



# NEWS

MAGAZINE Octobre 2025

**Là où la Workplace  
Experience prend vie**

10

**Changement culturel  
dans le nouveau  
bâtiment**

20

*FOCUS*

# Fiabilité





*FOCUS*

4 **Interview avec Markus Lickert**

*FOCUS*

7 **Un véritable bâtisseur de ponts**

*PERSONNES*

10 **Là où la Workplace Experience prend vie**

*LE SAVIEZ-VOUS?*

14 **Une infrastructure électrique d'avenir**

*INNOVATION*

18 **Contrôle optimisé grâce à l'IoT**

*SOUS LES FEUX DE LA RAMPE*

20 **Nouvelle construction avec effet secondaire**

*DURABILITÉ*

24 **Un avenir énergétique durable**

*GROUPE*

28 **Une culture de la valorisation**

*EN BREF*

30 **Projets et réalisations**

*HÉROÏNE*

32 **Rebecca Atoline: l'art d'optimiser les processus**





Chère lectrice, cher lecteur,

Dans la deuxième édition de notre magazine destiné à nos clients, nous explorons le thème de la fiabilité. Mais que recouvre vraiment ce terme? Est-ce simplement quelque chose que l'on considère comme acquis? Une promesse à tenir quand personne ne regarde?

Pour nous, c'est bien plus: la fiabilité est notre moteur. Nous l'avons prouvé à plusieurs reprises lors de la fusion complexe de grandes entreprises, où, en tant que partenaire FM, nous maintenons les environnements de travail opérationnels tout en protégeant les activités courantes des risques liés à la transformation (page 7). La fiabilité se reflète dans chaque détail, comme le montre notre travail à l'hôpital cantonal de Baden, où nous prenons en charge le nettoyage d'entretien (page 20). Et le fait qu'ISS Suisse ait été désignée «World Champion 2025» par le Groupe le confirme: chez nous, la fiabilité n'est pas le fruit du hasard. Elle est rendue possible chaque jour grâce à l'engagement de 14'200 collègues. Et elle ne se remarque souvent que lorsqu'elle fait défaut.

La fiabilité fait de nous un partenaire indispensable, vous permettant de vous concentrer pleinement sur votre activité principale.

André Nauer, CEO ISS Suisse

**Impressum**

**Éditrice**

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

**Rédaction**

Stephan Fischer  
Janine Zimmermann  
Monika Mingot  
Esther Lötscher  
Irene M. Wrabel

**Conception/Design/Layout**

Linkgroup SA, Zurich  
linkgroup.ch

**Impression**

Printmedia AG, Zurich  
Papier: Refutura, 100% vieux  
papier, ange bleu, FSC,  
190 g/m<sup>2</sup> et 120 g/m<sup>2</sup>



# Un partenariat repose sur une compréhension commune des objectifs

INTERVIEW    Stephan Fischer  
PHOTOS        Cédric Zbinden

## Portrait

Markus Lickert (59 ans) travaille chez UBS depuis 27 ans, où il occupe depuis 2019 le poste de Head Switzerland Real Estate & Services UBS Suisse. Il gère un portefeuille d'environ 260 bâtiments dans toute la Suisse, représentant une surface totale de plus d'un million de mètres carrés. Avec son équipe, il est responsable du cycle de vie complet des biens immobiliers utilisés par UBS, depuis le développement du bâtiment jusqu'à son exploitation, en passant par la gestion du projet de construction et la mise en location.

# Markus Lickert est Head Switzerland Real Estate & Services chez UBS. Dans cet entretien, il explique l'importance des partenariats stratégiques dans le développement de solutions innovantes, le rôle de la durabilité et pourquoi l'externalisation ne doit pas être une fin en soi.

## **Vous êtes responsable d'un portefeuille d'environ 260 bâtiments, représentant plus d'un million de mètres carrés de surface. Qu'est-ce qui vous fascine dans cette mission?**

Markus Lickert: La polyvalence. La gestion du patrimoine immobilier de l'entreprise implique de relever des défis, d'assumer des responsabilités budgétaires, d'être évalué sur ses résultats et de bénéficier d'un espace de créativité. C'est avant tout une affaire de relations humaines, mais aussi de connaissance du secteur bancaire. Nous assurons en continu le bon fonctionnement de nos 18 domaines de services, allant de la sécurité des bâtiments à la restauration du personnel, en passant par les solutions dédiées aux postes de travail. Lors de grands projets ou en cas d'incidents d'exploitation, je me rends sur place, lorsque cela est possible, afin d'évaluer la situation personnellement. Cette approche pragmatique est essentielle à mes yeux.

## **Comment les exigences en matière de Corporate Real Estate ont-elles évolué au cours des dernières années?**

La pandémie a fondamentalement transformé le monde du travail. Désormais, nous évoluons dans un modèle hybride, où les collaboratrices et collaborateurs disposent égale-

ment d'un espace de travail à domicile. Pour notre entreprise et notre culture, il est essentiel de concevoir des espaces physiques qui soient à la fois fonctionnels et porteurs d'identité. Nos bureaux doivent faire vivre l'esprit d'équipe et favoriser un travail productif. Parallèlement, tout est devenu plus dynamique. Les postes de travail doivent être flexibles, évolutifs et rentables, sans compromettre la qualité ou les normes ESG<sup>1</sup>.

## **La durabilité est un objectif stratégique d'UBS. Quel rôle jouent les biens immobiliers de l'entreprise dans ce contexte?**

Notre ambition est d'atteindre un bilan carbone net nul au sein de nos entreprises d'ici 2035. Notre fonction contribue de manière décisive à la réalisation de cet objectif. Pour ce faire, nous appliquons les normes les plus strictes à nos propres bâtiments. Des projets tels que le Campus Paradeplatz à Zurich ou les bâtiments certifiés LEED<sup>2</sup> Platinum démontrent qu'il est possible de concilier performance écologique et rentabilité économique. Nous recourons à des pompes à chaleur, à l'échange thermique avec l'eau de lac et à des systèmes de gestion énergétique intelligents pour réduire nos émissions et améliorer notre efficacité énergétique. De plus, nous intégrons les critères ESG dans nos chaînes d'approvisionnement et attendons de nos partenaires qu'ils respectent également des normes strictes.

## **Quel rôle attribuez-vous à l'externalisation dans ce contexte?**

Il s'agit de différencier cette question en fonction de chacun de nos 18 domaines de services au sein de la chaîne de création de valeur. Certaines convictions fondamentales, nos «Core Beliefs», constituent une part essentielle de notre ADN – par exemple: «le personnel d'UBS accueille les clients d'UBS». Dans ces domaines, l'externalisation ne correspond donc pas à nos intérêts. En revanche, pour des domaines tels que le nettoyage des bâtiments, la maintenance technique ou d'autres services spécialisés, nous collaborons avec des prestataires disposant d'un solide savoir-faire institutionnel, connaissant nos standards et en qui nous avons pleine confiance. Nous voyons l'externalisation avant tout comme une relation d'affaires qui, au fil du temps, peut se transformer en un partenariat stratégique durable, comme celui que nous entretenons avec ISS.

<sup>1</sup> ESG, pour Environmental, Social and Corporate Governance, désigne les critères permettant d'intégrer les dimensions environnementales, sociales et de gouvernance dans l'évaluation des entreprises

<sup>2</sup> LEED, pour Leadership in Energy and Environmental Design, est une certification internationale en matière de durabilité



**Quelles sont vos exigences concrètes en matière de partenariats dans le domaine du Facility Management?**

L'essentiel est que les deux parties sachent quel rôle elles jouent dans la chaîne de création de valeur. Un partenariat repose sur un chemin commun fondé sur la confiance, la transparence et une compréhension partagée des objectifs – qu'il s'agisse du modèle opérationnel, de la défini-

**«Un partenariat doit être fondé sur une logique gagnant-gagnant.»**

*Markus Lickert  
Head Switzerland Real Estate & Services  
chez UBS Suisse*

tion concrète du succès ou encore du développement d'innovations. C'est pourquoi nous misons sur des discussions ouvertes d'égal à égal, sur des IPC clairs et sur une collaboration étroite. Un partenariat doit être fondé sur une logique gagnant-gagnant, profitable aux deux parties – y compris lorsqu'il s'agit d'aborder les points faibles, d'identifier les écarts et de les surmonter ensemble.

