CARElink

Extrait du
rapport annuel
2018

Fondation Carelink
Sägereistrasse 20 • CH-8152 Glattbrugg
T +41 44 876 50 50 • www.carelink.ch

Les possibilités de la psychologie d'urgence pour une entreprise

Une crise ! Tout sous contrôle ? Une grande exigence. La psychologue d'urgence Yvonne Affolter s'y connaît en situations extrêmes. Partant de faits réels, elle montre comment on peut minimiser les conséquences pour les personnes affectées et l'entreprise.

Yvonne Affolter

Yvonne Affolter, lic. phil., est psychologue du travail et des organisations. Avant d'ouvrir son cabinet de psychothérapeute et de coach à Zurich, elle a travaillé pendant plus de dix ans en tant que psychologue d'entreprise dans le secteur des finances et des assurances. Assumant une fonction dirigeante, elle était responsable de la gestion de cas et de l'assistance psychosociale dans une grande entreprise. Depuis 2013, Yvonne Affolter est aussi psychologue d'urgence certifiée RNAPU et teamleader au sein de l'équipe des bénévoles Carelink.

Un bon collègue au sein de l'équipe fait un infarctus. Après avoir subi un harcèlement sexuel au travail, une stagiaire est violée. Un collaborateur très mécontent de son évaluation profère des menaces. Même quelqu'un généralement capable de bien gérer peut avoir été confronté à une telle situation ou à des faits similaires.

L'impact est tout aussi violent lorsqu'une personne commet un suicide au travail ou qu'un collègue est arrêté parce qu'il est suspecté de trafic de matériel pédopornographique. Il peut également arriver qu'un incendie coûte la vie à plusieurs collaborateurs ou qu'un chauffeur provoque un accident pour avoir jeté un coup d'œil sur son téléphone.

Quelle serait votre réaction en tant qu'employeur ou responsable du personnel ? Que feriez-vous concrètement ? Quelles compétences seraient nécessaires ? Seriez-vous capable de les utiliser instantanément ? Une question après l'autre ! Et ce ne sont pas les seules qui se posent : Comment gérer les collaborateurs à court et à moyen terme ? Comment communiquer, en interne et à l'externe ?

Et puis, qu'entreprendriez-vous pour que votre entreprise reste opérationnelle après un évènement éprouvant ? Comment préserver sa réputation ?

Lorsque la situation bascule…

Quoi qu'il arrive lors d'une telle situation, rien n'est plus comme avant. Les structures solidement établies, les processus de travail et les sensibilités basculent en une seconde et évoluent à vive allure. La situation, complexe, peut vite se dégrader et partir dans tous les sens. Et pourtant, un entrepreneur, un cadre dirigeant et un responsable du personnel doivent apporter des solutions à la fois rapides et durables dans l'intérêt de leurs collaborateurs – pas seulement pour remplir leur devoir de sollicitude mais aussi pour des raisons sociétales.

Il faut une gestion de crise professionnelle

La gestion d'un évènement hors norme peut très vite se heurter à des limites, surtout si les faits nous touchent profondément et que les compétences nécessaires font défaut au sein de l'entreprise. C'est pourquoi il est bon de pouvoir mobiliser des compétences spécialisées en gestion de crise et de s'appuyer, le cas échéant, sur la psychologie d'urgence. Ce soutien permet de garder le contrôle de la situation, sur les plans structurel comme individuel. Il décharge les personnes affectées, les oriente et les rassurent tout en les aidant à surmonter leur vécu.

Agir vite pour être plus pérenne

La plupart des grandes sociétés privées et des pouvoirs publics ont conclu des contrats avec des entreprises spécialisées comme Carelink pour être parés en cas d'urgence. Dans l'idéal, ils mettent en place une combinaison de spécialistes internes dûment formés et de professionnels externes de la psychologie d'urgence. Quant aux petites et moyennes entreprises, elles sont souvent prises de cours en cas d'évènement hors norme. La coopération avec un interlocuteur compétent en psychologie d'urgence représenterait une solution à moindre effort et à peu de frais.

Évènements non surmontés

De nombreuses personnes présentent des réactions de stress aigu. Les premiers signes sont, par exemple, l'engourdissement émotionnel, le retrait ou le manque d'intérêt. Certaines pensées ou souvenirs pèsent lourds. Certains individus sont irritables, apeurés ou insomniaques. Ces symptômes peuvent se manifester pendant ou peu après l'évènement, et ils peuvent encore s'intensifier dans les jours qui suivent ; en règle générale, ils s'estompent ensuite.

