



NEWS

MAGAZINE Février 2025

**ISS intègre
les personnes**
8

**Une carrière
impressionnante**
14

FOCUS

Confiance

**ISS pour Swisscom :
une mission à haute responsabilité**

2

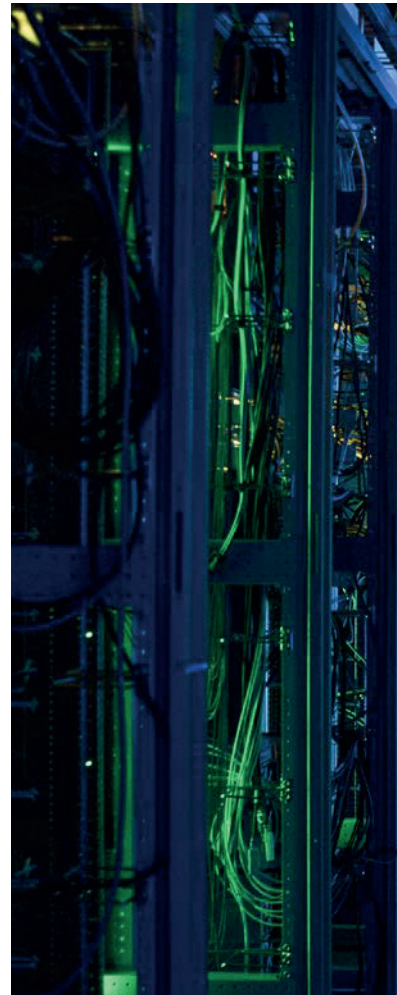


Le premier numéro de notre nouveau magazine destiné à notre clientèle est consacré aux relations basées sur la confiance, ainsi qu'aux personnes et aux moments qui écrivent l'histoire. C'est le cas de

notre collaboration avec Swisscom. Elle est l'exemple parfait d'une relation client basée sur la confiance. Vous découvrirez dès la page 2 comment nous assumons la responsabilité de l'exploitation de plus de 35 centres de données en Suisse en tant que partenaire stratégique de Facility Management. Notre collaborateur Adhurim Ahmetaj a lui aussi écrit l'histoire. Son parcours impressionnant montre comment nous encourageons les talents et leur offrons des perspectives (à partir de la page 14).

La décision de réaliser à nouveau un magazine destiné à notre clientèle est née d'un souhait sincère : vous donner un aperçu et vous raconter des histoires pour que vous vous sentiez partie prenante de notre entreprise. Car votre confiance est la base de notre réussite.

André Nauer, CEO ISS Suisse



Impressum

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

Rédaction
Colin Bättschmann, Daniela
Gnielinski, Viktoria Weber,
Janine Zimmermann,
Monika Mingot, Julia Kliewer

Conception/Design/Layout
Linkgroup AG, Zurich
linkgroup.ch

Graphisme
Daniela Baur

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



FOCUS

2 Centres de données



PERSONNES
8 4'561 km pour un nouveau départ



SAVOIR
12 Économiser l'énergie avec ISS

FOCUS

2 **Une relation de confiance**

OPINION

6 **Interview avec Jöri Engel**

PERSONNES

8 **4'561 km pour un nouveau départ**

LE SAVIEZ-VOUS ?

12 **Économiser l'énergie avec ISS**

HÉROS

14 **Une carrière impressionnante**

SOUS LES FEUX DE LA RAMPE

16 **Héros par tous les temps: ISS et les RhB défient les éléments**

INNOVATION

20 **La force de l'innovation**

DURABILITÉ

24 **La durabilité en tant qu'opportunité**

EN BREF

28 **Projets et réalisations**

La fiabilité comme premier critère

TEXTE Janine Zimmermann
PHOTOS Lutharsan Sivalingarajah

Les exigences en matière d'exploitation des centres de données sont énormes. Avec une équipe de plus de 130 spécialistes, ISS s'occupe de la sécurité d'exploitation et d'approvisionnement, de l'entretien et de la gestion technique des installations. L'expertise d'ISS comprend des mesures de maintenance préventive, l'élaboration de scénarios d'urgence et un conseil stratégique sur les questions techniques – notamment dans le domaine de la gestion de la fin de vie des installations et des infrastructures.

« Notre mission est de répondre avec précision aux exigences de nos clients pour leurs centres de données et de développer des solutions qui ne se contentent pas d'en garantir le fonctionnement, mais qui les optimisent en permanence », explique Roger Lüssi, Responsable Data Center chez ISS. Fort de plus de 20 ans d'expérience dans la gestion des infrastructures, il dirige une équipe qui assure une disponibilité maximale 24 heures sur 24.

Refroidissement et alimentation électrique : les défis de l'infrastructure

Deux des facteurs les plus importants pour le fonctionnement ininterrompu d'un centre de données sont le refroidissement et l'alimentation électrique des installations. Grâce à des systèmes de surveillance de pointe et à des interventions précises, ISS veille à ce que la température, le courant et les autres paramètres critiques restent constamment dans la plage optimale. Cela exige des temps de réaction rapides et des solutions spécialisées, en particulier dans le cadre d'un environnement à haute disponibilité.

Citons l'exemple suivant: lorsqu'un établissement a atteint sa limite de capacité, l'équipe d'ISS a réagi dans les plus brefs délais et a mis en place une unité d'alimentation temporaire supplémentaire d'une puissance de 1,5 mégawatt pour garantir un fonctionnement sûr. « De telles solutions sont possibles parce que nous pouvons nous appuyer sur un large éventail d'expérience et de savoir-faire », ajoute Lüssi.

→

À l'heure où les services cloud prennent de plus en plus d'importance, les centres de données à l'épreuve des pannes sont devenus indispensables. En tant que partenaire stratégique de Facility Management, ISS Suisse assume la responsabilité de l'infrastructure technique de plus de 35 centres de données en Suisse, dont de nombreux sites critiques de grandes entreprises.

Tous les systèmes pertinents sont conçus de manière redondante.

Faits

250+
collaborateurs d'ISS disposant de toutes les compétences nécessaires en matière de gestion des centres de données

100
spécialistes techniques dédiés, qui interviennent exclusivement dans les mandats de centres de données

35
centres de données gérés par ISS en Suisse

> 200'000
installations techniques

25
lignes du service de piquet avec 12'000 interventions par an dans toute la Suisse

100%
d'énergie renouvelable est consommée dans les centres de données, tous les besoins sont couverts par des sources renouvelables locales





ISS connaît les besoins spécifiques des centres de données et soutient leurs exploitants.



Le centre de données de Wankdorf pose de nouveaux jalons en matière de performance, de sécurité, de disponibilité et d'efficacité énergétique. Grâce à un nouveau concept de positionnement, il peut accueillir plus de 5'000 serveurs.

Utilisation de technologies respectueuses des ressources

ISS n'est pas seulement un prestataire de services techniques, elle joue aussi le rôle de précurseur dans le domaine du développement durable. Face à l'importance croissante des infrastructures respectueuses de l'environnement, ISS s'est fixé pour objectif de développer des solutions durables en collaboration avec ses clients. Dans le domaine des centres de données, cela signifie entre autres l'utilisation de technologies de refroidissement qui préservent les ressources et la réduction de la consommation d'énergie.

«La durabilité est pour nous un engagement. Nous travaillons en permanence sur des concepts visant à minimiser l'impact environnemental de notre infrastructure technique tout en améliorant son efficacité», explique Lüssi. ISS mise sur des mesures et des conseils efficaces sur le plan énergétique afin de réduire l'impact environnemental des centres de données de ses clients et de répondre aux exigences d'une infrastructure durable.

Une expertise qui compte

Les quelque 130 spécialistes ISS de la gestion du Data Center Management sont responsables de la maintenance, de la surveillance et – en cas d'urgence – de l'intervention rapide pour chaque défi technique. Outre les mesures de maintenance préventive, ils sont parfaitement préparés aux situations d'urgence. Ainsi, les installations disposent de groupes électrogènes de secours à l'épreuve des pannes, de systèmes de protection incendie et d'un monitoring intégré sans faille qui suit toutes les opérations. «Notre priorité est de maintenir le fonctionnement sans interruption», explique Roger Lüssi. «Nous effectuons des maintenances régulières et des contrôles de sécurité pour nous assurer que chaque système fonctionne parfaitement en cas d'urgence.» ●



Roger Lüssi, Responsable Data Center, chez ISS Suisse depuis 2019
Avec ses 130 collaboratrices et collaborateurs, il est responsable de la disponibilité des équipements techniques des centres de données de clients dans toute la Suisse. Cela comprend la gestion économique et énergétique des opérations techniques, y compris les audits dans le domaine de la maintenance. Cet expert reconnu possède plus de 25 ans d'expérience dans des fonctions opérationnelles, de contrôle et de planification.



Urs Weibel, Responsable Platin Data Center chez Swisscom, donne un aperçu exclusif du partenariat avec ISS

Monsieur Weibel, qu'appréciez-vous particulièrement dans la collaboration avec ISS ?

Le partenariat avec ISS se caractérise avant tout par la fiabilité et l'autonomie de l'exécution des plans de maintenance. Le fournisseur de services doit être en mesure de faire fonctionner sans problème une organisation complexe en arrière-plan – avec des partenaires tiers. C'est essentiel pour que les missions soient exécutées sans retard.

