



Bigla AG : mieux comprendre les besoins des professionnels de santé

Implantée à Biglen dans l'Emmental, l'entreprise Bigla AG, fondée en 1904, est considérée comme étant le fabricant et fournisseur suisse leader en solutions globales pour les bureaux ainsi que pour le domaine hospitalier et des soins (avec Bigla office et Bigla care).

Bigla AG compte une centaine de collaborateurs et reste l'un des plus grands employeurs de cette région. La société assure un développement de produits en constante évolution, adapté à une clientèle exigeante, au moyen de processus de production de pointe et répondant aux normes de qualité élevées. La notion de développement durable est un autre de ses objectifs : une partie de la consommation énergétique nécessaire à la production est ainsi couverte par une installation solaire avec panneaux photovoltaïques.

Dans les hôpitaux et les institutions de soins, la qualité des prestations médicales s'améliore en permanence. Cette évolution constante s'accompagne de ce fait, d'une recherche croissante en terme d'équipement. Bigla care est à la hauteur de ses ambitions puisqu'elle propose des lits de soins et d'hôpital de première qualité, ainsi qu'une vaste gamme d'accessoires. Par ailleurs, Bigla care garantit, grâce aux compétences et spécialisations de ses collaborateurs, des conseils et des services avisés. Cela fait de la société un partenaire de premier choix amenant des solutions adaptées aux besoins des professionnels de la santé.



Propos recueillis auprès de **Daniel Weber**, CEO

La société Bigla...

Daniel Weber : Lorsque Bigla a été fondée en 1904, l'entreprise proposait déjà des produits en acier dans le cadre de son activité de fabrication de lits. Dès 1925, la société a développé ses premiers produits pour bureaux. Après avoir, depuis sa création, fabriqué une très grande variété de produits en acier, elle a choisi de recentrer ses activités sur les solutions de bureau (Bigla office).

Comment définiriez-vous la philosophie de Bigla ?

D.W. : Pour ses solutions optimales et conceptuelles apportées au secteur office, Bigla a pour valeurs l'écoute de l'utilisateur et la compréhension de son espace de travail. Dans le domaine de la santé, la société se concentre sur l'approche, la connaissance intime des utilisateurs et la réponse aux besoins du client. L'être humain reste au centre de nos préoccupations et en fait une valeur essentielle pour nos collaborateurs. Bigla care ne fait pas de compromis lorsqu'il s'agit du bien-être des patients d'hôpitaux et de cliniques ou des résidents des maisons de soins en général. Le processus, dans l'attention portée aux clients, passe également par la livraison et le montage ainsi que le service après-vente qui garantit un suivi, une maintenance, un entretien assurés par des professionnels. La valeur essentielle pour nos collaborateurs reste l'être humain.

Comment Bigla est-elle organisée ?

D.W. : Bigla est scindée en deux départements distincts. Bigla office propose des solutions d'aménagement de surfaces de bureau ; les éléments de bureau comme les tables de travail et du mobilier de rangement en acier fabriqués chez Bigla ainsi que des zones de rencontre, de travail en groupe, des meeting room amovibles, éléments dont nous avons la représentation. Bigla care a pour mission de conseiller des solutions du milieu des soins à l'aide de produits de partenaires fabricants situés, entre autres, en France et en Allemagne.

Comment sont composées vos équipes ?

D.W. : En production, nos équipes assurent le découpage, le pliage, le soudage, la peinture et le montage de nos solutions. Non seulement nous développons, produisons et vendons du mobilier de bureau, mais nous répondons également aux plus hautes exigences en matière de design et recherche de fonctionnalité. Nos activités orientées vers la clientèle font intervenir des architectes d'intérieur pour la planification et le conseil. La vente de l'intégralité de nos produits office et care est assurée par une administration et une équipe disposant des compétences nécessaires en aménagement d'intérieur et en biens d'investissement.

Quelle est la place de la recherche et du développement au sein de Bigla ?

D.W. : Pour le département « office », cette activité est très importante car elle nous permet d'adapter plus facilement nos produits aux besoins spécifiques de la clientèle. Grâce à elle, nous créons également de nouvelles solutions répondant à ses besoins naissants.

