

**“Le PAE nous a aidé à réaliser les restructurations nécessaires dans un esprit humain.”**



Linda Zaccaria  
Associate Director –  
Talent Sourcing &  
Development



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

UCB est une organisation comptant 10.000 employés et opérant dans 40 pays. L'entreprise dispose d'une expertise unique en biologie et en chimie. L'entreprise est leader dans le monde biopharmaceutique et se focalise sur des maladies graves dans les domaines thérapeutiques du SNC (système nerveux central) et de l'immunologie. Je suis responsable du recrutement et du développement du talent UCB. En raison de l'urgence mais aussi par intérêt personnel, je me suis chargée du projet PAE.

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

Nous avons lancé le PAE en septembre 2008 après l'annonce de notre restructuration 'SHAPE'. Ce programme stratégique doit conduire UCB vers un avenir radieux. Il implique notamment la réorientation de nos moyens vers nos compétences-clés, la simplification de nos structures organisationnelles et l'investissement dans un futur 'pipeline' par le biais de recherches révolutionnaires et innovations. En plus, certains brevets déposés aux Etats-Unis (Zyrtec® et Keppra®) arrivent à expiration, nécessitant le départ de 2000 employés de notre organisation.

UCB est une entreprise axée sur la valeur ajoutée. Nous avons toujours pris soin de nos patients et de notre personnel et nous voulons continuer à le faire dans ces circonstances difficiles. En collaboration avec Eupora, nous avons donc lancé

*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

un programme PAE visant à aider nos employés – et leurs familles – à faire face à l'impact émotionnel de ces annonces.

Les employés d'UCB ont vécu un changement majeur. Tant ceux qui sont restés que ceux qui nous ont quittés. UCB n'a en effet jamais connu de telles restructurations. Il s'agit d'une adaptation nécessaire mais aussi d'un choc important qui a créé un climat difficile et délicat.

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

A l'annonce de cette profonde réorganisation, Eupora

a mis à disposition des psychologues d'entreprise sur les différents sites d'UCB. Ils ont aidé à surmonter le choc.

Dans une seconde phase, tous les employés et les membres de leurs familles pouvaient demander un accompagnement individuel en appelant un numéro 0800 et ensuite fixer des entretiens personnels.

Nous envisageons actuellement de continuer à offrir le programme PAE, mais dans un objectif d'amélioration du bien-être. Nous souhaitons que notre personnel se sente bien et nous voulons donc les aider à résoudre rapidement d'éventuels problèmes.

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

Nous n'étions pas tout à fait rassurés. Que faire si tout le monde téléphone? Comment le programme sera-t-il perçu par le personnel? Tout s'est finalement déroulé sans retard ni problème. Le programme PAE est bien géré. Nos collaborateurs reçoivent toujours une réponse et il y a suffisamment de psychologues disponibles.

Outre le PAE, nous avons aussi lancé un important programme d'outplacement. La combinaison des deux programmes a été très appréciée par notre personnel. Finalement, je n'ai entendu que des commentaires positifs. Le service PAE est évidemment anonyme, mais certains collaborateurs m'ont confié leurs expériences et confirment que:

- Le trajet d'outplacement leur a aidé à savoir vers quelle carrière se diriger.
- Le PAE leur a permis de surmonter le choc et/ou le stress émotionnels et de découvrir comment poursuivre sa vie.

Réflexion faite, la combinaison de l'outplacement et du PAE s'est avérée idéale pour réaliser des restructurations nécessaires dans un esprit humain.

#### 5. Combien de collaborateurs font appel au service PAE ?

Nous avons commencé avec 5 à 6% et aujourd'hui 3 à 4% font encore appel au service. Nous trouvons que c'est un

score élevé. Notre objectif? Si nous avons pu aider ne fût-ce qu'un seul collaborateur, nous sommes déjà satisfaits. L'objectif a donc largement été atteint.

Il est important de signaler que nous avons communiqué relativement peu au sujet du PAE. Le service a uniquement été annoncé à chaque collaborateur par une lettre personnelle envoyée par courrier.

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

Nous avons été très rigoureux à ce sujet, nous avons rencontré plusieurs entreprises et réalisé une comparaison approfondie. Eupora s'est clairement imposé comme le meilleur choix. Les raisons sont les suivantes:

- Un contact facile et naturel.
- Une approche pragmatique.
- Le bien-être du personnel était clairement au centre des préoccupations et pas l'argent.
- Des références crédibles (Inbev, Janssen Pharmaceutica, ...)
- Une expérience dans la gestion de situations de crise.
- Pas uniquement un soutien téléphonique, mais surtout des entretiens personnels.
- Des rapports clairs et évidemment anonymes.
- Une équipe de psychologues triés sur le volet et travaillant de la même manière.

#### 7. Pouvez-vous décrire Eupora en quelques mots?

Authenticité, flexibilité, professionnalisme, sérénité, à l'opposé de l'approche commerciale, humanisme, écoute.

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

Absolument, je l'ai d'ailleurs déjà fait.

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

