



NEWS

MAGAZINE Avril 2026

**Sur place, au
«phare de la science»
18**

**Le contrôle des
bâtiments permet
de planifier les
investissements
22**

FOCUS

Engagement





FOCUS

4 **Entretien avec Beatrice Bichsel**

FOCUS

7 **Le défi de la gare**

GROUPE

10 **La qualité du service grâce à la reconnaissance**

PERSONNES

12 **La reconnaissance fait partie intégrante de notre culture d'entreprise**

DURABILITÉ

16 **Modernisation tournée vers l'avenir – pour une médecine forte**

SOUS LES FEUX DE LA RAMPE

18 **Un «phare de la science»**

INNOVATION

22 **Le contrôle des bâtiments met les risques en évidence**

LE SAVIEZ-VOUS?

26 **Un air pur commence dans les systèmes**

COMPACT

30 **Projets et réussites**

NUMÉRISATION

32 **Triomphe au Digital Economy Award 2025**



Chère lectrice, cher lecteur,

Qu'entend-on par engagement? Les échanges avec nos clients mettent régulièrement en évidence son importance. Pour nous, l'engagement va bien au-delà d'une simple poignée de main ou d'un Service Level Agreement: il représente une véritable promesse. Ce n'est pas un «peut-être», mais un «nous en assumons la pleine responsabilité». Cette exigence s'impose là où la sécurité prime sur le confort: dans les hôpitaux, dans les environnements de recherche, où la moindre déviation peut avoir des conséquences majeures.

Des responsabilités clairement définies et des processus précis rendent l'engagement possible. Et ce sont surtout des personnes qui agissent sans attendre et prennent leurs responsabilités, de manière constante et continue.

Cette édition illustre concrètement notre engagement. Voyez comment nous traitons les attentes de nos clients non pas comme des options, mais comme des obligations. À l'exemple du Biozentrum de Bâle, le «phare de la science», où le véritable défi s'est révélé lors de l'exploitation, et où nous avons élaboré des solutions pratiques à partir de cadres complexes.

Pour ma part, l'engagement me rassure. Il rend le monde plus prévisible. Sur ce, je vous souhaite une lecture passionnante!

André Nauer, CEO ISS Suisse

Impressum

Éditrice

ISS Suisse SA
Vulkanplatz 3
8048 Zurich
info@iss.ch
iss.ch

Rédaction

Stephan Fischer
Janine Zimmermann
Monika Mingot

Traduction

Martina Cavelti

Conception/Design/Layout

Linkgroup SA, Zurich
linkgroup.ch

Impression

Printmedia AG, Zurich
Papier: Refutura, 100% vieux
papier, ange bleu, FSC,
190 g/m² et 120 g/m²

Les gares: la carte de visite des CFF

ENTRETIEN Janine Zimmermann
IMAGES Lutharsan Sivalingarajah

Beatrice Bichsel, membre de la direction du groupe et responsable de CFF Immobilier, explique dans cet entretien l'importance du portefeuille immobilier pour les CFF, ses attentes vis-à-vis des partenariats stratégiques et pourquoi une collaboration engageante et fiable est essentielle dans l'exploitation des gares.

Beatrice Bichsel, qu'est-ce qui vous fascine aux CFF?

Le rail en Suisse constitue un système complexe, et les CFF sont une entreprise passionnante et très diversifiée. Ce que j'apprécie particulièrement chez CFF Immobilier, c'est l'interaction entre mobilité et aménagement du territoire: chaque jour, des milliers de trains circulent à l'heure et de manière très cadencée. Les gares, situées au cœur des villes, sont des lieux de rencontre centraux et des carrefours de la vie quotidienne. Cette synergie est unique et fascinante.

Quelle est l'étendue de vos responsabilités?

Je suis membre de la direction du groupe et, en tant que responsable

Immobilier, je gère le portefeuille immobilier des CFF. Il se compose de trois segments: les gares, les bâtiments à usage opérationnel (ateliers, bureaux ou locaux sociaux) et les espaces situés autour des gares.

Sur quoi se concentre concrètement le développement des sites?

Nos projets d'aménagement intègrent la mobilité à la planification urbaine et territoriale. Nous orientons les flux de circulation, optimisons les correspondances et créons de nouveaux espaces de vie. Pour cela, nous collaborons étroitement avec les villes et les communes.

Quelle est l'ampleur du portefeuille immobilier des CFF?

Nous gérons environ 2'600 bâtiments à travers la Suisse, dont 800 gares et arrêts. S'y ajoutent près de 150 projets immobiliers actuellement en phase de planification ou de construction.

Y a-t-il un bâtiment qui vous plaît particulièrement?

Les gares me fascinent en général. Dans chaque région, il existe des bâtiments architecturaux intéressants, parfois classés monuments historiques, qui posent de grands défis en matière de planification et d'exploitation. J'apprécie notamment la gare de Lucerne, surtout sous la lumière du soleil, directement au bord du lac, avec son architecture ouverte.



«Les gares sont des lieux de rencontre centraux et des carrefours de la vie quotidienne.»

Beatrice Bichsel
Membre de la direction du groupe
et responsable de CFF Immobilier

Portrait

Beatrice Bichsel (44 ans) est membre de la direction du groupe et responsable de CFF Immobilier depuis 2023. L'avocate, titulaire d'un Executive MBA de l'Université de Saint-Gall, travaille chez CFF Immobilier depuis 2011, dernièrement en tant que responsable Facility Management.



sbb-immobilien.ch/fr

Quelle importance revêt le portefeuille immobilier pour les CFF?

Il est extrêmement important. Les gares donnent la première impression à nos clients: elles sont les portes d'entrée du rail et constituent la carte de visite des CFF. Les bâtiments opérationnels servent aux collaboratrices et collaborateurs: ils doivent s'y sentir bien et pouvoir travailler de manière professionnelle et efficace. Par ailleurs, les gares et autres installations génèrent une contribution financière significative: chaque franc gagné reste dans le système ferroviaire. Chaque année, nous versons des paiements de compensation de plusieurs centaines de millions à l'infrastructure, contribuant ainsi à la stabilité financière des CFF.

Comment assurez-vous un fonctionnement durable et efficace de votre portefeuille?

Un facteur clé réside dans l'implication précoce du Facility Management. Dès la phase de planification, l'exploitation, l'entretien et la durabilité doivent être pris en compte de manière systématique. Pour nous, la durabilité se décline sur trois dimensions: écologique, économique et sociale. Les CFF visent à réduire les émissions opérationnelles de gaz à effet de serre de 60 pour cent d'ici 2030 par rapport à l'année de référence 2018, et à atteindre la neutralité carbone d'ici 2040. L'exploitation des bâtiments joue un rôle central dans cet objectif: par exemple, nous remplaçons systématiquement →

les chaudières au mazout et au gaz et modernisons chaque année environ 75 installations.

Quelle importance revêtent des partenaires fiables et engageants dans le domaine du Facility Management pour les CFF?

Des partenaires fiables sont essentiels. Ils fournissent des services clés à nos clients et à nos collaborateurs. Il y a quelques années, nous avons réévalué notre chaîne de création de valeur et avons décidé de mobiliser du personnel interne dans les 120 gares les plus fréquentées. Là où nous estimons que des prestataires externes peuvent accomplir ces tâches complexes plus efficacement que nous, nous faisons appel à des partenaires externes. Dans ce cadre, professionnalisme, engagement, fiabilité et compétence en matière de sécurité sont des critères essentiels.

Qu'attendez-vous d'un partenaire FM?

La qualité, un rapport qualité-prix équitable et une réelle orientation vers les solutions sont déterminants. Nous apprécions les partenaires qui assument leurs responsabilités, abordent les problèmes de manière transparente et développent des solutions avec nous. Nous sommes toujours ouverts aux propositions et attendons de nos partenaires qu'ils apportent des idées concrètes pour améliorer nos processus. De tels partenariats, comme celui avec ISS, constituent la base d'une exploitation sûre, propre et fluide des gares.

¹ Le BIM (Building Information Modeling) est une méthode de travail numérique dans laquelle toutes les parties prenantes collaborent à partir d'un modèle 3D intelligent et commun du bâtiment. Ce modèle intègre des informations détaillées sur les éléments de construction – matériaux, coûts, délais et maintenance – et accompagne l'ensemble du cycle de vie, de la planification à la construction, jusqu'à l'exploitation.



«La technologie doit être un soutien. L'humain demeure au cœur de nos activités.»

*Beatrice Bichsel
Membre de la direction du groupe
et responsable de CFF Immobilier*

Quel rôle joue la numérisation dans la gestion d'immeubles?

Elle est centrale. Nous avons modernisé notre environnement de systèmes, créant ainsi une base de données fiable pour nos activités. Nous avons mis en place une plateforme CRM ainsi que des portails destinés aux locataires, et nous développons l'utilisation du BIM, de la planification jusqu'à l'exploitation. Le BIM nous fournit une documentation numérique complète des bâtiments. Nous disposons ainsi très tôt de données de haute qualité, ce qui nous permet de mieux préparer l'exploitation et d'organiser nos processus de manière plus efficace.

Qu'en est-il de la robotique dans les gares?

Nous testons en permanence de nouvelles technologies. Nous constatons toutefois que, dans le quotidien animé des gares, les équipes sur place

donnent un visage à nos prestations, savent réagir avec flexibilité et restent, à ce jour, plus efficaces que les robots de nettoyage. Nos gares sont actuellement trop complexes et trop fréquentées pour un déploiement étendu de la robotique. Nous voyons néanmoins un potentiel, notamment pour le nettoyage des façades ou dans des zones à accès restreint. Un point est essentiel: la technologie doit être un soutien. L'humain demeure au cœur de nos activités.

Selon vous, quels trois facteurs rendraient votre travail plus simple?

Je souhaiterais davantage de pragmatisme dans les procédures de planification et d'autorisation: dix ans ou plus pour classer une zone en constructible, c'est tout simplement trop long. De la branche du Facility Management, j'attends une orientation client encore plus marquée, comparable à celle de l'hôtellerie. Enfin, la reconnaissance sociale des métiers opérationnels me tient particulièrement à cœur. Le travail de ces professionnels est indispensable à notre quotidien – il mérite une considération bien plus forte. ●

Un défi quotidien: les gares



TEXTE Stephan Fischer
IMAGES Lutharsan Sivalingarajah

L'affluence importante et la diversité des installations techniques font des gares des sites particulièrement exigeants en matière d'entretien. En tant que vitrines des CFF, elles doivent être sûres, propres et fonctionner avec un minimum de perturbations. Chaque jour, ISS joue un rôle clé dans l'exploitation de 587 gares en Suisse.