Le stress post-traumatique aigu est une réaction normale à un phénomène hors norme ou à une situation extrême. On peut le considérer comme un réflexe de protection psychologique. Même cette réaction normale peut déjà affecter la capacité de travail à court terme. Certains arrivent à bien la surmonter, et leurs symptômes disparaissent peu à peu, même sans recours à la psychologie d'urgence. Ils parviennent à intégrer l'évènement dans leur vie et le considèrent comme une partie de leur biographie. Mais pour environ un quart des personnes affectées, le drame est vécu comme une expérience traumatique. Leur bien-être et leur capacité à gérer la vie quotidienne peuvent en être lourdement affectés. Il est même possible qu'ils développent des troubles psychiques, qui pourraient, par exemple, aboutir à un syndrome de stress post-traumatique.

Une fois chroniques, ces manifestations finissent par impacter le travail : manque de concentration, changement du comportement, multiplication des erreurs commises, pour ne nommer que trois aspects. Très souvent, ils s'accompagnent d'une perte de performance et de productivité. Une personne qui souffre évitera peut-être aussi des tâches exigeantes. Le potentiel de conflits augmente, et le climat de travail se détériore. Il peut s'ensuivre des dépressions, des états d'anxiété et d'épuisement ; et, partant, de longues incapacités de travail. On ne peut exclure des décisions de dernier recours, comme la résiliation de contrats avec des spécialistes qualifiés et une fluctuation élevée du personnel.

De tels scénarios sont réalistes, et leur impact n'est pas à négliger. Leurs coûts indirects pour l'entreprise et, en fin de compte, pour l'économie sont considérables. La loi oblige les employeurs à protéger et à promouvoir la santé de leur personnel. Ce devoir de sollicitude implique aussi bien des gestes de prévention que des mesures individuelles en situation aiguë pour enrayer les risques psychosociaux au travail. Les employeurs seront bien avisés de consulter les recommandations et les prescriptions du Secrétariat d'État à l'économie (SECO) et des inspections cantonales du travail.

Minimiser les retombées grâce à Carelink

Carelink vise à minimiser les retombées d'un évènement traumatique pour les collaborateurs et pour l'entreprise en général. Le but est d'éviter des atteintes durables et de contribuer à ce que les personnes affectées restent ou redeviennent aptes au travail et performants.

Carelink ne se contente pas d'épauler les cadres dirigeants et les responsables du personnel pour l'encadrement des personnes concernées ; la fondation propose aussi immédiatement aide et soulagement aux personnes directement touchées par une réaction de stress aiguë. Ses spécialistes spécifiquement formés en psychologie d'urgence les accompagnent afin qu'elles puissent reprendre rapidement les rennes de leurs vies et renouer avec leur quotidien professionnel et privé. Ces interventions ciblées permettent finalement aux employeurs de mieux remplir leur devoir de sollicitude vis-à-vis de leurs collaborateurs, en l'inscrivant dans leur gestion de la santé au travail.

À cet égard, Carelink contribue à limiter une possible perte de ressources, à augmenter la capacité à maîtriser une crise et à réduire ainsi les coûts élevés qui pourraient en découler. Les employés en sont reconnaissants ; l'entreprise consolide sa réputation, interne et externe, d'employeur responsable, ce qui déploie un effet positif sur son image.

« La psychologie d'urgence aide à éviter des atteintes durables »

« Nous contribuons à préserver la santé »

La règle a l'air si simple : les psychologues d'urgence interviennent vite et de préférence sur place. Au profit de personnes potentiellement traumatisées. Voilà peut-être la définition la plus rapide et la plus rationnelle de l'assistance en situation aiguë. Mais psychisme et émotions jouent un rôle primordial. Les deux psychologues d'urgence, Heinz Marty et Björn Keller, parlent de leur travail.

Interview : Ursula Trunz

Comment abordez-vous une personne inconnue qui vient de vivre un évènement tragique, voire traumatisant ?

Heinz Marty Il est essentiel de rester calme. Je me présente à la personne affectée et lui fais comprendre que je suis là pour elle.

