



# bigla

## Favoriser le maintien des capacités du résident et lui garantir une certaine autonomie

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 termes 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.



Interview **Patricia Marino**,  
Responsable des Ventes en Suisse Romande

**BIGLA, c'est avant tout une longue histoire, l'histoire d'un succès. Pouvez-vous nous dresser l'historique de la société BIGLA ?**

**Patricia Marino :** Bigla a été fondée il y a plus de 110 ans. Durant toutes ces années, elle a toujours fourni des lits de soins et du matériel de bureau. Ses activités dans ces deux secteurs sont

désormais différenciées en deux entités distinctes : Bigla Office et Bigla Care. Elle emploie près de 100 salariés répartis dans les équipes de ces deux branches. Bigla Care a produit des lits médicalisés jusqu'en 2002. Depuis cette année, la société a arrêté la production suite à une concurrence au niveau du matériel de base de ses produits. Elle s'est alors rapprochée de la société allemande Wissner-Bosserhoff, en holding avec le groupe Linet. Le groupe produit désormais tous les lits de soins revendus par Bigla. Linet Group est aujourd'hui le plus grand producteur européen de lits de soins et hospitaliers avec 90.000 lits produits chaque année. Fritz Bösch s'est engagé à la tête de la société en 1999. Depuis 2004, Monika Löffel-Bösch, sa fille, assure la poursuite des affaires de la société en tant que Déléguée du Conseil d'Administration.

**Dans quelle mesure l'écoute de l'utilisateur et la compréhension de son espace de travail représentent-elles des atouts essentiels dans le développement des produits proposés par Bigla ?**

**P. M. :** L'utilisateur est le centre de notre intérêt et de nos préoccupations. Nos solutions doivent donc favoriser le maintien des capacités du résident et lui garantir une certaine autonomie pour participer au confort de son séjour. Cependant, tout achat est assuré par les directeurs, les responsables des soins, de la technique et de l'intendance. Nos produits doivent donc offrir un compromis efficace entre l'aspect humain, une technologie de pointe et de nombreux éléments intégrés (alarmes, pèse-personne, outils de suivi et de contrôle, etc.). Elles respectent aussi les exigences des professionnels exerçant avec le lit (techniciens, responsables des soins, etc.) et de la direction, notamment au niveau des coûts.

**Quelles sont les spécificités techniques du nouveau lit intelligent BIGLA, sentida 7i ?**

**P. M. :** Le lit sentida 7i se caractérise par un grand nombre de systèmes d'alarme intervenant, notamment, lors de l'entrée et de la sortie de lit du résident. Ce type d'alarme est important et possède deux stades précis : la détection de sortie de lit ainsi que le mode d'avertissement dès que le résident quitte le lit. Il y a également une flexibilité de l'alarme en réglant le temps de réaction de 0 à 30 min. Une nappe avec capteurs détecte également l'humidité dans le lit ce qui permet d'éviter les risques d'escarres liés à ce

facteur. Tout en recommandant d'éviter les mesures de contention et d'utiliser le lit en position basse afin de réduire le risque de blessure du résident en cas de chute, le lit sentida 7i facilite le travail quotidien du personnel soignant confronté à des exigences de prise en charge plus lourdes.

**Pourquoi les lits sentida 7i sont-ils qualifiés d'« intelligents » ?**

**P. M. :** Nous qualifions nos lits d'« intelligents » car ils disposent d'éléments intégrés offrant un contrôle continu de l'état du patient. Le pèse-personne intégré, par exemple, permet aux équipes soignantes de contrôler en continu l'évolution de la courbe de poids du résident. Il propose des relevés quotidiens ainsi que des bilans hebdomadaire et mensuel. Cette solution a été particulièrement appréciée par l'un de nos clients principaux, la Fondation Claire Magnin. Bigla a équipé en partie son EMS Les Berges du Léman.

**A quel type d'établissement ce produit est-il destiné ?**

**P. M. :** Le lit sentida 7i s'adresse à tous les EMS et institutions de santé souhaitant se moderniser, et plus particulièrement aux structures assurant la prise en charge de pathologies lourdes. À l'avenir, nous verrons une augmentation du nombre de ce type de pathologies (troubles cognitifs, Alzheimer, démence, etc.) et les résidents devront être alités plus régulièrement et plus longtemps. De ce fait, nous proposons des lits assurant un contrôle plus régulier du résident afin de soutenir le personnel soignant, tout en garantissant un grand confort.



