

Le Facility Management en tant que partenaire stratégique

La construction d'un nouvel hôpital transforme bien plus que les espaces

Avec l'emménagement dans le nouveau bâtiment, l'hôpital cantonal de Baden (KSB) s'est doté d'infrastructures modernes ainsi que d'un nouveau système d'exploitation. L'architecture, les processus et la culture ont dû être repensés. Dans ce contexte de transformation, le Facility Management (FM) joue un rôle essentiel, qui dépasse largement la gestion classique des bâtiments: il devient une composante à part entière de la prise en charge.

«La construction d'un nouvel hôpital ne transforme pas seulement l'architecture, elle modifie aussi les modes de pensée», explique Martina Fässler, Head Key Accounts Healthcare chez ISS Suisse. L'emménagement dans un nouveau bâtiment constitue un moment clé, où les standards doivent être redéfinis et les processus repensés. «En collaboration avec le KSB, nous avons créé un environnement qui élève les soins, les services et la culture à un nouveau niveau.»

Le nouveau bâtiment comme moteur de transformation

Avec la mise en service du nouveau bâtiment en 2025, le KSB a amorcé un processus de transformation qui dépasse largement l'ouverture d'un simple emblème architectural. La construction d'un nouvel hôpital agit comme un catalyseur: elle offre une infrastructure moderne tout en invitant à remettre en question, adapter, voire redéfinir les processus existants, les responsabilités et la conception des services.

L'humain au centre

Ce qui paraît d'abord logique et évident dans les documents de projet déploie souvent, dans le quotidien clinique, une dynamique propre. Les processus doivent trouver leur place en conditions réelles, et les équipes évoluer vers de nouveaux rôles. La grande qualité des espaces engendre également une sensibilité accrue aux détails. Dans ce contexte, l'humain reste toujours au cœur des préoccupations: les patients, ainsi que le personnel. À leurs côtés, un partenaire en Facility Management accompagne activement cette transformation complexe, apporte des idées et propose des solutions. «Une collaboration réussie naît là où l'excellence opérationnelle rencontre une contribution stratégique», souligne Martina Fässler. Lors de

l'emménagement dans le nouveau bâtiment du KSB, ISS a ainsi pu démontrer comment le FM, en tant que partenaire fiable, soutient activement la transformation et crée une réelle valeur ajoutée, notamment dans la gestion des sorties.

Des attentes en hausse

L'expérience de la patientèle à l'hôpital dépasse depuis longtemps le seul cadre du traitement médical. L'atmosphère, la propreté, la qualité des interactions et le confort influencent autant l'impression globale que le diagnostic ou la qualité des soins. Le nouveau bâtiment du KSB, particulièrement réussi, renforce encore cette perception. Des chambres baignées de lumière, des lignes épurées et des matériaux de qualité établissent un standard immédiatement

perceptible pour toutes les parties prenantes. Parallèlement, les exigences augmentent. «Nous constatons que les attentes des patients sont en hausse. Et nous voulons que toutes les personnes se sentent comme des invités chez nous», souligne André Leimgruber, responsable du secteur hôtelier au KSB. Ainsi, poursuit-il, un nouveau bâtiment ne transforme pas uniquement les espaces. Plus la qualité architecturale est visible, plus les incohérences dans le service ressortent. Les moindres écarts sont perçus et évalués plus rapidement.

Des services souvent en arrière-plan

De nombreux facteurs qui façonnent l'expérience de la patientèle se jouent en dehors du regard du public: que ce soit dans l'hôtellerie,





C'est parce que les services de gestion d'installations fonctionnent en arrière-plan qu'une implication active 24 heures sur 24 est d'une grande importance.

le nettoyage ou le Facility Management. Tous contribuent à rendre l'ordre, la propreté et la fluidité des processus comme allant de soi. «Notre prestation commence dès la première impression», explique André Leimgruber. «La propreté, l'amabilité et le sentiment que tout fonctionne parfaitement font toute la différence pour les patients.»

Cet objectif n'est pas seulement partagé par le partenaire FM: il est vécu 24 heures sur 24. Sur place, les plus de 80 collaboratrices et collaborateurs d'ISS dans le nouveau bâtiment assument bien plus qu'une responsabilité opérationnelle. Elles et ils participent à façonner l'atmosphère et la culture de service de l'hôpital, apportant une contribution souvent invisible, mais essentielle, à la qualité des soins.

Des processus et des partenariats en pleine évolution

Le déménagement de l'ancien vers le nouveau bâtiment a représenté un véritable défi organisationnel. Un hôpital de cette envergure ne se déplace que rarement selon le calendrier prévu: les échéances évoluent, les routines sont bouleversées et de nouvelles interfaces apparaissent dans la collaboration. ISS a été impliquée dans cette transformation dès le début, non seulement en tant que prestataire de nettoyage, mais aussi comme partenaire de conception. «Lorsqu'il fallait aller vite, nous avons agi au lieu de consulter le contrat. Pour nous, un partenariat signifie assumer des responsabilités plutôt que de poser des limites», résume Martina Fässler à propos du rôle d'ISS durant cette phase.