Björn Keller Nous lui proposons de l'aide – d'abord, par notre simple présence. La personne affectée peut décider si elle souhaite accepter l'offre ou non. Ses propres besoins passent en premier.

En somme, vous déroulez un tapis devant la personne et elle décide d'y poser le pied ou non.

Heinz Marty Oui, exactement. Le grand message à ce moment précis, c'est que je suis là pour elle, en tant que personne et spécialiste.

Björn Keller Outre le calme, nous proposons sécurité, protection et soulagement.

Heinz Marty L'entretien, circonspect, nous permet de lui communiquer ce cadre apaisant. Dans l'idéal, la personne temporairement déstabilisée y trouve le soutien qui lui permettra d'accepter progressivement ce qui vient de lui arriver comme étant une partie de sa vie. Nous ne pouvons lui enlever ses soucis, mais nous pouvons stimuler et activer ses ressources afin qu'elle apprenne à gérer son vécu et à renouer avec sa vie normale.

Björn Keller Notre assistance est un savant équilibre : aussi intense que nécessaire et aussi modéré que possible. Bref, nous tâchons de prévenir les séquelles psychiques qui pourraient se développer après un évènement traumatique.

Ce faisant, nous déchargeons d'une très grande préoccupation l'entreprise touchée. Nous la conseillons aussi sur le moment où la personne affectée pourra reprendre son travail. Responsables envers l'entreprise, nous protégeons aussi la personne affectée.

En tant que psychologues d'urgence, suivez-vous des modèles spécifiques ?

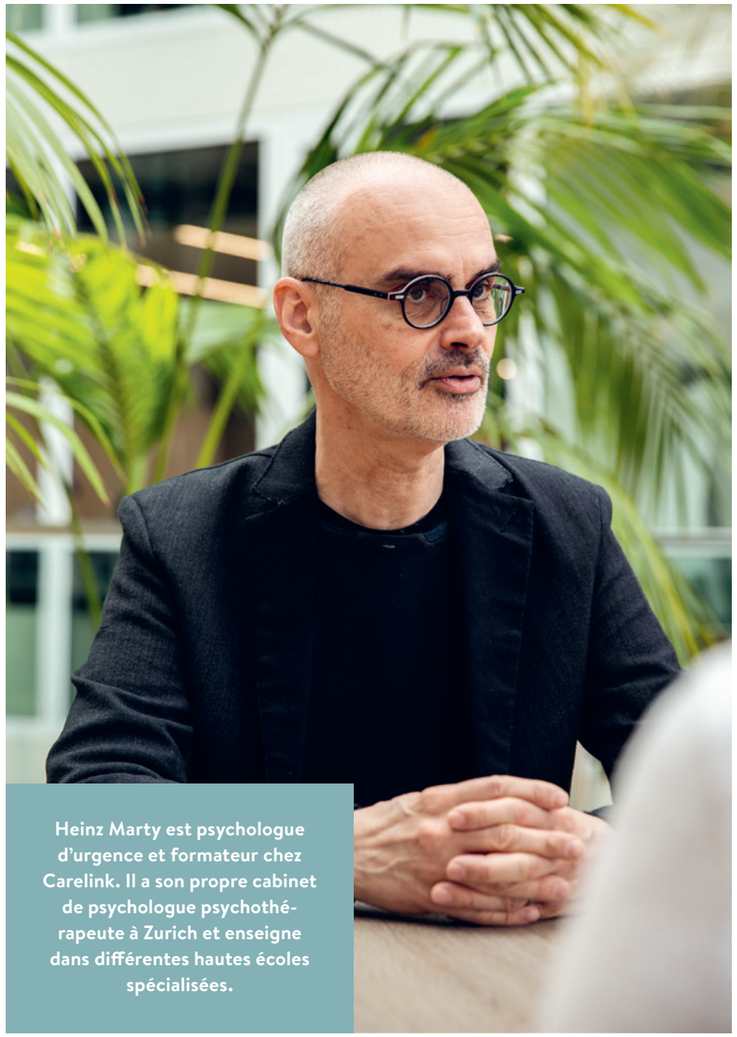
Heinz Marty Lors des différentes formations en psychologie d'urgence, nous étudions des méthodes ainsi que des modèles. Ils procurent une certaine assurance. Ensuite, je les adapte à la situation sur place. Ma démarche, qui conjugue méthodologie, intuition et expérience, sera toujours fonction de la personne qui aura besoin de mon soutien.

