



**Aviation Services**  
Audits internationaux  
pour Swiss

**Health Care**  
Nouveaux modèles pour  
le domaine de la santé

**IFS**  
Etape par étape vers  
des solutions intégrales

## Editorial



### Chère lectrice, cher lecteur,

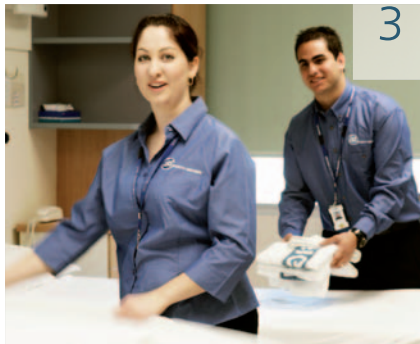
L'innovation est l'un des facteurs de succès déterminants pour le développement prospère des entreprises de facility services. C'est pourquoi ISS investit constamment dans des projets innovateurs. Un exemple actuel est notre business solution pour la santé publique.

Ce segment du marché fait face à des défis extraordinaires: frais structurellement trop élevés, contraintes de transformation par de nouveaux systèmes de financement, nouveaux règlements ainsi que goulots d'étranglement lors du recrutement du personnel médical qualifié.

Ce sont de tels changements du marché et du système qui ont incité ISS à procéder dans le monde entier à des recherches portant sur des solutions globales spécifiques à l'industrie et à concevoir des business solutions correspondantes. Si l'orientation d'ISS était précédemment déterminée par la visibilité des services, la société va désormais se spécialiser dans les segments de clientèle et s'orienter vers ces derniers.

Dans ce numéro, nous aurons le plaisir de vous donner un aperçu de ce thème ; nous aborderons également d'autres facettes de l'univers d'ISS.

André Nauer, CEO ISS Suisse



Health Care Business Solutions



Aviation Services



Property Services



Integrated Facility Services

### 3 Health Care Business Solutions

On attend de nouveaux modèles dans le domaine de la santé.

### 4 Aviation Services

ISS assure les standards internationaux en matière de qualité de nettoyage et contribue ainsi à la bonne image de Swiss.

### 6 Property Services

De nombreuses installations frigorifiques doivent être adaptées – ISS dispose des connaissances nécessaires.

### 7 Integrated Facility Services

Nestlé a opté pour le no 1 des Facility Services.

### 8 En bref

## Mentions légales



ISS Suisse SA  
Buckhauserstrasse 22  
Case postale  
8010 Zurich  
Tél. 058 787 80 00  
Fax 058 787 80 11  
info@iss.ch  
www.iss.ch

Rédaction: Kevin Suter, ISS Suisse SA  
Composition graphique: Axel Will, ISS Suisse SA  
Traductions: TransDoc AG  
Photos: ISS Suisse SA  
Photoworkers  
Alan Humerose  
Impression: Birkhäuser+GBC AG



## Soulagement pour le secteur de la santé

**La pression sur les prix dans le secteur de la santé va continuer à augmenter, et ceci dans un contexte de pénurie de main d'oeuvre. Avec les mesures correctes, des économies significatives peuvent être réalisées, autant sur le plan financier que sur celui du personnel.**

Les coûts croissants de la santé publique sont déjà inscrits à l'agenda politique depuis des années. Une des mesures prises est l'introduction au 1er janvier 2012 du système des forfaits par cas SwissDRG (Swiss Diagnosis Related Groups), un remboursement des séjours hospitaliers fondé sur les prestations. Ainsi, les coûts des prestations médicales sont censés devenir transparents et comparables, les établissements de soins étant incités à accroître leur efficacité. De plus, les hôpitaux manquent de personnel médical, la pénurie de soins devant continuer à s'aggraver ces prochaines années selon l'association d'hôpitaux H+. Il s'agit donc d'utiliser les potentiels d'épargne et d'optimiser les processus.

### **Augmentation de l'efficacité grâce à l'externalisation**

«Nous fournissons des services dans le secteur de la santé depuis plus de 30 ans déjà. Nous avons continuellement perfectionné et étendu ceux-ci», explique Rolf Biesser, responsable du Competence Center Health Care d'ISS Suisse. Ainsi, outre les nettoyages, ISS s'occupe d'une série d'activités non-soins telles que par exemple service de lit, transport de patients, distribution de nourriture, services de technique du bâtiment et sécurité. En d'autres termes, des services n'exigeant pas de savoir-faire médical, et qui malgré cela sont en de nombreux endroits fournis par du personnel médical qualifié. «Un spé-

cialiste peut exercer ces activités de façon professionnelle et efficace, et permet au personnel soignant de se concentrer sur son cœur de métier, ce qui au bout du compte profite aux patients», dit Rolf Biesser.