Comment est organisée Bigla care ?

D.W. : Notre équipe de vente directe visite les EMS, les institutions de soins en général et les hôpitaux afin de promouvoir les solutions proposés par Bigla care. Nous soutenons le client dans le choix du matériel, en tenant compte de son besoin, de l'interaction des différentes pathologies, tout cela en harmonie avec l'architecture intérieure du site. Une équipe de planification se charge de la visualisation du projet et une fois la vente réalisée, le relais est assuré par des professionnels pour sa réalisation. Notre S.A.V garantit un suivi auprès de la clientèle en réalisant des interventions et en entretenant les produits.

Quels sont les enjeux du secteur de la santé pour Bigla ?

D.W. : Nos clients du domaine de la santé sont particulièrement exigeants. Aussi, la qualité des produits que nous livrons doit être irréprochable. Le besoin d'améliorer les soins est permanent mais les moyens ne sont pas toujours disponibles. Afin de permettre la mise en place des meilleurs outils de travail auprès des équipes de soins, nous tentons de conjuguer la fonctionnalité, la fiabilité, la durabilité, le confort et le pratique, et de proposer un produit avec un rapport qualité prix optimal.

Dans quelle mesure Bigla s'inscrit-elle dans une démarche de développement durable ?

D.W. : Nos fournisseurs et nous-mêmes multiplions nos efforts dans ce domaine. Nos procédures sont régulièrement contrôlées et analysées pour définir les actions les plus pertinentes pour viser une réduction des coûts et la suppression de dépenses. Les matériels utilisés par nos équipes et par les partenaires pour lesquels nous vendons des solutions sont tous facilement recyclables.

En ce qui concerne Bigla, et comme cité plus haut, elle dispose, sur le toit de son bâtiment de fabrication, d'une solution d'énergie solaire de 1.800 m² pour une capacité de production de 300.000 kW/h.

Quelle est l'importance de l'implantation régionale et de l'ancrage local de Bigla ?

D.W. : L'attachement de Bigla à son lieu d'origine, l'Emmental, qu'elle n'a jamais quitté depuis sa création, est une notion très importante et nous tenons à rester fidèles à nos engagements auprès de cette région. Pour la clientèle de nos deux secteurs d'activité, le prix croissant de nos solutions reste un défi à relever en permanence. Cependant, Bigla tient à maintenir son caractère concurrentiel en matière de prix, mettre en valeur et promouvoir ses installations de production en Suisse. Nous cherchons à motiver nos clients, à les sensibiliser et à les fidéliser en organisant des visites de notre magnifique show-room ainsi que de nos sites de production. Nous animons également ces espaces de travail par des événements réguliers.

Bigla dispose également de son propre centre culturel...

D.W. : Bigla est très fière de sa région et supporte activement les associations et les clubs régionaux afin de participer à son attractivité. Notre centre culturel « kulturfabrikbigla » mène un programme diversifié avec des artistes nationaux et internationaux de tous les horizons. Sa scène accueille des artistes célèbres ainsi que de jeunes artistes moins connus. Le centre propose des pièces de théâtre, des concerts et diverses prestations. Les spectateurs peuvent aussi participer à des dîners de gala, des foires-expositions, des talk-shows et des séminaires. Bien qu'appartenant à la société, le centre est géré par une structure pleinement autonome.

Quelles sont les perspectives d'évolution pour Bigla ?

D.W. : La société enregistre une légère croissance dans son activité Bigla office. Le secteur de la santé reste le plus complexe de nos deux secteurs d'activité. La concurrence étrangère s'accroît mais Bigla parvient à maintenir son statut. Aussi, nous restons très optimistes pour l'avenir car nos solutions dans le secteur hospitalier sont particulièrement efficaces et nous ont permis de remporter plusieurs projets au cours de ces derniers mois. Nos innovations constantes et la diversification de nos activités garantiront, à n'en pas douter, la rentabilité et la compétitivité de Bigla pour les années à venir.



