

“Le PAE est un outil d’extension idéal pour nos services RH.”



Myriam Macharis
Directrice du Personnel



1. Mme. Macharis, pouvez-vous brièvement présenter votre organisation et vous-même?

En Belgique, Eternit est le leader en ce qui concerne les solutions pour les toits, les façades et les parois. Nous faisons partie du Groupe ETEX et le siège de notre société se situe à Kapelle-op-den-Bos. En Belgique, le Groupe ETEX comporte huit entreprises opérationnelles, situées sur les sites de Kapelle-op-den-Bos et de Tisselt, avec un effectif total de 1.100 employés qui, ensemble, forment une entité sociale. Personnellement, je suis active en tant que Directrice du Personnel auprès d’Eternit SA, mais aussi pour l’ensemble du Groupe ETEX. À présent, le Groupe ETEX emploie un total de 13.000 personnes.

2. Quand avez-vous introduit le programme PAE et pourquoi?

En premier lieu, j’aimerais préciser que, chez nous, le PAE (Programme d’Aide aux Employés), s’appelle ‘POM’

Le Programme d’Aide aux Employés, ou PAE en abrégé, est un service confidentiel destiné au personnel de l’entreprise - et à leurs familles - qui vivent des préoccupations pouvant affecter leur bien-être personnel et /ou leurs prestations au travail.

Pour plus d’informations:

EUPORA Counseling Services
Blandenstraat 23
B-3053 Haasrode
+32 (0)16 38 06 00
info@eupora.be
www.eupora.be

(‘Psychologisch Ondersteuningsprogramma voor Medewerkers’ en néerlandais). Il faut savoir que nous préférons utiliser des termes en néerlandais au lieu de termes anglais, parce que 70% de nos employés sont des ouvriers et que nous souhaitons que chacun d’eux comprenne bien ce dont il s’agit.

Le programme POM a été introduit en 2007. Au début, ce programme était seulement destiné à un groupe limité de salariés suite à la problématique de l'amiante du passé. Il faut se rendre compte qu'autrefois, Eternit était une des nombreuses entreprises qui avaient utilisé de l'amiante dans leurs produits. Lorsqu'il s'est avéré, à la lumière de l'évolution des connaissances scientifiques, que les fibres d'amiante, une fois inhalées, peuvent être nocives pour la santé la réglementation concernant l'usage de l'amiante est devenu de plus en plus stricte en Belgique. Finalement, en 1998, l'emploi de ce minéral a été interdit. En 1997, suite à une période de transition, l'entreprise Eternit a elle-même définitivement mis fin à la production des matériaux de construction contenant du ciment d'amiante.

Malgré le fait qu'Eternit a toujours essayé de prendre toutes les mesures qui s'imposaient, nous déplorons le fait qu'aussi parmi nos collègues (anciens), des personnes ont été atteintes et ce, en moyenne 45 ans après leur première exposition à l'amiante. Eternit reconnaît la situation particulièrement difficile de ces gens qui ont développé des problèmes de santé causés par l'exposition à l'amiante.

Afin de pouvoir aider ces personnes et leurs familles, un programme PAE/POM limité fut introduit, donnant à chacun la possibilité de recevoir de l'aide psychologique professionnelle.

En 2009, nous avons mis le programme à la disposition de tous nos travailleurs de notre unité sociale belge et ce, suite à la CCT 100, imposant aux entreprises de communiquer par écrit leurs intentions concernant la prévention de la drogue et de l'alcool. Notre intention était d'aller encore plus loin qu'une politique écrite. C'est pourquoi, nous avons décidé d'élargir le programme PAE/POM à tous nos employés en Belgique, et ce, en collaboration étroite avec le Comité pour la Prévention, la Protection et le Bien-être au Travail.

3. Comment s'est déroulée la mise en application?

Tout s'est déroulé très facilement. Lors de la toute première implémentation, il y a seulement eu quelques doutes d'ordre interne, du fait qu'il s'agit d'un concept vraiment nouveau et innovateur. Les gens se demandaient comment cela fonctionnait, et si c'était bien anonyme, etc. ... ce sont des questions normales lorsqu'on introduit un changement. Mais une fois la communication nécessaire mise en place, tout s'est vraiment bien passé. Lors de l'élargissement en 2009, les choses ont été beaucoup plus faciles, parce que le concept était déjà connu au sein de l'entreprise.

