

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Rueil-Malmaison, le 6 décembre 2016

## UPSA LANCE, EN PARTENARIAT AVEC SOURDLINE DEVELOPPEMENT, LE 1<sup>ER</sup> SERVICE D'INFORMATION MÉDICALE ET DE PHARMACOVIGILANCE ADAPTÉ AUX PATIENTS SOURDS ET MALENTENDANTS

Depuis le 5 décembre, UPSA est la 1<sup>ère</sup> entreprise pharmaceutique en France à rendre son service d'information médicale et de pharmacovigilance accessible aux patients sourds et malentendants.

Avec près de 6 millions de personnes sourdes en France, ce sont 500 000 d'entre elles qui présentent une surdité importante nécessitant de recourir à des services de communication spécifiques. Cette initiative, développée en collaboration avec Sourdline Développement, témoigne de la volonté d'UPSA de toujours mieux accompagner l'ensemble des patients vers une automédication responsable, tout en renforçant sa politique en faveur des personnes en situation de handicap.

*« Nous sommes fiers d'être, aujourd'hui, la 1<sup>ère</sup> entreprise pharmaceutique à adapter son service d'information médicale et de pharmacovigilance à tous les patients sourds en France. En tant qu'acteur de santé, nous nous devons de rendre ce service accessible à tous : c'est une condition clé pour les accompagner vers une gestion responsable et autonome de leur santé au quotidien. »*  
Fabrice Dal-Mas, Directeur Général UPSA France.

### Un nouveau service pour faciliter l'accès à l'information médicale pour les patients sourds

Ce nouveau service, inédit au sein du secteur pharmaceutique, a été conçu en étroite collaboration avec Sourdline Développement, premier centre d'appels spécialisé à destination des personnes sourdes et malentendantes. Son objectif : permettre aux patients en situation de handicap auditif d'obtenir en Langue des Signes Française (LSF) des informations liées à leur prise de médicaments. Ils pourront désormais, en toute autonomie :

- poser des questions d'ordre pharmaceutique et médical,
- s'assurer de la bonne utilisation d'un produit UPSA ou
- signaler tout effet indésirable.

*« Nous ignorions que 80 % des patients sourds avaient des difficultés avec la compréhension écrite. Ayant cela en tête et avec l'aide de Sourdline, nous avons adapté notre jargon habituel à « la culture sourde », notamment lors de la formation des équipes Sourdline. »* déclare Sylvie Huguel, Directeur des Affaires Réglementaires et Pharmacien Responsable UPSA.

Les opérateurs Sourdline ont, en effet, été scrupuleusement formés par UPSA afin de leur permettre de se familiariser avec le secteur pharmaceutique et de savoir distinguer rapidement la nature des questions posées : un effet indésirable, une réclamation sur la qualité, une question sur la composition ou encore sur le bon usage d'un produit.

« J'ai créé Sourdline il y a déjà 12 ans pour que toute la population sourde et malentendante en France puisse avoir accès et interagir avec l'information. C'est pour moi une véritable passion et aussi un combat que de leur redonner une certaine autonomie dans la gestion de leur quotidien. Le lancement de la Sourdline UPSA est donc un signal très positif en termes d'accompagnement sur un secteur aussi clé que celui de la santé ». Caroline Mitanne, Présidente-Fondatrice de Sourdline.

### **Concrètement, comment cela fonctionne ?**

Ce service est directement accessible sur la rubrique « Contact » des sites [upsa.fr](http://upsa.fr) et [upsa-nosproduits.com](http://upsa-nosproduits.com), visible grâce à la présence du logo Sourdline « Espace Sourd », ou depuis le site [www.sourdline.com](http://www.sourdline.com).

En un clic, le patient est redirigé vers une interface où il pourra entrer en relation - par webcam ou par Tchat - avec un opérateur bilingue LSF / français. Ce dernier se fait le relais des questions auprès des équipes d'Information Médicale et Pharmacovigilance UPSA, qui elles se chargent de formuler une réponse. Celle-ci est ensuite directement traduite en LSF par l'opérateur Sourdline au patient sourd.

La Sourdline UPSA est disponible :

- Du Lundi au Jeudi – de 9h à 12h30 et de 14h à 18h
- Vendredi – de 9h à 12h30 et de 14h à 17h

### **Une politique forte en faveur des personnes en situation de handicap**

Ce nouveau service s'inscrit dans la continuité des actions déjà développées par UPSA depuis plusieurs années : tous les étuis des produits UPSA comprennent du braille ; des notices en braille et/ou en caractères agrandis et pre-enregistrées pour être écoutées sont disponibles sur le site [Handicap Zéro](#).