À

quoi ressemblerait une gare après trois jours sans nettoyage ni entretien? Il ne faut pas beaucoup d'imagination pour se représenter la scène: poubelles débordantes, quais sales, toilettes bouchées et murs couverts de graffitis. Une situation que personne ne souhaite: ni les voyageurs, ni les CFF en tant que propriétaire et exploitante, ni les entreprises partenaires chargées de l'entretien.

Objectif commun

Dans 587 gares des CFF, les équipes d'ISS sont responsables du nettoyage, de la maintenance, de la technique et de l'entretien des espaces verts afin que la situation décrite ci-dessus ne se produise pas. Pour y parvenir, une collaboration étroite avec les CFF, des règles claires ainsi qu'un échange pragmatique et orienté vers les solutions, d'égal à égal, sont essentiels. L'objectif commun est clair: garantir la plus haute qualité dans l'exploitation. Car ce qui n'est pas entretenu et contrôlé de manière rigoureuse perd rapidement son équilibre.

Quand la mobilité rime avec responsabilité

Les gares sont bien plus que de simples nœuds de transport. Elles sont des carrefours de mobilité, des lieux de rencontre très fréquentés et des espaces commerciaux appréciés. Les attentes des voyageurs et des visiteurs des gares envers l'infrastructure sont élevées. Pour les collaborateurs d'ISS, cela implique une présence quotidienne sur près de 1,6 million de mètres carrés, comprenant des milliers d'installations techniques et d'équipements. Ils assurent le nettoyage des quais et des passages souterrains, vident les poubelles et les cendriers, retirent graffitis et autocollants, éliminent les salissures et veillent à l'entretien des espaces verts. Le personnel remplace les panneaux endommagés, répare les dysfonctionnements techniques (mais pas ceux liés à l'exploitation ferroviaire), nettoie les

→

toilettes bouchées et assure un service de piquet pendant la nuit. Les installations de chauffage, de refroidissement et de ventilation, ainsi que d'autres équipements techniques, sont entretenues, contrôlées et réparées le plus rapidement possible lorsque cela est nécessaire.

Graffitis, vitres brisées et réalité sociale

Le vandalisme est un phénomène récurrent dans les gares. Graffitis et autocollants doivent être régulièrement retirés – pas seulement le week-end, lorsque la population fêtarde et les supporters se déplacent. Des inscriptions racistes ou sexistes apparaissent également de temps à autre et sont immédiatement effacées, même si cette tâche peut sembler sans fin pour un observateur extérieur.

Les bris de verre sont aussi fréquents: vitres des abris ou des boutiques cassées, portes endommagées, installations détruites. Les collaborateurs d'ISS sécurisent les zones concernées, enregistrent les dommages au format numérique et les réparent le plus rapidement possible. Les processus et responsabilités sont clairement définis pour éviter toute perte de temps. Enfin, là où des milliers de personnes circulent, les déchets s'accumulent. Tout ne finit pas dans les poubelles, et cela fait également partie de la réalité du domaine public.

Collaboration structurée

Des responsabilités claires, des processus définis et des échanges réguliers permettent de prendre rapidement des décisions et de mettre en œuvre les mesures sans délai. La transparence et la fiabilité sont essentielles. Ahmet Köse, responsable des gares dans le canton de Glaris, résume ainsi: «Nous collaborons efficacement avec les CFF, qui reconnaissent également l'importance de notre contribution.» Cette reconnaissance réciproque va au-delà d'un simple signal: elle constitue la base d'un partenariat efficace. Les deux parties poursuivent le même objectif et comprennent parfaitement l'importance de leur rôle.

Les personnes font la différence

Malgré des processus clairs et le soutien numérique, le facteur humain reste déterminant. Les gares sont des environnements dynamiques et complexes: les situations évoluent rapidement et tous les événements ne peuvent être planifiés. C'est là que l'expérience, la présence et le sens des responsabilités entrent en jeu. Les collaborateurs d'ISS connaissent parfaitement «leurs» sites. Ils savent où les problèmes se concentrent, quand les grands événements génèrent un surcroît de travail ou quelles installations techniques requièrent une attention particulière. Ils agissent de manière autonome dans des cadres bien définis et contribuent largement à des gares sûres et propres. Chaque jour, leur action façonne la première impression des voyageurs, et ISS joue un rôle clé aux côtés des CFF pour qu'elle reste positive. ●

Faits et chiffres

587

gares CFF sous responsabilité d'ISS

1,6 million m²

de surfaces régulièrement nettoyées et entretenues (équivalent à 225 terrains de football)

290'000 m²

d'espaces verts entretenus

34'185

objets d'inventaire pris en charge (poubelles, cendriers, distributeurs et composteurs de billets, etc.)

9'152

installations techniques exploitées, maintenues, inspectées ou réparées

> 170

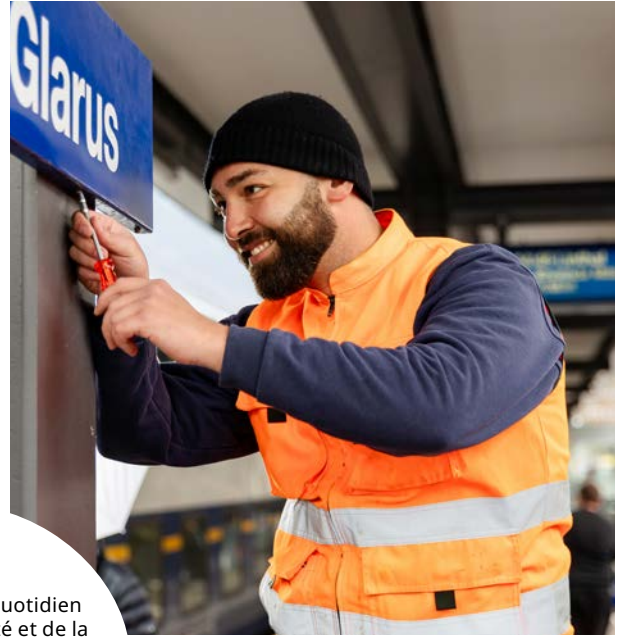
collaboratrices et collaborateurs d'ISS présent·e·s dans les gares CFF



«Nous relevons chaque jour un défi enthousiasmant: coordonner et intervenir avec rigueur pour garantir des infrastructures fiables et une expérience sereine pour tous.»

Laurence Morgan

Key Account Director, mandat CFF Petites gares Romandie, chez ISS depuis 2006



Au service quotidien de la sécurité et de la propreté des gares.



Portrait

Liz Benison est Chief Global People & Technology Officer du Groupe ISS depuis 2025. Elle supervise à l'échelle mondiale les domaines People, Culture et Technology. Cette Britannique, présente chez ISS depuis 2021, a notamment été CEO pour le Royaume-Uni et l'Irlande.



«Lorsque les collaborateurs se sentent valorisés, la qualité du service suit presque naturellement»

ENTRETIEN Stephan Fischer
IMAGE Groupe ISS

Chaque jour, nos collaboratrices et collaborateurs contribuent à faire la différence sur des milliers de sites clients en assurant des environnements de travail propres, sûrs et opérationnels. Toutefois, une véritable qualité de service ne se manifeste que là où les collaborateurs sont reconnus, écoutés et soutenus.

Liz Benison, Chief Global People & Technology Officer du Groupe ISS, incarne cette philosophie. Dans cet entretien, elle explique pourquoi ISS va au-delà du simple statut de «People Company», le rôle essentiel du leadership dans ce contexte, et comment une reconnaissance réelle des collaboratrices et collaborateurs profite finalement aussi aux clients.

Liz Benison, le Groupe ISS est souvent qualifié de «People Company». Que signifie cela concrètement?

Notre service, c'est l'humain. Chaque jour, nos collaborateurs sur le terrain fournissent leur prestation pour nos clients. Lorsqu'ils se sentent en sécurité, bien formés et reconnus, la qualité du service s'installe presque d'elle-même.

Le Groupe ISS en chiffres

125

125 ans d'existence (fondé en 1901)

32

pays

320'000

collaboratrices et collaborateurs

> 40'000

clients

Qu'est-ce qui distingue ISS à cet égard?

Nous ressentons une forte responsabilité envers nos collaborateurs. Pour beaucoup d'entre eux, ISS représente le premier pas sur le marché du travail. Dans certains pays, un emploi chez nous offre stabilité et perspectives pour des familles entières. Cette approche façonne notre culture à l'échelle mondiale.

Quel rôle jouez-vous en tant que Chief Global People & Technology Officer?

Nous définissons des normes mondiales en matière d'équité, de sécurité et de respect, et veillons à ce qu'elles soient appliquées dans tous les pays où nous opérons. Il s'agit également de mettre en lumière les bonnes pratiques et d'apprendre les uns des autres. Je conçois mon rôle comme celui d'une facilitatrice et d'un moteur de changement. Mon objectif est de positionner ISS comme le meilleur employeur pour le personnel de première ligne.

Comment y parvenez-vous?

Grâce à un «People Journey» solide. Il couvre l'ensemble du parcours chez ISS: du premier contact à l'intégration, en passant par le développement et la fidélisation à long terme. Des solutions numériques, comme notre plateforme MyISS, permettent de rendre facilement accessibles les informations, les plannings ou les fiches de paie. Cela favorise la transparence et la confiance.

Pourquoi donner du sens à ce que l'on fait est-il essentiel?

Toute personne souhaite comprendre la finalité de ses actions. Lorsque nos collaborateurs comprennent qu'ils ne se contentent pas de nettoyer, mais permettent aux autres de travailler efficacement et de se sentir bien, leur perception de leur travail change

profondément. Cette dimension de sens constitue un puissant facteur de motivation.

Quel rôle jouent les cadres?

Nos cadres sont responsables à la fois de nos collaborateurs et de la qualité des services que nous offrons à nos clients. En les soutenant avec de bons outils et des processus clairs, nous leur permettons de gagner du temps, au bénéfice de leurs équipes et des clients.

Le programme de reconnaissance Apple d'ISS est déployé à l'échelle mondiale. Il met en lumière les performances exceptionnelles sur le terrain. Qu'est-ce qui le rend si efficace?

Il est simple et universel. Une distinction Apple représente dans plus de 30 pays la reconnaissance, l'engagement et un service réalisé avec cœur. En un geste unique, elle rend visible ce qu'incarne ISS.

Pouvez-vous citer une expérience qui illustre particulièrement cela?

Une collaboratrice n'était pas satisfaite des pratiques de recyclage chez un client. Avec beaucoup de courage et d'engagement personnel, elle a sensibilisé les cadres au recyclage correct, jusqu'au Managing Partner. Elle ne l'a pas fait par obligation, mais par conviction, et elle a obtenu des résultats. Cette histoire montre ce qui se produit lorsqu'engagement, audace et sens du travail se conjuguent.

