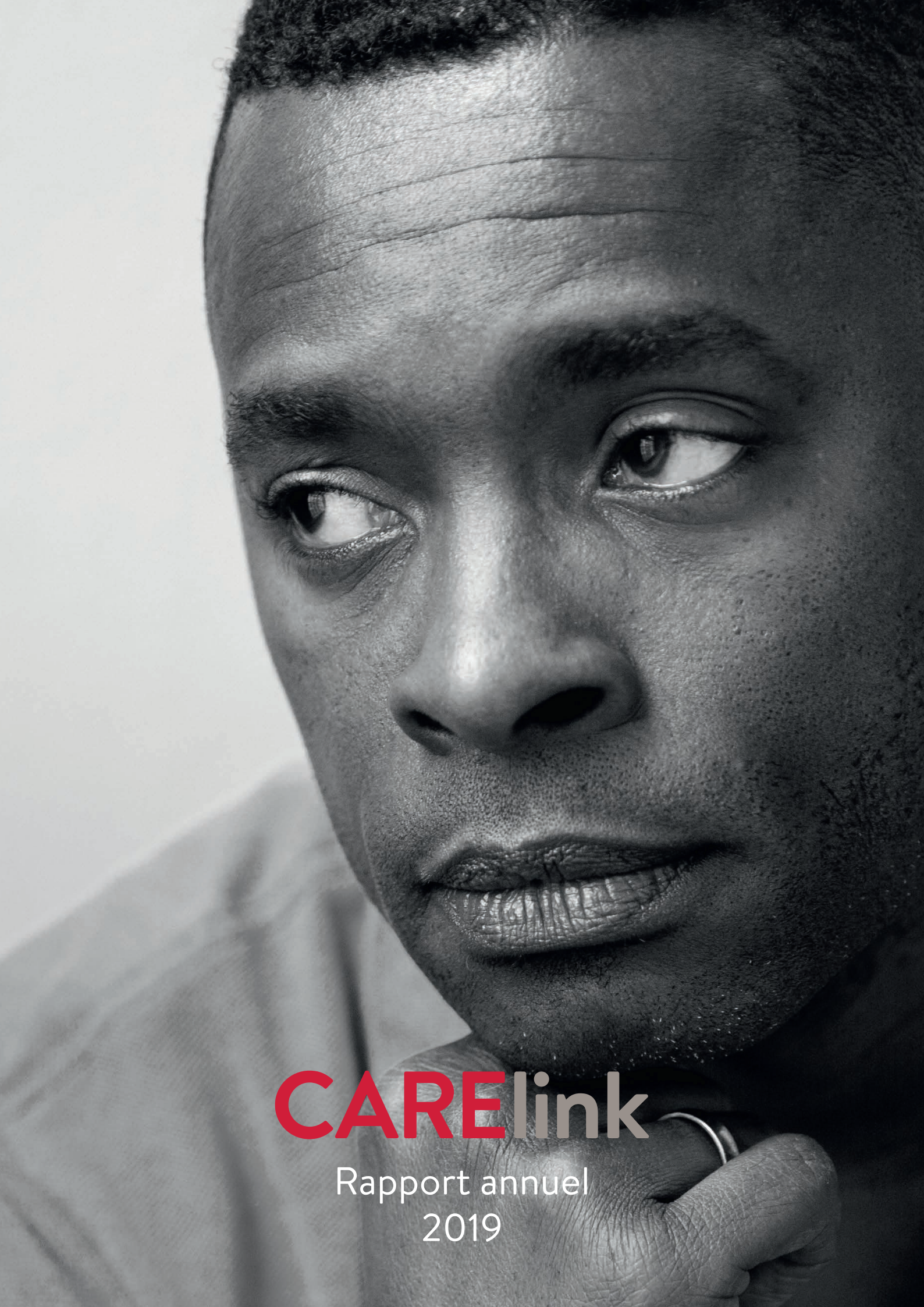


CARElink

Rapport annuel
2019

Voici Carelink.

Carelink est le leader suisse pour les interventions et l'assistance psychosociales. Elle épaule les entreprises et les organisations lors d'incidents hors norme et apporte son aide psychosociale d'urgence. Carelink s'inscrit dans un réseau international.

Préparation

Carelink conseille ses clients afin qu'ils puissent répondre à des évènements hors norme par des structures et des compétences claires.

Responsabilité

Pendant et après un évènement hors norme, Carelink fournit son soutien organisationnel, pratique et psychosocial, ce qui permet aux entreprises d'assumer leur responsabilité envers les personnes affectées.

Communication

Carelink prépare les documents, entraîne les responsables de la communication et les seconde en cas de crise, afin que leurs informations internes et externes soient adéquates et suscitent de la compréhension.

Réseau

Grâce à ses partenariats stratégiques, les clients de Carelink bénéficient aussi de prestations d'assistance dans d'autres pays.

Impressum
Édition Fondation Carelink
Rédaction Ursula Trunz, Trunz themen + texte
Photos Patrick Rohr, Gregor Meier, TCS, Cirque des enfants Robinson, Bernmobil
Arts graphiques Furrerhugi. ag
Impression Haller + Jenzer AG, Berthoud
Édition de 300 exemplaires

Carelink est demandée et étend son profil de compétences

Son cercle de clients ne cesse de grandir et son offre s'étend à la communication de crise.

Roland Frey

En 18 années d'existence, la fondation Carelink n'a cessé de progresser. En effet, elle a convaincu de plus en plus d'entreprises, développé des offres autour de ses compétences maîtresses, consolidé ses finances et rodé ses procédures. Ce rodage, intitulé Prime, s'est d'ailleurs fait en grand format.
Dans cette interview, le directeur, Walter Kälin, aborde le bénéfice et les enseignements tirés de cet exercice, un savoir qui profite aussitôt aux structures d'intervention.
À nouveau, notre cercle de clients s'est élargi pendant l'exercice 2019 : 150 sociétés ont désormais intégré l'assistance dans leur gestion prévoyante et responsable du risque. Et, pour répondre aux besoins des clients et à une demande plus générale, nous proposons la nouvelle prestation « Carekom ». En effet, les entreprises peuvent se former à la communication de crise par six modules, qui vont d'un bilan de réactivité au simulateur de médias sociaux en passant par le manuel de gestion de crise. Le rapport annuel 2019 vous en apprendra davantage à ce sujet.