Maison Claudine Pereira Saanen

Bigla care : un partenaire de premier choix pour le secteur de la santé

« Nous proposons un concept global ayant pour élément central le lit d'hospitalisation et de soins »



Plus de précisions avec **Patricia Marino**, responsable de vente pour la Suisse romande

Quelles sont les solutions proposées par Bigla care aux établissements de santé ?

Patricia Marino : Nous proposons un concept global ayant pour élément central le lit d'hospitalisation et de soins. Notre réponse de conception comprend le lit, les aménagements annexes comme la table de chevet, l'armoire et l'ensemble du mobilier de la chambre et s'étend aux lieux de vie, aux cafétérias ainsi que leurs terrasses, voir à l'aménagement des bureaux avec Bigla office. Mais un produit n'est rien sans l'utilisateur. Notre rôle est de cerner la problématique des clients, de comprendre leurs attentes et de trouver les solutions les plus adaptées. Ainsi, nous proposons des solutions personnalisées très variées allant jusqu'au lève-personnes pour les institutions et les EMS.

Quelles sont les prestations de services alliées à vos produits ?

P.M. : Nos prestations sont liées à notre connaissance du produit. Nous recueillons les exigences de chacun de nos clients et tentons de focaliser nos efforts sur les problématiques associées à ces attentes. La priorité est donnée au bien-être des résidents et à la fonctionnalité pour l'utilisateur tout en tenant compte des exigences économiques. Nous nous engageons à offrir des solutions globales, qui se compose : du conseil à la planification du projet, en passant par la livraison, l'installation et le service à la clientèle.

Quelles sont les exigences des EMS et des institutions en matière de mobilier ? Comment Bigla care y répond-il ?

P.M. : Ce secteur connaissant un développement majeur, les clients émettent des demandes très spécifiques liées aux attentes de leurs résidents, en matière de confort, de fonctionnalité, de sécurité. Les problématiques financières sont réelles mais nous tentons, dans la mesure du possible, de trouver des alternatives.

Une chose reste primordiale : nos solutions doivent être adaptées aux besoins des résidents et nous étudions avec un soin tout particulier des solutions pour personnes atteintes de démence (Alzheimer et maladies apparentes). Pour cela nous avons des aménagements spécialement conçus avec notre concept "memoriana". Ce type d'aménagement a développé une conception d'espace spécial adapté aux besoins des personnes atteintes de démence et offre en soutien essentiel au personnel soignant dans le cadre de l'accompagnement de ces résidents. Le succès rencontré par cette gamme de produits dénote un besoin croissant de solutions adéquates de mobilier.

Le lit est un élément symbolique dans l'accueil et la prise en charge du résident, notamment lorsque ce dernier dispose d'une mobilité très réduite. Nous disposons de compétences techniques approfondies nous permettant de conseiller et d'orienter l'achat de notre client en lui proposant la meilleure solution au regard de ses besoins et de ceux de ses résidents. De plus, nous offrons notre expertise qui implique une vision à long terme en anticipant l'évolution morphologique des résidents tout particulièrement en ce qui concerne le poids.

Finalement nos compétences nous permettent de proposer des accessoires très ciblés et d'appuyer efficacement le personnel par le biais de nos solutions. L'échange et la rencontre avec l'utilisateur sont des éléments essentiels.

Quelle était l'importance de faire la distinction entre établissements hospitaliers et institutions et EMS ?

P.M. : Les EMS et institutions de soins représentent un marché particulièrement spécifique. Les institutions accueillent des résidents toujours plus dépendants demandant des réponses de soins plus exigeantes. Aussi, nous devons faire preuve d'une écoute particulièrement sensible pour répondre à leurs besoins et les soutenir au mieux. Le milieu hospitalier, quant à lui, est en charge de la santé d'une population bien plus générale et diversifiée. Le lit hospitalier répond à des spécificités différentes auxquelles nos solutions doivent également répondre, dans un concept de soins plus général.

Quels sont vos interlocuteurs au sein des établissements ?