«Toute personne souhaite comprendre la finalité de ses actions.»

*Liz Benison
Chief Global People & Technology,
chez ISS depuis 2022*

Comment nos clients bénéficient-ils de cette culture centrée sur les personnes?

Grâce à des équipes stables, des relations personnelles et une qualité de service dépassant les attentes. Les collaborateurs qui se sentent

reconnus restent plus longtemps, apportent des idées et assument des responsabilités. Cela génère stabilité et confiance, des éléments particulièrement appréciés par nos clients.

En regardant vers l'avenir, quelles compétences deviendront cruciales?

En plus de l'empathie et des valeurs personnelles, il s'agira d'acquérir de nouvelles compétences numériques et une compréhension de base des données et de l'intelligence artificielle. Il est essentiel pour nous que ces compétences soient accessibles à toutes et tous, y compris à nos collaborateurs de première ligne.

Comment saurez-vous dans cinq ans qu'ISS aura atteint son objectif?

Lorsque nous serons reconnus dans le monde entier comme employeur de référence pour les organisations orientées «frontline», que nos indices d'engagement augmenteront, que la rotation du personnel diminuera, et que nous pourrons partager encore davantage d'histoires de réussite de nos collaborateurs. ●

La reconnaissance fait partie intégrante de notre culture d'entreprise

TEXTE Stephan Fischer
IMAGES ISS Suisse

Pour ISS, la reconnaissance fait partie des piliers fondamentaux de la culture d'entreprise. Elle se manifeste aussi bien dans les interactions quotidiennes que dans la manière de diriger. Les distinctions Apple rendent cette reconnaissance visible. Ce qui commence comme un geste simple déploie un impact considérable auprès des collaborateurs, des équipes et des clients.

La reconnaissance est un besoin humain fondamental. Pour Olivia Oeschger, Director People & Culture chez ISS Suisse, elle est au cœur de la culture d'entreprise: les personnes veulent – et doivent – être vues et reconnues pour ce qu'elles accomplissent chaque jour. C'est précisément là qu'interviennent les distinctions Apple. Avec ce programme et sept autres initiatives de reconnaissance, ISS met à l'honneur le sens des responsabilités, l'engagement, l'esprit d'initiative et l'attention portée aux autres.

Rendre visible ce qui se passe en coulisses

Que ce soit dans les aéroports, les immeubles de bureaux, les laboratoires ou les hôpitaux, de nombreuses activités de nos collaborateurs se déroulent en arrière-plan. Installations fiables, processus efficaces, espaces propres et sûrs: tout cela passe souvent inaperçu... jusqu'au moment où quelque chose ne fonctionne plus. Les distinctions Apple inversent cette perspective. Elles permettent de rendre visibles les contributions avant même que des problèmes ne surviennent. Elles montrent que l'engagement de chaque collaboratrice et collaborateur peut faire la différence.

Incarner et encourager la reconnaissance

La reconnaissance n'est pas le fruit du hasard dans le quotidien professionnel. Elle doit être incarnée par les cadres. Des programmes de reconnaissance comme les distinctions Apple aident ISS à donner une forme concrète à cette démarche. Ils créent des moments où la gratitude peut être exprimée. Ce qui commence par un petit pin's peut avoir un grand impact. Les collaborateurs se sentent reconnus, les équipes gagnent en motivation. Et les clients bénéficient d'une qualité de service qui va au-delà des attentes. ●



Olivia Oeschger applaudit Romano Scola, lauréat Apple de l'année 2026.

Au cours de l'année écoulée, les collaborateurs d'ISS ont reçu au total 289 distinctions Apple. Ces quatre histoires en sont des exemples représentatifs. Elles confirment ce que Liz Benison souligne dans l'entretien à la page 10: «Lorsque les collaboratrices et collaborateurs se sentent valorisé·e·s, la qualité du service suit presque naturellement.» La distinction Apple rend cette culture visible. Elle relie la «People Culture» aux bénéfices pour les clients et montre que la création de valeur commence là où les personnes assument leurs responsabilités.

Dégâts majeurs sur les serveurs évités

La distinction Apple récompense l'initiative et l'impact durable. L'histoire de Romano Scola illustre l'importance de l'expertise et de la responsabilité personnelle dans des situations critiques. Un vendredi soir, les armoires climatisées de la salle des serveurs mondiale sont tombées en panne. Romano Scola a immédiatement mesuré l'ampleur de l'incident. Il s'est rendu sur place sans délai et a pris en charge le refroidissement d'urgence, le condensateur étant irréparable. Grâce à ses compétences, il a pu mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires de manière autonome. Ainsi, il a empêché la surchauffe des serveurs et a évité au client des dommages importants. Pour ce sens exceptionnel des responsabilités, Romano Scola a été désigné en janvier lauréat Apple suisse de l'année 2026. Son histoire montre à quel point une intervention réfléchie au bon moment peut produire un impact considérable.

Romano Scola,
lauréat Apple de l'année 2026
Technique, Arbonia, chez ISS depuis 2018



Découvrez la success story de Romano Scola en vidéo.





Fonctionnement assuré

Lorsque de l'eau s'est répandue dans la pharmacie de l'hôpital, Svetlana Zukova (4e à partir de la gauche) est intervenue immédiatement. Elle a alerté le service de sécurité, aidé à mettre les médicaments à l'abri et à absorber l'eau. L'incident était dû à une fuite massive de 12'000 litres de liquide de refroidissement. Grâce à sa réaction rapide, des dommages plus importants ont été évités. Par son intervention déterminée, elle a fait preuve de vigilance et d'un grand sens des responsabilités pour la sécurité des patients et le bon fonctionnement de l'établissement.

Svetlana Zukova

Nettoyage hospitalier, Hôpital cantonal de Baden, chez ISS depuis 2024

Faits et chiffres

14'000

collaboratrices et collaborateurs issu-e-s de 130 nations

47'000

heures de formation

> 450

distinctions internes

> 200

programmes de formation et de perfectionnement



Retard dans les opérations aériennes évité

Un avion devait être entièrement équipé de nouvelles housses de siège. Comme les travaux de la nuit précédente n'étaient pas achevés, Angel Luis Medina Benzant est intervenu sans attendre. Seul, il a remplacé les sièges manquants, garantissant ainsi la livraison à temps le lendemain. Grâce à son engagement exceptionnel, aucun retard n'est survenu dans les opérations aériennes, et le client a été pleinement satisfait. Angel Luis Medina Benzant incarne la fiabilité, le professionnalisme et l'esprit de responsabilité quand il s'agit de faire la différence.

Angel Luis Medina Benzant

Nettoyage spécial, Aéroport de Zurich, chez ISS depuis 2017



Incendie maîtrisé, dégâts évités

Lors d'un incendie causé par un court-circuit sur le site d'un client, Ermina Jelecevic (2e à partir de la gauche) et Ardiane Nuhija (2e à partir de la droite) sont intervenues immédiatement, en étroite coordination avec le client. Bien qu'elles ne soient pas responsables de la technique de bâtiment, elles ont pris leurs responsabilités et, par leur action rapide, prudente et courageuse, ont évité des dommages plus graves. Le client a salué leur intervention audacieuse. L'engagement de ce duo illustre le partenariat, le courage et la présence au moment décisif.

Ermina Jelecevic et Ardiane Nuhija
Support Services, Nettoyage, Lonza Bâle,
chez ISS depuis 2025 et 2006 respectivement



«Une reconnaissance qui se ressent chez le client»

Olivia Oeschger est Director People & Culture chez ISS depuis 2025. Dans cet entretien, elle explique pourquoi une reconnaissance vécue concrètement contribue directement à la qualité du service et pourquoi la valorisation des collaboratrices et collaborateurs ne peut être remplacée par le numérique.

Que signifie la reconnaissance pour une entreprise?

La reconnaissance est essentielle à mes yeux. Je suis convaincue que chacune et chacun souhaite être reconnu·e et apprécié·e pour ses efforts. En tant qu'entreprise, nous voulons et devons reconnaître le travail exceptionnel. Mais parfois, il s'agit aussi de valoriser la constance. La reconnaissance ne doit pas se limiter aux moments ou situations exceptionnels. L'important, c'est qu'elle soit toujours authentique, sinon elle perd rapidement de sa valeur. Les cadres en sont les principaux garants, et notre rôle est de les accompagner.

Ces programmes de reconnaissance ont-ils un impact sur la motivation et la performance au travail?

Absolument. Cette reconnaissance se ressent non seulement chez les lauréats, mais aussi chez le client. J'ai assisté à plusieurs remises des distinctions Apple, et voir la réaction des collaborateurs est vraiment touchant: la surprise et la joie d'être reconnu pour leur travail quotidien. Ce sont des moments précieux pour tous, et la reconnaissance agit dans toutes les directions: elle profite aussi à ceux qui remettent les distinctions.

Peut-on rendre la reconnaissance numérique?

Non, la reconnaissance ne peut pas être numérisée. Elle est profondément humaine. Il faut pouvoir se regarder dans les yeux. Le numérique peut faciliter les processus et améliorer l'efficacité, mais la gratitude doit rester un geste personnel. Je suis heureuse que tout ne puisse pas se réduire au monde numérique.



Modernisation tournée vers l'avenir – pour une médecine forte

TEXTE
IMAGES

Stephan Fischer
Hôpitaux de Schaffhouse, Lutharsan Sivalingarajah

Les Hôpitaux de Schaffhouse sont engagés dans un vaste processus de modernisation. L'objectif est de renforcer la qualité des soins, la sécurité des patients ainsi que l'efficacité opérationnelle. Les infrastructures, les technologies et les services intégrés sont au cœur de cette orientation stratégique.

Hôpitaux de Schaffhouse

Les Hôpitaux de Schaffhouse assurent la prise en charge sanitaire du canton et de sa région. Ils comprennent l'Hôpital cantonal, le Centre psychiatrique Breitenau, le Service de psychiatrie pour enfants et adolescents, les cabinets de radiologie et de cardiologie Posthof à Neuhausen ainsi que le cabinet Neurologie Schaffhausen Zentrum. Au total, les Hôpitaux de Schaffhouse emploient plus de 1'700 collaboratrices et collaborateurs. Chaque année, plus de 10'000 patients y sont hospitalisés et plus de 80'000 traitements ambulatoires y sont réalisés.



spitaeler-sh.ch

La modernisation de l'Hôpital cantonal de Schaffhouse est bien plus qu'un simple projet de construction. Elle constitue un développement stratégique, organisationnel et technique. D'ici 2034, un nouvel hôpital verra le jour, et la prise en charge de plus de 100'000 personnes dans la région se poursuivra sans interruption. Pour le CEO/directeur de l'hôpital, Andreas Gattiker, les choses sont claires: «Les nouvelles constructions et les travaux de rénovation sont une condition indispensable pour garantir durablement la qualité des soins, l'efficacité et la durabilité.»