Malgré toutes ces évolutions, notre « raison d'être » demeure notre engagement pour les personnes affectées par des évènements éprouvants. Pendant l'année sous revue, Carelink a apporté 111 prestations d'assistance pratique et psychologique sur les lieux de l'incident, sans compter les quelque 200 interventions d'aide psychologique au téléphone.

Dans ce contexte, la résilience s'est révélée être un aspect de plus en plus important. Concrètement, il s'agit de l'aptitude d'un individu à réagir à des situations adverses, de sa résistance et de son élasticité face à des pressions de toute sorte. Ce sujet sera d'ailleurs approfondi dans certaines formations et lors de la conférence Carelink 2020.

Au milieu de ces nouvelles positives et porteuses d'avenir, nous avons aussi appris que l'ancien membre du conseil de fondation, Peter Lehmann, était malheureusement décédé en avril, peu après son 70e anniversaire. Dans la genèse de Carelink, Peter était l'homme de la première heure.
Représentant les CFF, notre premier client, il a soutenu avec beaucoup de bienveillance et d'efficacité ce qui était encore une association à l'époque. Nous lui devons énormément et ferons honneur à sa mémoire.

Pour conclure, nous tenons à exprimer nos remerciements à nos collaboratrices et collaborateurs. En effet, leur engagement et leur enthousiasme se matérialisent jour après jour dans l'évolution de Carelink et chez les personnes qui travaillent pour nos partenaires, que ce soit lors de l'entraînement sur les structures d'urgence ou leurs interventions au nom des clients. Tous peuvent compter sur l'équipe tout aussi motivée de volontaires. Nos remerciements s'adressent aussi aux collègues au sein du conseil, qui soutiennent la fondation par leurs connaissances et leur expérience externes.

Par une journée de novembre tout à fait normale

Ce matin, rien n'était plus comme d'habitude : Carelink simule un incident majeur.

6

Walter Kälin : Nous sommes prêts, même pour un incident majeur »

Carelink reste parée et répond à la situation spécifique de ses clients : le directeur souligne l'entraînement, les contacts et la numérisation.

13

« Quelqu'un est toujours là pour nous »

Quels sont les bénéfices pour les clients ? Votre avantage direct au quotidien ? Trois clients s'expriment ouvertement sur leur partenaire de confiance.

16

2019 en chiffres 22

Nouvelle offre de Carelink : la communication de crise

Commande : conduite en cas de crise. Care : assistance des personnes affectées. Le troisième C - communication - est tout aussi important. Tous les services de Carelink d'une seule main.

Pascal Krauthammer

Un accident lors d'une excursion scolaire, un abus sexuel dans un camp de sport ou un suicide au travail : la nouvelle se répand comme un feu de brousse. Les personnes affectées et leurs proches exigent des informations fiables. Les médias cherchent le contact avec les responsables et les personnes affectées. Les médias sociaux diffusent des images, des rumeurs et des informations erronées. Une entreprise est bien avisée de se préparer à des situations difficiles.

Une mauvaise communication aggrave la crise

« Aujourd'hui, beaucoup sont formés à gérer une crise sous l'angle logistique », explique Pascal Krauthammer, journaliste de longue date et spécialiste en communication. « Les risques émanant d'une mauvaise communication sont souvent sous-estimés. » L'atteinte à la réputation d'une entreprise n'est que la pointe de l'iceberg. Ne pas ou mal communiquer empire, en outre, la situation des personnes affectées, de leurs proches, des employés et des partenaires.

Ceci étant, Carelink a conçu avec Pascal Krauthammer le domaine Carekom. Différents modules, de l'analyse de risque aux check-lists de communication en passant par le travail avec les médias, contribuent à améliorer durablement la communication de crise dans les entreprises, les fondations et les associations.

Carekom révèle les risques plus élevés

La prévoyance commence par déterminer les scénarios possibles. Dans une crèche, le risque de blessures est plus élevé, dans une banque, des braquages peuvent survenir, et un accident est plus probable sur un chantier qu'ailleurs. Une analyse pratique peut fournir à chaque entreprise les éléments spécifiques de la communication de crise. Partie intégrante de la communication de crise professionnelle, ces modules permettent de réagir efficacement en communication.

S'exercer avant pour être paré en cas de crise

Comment les employés sont-ils informés ? Et les médias ? Carekom propose la palette complète de la communication de crise aux clients de Carelink. Ceux qui souhaitent une couverture maximum opteront pour un piquet 24/7 avec les spécialistes Carekom, qui prêteront également main-forte sur place. Différents modules de formation présenteront les moyens de gérer une crise par la communication. De plus, un simulateur de médias sociaux, programmé spécifiquement pour les clients Carekom, permet aux équipes de communication de s'entraîner de manière réaliste à gérer la crise sur les canaux numériques. Ces exercices et l'entraînement au travail avec les médias augmentent la probabilité de trouver les bons mots au bon moment, même en pleine crise.

C'est arrivé un matin de novembre

Que reste-t-il de ce jour en novembre 2019 où tout a basculé ? Ce que les teamleaders ont retenu de ces heures de grande concentration ? Les réflexions des caregivers sur leurs défis personnels ? D'accord, ce n'était qu'une simulation. Mais que d'enseignements acquis : Carelink s'est exercée à gérer un évènement majeur.

Martin Platzer (petite photo ci-dessus) et Cédric, douze ans : la parole sera donnée aux deux figurants sur la page suivante.

Le rêve de vacances vole en éclats en fin de piste. La machine aurait dû emmener 120 passagers de Zurich à Hurghada, au bord de la mer Rouge. Mais l'avion a pris feu et a pu être immobilisé *in extremis* en fin de piste. Les passagers et l'équipage ont quitté l'avion par des toboggans d'évacuation ; plusieurs blessés ont été hospitalisés dans les environs.