Björn Keller Les psychologues d'urgence mobilisés par Carelink adaptent systématiquement la méthode à l'individu. La fondation a non seulement défini des modèles de référence, mais pose aussi des exigences très claires à l'égard des psychologues. Et nous les véhiculons lors de nos formations : la personne affectée reste toujours au premier plan.

Selon la nature de l'évènement, Carelink mène un entretien de suivi afin de vérifier comment les psychologues d'urgence se sentent et de savoir comment ont été menées telles ou telles interventions.

Heinz Marty Ces débriefings visent la qualité. Je sais d'expérience que Carelink s'assure de la haute qualité de l'assistance apportée en situation aiguë – tout en plaçant une grande confiance dans la compétence de ses psychologues d'urgence.

Björn Keller Depuis 2018, nous avons notre cercle spécialisé où nous discutons régulièrement de cas pratiques, bien sûr, anonymisés. Tous les psychologues d'urgence qui y participent (les collègues encore en formation sont aussi les bienvenus) sont tenus au secret professionnel. Ces échanges pratiques ont vocation à augmenter encore la qualité de notre encadrement d'urgence.



Heinz Marty est psychologue d'urgence et formateur chez Carelink. Il a son propre cabinet de psychologue psychothérapeute à Zurich et enseigne dans différentes hautes écoles spécialisées.

Revenons à une mobilisation concrète par Carelink : comment se déroule-t-elle ?

Heinz Marty Lorsque Carelink m'appelle, je dois aussitôt décider si je peux me libérer pour cette mission. Il m'arrive vraiment de me rendre sur le terrain en téléphonant à droite et à gauche pour déplacer ou annuler mes rendez-vous. S'il s'agit d'un évènement d'envergure, je m'informe s'il est déjà public afin de savoir ce que la presse et les médias en disent.

Björn Keller Chez Carelink, nous pouvons fournir des informations en primeur car, à ce stade, nous sommes déjà en étroit contact avec le client concerné. Selon le cas, nous mobilisons, en plus, un psychologue d'urgence encore en formation ; il pourra beaucoup apprendre en observant le collègue expérimenté. Si plusieurs personnes sont affectées, nous mettons sur pied un careteam plus important, qui pourra comporter plusieurs psychologues.

Si vous êtes le seul mobilisé, alors vous êtes seul pour l'intervention et seul pour les conseils à donner, par exemple, à l'employeur ou à la personne affectée.

Heinz Marty Selon l'ampleur de l'évènement, je suis certes seul sur place, mais je ne me sens pas isolé. À tout moment, je peux compter sur l'équipe de Carelink. En cas de besoin, je peux faire part de mes perceptions avec quelqu'un de Glattbrugg et discuter de doutes que je pourrais avoir. L'ambition de vouloir à tout prix gérer seul une intervention est complètement déplacée. Souvent, je suis accompagné d'un caregiver, ce qui me décharge généralement.

Combien de temps dure l'assistance d'urgence ?

Heinz Marty Ce type de question est un peu dans l'air du temps… Les réactions à un évènement éprouvant varient beaucoup d'une personne à l'autre. La durée et la profondeur du traumatisme dépendent de nombreux et différents facteurs. Selon la personne, il faut plus ou moins de temps pour revenir à la normale. Parfois, je dois organiser un suivi psychologique par un psychothérapeute ou un autre spécialiste.

Björn Keller L'assistance en situation aiguë peut durer entre une heure et deux-trois semaines, voire un à deux mois dans des cas exceptionnels. Si, par exemple, une personne a déjà des antécédents psychiques, la prise en charge peut demander plus de temps. Aussi bien attentif aux facteurs de risques qu'aux éléments protecteurs, je pose la question sans détour : avez-vous la possibilité de parler de ce qui vous est arrivé avec quelqu'un de votre entourage ? Y a-t-il une personne ou quelque chose qui vous aidera ces prochaines heures ? Selon les réponses, j'adapte mon aide d'urgence.

Chez Carelink, nous restons à disposition même lorsque les premiers gestes de la psychologie d'urgence sont terminés. En cas de besoin, nous encadrons la personne pendant la période transitoire, c.-à-d. jusqu'à ce qu'on ait trouvé la bonne thérapie de suivi. Mais nous ne voulons en aucun cas créer de dépendance. Nous ne posons pas non plus de diagnostic lorsqu'une aide d'urgence se prolonge.