**En matière d'innovation, comment les partenaires contribuent-ils à la création de valeur ajoutée?**

Nous attachons une importance particulière à l'amélioration continue de notre patrimoine immobilier, notamment à travers les nouveautés et innovations techniques. Les partenaires stratégiques tels qu'ISS jouent un rôle clé dans ce processus. Ils mettent à profit leur expérience issue de divers marchés, secteurs et relations clients. Dans le cadre d'un partenariat solide, l'innovation est soutenue par les deux parties et les idées sont apportées de manière proactive, que ce soit dans le domaine des capteurs, de l'IoT, de l'automatisation ou des systèmes basés sur l'IA

pour optimiser la consommation d'énergie et le nettoyage. Nous avons, par exemple, développé un système de gestion énergétique intelligent en collaboration avec une start-up, identifiée grâce à ISS. Nous utilisons désormais cette solution dans plus de 20 bâtiments à travers le monde. De telles technologies réduisent les coûts d'exploitation, augmentent l'efficacité et contribuent directement à nos objectifs ESG. J'attends de nos partenaires qu'ils utilisent leurs connaissances du marché pour améliorer en permanence notre niveau de service.

**Comment ces partenariats parviennent-ils à rester dynamiques et innovants?**

Nous y parvenons en encourageant l'esprit d'entreprise des deux parties. Cela nécessite avant tout une compréhension commune de la trajectoire que nous voulons suivre chez UBS, notamment dans le domaine du Corporate Real Estate. Les innovations, qu'il s'agisse de nettoyage par drones, d'analyses basées sur l'IA ou d'environnements de travail flexibles, doivent toujours présenter un avantage commercial clair. Nous attendons des solutions pragmatiques et mesurables qui améliorent le service et génèrent de la valeur ajoutée pour UBS. Les compétences des responsables d'immeubles jouent un rôle important à cet égard. Ils doivent faire preuve d'esprit d'entreprise et, avec nous, savoir identifier et saisir les opportunités. ●



Pour Markus Lickert, dans un partenariat solide, l'innovation est soutenue par les deux parties.

# Le FM comme bâtisseur de ponts

TEXTE

Stephan Fischer

PHOTOS

Martin Barraud / Getty Images, ISS Suisse

Lors d'une fusion d'entreprises, il convient de rapprocher les stratégies, les cultures et les identités de marque. Les organisations de Facility Management doivent elles aussi s'unir. La tâche se complexifie – tout en offrant de réelles opportunités – lorsque les deux entités font appel au même prestataire FM: celui-ci devient alors un véritable bâtisseur de ponts, reliant sites, systèmes et personnes.

**L**es fusions d'entreprises font souvent des vagues: Asea et BBC donnant naissance à ABB en 1988, Ciba-Geigy et Sandoz créant Novartis en 1996 ou plus récemment le projet de fusion entre Helvetia et Baloise. Les conséquences de telles transactions sont profondes: de nouveaux processus doivent être instaurés, les cultures rapprochées et les orientations stratégiques définies – y compris dans le domaine des Facility Services – le tout de manière efficace, discrète et harmonieuse.

## **Clarté des règles, focalisation sur l'objectif**

L'intégration des organisations de Facility Management lors d'une fusion ne s'improvise pas. Elle exige des règles du jeu claires, des processus et des contrats harmonisés ainsi qu'une feuille de route commune avec le partenaire FM, de même qu'une communication transparente, une responsabilisation des collaboratrices et collaborateurs et des résultats rapides. Dans les projets très complexes, il s'est avéré que les organisations qui intègrent dès le départ le facteur humain tout en apportant une clarté technique et organisationnelle augmentent considérablement leurs chances de succès. Dans la pratique, sept facteurs de réussite se dégagent:

→



**Clarifier les responsabilités:** un comité de pilotage commun au client et au fournisseur assure la transparence pendant les six à douze premiers mois, réduit les incertitudes et fixe les bonnes priorités.

**Harmoniser les niveaux de service et les contrats:** la coexistence de cahiers des charges et de SLA divergents est souvent la norme. Ils doivent être harmonisés et, si nécessaire, renégociés avec le partenaire FM afin d'établir au plus vite une nouvelle réglementation commune.

**Consolider les processus et les systèmes:** un Helpdesk, un outil de ticketing ou une plateforme commune pour l'assurance qualité sont des Quick Wins visibles et montrent que les deux cultures se rapprochent.

**Prendre en compte le Change Management et la gestion de la culture:** les deux cultures de service sont différentes – les réunir est un processus complexe. Des valeurs communes, une communication ouverte et du tact augmentent les chances de réussite.

**Placer les collaboratrices et collaborateurs au centre:** éliminer rapidement les doublons, identifier et préserver les personnes clés, puis concentrer et partager leurs savoirs. C'est ce qui fait la différence entre une intégration sur le papier et une intégration vécue au quotidien.

**Prendre en compte les spécificités locales:** l'efficacité est souhaitable, mais il est essentiel de respecter les exigences locales et le cadre réglementaire. Si les entreprises parviennent à faire ce grand écart, elles gagnent en confiance.

**Des Quick Wins et une feuille de route claire:** des améliorations rapides, accompagnées d'un plan structurant pour les 12 à 24 mois à venir, toujours avec pour objectif central la transformation de deux organisations en une nouvelle structure orientée vers l'avenir.

#### **Un élément central, et non secondaire**

Le Facility Management n'est pas accessoire lors des fusions, c'est un levier stratégique essentiel pour permettre à la nouvelle organisation de décoller rapidement. Lorsque les entreprises harmonisent efficacement gouvernance, processus et niveaux de service, impliquent dès le départ leur personnel et intègrent le partenaire FM en tant que co-concepteur orienté vers les solutions, elles obtiennent un ensemble opérationnel et solide, véritable fondation du succès commercial. ●



## «Le FM fait partie de l'architecture d'intégration»

David Macherel, Managing Director Key Accounts chez ISS Suisse depuis 2015, a déjà accompagné plusieurs intégrations d'organisations de Facility Services dans le cadre de fusions. Dans cet entretien, il décrit le rôle qu'un partenaire FM peut jouer dans ce contexte – et ce qui est vraiment important.

### Quelle est, selon vous, la tâche la plus importante d'un partenaire FM lors d'une intégration?

Il s'agit de créer de la stabilité dans un environnement en pleine transformation. En tant que partenaire externe, nous apportons une structure, une fiabilité et aussi une certaine neutralité, ce qui est très important dans la première phase. Nous coordonnons les processus, harmonisons les services et veillons à ce que l'activité se poursuive pendant que tout se réorganise en arrière-plan.

### Comment réussir à faire cohabiter deux cultures de service différentes?

Il faut écouter et comprendre ce qui fait la force des deux parties. Souvent, il ne s'agit pas de superposer un système sur l'autre, mais de combiner intelligemment les points forts des deux parties. Cela ne réussit que si les équipes sont impliquées dès le départ, si la direction est mobilisée et si les succès sont rendus visibles. Les petits pas tangibles sont plus importants que les grandes annonces.

### Qu'est-ce qui distingue une intégration FM réussie d'une intégration FM ratée?

La clarté. Lorsque les rôles, les responsabilités et les attentes ne sont pas clairs, l'insécurité s'installe – et elle paralyse. Les projets les plus réussis que j'ai eu l'occasion d'accompagner avaient tous un point commun: une gouvernance transparente, un champ d'application clairement défini et une véritable collaboration. Le FM n'est alors pas un élément secondaire, mais fait partie de l'architecture d'intégration stratégique.

# La Workplace Expérience naît sur le moment

TEXTE  
PHOTOS

Monika Mingot  
Lutharsan Sivalingarajah



Kirstine Rose  
Arfelt et Philipp  
Vogel partagent la  
même passion  
pour leur travail.

Avec la nouvelle prestation «Workplace Experience», les expertes et experts d'ISS interviennent directement chez le client pour veiller à ce que les collaboratrices et collaborateurs bénéficient d'une atmosphère de travail inspirante et puissent se concentrer sur l'essentiel. Deux responsables Workplace Experience expliquent pourquoi les entreprises devraient miser sur cette solution d'avenir.