La situation : claire et incertaine en même temps

Impossible d'en dire beaucoup plus en ce matin de novembre 2019. Pour la soixantaine de volontaires, les faits en soi étaient clairs mais l'incertitude régnait sur le plan humain. Comment les proches des passagers réagiraient-ils, quel type d'aide serait nécessaire ? Comment le faible niveau d'information qui régnait au début allait-il évoluer ?

Puis de fausses nouvelles se sont mises à circuler, et les informations confirmées faisaient défaut : deux défis de taille. « Nous avions conçu un script de la simulation très réaliste », expliqua Walter Kälin, le directeur de Carelink. « À l'ère des médias sociaux, il faut toujours composer avec les *fake news* et certains médias qui jettent de l'huile sur le feu. » Et ce, dans un contexte où les détails confirmés sur l'accident ou la catastrophe sont rarement disponibles dans l'instant.

Les caregivers : sollicitation extrême

Martin Platzer était l'un des 35 figurants ; il cherchait son épouse, Gundula, elle aussi jouée par une figurante. « Elle aurait dû décoller à 8 h 30. Maintenant, il est 12 h 30, et je n'ai toujours pas de nouvelles d'elle. » Dans une information non confirmée, il était question de fumée et de chaos dans la cabine. Malgré la situation, Martin Platzer paraissait calme, contrairement aux autres proches, dont les réactions allaient de la consternation à l'agressivité selon le script à jouer. Dans ces circonstances, les caregivers devaient se dépasser pour trouver les mots justes et supporter l'agressivité. Il leur fallait à la fois beaucoup d'empathie et une solide carapace. En arrière-plan, les psychologues d'urgence apportaient également leur soutien.

Changement de ton : tout sauf anodin

Les neuf personnes assumant la direction des opérations se réunissaient régulièrement pour le rapport. Quelle est la situation ? Quelles mesures en découlent ? Comment informer les personnes affectées ? Bref échange entre teamleaders, instructions concises du responsable des opérations. Mais le ton directif n'était pas le même que pour les personnes affectées ; pas anodin mais nécessaire, ce changement de tonalité.

Malgré son inquiétude et son insécurité, Martin Platzer s'est senti bien encadré, comme il l'expliquera à midi. Assisté avec beaucoup de doigté par Carole Lauper, il a prévenu sa fille. Avec sa caregiver, il a parlé des images qui lui revenaient : autrefois secouriste, il avait été mobilisé pour une catastrophe aérienne comptant des douzaines de morts. « Si les réminiscences avaient augmenté, j'aurais appelé un psychologue d'urgence », se rappelle Carole Lauper après l'exercice.

Elle lui a donné le numéro du centre d'appel, mis en place par Carelink en l'espace de 20 minutes, pour le cas où il en aurait besoin plus tard.

Enfant de douze ans : perturbé par la crise

Cédric, douze ans, était hors de lui : son papy avait disparu entre Zurich et Hurghada. De plus, il avait entendu parler de toboggans d'évacuation, et les idées se bousculaient dans son esprit. En tout cas, il accaparait énormément la femme qui l'encadrait et la pédopsychologue d'urgence. « Nous ne le quitterons plus des yeux », décidèrent-elles. Cédric appréciait grandement cet encadrement individuel.

« Les participants avaient l'occasion de s'exercer, d'appliquer leurs cours, de commettre des erreurs et d'en tirer les leçons. C'est tout l'intérêt de ces exercices. »

Cornel Furrer, Chief operating officer, Swiss Infosec

Autres témoignages sur cette vaste simulation sur la prochaine double page.

« Les incidents majeurs mobilisant beaucoup de caregivers nécessitent aussi nombre de teamleaders pour conduire et conseiller ces caregivers et les psychologues d'urgence. L'habileté de Carelink à réaliser des simulations aussi complexes et édifiantes m'épate à chaque fois.

Verena Abderhalden, teamleader (en gilet rouge)

careteam
Notfallpsychologie

« Une équipe bien rodée où chacun connaît les procédures, les tâches et les compétences, c'est crucial lors d'une crise. D'où l'intérêt de tels exercices. Ils mettent en relief les défis, connus ou nouveaux, qui sont abordés directement dans le suivi. »

Charis Papadellis, caregiver, spécialiste du centre d'appel (debout)

« Nouvelle arrivée chez Carelink, j'étais très curieuse de participer à cet exercice d'envergure. Mes attentes étaient élevées après le cours d'initiation. En rétrospective, je dirais qu'on peut dépasser les attentes, même élevées ! Carelink dispose-là d'un immense trésor. Tant de potentiel et de ressources ! Il faut toujours et encore s'entraîner. Le plus tôt sera le mieux. »

Carole Lauper, Caregiver

CARE
Assistenza
TROPAN
CareLink

« Nous sommes parés – même pour un incident majeur »

Dans cette interview, Walter Kälin pointe ce qui l'a turlupiné et enthousiasmé en 2019. « S'entraîner sans relâche », dit-il, sinon on n'avance pas. « Les clients aussi » ajoute-t-il, car les contacts sont enrichissants et motivants. Et pour finir, il n'a aucun doute sur l'aide que la numérisation représente pour tous.

M. Kälin, votre point d'orgue pour 2019 semble avoir eu lieu en début d'année déjà.

Walter Kälin En effet, avec plus de 100 participants, nous avons simulé une intervention après un incident majeur. Ce jour était extrêmement important pour les volontaires et pour nous. Au point, d'ailleurs, de publier un reportage de plusieurs pages dans ce rapport annuel.

Avec l'organisation cantonale de Bâle-Ville, nous avons également entrepris de vastes exercices en 2019. Depuis que la ville a été sélectionnée pour accueillir une partie du championnat d'Europe de football, en 2008, elle mène un exercice d'envergure tous les deux ans. Carelink assume la partie assistance. Nous reprenons à notre compte ce que nous recommandons à nos clients : s'entraîner, toujours et encore, pour être parés en cas de crise.