Heinz Marty En tant que psychologues d'urgence, nous appréhendons la situation et nous occupons de l'impact individuel, des réactions et des troubles provoqués chez la personne. Par principe, nous ne la considérons pas comme étant malade car, selon la règle, toute réaction à un évènement hors norme est normale.

Mais où s'arrête la psychologie d'urgence et où commence la psychothérapie ?

Björn Keller Ce sont en effet deux disciplines différentes. La psychologie d'urgence est une spécialisation comme la psychologie de la circulation et la psycho-oncologie.

Heinz Marty En tant que psychothérapeute, je travaille avec des personnes ayant des difficultés ou une maladie psychiques. En qualité de psychologue d'urgence, je pars fondamentalement du principe que la personne à encadrer est en bonne santé. C'est pourquoi je contribue à la lui préserver.

Björn Keller, ancien psychologue en chef au service psychiatrique de Thoune, a rejoint l'équipe Carelink à Glattbrugg en août 2018. Il dirige le nouveau secteur Recherche et développement en psychologie d'urgence.

Un logiciel qui ajuste chaque intervention au client.

Carelink est prête. En toute situation. Elle vient de mettre en place une nouvelle solution pour mobiliser ses équipes. Leur composition est encore plus ciblée : sur l'incident, sur l'entreprise et ses besoins. Une longueur d'avance grâce au savoir-faire, spécifique et disponible rapidement.

Texte : Ursula Trunz

Carelink et le numérique : des années d'expérience

Pour encadrer efficacement les personnes fraîchement confrontées à un évènement hors norme, la communication est primordiale. Surtout entre les forces d'intervention. Depuis une dizaine d'années, lors d'évènements majeurs, Carelink s'intègre au système d'information et d'intervention IIS du Service sanitaire coordonné (SSC).

Ce système constitue un réseau entre l'aide sanitaire, la police et les sapeurs-pompiers. Lorsque Carelink a dépêché un careteam ou qu'elle active un centre d'appel pour les personnes touchées, ses spécialistes peuvent obtenir de précieuses informations et les codes de conduite à travers le système IIS. Inversement, le système permet de saisir d'une manière simple et rapide les informations fournies par des appelants préoccupés, par exemple, et de les transmettre aux responsables des opérations.

En Suisse, Carelink est la seule organisation care indépendante à travailler directement avec le système IIS de la Confédération.

Danilo Segreto dirige la gestion des opérations chez Carelink :
« Grâce au nouveau logiciel, le client obtient exactement les compétences de fond nécessaires à son cas. »

Pour les clients de Carelink, rien ne change : s'ils souhaitent un soutien, ils composent le 1414, le numéro d'urgence de la Garde aérienne suisse de sauvetage Rega. Carelink rappelle immédiatement pour obtenir des détails sur l'évènement. Les informations du client se répercuteront fondamentalement dans la taille et la composition de l'équipe mobilisée. « La procédure a fait ses preuves depuis la création de notre organisation », explique Danilo Segreto, qui dirige la gestion des opérations chez Carelink.

Réponse numérique à la complexité

« Par contre, ce qui a changé », poursuit-il, « ce sont les besoins des clients. Les exigences sont devenues plus importantes et plus complexes au fil des années. » Carelink répond dorénavant à cette complexité dès le stade de la mobilisation des caregivers, des teamleaders et des psychologues d'urgence. Depuis début avril 2019, les responsables des opérations chez Carelink travaillent avec FACT24, une solution d'alerte et de gestion de crise.

Les importants préparatifs portent leurs fruits

Carelink a entrepris d'importants préparatifs pour lancer le nouveau système numérique de gestion des interventions : sachant que les besoins des clients sont complexes, et désireuse d'y répondre sans faille, elle a développé des critères très pointus. Par exemple : Quel caregiver a également une formation médicale ? Qui a de l'expérience dans l'assistance d'enfants ou de proches issus de différentes cultures ou religions ? « Nos 350 volontaires bénéficient d'excellentes formations et se perfectionnent régulièrement, sur les plans théorique et pratique », expose Danilo Segreto. « Avec grande discipline, ils notent leurs cours, entraînements et simulations dans leurs profils aménagés dans notre base de données interne. Nous avons encore affiné et précisé leurs entrées et les détails de nos critères. Bien entendu, en toute transparence vis-à-vis de chaque volontaire de notre équipe. »

Un effet tangible pour le client

Ces mêmes critères sont enregistrés dans le système FACT24. Désormais, l'équipe d'intervention correspondra exactement aux souhaits et aux besoins du client concerné. Il obtiendra précisément les compétences de fond nécessaires à son cas. De plus, il continue de bénéficier de la proximité géographique des spécialistes, qui seront sur place dans les meilleurs délais. À cette fin, Carelink conserve son découpage en 21 régions suisses.