Comment ISS vous aide-t-elle à garantir une exploitation à tolérance de panne ?

La communication doit être adéquate – en particulier lorsqu'il s'agit de relever des défis. Trouver des solutions ensemble est le fondement de notre collaboration. Même en cas de désaccord, nous mettons un point d'honneur à le résoudre immédiatement. Une communication agréable et professionnelle est pour moi la base d'une exploitation réussie.

Quel rôle joue le développement durable dans le partenariat avec ISS ?

Nos installations sont déjà fortement optimisées, c'est pourquoi nous nous concentrons, en collaboration avec ISS, sur l'ambition de devenir encore plus durables. Par exemple, dans le domaine du traitement de l'eau, nous travaillons à des solutions plus efficaces pour réduire la consommation d'eau, notamment lors du rinçage des filtres. L'objectif est de préserver les ressources et de limiter au maximum les pertes d'eau.

L'externalisation commence sur une feuille blanche

INTERVIEW Janine Zimmermann
PHOTOS Cédric Zbinden

Du service de conciergerie raffiné à la discipline de management pilotée par les données : le Facility Management est à l'aube d'un changement d'époque. Jöri Engel raconte pourquoi l'externalisation commence sur une feuille blanche, comment la durabilité sera bientôt la norme et quelles nouvelles technologies transformeront le secteur à l'avenir.



Portrait

Jöri Engel dirige le Corporate Real Estate Management chez Swisscom, qui s'occupe d'environ 1'000 bâtiments dans toute la Suisse, représentant une surface de plus d'un million de mètres carrés. Du développement de projets à l'exploitation des bâtiments, en passant par la gestion de projets de construction et la location, le secteur est responsable de l'ensemble du cycle de vie des biens immobiliers utilisés.

lui-même du travail stratégique et conceptuel. Aujourd'hui, les entreprises confient de plus en plus ces tâches à des partenaires externes. Ce changement a pour conséquence que les fournisseurs FM doivent de plus en plus développer de nouvelles compétences et de nouveaux profils. De plus, une externalisation systématique des « tâches non essentielles » permet à l'entreprise de se concentrer encore plus sur son activité principale.

Quelle est l'importance de la durabilité et de la responsabilité écologique dans le cadre de l'externalisation des services de Facility Management ?

L'ESG est aujourd'hui un thème central et ira bientôt autant de soi que le nettoyage et la conciergerie dans l'éventail des services d'un prestataire FM. La durabilité devient un programme obligatoire. Toutefois, sans

données fiables, les objectifs ESG seraient irréalisables. Sans données, pas de connaissances valables et sans celles-ci, pas de mesures ciblées. Il faut donc des compétences étendues pour interpréter ces données et en déduire des mesures concrètes. Ces trois éléments doivent fonctionner ensemble de manière cohérente, que ce soit par le biais du mandant lui-même ou du partenaire d'externalisation. Les entreprises doivent s'assurer que leurs partenaires FM sont en mesure de collecter et d'analyser les données ESG et d'en déduire des stratégies efficaces. La durabilité n'est pas seulement une tendance, c'est un facteur décisif dans l'externalisation du FM.

Quels développements et tendances technologiques voyez-vous dans le Facility Management pour les cinq à dix prochaines années ?

La technologie ne se contentera pas d'automatiser les processus, elle améliorera également la prise de décision grâce à l'analyse prédictive. Les bâtiments intelligents qui s'optimisent eux-mêmes et les systèmes basés sur l'IoT permettront d'améliorer encore l'efficacité et la durabilité. L'IA et les bots joueront un rôle important dans ce contexte. Ils prennent en charge des tâches répétitives et apportent leur soutien dans l'identification des erreurs et la mise en œuvre des mesures. Cependant, pour utiliser l'IA de manière efficace, nos données doivent être gérées proprement – et ce n'est pas encore tout à fait le cas.

« La durabilité est un programme obligatoire, pas un programme libre. »

Jöri Engel
Head Corporate Real Estate Management & CEO, Swisscom Immobilien SA, chez Swisscom depuis 2002

Les contrats à long terme avec les fournisseurs de services constituent une autre tendance. En effet, pour créer quelque chose ensemble, il faut de la ténacité, de la complicité et un véritable partenariat.

Quels sont les défis et les risques auxquels les entreprises doivent faire face lorsqu'elles externalisent leurs services de Facility Management ?

Les entreprises doivent être convaincues de l'externalisation et comprendre le « pourquoi ». L'adéquation culturelle est essentielle. Un degré élevé d'externalisation peut ralentir le rythme de l'innovation si le partenaire ne dispose pas d'un degré élevé de réalisation interne. Il est également important que les mandants disposent des connaissances nécessaires pour avoir toujours une longueur d'avance sur le fournisseur.

Quelles recommandations stratégiques donneriez-vous aux entreprises qui souhaitent externaliser leur Facility Management ?

Réfléchissez et notez sur une feuille à quoi devrait ressembler l'avenir. Remettez en question vos compétences et assurez-vous que vous pouvez piloter et surveiller le plan esquissé. C'est le client qui devrait donner la direction, pas le fournisseur et encore moins le conseiller.

Quelles sont vos attentes vis-à-vis d'un partenaire FM ?

Le changement culturel doit être soutenu en interne. Le fournisseur doit être considéré comme un partenaire d'égal à égal, qui aide le client à atteindre des objectifs communs. Un degré élevé de réalisation interne du fournisseur est un avantage à cet égard. De plus, j'attends d'un partenaire FM qu'il soit proactif en matière d'innovation et qu'il nous aide à nous améliorer en permanence. La collaboration doit être marquée par la confiance, l'ouverture et une compréhension commune de la qualité et du service. ●

4'561 km pour un nouveau départ

TEXTE
PHOTOS

Daniela Gnielinski
Cédric Zbinden



Bereket Hagos a obtenu avec succès son diplôme d'employé d'exploitation AFP.

Il existe de nombreuses raisons de fuir son pays et de nombreux chemins de fuite. Une fois arrivés dans leur pays d'accueil, les réfugié·e·s sont confronté·e·s à de nouveaux défis. Nous racontons ici l'histoire de Bereket Hagos (39 ans), originaire d'Érythrée, qui a cherché et trouvé une nouvelle patrie en Suisse.

L'intégration de Bereket Hagos dans la société suisse n'aurait guère été envisageable sans le soutien de son employeur ISS Suisse et du mandat de Deloitte. Grâce à leur aide, le père de famille a non seulement trouvé un emploi, mais aussi, dans une certaine mesure, une nouvelle famille.

Bereket, vous avez fui l'Érythrée et vous êtes arrivé en Suisse après un long voyage. Pourquoi avoir pris cette décision ?

En 2015, j'ai décidé de fuir en Suisse après qu'un collègue qui vivait déjà ici m'a parlé de son expérience positive. Seul et sans ma famille, j'ai cherché dans ce pays une protection et de meilleures conditions de vie.

Comment s'est passée votre arrivée en Suisse et votre adaptation à un nouvel environnement ?

Au début, c'était très difficile. Je me sentais isolé et j'avais peu de contacts avec les Suisses. Pendant environ trois mois, j'ai suivi un cours d'allemand à l'École autonome de Zurich,

puis j'ai malheureusement dû arrêter parce que je n'avais pas assez d'argent pour payer les transports publics. Mais après avoir obtenu mon permis, j'ai pu apprendre la langue pendant six mois supplémentaires auprès de l'Organisation d'asile du canton de Zurich (AOZ). Ce soutien a été décisif pour moi.

Pouvez-vous nous en parler plus précisément ? Quels sont les défis que vous avez rencontrés en tant que réfugié en Suisse et comment y avez-vous fait face ?

Les plus grands défis ont été et sont encore aujourd'hui de m'intégrer dans la société, de me faire des amis et d'apprendre la langue. La nostalgie de ma famille, de mes amis et de mes proches reste également très forte. J'ai toujours essayé de me concentrer sur mes objectifs et de m'adapter petit à petit à mon nouvel environnement. La patience et l'ouverture d'esprit des personnes que j'ai pu rencontrer m'ont particulièrement aidé. C'est ainsi que j'ai

pu peu à peu établir une relation de confiance et me construire un nouveau réseau social.

Quelles différences entre votre pays d'origine, l'Érythrée, et la Suisse vous ont particulièrement frappé ?

J'apprécie beaucoup de vivre dans un pays sûr. Je suis particulièrement impressionné par la ponctualité des transports publics – je ne connais pas cela dans mon pays d'origine. C'est vraiment génial de pouvoir compter sur le fait que les bus et les trains sont toujours à l'heure. Même ma cousine, qui vit aux États-Unis, ne connaît pas cette fiabilité. (rires)

Comment avez-vous pris pied dans la vie professionnelle ?