Des structures et des processus à leurs limites

Les bâtiments existants datent des années 1950 et 1970. Les équipements techniques, la configuration des espaces et les modes de fonctionnement ne répondent plus aux exigences actuelles. «De plus, les processus médicaux ont entre-temps radicalement évolué», explique Andreas Gattiker. Alors qu'autrefois les patients restaient hospitalisés pendant plusieurs semaines pour certaines interventions, des séjours nettement plus courts et des procédures minutieusement planifiées sont aujourd'hui la norme.

Dans le nouvel hôpital, les secteurs fonctionnels seront réorganisés, les distances réduites et les unités médicales regroupées. Cela permettra d'accroître l'efficacité et la sécurité de la patientèle. Le projet est le fruit d'une longue phase de planification, au cours de laquelle il a été optimisé à plusieurs reprises. À l'automne 2025, environ 85 pour cent des électeurs schaffhousois ont finalement approuvé le soutien financier du canton.

Une transformation en pleine activité

Le premier coup de pioche pour le parking doté d'une centrale énergétique est prévu en juin 2026, suivi de celui du nouveau bâtiment hospitalier à l'été 2027. Ce n'est qu'une fois le nouvel hôpital entièrement mis en service que débiteront la rénovation de l'ancien bâtiment des années 1950, puis la démolition de l'édifice en béton datant des années 1970. La prise en charge médicale de la population restera ainsi garantie en tout temps.

Ce processus de transformation exige une grande précision – y compris de la part des partenaires, notamment dans le domaine du Facility Management. Le nettoyage, la logistique, l'approvisionnement en énergie et les services techniques doivent fonctionner de manière stable en permanence et s'adapter avec flexibilité à l'évolution de la situation. «Pour nous, les partenaires sont particulièrement précieux lorsqu'ils nous soutiennent là où, en tant qu'organisation, nous opérons avec de petites équipes», souligne Andreas Gattiker. En cas de pénurie ou d'ajustements rapides des effectifs, une capacité d'adaptation professionnelle et évolutive est déterminante.



«Le partenariat signifie que les deux parties en tirent bénéfice et que chaque partenaire assume la responsabilité qui lui est confiée.»

Dr. med. Andreas Gattiker

CEO/directeur de l'hôpital Hôpitaux de Schaffhouse

Un partenariat solide pour de processus stables

La collaboration entre les Hôpitaux de Schaffhouse et ISS dure depuis de nombreuses années. Pour Andreas Gattiker, elle s'inscrit naturellement dans le quotidien: «Les collaboratrices et collaborateurs d'ISS font partie de la maison. Ce sont des collègues.» Dans une phase de transformation, cette coopération étroite prend encore davantage d'importance. Il faut des partenaires compétents, capables non seulement de fournir leurs services, mais aussi d'anticiper, de réfléchir avec l'organisation et, si nécessaire, de proposer de nouvelles idées et solutions. «Pour moi, le partenariat signifie que les deux parties en tirent bénéfice et que chaque partenaire assume la responsabilité qui lui est confiée quant au résultat », souligne le CEO.

La durabilité comme principe directeur

Les hôpitaux sont des bâtiments à forte intensité énergétique. Les équipements d'imagerie, les systèmes de refroidissement et de ventilation nécessitent d'importantes quantités d'électricité. «Un hôpital doit davantage refroidir que chauffer, car nous produisons nous-mêmes beaucoup de chaleur», explique Andreas Gattiker. L'enjeu réside donc dans une gestion énergétique réfléchie, conciliant responsabilité écologique et viabilité économique.

La sécurité des soins pour toute la région

Parallèlement au projet de construction, l'hôpital poursuit des objectifs ambitieux: dans un délai de deux ans, les processus internes doivent gagner en efficacité en vue de l'ouverture du nouveau bâtiment. Dans le même temps, la pénurie de personnel qualifié demeure un défi. Situé à proximité de la frontière, Schaffhouse bénéficie de la présence de collaborateurs venus d'Allemagne; à long terme toutefois, des conditions de travail attractives et une infrastructure moderne seront déterminantes.

Andreas Gattiker envisage les années à venir avec confiance: «Si nous parvenons à réunir des processus modernes, des technologies durables et des personnes engagées, nous disposerons à l'avenir d'un hôpital capable d'offrir durablement sécurité et stabilité à notre région.» ●

Un «phare de la science»

TEXTE Stephan Fischer
IMAGES Université de Bâle, Cédric Zbinden

Le Biozentrum de l'Université de Bâle est un bâtiment au caractère architectural remarquable, situé au cœur de la ville. Campus scientifique moderne et reconnu à l'international, il réunit sous un même toit 34 groupes de recherche, les activités d'enseignement, des laboratoires, des amphithéâtres, des espaces de restauration et des événements ouverts au public.

Surnommé «phare de la science», le nouveau bâtiment du Biozentrum, haut de 73 mètres, se distingue parmi les quelque 80 bâtiments de l'Université de Bâle comme l'un des plus impressionnants sur le plan architectural. «Nous l'avons mis en service en 2021, et il reste à ce jour l'un des bâtiments les plus exigeants sur le plan technique», explique Christopher Weiss, Responsable des Campus Services Natural & Life Sciences de l'Université de Bâle. Pour lui, le Biozentrum n'est pas simplement l'un des 23 bâtiments qu'il supervise avec son équipe: c'est un véritable jalon dans l'histoire de l'université.

Une exploitation scientifique exigeante

Dans un amphithéâtre, une panne de lumière est certes gênante, mais si la température d'un laboratoire s'écarte des conditions définies ou si la ventilation tombe en panne, les conséquences peuvent être graves. «Les exigences des équipes de recherche concernant l'infrastructure technique et la disponibilité sont très élevées», explique Alexander Sowa, Provider Manager au sein de l'équipe Campus. «Le fonctionnement des chambres froides doit être garanti en permanence afin de maintenir leur niveau de température. Si ce n'est pas le cas, ne serait-ce que quelques minutes, la chaîne d'alerte doit fonctionner parfaitement.» Ces «défis académiques» influencent également la collaboration avec les partenaires et prestataires. Une technique absolument fiable et opérationnelle est une condition indispensable pour mener des recherches de haut niveau dans ce bâtiment.

Le véritable test a eu lieu lors de l'exploitation

La construction du Biozentrum a constitué pour l'Université de Bâle un projet phare sur le plan architectural, justifiant pleinement le surnom de «phare de la science». Cependant, l'exploitation pratique n'a joué qu'un rôle secondaire lors

→

Biozentrum de l'Université de Bâle

Le Biozentrum de l'Université de Bâle est l'un des instituts interdisciplinaires les plus réputés au monde dans le domaine des Life Sciences. Plus de 500 collaboratrices et collaborateurs et 30 groupes de recherche internationaux y mènent des travaux fondamentaux en biologie moléculaire et biomédicale, ainsi que des activités d'enseignement. Fondé en 1971, le Biozentrum a été le berceau de nombreuses découvertes majeures en biologie et en médecine, et plusieurs de ses chercheurs ont reçu le prix Nobel. Le nouveau bâtiment du Biozentrum, inauguré en 2021, a constitué la première étape du développement du Life Sciences Campus de l'Université de Bâle.



biozentrum.unibas.ch





«Assurer les services techniques au Biozentrum de l'Université de Bâle implique de garantir une disponibilité permanente. Ventilation, climatisation, chauffage ou systèmes d'accès ne doivent présenter aucune faille. Nous combinons notre savoir-faire technique avec une connaissance approfondie du bâtiment et de ses utilisateurs.»

Sebastian Schreiber
Facility Services Director, chez ISS depuis 2013



«Beaucoup de solutions ne se découvrent qu'au fil du fonctionnement quotidien. Qu'il s'agisse de processus de nettoyage sécurisés pour la façade ou d'optimisations des installations. L'important pour nous est de relever tous les défis avec l'université de manière pragmatique et sûre.»

Peter Offele
Facility Services Manager, chez ISS depuis 2014

des premières phases de planification, ce qui se reflète encore aujourd'hui dans certains détails. Christopher Weiss illustre cela avec un exemple: «Les stores solaires ont été intégrés dans la façade, entre les vitres. C'est pourquoi ils ne sont accessibles que depuis l'extérieur et à l'aide d'une grue. Nous attendons donc que plusieurs stores soient défectueux avant d'engager la grue, pour que l'intervention en vaille la peine.» Le nettoyage des surfaces vitrées extérieures s'est également révélé complexe. «Avec la Suva et ISS en tant que prestataire FM, nous avons dû élaborer sur le terrain une procédure sécurisée pour le réaliser», explique Christopher Weiss.

La gestion de l'énergie, un défi permanent

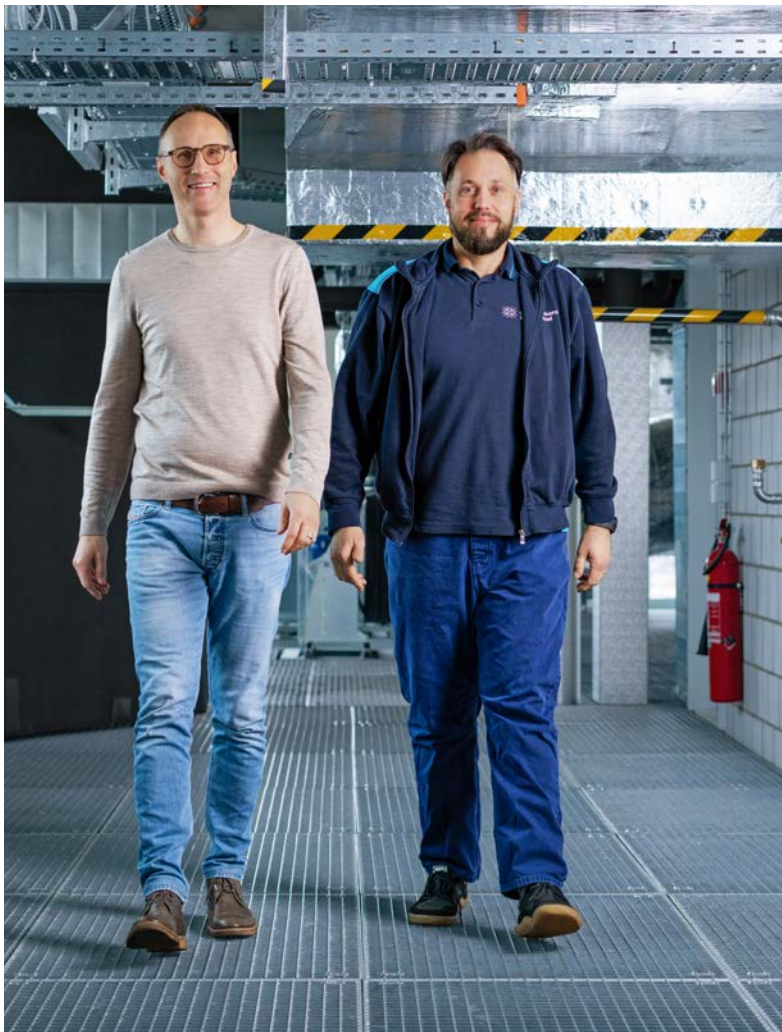
L'utilisation du Biozentrum par de nombreuses parties prenantes internes et externes le rend particulier, tout comme son important besoin en énergie. Le bâtiment est le plus gros consommateur d'énergie de l'ensemble du parc immobilier de l'Université de Bâle. «Si nous économisons ici dix pour cent d'électricité, cela équivaut à la consommation de plusieurs autres bâtiments», explique Christopher Weiss. La plus grande consommation d'énergie ne provient cependant pas de la recherche elle-même, mais des installations techniques qui la soutiennent. L'optimisation énergétique de l'exploitation a révélé que les systèmes de ventilation étaient au départ largement surdimensionnés. Aujourd'hui, ils utilisent environ 40 pour cent moins d'énergie qu'au début.

