



La Suisse et ses différences régionales - un récit de voyage en forme de clin d'œil



Jan Binggeli, CSO

«Lorsque j'ai commencé à travailler chez SmartLiberty, je me suis dit : Ah, moi qui suis Suisse, je connais la Suisse - quatre langues, beaucoup de chocolat, des trains propres, et tous à l'heure». Bien sûr, je savais aussi que chaque région a ses particularités - linguistiques, culturelles, culinaires. Mais ce que je ne savais pas, c'est que lorsqu'il s'agit de systèmes d'appel, la Suisse devient soudain un patchwork de particularités techniques et de convictions profondément ancrées.»

Dans cet article de blog, nous vous emmenons dans un petit voyage (pas très sérieux) à travers la Suisse - d'ouest en est - et montrons à quel point notre système d'appel est perçu différemment dans tout le pays. Sans porter de jugement, bien sûr - nous aimons toutes nos régions. Vraiment, vraiment. La plupart du temps.

D'ouest en est - ou chez nous : de l'apéro au cahier des charges

SmartLiberty a grandi en Suisse romande. Notre système d'appel et de localisation y a démarré comme un verre d'œil de perdrix le vendredi soir au bord du lac de Neuchâtel - rapidement, de manière vivifiante et avec une certaine fraîcheur.

Etonnant : la Suisse romande a plutôt la réputation d'être accueillante et attachée aux traditions. Et pourtant, c'est là que de nombreux établissements médico-sociaux étaient ouverts au passage aux smartphones, à la numérisation et aux systèmes d'appel mobiles. Est-ce dû aux nombreux apéritifs qui ont accompagné nos démonstrations ou simplement à l'esprit des Romands - nous ne le savons toujours pas.

Lorsque nous avons commencé à déployer le système en Suisse alémanique, nous avons réalisé : Le voyage ne fait que commencer. En effet, chaque vallée, chaque colline et chaque frontière linguistique avait son propre avis sur la manière dont notre système d'appel et de localisation devait fonctionner.

La Suisse romande - accès ? Mais bien sûr !

En Suisse romande, la règle est la suivante : si une porte est fermée, cela ne signifie pas pour autant qu'elle doit rester fermée. Un contrôle d'accès ? Absolument - mais smart s'il vous plaît.

Les badges des résidents y servent non seulement à la localisation, mais aussi de clé pour un monde complexe de portes, d'ascenseurs et de priorités automatiques. Un habitant dans l'ascenseur sans autorisation ? Pas de problème - le système sait quelle priorité décide si l'ascenseur doit démarrer ou s'arrêter.

Et puis il y avait aussi le souhait de localiser en permanence les collaborateurs - même sans alarme active. Pas de problème en Suisse romande, mais en Suisse alémanique, on entendait souvent : «Pourquoi ? Je peux quand même appeler si je cherche quelqu'un». Efficacité vs. pragmatisme - une histoire sans fin. Aujourd'hui, nous avons désactivé cette fonction pour des raisons de protection des données.

Le Mittelland - où les projets doivent faire tic-tac comme les montres suisses

Dans le Mittelland, on est très conscient de son centre - également en ce qui concerne les attentes. Ici, il ne suffisait pas de livrer un système et de dire «on y va». Non, ici, on attend un chef de projet qui accompagne le projet de A à Z - y compris la coordination des électriciens, des architectes, du service technique et de l'équipe de projet du client.

Tout à coup, tout le monde voulait voir des fiches techniques. Des fiches techniques ! Nous devions d'abord les rédiger.

Les choses ont également commencé à bouger sur le plan technique : les tapis de sol ont été remplacés par des détecteurs de mouvement - la technologie sensorielle intelligente était soudain à l'ordre du jour. Et grâce à notre plateforme numérique mobile et à nos interfaces ouvertes, nous étions déjà équipés pour cela.

Malgré tout, la communication avec le Mittelland s'est très bien passée. Il n'y a pas eu de réticences par rapport à nos origines romandes. Et grâce à l'ouverture et au professionnalisme, nous avons rapidement pu gagner des groupes plus importants comme Domicil à Berne (aujourd'hui Concara).

La Suisse centrale - contrôler, c'est mieux

Nous nous sommes dit : Ce qui fonctionne à l'ouest et sur le Plateau doit aussi avoir un impact en Suisse centrale, comme la première neige sur le Stanserhorn...

Eh bien. Nous nous sommes trompés.

Tout d'abord, un vendeur avec un accent français ? Non, merci. On l'a écouté poliment - mais c'est tout. Alors : il fallait un renfort local. Nous avons embauché un chef de projet et un conseiller de vente de la région, ouvert un entrepôt intermédiaire à Kriens - et voilà : tout à coup, ça marchait.

Mais tout a été examiné sous toutes les coutures. Chaque fréquence radio a été mesurée, chaque antenne a été remise en question : «Est-ce que cela nuit au sommeil de nos résidents ?» Et : «Est-ce que cela permet aussi de relier les appartements pour personnes âgées d'à côté ?»

Spoiler : Aujourd'hui, c'est un standard - à l'époque, c'était un travail de pionnier à la Suisse centrale.

La Suisse orientale - quand la précision rencontre les principes

Avec notre conseiller de vente de longue date Frank Huber, nous avons osé faire le pas en Suisse orientale. Et nous avons dû rapidement constater : Nous n'étions pas prêts.

Les clients de Suisse orientale avaient un souci du détail qui n'avait pas son pareil. Aucune virgule n'a été oubliée, aucune description technique n'a été laissée sans commentaire et tous nos contrats ont été réécrits.

Et puis, il y avait la question de la langue. Notre équipe d'assistance ne comptait encore que quelques personnes - et toutes n'étaient pas bilingues. En Suisse orientale, on nous a rapidement dit : «Alors si je dois parler français en plus, je préfère ne pas le faire».

Conséquence : nous avons dû repenser tout notre système - de la documentation à l'installation en passant par la hotline. Aujourd'hui, nous avons une large base de clients en Suisse orientale, des numéros de support dédiés et une documentation technique qui fait même sourire les ingénieurs (ok - au moins pour hocher la tête en signe d'approbation).

La Suisse - un petit pays avec une grande vision

Notre voyage à travers la Suisse nous a montré une chose : La numérisation dans les soins de longue durée n'est pas un sprint - c'est un tour des Alpes.

Chaque région a son propre rythme, ses propres questions, ses propres préoccupations (tout à fait légitimes). Mais toutes poursuivent le même objectif : améliorer la qualité de vie dans les soins - avec une technologie qui fonctionne et qui soulage les gens. Et c'est ainsi que nous sommes aujourd'hui : avec un système qui survit aux apéros, passe les cahiers des charges, maîtrise les analyses radio et est même compris en Suisse orientale.

Car, que ce soit à l'ouest ou à l'est, nous sommes convaincus que SmartLiberty s'adapte. Pas parce que nous le devons. Mais parce que nous le voulons. Et parce que nous savons : Celui qui veut réussir en Suisse a besoin de plus que de la technique. Il faut de la compréhension, de la patience - et parfois simplement un bon café avec vue sur les montagnes.