

Voici Carelink.

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

Carelink vous épaulé ainsi que votre entreprise. Dans toute la Suisse, la fondation peut compter sur 340 caregivers et psychologues d'urgence dûment formés pour apporter leur assistance aux personnes directement et indirectement affectées par un évènement hors norme.

Quelque 175 entreprises suisses renforcent déjà 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.

Depuis sa création 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



CARElink

2022
Rapport annuel

Voici Carelink.

Carelink est le leader suisse pour les interventions et l'assistance psychosociales. Elle épaulé 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 événements hors norme par des structures et des compétences claires.

Responsabilité

Pendant et après un événement 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 furrerhugi. ag

Photos Patrick Rohr, Andre Veith, Kathrin Indermaur, Fred Mast, Michel Kenel, Giovanni Maio

Réalisation furrerhugi SA

Impression Haller + Jenzer AG, Burgdorf

Édition de 300 exemplaires



Aide psychosociale d'urgence : une forte demande

Carelink multiplie ses cours comme jamais et étend l'offre de formations certifiées.

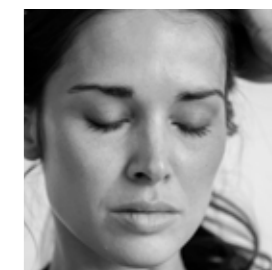
6



Care aux quatre coins du globe

Helvetas favorise la santé psychique de ses collaborateurs par diverses offres partout au monde.

8



Accès permanent à l'auto-assistance

La psychologie d'urgence recourt au numérique. Carelink innove par son application en ligne : LinktoCare.

10

Carelink, le centre de compétence Care 4

Réalité virtuelle : nouvelles possibilités 14

Facteurs de succès pour la gestion de crise 16

2022 en chiffres 18

Les entreprises développent une culture de l'entraide 22

Carelink, le centre de compétence Care

Au cœur de la stratégie 2027: la mission, les points forts et les besoins des clients. Carelink mise sur les innovations technologiques et renforce son rôle de centre de compétence suisse.

Roland Frey

L'être humain tend à considérer le passé proche comme une période particulière. Pour les trois dernières années, cette perception paraît se confirmer. D'abord confrontés à la pandémie et à son corollaire de confinements et de dramatiques perturbations économiques, nous avons constaté une rapide récupération, puis les premiers signes d'une inflation. Alors que nous étions encore en voie de «normalisation», l'invasion de l'Ukraine par la Russie a ébranlé le monde. Cet acte n'a pas seulement ramené la guerre sur le territoire européen; la flambée des prix de l'énergie et des matières premières a encore accentué le renchérissement. Les banques nationales ont dû augmenter sensiblement les taux d'intérêt. Après trois décennies relativement calmes, nous nous trouvons à l'aube d'un nouvel ordre mondial, sur un fond d'insécurité, de protectionnisme et de démondialisation.

La dégradation de la situation n'a pas affecté directement le cœur de métier et les activités de la fondation Carelink. En revanche, elle a sensibilisé nos clients à l'importance d'être bien préparés à affronter l'adversité et d'intégrer davantage Carelink, partenaire professionnel, dans les organisations

de crise et d'urgence. Pour 2022, les responsables des opérations comptent pratiquement le même nombre d'interventions sur place et de consultations psychologiques d'urgence proposées par téléphonie qu'en 2021. Nos différentes formations, principalement virtuelles pendant la pandémie, sont pour la plupart revenues au format présentiel et ont affiché un taux réjouissant de participation. Pendant l'exercice sous revue, Carelink a entamé son nouveau quinquennat stratégique. Lors de sa réunion d'été, le conseil de fon-

« Le sens de l'assistance dans toute la Suisse »

dation s'était intensément penché sur la stratégie 2027 de la fondation. Ses réflexions et les six axes prioritaires déterminés sont appuyés sur différentes bases méticuleusement préparées en amont: des entretiens, menés en plusieurs vagues avec des clients et des spécialistes de la santé publique; des ateliers organisés par la suite avec

notre équipe permanente et celle des volontaires. Comme par le passé, nous avons placé au cœur de la stratégie notre capacité d'intervenir dans toute la Suisse en cas d'incident majeur ainsi que la coordination avec les organisations de sauvetage, de crise et d'urgence. De plus, notre travail et notre présence devaient souligner notre rôle de centre de compétence suisse pour l'aide psychosociale, tout en misant sur les innovations technologiques. À titre d'exemple: l'instrument numérique LinktoCare, destiné à l'assistance en ligne des personnes affectées par des événements potentiellement traumatisants. Dans ce rapport annuel, plusieurs contributions aborderont d'ailleurs la numérisation.