De nombreux utilisateurs, de multiples besoins

Jusqu'au quatrième étage des 15 étages hors sol, le Biozentrum est ouvert au public. Au-delà commence le monde de la recherche. S'y ajoutent des espaces pour les séminaires et les travaux pratiques, des ateliers, une boutique de matériel de laboratoire, des infrastructures et équipements informatiques, la restauration et l'administration. «Nous sommes l'interface entre tous ces groupes d'intérêt», explique Christopher Weiss. «Et le Facility Management en est un élément central.» Différents systèmes d'accès, des règles de sécurité et des formations pour le personnel de nettoyage dans les zones de laboratoire font partie du quotidien, tout comme la gestion rigoureuse des zones de bio-sécurité.

Une collaboration basée sur la confiance

Pour Alexander Sowa, une bonne collaboration avec les prestataires FM se caractérise par la fiabilité, la transparence et l'ouverture. «Si quelque chose ne fonctionne pas, nous voulons le savoir immédiatement. Dans un environnement aussi sensible, une bonne culture du retour d'expérience est essentielle, tout comme une solide expertise technique. Le Biozentrum est un bâtiment complexe; il faut donc avoir les bonnes personnes au bon endroit, qui savent exactement ce qu'elles ont devant elles.» Les systèmes de ventilation pour les laboratoires, qui déplacent 180'000 mètres cubes d'air par heure, ne sont pas compa-



Alexander Sowa (à gauche) et Christopher Weiss font confiance à des partenaires solides dans le domaine du FM.

rables à une installation dans un bâtiment à usage commercial, beaucoup plus petite. Ce savoir-faire doit être présent dans l'équipe technique ou pouvoir y être acquis rapidement.» Avec ISS, cette collaboration fonctionne parfaitement jusqu'à présent.

Un bâtiment en constante évolution

Le Biozentrum de l'Université de Bâle collabore avec ISS depuis la phase de construction. Cette connaissance approfondie du bâtiment et l'accompagnement étroit lors de sa mise en service continuent de constituer un atout pour toutes les parties prenantes. Pourtant, le Biozentrum demeure un bâtiment en constante évolution, que ce soit par des aménagements en cours d'exploitation, par de nouvelles exigences de la recherche ou par l'optimisation continue. «La stabilité de l'équipe et la capacité à gérer ces changements sont, pour nous, deux exigences centrales de ce partenariat pour les années à venir», explique Christopher Weiss. Car une chose est certaine: dans un bâtiment qui abrite la recherche de pointe, aucune déviation majeure n'est tolérable en cours d'exploitation. ●

Faits et chiffres

340'000 m³/h

performance des systèmes de ventilation (consommation équivalente à 850 maisons individuelles)

238'000 m³

volume du bâtiment (60% hors sol, 40% sous terre)

50'000 m²

surface totale des étages

23'400 m²

surface utile

1'150

capacité d'accueil des étudiants

700

installations de technique de bâtiment

> 500

collaboratrices et collaborateurs

95 %

de la consommation électrique de l'université provient des 15 plus grands bâtiments sur 80

73 mètres

hauteur du bâtiment

34

groupes de recherche hébergés dans le bâtiment

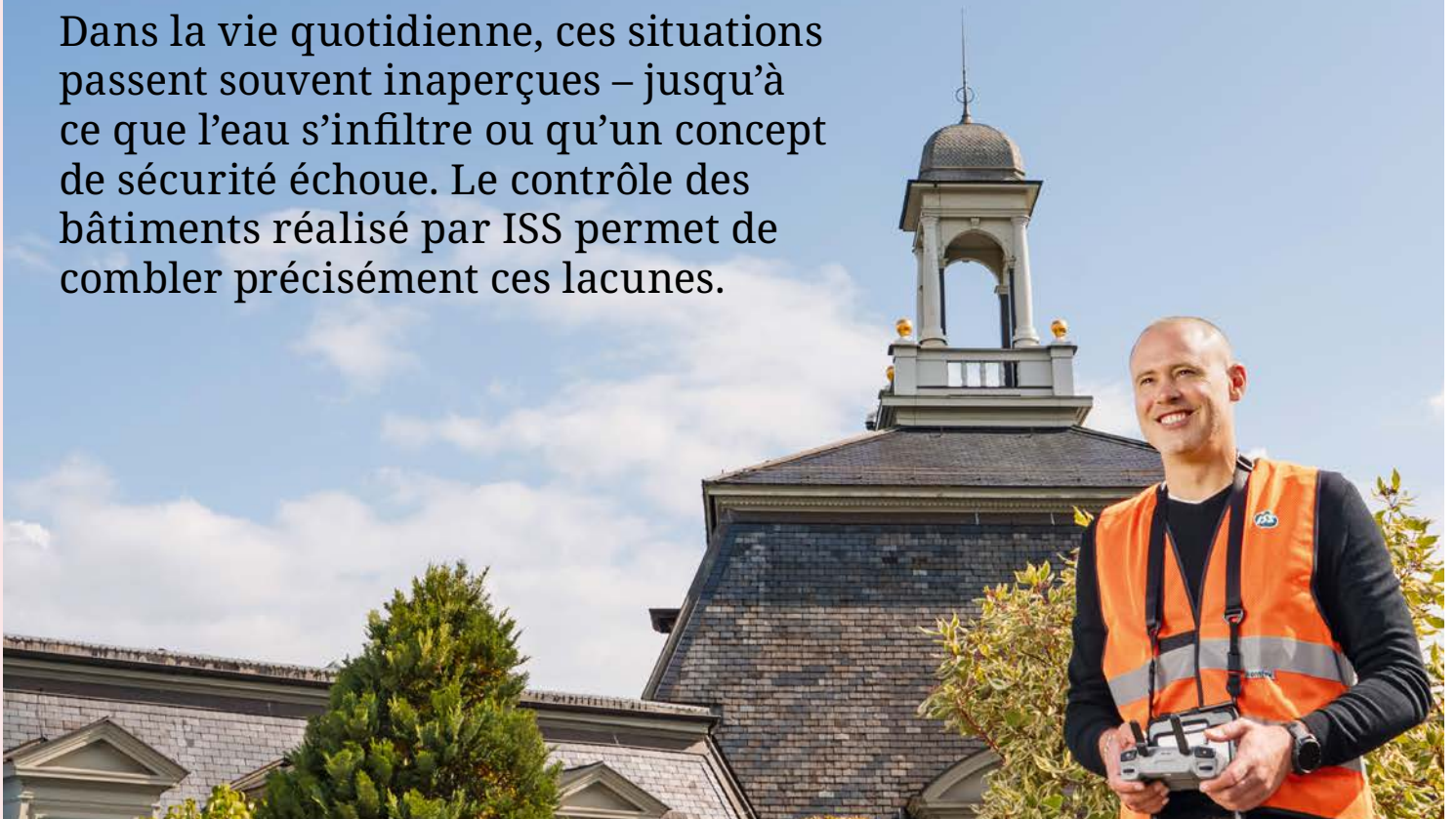
Le contrôle des bâtiments met les risques en évidence

TEXTE
IMAGES

Monika Mingot
Lutharsan Sivalingarajah



La plupart des problèmes commencent de manière anodine: une gouttière bouchée, une tuile détachée, des cartons dans les voies d'évacuation. Dans la vie quotidienne, ces situations passent souvent inaperçues – jusqu'à ce que l'eau s'infilte ou qu'un concept de sécurité échoue. Le contrôle des bâtiments réalisé par ISS permet de combler précisément ces lacunes.



A

lexander Gfeller commence sa journée à Lucerne par un temps radieux. Le spécialiste du contrôle des bâtiments se tient devant le bâtiment de bureaux d'un client. À première vue, tout semble en ordre. Pourtant, il sort sa tablette, consulte les tickets de mission dans l'application et prend des photos de toutes les façades. «Les photos sont importantes pour l'impression générale: quel est l'aspect du bâtiment, quel est l'état à l'extérieur et à l'intérieur, et qu'en est-il de l'environnement», explique-t-il. Son métier est varié: il visite souvent trois à quatre bâtiments par jour. Une activité qui offre de la liberté tout en exigeant de l'auto-discipline. «C'est exact, je m'organise moi-même et je me déplace le plus souvent seul», confirme-t-il. Motivé, il commence la tournée: étage par étage, pièce par pièce, portes, voies d'évacuation, zones techniques, enveloppe du bâtiment, environnement et espaces verts. Partout, de petites anomalies peuvent avoir de grandes conséquences ultérieurement. «Il s'agit d'un contrôle visuel qui porte sur des éléments que l'on peut détecter avec ses sens en tant que spécialiste généraliste. L'accent est mis sur les incohérences visibles dans le fonctionnement du bâtiment, les défauts d'apparence, les éléments de construction ou les aspects liés à la sécurité», ajoute Adelheid Hasler, Responsable technique Contrôle des bâtiments. Elle a mis en place ce nouveau service en 2024 et en assume la responsabilité technique.