**L**orsque Philipp Vogel a franchi pour la première fois les portes de l'immeuble de bureaux de sa cliente, une grande banque, il s'est exclamé: «Wow, on croirait être dans un film!» Il a tout de suite compris qu'ici, il ne serait pas seulement un prestataire de services, mais un créateur d'expériences. «J'ai été impressionné par la diversité des personnes, de leurs besoins et de l'offre dans le bâtiment: salles de prière et de massage, offres de fitness, zones de repos. J'ai rapidement compris qu'il fallait ici faire preuve d'une grande sensibilité pour saisir les différents besoins.»

Philipp et sa collègue Kirstine Rose Arfelt sont ce qu'on appelle des Workplace Experience Managers (WEM). Leur mission: créer des expériences inoubliables dans l'environnement de travail et encourager activement l'engagement des collaboratrices et collaborateurs. Aucune de leurs journées de travail ne se ressemble. Kirstine résume ainsi son activité: «L'essentiel de mon travail naît sur le moment – grâce à l'observation, aux discussions, aux défis spontanés. Il s'agit parfois de résoudre un problème technique, parfois d'introduire de nouveaux processus ou d'affiner des services existants. Je navigue en permanence entre la planification, la communication et la mise en œuvre.» Philipp est lui aussi conscient de la complexité de sa tâche: «Nous sommes le pivot vers lequel tout se dirige. Savoir hiérarchiser efficacement et garder une attitude tournée vers les solutions est indispensable.»

### **Le rôle qui fait la différence**

Depuis août 2023, ISS Suisse propose le service des Workplace Experience Managers. Agissant comme interface entre les Facility Services Managers, les Key Account Ma-

nagers et les différentes parties prenantes côté client, ils sont le premier point de contact en cas de préoccupations. Les entreprises qui optent pour ce service investissent délibérément dans leur ressource la plus importante: leur personnel. Kirstine a parfaitement conscience que la Workplace Experience n'est pas le fruit du hasard: «Un lieu de travail se transforme en expérience lorsque les personnes qui y évoluent sentent qu'on se soucie d'elles. Ce n'est pas seulement une question de technologie efficace ou de propreté, mais aussi d'atmosphère, de communication et de petits gestes qui témoignent de notre considération.»

Danoise d'origine, elle a commencé il y a six ans dans le Global Management Trainee Programme chez ISS Group et travaille depuis quatre ans et demi chez ISS Suisse. Ce qui la motive particulièrement, c'est sa liberté de mettre en œuvre des changements de manière active et responsable. «Il est important d'écouter vraiment et de lire entre les lignes – et ensuite de prendre des initiatives.» C'est ainsi qu'elle a par exemple découvert le manque d'offres pour les mères qui allaitent. Elle n'a pas tardé à aménager une salle d'allaitement calme et protégée, et les réactions ont été incroyables.

Philipp, qui a une longue expérience en tant que directeur dans le commerce de détail, a lui aussi cet œil pour les optimisations et confirme: «Les collaboratrices et collaborateurs veulent être vu-e-s et compris-e-s. En proposant des solutions rapides et en restant attentif, on crée de la confiance et on favorise la loyauté.» Lui-même a considérablement élargi une offre de fitness existante dans les locaux de sa cliente et a réhabilité une cabane à barbecue inutilisée depuis des années – des actions dont les résultats ont été instantanément perceptibles.

→



## Kirstine Rose Arfelt (31 ans)

**Formation:** titulaire d'un Master of Science (MSc) Business Administration & Psychology, chez ISS depuis 2019

**Caractère:** optimiste, orientée vers les solutions, empathique

**Endroit préféré:** la cour intérieure, avec vue sur les bâtiments dont elle s'occupe

**Effet d'étonnement personnel:** «Je considère chaque défi comme une opportunité d'amélioration. Les petits changements produisent souvent les plus grands effets.»



## Philipp Vogel (38 ans)

**Carrière:** directeur dans le commerce de détail, propriétaire d'un magasin pour enfants, chez ISS depuis août 2024, d'abord comme Management Lead ROM, après comme Facility Services Manager et peu après comme WEM

**La passion du service:** «Faire plaisir aux gens, c'est ma passion – et cela depuis plus de 20 ans.»

**Super pouvoir:** il puise sa force auprès de sa femme et de ses enfants (3 et 7 ans).

**Expérience particulière:** «L'incroyable cohésion de mon équipe dans les situations critiques – cela me rend fier.»

### Relever les défis ensemble

Les Workplace Experience Managers sont donc des interfaces importantes. Leur rôle est complexe: ils doivent trouver un équilibre entre les besoins du personnel et les impératifs économiques de l'entreprise. «L'un des principaux défis de mon rôle est de faire office de médiatrice», explique Kirstine. «Nous recevons souvent des demandes tout à fait compréhensibles du point de vue de l'utilisateur, mais qui ne correspondent pas toujours aux objectifs fixés.» Philipp comprend ce qu'elle veut dire: «Nous devons défendre les intérêts de notre employeur et ceux de notre client. Nous nous efforçons de faire ce qui est juste, tout en étant assez résilients pour reconnaître nos erreurs et en tirer des enseignements.» La solidité de son équipe l'accompagne dans cette approche: «Je suis un véritable fan de mes collègues: ici, la passion et le sens du client se vivent au quotidien.» Kirstine ajoute: «Nous ne pensons pas en silos, mais travaillons de manière transversale. Cela crée une atmosphère dynamique et efficace dans laquelle les solutions émergent rapidement.»

### Des petits gestes aux moments qui marquent

Les petites surprises au quotidien font également partie de la recette de leur succès: des actions saisonnières, un message de bienvenue après une longue absence ou simplement une conversation amicale dans le couloir – autant de moments qui comptent. «Souvent, ce sont les petites choses qui ont le plus d'impact», confirme Kirstine. Mais l'investissement dans la Workplace Experience est bien plus qu'une simple mesure de confort: cela contribue directement aux objectifs centraux de l'entreprise. Kirstine explique: «Nous aidons le client à créer des lieux de travail favorisant motivation, bien-être et performance des collaboratrices et collaborateurs.» La combinaison de conseils stratégiques, d'efficacité opérationnelle et d'offres d'expériences ciblées permet d'augmenter la productivité. Kirstine et Philipp sont satisfaits lorsqu'ils trouvent une solution économiquement viable sans sacrifier la qualité. La restructuration de la planification du nettoyage en a été un exemple. «De telles améliorations ont souvent un impact plus marquant qu'une action ponctuelle, car elles durent dans le temps et génèrent une réelle valeur ajoutée», précise Kirstine.

### Un investissement dans l'Employer Branding

Le monde du travail de demain est déjà là. Un lieu de travail bien pensé favorise la fidélisation des talents, le bien-être des collaboratrices et collaborateurs, et renforce durablement la marque employeur. Philipp le résume parfaitement en conclusion: «Il s'agit de concevoir un monde du travail durable qui allie parfaitement culture, espace et technologie. Dans lequel les collaboratrices et collaborateurs se sentent compris·es et valorisé·es.» ●

**«La combinaison entre conseil stratégique, efficacité opérationnelle et offres d'expériences ciblées augmente la productivité.»**

*Kirstine Rose Arfelt*  
Workplace Experience Manager



Dans la nouvelle salle d'allaitement, Kirstine et Philipp discutent de ce qu'ils ont réussi à faire.

LE SAVIEZ-VOUS?

# Pour une infrastructure électrique d'avenir

TEXTE Stephan Fischer  
PHOTOS ISS Suisse



Notre société repose sur des services essentiels tels que l'approvisionnement en énergie, les télécommunications et la production d'électricité, tous fonctionnant de manière fiable. L'exigence porte sur la maîtrise technique, la pensée conceptuelle et des solutions réalisables sur le plan économique. ISS propose tout cela – nous sommes également experts en prestations électriques.

«N

otre force réside dans une approche innovante des programmes, qui nous permet de concevoir des solutions réfléchies et sur mesure, tout en identifiant avec précision les besoins individuels de nos clients sur le terrain et en les intégrant de façon ciblée dans les projets. Nous ne nous limitons cependant pas à la planification électrique classique ni aux simples installations», explique Martin Born, Responsable Électricité Gestion des projets de construction chez ISS. Avec son équipe de dix personnes, il coordonne la réalisation dans toute la Suisse de prestations dans le domaine de l'électricité pour les clients ISS.