Entraînement va de pair avec optimisation. Quels enseignements avez-vous tirés de cette simulation d'envergure ?

Walter Kälin Notre casse-tête cette fois également aura été le flux d'information du responsable des opérations et de l'état-major vers les teamleaders puis les caregivers et les personnes affectées. Nous y travaillons inlassablement tout en échangeant avec d'autres grandes organisations Care comme notre partenaire CFF-Care. Les figurants qui ont endossé le rôle des personnes affectées et les observateurs nous ont très bien notés après la simulation. En d'autres termes, nous maîtrisons notre discipline phare : l'assistance. Sans exagérer, on peut dire que nous la maîtrisons aussi en grand style. Touchons du bois, mais un jour, il nous faudra exactement ces compétences pour réagir à un évènement majeur. Et l'exercice a montré que nous sommes prêts à y faire face.

La simulation d'envergure a exigé de vastes préparatifs. Le sérieux suivi a aussi demandé un travail considérable. Les enseignements acquis se répercuteront dans les différentes formations tout comme dans la gestion des opérations. Outre cet exercice, le travail quotidien était dense en 2019 également. Comment avez-vous réussi ?

Walter Kälin Uniquement grâce à une équipe bien rodée et parfaitement complémentaire. En coopération avec nos teamleaders, nos caregivers et nos psychologues d'urgence, nous avons réussi à accomplir 111 interventions en 2019. Ainsi, pratiquement un jour sur trois, des membres de Carelink étaient mobilisés quelque part en Suisse pour assister des

personnes affectées par un événement difficile. Sans compter les quelque 200 interventions d'aide psychologique d'urgence par téléphone. Et ce n'est pas juste une question d'arithmétique. Ces missions nous sollicitent fortement. Le matin en arrivant au bureau, nous avons un certain nombre de travaux en tête mais, soudain, un client déclenche l'alerte. Et nous voilà partis pour une journée complètement différente parce qu'il faut mobiliser un psychologue d'urgence ou un groupe d'intervention. De notre siège à Glattbrugg, nous accompagnons très étroitement les collègues en mission et nous nous rendons aussi sur place.

Mais bon, c'est notre travail et nous aimons le faire. Nuit et jour, nous nous tenons prêts. Et nous nous réjouissons de ce que notre cercle de clients se soit encore élargi l'année dernière pour atteindre la barre des 150.

Malgré vos nombreuses charges, vous tenez à maintenir un contact personnel avec les clients de Carelink.

Walter Kälin À mes yeux, ces contacts directs sont très enrichissants. L'an dernier justement, j'ai été frappé par la reconnaissance de nos clients, qui apprécient notre offre. Ils nous apportent beaucoup, eux aussi, et cet écho nous motive dans notre travail quotidien.

Grâce à ce contact personnel, nous pouvons toujours ajuster directement nos offres aux besoins des clients. Un exemple pour l'année dernière : avec la Croix-Rouge suisse, nous avons conclu un accord spécifiquement centré sur ses délégués à l'étranger. Si ces personnes sont soumises à des situations traumatisantes lors d'une catastrophe ou d'un conflit à l'étranger, elles peuvent appeler nuit et jour un numéro en Suisse spécialement mis en place pour elles. Un spécialiste de Carelink sera à leur écoute. De plus, nous effectuons des débriefings psychologiques pour les personnes qui reviennent d'une mission internationale.

Tout en soulignant les aspects humains de votre activité, vous insistez sur l'importance de la numérisation pour Carelink. Pourquoi ?

Walter Kälin Au premier trimestre 2019, nous avons mis en place une solution d'alerte et de gestion de crise appelée Fact24. Ainsi, les deux volets, l'alerte et la communication, passent à un niveau supérieur. Dorénavant, nous pourrons composer les équipes d'intervention de manière plus ciblée encore. Le client a besoin d'un psychologue d'urgence francophone, spécialisé dans le suivi d'enfants et travaillant dans la région de Zurich ? Grâce à Fact24, notamment à la banque de données que nous y avons créée, nous trouverons la personne appropriée. Cette dernière pourra alors agir de manière très ciblée en raison de sa spécialisation.

De même, nous avons fait de bonnes expériences avec le « business messenger » de Fact24 : les membres mobilisés constituent un groupe de communication fermé (chat).

Dans ce cercle, ils peuvent partager des informations et des documents. Ce flux, exempt de barrières tout en assurant la confidentialité des informations, les aide lors de l'assistance psychosociale parce que tout le monde dispose des mêmes informations en temps réel.

La transformation numérique de notre activité se poursuivra, je n'en doute pas une seconde. Nous voulons y participer activement.

Restons dans la communication. Depuis début 2020, Carelink propose à ses clients une nouvelle offre baptisée « Carekom ».

Walter Kälin Le développement de Carekom aura été un autre point d'orgue de l'exercice 2019. Début décembre dernier, nous avons annoncé cette nouvelle prestation dans notre newsletter. Et, immédiatement après sa publication, les premiers intéressés se sont manifestés. Aujourd'hui, tout indique que plusieurs clients recourront à Carekom. En d'autres termes, ils compléteront leurs capacités de communication par un ou plusieurs modules pour être parés sur ce plan également. Pour ces clients, l'offre signifie que, en cas de crise, ils obtiendront toute l'expertise et le savoir-faire d'une seule main : commande, care et communication.

La sécurité absolue n'existe pas, tout le monde en est conscient. Mais Carekom permet aux clients de prendre des dispositions plus vastes pour l'éventualité d'une urgence. Pascal Krauthammer, mon nouveau collègue chez Carelink, présentera Carekom lui-même dans le présent rapport annuel.

Et que nous réservez-vous pour l'exercice 2020 ?