Ce que le regard critique découvre généralement

Les constats les plus marquants ne concernent que rarement des dommages spectaculaires au bâtiment. Il s'agit le plus souvent de questions de sécurité et d'ordre qui passent inaperçues au quotidien. «Les charges combustibles constituent un sujet récurrent», explique Adelheid Hasler. Cartons, bois, matériaux dans les voies d'évacuation. Alexander Gfeller illustre cela par une image frappante: «Vous montez un escalier depuis le sous-sol et, en haut, une palette en bois bloque le passage. En cas de fumée, c'est un endroit dangereux – la voie d'évacuation serait obstruée.» S'y ajoutent les classiques de la préservation de la valeur: éclats sur les façades, humidité, dommages aux gouttières ou aux éléments de construction – des problèmes que l'on remarque une fois, puis que l'on oublie rapidement. Mais pas avec le contrôle des bâtiments, qui mise sur la documentation, la correction des défauts et la constance – année après année, site après site.



«Ce n'est pas seulement un rapport. C'est une base pour la planification budgétaire, les décisions d'investissement et la préservation de la valeur.»

Adelheid Hasler

Responsable technique Contrôle des bâtiments,
chez ISS depuis 2019

L'indépendance comme principe

Personne n'aime contrôler son propre bâtiment. «Il est très important de séparer clairement le contrôle de l'exploitation», explique Adelheid Hasler. «Cela permet que le principe des quatre yeux s'applique sans conflit d'intérêts.» C'est exactement pour cette raison que le contrôle des bâtiments chez ISS est assuré par le service de Gestion des projets de construction (BPM), indépendant du Facility Management. Les spécialistes du contrôle des bâtiments sont des professionnels ayant une formation technique: techniciens, ingénieurs, architectes, qui possèdent en outre une bonne connaissance du fonctionnement général du Facility Management. Actuellement, ISS compte cinq personnes pour ce service à l'échelle nationale, toutes implantées régionalement et en contact régulier. «Les rencontres physiques sont importantes: pour le transfert de savoir-faire ou les formations. C'est ainsi que nous pouvons améliorer continuellement le service», précise Adelheid Hasler.

Le drone au service des zones inaccessibles

À Lucerne, la visite se poursuit finalement à l'extérieur. Le toit n'étant pas praticable, Alexander Gfeller fait décoller le drone. Celui-ci longe calmement la bordure du toit, inspecte les gouttières, contrôle les écoulements et les fenêtres de toit. «Le drone nous permet de nous rapprocher et de documenter précisément avec des photos, sans avoir besoin d'échelle, de nacelle ni de prendre de risque», explique-t-il. Le drone n'est donc pas un simple jouet, mais un substitut pragmatique aux interventions risquées ou disproportionnées. C'est également un moyen efficace de rendre visibles des détails qui ne peuvent tout simplement pas être observés depuis le sol. Ancien chef de chantier, il reste cependant pragmatique: si un toit plat est sûr et praticable, il préfère monter lui-même.

→

Une base fiable pour les décisions d'investissement

Pour les responsables des bâtiments, la partie la plus importante suit la visite: que permet concrètement le contrôle des bâtiments? C'est là qu'intervient le système numérique. Les points de contrôle sont évalués sur la tablette, de «très mauvais» à «comme neuf», les écarts sont photographiés, classés et assortis de délais. À la fin, le système génère automatiquement un rapport PDF pour chaque bâtiment. Le contrôle reste ainsi traçable, comparable et archivé automatiquement. «Ce n'est pas seulement un rapport», ajoute Adelheid Hasler. «Pour les propriétaires de bâtiments, ces documents constituent une base fiable pour la planification budgétaire, les décisions d'investissement et la préservation de la valeur. Les clients ont un accès direct aux rapports individuels ainsi qu'aux analyses spécifiques via des tableaux de bord.» Et pour ceux qui possèdent plusieurs bâtiments, le problème est connu: certains signalements isolés passent parfois inaperçus dans le quotidien. Un an plus tard, il est alors impossible de savoir si la façade présentait déjà des éclats ou si un risque est nouveau.

Le moment critique: que se passe-t-il ensuite?

Le contrôle seul ne répare pas un écoulement d'eau ni ne déplace des cartons. C'est pourquoi la logique de suivi est essentielle. Lorsqu'un défaut est constaté, une photo est enregistrée dans le rapport et un ticket est créé directement dans l'application. Celui-ci est transmis au Customer Service Desk, trié et assigné au responsable d'immeuble compétent, qui décide des actions réalisables immédiatement et de celles devant être planifiées avec devis, budget et calendrier. Pour Adelheid Hasler, il s'agit du moment critique: les constats doivent être traduits en mesures concrètes, avec une priorisation adaptée. «Immédiat» concerne les situations mettant en danger les personnes ou provoquant des dommages importants aux éléments du bâtiment. Les interventions «à court terme» correspondent aux réparations courantes, et les mesures «à moyen terme» portent sur des projets plus importants, souvent ceux que l'on repousse depuis des années faute d'une documentation fiable. Les quelque 1'900 contrôles de bâtiments et 400 vérifications de sécurité réalisés l'an dernier fournissent une base solide pour une stratégie de portefeuille durable. Alexander Gfeller résume ainsi: «Le contrôle des bâtiments n'est pas une réparation, mais une base de décision. Pour l'exploitation, la gestion des risques et les investissements.»

Fière de son équipe

Adelheid Hasler est fière d'avoir mis en place ce nouveau service et de la manière dont il est accueilli par les clients. «Sans l'engagement des collaboratrices et collaborateurs, cette offre n'aurait jamais pu décoller aussi rapidement.» Peut-être s'agit-il là de la meilleure définition du nouveau contrôle des bâtiments: pas de spectacle, mais du savoir-faire, de la rigueur, de la méthode... et parfois un drone pour observer là où personne ne peut se rendre. ●

Déroulement du contrôle des bâtiments

1. Mission

Au début du mois, le spécialiste du contrôle des bâtiments reçoit dans l'application de contrôle les tickets de mission générés automatiquement par le système pour les bâtiments à inspecter.

2. Première impression extérieure

Il commence par documenter le bâtiment avec des photos de toutes les façades: site, environnement et impression générale.

3. Visite intérieure et technique

S'ensuit une inspection systématique à l'intérieur. Les contrôles sont réalisés selon un questionnaire structuré portant sur l'état général, la propreté et la sécurité.

4. Évaluation selon le système

Chaque point de contrôle est évalué numériquement et intégré dans l'évaluation globale du bâtiment dans le rapport PDF.

5. Mesures et délais

Pour chaque constat, des délais sont fixés et des mesures recommandées sont proposées.

6. Création de tickets pour la mise en œuvre

Pour les problèmes liés à la sécurité, un ticket est créé directement dans le système, trié par le service compétent et transmis au responsable d'immeuble compétent.

7. Rapport automatique

À la fin de l'inspection, le système génère un rapport PDF pour chaque immeuble, servant de base documentée pour la préservation de la valeur, la sécurité et la planification des investissements.



Dans la vidéo, Alexander Gfeller vous emmène sur place à Lucerne et offre un aperçu de son travail passionnant.



Contrôle des bâtiments à l'aide d'un drone à haute altitude



«Le drone nous permet de nous rapprocher et de documenter précisément avec des photos, sans avoir besoin d'échelle, de nacelle ni de prendre de risque.»

Alexander Gfeller
Spécialiste Contrôle des bâtiments, chez ISS depuis 2024



«Notre contrôle des bâtiments permet de planifier des décisions d'investissement durables.»

Dr David Lunze
Responsable Gestion de projets de construction, chez ISS depuis 2016

Un air pur commence dans les systèmes

TEXTE Stephan Fischer
IMAGES Lutharsan Sivalingarajah, Cédric Zbinden

Nous respirons chaque jour jusqu'à 15'000 litres d'air, principalement à l'intérieur des bâtiments. La qualité de cet air se joue souvent non pas dans les pièces elles-mêmes, mais dans les systèmes de ventilation, de refroidissement et de recirculation. Chez ISS, les équipes de Ventilation Services veillent à ce que ces installations soient hygiéniques et parfaitement fonctionnelles.

Dans les bureaux, les hôpitaux, les écoles, les laboratoires ou les établissements de restauration, un air pur est considéré comme acquis au quotidien. Pourtant, en coulisses, les systèmes de ventilation, de refroidissement et de recirculation travaillent sans relâche, 24 h/24. S'ils ne sont pas entretenus et nettoyés régulièrement, cela peut avoir des conséquences directes pour les personnes présentes à l'intérieur, car la qualité de l'air intérieur influence immédiatement leur bien-être, leur santé et leur performance.

Des causes invisibles aux effets perceptibles

Souvent, l'origine d'un air de mauvaise qualité reste longtemps invisible et indétectable. Poussière, graisses et micro-organismes s'accumulent sur des mois et des années dans les conduits de ventilation, les refroidisseurs à circulation d'air ou les condensateurs. Les conséquences apparaissent généralement de manière progressive: odeurs désagréables, inconfort ou troubles de santé non spécifiques chez les occupants, consommation énergétique accrue ou risque d'incendie plus élevé. Ce qui se ressent dans les pièces trouve sa source profondément au sein des systèmes de ventilation.

L'inspection comme point de départ

Tout commence toujours par une analyse professionnelle de l'état des installations. Le type de salissure détermine la méthode de nettoyage appropriée. Nos équipes inspectent les équipements, documentent leur état et en déduisent des recommandations concrètes. Ce n'est qu'ensuite que le nettoyage est réalisé, qu'il soit humide ou sec, selon le système et le niveau de contamination.

Cette analyse requiert un savoir-faire spécialisé. Nos collaborateurs possèdent des formations spécifiques en hygiène de la ventilation et utilisent des instruments de mesure régulièrement étalonnés et conformes aux normes en vigueur. Ainsi, toutes les mesures sont traçables, précises et normées. Cette approche structurée garantit transparence et base solide pour la prise de décision.





Des contrôles réguliers garantissent un bon climat intérieur.





«La qualité de l'air intérieur a une forte influence sur notre quotidien. Notre travail rend cette différence perceptible: des installations propres protègent la santé, assurent la continuité des opérations et permettent d'économiser de l'énergie. Notre objectif est de proposer des solutions techniquement, hygiéniquement et opérationnellement réalisables.»

Virgile Sanchez

Facility Services Manager Ventilation, chez ISS depuis 2024



«De nombreux problèmes dans les bâtiments trouvent leur origine dans des systèmes d'air encrassés: une mauvaise qualité de l'air, des coûts énergétiques élevés ou des risques pour la sécurité incendie. Nous mettons en lumière les liens et résolvons les problèmes à l'aide de mesures adaptées et traçables.»