**«Par notre travail, nous apportons une contribution essentielle à la sécurité d'exploitation des installations de télécommunication. C'est ce qui rend notre travail passionnant et porteur de sens.»**

**Martin Born**  
Responsable Électricité Gestion des projets de construction, depuis 2015 chez ISS

#### **Un programme à large impact: Fit-Elektro**

Fit-Elektro est un programme qui a été développé en exclusivité par ISS en collaboration avec Swisscom et est mis en œuvre depuis 2019 (voir encadré). «Grâce à Fit-Elektro, nous modernisons les installations électriques et les adaptons aux standards actuels. Ce programme répond ainsi aux besoins des clients en matière de sécurité des personnes, de continuité d'exploitation, de protection des investissements et de responsabilité écologique», explique Daniel Bichsel, Responsable du programme Fit-Elektro chez ISS. «En tant que représentants du maître d'ouvrage, nous gérons un budget annuel pour les investissements et nous nous chargeons de la priorisation des projets.»

#### **Le standard allié à une marge de manœuvre: la clé du succès**

Le succès du programme Fit-Elektro repose sur une approche à la fois standardisée et globale, tout en tenant compte des particularités de chaque projet. «Nous respectons une norme structurée dans nos analyses, mais nous considérons avec autant d'attention les besoins spécifiques sur place», explique Daniel Bichsel. Ce dialogue d'égal à égal fait partie de la réussite, ajoute-t-il. Le savoir-faire et

→



**«Grâce à Fit-Elektro, nous modernisons les installations électriques et les adaptons aux standards actuels. Nous contribuons ainsi à garantir la sécurité des personnes et la continuité d'exploitation.»**

**Daniel Bichsel**

Responsable du programme Fit-Elektro, depuis 2018 chez ISS

la continuité de l'équipe constituent d'autres pièces essentielles du puzzle. «Les échanges intensifs mènent toujours aux meilleures solutions. En apportant une contribution essentielle dans le domaine d'une alimentation électrique techniquement irréprochable et moderne, nous soutenons la sécurité d'exploitation des installations de télécommunication. C'est ce qui rend notre travail passionnant et porteur de sens», déclare Martin Born.

### **Transposabilité à d'autres entreprises**

D'autres entreprises possédant un grand parc immobilier pourraient également profiter du savoir-faire qu'ISS a développé avec Fit-Elektro. «Notre approche globale et standardisée convient particulièrement aux entreprises opérant à l'échelle nationale et disposant de plusieurs sites», explique Martin Born. On pourrait également imaginer des programmes similaires dans les domaines de l'efficacité énergétique, de la sécurité des bâtiments ou de l'infrastructure numérique.

Avec le programme Fit-Elektro, ISS montre comment le développement en partenariat, l'expérience, l'orientation client et la réflexion stratégique se conjuguent pour garantir des bâtiments sûrs, durables et rentables. ●

## Faits et chiffres

**2019**

lancement de Fit-Elektro

**> 900**

centrales téléphoniques existantes

**> 380**

distributions électriques/boîtes de raccordement d'alimentation électrique mobile de secours remplacées

**> 104**

analyses réalisées

**> 85**

études de faisabilité pour les programmes de tiers

**84**

projets mis en œuvre jusqu'à présent

**23**

installations de secours désaffectées/conversions à un concept d'alimentation de secours mobile

**5**

responsables de projet Électricité ISS

**3**

stations de transformation démantelées



L'expertise, la continuité au sein de l'équipe et la confiance mutuelle sont des éléments clés du programme Fit-Elektro.

## Fit-Elektro – une véritable success story

Le programme Fit-Elektro veille progressivement à ce que l'infrastructure électrique des quelque 900 centrales téléphoniques de Swisscom reste sûre, performante et prête pour l'avenir. De nombreux bâtiments datent des années 1970 et 1980. Les installations électriques mises en place ne répondent généralement plus aux exigences actuelles – ce qui augmente les risques pour les personnes et l'exploitation. ISS et Swisscom ont développé une procédure standardisée pour moderniser ces installations de manière ciblée. La clé réside dans la prise en compte globale de facteurs tels que les changements d'utilisation, les intentions de vente ou la suppression d'installations de secours. Après un examen préliminaire, les partenaires décident ensemble d'une analyse approfondie. Il en résulte une base de décision détaillée avec des mesures concrètes, des coûts et un calendrier. Les spécialistes d'ISS effectuent chaque année des conversions Fit-Elektro auprès de 15 à 20 centrales téléphoniques. Le programme permet de réduire les coûts, de diminuer les interfaces et d'améliorer la répartition entre le budget d'exploitation et le budget immobilier. En même temps, il réduit les risques et garantit que toutes les exigences légales et opérationnelles sont remplies.

# Contrôle optimisé grâce à l'IoT: l'intelligence au service de vos processus

TEXTE Stephan Fischer  
PHOTO ISS Suisse

Les innovations numériques sont utiles lorsqu'elles créent une réelle valeur ajoutée: amélioration de la qualité de service, satisfaction accrue des utilisateurs et efficacité renforcée pour les entreprises. Avec l'application Smart Hospitality, ISS augmente de manière mesurable le niveau de service des prestations de bâtiment numérisées.

**L**es attentes envers les lieux de travail modernes évoluent constamment. Il est essentiel de proposer des concepts d'espaces flexibles et des prestations capables de s'adapter de manière dynamique. L'application Smart Hospitality d'ISS constitue un pas important pour répondre efficacement à ces attentes. Elle réunit la technologie IoT, les données en temps réel et les processus automatisés dans un système intégré. Au siège principal d'ISS à Zurich, notre «Living Lab», nous testons l'application en cours de fonctionnement et la développons en co-création avec nos clients.

## Du capteur à la mission de service

L'application Smart Hospitality combine technologie, qualité de service et satisfaction des utilisateurs. L'application repose sur la collecte de données provenant de capteurs placés sur des portes, des lames d'air ou sur des appareils tels que des extincteurs ou des défibrillateurs. Dès qu'une valeur seuil définie est atteinte – par exemple 100 ouvertures de portes dans une installation sanitaire – le système génère automatiquement une mission de service. Celle-ci est transmise directement aux appareils mobiles des collaboratrices et collaborateurs sur place, les «Smart Stewards», avec le lieu et la description des tâches correspondants, pour un traitement instantané. Une fois terminés, les services sont documentés numériquement dans le système, y compris l'horodatage et le relevé des prestations. Le résultat: un processus de haute qualité, transparent et standardisé.

## Services personnalisables

Outre les déclencheurs automatiques, les services peuvent également être demandés manuellement. Les utilisatrices et utilisateurs peuvent déclencher des demandes de service directement depuis leur environnement de travail à l'aide de codes QR ou de Service Buttons. Ces demandes sont intégrées dans le processus et tiennent compte du site, du niveau de service et de la priorité. Les entreprises peuvent ainsi définir des services sur mesure, tout en améliorant la rapidité d'exécution, la qualité des prestations et la satisfaction du personnel.

### Les avantages en bref

L'application Smart Hospitality offre des avantages mesurables pour les utilisatrices et utilisateurs, l'exploitation et la gestion des bâtiments:

- **Rentabilité** grâce à des services automatisés et adaptés aux besoins
- **Transparence** à tous les niveaux – de la commande à la facturation
- **Évolutivité** pour les environnements multi-sites sans surcoût administratif
- **Orientation utilisateur** grâce à une configuration individuelle du service en fonction du site
- **Réactivité en temps réel** grâce à la collecte continue de données et à l'affectation immédiate de la mission

### Un nouveau standard pour des prestations intelligentes

L'application Smart Hospitality montre comment la numérisation peut être utilisée concrètement dans la gestion des bâtiments: comme outil fonctionnel pour des prestations efficaces, transparentes et surtout orientées vers l'utilisateur. La combinaison de capteurs, d'une application intuitive et de la possibilité de déclencher manuellement des missions de service optimise durablement la gestion des bâtiments. Autre avantage clé: elle s'adapte aux exigences les plus diverses des bâtiments, des bureaux individuels aux structures complexes multi-sites. C'est ainsi que nous imaginons l'avenir de la gestion intelligente des bâtiments. ●



**«L'application est la réponse numérique d'ISS aux besoins des environnements de travail modernes. Elle associe l'IoT, les données en temps réel et les processus automatisés à une gestion intelligente des mandats pour une efficacité, une qualité de service et une satisfaction des utilisateurs mesurables.»**

**Roger Gygli**

Head Digital Transformation, depuis 2017 chez ISS



## ISS Suisse nominée pour le Digital Economy Award 2025

Dans la catégorie «Digital Excellence Commercial», nous figurons parmi les quatre nominés au Digital Economy Award de cette année, la plus prestigieuse distinction suisse pour les innovations numériques. En collaboration avec notre partenaire Akenza, nous avons créé une plateforme IA qui intègre de manière intelligente les données des bâtiments – capteurs, météo et énergie – et les rend accessibles en temps réel via un chatbot. La remise des prix aura lieu le 13 novembre 2025 à Zurich.

