

Christine Nzelu
Collaboratrice de nettoyage

Plus de temps pour les personnes

ISS vous décharge des tâches quotidiennes au sein de votre entreprise. Pour que vous et votre équipe puissiez consacrer davantage de temps à l'essentiel.



Un quotidien agréable commence dans les coulisses

Une chambre propre, du linge frais, un ascenseur qui fonctionne: autant de choses qui vont de soi pour les résidentes et résidents, mais qui nécessitent une organisation bien rodée en coulisses. Lorsque les responsabilités ne sont pas clairement définies, la coordination devient rapidement une tâche supplémentaire pour la direction de l'établissement ou le personnel soignant.

ISS regroupe les services de nettoyage, de blanchisserie, d'hospitalité et de technique de bâtiment, coordonne les différentes interventions et assume la responsabilité du niveau de qualité convenu. Vous et vos équipes êtes ainsi déchargés de ces tâches et pouvez vous consacrer pleinement aux soins et à l'accompagnement.

En coulisses, nous organisons tout ce qui contribue au bien-être dans l'ensemble de l'établissement:

Qualité de vie et bien-être Les résidentes et résidents doivent se sentir comme chez eux. Des prestations professionnelles de nettoyage, de blanchisserie et d'hospitalité garantissent des espaces de vie propres, soignés et accueillants.

Sécurité et continuité de l'exploitationL'établissement doit pouvoir fonctionner même en cas de panne d'une installation. La maintenance préventive, une technique de bâtiment fiable et une gestion des incidents clairement définie garantissent la sécurité au quotidien.

Rentabilité et durabilitéL'entretien et les investissements doivent pouvoir être planifiés. L'optimisation des processus d'exploitation et la maintenance préventive des installations favorisent une gestion écoénergétique et préservent durablement la valeur de votre infrastructure.

Allègement de la charge des équipes soignantes Le temps consacré aux soins ne doit pas être absorbé par des tâches de coordination. Des responsabilités clairement définies et des prestations parfaitement coordonnées facilitent le quotidien de vos équipes.

L'établissement doit toujours fonctionner – et bien des choses passent par votre bureau.

Dans un établissement de soins, la journée ne s'arrête jamais. Et la vôtre?

Mercredi, 16 h.
Une situation tout à fait ordinaire.

Une fille cherche le gilet en laine de sa mère. L'infirmière l'aide à le chercher.

Personne n'a commis d'erreur. Mais le temps qu'elle y consacre n'est plus disponible dans l'unité de soins.

Mardi, 14 h.

Le concierge est en vacances. L'ascenseur est hors service. L'entreprise de maintenance a besoin d'informations sur sa dernière intervention, mais les documents sont dispersés. C'est la direction de l'établissement qui doit gérer la situation, faute de remplacement clairement défini.

De nombreux établissements sont confrontés aux mêmes défis: le personnel qualifié manque, les services hôteliers mobilisent beaucoup de ressources humaines et les bâtiments vieillissent. Et parfois, c'est précisément le poste qui assure la coordination de l'ensemble qui n'est pas pourvu.

L'allègement de la charge de travail commence là où les responsabilités ne s'arrêtent pas aux frontières des services, mais s'articulent harmonieusement entre eux.

Une personne de contact pour vous décharger



Angela Hirschi
Collaboratrice
à la blanchisserie

… et un quotidien qui fonctionne.

Une panne technique ne peut pas toujours être évitée. En revanche, il est possible d'éviter que votre responsable des soins doive d'abord démêler les différentes responsabilités.

Nettoyage, blanchisserie et technique de bâtiment: ISS regroupe les prestations convenues auprès d'un seul partenaire, coordonne les interfaces et assume la responsabilité de leur qualité.

100 % des collaboratrices et collaborateurs sont employés en contrat fixe et disposent d'une expérience acquise dans 24 établissements pour personnes âgées et établissements médico-sociaux (EMS).

Ce qui reste entre vos mains
La direction de l'établissement, les soins et l'accompagnement, vos standards de qualité et votre règlement intérieur. Votre cuisine et la préparation des repas. Le choix de ce que vous déléguez – et de ce que vous ne déléguez pas. L'accès aux résultats des mesures de qualité.

Vendredi, 6 h.
Aucune responsabilité clairement définie.

La climatisation du secteur des soins tombe en panne. La première entreprise contactée n'est pas compétente: le contrat relève d'un autre prestataire. Le service de technique de bâtiment n'est joignable qu'à partir de 8 h. Qui dispose des documents? Qui organise l'intervention? La direction des soins doit se charger de la coordination. Une intervention coûteuse.