En Érythrée, j'ai travaillé dans un office de tourisme et comme barman dans une boîte de nuit. Je n'ai toutefois pas souhaité poursuivre ces activités ici. J'ai d'abord eu la possibilité de faire un stage dans le domaine des soins, dans une maison de retraite. Malheureusement, cela



Opportunités de travail pour les réfugié·e·s

Un exemple remarquable est notre programme structuré « Intégration », que nous avons élaboré en 2018 en collaboration avec Deloitte et que nous mettons en œuvre avec succès depuis lors en tant qu'initiative importante. Il offre des possibilités d'éducation, d'emploi et d'entrepreneuriat, complétées par des cours de langue ciblés et un soutien social et sociétal. Il forme progressivement les participant·e·s pour en faire des collaboratrices et collaborateurs à part entière. Un emploi sûr est un jalon important pour les personnes qui ont fui leur pays en vue de se construire une nouvelle vie. Notre objectif pour l'année à venir réaffirme nos efforts inlassables pour offrir aux groupes sous-représentés un accès égal aux opportunités.

>150

Depuis 2023, >150 réfugié·e·s sont en service chez ISS Suisse.

ne convenait pas, même si j'aime travailler avec les gens. J'ai demandé concrètement de l'aide à la Croix-Rouge suisse : « Comment pouvez-vous m'aider ? Je cherche du travail. » Ils m'ont alors mis en contact avec une mentore qui m'a aidé à écrire des lettres de candidature. Grâce à son aide, j'ai finalement décroché le poste chez ISS Suisse, dans le mandat Deloitte.

Quand et comment êtes-vous entré en service chez ISS ?

En mai 2021, j'ai eu l'occasion de passer une journée sur le site de l'époque, à Enge. Cela m'a beaucoup plu et j'ai été ravi que l'on me propose le poste d'homme à tout faire. Au bout de trois mois, ma cheffe de l'époque m'a demandé si je voulais suivre la formation d'employé d'exploitation AFP. Je n'étais pas certain au départ de pouvoir atteindre le niveau et en assumer la charge financière, mais j'ai accepté. Heureusement, les frais de formation ont été pris en charge par ISS Suisse et j'ai rapidement constaté que seule la langue représentait un défi. Tout le reste se passait bien.

Comment vous êtes-vous senti lorsque, grâce à vos bonnes connaissances en allemand, votre assiduité et votre ponctualité, vous avez eu la possibilité de commencer un apprentissage chez ISS ?

Je me suis senti très heureux et valorisé. C'était une grande chance pour moi de commencer par le préapprentissage d'intégration (PAI), qui prépare les réfugié·e·s et les personnes admises à titre provisoire à un apprentissage professionnel de manière ciblée et axée sur la pratique. En 2022, j'ai commencé ma formation.

Quels ont été les plus grands défis pendant votre formation et comment les avez-vous surmontés ?

Le seul défi était la langue. Sinon, tout le reste se passait bien. (rires) Pour améliorer mes connaissances linguistiques, j'ai beaucoup parlé allemand avec mes collègues. Le soutien de ma cheffe et de mes collègues m'a beaucoup aidé. Ils avaient énormément de patience et m'aidaient quand je ne comprenais pas quelque chose. Avec le temps, mon allemand s'est amélioré et j'ai pu évoluer avec de plus en plus d'assurance dans mon environnement de travail.

Comment ISS vous a-t-elle soutenu et encouragé pendant votre apprentissage ?

ISS a pris en charge le financement de ma formation, m'a fourni un ordinateur portable et m'a procuré les billets de train – et elle a toujours cru en moi. Ce soutien a été d'une valeur inestimable pour moi.

Quels sont vos projets et vos objectifs personnels et, une fois que vous aurez obtenu votre diplôme d'employé d'exploitation AFP, comment voyez-vous votre avenir chez ISS ?

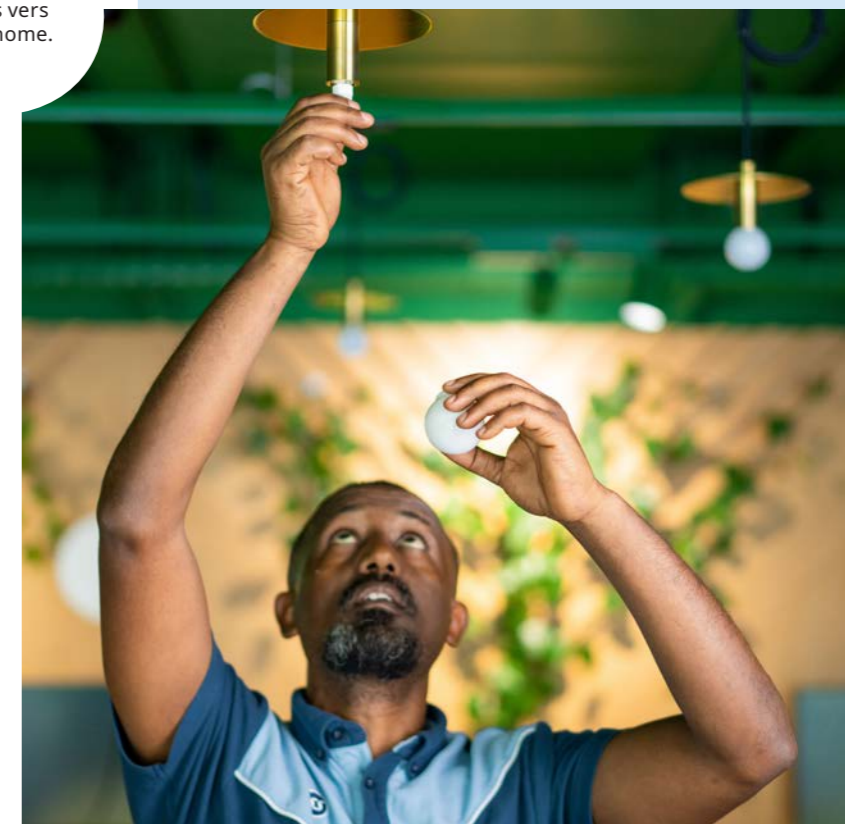
Sur le plan professionnel, j'aimerais bien continuer à travailler chez ISS et pour le mandat Deloitte. J'aime beaucoup mon travail, car il n'y a pas deux journées pareilles. Les tâches sont toujours extrêmement variées et je ne sais jamais ce qui m'attend le matin en arrivant au travail. Cela me plaît beaucoup. Sur le plan personnel, je suis actuellement à la recherche d'un logement abordable afin de pouvoir faire venir ma famille. Pour mes deux enfants adolescents, ma femme et moi, il est très important d'avoir notre propre logement, afin que nous puissions commencer ensemble une nouvelle vie en Suisse et que les garçons puissent aller à l'école ici. Mais, à Zurich, cela n'est pas si facile à réaliser. ●

« ISS a pris en charge le financement de ma formation – et a toujours cru en moi. »

Bereket Hagos
Employé d'exploitation AFP



ISS intègre les personnes et les soutient dans leur parcours vers une vie autonome.



Avec ISS Suisse, votre bâtiment devient un économiseur d'énergie

TEXTE Janine Zimmermann

Le changement climatique et l'augmentation des coûts de l'énergie placent les entreprises suisses face à de grands défis. Les bâtiments sont responsables d'environ un tiers des émissions nationales de CO₂ et offrent donc un énorme potentiel d'optimisation.

Aider les clients à exploiter pleinement le potentiel d'économie d'énergie grâce à une gestion efficace est une mission centrale pour ISS Suisse. L'objectif est à la fois de soulager l'environnement et de réduire durablement les coûts d'exploitation. L'approche d'ISS en matière de gestion de l'énergie est basée sur un modèle clair en quatre phases: mesure, analyse, optimisation et reporting. Cette structure permet de développer des solutions sur mesure, ciblées sur les besoins individuels et les infrastructures des clients.

Une approche structurée pour des résultats mesurables

Mesure: tout d'abord, les principaux consommateurs d'énergie tels que la ventilation, le chauffage ou l'éclairage sont identifiés. Cela constitue la base pour toutes les autres optimisations.

Analyse: des visualisations et des évaluations basées sur l'IA permettent de mettre en évidence les processus inefficaces et les potentiels cachés, par exemple une consommation d'énergie élevée malgré une faible utilisation du bâtiment.

Optimisation: des mesures ciblées sont ensuite mises en œuvre. Même de petites adaptations, comme le réglage fin des temps d'aération, peuvent permettre de réaliser des économies substantielles. Les mesures d'investissement telles que le passage à la technologie LED sont souvent amorties en quelques années.

Reporting: enfin, les économies réalisées et les réductions des émissions de CO₂ sont documentées de manière transparente. Cela montre aux clients que les investissements durables ne sont pas seulement judicieux sur le plan écologique, mais aussi rentables sur le plan économique.



« La gestion durable de l'énergie est bénéfique – tant pour l'entreprise que pour le climat. »

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

Le développement durable, une réalité tangible pour les PME

Une gestion optimisée de l'énergie est possible non seulement pour les grandes entreprises, mais aussi pour les PME. Des mesures ciblées permettent d'obtenir des améliorations significatives, même avec des budgets raisonnables. Exemple pratique: une entreprise de taille moyenne a pu réduire sa consommation d'énergie de 15% en optimisant son système de contrôle de la ventilation – améliorant ainsi également le climat intérieur.