[digitaleconomyaward.ch](https://digitaleconomyaward.ch)



# Un bâtiment axé sur l'humain

TEXTE Janine Zimmermann  
PHOTOS Hôpital cantonal de Baden, Cédric Zbinden

**Lorsqu'un hôpital se modernise, un nouveau système d'exploitation est également mis en place. Sur le papier, ce ne sont que des phases de projet: remise, mise en service, stabilisation. Dans la réalité quotidienne, c'est une aventure émotionnelle, exigeante et souvent chaotique.**

# À

l'hôpital cantonal de Baden (KSB), le déménagement dans le nouveau bâtiment a transformé non seulement les processus, mais aussi les attentes, les relations et les routines. Avec son nouveau bâtiment ultramoderne, le KSB a posé un jalon architectural tout en amorçant un changement culturel, plaçant l'humain au centre de cette démarche. À ses côtés: des partenaires qui ne se contentent pas de fournir leurs prestations, mais réfléchissent et assument leur part de responsabilité.

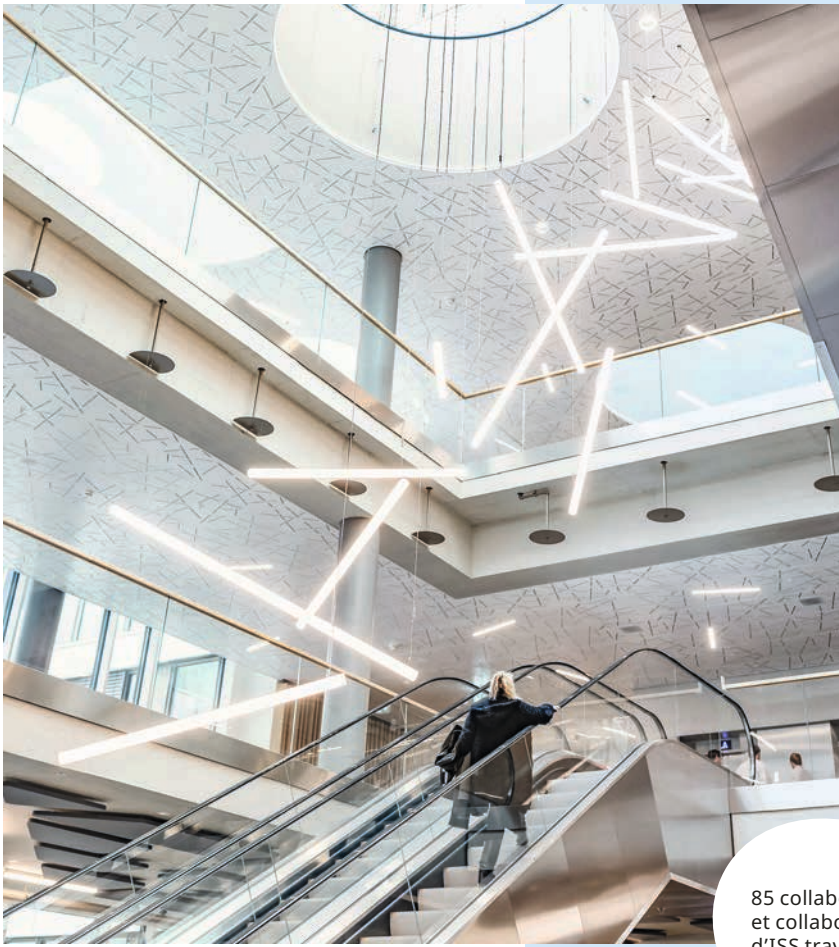
## **Nouvelle construction avec effet secondaire**

Aujourd'hui, une visite à l'hôpital dépasse le cadre médical: elle devient également une expérience émotionnelle. La première impression en entrant, le ton de la conversation dans le service, l'atmosphère dans la chambre du patient: tout cela conditionne la perception de la qualité.

Depuis la mise en service du nouveau bâtiment, beaucoup de choses ont changé: les chemins à emprunter, la technologie, et même la perception des lieux. Les patientes et patients viennent avec d'autres attentes. Le personnel découvre de nouveaux processus, des exigences différentes et une plus grande visibilité.

«Les gens apportent aujourd'hui d'autres valeurs de référence», explique Pascal Cotrotzo, CEO du KSB. «Les patients ne se limitent pas à comparer leur séjour avec d'autres hôpitaux: ils le confrontent également à des expériences de service dans des domaines totalement différents.» Le nouveau bâtiment tient compte de cette évolution: des chambres spacieuses et lumineuses, des matériaux de qualité, une architecture épurée – le tout axé sur le confort et l'atmosphère. Dès les premiers pas dans les nouveaux couloirs, on le ressent: ici, on n'a pas seulement construit, on a repensé l'espace.

→



85 collaboratrices  
et collaborateurs  
d'ISS travaillent dans  
le nouveau bâtiment.





Une architecture  
claire, adaptée aux  
besoins actuels:  
cour intérieure de  
l'hôpital cantonal  
de Baden

### Quand le service n'est pas visible, mais perceptible

Si cette exigence se reflète également au quotidien, c'est en grande partie grâce à l'hôtellerie – un domaine rarement au premier plan, mais crucial pour l'expérience. André Leimgruber est responsable de ce service depuis plus de onze ans. «Notre mission commence dès le premier contact et ne s'arrête pas à la restauration», explique-t-il. «La propreté, l'amabilité du personnel ou le sentiment que tout est parfait – tout cela compte pour faire la différence.»

Les exigences sont particulièrement élevées dans les nouvelles constructions: le plus petit défaut se remarque tout de suite. Une bande au sol, un distributeur vide – dans l'ancien bâtiment, cela pouvait passer inaperçu, mais dans le nouveau, c'est immédiatement visible. Et donc immédiatement frappant. Les 85 collaboratrices et collaborateurs d'ISS sur place assument cette responsabilité au quotidien.

### Du cahier des charges à une véritable collaboration

Le passage de l'ancien au nouveau bâtiment a été un tour de force. Pas seulement pour l'hôpital, mais aussi pour tous les prestataires de services concernés. En tant que partenaire pour le nettoyage, ISS a été impliquée dès le début.

Le défi résidait dans le fait que le déménagement ne devait pas être une coupure brutale, mais un processus fluide. Les systèmes ne fonctionnaient pas encore comme prévu. Les chemins devaient être repensés. Les fréquences de nettoyage ont été remises en question – et adaptées collectivement. «Il ne s'agissait pas d'une prestation supplémentaire, mais d'un effort commun, de flexibilité, d'un échange d'égal à égal», explique Leimgruber. «L'équipe d'ISS a constamment été présente, à l'écoute et impliquée dans la réflexion, réagissant toujours de manière proactive.»

### Le partenariat au bon moment

Dans le nouveau bâtiment, la planification a été confrontée à la réalité. À ce moment précis, il est devenu clair qu'un partenaire capable de gérer ce genre de situations – et pas uniquement des processus fixes – est inestimable.

ISS a accompagné le déménagement sur le plan opérationnel et a ajusté les prestations en continu. Le nettoyage des pièces était adapté à leur usage, les ressources ont été renforcées à court terme, et les échanges avec les services se faisaient de manière directe, rapide et simple. «ISS a compris que dans cette phase, il ne s'agissait pas d'être fidèle au contrat, mais d'être fiable», affirme Cotrotzo. «Cela nous a énormément soulagés en tant qu'équipe.»



