaucoup en sidérurgie) ont besoin d'être préséchés car cela permet de garder constante la vitesse de séchage des tunnels de finition. Une sonde de température assure la traçabilité des températures de séchage. Aux postes de visitage, les opératrices orientent les vêtements déchirés vers les plieuses pour les articles livrés pliés, ou sur des barres de stockage pour les articles livrés sur cintre. Globalement l'entreprise livre 90 % des vêtements pliés, 10 % sur cintre. L'entreprise fournit également les armoires de stockage aux clients.

Patrice Lefrançois

De haut en bas : tous les vêtements sont lus, triés et séchés selon leur nature.

Les articles sont visités au poste de contrôle et dirigés vers la couture s'ils doivent être réparés.

Le Système HiviSafe mis au point par Centxebel évalue la visibilité d'un vêtement tout entier dans son état neuf ou usagé et la traduit par un indice de visibilité.



Postes de couture.

### Quelques données

- Système HiviSafe conçu par le laboratoire Centxebel
- Le nombre moyen de lavages des E.P.I. en location est de 40 fois
- Convoyeur Metricon de Jensen (20 barres de tri), avec 2 tunnels de finition et plieuses Maximat 900.
- 6 Laveuses-essoreuses de grosse capacité Lapauw (7 tonnes/jour).
- 1 séchoir pour le préséchage
- Stock de vêtement neufs pour la location d'une valeur de 1 million d'€.