### **Grand potentiel de croissance**

En comparaison internationale, l'outsourcing de processus d'assistance en Suisse n'en est qu'à ses débuts, y compris pour ce qui a trait aux différents modèles de coopération et de financement. Cela étant, Rolf Biesser voit dans ce pays aussi un grand potentiel: «Avec la pression croissante sur les prix, l'attrait des solutions nouvelles et innovatrices augmente également. Grâce aux échanges de best practices avec d'autres filiales, nous disposons d'un savoir-faire complet et sommes donc très bien préparés.»

---

«Avec la pression croissante sur les prix, l'attrait des solutions nouvelles et innovatrices augmente également.» Rolf Biesser

---



Le nettoyage dans les domaines hautement sensibles, ici une salle d'opération, requiert un savoir-faire spécial.



Pour le nettoyage d'un avion court-courrier, les collaborateurs d'ISS disposent d'à peine dix minutes.

## Contribution à une bonne image

**ISS ne fait pas que nettoyer des avions; l'entreprise mène aussi des audits sur la qualité du nettoyage dans les avions de Swiss – dans le monde entier**

### ISS Aviation

ISS Aviation AG (une filiale d'ISS Suisse SA) propose sur les aéroports de Zürich et Genève, en complément du nettoyage d'avions comme activité principale, toute une série d'autres services. Ainsi le transport d'équipages, la gestion des toilettes et des réserves d'eau, la manutention d'écouteurs et les contrôles de sécurité dans les cabines des avions font-ils aussi partie de ses prestations.

Bloc-notes à la main, Andrea Bachmann contrôle le moindre détail. Point après point, elle parcourt sa check-list. Les poignées sont-elles propres? Les vide-poches ont-ils été correctement remplis de magazines et de directives? Les toilettes ont-elles fait l'objet d'un nettoyage hygiénique? Pour le compte de Swiss International Air Lines, cette collaboratrice d'ISS contrôle la qualité du nettoyage dans les avions. «Ici, sur l'aéroport de Zürich, je ne fais qu'effectuer des contrôles de nettoyage», explique cette «Facility Manager»

de formation, «mais sur d'autres aéroports, où œuvrent d'autres sociétés de nettoyage, j'audite aussi la société de nettoyage elle-même, en plus de la qualité du nettoyage.» Ceci inclut par exemple la structure, les procédés et l'équipement utilisé.

#### **Hautes exigences de qualité**

Dans les «airline-rankings», Swiss s'adjuge régulièrement de flatteuses places de tête. Ainsi par exemple a-t-elle été dernièrement élue par la revue «Business Traveller», pour la quatrième

me fois consécutive, «meilleure compagnie aérienne dans le trafic européen». La propreté n'est pas le moindre de ces facteurs essentiels lors de telles évaluations, comme le confirme Michael Nold, Quality Assurance Ground Services chez Swiss: «notre affirmation comme compagnie aérienne de haut niveau qualitatif comprend naturellement aussi la propreté. Ainsi ISS contribue-t-elle à la bonne image de Swiss, veillant en outre à l'application de standards homogènes dans le monde entier».

### **Dix minutes pour nettoyer un avion**

Car l'uniformité des standards est également l'objectif des audits. Des sondages de passagers ont permis à Swiss de constater que la notion de propreté variait en fonction de la destination. Andrea Bachmann sait où elle doit porter l'effort: «si l'on considère que nos équipes de 6 ne disposent que de dix minutes pour le nettoyage d'un avion court-courrier, et de 60 minutes pour un long-courrier, les procédés et enseignements revêtent une grande importance». Ceux-ci sont ensuite résumés dans un manuel et mis à disposition dans le monde entier; elle n'est donc pas près de manquer de travail.



**Andrea Bachmann en route pour un contrôle de nettoyage.**

## Interview



**Barbara Zweifel, General Manager d'ISS Aviation AG**

***Avec quelque 275'000 mouvements aériens et bien 22 millions de passagers traités par an, l'aéroport de Zurich compte au nombre des plus importants d'Europe. ISS Aviation y montre toujours une présence des plus proches. Pouvez-vous nous donner quelques chiffres sur votre société?***

Sur les aéroports de Zürich et Genève, ISS emploie quelque 500 collaborateurs. Nous nettoyons 350

avions par jour, et veillons à ce qu'ils puissent redécoller dans la propreté et la ponctualité. Nous approvisionnons en outre ces avions en eau potable et entretenons leurs toilettes, tout en assurant les transports d'environ 550 personnes par jour.