André Leimgruber (Responsable Hôtellerie KSB, à gauche) et Pascal Cotrotzo (CEO KSB) sont contents du déménagement dans le nouveau bâtiment.

**«Nous avons eu l'impression d'avoir quatre dates de déménagement qui ont été décalées dans le temps. Malgré tout, tout s'est très bien passé avec ISS.»**

*André Leimgruber*  
Responsable Hôtellerie KSB

**«Les attentes des patientes et patients sont en hausse, et notre objectif est que toutes et tous se sentent comme des hôtes.»**

*Pascal Cotrotzo*  
CEO KSB

### Ce que l'on attend des prestations modernes aujourd'hui

Des thèmes tels que la numérisation et la durabilité ont également été élaborés en commun. Les tickets de nettoyage sont désormais déclenchés numériquement et les confirmations s'effectuent via des appareils mobiles. Les matériaux utilisés sont résolument écologiques et les processus aussi efficaces que possible. Une grande partie de ces éléments n'est pas visible pour les patients, mais ils en perçoivent l'impact. Parallèlement, le facteur clé de réussite est resté le même: les collaboratrices et collaborateurs. Leur attention. Leur sens de l'opportunité. ●

# Vers un avenir énergétique durable

TEXTE Irene M. Wrabel  
PHOTOS Cédric Zbinden

**Les projets axés sur la durabilité occupent une place de plus en plus importante chez ISS. Nous aidons les clients à atteindre leurs objectifs de réduction de la consommation d'énergie et leurs stratégies NetZero. David Lunze, Responsable Gestion de projets de construction chez ISS, explique l'offre et notre vision de l'avenir.**



**L**es installations photovoltaïques sont devenues un élément central des stratégies modernes de développement durable. De plus en plus d'entreprises choisissent de réduire activement leur empreinte carbone tout en contribuant à la mise en œuvre de la stratégie énergétique de la Suisse. ISS Suisse s'est positionnée dans ce domaine comme fournisseur intégral – avec des prestations complètes allant de la première analyse de potentiel jusqu'à l'exploitation et l'optimisation des installations.

«De nombreuses entreprises ont aujourd'hui des objectifs ambitieux en matière d'approvisionnement énergétique durable. Le photovoltaïque offre ici des possibilités attrayantes», explique David Lunze, Responsable Gestion de projets de construction chez ISS. «Nos clients se rendent compte qu'ils peuvent assumer une responsabilité écologique sans devoir faire de concessions sur leurs ambitions économiques. Une installation est souvent amortie au bout de quelques années seulement, et ce aussi bien sur le plan économique qu'énergétique.»





**«Nos clients se rendent compte qu'ils peuvent assumer une responsabilité écologique sans devoir faire de concessions sur leurs ambitions économiques.»**

**Dr David Lunze**

*Responsable Gestion de projets de construction, depuis 2016 chez ISS*

### **Accompagnement global du processus**

ISS Suisse prend en charge bien plus que la simple installation de systèmes photovoltaïques. Elle accompagne les clients tout au long du processus. Tout commence par une analyse approfondie du potentiel: les toits sont évalués pour vérifier leur adéquation et estimer en toute simplicité la rentabilité d'un projet photovoltaïque. «Nous examinons non seulement l'état du toit, mais aussi des facteurs tels que les contraintes liées à la protection des monuments historiques ou à la statique», explique l'expert. Parfois, les toits doivent être rénovés avant de pouvoir être équipés de panneaux photovoltaïques. «Il serait contre-productif que d'importants travaux de toiture soient nécessaires quelques années après l'installation d'un système photovoltaïque.»

Une fois les conditions préalables réunies, ISS se charge de la planification et de la réalisation de l'installation. Pour ce faire, les ingénieurs et architectes expérimentés d'ISS travaillent en étroite collaboration avec des installateurs solaires spécialisés, c'est-à-dire avec des experts en photovoltaïque, solaire thermique et pompes à chaleur. «Nous proposons tout d'un seul tenant, en prenant en charge le management de projet, l'assurance qualité et la représentation du maître d'ouvrage. L'installation elle-même est effectuée par nos entreprises partenaires qualifiées.»

### **Un partenariat solide, source de gain de temps et d'économies**

Comme ISS est déjà étroitement liée à ses clients en tant que partenaire de Facility Management, l'entreprise connaît parfaitement leurs besoins et la structure de leurs bâtiments. «Nous pouvons travailler beaucoup plus rapidement et avec plus de précision que les prestataires externes qui doivent d'abord se familiariser avec les lieux. Cela permet à nos clients d'économiser non seulement du temps, mais aussi, en fin de compte, de l'argent», souligne David Lunze. Deux maîtres mots: proximité et efficacité.

En témoigne le projet qu'ISS a réalisé avec succès pour son partenaire de longue date Swisscom. «Sur le site de Binzring à Zurich, nous avons réalisé une installation photovoltaïque d'une capacité de 281 kWp.» De telles installations ne servent pas seulement à produire de l'électricité, mais soulignent aussi l'engagement durable des entreprises tant envers leurs collaboratrices et collaborateurs qu'envers leurs clients. Jöri Engel, Head of Corporate Real Estate Management & CEO Swisscom Immobilien SA, se montre très satisfait du projet: «ISS apporte tout ce qu'il faut pour jouer un rôle majeur dans la réalisation de nos objectifs de durabilité dans le domaine du bâtiment: enthousiasme pour le thème de la durabilité, créativité, compétence technique et capacité de mise en œuvre.»

### **Un engagement pour un avenir efficace**

Mais le soutien d'ISS ne s'arrête pas à la mise en service d'une installation. Le suivi à long terme de la performance des installations afin de garantir un fonctionnement optimal fait également partie des tâches. «Nous comparons la production réelle avec les valeurs prévues, intégrons pour cela des données météorologiques issues d'images satellites et réagissons immédiatement en cas de divergence», explique David Lunze. «Notre objectif est de maintenir durablement l'efficacité des installations à un niveau élevé et de protéger ainsi à long terme l'investissement du client.»

Un autre avantage réside dans le conseil en matière de subventions. ISS vérifie si les clients peuvent bénéficier de subventions cantonales ou municipales et les aide à déposer leur demande. «Le paysage des subventions est complexe et très différent d'une région à l'autre. C'est là que nous pouvons apporter une véritable aide à nos clients.»

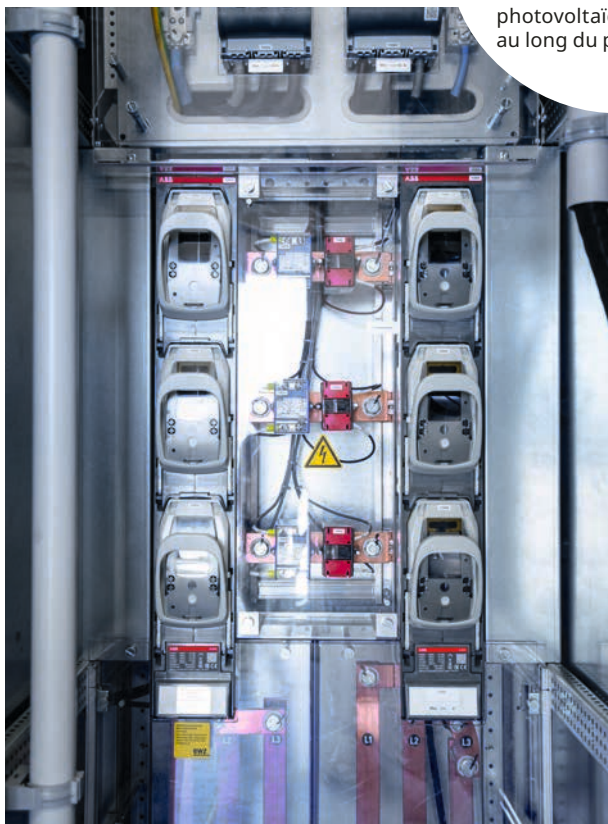
ISS Suisse considère le photovoltaïque comme un secteur de croissance important et veut continuer à développer ses capacités, notamment dans le domaine de la gestion durable de l'énergie. «Nous visons à devenir, sur le long terme, un partenaire clé dans la gestion des portefeuilles de bâtiments durables», souligne David Lunze. «Les installations photovoltaïques jouent un rôle décisif à cet égard.» ●

«Notre objectif est de maintenir durablement l'efficacité des installations à un niveau élevé et de protéger ainsi à long terme l'investissement du client.»