Walter Kälin Très clairement, mon attention sera concentrée sur Carekom et sur la conférence Carelink, organisée pour nos clients le 22 octobre. Nous avons déjà sollicité les intervenants qui couvriront le sujet de la résilience. La professeure Ulrike Ehlert, de l'Université de Zurich, nous donnera un avant-goût dans ce rapport annuel (dans la version intégrale, en allemand). Peu après, le 28 novembre, cette conférence sera suivie par celle des volontaires, destinée à nos teamleaders, caregivers et psychologues d'urgence. Elle permettra d'échanger et d'actualiser les connaissances.

Infatigables, nos volontaires sont aux côtés des personnes affectées. Leur engagement est le plus important et le plus précieux ; il passe avant tous les autres moments forts que j'ai évoqués. C'est pourquoi il me tient à cœur de leur transmettre la reconnaissance que je reçois de nos clients.

« Les figurants et les observateurs nous ont très bien notés : sans exagérer, on peut dire que nous maîtrisons aussi l'assistance en grand style. »

Le TCS tient sa grande promesse. Carelink suit.

Le Touring Club Suisse est toujours aux côtés de ses sociétaires et de ses clients. Une haute exigence. Philippe Klaus, responsable de l'Assistance aux personnes, en est conscient. Et il sait aussi qu'il peut faire confiance à Carelink.

Il t'arrive un malheur à l'étranger. Gros stress et grand désarroi. Mais comme la situation est extrêmement grave, un secours est dépêché de Suisse. Quelqu'un vient, qui parle ta langue, et te rattrape en plein vol. « C'est un moment très émotionnel », explique Philippe Klaus. Il s'y connaît, car il en a fait l'expérience.

La réalité met la gestion de crise à l'épreuve

Et il ajoute : « Notre gestion de crise est sans cesse confrontée à la réalité. » Philippe Klaus dirige le service Assistance aux personnes auprès du TCS, le Touring Club Suisse. Si un sociétaire du TCS ou un client au bénéfice d'un livret ETI a un ennui grave pendant son voyage, il aura toujours quelqu'un au bout du fil au siège du TCS, à Genève. Cette personne pourra directement le dépanner ou organiser de l'aide. « Nous sommes toujours à tes côtés. C'est notre promesse. »

Grave accident routier dans le sud de l'Europe

Promesse tenue après un grave accident de la route, survenu dans le sud de l'Europe. Le case manager Andrea Brugnoli a pris ce dossier en charge. Rien ne laissait alors supposer qu'il devrait se rendre sur place le lendemain en tant que caregiver du TCS. Mais les blessés se trouvaient entre la vie et la mort. Terriblement bouleversés par la nouvelle, plusieurs proches s'étaient aussitôt mis en route. Après une concertation interne, Andrea Brugnoli a fait de même, tout en mobilisant Carelink. La fondation, à son tour, a dépêché une doctoresse ayant une formation psychologique et un membre très expérimenté de l'équipe. Tous deux maîtrisaient la langue locale et celle des proches.

L'intervention était judicieuse, sur le plan psychologique et aussi médical : en effet, les proches n'étaient plus seuls avec leurs doutes sur les chances de survie des blessés, et ils ont accepté le fait que le rapatriement ne serait possible qu'après quelques jours. Andrea Brugnoli se souvient : « Lorsque nous avons pris congé des victimes de l'accident et de leurs proches, leurs regards à eux seuls exprimaient une immense gratitude. Ça vaut tout l'or du monde. »

Philippe Klaus comprend parfaitement l'extraordinaire soulagement des personnes affectées. Il est tout à fait conscient de la portée de la promesse du TCS d'être toujours aux côtés de ses sociétaires et de ses clients, où qu'ils se trouvent. « Voilà pourquoi nous avons chargé une entreprise externe de réunir les informations importantes en cas de crise. » Un ouragan commence à se former quelque part ? Un tremblement de terre ou une éruption volcanique risque de survenir ? « Nous nous penchons très tôt sur les potentielles catastrophes naturelles et nous concentrons après sur celles qui pourraient nous concerner. Nous avons même affiné cette surveillance des crises dans le contexte des attentats terroristes. » Par son application « Travel safety », le TCS peut alerter les sociétaires et les clients lorsqu'ils courent un danger. « Nous partons du principe qu'il vaut mieux prévoir et prévenir que guérir », déclare Philippe Klaus.

« On ne peut être plus crédible »

Et c'est là que Carelink entre à nouveau en jeu : la fondation n'est pas seulement notre partenaire lorsque nous avons besoin d'aide de psychologues d'urgence ; chaque année, elle assure de surcroît la formation des case managers du TCS. De plus, le TCS participe avec Carelink, la Garde aérienne suisse de sauvetage (Rega) et d'autres organisations, au système CIMS (Crisis Information Management System). Les partenaires ne cessent de développer cette plate-forme numérique mise sur pied il y a environ trois ans. Elle leur permet de combiner et d'harmoniser leurs prestations lors de grandes catastrophes naturelles comme un tsunami. Philippe Klaus conclut : « Ensemble, nous sommes plus efficaces et plus efficients. » Il apprécie tout particulièrement le savoir-faire axé sur l'humain, qui distingue Carelink : « On ne peut être plus crédible, ni plus investi. »

Philippe Klaus : « Ensemble, nous sommes plus efficaces et plus efficients.»

Cirque d'enfants Robinson à Zurich : on y apprend à évaluer ses aptitudes.

« Il y a toujours quelqu'un »

2000 enfants s'entraînent au cirque Robinson

Parfois, le spectateur amusé peut s'y perdre dans le méli-mélo de bras et de jambes ! La répétition au cirque des enfants Robinson, à Zurich, bat son plein. Ici, un élégant salto ; là, une grappe d'enfants en équilibre sur un vélo acrobatique.

Le directeur général, Jo Jonas, et son équipe de permanents, d'indépendants et de bénévoles encadrent et entraînent près de 2000 enfants chaque année. Vu de l'extérieur, une petite bande vivace et multicolore. Et dans cette atmosphère ludique, le cirque Robinson, créé en 1960, encourage les compétences physiques et sociales des enfants, adolescents et jeunes adultes tout en renforçant leur confiance en eux.