***Quels changements cette activité aéroportuaire a-t-elle connus ces dernières années pour ISS Aviation?***

Comme les compagnies aériennes sont soumises à une forte pression tarifaire, les coûts sont régulièrement vérifiés et optimisés. La réduction des services de repas sur les vols européens a entraîné, chez nous également dans le nettoyage, des baisses massives de prestations. Les avions ne générant des recettes que lorsqu'ils sont en l'air, des temps de rotations les plus brefs possibles sont donc d'une importance essentielle pour les compagnies aériennes. Ce qui implique pour nous un raccourcissement permanent du temps de nettoyage.

***Comment votre activité évoluera-t-elle dans l'avenir? Voyez-vous un potentiel pour d'autres prestations?***

Les compagnies aériennes se positionneront plus clairement sur le marché dans le futur, en jouant soit l'aspect «quality», soit sur l'aspect «low cost». Le service et l'image donnée par les diverses classes seront plus fortement différenciés. Pour nous, ceci implique la poursuite d'une forte pression sur les coûts. Nous percevons un potentiel dans les petites prestations annexes, comme par exemple la distribution de matériels ou le contrôle d'objets manquants ou dissimulés.

## Besoins d'intervention dans les systèmes frigorifiques

**En raison de l'accord de Montréal sur la protection de la couche d'ozone, bon nombre de systèmes frigorifiques devront être adaptés ces prochaines années. Les Services de technique du bâtiment ISS connaissent les solutions adéquates.**

Le recours aux hydrochlorofluorocarbones partiellement halogénés (HCFC), pour les nouveaux appareils et installations de réfrigération et climatisation, est interdit en Suisse depuis 2002. Les HCFC étaient encore autorisés pour les appareils existants, mais depuis le début de cette année, seuls les HCFC recyclés peuvent être utilisés pour leur remplissage. Et dès 2015, une interdiction générale de remplissage entrera en vigueur pour ces substances également.

### Diverses amorces de solutions

Cette «sortie des HCFC» touche en premier lieu l'agent frigorigène largement répandu R-22. «Nous tablons sur le fait qu'une pénurie de R-22 recyclé surviendra rapidement», explique Andreas Zürcher, Chef des Services de technique du bâtiment chez ISS Suisse SA. Selon les aspects écologiques, économiques et techniques, Andreas Zürcher voit se dessiner trois ébauches de solutions.

- Conserver (encore) l'installation dans son état actuel et l'exploiter au moyen de R-22 recyclé. Cette solution est néanmoins problématique, du fait de la disponibilité insuffisante du R-22 recyclé comme de sa limitation dans le temps, jusqu'à fin 2014.
- Remplacement de l'installation par des systèmes complètement nouveaux et d'actualité. Pour ce qui est de la consommation d'énergie, des performances techniques et

des aspects écologiques, préférence devrait être donnée à cette solution, pour autant que les conditions générales l'autorisent.

- Conversion des systèmes à d'autres agents réfrigérants. Il peut être recouru à divers agents réfrigérants comme solution transitoire, en fonction de l'installation, de la dépense consacrée à la conversion, du besoin de puissance frigorifique et de la durée d'autorisation.

### Pas de «solution passe-partout»

Selon l'approche, des installations entières devront être remplacées ou adaptées, ce qui nécessite des tech-

niciens frigoristes détenant les autorisations professionnelles appropriées. «Tous nos techniciens possèdent les connaissances expertes nécessaires et les autorisations exigées», explique Andreas Zürcher, qui sur la Suisse entière, peut s'appuyer sur une équipe d'une trentaine de personnes hautement qualifiées. Il est important que les investigations requises soient rapidement menées. «Bien qu'il n'existe malheureusement pas de «solution passe-partout», nous parvenons quand même à déterminer, de concert avec le client, le «modus operandi» optimal pour lui, dans le cadre des contraintes légales et selon les conditions initiales.»



**De nombreux systèmes frigorifiques doivent être adaptés. Une vérification en temps opportun est des plus utiles.**

# Integrated Facility Services



Au nom de Nestlé, la collaboratrice d'ISS Tania Sardi reçoit des hôtes sur le site de Nestlé à Orbe.

## Un partenariat croissant

**Voici plus de dix ans déjà qu'ISS assure des prestations pour Nestlé. Au fil des années, ce qui avait commencé comme simple mission de nettoyage s'est développé jusqu'à devenir un mandat global de Facility Services Intégraux (FSI).**



«Nous avons choisi le numéro 1 des Facility Services.» Pascal Vionnet

Les relations croissant avec le temps, il en va de même pour les relations commerciales. «Au début, nous recevons souvent une commande pour du nettoyage d'entretien. Mais avec le temps, il en résulte ensuite un mandat global de prestations», explique Christophe Favier-Bosson, Directeur d'ISS Facility Services pour la Suisse romande, décrivant le déroulement typique d'une relation avec la clientèle. L'externalisation des activités ne faisant pas partie de leurs compétences centrales permet aux sociétés de professionnaliser et d'assouplir ces prestations, d'uniformiser les normes et (avantage non des moindres) d'optimiser les coûts.