Toute la différence réside dans l'organisation. Avec le bon partenaire, la réponse à vos besoins ne dépend plus de la présence d'une personne de service à un moment donné.

Lundi, 7 h 30.
Avec ISS, sans précipitation.

La direction des soins signale le problème à sa personne de contact chez ISS. Celle-ci connaît l'installation et fait intervenir les spécialistes en entretien d'ISS. Si elle est en vacances, sa remplaçante ou son remplaçant prend le relais avec accès aux mêmes documents.

La direction des soins est tenue informée de la suite donnée, sans devoir elle-même organiser l'intervention suivante.

Ce qui s’améliore pour vous

Un établissement médico-social (EMS) qui fonctionne bien ne repose pas uniquement sur la qualité des soins. Il doit aussi pouvoir compter sur une organisation fiable, que vous pouvez piloter et planifier à long terme. Avec ISS, chaque domaine peut faire l’objet d’un mandat distinct. Pas de formule globale, aucune obligation de confier l’ensemble des prestations.

Moins de charge pour la direction
ISS organise le personnel et les interventions pour les domaines qui lui sont confiés. Pour vos équipes de direction, les démarches sont simplifiées: définir les responsabilités, transmettre les demandes et recevoir un retour. Des responsabilités clairement établies et des remplacements organisés réduisent considérablement la charge de coordination opérationnelle.

Une meilleure transparence des coûts
Nous examinons avec vous l’ensemble des coûts et comparons les prestations équivalentes, notamment les remplacements, les absences, les prestations de tiers et les frais de coordination.

Une qualité mesurable
Nous définissons ensemble les critères de qualité et les modalités de contrôle. Les mesures de qualité et les rapports convenus permettent d’évaluer les prestations en toute transparence et d’en assurer le suivi.

Des bases solides pour prendre vos décisions
Quelle installation faut-il rénover en priorité? Où une mesure d’optimisation énergétique serait-elle judicieuse? Un état des lieux documenté, des données d’exploitation et une planification anticipée permettent de définir les priorités en toute transparence et de faciliter le prochain contrôle de protection incendie. Vous disposez ainsi d’arguments concrets pour justifier vos décisions à venir auprès du conseil de fondation et de l’organisme responsable de l’établissement.

Ne pas considérer l’énergie de manière isolée
Les données de consommation permettent d’évaluer le fonctionnement des installations et d’identifier les possibilités d’amélioration. L’essentiel n’est pas uniquement de déterminer ce qui est techniquement réalisable, mais ce qui est pertinent pour votre établissement: dans le cadre de l’exploitation quotidienne, de l’entretien et d’un éventuel renouvellement des installations.

Il ne s’agit pas d’externaliser des prestations, mais de vous donner les moyens de mieux piloter votre établissement.



Elena Pravai
Responsable d’équipe nettoyage

Ce qui contribue au bien-être de vos résident·e·s

Vous choisissez les prestations qui allègent la charge de travail de votre établissement. Pas de formule standard à laquelle votre établissement doit s’adapter.

Une propreté sur laquelle vous pouvez compter

Des espaces de vie propres, bien entretenus et accueillants font partie intégrante du chez-soi de vos résidentes et résidents. ISS adapte le nettoyage au rythme de vie de votre établissement et organise les remplacements convenus. Ainsi, la propreté reste assurée, même en cas d’absence de personnel. Selon les prestations convenues: nettoyage d’entretien et des chambres, nettoyage approfondi lors d’un changement de chambre et nettoyages spéciaux.

Lorsque des mesures d’hygiène supplémentaires s’imposent

Lorsque les exigences en matière d’hygiène sont élevées, les procédures et les responsabilités doivent être clairement définies. Les prestations de nettoyage convenues sont adaptées au plan d’hygiène de votre établissement et coordonnées avec les responsables de l’hygiène.

Les vêtements personnels retrouvent leur propriétaire

L’identification, le contrôle et la distribution du linge permettent de s’assurer que chaque vêtement retrouve la bonne chambre. Selon le mandat confié, ISS prend en charge certaines tâches liées au traitement du linge, à son identification et aux petits travaux de couture. Si le linge est confié à une blanchisserie externe, le contrôle et la distribution au sein de l’établissement peuvent également être convenus.