Jo Jonas : « Ils apprennent à évaluer leurs aptitudes et à prendre leurs responsabilités – pour eux-mêmes et pour le groupe avec qui ils préparent leur numéro artistique. » Le cirque des enfants est l'école de la pleine conscience qui marque pour toute une vie. Au cirque Robinson, les processus sont bien pensés et éprouvés : on y dispose d'un concept d'urgence, né de la coopération avec Carelink et que Jo Jonas qualifie de « mesure statique ». Le classeur est à portée de main, et tous savent où il se trouve. Il est complété par la « mesure dynamique », à savoir les briefings qui précèdent les représentations et les manifestations, et qui abordent aussi les différentes étapes en cas d'urgence. « Une fois par an, nous réexaminons ce dossier : les adresses en cas d'urgence sont-elles toutes actuelles ? Les processus sont-ils encore adéquats ? » Et deux fois par an, les membres se retrouvent autour d'une table ronde des cirques d'enfants alémaniques. « Nous échangeons en toute franchise et discutons tout aussi ouvertement des situations difficiles et de la manière dont nous y avons fait face. C'est un apprentissage mutuel. »

> « L'accident a confirmé toute l'importance d'un concept de sécurité. »

Le propre d'une crise, c'est son caractère inédit

La préparation et l'apprentissage conscient, c'est une chose. Mais : « Le propre d'une crise, c'est son caractère inédit. » Il y a un peu plus de deux ans, un enfant a eu un accident grave, non pas pendant l'entraînement, mais quand même sur le terrain du cirque. « C'était un défi extrême, mais le concept de sécurité et le fait que nous en prenions régulièrement conscience nous a permis d'agir vite et de manière réfléchie. » Jo Jonas a également fait appel à Carelink pour encadrer les enfants qui avaient vu l'accident.

« La guérison de l'enfant s'est très bien déroulée : c'était la récompense réjouissante pour ce grand engagement. », écrivait le cirque Robinson dans son rapport annuel 2018.

« L'accident a confirmé toute l'importance d'un concept de sécurité. Et puis, nous savons que nous pouvons nous concentrer sur notre cœur de métier grâce à Carelink. La fondation est à la fois notre interlocutrice et notre partenaire de confiance. Nous savons qu'il y a toujours quelqu'un en cas de besoin. »

Jo Jonas : « Grâce à Carelink, nous pouvons nous concentrer sur notre cœur de métier. »

Se préparer au pire et espérer le meilleur

Bernmobil a pris ses dispositions pour le cas d'une crise et répète régulièrement les procédures. Selon Reto Würgler, c'est la vigueur mentale qui fera la différence pour la maîtrise de l'incident. Et cette vigueur est tout à fait spécifique.

Reto Würgler.

« Elle se niche là-haut, dans la tête », souligne Reto Würgler. « La maîtrise d'une crise se passe dans la tête. » Il faut toujours la garder sur les épaules, donc tout en haut, avec assurance. Reto Würgler veut décrire par-là qu'« un esprit vivace et perspicace est capable de travailler de manière stable et concentrée » tout en permettant une grande empathie. Lui-même dirige l'état-major Sécurité, qualité et environnement pour Bernmobil, les transports publics de la ville de Berne.

L'expérience vient s'ajouter à cette force

Évidemment, les structures, processus et manuels élaborés en amont sont indispensables en cas d'urgence et de crise ; mais leur bon fonctionnement doit sans cesse être mis à l'épreuve. Bernmobil le fait depuis des années. Et, selon Reto Würgler, la vigueur mentale ainsi que l'expérience et les enseignements tirés d'incidents précédents détermineront la capacité à maîtriser un évènement.

Cette fameuse vigueur mentale renvoie à une aptitude précise : « Tu dois te préparer au pire et espérer le meilleur ; en d'autres termes, faire preuve d'imagination pour trouver des solutions longtemps à l'avance. Tu dois concevoir une situation difficile et fixer un moyen d'en sortir. » Il est très important, même essentiel de développer pour soi des stratégies pour rester opérationnel et renforcer ses capacités mentales, poursuit-il. « En cas d'urgence, on n'a plus le temps pour l'imagination. Elle doit faire place à la résilience, qui permet de recourir à des schémas d'action et à sa force mentale sur une certaine durée. Et après, il faut être confiant sur l'issue positive. »

Garder ses distances, rester empathique

Reto Würgler sait aussi que son rôle de responsable des opérations implique qu'il soit plutôt capable de supporter des questions que de fournir des réponses. « Il me faut garder assez de distance tout en restant empathique. » L'empathie est sous-tendue par l'authenticité, y compris vis à vis de soi-même.