Perspective d'avenir: pleins feux sur les technologies durables

Outre les méthodes établies, ISS Suisse mise sur des technologies innovantes telles que les solutions Smart Building et les systèmes basés sur l'IA. Ces technologies permettent de réaliser des analyses encore plus précises et de mettre en œuvre des stratégies d'efficacité énergétique. ISS Suisse le montre: la gestion durable de l'énergie n'offre pas seulement des avantages écologiques, elle est aussi économiquement rentable, quelle que soit la taille de l'entreprise. ●

Réduction des coûts grâce à l'aération

Des temps d'aération optimisés permettent d'économiser jusqu'à 190'000 kWh par an – ce qui correspond à la consommation d'électricité d'environ 40 ménages et permet d'économiser jusqu'à 30'000 CHF par an dans un espace de bureaux ouverts.

Des moteurs efficaces, rapidement rentables

Les convertisseurs de fréquence dans les systèmes de ventilation réduisent la consommation de 25'000 kWh par an – suffisamment d'énergie pour faire fonctionner 5'000 machines à café par jour pendant un an. Cet investissement est généralement rentabilisé au bout de deux ans seulement.

Des solutions LED pour une économie d'énergie

Le passage à des ampoules LED retrofit permet d'économiser jusqu'à 13'000 kWh par an. C'est autant d'énergie que consommeraient 65'000 heures de vidéoconférence – et l'investissement est amorti en trois ans.

Une carrière impressionnante

TEXTE Janine Zimmermann
PHOTOS ISS Suisse



D'apprenti à Facility Services Director : le parcours professionnel d'Adhurim Ahmetaj chez ISS est un témoignage impressionnant du fait que la volonté de relever des défis peut mener à des carrières extraordinaires.

En 2003, tout juste sorti de l'école, Adhurim se trouve à la croisée des chemins : « Alors que je sortais de l'école sans projet précis, j'ai découvert un nouveau monde lors de la journée portes ouvertes chez les agents de propreté », se souvient-il. Alors pétri de préjugés sur l'« homme de ménage », il est surpris par les possibilités offertes par le métier. Il décide de postuler en premier chez ISS – avec succès.

Des débuts aux objectifs

Le premier jour de travail d'Adhurim en août 2004 marque le début de son parcours au sein d'ISS. En commençant par le nettoyage des WC, une tâche qui demande initialement un certain courage, il apprend rapidement l'importance du dévouement et du professionnalisme. À l'hôpital cantonal d'Aarau, où il s'occupe d'abord du contrôle des WC, il fait des expériences qui le préparent à des tâches plus importantes. Cette période est également marquée par des activités variées telles que les nettoyages en profondeur, le nettoyage des fenêtres et même le nettoyage de salles d'opération – des expériences qui renforcent son respect pour le métier et sa compréhension de l'importance de l'hygiène. Il apprend rapidement que le travail dans le Facility Management ne comprend pas seulement des tâches systématiques, mais exige aussi d'être capable de travailler sous pression et de trouver des solutions efficaces à des problèmes complexes. En 2007, il termine son apprentissage avec succès et poursuit son parcours chez ISS.

Une fois son diplôme en poche, ce passionné de musculation et de fitness se voit confronté à un nouveau défi : son supérieur hiérarchique de l'époque, Fabrizio Musa, lui propose le poste de responsable d'immeuble adjoint. Adhurim, peu sûr d'être à la hauteur de la responsabilité, accepte le défi et commence sa carrière dans sa nouvelle fonction à l'hôpital de Zofingen. Il y apprend à connaître chaque recoin de l'hôpital et renforce ses connaissances en matière de Facility Management.

En 2010, Adhurim suit une formation de spécialiste en nettoyage des bâtiments avec certificat fédéral. En 2013, il est promu responsable d'immeuble, un rôle dans lequel il fait passer son équipe de 15 à 30 personnes – avec le soutien de son adjoint et de son supérieur hiérarchique – et

s'occupe intensivement de la gestion du personnel et de la gestion d'équipe. En 2017, il commence sa formation de nettoyeur en bâtiment diplômé, qu'il termine avec succès en 2019. La même année, il est promu responsable de site dans le secteur de la santé, où il est confronté à de nouveaux sites, clients et défis.

La carrière d'Adhurim franchit une nouvelle étape en 2020, lorsqu'il est promu Facility Services Manager (FSM). À ce poste, il approfondit son expertise et prend la direction de divers projets et suivis de clientèle dans les segments de la santé, du nettoyage et du nettoyage spécial. « Cela m'a apporté de nouveaux défis, mais aussi l'occasion de montrer à nos clients la valeur de nos services et de nos Placemakers », explique Adhurim. Depuis le 1^{er} janvier 2024, il occupe le poste de Facility Services Director, met en œuvre des normes de qualité élevées pour ses clients et est, en tant que fier lauréat du « SwISS Team Award » interne à l'entreprise, un pilier central de son équipe dans la région d'Argovie.

Réussir grâce au soutien actif et à l'apprentissage continu

La carrière d'Adhurim chez ISS a été marquée de manière déterminante par un soutien et un encouragement constants. Pouvoir solliciter des collègues et des supérieur-e-s hiérarchiques expérimenté-e-s m'a été d'une aide inestimable. « Les entretiens de bilan approfondis et l'encouragement par des formations continues, notamment dans le domaine de la direction, ont été décisifs pour ma réussite professionnelle », ajoute-t-il. Selon lui, ISS est une entreprise toujours à l'écoute des besoins de ses collaboratrices et collaborateurs et qui agit en conséquence. « Dans mon parcours professionnel dans le Facility Management, ma volonté d'aller de l'avant et mon attitude qui consiste à n'avoir peur de rien ont été déterminantes. Dans mon rôle de cadre, j'ai souvent cherché des conseils auprès de mes parents, en particulier de mon père, ainsi que de mon maître d'apprentissage ou même de mes supérieur-e-s. Leurs conseils m'ont été d'un grand soutien », affirme Adhurim pour résumer son parcours.

Persévérer, poursuivre ses objectifs

Pour celles et ceux qui aspirent à une carrière dans le Facility Management, Adhurim a un conseil clair : « Persévérez, ne remettez pas en question vos objectifs. Abandonner n'est pas une option, même dans les moments difficiles. » Ces mots reflètent cette ligne de conduite et cette détermination qui l'ont guidé tout au long de son parcours professionnel. En ce qui concerne sa carrière au sein d'ISS, Adhurim s'apprête à franchir une nouvelle étape. C'est avec respect qu'il envisage les défis à venir. Son parcours chez ISS a commencé lorsqu'il avait 17 ans et depuis, il n'a jamais envisagé de changer. « J'avais tout ce dont j'avais besoin », souligne Adhurim, dont l'engagement envers l'entreprise est profondément enraciné. Il dit de lui-même

qu'il a « du sang blanc et bleu » qui coule dans ses veines. Grâce à ses expériences à différents postes au sein d'ISS, Adhurim a acquis une compréhension globale de toutes les facettes du travail. « Il faut du temps, de la patience et un engagement continu pour réussir dans ce domaine », résume-t-il, tout en se réjouissant des prochaines étapes de sa carrière. ●

« Abandonner n'est pas une option, même dans les moments difficiles. »

*Adhurim Ahmetaj
Facility Services Director*

Des étapes de carrière impressionnantes

2004–2007	Formation d'agent de propreté CFC
2007	Responsable d'immeuble adjoint Healthcare
2010–2011	Formation de spécialiste en nettoyage des bâtiments avec certificat fédéral
2011–2024	Formateur professionnel/Instructeur pratique
2013	Responsable d'immeuble Healthcare
2017–2019	Formation de nettoyeur en bâtiment avec diplôme fédéral, examen professionnel supérieur
2019	Responsable de site Healthcare
2020	Facility Services Manager
2024	Facility Services Director Région Argovie

Un lieu où chacun et chacune peut évoluer

ISS attache une grande importance à la formation continue ciblée de ses collaboratrices et collaborateurs. Que ce soit pour les jeunes professionnel-le-s ou les cadres – ISS propose des formations à tous les niveaux. Leurs objectifs d'apprentissage sont différents, mais le client est toujours au centre de l'attention. En tant que l'un des dix plus grands employeurs de Suisse, nous sommes constamment à la recherche de collaboratrices et collaborateurs motivé-e-s.



En savoir plus

Héros par tous les temps: ISS et les RhB défient les éléments

TEXTE Viktoria Weber
PHOTOS RhB

Les Chemins de fer rhétiques (RhB) jouent un rôle central dans les Grisons. Ils sont connus pour leurs parcours charmants et jouissent d'une grande réputation dans le monde entier. Un tiers du réseau se situe à 1'500 mètres au-dessus du niveau de la mer. Il en résulte à chaque saison des défis particuliers qu'ISS Suisse relève depuis un an en tant que fournisseur FM.

Les gens viennent du monde entier pour emprunter ce chemin de fer de montagne, dont un tiers du réseau est classé au patrimoine mondial de l'UNESCO. Pour les Grisons eux-mêmes, les RhB ont une grande valeur émotionnelle: «Chacun-e ici connaît ou est apparenté-e à quelqu'un qui a travaillé pour les RhB. De plus, les Chemins de fer rhétiques (RhB) ont permis aux habitants du canton de se connecter au reste de la Suisse, explique Tobias Hess, Responsable Biens immobiliers aux RhB.

Savoir-faire, expérience et flexibilité

Tobias Hess décrit les RhB comme un client extrêmement exigeant: «Nous sommes un mandat avec des conditions topographiques uniques, ce qui en soi comporte des défis. À cela s'ajoute le fait que la ponctualité et la fiabilité jouent un rôle décisif. ISS nous aide à offrir à nos clients un service ferroviaire fonctionnel, soigné et propre.»