### Outsourcing par étapes

Ces avantages ne rendent cependant pas plus facile le passage à un outsourcing. Les prestations sont assurées dans les locaux personnels, à proximité et autour de l'activité centrale propre. En sus des gains économiques, une relation de confiance doit donc être créée également. Ainsi n'est-il pas surprenant que l'externalisation d'activités d'appui ne s'effectue pas d'un coup, mais le plus souvent par étapes.

### L'exemple de Nestlé

La multinationale alimentaire suisse Nestlé en est un exemple représen-

tatif. Entamée en 1998 comme un contrat de nettoyage sur le site de Vevey, cette collaboration a évolué au fil des années pour devenir un ample mandat FSI assorti d'autres prestations, telles que réception, Washroom Services et entretien d'espaces verts. «Étant numéro 1 dans le domaine alimentaire, nous avons choisi le numéro 1 des Facility Services», déclare Pascal Vionnet, Head of Management Services du Product Technology Center (PTC) de Nestlé. Il souligne en particulier qu'ISS a toujours compris comment poursuivre son développement avec Nestlé, et s'adapter aux variations des conditions générales. «La cession d'autres prestations et emplacements à ISS constitue un bon indicateur de la satisfaction de Nestlé», estime aussi Christophe Ayer, Directeur de la fabrique Nestlé à Orbe, convaincu par le partenariat établi jusqu'à présent. L'évolution actuelle montre que cette tendance est appelée à perdurer: le mandat de prestations sera en effet étendu cette année à d'autres sites Nestlé.

## ISS Suisse couronnée ISS World Champion

Les 25 et 26 février 2010 s'est tenue à Prague la Top Management Conference du Groupe ISS. Devant les représentants de la totalité des 53 sociétés nationales ISS, l'ISS World Champion Award 2008/09 a été décerné à ISS Suisse par Jørgen Lindegaard, CEO du Groupe. Cette distinction, la plus élevée de son genre au sein du Groupe ISS, prend en compte des critères tels



que le développement stratégique, l'orientation sur la Business Excel-

lence, la Performance économique, l'information aux collaborateurs et la capacité d'innovation. Ayant déjà été titrée dans les années 2006 (Diamond Special Award) et 2007 (Diamond Award), ISS Suisse a de nouveau pu se distinguer à l'intérieur du Groupe ISS: une récompense particulièrement appréciable dans un contexte économique tendu.

## Gestion de qualité de grande portée

Afin de pouvoir assurer un niveau élevé de qualité dans toute la chaîne de création de valeur, ISS fait un pas de plus. En plus des audits internes, ISS réalise régulièrement des audits de fournisseurs. Ceux-ci mettent l'accent sur l'exécution des contrats, les interfaces internes et ex-

ternes et la fiabilité des fournisseurs. L'automne passé, JohnsonDiversey, entre autres, a été audité. Sandro Beccari (à droite), Key Account Manager JohnsonDiversey, a obtenu le certificat de fournisseur ISS après avoir passé l'audit de Christian Bernhardt, Quality Auditor ISS Suisse.



## Distinction pour ISS

Pour 2009, le cabinet conseil en stratégie d'entreprise d'envergure mondiale Frost & Sullivan a décerné à ISS son Market Strategy Leadership Award annuel, récompensant le «Facility Management» intégral sur le marché européen. L'un des facteurs déterminants pour cette attribution a été en particulier l'intégration réussie, dans la direction stratégique d'entreprise, des trois aspects suivants: «commitment» total sur l'ensemble des secteurs d'activité, poursuite constante du développement des prestations et degré élevé d'activités «M&A». «Nous sommes fiers de cette distinction. Elle montre que nous avons choisi la bonne voie au travers de notre modèle commercial, et que nous sommes bien équipés en solutions intégrales pour répondre à une demande croissante», déclare André Nauer, CEO d'ISS Suisse SA.

## Label énergétique pour les bâtiments

Les catégorisations selon les classes d'efficacité énergétique sont bien établies, et largement répandues, pour les appareils électriques. Mais un tel label existe aussi maintenant pour les édifices: le Certificat énergétique cantonal des bâtiments (CECB). Il met en évidence la quantité d'énergie nécessitée

par un bâtiment en utilisation standard et permet une comparaison avec les autres bâtiments. Les experts «certifiés CECB» par la Direction de projet d'ISS effectuent une analyse globale quant à l'efficacité énergétique des constructions, et déterminent le potentiel d'optimisation. L'établissement du

Certificat énergétique des bâtiments ne constitue toutefois qu'une première étape vers un futur à faible consommation. La réalisation d'économies d'énergie requiert souvent des aménagements architecturaux, que la Direction de projet d'ISS peut planifier et mettre en œuvre.