La communication et la formation sont donc les facteurs essentiels pour garantir une bonne implémentation du programme. Nous avons été attentif à cela, en prévoyant les actions suivantes:

- Des sessions d'information "top-down" sur le programme PAE/POM: Informer la direction, les cadres supérieurs, et chaque collaborateur, sur les principes du programme et comment y réagir lors de son implémentation.
- Communication interne via le magazine d'entreprise.
- Une lettre personnelle de notre administrateur délégué, destinée à tous les employés et leurs familles. Parce que le programme PAE/POM est également ouvert aux membres de la famille. À cette lettre, on a ajouté une brochure et une carte de contact.

À l'avenir, nous continuerons de communiquer régulièrement sur le programme PAE/POM. Cela nous semble essentiel pour en assurer le succès.

5. Quels sont les résultats du programme PAE/POM?

Il est encore trop tôt pour faire une évaluation, puisque le programme n'a été implémenté que pendant une période de 8 mois. Mais les premiers résultats sont prometteurs. Pendant cette période assez courte, presque 4% de nos employés ont utilisé le programme. Bien que les interventions soient complètement anonymes, nous avons reçu des commentaires positifs de la part d'employés enthousiastes, qui viennent nous rendre visite spontanément pour nous dire combien ils sont satisfaits.

Nous avons aussi repris deux questions concernant le programme PAE/POM dans notre enquête annuelle sur la satisfaction de nos employés. Les résultats sont clairs: nos employés trouvent que le programme PAE/POM est très important et ils en sont très satisfaits.

Il est encore trop tôt pour évaluer l'effet du programme sur certains indicateurs de performance clé ('KPI'), comme l'absentéisme, mais à ce jour, nous (= la direction entière) sommes totalement convaincus de sa valeur ajoutée. Le programme POM entre dans notre philosophie. Le bien-être est très important pour nous. La sécurité est toujours mise au premier plan. Chaque jour, nous nous efforçons à réaliser ces principes. Pour nous, le bien-être de nos travailleurs est très important. Nous nous sentons concernés par le sort de



notre personnel. D'ailleurs, nous savons très bien que des gens qui se sentent bien dans leur peau et qui jouissent d'un bon équilibre travail/vie fonctionnent mieux au travail.

En tant qu'entreprise, il n'est pas du tout facile de coopérer activement à la réalisation des idées susmentionnées. D'une part, nous ne voulons pas, et ne pouvons pas, nous mêler de la vie privée de nos employés. D'autre part, nous ne pouvons pas rester aveugle aux conséquences éventuelles sur le lieu de travail. C'est pourquoi, nous considérons le programme POM comme le prolongement idéal pour l'employeur. Cet outil donne à l'employé la possibilité de prendre l'initiative, en tout anonymat, pour trouver des solutions à ses problèmes de la vie privée. Les deux parties concernées, c'est-à-dire l'employé et l'employeur, ne peuvent qu'en bénéficier.

6. Pourquoi avez-vous opté pour Eupora comme partenaire ?

Nous avons examiné toutes les solutions possibles, mais, finalement, la décision de coopérer avec Eupora a été prise avec la plus grande conviction. Nos motifs:

- Une description claire du concept, y compris ce qui est possible et ce qui ne l'est pas.
- Pas de promesses intenable concernant les capacités du programme.
- De bonnes références.
- Une attitude ouverte et flexible, p.ex. pour trouver des conseillers situés dans la proximité de l'entreprise, ce qui était important pour nous.
- Une approche authentique et fiable.

7. Pouvez-vous décrire Eupora en quelques mots?

Fiable, professionnel, concerné, réfléchi, toujours à l'écoute, compréhensif, 'we care'.

8. Recommanderiez-vous à vos collègues un programme PAE via Eupora?

Absolument, sans aucun doute.

Merci pour cette interview et pour la confiance que vous portez en Eupora.