« À la pointe de la technologie »

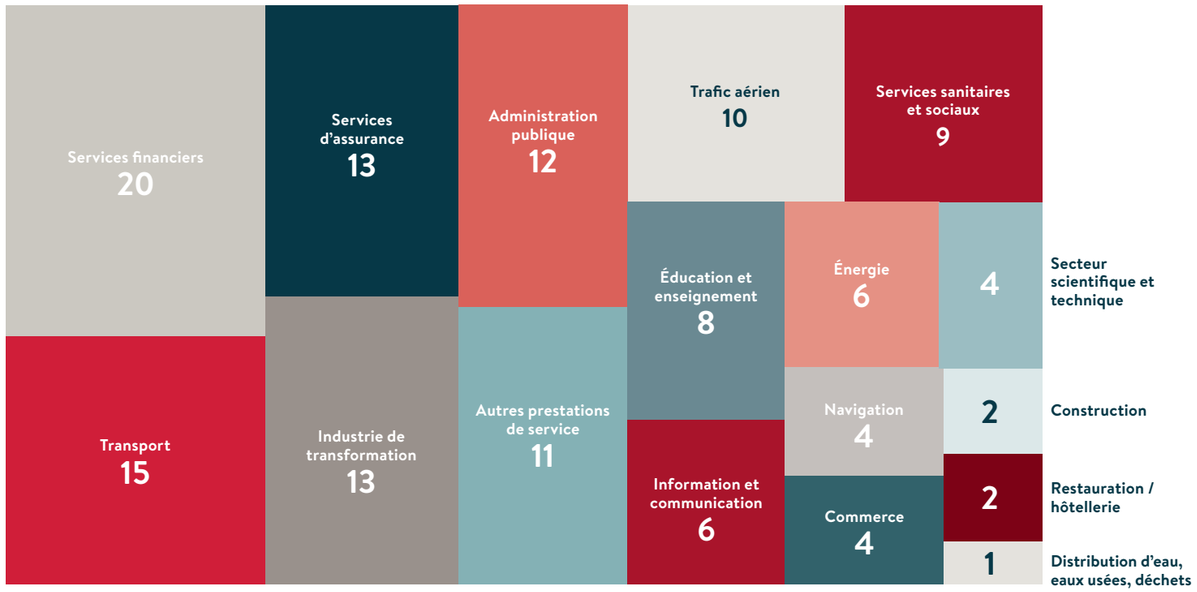
Pour leur gestion professionnelle et fiable des alertes et de la communication de crise, plus de 800 organisations d'assistance et de crise ainsi que des entreprises de différents secteurs utilisent déjà le logiciel leader en Europe : FACT24 (SaaS, *software as a service*). En Suisse, Carelink est la seule organisation dans la branche à travailler avec cette solution numérique, ce qui conforte sa position de leader. Walter Kälin, le directeur de la fondation, tire le bilan suivant : « Nous sommes à la pointe de la technologie d'alerte et de gestion de crise. »

Pendant les interventions, le système continue de déployer ses effets : une fois l'équipe composée, le « Business Messenger TrustCase », mobile et sécurisé, instaure automatiquement un groupe de « chat » fermé qui permet aux membres de communiquer et d'échanger des documents via smartphones. Toutes ces informations sont cryptées avant d'être envoyées. Cette mesure garantit la confidentialité des échanges.