Lorsque les RhB ont opté pour un nouveau fournisseur FM il y a un an, le savoir-faire, l'expérience et la flexibilité ont joué un rôle décisif: «ISS a signalé dès le début qu'elle était capable de s'adapter et de répondre aux besoins peu ordinaires des clients. Cela a été décisif pour nous», poursuit Tobias Hess. En outre, les RhB profitent des synergies créées par d'autres mandats d'ISS dans les Grisons ainsi que des connaissances d'experts qu'ISS apporte déjà: «L'activité ferroviaire est tout sauf banale. L'accent est mis sur les questions de sécurité, par exemple lors de travaux dans le domaine de la haute tension. Comme ISS travaille depuis longtemps pour les CFF, entre autres, nous apprécions qu'elle dispose déjà du savoir-faire correspondant.»

→



Printemps

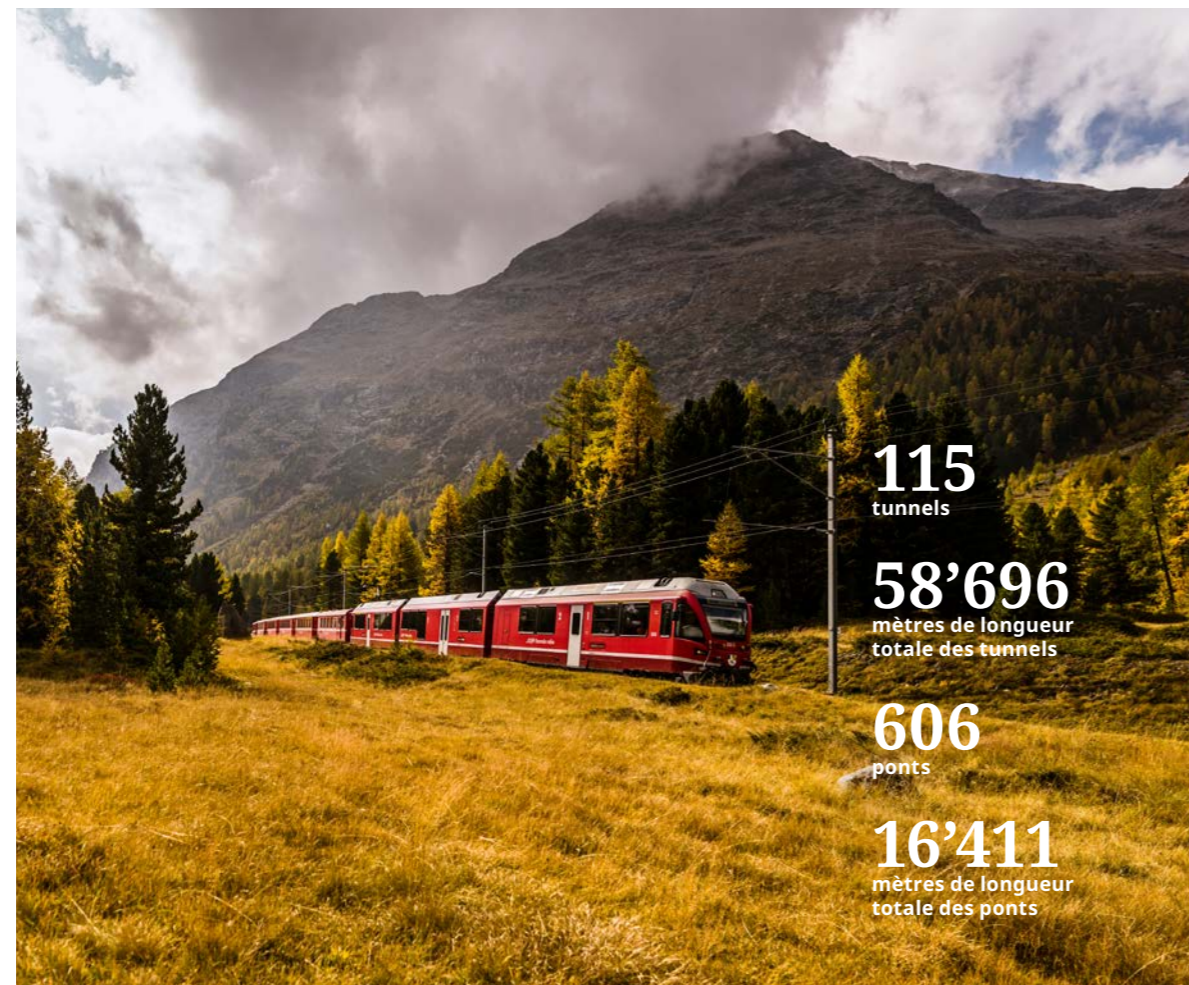
Le printemps est considéré comme la période du renouveau – et c'est aussi le cas aux Chemins de fer rhétiques. Le personnel des RhB procède aux réparations de voies nécessaires après l'hiver. En revanche, à partir du bord du quai, c'est ISS qui en assume la responsabilité. À cet endroit, les collaboratrices et collaborateurs enlèvent au printemps les gravillons qui protégeaient des glissements pendant la saison froide. Ils remettent les gares «en état pour l'été». En effet, c'est en été et en hiver que les RhB comptent le plus grand nombre de passagers.

Été

En été, deux choses ont lieu. Tout d'abord, la fréquentation atteint son apogée. De nombreux voyageurs viennent ici pour assister au spectacle des RhB. Étant donné l'affluence touristique, les équipes d'ISS sont fortement sollicitées. En effet, tous les usagers des RhB doivent pouvoir profiter d'une excellente expérience de voyage, ce qui implique également des gares propres et parfaitement fonctionnelles. Ensuite, l'été est la saison de l'entretien et des réparations, notamment des chauffages, des systèmes de ventilation et des installations de climatisation. C'est pourquoi les techniciens-ne-s de bâtiment d'ISS doivent également fournir des prestations de haut niveau à cette période.

Automne

En automne, les technicien-ne-s d'ISS finalisent les derniers travaux d'entretien et de maintenance afin que toutes les gares soient prêtes à affronter la saison froide – par ailleurs la plus exigeante. En outre, les nettoyeur-se-s spécialisé-e-s d'ISS sont maintenant sollicité-e-s : elles et ils redonnent tout leur éclat aux quais et aux passages souterrains pour piétons. Parallèlement, les installations de chauffage doivent être mises en route afin de garantir des températures agréables dans tous les bâtiments exploités par les RhB, même en hiver. Par exemple, à Landquart, on trouve de grandes installations de chauffage d'une puissance de l'ordre du mégawatt.



115
tunnels

58'696
mètres de longueur
totale des tunnels

606
ponts

16'411
mètres de longueur
totale des ponts

Hiver

En hiver, des milliers d'amateurs de sports d'hiver se rendent dans les stations de ski très prisées des Grisons. Que 14'000 passionné-e-s de ski de fond de plus de 60 nations se rendent dans la haute vallée grisonne pour le marathon de ski de l'Engadine ou qu'il n'y ait « que » l'affluence hivernale habituelle, les 102 arrêts doivent toujours être en parfait état. Les conditions météorologiques extrêmes telles qu'une neige abondante, le verglas et le froid représentent un autre défi hivernal.



Innovation et durabilité

L'ouverture de la première ligne remontant à 1889 (Landquart-Klosters), les RhB ont sans aucun doute une valeur historique. Mais la longue histoire et la tradition qui y sont liées ne sont pas synonymes d'immobilisme ou d'archaïsme. Au contraire: « Nous investissons actuellement des sommes importantes dans le matériel roulant, nous rénovons des tunnels existants et en avons construit un nouveau, le tunnel de l'Albula II. Par ailleurs, avec plus de 60 nouvelles rames automotrices ultramodernes, il s'agit de la plus grande acquisition de flotte jamais réalisée. C'est pourquoi il est important pour nous que le Facility Management s'aligne sur cet esprit novateur et nous aide à représenter à l'extérieur l'image d'une exploitation ferroviaire moderne et de qualité. ISS et les RhB se sont engagés à atteindre cet objectif ensemble et à faire avancer les innovations », déclare Tobias Hess.

C'est surtout dans le domaine de la durabilité que cet engagement commun prend tout son sens. Selon Tobias Hess: « L'efficacité énergétique et la réduction des émissions de CO₂ sont des thèmes qui nous préoccupent beaucoup. C'est pourquoi nous sommes actuellement en train de déterminer, en collaboration avec les conseillers en énergie d'ISS, dans quels domaines nous pouvons optimiser notre entreprise en termes de durabilité écologique. » ●



« La collaboration avec ISS se passe très bien. Nous apprécions leur ouverture et leur simplicité. »

Tobias Hess,
Responsable Biens immobiliers RhB



3 questions à l'expert d'ISS Armin Bergamin, Facility Services Director, chez ISS depuis 2003

Comment ISS a-t-elle adapté son offre pour répondre aux défis du client ?