Ce qui ne relève pas des soins ne doit plus incomber au personnel soignant

Les repas continuent d’être préparés dans votre propre cuisine. Sur demande, ISS prend en charge les services, les déplacements et les transports qui mobilisent actuellement votre personnel soignant: service des repas et des boissons, transport des repas, plonge, ainsi que transport du linge, du matériel et des déchets. L’hospitality et la logistique interne s’intègrent ainsi harmonieusement dans le quotidien de votre établissement.

Une présence assurée en permanence

Les vacances, les maladies ou les postes vacants ne doivent pas interrompre les travaux d’entretien. Les remplacements et la disponibilité des personnes de contact sont définis à l’avance. Sur demande, nous prenons également en charge la maintenance, les inspections, un service de piquet 24 h/24 et 7 j/7 pour les prestations techniques convenues, le service d’hiver et l’entretien des espaces verts.



Ce qu’il faut savoir avant de prendre une décision

Confier certaines prestations à un prestataire externe modifie le fonctionnement de votre établissement. Cinq questions méritent donc d’être clarifiées avant de signer un contrat.

Notre équipe fait du bon travail. Pourquoi changer?
La qualité du travail fourni n’est pas un argument contre un soutien supplémentaire. La vraie question est de savoir comment garantir la continuité des prestations, y compris pendant les vacances, en cas de maladie ou lorsque des postes sont vacants. ISS complète l’expérience et les compétences présentes au sein de votre établissement par des procédures convenues, des remplacements organisés et un savoir-faire spécialisé.

Qu’est-ce que cela implique pour notre personnel et la direction de l’hôtellerie?
Les questions relatives au personnel et à la répartition future des rôles sont clarifiées avant toute transition. Cela comprend les conditions d’engagement, les responsabilités et la communication. Vous décidez qui, au sein de votre établissement, participe à la planification. Il n’est toutefois pas possible de garantir de manière générale le maintien inchangé des rapports de travail ou de certaines conditions salariales.

Comment garder le contrôle?
Vous décidez des prestations confiées à ISS et des standards à respecter. Vous conservez la direction de votre établissement et définissez les normes et le règlement intérieur; ISS se charge de leur mise en œuvre et vous rend compte des résultats. Les résultats des contrôles qualité et les éventuels écarts sont consultables par les deux parties dans le système «Monitoring@ISS».

Devons-nous externaliser toutes les prestations d’un seul coup?
Non. Vous pouvez commencer par un seul domaine. Vous déciderez ensuite, en fonction de votre expérience au sein de l’établissement, si vous souhaitez confier d’autres prestations à ISS.

Est-ce réellement plus avantageux sur le plan financier?
Pas nécessairement. Pour établir une comparaison pertinente, il faut tenir compte non seulement de l’étendue et de la qualité des prestations, mais aussi des coûts liés au personnel, aux remplacements et à la coordination. Seules les données propres à votre établissement permettent de déterminer quel modèle est le plus rentable.

Azieb Gherekidan
Collaboratrice de nettoyage

L’équipe est restée en place, l’établissement a continué de fonctionner

Dix personnes chargées du nettoyage. Toutes les dix ont conservé leur emploi au sein de l’établissement. Découvrez comment Humanitas et ISS ont préparé le changement de prestataire sans interrompre l’exploitation.

Les résidentes et résidents souhaitent bénéficier d’une continuité dans leur quotidien. Les proches attendent des prestations de qualité. Le personnel a besoin de sécurité. Dans le secteur des EMS, un changement de prestataire doit tenir compte de toutes ces attentes.
La maison de retraite médicalisée Humanitas, à Riehen, a été confrontée à ce défi. ISS a repris les prestations de nettoyage. L’établissement, qui compte 111 chambres, a continué de fonctionner pendant toute la transition. La préparation du changement a duré un peu moins de deux mois.

Le personnel connaissait déjà l’établissement
L’un des facteurs déterminants de la réussite a été la reprise de l’équipe de nettoyage en place. Les dix personnes ont toutes continué à travailler au sein de l’établissement. Elles connaissaient les lieux, les procédures et les résidentes et résidents. Ce savoir-faire a ainsi été préservé.

ISS a accompagné l’équipe dans cette nouvelle organisation en lui proposant des formations, des procédures clairement définies et des personnes de contact attitrées. Les résidentes et résidents ont ainsi conservé leurs interlocuteurs habituels, tandis que de nouveaux standards de qualité étaient introduits.

Changer de prestataire ne signifie pas forcément perdre les visages familiers.