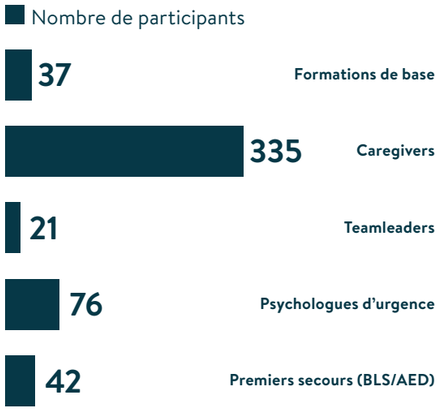
« Nous travaillons avec des personnes et pour des personnes », souligne Walter Kälin. « Et c'est justement pour cette raison que nous misons sur la numérisation : nous apportons une assistance rapide et ciblée aux personnes affectées. »

Carelink en chiffres

CLIENTS PAR BRANCHES

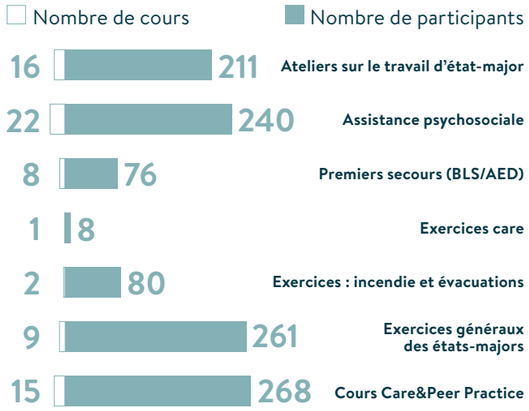


FORMATIONS INTERNES



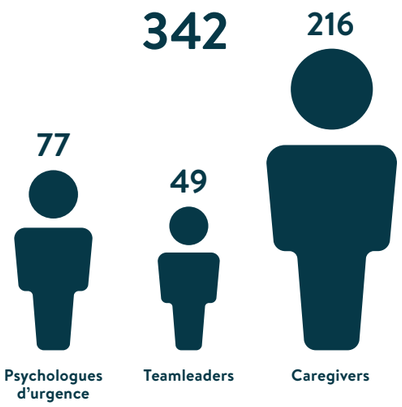
511 Nombre de participants

FORMATIONS EXTERNES

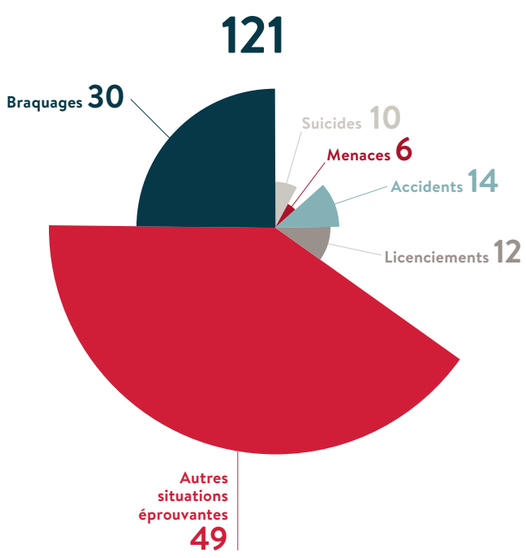


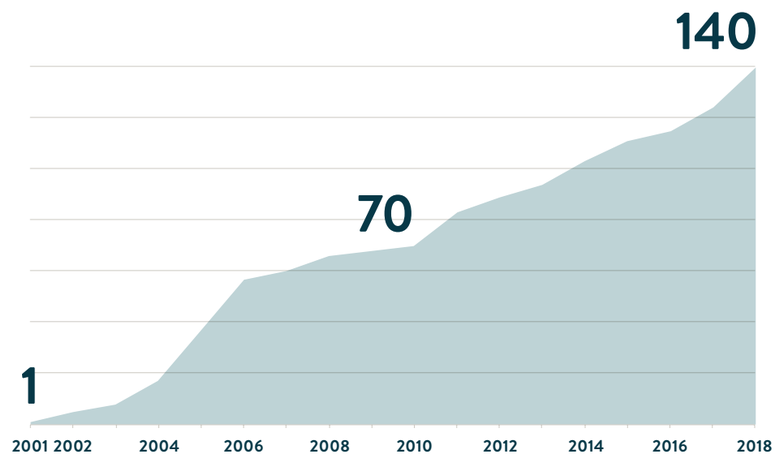
1144 Nombre de participants

ÉQUIPE DES VOLONTAIRES



INTERVENTIONS



Notre cercle de clients ne cesse de s'élargir.

ÉVOLUTION NOMBRE DE CLIENTS