Certain-e-s de nos collaboratrices et collaborateurs parcourent jusqu'à 200 kilomètres par jour. Les tournées doivent donc être réfléchies avec une grande précision pour que l'exploitation puisse être assurée sur l'ensemble du territoire. En hiver, une tournée peut durer beaucoup plus longtemps qu'au printemps en raison des conditions météorologiques – il faut également en tenir compte. Dans le cadre du mandat des RhB, nous nous déplaçons exclusivement en 4x4, car c'est la seule façon d'être sûrs d'atteindre toutes les stations dont nous nous occupons.

Quel est le profil des collaboratrices et collaborateurs d'ISS qui travaillent pour les Chemins de fer rhétiques ?

Il s'agit d'une part de technicien-ne-s qui travaillent principalement dans les bâtiments de l'entreprise. Ensuite, nous avons nos concierges qui font le tour des gares : elles et ils effectuent des travaux de conciergerie et d'extérieur, s'occupent des passages souterrains et des quais et effectuent également parfois le nettoyage des toilettes publiques. Comme fonctions clés, nous avons une directrice du nettoyage qui est responsable du nettoyage dans le bâtiment administratif de Coire ainsi que dans l'aire d'exploitation de Landquart, deux responsables d'immeuble dans le bâtiment administratif des RhB et un Facility Services Manager qui est chargé de la gestion opérationnelle de l'ensemble du mandat dans tout le canton.

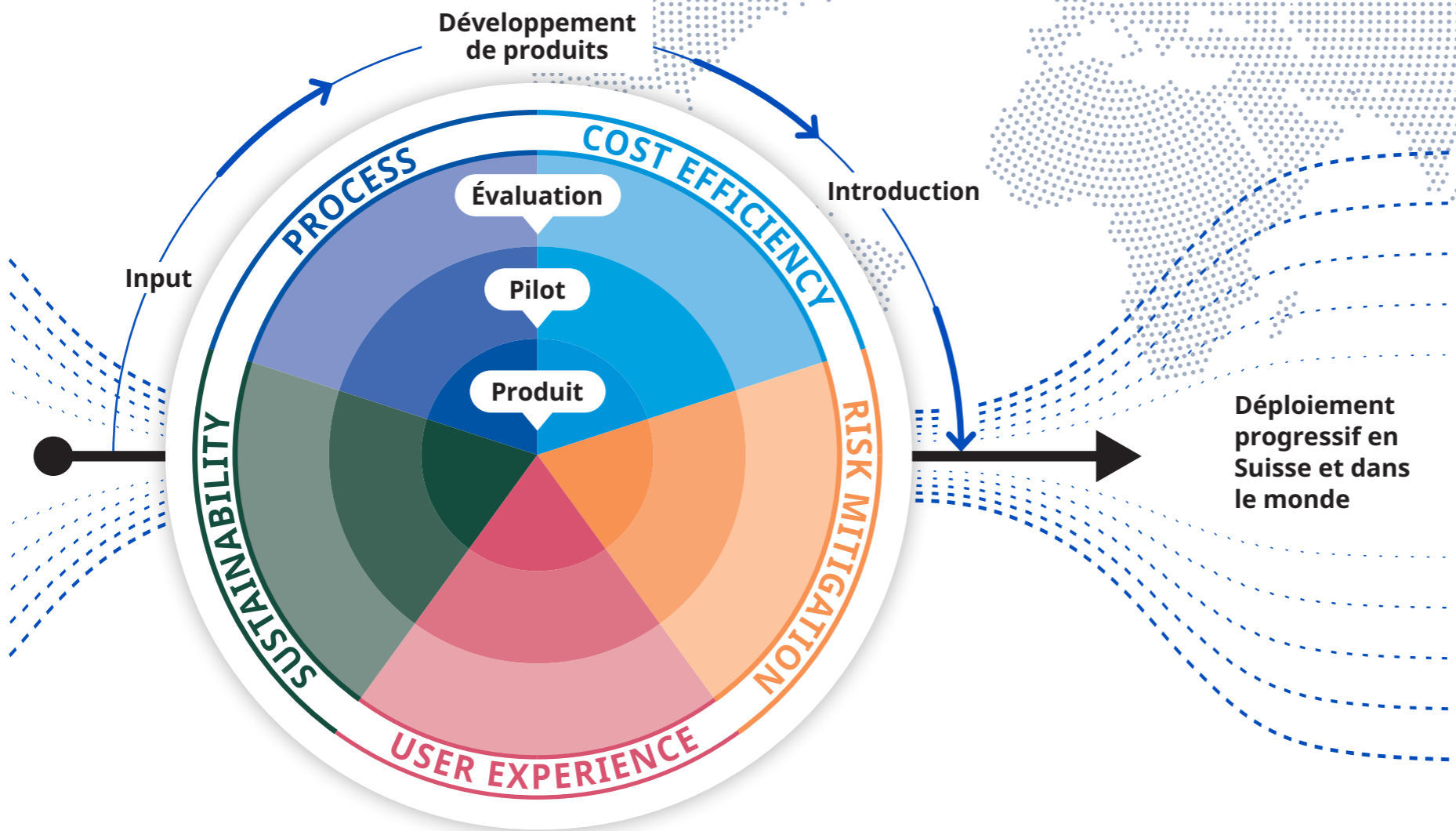
Cette collaboration existe maintenant depuis environ un an : de quoi êtes-vous particulièrement fiers ?

Le recrutement a été un grand défi sur le marché du travail actuellement très tendu. C'est pourquoi nous sommes fiers de disposer aujourd'hui d'une équipe de 25 personnes, à la fois stable et très fonctionnelle. En outre, les RhB sont un mandat incroyablement dynamique. En raison des différentes saisons et des besoins du client qui en découlent, l'étendue de nos prestations change pratiquement chaque mois. Nous devons donc apporter des adaptations dans la planification et, le cas échéant, proposer de nouvelles formations à nos collaboratrices et collaborateurs.

Regard vers le futur

TEXTE Viktoria Weber, Janine Zimmermann
 PHOTOS ISS Suisse
 GRAPHISME Daniela Baur

Utiliser la force d'innovation du Groupe ISS, tout en anticipant les besoins des clients et en assurant la proximité avec eux; c'est ainsi qu'ISS aborde le développement de services et de produits innovants. Les solutions durables et les technologies numériques servent ici de moteur pour une offre encore meilleure aux clients.



Le processus d'innovation est un plan en trois phases qui englobe le développement d'un service, qu'il soit numérique ou analogique, depuis la conceptualisation initiale jusqu'au lancement final sur le marché.

Comment le marché du Facility Management va-t-il évoluer dans les prochaines années? Qu'est-ce que cela signifie pour les clients et en quoi cela modifie-t-il leurs besoins? ISS se penche de manière intensive sur ces questions. Pour être à la pointe de l'actualité et proche de ses clients, le Groupe ISS mise sur des informations de première main avec son Innovation Hub mondial. Proposant un grand nombre d'offres et de projets, elle joue ainsi un rôle de pionnière.

Bien au-delà du nettoyage

L'innovation est profondément ancrée dans l'ADN du Groupe ISS. Depuis 2017, ISS utilise son siège social en Suisse comme laboratoire pour concevoir et tester des innovations non seulement sur le papier, mais aussi dans la pratique, et pour les rendre commercialisables. De nombreux projets pilotes, petits et grands, permettent d'identifier rapidement les besoins des clients et d'augmenter l'acceptation de ces derniers. Grâce à ceux-ci, ISS contribue activement à l'évolution du marché du FM. En effet, la satisfaction des besoins des clients et le contact personnel restent la base d'une entreprise de Facility Management de haut niveau. Depuis longtemps, ISS ne se contente plus d'effectuer des travaux de nettoyage, mais propose un portefeuille complet de Facility Services ultramodernes.

Des technologies de pointe pour des solutions d'avenir



15% de satisfaction en plus

avec des services sur simple pression de bouton grâce à la technologie IoT

Un café a été renversé ou une assistance technique est nécessaire dans une salle de réunion ? Les méthodes traditionnelles comme les appels téléphoniques ou les e-mails pour déclencher un événement appartiennent au passé. Il suffit aujourd'hui d'appuyer sur l'ISS Service Button pour demander le service souhaité à la personne compétente via l'application Smart Stewarding et la demande sera traitée. Cela permet d'améliorer l'efficacité de nos services dans les domaines du nettoyage, de la technique de bâtiment et des Support Services, et d'augmenter la satisfaction des utilisateurs finaux. Toutes les données sont cryptées et stockées en toute sécurité en Suisse, ce qui garantit les normes de sécurité les plus élevées. Cette solution efficace et simple a été récompensée en 2020 par l'European Customer Centricity Award et jouit d'une grande satisfaction de la part des clients.



En savoir plus



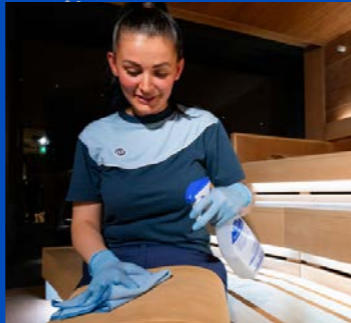
30% d'économies d'énergie

grâce à des solutions de ventilation innovantes pour un meilleur bilan carbone

Les installations de ventilation peuvent être nettement optimisées grâce à des mesures ciblées. Une analyse de l'état et un calcul du potentiel permettent de dimensionner précisément le moteur et d'adapter les temps de fonctionnement. La régulation du débit d'air et l'utilisation de filtres A+ à haute efficacité énergétique permettent d'économiser plus de 30% d'énergie et d'améliorer la qualité de l'air. Le contrôle de l'unité de récupération de chaleur et le remplacement des filtres basé sur l'IoT permettent en outre de prolonger la durée de vie de l'installation. Un responsable Énergie ISS expérimenté et l'équipe technique du bâtiment assurent un bilan carbone réduit, des économies de coûts et la préparation aux directives futures.