Kawan Abdalrahman

Superviseur Ventilation Services, chez ISS depuis 2009

Pourquoi le nettoyage des systèmes de climatisation et ventilation est judicieux

Les équipes de Ventilation Services interviennent là où les exploitants de bâtiments, faute de connaissances spécialisées, ont rarement une visibilité complète. Cela présente quatre grands avantages:

- **Hygiène et santé:** des systèmes de ventilation propres limitent la prolifération de bactéries, moisissures et germes. La qualité de l'air intérieur s'améliore nettement et les inconforts ou problèmes de santé diminuent.
- **Protection incendie:** dans les établissements de restauration, des aérosols de graisse s'accumulent dans les conduits d'extraction. Ces résidus abaissent considérablement la température d'inflammation et peuvent agir comme combustible en cas d'incendie. Un nettoyage régulier fait donc partie intégrante de la prévention incendie active.
- **Efficacité énergétique:** poussière et saletés augmentent la résistance à l'air dans le système. Les installations encrassées consomment plus d'énergie pour fournir la même performance. Un nettoyage systématique permet d'économiser jusqu'à 30 pour cent d'énergie.
- **Durée de vie prolongée:** un entretien et un nettoyage réguliers préviennent les dommages matériels et prolongent la durée de vie des installations, réduisant à long terme les coûts de réparation et de remplacement.

Refroidisseurs à circulation d'air, évaporateurs et condensateurs

Les conduits de ventilation ne sont pas les seuls éléments critiques. Les refroidisseurs à circulation d'air et les évaporateurs influencent également l'hygiène, la performance de refroidissement et la consommation d'énergie. Des ailettes encrassées réduisent l'efficacité et favorisent la prolifération microbienne. Dans les condensateurs et les tours de refroidissement, les conditions sont également idéales pour le développement de légionelles. Des contrôles réguliers et un nettoyage professionnel sont donc essentiels pour la sécurité de l'exploitation et la protection de la santé.

Conformité aux normes et documentation

Tous les travaux sont réalisés selon les directives reconnues (VDI/SWKI 6022, VDI 2052, DIN EN 15780 et VDI 2047). Les clients bénéficient ainsi d'une exécution conforme aux normes, sans avoir à interpréter eux-mêmes les règles. De plus, nos collaborateurs suivent les formations obligatoires en hygiène conformément à la SWKI, renouvelées régulièrement.

Après chaque nettoyage, les clients reçoivent une documentation photographique avec comparaison avant/après, ainsi qu'un rapport d'état à jour. Cela garantit une transparence totale, notamment vis-à-vis des services internes, des autorités, des auditeurs ou des assureurs.



Un nettoyage professionnel prolonge la durée de vie des installations.

Passer de la réaction à la planification

Connaître l'état de ses systèmes de ventilation permet de planifier les cycles d'entretien et de nettoyage, plutôt que de devoir réagir aux pannes ou aux plaintes. Nos équipes de Ventilation Services aident les exploitants de bâtiments à transformer des interventions ponctuelles en une approche systématique et durable. Le résultat: des installations hygiéniquement sûres, des coûts énergétiques réduits, une durée de vie prolongée des équipements et un fonctionnement stable, sans mauvaises surprises. ●

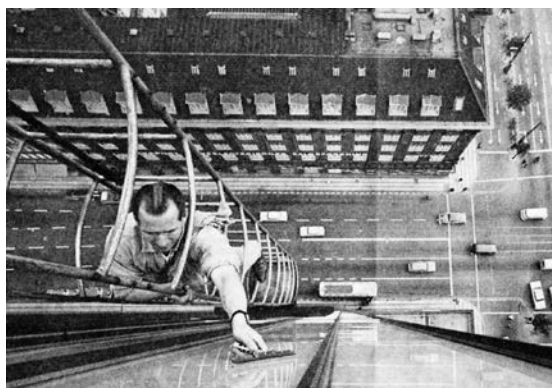
Valeur ajoutée pour les exploitants de bâtiments

- **Qualité de l'air intérieur nettement améliorée et occupants plus satisfaits**
- **Durée de vie prolongée des installations**
- **Respect des exigences en matière d'hygiène et de sécurité incendie**
- **Réduction des coûts énergétiques et opérationnels**
- **Documentation claire pour les services internes et les autorités**
- **Transparence sur l'état des installations**
- **Planification facile des cycles d'entretien et de nettoyage**

Nous faisons la fête!

125 ans d'ISS: une success story

Notre aventure a commencé en 1901 à Copenhague, sous la forme d'un petit service de sécurité. 125 ans plus tard, le Groupe ISS est devenu un acteur mondial des Facility Services. Plus de 320'000 collaboratrices et collaborateurs dans plus de 30 pays relient chaque jour les personnes, les lieux et les services. Ce jalon a été célébré le 21 janvier 2026 lors d'un événement mondial en ligne. Le Group CEO, Kasper Fangel, a adressé un discours inspirant aux collaborateurs connectés en direct. Il a rappelé l'esprit pionnier des premières années et l'évolution constante de l'entreprise, tout en se projetant vers l'avenir: innovation, solutions durables et partenariats solides resteront essentiels pour créer de la valeur tant pour les clients que pour le personnel. Ces 125 ans d'ISS représentent à la fois une histoire et une promesse. Nous rendons les espaces meilleurs, pour aujourd'hui et pour demain.



Nos dates clés

1901: débuts en tant que service de surveillance «Kjøbenhavn-Frederiksberg Nattevagt»

Années 1940–1960: premières sociétés à l'étranger

1967: fondation de Swan Clean SA à Genève; en 1977, celle-ci devient ISS Suisse

1968/1973: introduction du nom «ISS» (International Service System)

1977: introduction en bourse à Copenhague

1999–années 2000: nous continuons à nous développer; ISS compte plusieurs centaines de milliers de collaborateurs dans le monde entier

Années 2010: élargissement de la gamme de services: nettoyage, sécurité, restauration, services techniques et FM intégré



Une formation avec perspective

Concilier sport et carrière professionnelle

ISS offre aux jeunes athlètes de haut niveau une formation professionnelle avec de véritables perspectives. En tant qu'entreprise formatrice, nous proposons des places d'apprentissage et de stage flexibles pour permettre une conciliation optimale entre carrière sportive et formation professionnelle. Ainsi, des talents comme Matia Birchler, gardien de but de hockey sur glace âgé de 19 ans, peuvent suivre leur apprentissage d'employé de commerce tout en s'entraînant à un niveau élite. En étroite collaboration avec l'OYM College de l'EV Zug, une «Swiss Olympic Sport School», ISS se positionne comme un employeur moderne qui assume ses responsabilités et soutient les jeunes talents dans la conciliation réussie du sport de haut niveau et d'une formation professionnelle.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur news.issworld.com

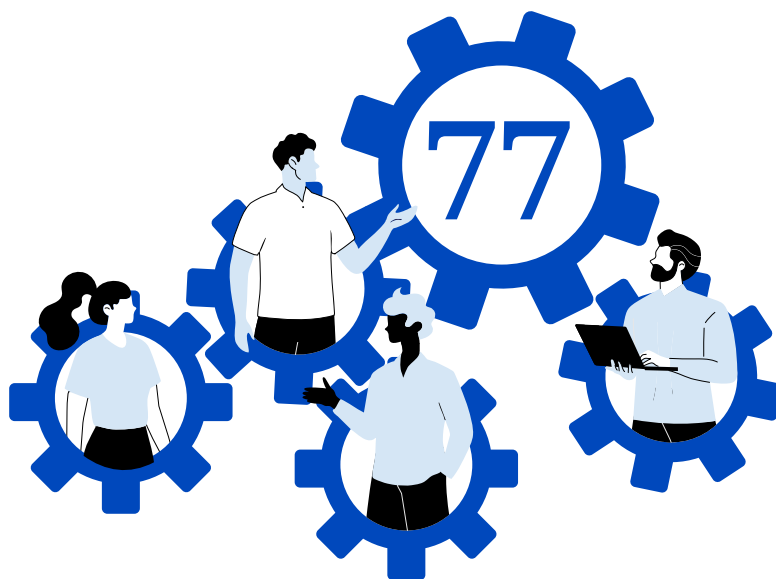


La FM Academy couronnée de succès

Un centre de compétence de référence

La FM Academy est le centre de formation d'ISS pour le Facility Management et se spécialise depuis plus de 30 ans dans la formation pratique et le perfectionnement des concierges. Avec 55 cours dispensés, sa part de marché est passée l'an dernier de 9 % à 21 %. Autrement dit, une personne sur cinq du secteur a suivi sa formation à la FM Academy. Le taux de réussite a fortement augmenté, passant de 70 % à 92 %. Environ 40 % des participants sont des collaborateurs d'ISS, 60 % des professionnels externes. Cela souligne l'importance de la FM Academy en tant que centre de compétence de premier plan dans le secteur. Nous en sommes fiers!

fm-academy.ch



Top Teams récompensées

Un travail d'équipe efficace

En 2025, 77 équipes d'ISS ont reçu la distinction «Top Team». Elles incarnent une collaboration qui rend visible notre exigence de qualité: de l'équipe du St. Jakobs Park à Bâle, qui a assuré le bon déroulement de l'ESC et de l'Euro féminin, aux équipes de BancaStato à Lugano, qui se sont distinguées lors d'un important projet de rénovation, jusqu'à l'équipe Cabin Cleaning de l'aéroport de Genève, qui garantit chaque jour des cabines propres et sûres. Ces exemples montrent que la qualité se construit en équipe. Nous félicitons chaleureusement toutes les Top Teams et les remercions pour leur engagement exceptionnel au service de nos clients.



Premiers secours prodigués

Une action décisive qui sauve des vies

En décembre dernier, un visiteur s'effondre dans le centre commercial Sihlcity à Zurich, sous les yeux de son fils. Leandro Fischer (2e à partir de la gauche), chef d'équipe Security chez ISS, mesure immédiatement la gravité de la situation et agit sans attendre. Tout en alertant les secours, il pratique la réanimation cardio-pulmonaire pendant plus de dix minutes luttant pour la vie de l'homme jusqu'à l'arrivée des ambulanciers. Il veille ensuite à sécuriser la zone et à préserver l'intimité nécessaire. Pour les secours, il est clair que sans l'intervention professionnelle de Leandro Fischer, le visiteur n'aurait pas survécu. Nous sommes fiers de compter des collaborateurs comme lui parmi nous!

Triomphe au Digital Economy Award 2025

TEXTE Stephan Fischer

IMAGES Jennifer Loosli, Lutharsan Sivalingarajah, mäd

La plateforme d'IA «Talk to the Building» d'ISS Suisse, développée en collaboration avec Akenza, a remporté le Digital Economy Award 2025 dans la catégorie «Digital Excellence Commercial». Elle connecte en temps réel des millions de données provenant des bâtiments, capteurs, conditions météorologiques et opérations, offrant ainsi des possibilités inédites pour une exploitation des bâtiments à la fois économe en énergie et basée sur les données.