**Dans quelle mesure vous êtes-vous rapprochés des équipes au sein des établissements, pour comprendre les besoins et les contraintes du terrain afin de proposer une solution au plus près de leurs attentes ?**

**P. M. :** Au début de chaque projet, nous rencontrons tous les intervenants en partant de la direction, aux équipes soignantes en passant par le service technique. Nous les conseillons au mieux afin, si possible, de les assister dans la rédaction de leur cahier des charges. Nous intervenons ensuite rapidement auprès du personnel soignant pour identifier leurs besoins et cibler le produit. Une fois toutes ces équipes rencontrées, nous soumettons un premier projet à la Direction de l'établissement en prenant en compte des remarques de chacun. De ce fait, nous écoutons aussi attentivement les professionnels chargés de l'intendance, de la maintenance et de la sécurité des installations.

**BIGLA fournit également des éléments de mobilier. Comment travaillez-vous l'environnement de la chambre d'un résident ? Quels sont les atouts de BIGLA en matière de mobilier ?**

**P. M. :** Comme pour l'intégration du lit, le choix du mobilier pour une chambre se fait sur la base des besoins des professionnels concernés et du résident. Nous répondons à leurs demandes en proposant un mobilier adapté grâce à différents éléments optionnels (assise haute, assise inclinée, support de dossier, roulettes, accoudoirs d'assistance, etc.). Notre fournisseur connaît parfaitement son sujet et fournit régulièrement des mobiliers spécialement conçus pour répondre à toutes les demandes des EMS en matière d'ergonomie.

**Quels sont les atouts des solutions proposées par BIGLA en matière de mobilier ?**

**P. M. :** Bigla dispose d'équipes très réactives et propose des solutions polyvalentes, lui permettant de répondre précisément aux attentes de ses clients. Outre les solutions de mobilier de chambre, son catalogue comprend, par exemple, un très grand nombre de chaises différentes allant de solutions d'ameublement classique (pour une cafétéria) à des solutions d'ameublement d'extérieur. La chambre reste cependant le lieu le plus spécifique nécessitant les solutions les plus personnalisées capables de s'adapter à chaque résident.

**Quelle est la place de l'ergonomie sur l'ensemble des produits proposés par BIGLA ?**

**P. M. :** L'ergonomie occupe une place croissante, nous accompagnons d'ailleurs nos formations techniques pour nos équipes de conseils en ergonomie. De plus, nous intervenons auprès de professionnels soignants et devons donc être particulièrement compétents dans notre domaine d'expertise afin de répondre à leurs exigences très spécifiques. Ainsi, nous assurons des missions importantes de conseil et de suivi après une opération de vente. L'une de nos collaboratrices au sein de Bigla est une physiothérapeute diplômée spécialisée en ergonomie. Cette collaboratrice assure également la formation du personnel pour nos systèmes de levage et de transfert Guldmann. L'assortiment Guldmann comprend une série modulaire complète de solutions, telles que, par exemple, un système de levage fixé au plafond, des lèves-personnes mobiles, ainsi qu'un large éventail d'accessoires de levage et de transfert.

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

**P. M. :** Avant l'acquisition, il est important de rencontrer régulièrement et d'écouter très attentivement les clients et de visiter leur institution. Ainsi, nous nous assurons de comprendre et de bien répondre à leurs besoins. Une fois la vente effectuée, nos équipes assurent un suivi régulier auprès du client. Nous répétons nos actions de formation et nous nous appuyons sur nos compétences internes qui favorisent une approche de qualité spécifiquement dédiée au secteur de la santé. Ainsi, nous assurons à nos clients un soutien à long terme par des compétences dans les domaines technique et soignant.

**Quelle est la place de la formation dans l'accompagnement proposé à vos clients ?**

**P. M. :** La formation est primordiale et doit être répétitive. Elle est assurée dès la livraison des lits. D'autres actions de formation sont conduites 3 mois après l'intégration des nouveaux équipements. Par la suite, nous répondons aux besoins en formation du client. Lors de nos visites sur site, nous lui proposons des formations pour ses professionnels soignants et techniciens, réalisées sur nos solutions et au sein de nos installations. Ces prestations sont payantes car nous faisons intervenir des consultants externes habilités à délivrer un certificat officiel de l'ODIM (Ordonnance sur les Dispositifs Médicaux) à la suite de la formation.