En savoir plus



Nettoyage d'entretien sans produits chimiques avec

90% d'économies d'eau

Pure Space Office ZERO (PSOZERO) révolutionne le nettoyage des surfaces dans les environnements de bureau grâce à une solution SAO® (ozone aqueux stabilisé) innovante. PSOZERO nettoie en transformant l'oxygène de l'air en ozone, qui est ensuite injecté dans l'eau froide du robinet. Cet ozone décompose les matières organiques, attire les germes et les salissures et élimine les impuretés rapidement et efficacement. Après le nettoyage, l'ozone se retransforme en eau et en oxygène. Les avantages sont impressionnants : PSOZERO réduit la consommation d'eau de 90% et économise 83% de plastique et 72% d'emballage. En tant que nettoyeur sans produits chimiques pour les sols et les surfaces, PSOZERO exclut les accidents liés aux produits chimiques et simplifie considérablement le processus de nettoyage. Cette technologie peut également être utilisée pour le nettoyage des vitres et le lavage des textiles.



En savoir plus

« ISS propose des produits et des services innovants et fiables, basés sur les technologies les plus récentes. En nous concentrant sur les thèmes IoT, AI & Automation, User Experience et Sustainability, nous créons des solutions orientées vers l'avenir pour nos clients. »

Irène Kirwan
Head of Program Management Innovation,
depuis 2014 chez ISS

Solutions analogiques et numériques

Le portefeuille comprend des solutions non seulement pour le monde numérique, mais aussi pour le monde analogique. Par exemple, notre produit « Pure Space Office ZERO » permet de nettoyer sans produits chimiques tout en économisant plus de 90% d'eau. Un autre exemple est celui de nos capteurs installés dans les locaux, qui fournissent des faits et des chiffres pour une utilisation optimisée de l'espace. Nous proposons également des offres similaires avec le service de recyclage des serviettes en papier, le tri durable des déchets ou la numérisation du courrier.

Prêts à accompagner nos clients

La numérisation et l'ESG sont des processus de transformation qui vont considérablement modifier notre société. ISS a reconnu très tôt cette tendance et est prête à évoluer continuellement pour la suivre avec des projets innovants. C'est ainsi que nous parviendrons, à l'avenir également et à l'aide de technologies modernes et de solutions durables, à répondre de manière optimale aux besoins de nos clients. Pour ce faire, nous misons sur l'échange direct avec les clients dans le cadre de nos services. Toujours avec l'objectif de pouvoir leur proposer la bonne offre au bon moment, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. ●



Irène Kirwan : la femme du progrès

D'où viennent les innovations ? Ce qui est sûr, c'est qu'elles ne tombent pas du ciel. Les expériences que plus de 14'200 collaboratrices et collaborateurs d'ISS Suisse font chaque jour au contact de leurs clients constituent une base pour les innovations. Mais parfois, il vaut la peine de porter son regard au-delà du quotidien. Sur quelles innovations le Groupe ISS travaille-t-il au Danemark ? Quelles sont les préoccupations de la recherche et de l'apprentissage dans le domaine du Facility Management ? Quels développements les start-ups et les fournisseurs initient-ils ? Et puis la question clé : « En quoi tout cela pourrait-il être utile aux clients d'ISS Suisse ? »

Depuis début 2024, c'est Irène Kirwan qui s'occupe de ces questions chez ISS. Elle est donc officiellement « la femme du progrès ». En tant que responsable du nouvel Innovation Management Program, elle devra faire avancer, coordonner et promouvoir auprès des clients le large éventail d'innovations d'ISS. La force d'innovation est un facteur de réussite d'ISS : nous avons pu présenter plus de 80 innovations mises en œuvre – comme un logiciel pour des tournées de nettoyage intelligentes et axées sur les besoins ou des robinets économiques.

La durabilité, une opportunité pour l'innovation

TEXTE Monika Mingot
PHOTOS Mises à disposition par le Réseau du Pacte mondial des Nations Unies Suisse & Liechtenstein



Depuis 2001, ISS est membre du Pacte mondial des Nations Unies. Antonio Hautle, Executive Director du Réseau du Pacte mondial des Nations Unies Suisse & Liechtenstein, parle des opportunités pour les entreprises qui assument une responsabilité écologique, économique et sociale.

Monsieur Hautle, comment le Réseau du Pacte mondial des Nations Unies a-t-il vu le jour ?

Le Réseau du Pacte mondial des Nations Unies est une sous-organisation des Nations Unies créée en septembre 2000 par un mandat de l'Assemblée générale des Nations Unies. L'idée de base était de créer un accord mondial de valeurs et de principes communs entre les Nations Unies et le secteur privé afin de concevoir des marchés « à visage humain ». Cela s'est produit après l'éclatement de la bulle dotcom, lorsqu'il est devenu évident que l'économie devait prendre ses responsabilités. L'initiative se base sur les quatre principaux piliers des conventions de l'ONU : la Convention des droits de l'homme, la Convention de l'OIT sur les droits du travail, la Convention de Rio sur le climat ou la Convention de Paris sur le

climat 2030, ainsi que la Convention des Nations Unies contre la corruption, qui a été ajoutée en 2003. Le Pacte mondial des Nations Unies tente ainsi d'inciter un maximum d'acteurs du secteur privé à s'engager volontairement dans une économie durable et responsable.

Il ne s'agit pas seulement d'une économie verte. L'accent est mis sur la notion de conduite responsable des affaires (Responsible Business Conduct, RBC), telle qu'elle est utilisée par l'OCDE : l'économie doit assumer ses responsabilités dans les dimensions économiques, écologiques et sociales.

Quels sont les objectifs de l'organisation ?

Notre objectif principal est de créer un écosystème qui rassemble tous les acteurs intéressés par une économie responsable et durable. Elle doit servir l'humanité tout en préservant et en améliorant l'environnement et la biodiversité. Nous adoptons toujours une approche globale et travaillons avec des professionnels pour les détails : entreprises et organisations spécialisées dans les domaines de l'économie et des droits de l'homme, de l'écologie, de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, de la lutte contre la corruption, etc. La plupart sont également membres du Pacte mondial des Nations Unies. Nous sommes un réseau multipartite

dans lequel sont engagées une majorité d'entreprises, mais aussi des syndicats, des organisations à but non lucratif, des ONG et des institutions académiques. Nous nous considérons comme un réseau mondial qui ne mène pas de politique locale, mais qui sensibilise et exerce une influence en se basant sur des valeurs convenues au niveau mondial, comme les droits de l'homme et les 17 objectifs de développement durable (ODD).

Comment le Pacte mondial des Nations Unies soutient-il concrètement ses membres ?

Les membres ont accès à un réseau puissant qui les soutient dans tous les aspects de la durabilité et de la responsabilité économiques, sociales et environnementales. C'est à cela que servent les offres étendues telles que la grande bibliothèque et vidéothèque en ligne, les divers webinaires et cours de formation ainsi que les groupes d'apprentissage et de travail. Pour la plupart des membres, l'immense réseau qui offre un précieux savoir-faire aux petites comme aux très grandes entreprises et qui permet d'accéder à différents acteurs dans le domaine de la durabilité économique est très utile. En Suisse, nous avons proposé l'année dernière plus d'une centaine d'événements, de formations et de webinaires, au cours desquels les participants

Portrait

Depuis 2015, Antonio Hautle est Executive Director du Réseau du Pacte mondial des Nations Unies Suisse & Liechtenstein. De 2001 à 2013, ce philosophe, économiste et théologien a été directeur d'Action de Carême, une organisation caritative suisse. Antonio Hautle est connu pour son travail dans le domaine de la durabilité et de la gestion d'entreprise responsable.

Le plus grand défi est la responsabilité sociale et environnementale dans la chaîne d'approvisionnement.

Antonio Hautle
Executive Director Réseau du Pacte mondial des Nations Unies Suisse & Liechtenstein

ont pu échanger leurs points de vue. Cet apprentissage par les pairs est d'une grande importance. En tant que « Network of Networks », nous fournissons régulièrement des contacts. Pour les entreprises multinationales, la mise en réseau avec les organisations des Nations Unies est un avantage clé. Mais nous avons aussi un rôle de conseil : dans le cadre d'ateliers, nous élaborons avec les PME les bases d'une stratégie de durabilité. Cela permet de mettre en évidence les risques et les potentiels. Sur cette base, les entreprises peuvent ensuite se fixer des objectifs de durabilité correspondants. Notre compétence principale est alors de les aider à réaliser ces objectifs.

Quels sont, selon vous, les plus grands défis auxquels les entreprises sont confrontées aujourd'hui dans le domaine de la RBC ?