P.M. : Nos relais principaux sont les directions, les responsables des soins et les services techniques placés au cœur des problématiques pratiques du lit du patient ou du résident. Il faut savoir aller à leur rencontre et les écouter. Comprendre les exigences de gestion permet à Bigla care de demeurer compétitif dans ses tarifs et dans la qualité de ses produits. Une fois ces problématiques globales et liées à l'établissement traitées, nous interagissons avec le personnel soignant, principal utilisateur de nos solutions et informons en détails les responsables techniques, nos réponses doivent être, pour eux, pratiques et fonctionnelles.

Comment leurs remarques et leurs éventuelles suggestions vous permettent-elles de faire évoluer vos solutions ?

P.M. : Lorsqu'une réflexion pratique ou un détail technique leur est communiqué, tous les vendeurs de Bigla care notent et remontent ces informations à l'ensemble de leurs dirigeants et collaborateurs d'autres départements, par le biais d'un rapport mensuel. De plus, ils participent à des réunions régulières, durant lesquelles les équipes de Bigla care abordent les problématiques et remarques techniques soulevées par les clients. Au niveau de la direction, ces informations remontent directement aux responsables de la production. Nous avons par exemple, concernant notre modèle de lit "sentida", une constante évolution et adaptation qui fait le grand succès de ce type de lit bas, réduisant le risque de chute et leurs conséquences.

Comment accompagnez-vous vos clients avant et après l'acquisition de vos produits ?

P.M. : Notre volonté primordiale, avant de proposer une solution à notre client, est de comprendre et d'analyser sa demande et ses besoins. En fonction de ces demandes et du cahier des charges du client,

nous répondons précisément par le biais de solutions adaptées. Ainsi, outre le lit, nous proposons des solutions adaptées pour l'aménagement complet de la chambre et des espaces communs. Avant l'acquisition de nos produits par le client, nous intégrons toutes les solutions dont Bigla care dispose et peut lui offrir en matière d'aménagement et de prévention et visant l'amélioration de la qualité des soins. Par la suite, nous soutenons le client par des formations régulières du personnel, ceci dans le but de les aider dans leur travail en utilisant le lit d'une façon optimale afin de faciliter leur travail au quotidien.

Comment définiriez-vous les séminaires CTS organisés par Bigla care ?

P.M. : Les cours CTS ont lieu deux fois par an et sont organisés en interne. Nous y retrouvons les informations nécessaires liées à l'utilisation de la technologie des lits d'hôpitaux et de soins. Ils permettent aux utilisateurs de se familiariser avec nos solutions. Ces cours impliquent également la participation d'experts, comme l'office de la certification SQS. À la suite de chacun de ces séminaires, les participants reçoivent une attestation. Ils peuvent ainsi réaliser les tests réguliers et obligatoires sur chacun des lits.

Quelles sont vos références dans le secteur des EMS et des institutions ?

P.M. : En Suisse romande, Bigla care intègre ses solutions auprès de fondations comme Clémence, Pré-Pariset, Belle Saison, du Midi, de l'Orme ou Beau-Séjour, et de homes et d'EMS parmi lesquels Le Marronnier et Les Charmettes. Nous entretenons également des contacts réguliers avec la Fondation Saphir. Nos collaborations nous ont permis de développer une relation de confiance. Bigla et la Fondation Saphir se sont rencontrées pour une proposition de chambres types développées en collaboration avec les architectes de la fondation, dans le cadre du projet de la résidence Agathe. Cette première réponse évolue aujourd'hui par la définition d'un concept global d'aménagement adapté de leurs espaces. L'accompagnement de la prise en charge de la démence est un enjeu particulièrement important pour Bigla care, notamment en Suisse romande. Les architectes ont de nombreuses connaissances mais la conception des lits de soins et des espaces dédiée à la prise en charge est un exercice très spécifique. En tant qu'experts, les équipes de Bigla care souhaiteraient collaborer avec ces architectes et s'imposer comme référence dans ce domaine pour proposer au client une réponse optimale. Nos clients actuels sont pleinement satisfaits de nos réponses.



bigla

Bigla SA
Bahnhofstrasse 4
CH-3507 Biglen
Tel. +41 (0)31 700 91 11
Email : info@bigla-care.ch
www.bigla.ch