*Dr David Lunze*  
Responsable Gestion de projets de construction chez ISS



ISS aide ses clients à gérer et entretenir leurs installations photovoltaïques tout au long du processus.



# Notre culture de la valorisation

TEXTE      Stephan Fischer  
PHOTOS    ISS Suisse



Le succès d'ISS repose sur l'implication quotidienne de ses 14'200 collaboratrices et collaborateurs au service des clients. Avec plus de 400 prix décernés chaque année, nous valorisons leur engagement exceptionnel. Cet esprit d'équipe nous a valu la plus haute distinction du Groupe ISS en 2025: le World Champion Award.

**L**a qualité de nos services repose sur celles et ceux qui les délivrent. Avec 14'200 collaboratrices et collaborateurs issus de 130 nationalités, nous faisons vivre chaque jour notre promesse de performance auprès de nos clients. Ce sont les personnes qui font la différence, car un succès économique durable n'est ni une évidence ni un hasard. Il est l'expression de notre culture d'entreprise.

## Valorisation des prestations hors du commun

En mai, près de 400 cadres des 32 organisations nationales se sont réunis lors de la Global Leadership Conference (GLC) pour célébrer les performances exceptionnelles des 320'000 collaboratrices et collaborateurs à travers le monde. Ces «Inspire Awards» sont décernés chaque année à des équipes et des succursales nationales qui ont obtenu des résultats extraordinaires dans les domaines Sustainability, People, Finance et Growth.

Les deux prix les plus prestigieux sont le World Champion Award, qui récompense la meilleure succursale nationale, et le Global Apple Award, qui distingue la collaboratrice ou le collaborateur ayant fait preuve de l'innovation la plus remarquable. Dans les deux cas, les chances de succès de la Suisse étaient prometteuses.

## Un gagnant à nos yeux, même sans trophée

L'attribution du Global Apple Award a constitué un premier moment fort pour la Suisse: Joël Bréa, polymécanicien de Lausanne, figurait parmi les six nommé-e-s. Son expertise, son esprit d'entreprise et sa créativité lui ont valu d'être recommandé pour la plus haute distinction.

L'innovation de Joël illustre parfaitement ce que représente ISS Suisse: une expertise technique, un esprit entrepreneurial et la capacité d'anticiper les besoins des clients pour développer des solutions adaptées. Bien que Joël n'ait pas décroché le grand triomphe à Oslo, ce polymécanicien expérimenté reste un gagnant à nos yeux. Son parcours montre ce que des individus peuvent accomplir grâce à l'initiative et au sens des responsabilités.



Nos collaborateurs façonnent notre culture d'entreprise. Les chiffres parlent d'eux-mêmes:

**14'200**  
collaborateurs issus de  
130 nations

**> 200**  
programmes de formation et  
de perfectionnement

**> 400**  
distinctions internes

**63%**  
des postes de cadres sont  
pourvus en interne

### Le travail d'équipe comme facteur de réussite

Des personnes comme Joël apportent des idées et conçoivent des solutions innovantes. Mais pour que leur mise en œuvre soit un succès, il faut encore davantage: des dirigeants visionnaires et des équipes solides. Des équipes qui travaillent avec passion et discernement, qui s'engagent sur le terrain pour les clients, se stimulent mutuellement pour donner le meilleur d'elles-mêmes et fêtent ensemble chaque succès.

Chaque année, nous distinguons une centaine d'équipes à travers toute la Suisse pour l'excellence de leur travail quotidien. En Suisse romande, deux équipes, l'une technique et l'autre de nettoyage, nous représentent (photo). Leur dévouement exceptionnel lors d'un événement majeur a particulièrement marqué notre client. Toutes ces excellentes performances individuelles et d'équipe ont permis à ISS Suisse d'être désignée Word Champion du Groupe ISS en 2025.

### Une distinction pour toute l'équipe ISS

Le titre de champion du monde, c'est la reconnaissance du travail d'équipe, du soutien mutuel et de l'engagement sans faille d'ISS Suisse envers ses clients. Après sept ans d'attente, André Nauer, CEO d'ISS Suisse, a de nouveau eu l'honneur de soulever le trophée tant convoité – un moment riche en émotion: «Cette distinction symbolise nos solides relations avec les clients, notre succès sur le marché, le développement ciblé de nos collaboratrices et collaborateurs ainsi que notre positionnement en tant que partenaire fiable.» Il a tenu à remercier tout particulièrement son équipe: «Ce trophée vous revient. Il est le fruit de votre engagement, de votre esprit d'équipe et de votre passion. Merci de démontrer chaque jour ce qui est possible!» ●



**«Les machines et les processus m'ont toujours fasciné. Mais ce qui me motive vraiment, c'est d'aider les gens et de constater que ce que je crée rend leur travail plus facile.»**

**Joël Bréa**

*Polymécanicien, depuis 2022 chez ISS*



Découvrez-en plus sur  
l'innovation de Joël.



La formation sauve des vies

## Un trio de saveurs de vie récompensé

Chez ISS, la sécurité au travail est primordiale. Il en va de même pour la capacité de notre personnel à réagir correctement en cas d'urgence. Une formation régulière aux premiers secours et une action courageuse au moment décisif peuvent sauver des vies. Comme ce printemps à Zufikon, lorsque trois collaborateurs d'ISS ont trouvé une femme immobile sur le sol, alors qu'elle s'adonnait à des travaux de jardinage. Ils ont immédiatement placé la femme en position latérale de sécurité, ont alerté l'ambulance et ont mis en pratique les connaissances en premiers secours qu'ils avaient révisées la veille. L'équipe de l'ambulance a tenu à saluer l'engagement de notre trio, récompensé à juste titre par le prix ISS de Sauveur de vie.

Le succès d'ISS Tork PaperCircle

## Premier service mondial de recyclage des serviettes en papier dans 35 bâtiments

Toute innovation réussie commence petite avant de devenir grande. Le système «Tork PaperCircle» utilisé par ISS permet de collecter les serviettes en papier usagées et de les transformer en nouveaux produits d'hygiène en papier. Cela permet de réduire jusqu'à 20% la quantité de déchets dans les immeubles de bureaux. De plus, la production nécessite moins de bois et la consommation d'énergie et d'eau est réduite. Ce service durable d'ISS est déjà mis en œuvre dans 35 bâtiments chez neuf clients. En l'espace d'un an, 32 tonnes de serviettes en papier ont été recyclées, contribuant ainsi de manière significative à l'économie circulaire. Cela a permis de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de 35 tonnes, ce qui correspond aux émissions d'une voiture faisant huit fois le tour du globe. Et excellente nouvelle: le voyage ne fait que commencer.

En savoir plus:



Des tests réussis en altitude

## Nettoyage de façades avec des drones

**Nettoyer manuellement des façades en verre à 50 mètres de hauteur n'est pas une tâche sans danger. Notre solution innovante consiste à utiliser des drones. Les premiers tests sur le terrain se sont révélés prometteurs: avec le drone, le temps de préparation est deux fois moins long que lors d'un nettoyage classique des vitres à l'aide d'un élévateur télescopique, d'une plateforme de travail ou d'une nacelle. Le montage et l'exécution sont également beaucoup plus rapides et efficaces. Un tuyau d'une longueur allant jusqu'à 60 mètres assure une grande portée, ce qui est idéal pour les bâtiments aux formes complexes ou aux accès restreints. En outre, nous augmentons ainsi la sécurité au travail pour le personnel de nettoyage. Notre conclusion: le nettoyage de façades à l'aide de drones n'est pas seulement une technologie d'avenir passionnante, mais fait désormais partie de notre gamme de services.**



Durabilité:  
ISS Suisse à nouveau au top

## Médaille d'or dans le classement EcoVadis en matière de développement durable

EcoVadis, l'une des principales plateformes indépendantes de notation de la durabilité, évalue les entreprises dans les domaines de l'environnement, du droit du travail et des droits de l'homme, de l'éthique et de l'approvisionnement durable. Nous sommes ravis d'avoir reçu la médaille d'or d'EcoVadis en 2025 pour notre gestion avancée du développement durable. Avec 81 points sur 100, nous faisons partie des 5% des meilleures entreprises évaluées à l'échelle mondiale en 2025 et avons encore amélioré notre score par rapport à l'année précédente. Cette distinction nous encourage et illustre notre ambition de continuer à vous accompagner en tant que partenaire solide et fiable dans le domaine du développement durable.