La réussite a reposé sur une grande flexibilité: les fréquences de nettoyage ont été redéfinies, les équipes renforcées selon les besoins et les priorités ajustées quotidiennement. Beaucoup de choses ne se sont pas décidées derrière un bureau, mais dans l'échange direct au sein des services. «Dans cette phase, il s'agissait moins de respecter à la lettre le contrat que d'être fiable. Cette approche nous a énormément soulagés», souligne André Leimgruber.

«Lorsqu'il fallait aller vite, nous avons agi au lieu de consulter le contrat. Pour nous, un partenariat signifie assumer des responsabilités plutôt que de poser des limites.» Martina Fässler, Head Key Accounts Healthcare, ISS Suisse



Progrès numérique

Parallèlement au renouvellement des espaces, les processus ont été modernisés: les missions de nettoyage sont désormais gérées numériquement, les retours d'information sont collectés sur mobile, et l'utilisation des matériaux ainsi que la logistique sont optimisées sur le plan écologique. Tout cela améliore la transparence et l'efficacité. Pour les patients, ces ajustements

«Nous constatons que les attentes des patients sont en hausse. Et nous voulons que toutes les personnes se sentent comme des invités chez nous.» André Leimgruber, Responsable du secteur hôtelier KSB



Hôpital cantonal de Baden

L'Hôpital cantonal de Baden (KSB) est un centre hospitalier de référence dans le canton d'Argovie. En 2025, il a pris en charge environ 24 000 patients hospitalisés ainsi que 400 000 en soins ambulatoires, avec 374 lits et un taux d'occupation record de 87,2 pour cent. Le KSB emploie au total plus de 3600 collaboratrices et collaborateurs. ksb.ch

restent souvent invisibles, mais ils en ressentent les effets: des processus stables et des temps de réaction rapides, avec une qualité constante. Malgré l'appui de la technologie, le facteur le plus important demeure l'humain: attention, expérience et sensibilité à la situation restent indispensables, aujourd'hui comme demain, dans le fonctionnement de l'hôpital.

Alléger la charge du personnel soignant: un avantage tangible

Le nouveau bâtiment met en lumière un enjeu de plus en plus crucial dans le système de santé

ISS Schweiz

ISS Suisse est le leader du marché du Facility Management et de la Workplace Experience. Ses quelque 14 000 collaboratrices et collaborateurs conçoivent des espaces de vie dans lesquels plus d'un million de personnes se sentent bien et en sécurité chaque jour, sont inspirées et peuvent développer leur plein potentiel. ISS génère ainsi de la valeur pour ses clients, ses équipes et l'environnement. iss.ch

suisse: l'allègement de la charge des équipes soignantes grâce à des équipes FM professionnelles. De nombreuses tâches non médicales peuvent être clairement définies et déléguées, par exemple dans les domaines du nettoyage, de la logistique ou de la gestion du linge. Un Facility Management performant contribue ainsi directement au renforcement des soins médicaux. Les professionnels de santé disposent de davantage de temps pour leurs missions essentielles, ce qui rend le fonctionnement de l'hôpital plus stable, sûr et efficace. Au KSB, cette collaboration est une pratique concrète et un élément central du système de soins.

Hôpitaux, patients et partenaires FM: des bénéfices partagés

Le Facility Management évolue de plus en plus, passant de simple prestataire à partenaire stratégique – avec des avantages concrets:

- **Les hôpitaux** bénéficient de processus stables, de gains d'efficacité et d'un allègement des fonctions cliniques essentielles.
- **Les patients** découvrent un environnement qui instaure confiance et bien-être.
- **Les partenaires FM** ont l'opportunité de contribuer activement à la qualité des soins et d'assumer des responsabilités.

Le nouveau bâtiment du KSB illustre parfaitement comment l'architecture, la qualité du service et la collaboration partenariale établissent un nouveau standard en matière de soins. Un hôpital fonctionne particulièrement bien lorsque les personnes qui œuvrent en coulisses ne se contentent pas de travailler, mais réfléchissent et participent activement à la conception et à l'amélioration des services.



Voicepoint Xenon® – Home of Medical Speech

La documentation fait partie de votre métier. Mais elle prend du temps. Un temps qui n'est plus disponible pour les patientes et patients. Un temps qui vous coûte immédiatement de l'argent.

Vous connaissez peut-être cette situation : les rapports ne sont rédigés qu'après la fin de la journée, les demandes de précisions en cas de doutes se multiplient et les processus ne sont pas clairs dans les systèmes. Et dans le même temps, les exigences de qualité, d'intégration et de protection des données sont de plus en plus strictes.

Chez nous, vous êtes au cœur de l'attention.

Vous souhaitez une reconnaissance vocale précise, des processus structurés ou une concentration totale dans vos entretiens ? Avec Voicepoint Xenon®, la documentation trouve à nouveau sa place dans votre quotidien.

La documentation suit votre voix – et non l'inverse

- Reconnaissance vocale médicale au plus haut niveau
- Rapports automatiques à partir des entretiens
- Dictée numérique
- Intégration fluide dans les systèmes DPI et SIH
- Trois certifications ISO
- Processus structurés de dictée et de flux de travail
- Multilingue : allemand, français, anglais et dialectes suisses
- Utilisation sur smartphone, tablette ou ordinateur de bureau

Récupérez votre temps!
Contactez-nous maintenant.