Nous constatons que les petites et moyennes entreprises, en particulier, ne se préoccupent souvent que de leur propre domaine d'activité. Mais le plus grand défi est la responsabilité sociale et environnementale dans la chaîne d'approvisionnement. Les exigences imposées aux fournisseurs des entreprises européennes et multinationales vont augmenter massivement au cours des six prochaines années en raison des nouvelles réglementations, ce qui concerne également de nombreuses PME. Une entreprise doit savoir si le travail des enfants ou des violations des droits de l'homme ou des droits

fondamentaux existent dans sa chaîne d'approvisionnement. Les entreprises qui importent des produits semi-finis et des matières premières sont confrontées à la question de savoir comment organiser leur chaîne d'approvisionnement de manière à ce qu'elle soit socialement et écologiquement responsable, tout en restant économiquement viable.

Qu'est-ce qui a changé depuis que vous dirigez l'organisation ?

Les choses ont beaucoup évolué au cours des neuf dernières années. Au début, la durabilité était encore fortement marquée par l'incertitude et le scepticisme. Aujourd'hui, environ 80 % des multinationales en Suisse ont compris qu'elles devaient faire évoluer leurs modèles d'entreprise sur l'ensemble de la chaîne de valeur afin d'intégrer la responsabilité écologique, économique et sociale. En revanche, les PME connaissent un énorme besoin de rattrapage.

Y a-t-il des développements spécifiques que vous trouvez particulièrement passionnants ?

Je recommande à toutes les entreprises de considérer la « triple durabilité » (écologique, sociale et économique) comme une partie intégrante de la qualité de leurs produits et services. Personne ne veut de travail des enfants dans ses offres. Et plus important encore : des produits et services améliorés poussent à l'innovation et améliorent donc le positionnement sur le marché. La gestion durable doit être considérée comme une opportunité pour une entreprise prospère.

Les nouvelles réglementations telles que la directive européenne en ce qui concerne la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD) obligeront les entreprises à mettre en place des systèmes adaptés pour surveiller leurs chaînes de valeur. Chaque entreprise doit se demander ce qui

est utile et innovant pour son propre modèle commercial. Ce qui est positif, c'est que de plus en plus d'entreprises reconnaissent qu'elles doivent se pencher sur ces questions. La pression vient des gros clients qui exigent des informations et des données de leurs fournisseurs. Les entreprises qui considèrent cela comme une opportunité et se positionnent rapidement sont en mesure de promouvoir l'innovation et sont bien placées pour réagir aux réglementations. Les entreprises qui passent à côté de cette évolution auront de gros problèmes dans les trois ou quatre années à venir. Le manque de connaissances de nombreuses PME, en particulier dans le domaine de la durabilité sociale (droits de l'homme et normes de l'OIT) reste un problème critique.

Que pensez-vous de l'impact des différentes crises mondiales ?

L'évolution de la situation politique place les entreprises devant de nouveaux défis. Depuis la guerre en Ukraine, les conditions commerciales se sont durcies. La responsabilité écologique et sociale est de plus en plus mise sous pression. La grande question est de savoir comment nous pouvons contribuer à une économie qui serve la vie de tous les êtres humains, qui permette de vivre ensemble dans la dignité et qui préserve l'écosystème de manière à ce que nos arrière-petits-enfants aient encore une vie de qualité.

« Des produits et services améliorés poussent à l'innovation et améliorent donc le positionnement sur le marché. »

Antonio Hautle
Executive Director Réseau du Pacte mondial des Nations Unies Suisse & Liechtenstein



Les huit collaboratrices et collaborateurs servent d'intermédiaires entre les participant·e·s en Suisse et au Liechtenstein et le Bureau du Pacte mondial des Nations Unies à New York.

Telle est notre responsabilité à tous : citoyens, états, entreprises, société civile, églises, etc.

Quels défis voyez-vous pour le secteur des Facility Services ?

Je voudrais insister sur les opportunités. Un service de qualité qui propose des produits et des services écologiquement et socialement responsables, et qui les améliore et les développe en permanence à un prix équitable, sera également couronné de succès sur le plan économique. Je vois un certain risque dans les conditions de travail ; l'équité est particulièrement importante ici. Les entreprises ont également l'obligation de connaître et de contrôler la qualité chez leurs fournisseurs et leurs sous-traitants. Minimiser les risques éthiques, mais aussi juridiques et de réputation me semble être un aspect important dans le secteur. Une gestion relativement simple de la durabilité peut y contribuer. Il est important de connaître les fournisseurs, les

sous-traitants et les matériaux utilisés, et d'analyser sa propre exploitation. Les entreprises qui réussissent et innovent sont d'ailleurs très à l'écoute de leurs collaboratrices et collaborateurs en ce qui concerne les améliorations.

Cela contribue au positionnement et à l'argument de vente unique de l'entreprise. Et il existe diverses offres (comme celles du Pacte mondial des Nations Unies, öbu, B-Lab, etc.) qui peuvent aider les entreprises sur ces questions en leur apportant des connaissances et une formation.

Que souhaitez-vous pour les prochaines années ?

J'aimerais que le Pacte mondial des Nations Unies soit superflu d'ici 2040, car d'ici là, l'ensemble de l'économie mondiale aura totalement intégré la RBC (Responsible Business Conduct) dans ses modèles commerciaux. Mais peut-être que je rêve et qu'il nous restera du pain sur la planche. ●

Pacte mondial des Nations Unies

Sur la base des dix principes et des 17 objectifs de développement durable, le Pacte mondial des Nations Unies poursuit la vision d'une économie plus inclusive et durable. Plus de 25'350 entreprises et organisations dans le monde ont déjà signé le Pacte mondial des Nations Unies et s'engagent volontairement à aligner leurs actions sur ses principes dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Le réseau local en Suisse et au Liechtenstein se compose de plus de 300 entreprises et organisations de tous les secteurs.



Fête des jubilaires

Plus de 5'400 ans de fidélité à ISS – une raison de faire la fête!

Nous sommes fiers d'avoir des collaboratrices et collaborateurs qui nous sont fidèles depuis des décennies. Le 5 juin, nous avons organisé une fête des jubilaires grandiose à notre siège «CUBE» à Zurich. Ont été mis à l'honneur toutes celles et tous ceux qui ont fêté leurs 25, 30, 35, 40 ou 45 ans d'ancienneté en 2024.

Efficacité énergétique et fonctionnement parfait

Amélioration du climat de travail

BMW Dielsdorf/Novavest Real Estate AG mise sur ISS pour la direction de projet et de chantier: la pompe à chaleur/machine frigorifique combinée de BMW à Dielsdorf, vieille de 20 ans, était en fin de vie et a été remplacée par ISS. Une installation provisoire a initialement assuré l'approvisionnement en chaleur durant l'hiver 2022/2023, alors qu'ISS se chargeait de la gestion complète de la construction et du projet. Le remplacement complémentaire des pompes de groupe a permis de réaliser une économie d'énergie de 60%. Malgré l'espace restreint, ISS a pu mettre en place des accumulateurs de chaleur et de froid et intégrer la nouvelle technique dans un ancien système d'automatisation de bâtiment. Le résultat: un climat de travail amélioré avec des fonctions modernes d'accès à distance.

En savoir plus



PLATINE D'ECOVDIS

Top 1% mondial!

Le résultat du célèbre classement de durabilité d'EcoVadis montre que l'engagement d'ISS et sa recherche constante de solutions innovantes sont payants: en 2024, ISS Suisse a reçu la très convoitée médaille de platine. ISS fait ainsi partie du top 1% des 47'000 entreprises évaluées dans le monde. Cette reconnaissance confirme notre position de partenaire de confiance et progressiste en matière de durabilité et nous motive à poursuivre avec ardeur nos objectifs de durabilité ainsi que ceux de nos clients.

En savoir plus





EXAMENS DE FIN D'APPRENTISSAGE

You rocked it

En été 2024, 26 de nos apprenti-e-s – dont cinq avec la meilleure note de 5,1 – ont passé avec succès leur diplôme de fin d'apprentissage.

Chez ISS, nous soutenons dès le premier jour notre relève professionnelle et accompagnons chacune et chacun individuellement pour qu'elles et ils terminent leur apprentissage avec succès.

Plus de 60% de ces apprenti-e-s sont ensuite embauché-e-s en CDI chez nous. Les journées de préparation à l'examen final que nous proposons à tou-te-s les apprenti-e-s contribuent par exemple à ce taux de réussite élevé. Les performances des apprenti-e-s et la collaboration entre les formateur-ric-e-s, les collaborateur-ric-e-s et les personnes chargées de l'encadrement des apprenti-e-s font de notre formation professionnelle un succès.


68

Top Team Recognition

Le travail d'équipe, facteur de réussite

En 2024, 68 équipes à travers la Suisse ont été récompensées pour leurs performances exceptionnelles. Le prix «Top Team» d'ISS honore les équipes dont l'excellente collaboration contribue de manière déterminante à des prestations de pointe pour nos clients. De l'équipe de placeurs engagés d'un centre culturel à Lugano à l'équipe technique et de nettoyage fiable d'un stade de sport à Zurich, en passant par l'équipe expérimentée d'hommes à tout faire qui a maîtrisé un déménagement de bureaux – ces équipes mettent en pratique notre exigence de qualité. Nous sommes heureux de saluer de telles performances et de dire: continuons sur cette belle lancée!

Dans notre blog aussi, il est souvent question de confiance. Lisez la suite :



issnews.ch

