

“Le PAE, une solution professionnelle pour le ‘côté soft’ de la politique RH.”



Marc Croonen,
Vice-president global IR
& People Western Europe
AB-Inbev



1. M. Croonen, pouvez-vous brièvement présenter votre organisation et vous-même?

Anheuser-Busch InBev est leader mondial dans le secteur brassicole. Pour l'Europe occidentale, je remplis la fonction de Vice-président People (RH) que je combine avec le rôle mondial de Vice-président Industrial Relations. Je suis en plus président du Fonds Verhelst: une asbl indépendante qui apporte un soutien social au personnel d'AB InBev ainsi qu'à leurs familles lorsqu'ils sont confrontés à des événements qui bouleversent leurs vies.

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

Nous avons lancé le PAE en 2002. Ce programme est né d'une initiative du Fonds Verhelst en collaboration avec AB InBev et Eupora, notre partenaire PAE. Le PAE cadre parfaitement dans la mission du Fonds Verhelst.

Le PAE apporte une valeur ajoutée significative à AB InBev. Nous avons en effet déployé de nombreux efforts pour professionnaliser en profondeur les services RH 'traditionnels', comme la sélection, la formation et l'évaluation. Nous avons ainsi quelque peu négligé le 'côté soft' des RH. Nous avons accordé trop peu d'importance à l'aspect social et à l'écoute.

Grâce au programme PAE, nous avons réussi à professionnaliser davantage cet aspect des RH. Par le biais d'Eupora, nous travaillons aujourd'hui avec des spécialistes dans le domaine. Cette approche nécessite en effet des personnes présentant d'autres profils que les partenaires commerciaux que nous avons attirés. Grâce à notre collaboration avec Eupora, ces partenaires commerciaux peuvent se consacrer exclusivement à leurs tâches.


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

3. Quels services offrez-vous à travers le PAE et comment s'est déroulée cette évolution?

Nous avons parcouru entre-temps un long trajet. Dans sa phase initiale, l'accent du service a surtout été mis sur le soutien psychologique dans des situations stressantes, en cas de conflits personnels et professionnels, de restructurations ou en cas de manque de confiance en soi. Le service a ensuite été complété par des conseils juridiques et nous commençons aussi à apporter un soutien dans la gestion du budget. Dans le contexte économique actuel, il répond à un besoin important.

Nous avons ensuite progressivement développé le PAE au niveau international. Le PAE est actuellement 

disponible en Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, France, Allemagne, Italie, Espagne et bientôt également en Hongrie et en République tchèque.

Nous avons récemment aussi évolué d'une approche plutôt curative vers une approche formative et proactive, qui donne au personnel l'opportunité de prendre les choses en main à temps.

4. Comment s'est déroulée l'intégration du PAE?

Bien que nous ayons connu un départ assez lent, tout s'est déroulé sans difficulté majeure. Il est important de bien positionner le PAE par une communication claire et par des ajustements rapides en cas d'incertitudes ou de fausses rumeurs. Il s'agit en effet d'un concept nouveau et certains collaborateurs se livrent à des interprétations ou présument leurs propres réponses aux questions qu'ils se posent, par exemple au sujet de la confidentialité et de l'indépendance

5. Quand les collaborateurs font-ils appel au programme PAE?

Tout d'abord, quand l'employé lui-même en a besoin. Le PAE est mis à sa disposition en permanence, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, via un numéro 0800. Les employés ou les membres de leurs familles sont d'abord accueillis par téléphone et ensuite une rencontre personnelle avec le conseiller est organisée.

Nos managers sont également des facilitateurs. Lorsqu'un manager remarque que quelque chose ne va pas, il peut inciter le collaborateur à chercher une solution à l'aide du PAE. Faire le premier pas n'est en effet pas toujours évident mais c'est évidemment l'employé qui prend l'initiative de manière volontaire et personnelle. Il ne sera jamais contraint de suivre un accompagnement PAE, lequel reste évidemment totalement anonyme. Les restructurations aussi sont des moments difficiles vécus par notre personnel. Le PAE joue alors un rôle crucial en matière d'accompagnement.

Le PAE intervient également dans les projets de sensibilisation proactifs, comme par exemple dans notre projet 'Responsible Drinking'. S'il y a une demande d'un accompagnement curatif ou plus intensif, nous référons au PAE.

6. Combien de collaborateurs font appel au service PAE?

6 à 7 % y participent annuellement, ce qui démontre

clairement que le programme s'est entre-temps intégré et apporte une valeur ajoutée.

7. Avez-vous fait une analyse des coûts et des bénéfices?

Ce n'est pas facile à calculer. Les bénéfices ne peuvent pas uniquement être quantifiés en chiffres. L'économie de temps et d'énergie pour l'équipe People/RH est indiscutable. Le PAE permet d'évacuer le stress et de désamorcer les frustrations chez mon équipe et évidemment aussi chez les collaborateurs qui sont à la recherche d'un accompagnement. Grâce au concept unique du PAE, de plus en plus de collaborateurs y font appel. Il permet d'augmenter la motivation et la productivité des collaborateurs. Nous en sommes convaincus. Nous croyons que cet accompagnement social est dans l'intérêt de notre entreprise et de son personnel.

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

Le courant est passé tout de suite. Tout se déroule sans problème. Eupora est flexible et nous fournit un travail sur mesure. Eupora a également acquis une expérience et un savoir-faire importants et maîtrise parfaitement le processus PAE. Nous recevons également régulièrement des rapports anonymes avec les KPI corrects et une analyse approfondie. Grâce à cela, nous sommes mieux au courant de ce qui vit au sein de l'entreprise.

9. Pouvez-vous décrire Eupora en quelques mots?

Partenariat entre Fonds Verhelst, AB InBev et Eupora. Anonymat, soutien, accompagnement, évolution.

10. Et le programme PAE?

Accompagnement, flexibilité, humanisme, honnêteté, service, professionnalisme.

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

Absolument, à 100%.

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