Plus largement, en France, le groupe Bristol-Myers Squibb-UPSA mène, depuis plus de 10 ans, une importante politique d'intégration des personnes en situation de handicap. 3 accords agréés ont été signés sur la période 2008-2015 pour accélérer le recrutement et le maintien dans l'emploi de salariés en situation de handicap, le recours aux entreprises des secteurs adaptés et protégés (ESAT-EA dont Sourdline fait partie) et continuer de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à ces problématiques.

En 2016, un 4<sup>ème</sup> accord triennal non agréé a été signé avec les partenaires sociaux, pérennisant ainsi les engagements du groupe en faveur du handicap jusqu'en 2019.

Des initiatives menées avec succès puisque le taux d'emploi de personnes en situation de handicap dans le groupe est passé de 1,99 % à 5,55 %, entre 2007 et 2015 alors que la moyenne du secteur pharmaceutique est de 3,46 %.

### **Un taux d'emploi de 6,64 % au sein des sites industriels d'Agen à fin 2015**

Au sein du site industriel d'UPSA à Agen, la démarche en faveur des personnes en situation de handicap est particulièrement avancée : un taux d'emploi de 6,64 % a été atteint fin 2015, supérieur



à l'obligation légale de 6 %, grâce à l'engagement des collaborateurs au travers de différents projets. Parmi eux :

- **Abilympics, les Olympiades internationales des métiers pour personnes handicapées** : l'occasion pour UPSA de présenter l'ensemble des aménagements réalisés sur son site de production en faveur du maintien dans l'emploi : à titre d'exemple, des blouses avec poches à la bonne hauteur pour supporter le poids du bras et soulager le collaborateur, des outils spécifiques pour renforcer l'autonomie des salariés. A titre préventif, l'entreprise a revu l'aménagement de certaines de ses chaînes de production grâce à des tables élévatrices afin de limiter l'effort de charge, de préserver le dos des collaborateurs et de limiter les positions nécessitant d'avoir les bras tendus ou levés.

- **Duo Day France** : une journée dédiée aux divers handicaps pour engager les collaborateurs. Le principe : des duos se forment en entreprise entre une personne en situation de handicap usager du secteur protégé et un salarié volontaire. Pendant toute une journée, les personnes en situation de handicap ont l'opportunité de découvrir un nouveau métier dans un milieu de travail « ordinaire », et les salariés s'ouvrent à la diversité. Au sein du site d'Agen, 25 salariés (de 13 services différents) et 17 personnes en situation de handicap se sont portés volontaires pour l'édition 2016.

---

#### A propos d'UPSA SAS

Historiquement spécialistes de la lutte contre la douleur et de l'automédication, les laboratoires UPSA (Union de Pharmacologie Scientifique Appliquée) ont été créés à Agen en 1935 par le Docteur Camille Bru. Intégrée dans le groupe Bristol-Myers Squibb depuis 1994, UPSA est aujourd'hui à la fois une société et une marque. Depuis plus de 80 ans, UPSA a développé une forte expertise en Europe dans la douleur, l'état grippal, la vitalité, la digestion et la qualité du sommeil. A travers sa gamme d'automédication, UPSA développe et met à disposition des médicaments, dispositifs médicaux et compléments alimentaires pour traiter les maux du quotidien. Avec près de 1 500 collaborateurs en France dont près de 1 250 sur son site industriel d'Agen, UPSA est le 1<sup>er</sup> employeur privé du Lot-et-Garonne. A l'échelle internationale, UPSA est présent dans plus de 60 pays, principalement en Europe, en Afrique et en Asie. Pour en savoir plus, [www.upsa.fr](http://www.upsa.fr).

#### A propos de Sourline

Sourline® est le premier centre d'appels spécialisé à destination des sourds et malentendants. Fort de l'expérience héritée de la mise en place en 2004 du premier centre de relais téléphonique pour les sourds en France, Sourline Développement propose aux entreprises et organismes de prendre en charge pour leur compte tout ou partie de leur relation clientèle, usagers, ou administrés avec la communauté sourde. Principales références : Canal+, vente-privée.com, Leclerc, Coriolis, La Redoute. [www.sourline.com](http://www.sourline.com)

#### Charlotte Saily

Responsable de la Communication

T. +33 (0)6 14 30 56 27

[Charlotte.saily@bms.com](mailto:Charlotte.saily@bms.com)

#### Clémence Gautherin

Service de presse

T. +33 (0)1 86 21 50 59

[Clemence.gautherin@elanelman.com](mailto:Clemence.gautherin@elanelman.com)

UPSA SAS – 3 rue Joseph Monier – 92500 Rueil-Malmaison, France - SAS au capital de 1 052 630 106 € - RCS 803 247 956 Nanterre