Examens de fin d'apprentissage

## Un taux de réussite de 100%: exceptionnel!

**Cet été, 27 apprenti·e·s d'ISS se sont présenté·e·s aux examens de fin d'apprentissage – et tou·te·s ont réussi. La meilleure a obtenu la note de 5,2. Il convient de souligner que c'est déjà la sixième année consécutive que nous célébrons un taux de réussite de 100% parmi nos diplômé·e·s CFC. Ces résultats impressionnants s'expliquent également par l'étroite collaboration entre les formateurs, les collaborateurs et les personnes chargées de l'encadrement des apprenti·e·s. Dès le début, nous accompagnons individuellement nos apprenti·e·s avec passion jusqu'à la réussite de leur formation – et souvent au-delà: près de la moitié continuent leur parcours chez ISS. Nous vous félicitons tou·te·s chaleureusement pour leur diplôme – vous êtes tout simplement exceptionnelles!**

5,2



TEXTE  
PHOTOS

Esther Lötscher  
Cédric Zbinden

# La passion de l'optimisation des processus



Dans toute entreprise, certaines tâches administratives doivent être accomplies. Rebecca Atoline, Business Analyst en Robotic Process Automation (RPA) chez ISS, veille à ce que de telles tâches soient prises en charge par des assistants numériques et à ce que les collaboratrices et collaborateurs aient plus de temps à consacrer à leurs missions à plus forte valeur ajoutée.

**L**orsque Rebecca Atoline se rend à la cafétéria, ce n'est pas toujours pour une pause. Elle en profite aussi pour échanger avec les collègues, leur présenter l'automatisation et instaurer un climat de confiance. Depuis avril 2022, elle est responsable de l'automatisation robotisée des processus chez ISS. Sa mission: rendre les processus plus efficaces, réduire les erreurs et alléger la charge de travail du personnel. «Tout le monde n'identifie pas immédiatement l'automatisation comme une opportunité», explique la spécialiste expérimentée. Par sa communication ouverte, elle montre que la technologie est au service de l'homme. «Nos bots se chargent de tâches monotones 24 heures sur 24. Cela améliore le temps de réaction, réduit le taux d'erreur et libère de l'espace pour des activités plus exigeantes – pour le bien des clients et du personnel.»



### Plus de temps consacré aux clients, moins à la planification

Rebecca Atoline repère systématiquement les processus qui se prêtent à l'automatisation – avec le soutien de l'équipe informatique. «L'idéal est d'avoir des processus à fort volume, avec des règles claires et peu d'exceptions», souligne-t-elle. Le planning d'intervention mensuel des collaboratrices et collaborateurs d'ISS à l'aéroport de Genève en est un exemple. Cette tâche qui nécessitait auparavant deux semaines de travail pour une collaboratrice est désormais accomplie par un bot en à peine deux heures. «La planification prenait à la collaboratrice beaucoup de temps et d'énergie. Elle dispose désormais de ressources pour se consacrer à des activités plus enrichissantes, comme le conseil aux clients», explique Rebecca Atoline.

Dans le domaine des RH également, l'automatisation apporte un allègement sensible. Sur la base de la saisie du temps de travail, un bot remplit chaque mois quelque 1'000 formulaires de gain intermédiaire. Ceux-ci doivent être transmis aux offices régionaux de placement dans les deux jours suivant le versement du salaire. «Environ 18 heures suffisent au bot pour réaliser cette tâche, libérant les RH de beaucoup de temps et de frustration», explique Rebecca Atoline. Pour les données sensibles, comme les certificats médicaux, les robots logiciels apportent également une aide précieuse. Le traitement automatisé garantit la confidentialité, avec un taux d'erreur nul, grâce à des directives strictes et à un développement interne sur mesure.

### Le bot n'est pas toujours la solution adéquate

Au quotidien, Rebecca Atoline est constamment à la recherche de nouveaux potentiels d'automatisation. L'impulsion provient des échanges avec les responsables de processus, lors de réunions ou d'ateliers. «Je pose beaucoup de questions jusqu'à ce que je comprenne vraiment la problématique», explique-t-elle. Si nécessaire, elle remonte à la source du problème, puis trouve la solution étape par étape. «C'est un peu comme en pâtisserie: la réussite ne vient que lorsque tous les ingrédients sont réunis au bon moment, en bonnes proportions, et correctement travaillés.»

Pour l'automatisation, ISS mise sur ses propres développements. Rebecca Atoline et ses collègues utilisent un outil d'évaluation pour vérifier si une procédure offre un potentiel suffisant pour l'automatisation robotisée. Selon les cas, elle recourt également à des méthodes plus légères, telles que des solutions low-code ou des fonctions d'automatisation Microsoft. Elle accompagne chaque projet de bot, de l'idée à la mise en service, généralement en trois mois environ. Ensuite, Rebecca Atoline veille au bon fonctionnement des quelque 40 assistants numériques actuels. «Chaque matin, je commence par vérifier les performances des bots pendant la nuit. S'il y a un problème, nous devons parfois réagir rapidement», explique-t-elle. La collecte régulière de feedbacks est également une tâche importante afin d'améliorer continuellement les solutions d'automatisation.



**«La Robotic Process Automation est pour nous un domaine stratégique important. Nous améliorons l'efficacité et la qualité chez nos clients en soulageant les employés et en leur laissant plus de temps pour se consacrer à leurs tâches principales.»**

**Rolf Fehr**

*Responsable informatique, depuis 2013 chez ISS*

### Quand l'automatisation devient une passion

Rebecca Atoline est fascinée par le potentiel que recèlent les routines quotidiennes – et par l'aide que peut apporter l'automatisation pour soulager les gens. Lorsque les clients internes et externes voient la valeur ajoutée de leur travail, cela la réjouit particulièrement. «Un client m'a récemment dit après la mise en service d'un bot, qu'il n'aurait jamais pensé que l'automatisation pouvait être aussi simple et aussi efficace», raconte Rebecca Atoline.

Cette juriste de formation a découvert sa passion pour les processus structurés il y a déjà une vingtaine d'années: Elle a conçu pour une autorité les premiers formulaires numériques afin de faciliter le flux de données, avant de réaliser plus tard un Government Information System. Elle a acquis les connaissances informatiques nécessaires en grande partie en autodidacte. «Mon parcours juridique m'a permis de développer une pensée analytique et une méthode de travail structurée, deux qualités essentielles dans le domaine de l'informatique.» En Suisse, elle a complété son diplôme de droit par des études d'économie et est devenue experte en numérisation et en processus d'entreprise. D'une solution de secours professionnelle est née une vocation: optimiser les processus grâce aux systèmes, et avec une passion sans faille. ●



## «Les meilleures solutions naissent du dialogue – d’une compréhension profonde des processus et des besoins des utilisateurs.»

**Rebecca Atoline**

*Business Analyst en Robotic Process Automation, depuis 2022 chez ISS*

## L’automatisation comme facteur de réussite

En tant que fournisseur leader de services de Facility Management, ISS souhaite gérer de manière intelligente non seulement les bâtiments, mais aussi les processus. L’entreprise voit dans l’automatisation un levier central pour améliorer l’efficacité, la qualité et la satisfaction des clients. Environ 40 bots sont actuellement en service – ils prennent en charge des tâches telles que le traitement des factures, la vérification des contrats ou la gestion des données de base. La responsable de la Robotic Process Automation est Rebecca Atoline. En cas de besoin, elle est assistée par quelque 45 informaticien-ne-s internes et plus de 50 informaticien-ne-s externes. Rien qu’au cours des 12 derniers mois, 15 projets d’automatisation ont été mis en œuvre avec succès.

# Nous publions également des informations fiables sur notre blog. Lisez la suite:



[issnews.ch](https://www.issnews.ch)