Dans son discours, le Conseiller fédéral Albert Rösti a salué le projet d'ISS en ces termes: «ISS va bien au-delà des Facility Services classiques. Grâce à la numérisation, aux capteurs et à l'IA, les bâtiments deviennent capables de communiquer leurs besoins pour une gestion durable. Les données issues de l'exploitation et de l'usage sont intelligemment connectées, la consommation d'énergie est optimisée et les opérations de maintenance planifiées de façon anticipée. Un vainqueur à la hauteur du Digital Excellence Award!»



Découvrir le discours d'Albert Rösti

À propos du Digital Economy Award

Le Digital Economy Award est décerné par swissICT, l'association professionnelle du secteur informatique, et récompense depuis 2018 les meilleurs projets, entreprises et personnalités du numérique en Suisse. L'an dernier, vingt organisations et neuf personnes étaient nominées. La remise des prix a eu lieu le 13 novembre 2025 au Hallenstadion de Zurich.



digitaleconomyaward.ch



«Sans le facteur humain, la transformation numérique n'est pas possible»

En tant que consultant en stratégie, Bramwell Kaltenrieder accompagne les entreprises dans la création d'avantages concurrentiels numériques. Le président du jury du Digital Economy Award explique dans cet entretien ce qui a convaincu le jury dans le projet d'ISS.

Qu'est-ce qui distingue une bonne innovation d'une innovation digne d'un prix?

Selon l'OCDE, l'innovation correspond à l'introduction d'un produit, d'un service, d'un processus ou d'un modèle d'affaires nouveau ou fortement amélioré. Le Digital Excellence Award récompense les innovations qui vont au-delà de la simple mise en œuvre et qui, grâce aux leviers numériques, renforcent la compétitivité de l'entreprise.

Comment le projet «Talk to the Building» d'ISS a-t-il convaincu le jury?

Le chatbot innovant offre aux utilisateurs un accès simple, complet et personnalisé aux données d'un bâtiment. «Talk to the Building» représente ainsi un véritable bond en avant pour le Facility Management. Le jury a également été séduit par le potentiel d'évolution du projet, notamment vers une gestion active et automatisée des bâtiments.

Quel rôle joue l'apport concret pour le client dans l'évaluation?

C'est un critère central. Le projet apporte une valeur tangible aussi bien aux collaborateurs d'ISS qu'à leurs clients. Il augmente l'efficacité et la performance dans l'optimisation énergétique des bâtiments, contribuant ainsi de manière mesurable à la réduction des émissions de CO₂ et des coûts d'exploitation.

Quelle importance revêt la synergie entre l'humain, la technologie et l'organisation dans le cadre d'un Digital Award?

Sans les collaboratrices et collaborateurs, aucune transformation numérique ne peut réussir. Le jury s'intéresse donc particulièrement à la manière dont les entreprises candidates garantissent que les changements numériques sont réellement intégrés dans l'organisation.

Quel conseil donneriez-vous aux entreprises pour faire progresser la numérisation de manière stratégique?

Aussi simple que cela puisse paraître, c'est fondamental: sans objectifs clairs, priorités définies et suivi régulier de l'avancement, les initiatives numériques échouent. Des outils structurés comme le «Digital Strategy Canvas» permettent de relier de manière systématique ambitions, actions et impacts, tout en rendant le processus pilotable.

Portrait

Bramwell Kaltenrieder est professeur de Digital Business et Innovation à la Haute école spécialisée bernoise. En tant que consultant en stratégie, il accompagne les entreprises dans la création d'avantages concurrentiels numériques. Il est également président du jury du Digital Economy Award dans la catégorie «Digital Excellence» et dirige chez SwissICT le groupe d'experts «Digital Transformation Insights».



«Valeur ajoutée grâce à l'innovation numérique»



Anne Salvadori travaille chez ISS depuis 2023 et fait partie de la Direction depuis 2025. En tant que Director Operations Performance, elle est notamment responsable de la numérisation et de l'innovation. Elle explique ce que la victoire du Digital Economy Award représente pour ISS et quels objectifs stratégiques en découlent.

Quelle importance revêt la victoire du Digital Economy Award pour ISS?

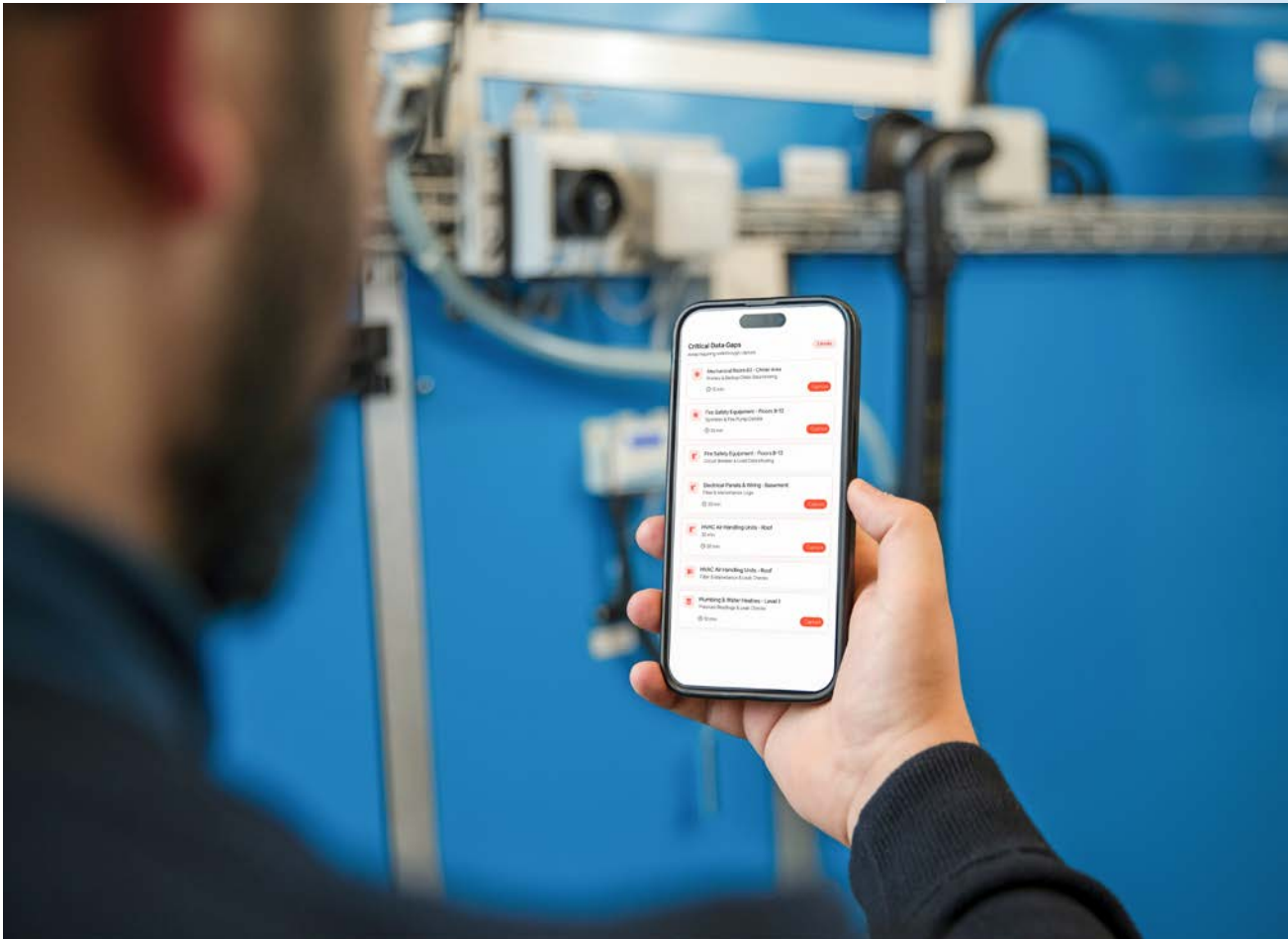
Ce prix constitue une grande reconnaissance du travail accompli depuis des années par notre équipe Innovation. Il confirme également que nous faisons partie des pionniers du numérique dans le Facility Management en Suisse. Cela montre que notre vision d'un bâtiment intelligent et connecté est hautement appréciée, même en dehors du secteur du FM.

Quelles sont les prochaines étapes après cette distinction?

Nous allons faire passer notre plateforme d'IA «Talk to the Building» du Proof of Concept réussi à une version enrichie, intégrant de nouveaux cas d'usage. Cela permettra à nos clients de prendre des décisions fondées plus rapidement et avec plus de précision. Cette récompense envoie également un signal fort au marché: ISS conçoit des innovations numériques, les associe à son savoir-faire opérationnel complet et les transforme en solutions concrètes, générant ainsi une valeur tangible pour nos clients.

Quels objectifs poursuit ISS dans la transformation numérique?

Nous évoluons d'un prestataire FM classique vers une entreprise guidée par les données et la technologie. Là où la technologie, l'humain et le bâtiment interagissent de manière optimale, nous souhaitons occuper une position de leader. Nous établissons des standards innovants et repensons partiellement le Facility Management. Nous développons des solutions – parfois en co-création avec nos clients – qui sont intuitives, évolutives et opérationnelles. Elles démontrent comment ISS crée une valeur tangible grâce à l'innovation numérique. ●



«Le Digital Economy Award représente pour nous une reconnaissance importante, montrant que l'innovation, la proximité client et la durabilité ne sont pas de vains mots, mais des valeurs concrètes que nous mettons en pratique au quotidien.»

André Nauer
CEO ISS Suisse

Plateforme d'IA «Talk to the Building»

«Talk to the Building» est la première plateforme de Facility Management assistée par intelligence artificielle à connecter en temps réel des millions de données de bâtiments issues de capteurs, de la consommation d'énergie, de la météo, de l'usage et des équipements techniques, et à les rendre accessibles via un chatbot intelligent. Au lieu d'analyser manuellement les données, les spécialistes et décideurs peuvent poser directement des questions au bâtiment et recevoir immédiatement des réponses concrètes, des analyses de causes et des recommandations d'action. La plateforme apporte une transparence sur l'état technique des bâtiments, détecte précocement les écarts tels qu'une consommation énergétique accrue et soutient des décisions basées sur les données pour optimiser l'exploitation, les coûts et la durabilité.

Nous faisons également preuve d'engagement sur notre blog. Lisez la suite:



issnews.ch