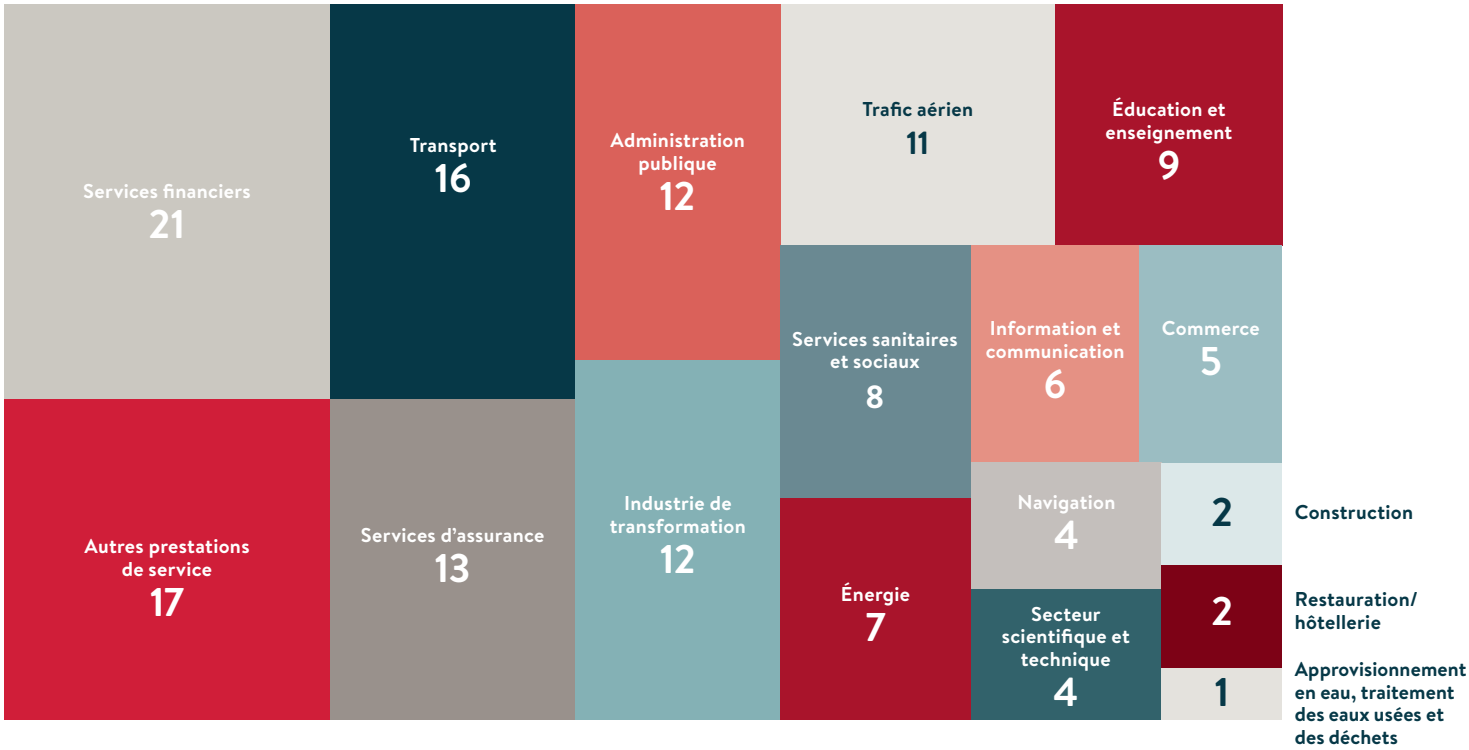
En règle générale, les transports publics s'effectuent sans heurts, si on fait abstraction de quelques incidents mineurs. La cellule de crise doit intervenir, peut-être, deux à trois fois par an pour permettre de revenir au courant normal. Mais, il y a eu une série noire il y a quelque temps : trois accidents mortels en l'espace de douze mois. Et à chaque fois, il s'agissait d'apporter une assistance psychosociale aux témoins, aux proches et aux collaborateurs impliqués. Reto Würgler a fait appel à Carelink. En attendant l'arrivée du careteam, le responsable des opérations avait déjà déterminé qui aurait besoin d'une assistance psychologique d'urgence.

« C'est vraiment un grand poids en moins que de pouvoir compter sur Carelink dans ces moments », concède Reto Würgler « Les spécialistes externes de Carelink sont plus efficaces que ne pourrait l'être un careteam interne. Comme il n'y a ni liens ni dépendances internes, ils restent neutres. Et cette abstinence thérapeutique est essentielle à mes yeux. » Sans compter qu'il peut être sûr avec Carelink que les personnes affectées obtiendront la bonne mesure d'assistance, ni trop, ni pas assez. « C'est comme pour les médicaments : il faut la bonne dose pour qu'ils soient pleinement efficaces. »

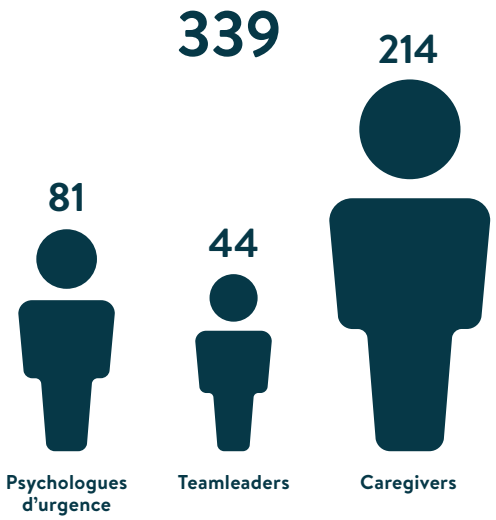
Malgré tout le professionnalisme, chaque intervention apporte son lot de situations que, avec du recul, on aurait pu gérer plus efficacement. « Il faut aborder ces aspects lors du débriefing pour en tirer des enseignements et un gain d'expérience. Et après, il faut pouvoir laisser décanter les aspects négatifs. En effet, il ne sert à rien de continuer à se remettre en question – on ne changera plus rien à la situation. Le moment est alors venu de se concentrer sur les aspects positifs. Et ce positivisme commence « là-haut, dans la tête. »