La transition en chiffres

10 personnes sur 10 de l’équipe de nettoyage ont conservé leur emploi

Un peu moins de deux mois de préparation

111 chambres, dont l’exploitation s’est poursuivie sans interruption pendant la transition

«La bonne préparation, la reprise de l’équipe en place et l’étroite collaboration avec ISS ont été déterminantes pour assurer une transition sans heurts. La continuité pour nos résidentes et résidents a ainsi été garantie à tout moment.»

Petra Elmiger, directrice, Humanitas



Équipe Humanitas

Avant le démarrage, tous les points essentiels sont clarifiés

Une démarche progressive, étape par étape. Vous décidez si vous souhaitez poursuivre et dans quelle mesure.

Une bonne préparation prend du temps. Accordez-vous ce temps.

Premier entretien et analyse sur place
Le premier entretien dure 30 minutes. Si une analyse plus approfondie s'avère utile, ISS examine avec vous, sur place, les processus, les surfaces, les installations et la répartition des responsabilités. Cette analyse peut également porter sur un seul domaine, si vous le souhaitez.

Concept de solution et offre
ISS élabore un concept de solution précisant l'étendue des prestations, l'organisation et les coûts. Nous vous présentons l'offre, vous présentons les personnes responsables prévues et répondons à vos questions. Vous disposez ainsi d'une base concrète pour prendre votre décision et la soumettre à votre organisme responsable.

Personnel et communication
Une fois la décision prise, les questions relatives au personnel, le calendrier et l'information des collaboratrices et collaborateurs sont préparés conjointement. Les futures tâches et les conditions d'engagement sont clarifiées dans le respect du cadre légal en vigueur.

Plan de mise en œuvre
Les tâches, les responsabilités, les remplacements et les horaires d'intervention sont définis et coordonnés avec les soins, l'hôtellerie et les services techniques. Ainsi, avant même le démarrage, chacun sait précisément qui est responsable de quoi.

Démarrage et accompagnement
Des visages familiers, des procédures clairement définies, des personnes de contact joignables et une étroite coordination accompagnent les premières semaines. Nous faisons régulièrement le point ensemble afin de déterminer les éventuels ajustements nécessaires.

Exploitation courante
Des rapports convenus, des voies d'escalade clairement définies et des entretiens de suivi réguliers garantissent la transparence de la collaboration.



Sarsang Mohammed Ali
Collaboratrice de nettoyage

LE MOMENT IDÉAL

Un bon moment pour consacrer 30 minutes à la réflexion: avant qu'un changement ne devienne une course contre la montre.

Le meilleur moment, c'est avant que l'urgence ne s'impose

Lorsqu'un changement se profile déjà au sein de votre établissement, c'est aussi l'occasion de repenser son organisation.

L'un de ces changements se profile-t-il dans votre établissement?
Une nouvelle construction ou une extension. Une rénovation. Une fusion ou un changement d'organisme responsable. Une nouvelle direction. Le départ à la retraite d'un membre du service technique. Un poste clé vacant. Des services de piquet non conformes aux exigences légales. Ou encore une réorganisation des services de support.

Des questions encore en suspens concernant les remplacements, la disponibilité des personnes de contact ou l'organisation du service de piquet dans le respect des dispositions légales peuvent également être l'occasion de revoir votre modèle d'exploitation.

Quel est le coût? Pas nécessairement moins élevé. Mais plus facile à comparer
Une collaboration avec ISS n'est pas automatiquement moins coûteuse qu'une organisation interne. Tout dépend des prestations dont vous bénéficiez, des conditions convenues et des ressources que votre établissement mobilise actuellement pour les assurer lui-même.

Dans le cadre de l'analyse, ISS met ces deux modèles en parallèle, sur la base des chiffres de votre établissement et d'un périmètre de prestations comparable. Ce n'est qu'à partir de là qu'il est possible d'évaluer sérieusement la rentabilité de chaque modèle pour votre établissement.

Pour le conseil de fondation et l'organisme responsable
Le concept de solution présente les prestations proposées, les responsabilités et les coûts. Associé aux rapports convenus et aux procédures d'escalade définies, il constitue une base solide pour piloter l'exploitation et justifier les décisions de manière transparente.

VOTRE CONTACT

ISS Suisse

Vulkanplatz 3
8010 Zurich

Scannez le code QR
pour nous contacter

Un quotidien allégé commence par le choix du bon partenaire.

Contactez-nous, nous nous réjouissons
de faire votre connaissance.