Carelink en chiffres

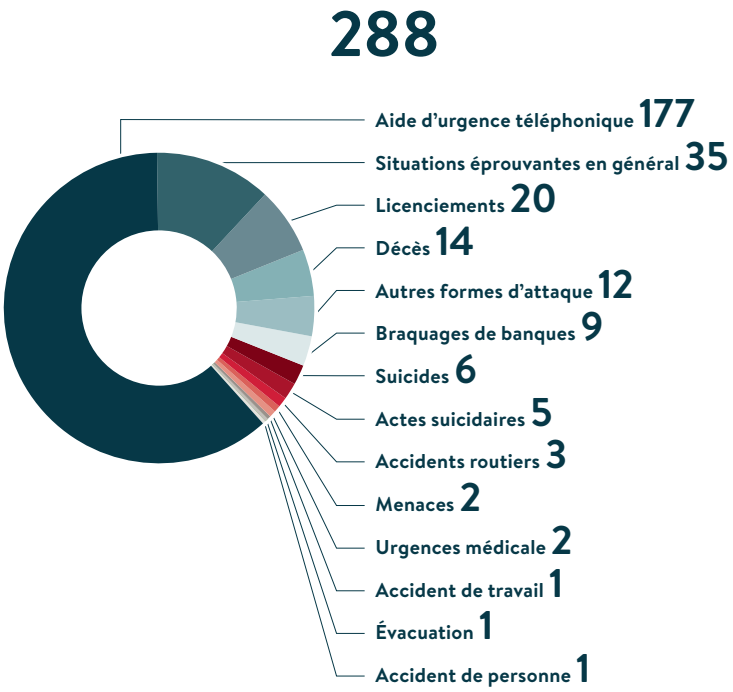
CLIENTS PAR BRANCHES



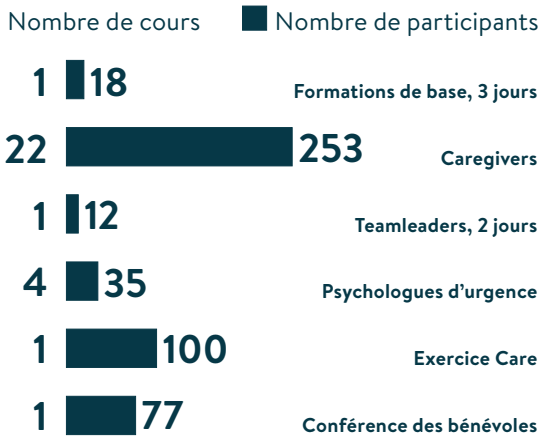
ÉQUIPE DES VOLONTAIRES



INTERVENTIONS

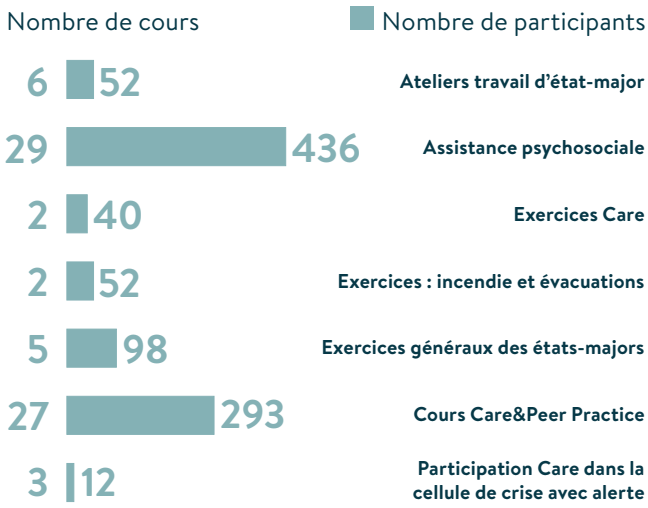


FORMATIONS INTERNES



495 Nombre de participants

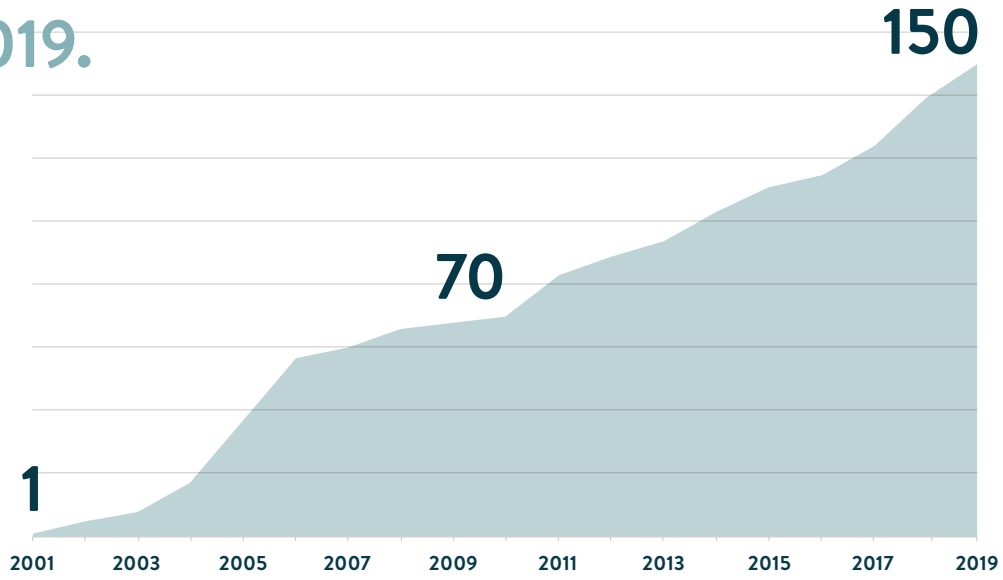
FORMATIONS EXTERNES



983 Nombre de participants

Notre cercle de clients a continué de s'élargir en 2019.

ÉVOLUTION NOMBRE DE CLIENTS



Voici Carelink.

Comment votre entreprise assume-t-elle ses responsabilités envers les personnes affectées lors d'événements hors norme ?

Carelink vous épaule ainsi que votre entreprise. Dans toute la Suisse, la fondation peut compter sur 350 caregivers et psychologues d'urgence dûment formés pour apporter leur assistance aux personnes directement et indirectement affectées par un évènement hors norme.

Aujourd'hui, quelque 150 entreprises suisses renforcent leurs équipes et leurs compétences pour l'assistance pratique, émotionnelle et psychologique d'urgence au bénéfice des personnes affectées, ainsi que pour la communication de crise. Intégrée dans les structures de crise de ses clients, Carelink connaît leurs procédures et agit en leur nom. Cette démarche permet de tenir compte des aspects à la fois humains, microéconomiques et communicationnels.

Afin que les clients, leurs cellules de crise et leurs responsables de la communication puissent se préparer de manière optimale à un évènement, Carelink propose des entraînements et des exercices ainsi que des formations et des perfectionnements pour les cadres et les spécialistes.

Créée en 2001, Carelink a accumulé un savoir-faire unique dans toute la Suisse. La fondation opère sans but lucratif et de manière absolument indépendante.

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