Pendant la 21^e année d'existence de Carelink, nous avons de nouveau pu étendre modérément notre cercle de clients et clôturer nos comptes par un solde positif. Vous trouverez les chiffres clés et les données financières dans le dernier volet du rapport. Notre vigueur financière nous donne assez de marge et d'assurance pour investir dans le développement et les nouvelles prestations centrées sur l'assistance ainsi que dans la formation.



« Nous voulons davantage utiliser les innovations technologiques », dit Roland Frey.

L'exercice 2023 annonce deux moments saillants: en octobre, lorsque la conférence Carelink abordera la culture de l'entraide sous ses multiples facettes scientifiques et entrepreneuriales, et cet automne, où l'activité professionnelle de notre très apprécié directeur, Walter Kälin, arrivera à son terme. Mais il restera en notre sein en qualité de nouveau membre du conseil de fondation. Au comité stratégique, il prendra la place de Franz Bucher, homme de la première heure et dernier « père fondateur » de Carelink encore actif.

Pour terminer, je remercie Walter Kälin et son équipe pour leur performance accomplie jour après jour. Mes remerciements s'adressent également à nos fidèles volontaires ainsi qu'à mes collègues du conseil de fondation. Toutes habitées par le « sens de l'assistance », ces personnes s'investissent avec ferveur pour l'évolution de Carelink et l'assistance des personnes affectées.

Enfin et surtout, chers clients de Carelink, je vous remercie pour la confiance que vous placez en notre organisation et en ses dirigeants. Nous sommes ravis d'être à vos côtés cette année également.

Care : la responsabilité ne se délègue pas, mais Carelink peut épauler.

Depuis des années, cette promesse clôture nos présentations. Elle vaut plus que jamais, surtout en période d'incertitude.

Walter Kälin



Walter Kälin : « La ligne de démarcation entre la routine et le mode de crise s'est déplacée dans nos esprits. »

Une autre année agitée. Au début de l'année 2022, nous espérons tous revenir à une certaine normalité. Mais loin de là... Les préoccupations de l'Europe, aux prises avec le conflit en Ukraine et les problèmes d'approvisionnement d'énergie nous ont affectés à différentes reprises et intensités.

Les crises de longue durée placent les entreprises et les institutions devant des défis inédits. La directrice RH d'une grande société a pointé le problème : « La crise est arrivée jusque dans les entreprises et chez leurs collaborateurs. » Or les exigences sont énormes : gérer l'imprévu, la pénurie de personnel qualifié, le retour des équipes après le travail à domicile, les arrêts-maladie de plus en plus nombreux, etc. Les faits des dernières années ont montré que la ligne de démarcation entre la routine et le mode de crise s'est déplacée dans nos esprits. Comment gérons-nous cette évolution ? Michel Kenel, ancien officier professionnel de l'armée suisse et conseiller en organisation de crise, évoque ici les enseignements tirés de la pandémie et les enjeux pour la gestion de crise à l'avenir.

Nous nous concentrons toujours sur nos clients

C'est un grand plaisir et une responsabilité de taille que de diriger une fondation dont la clientèle ne cesse de s'étendre. Mon regard se porte avec reconnaissance vers mon équipe à Glattbrugg, nos fidèles clients et les douze qui nous ont rejoints. Lors de situations extraordinaires, ils peuvent compter sur notre professionnalisme et notre engagement. Toute l'année et à tout moment. L'an passé, nous avons mené 353 interventions d'assistance en situation aiguë.

Les formations sur place restent importantes

Il y avait beaucoup de formations et de cours de perfectionnement à rattraper. En 2022, nous en avons organisé plus qu'avant la pandémie, tout en conservant notre offre en ligne via Teams ou Zoom. La demande croissante d'ateliers de crise et d'exercices pour les états-majors indique à nos yeux le retour vers une certaine normalité.

Plus de formations pour les careteams cantonaux et les équipes d'intervention

Depuis six ans déjà, nous proposons la Care&Peer Practice (CPP). Cette formation certifiée de l'assistance psychosociale d'urgence s'adresse aux careteams cantonaux, aux services fédéraux et aux équipes d'intervention nationales sollicités en cas d'événements majeurs. Une série de modules de perfectionnement centrés sur cette assistance d'urgence est venue compléter la formation de base de caregiver/peer, une offre qui ne cesse de s'étendre. Mise sur pied par l'Office fédéral de la protection de la population (OFPP) dans toutes les langues nationales, cette formation est désormais poursuivie par Carelink sur mandat de la Confédération.

« Les résultats de l'équipe CareLink sont extraordinaires. »

Centre d'appel d'urgence opérationnel en quelques heures

Certaines situations d'urgence nécessitent un centre d'appel. À tout moment et en quelques heures, nous pouvons mettre le nôtre en opération et proposer jusqu'à 30 lignes. Pour un de nos clients, nous desservons un numéro d'urgence depuis décembre 2020 et, l'automne dernier, nous avons mis en place un numéro en cas de pénurie d'électricité. Notre centre d'appel est à la pointe de la technologie. Les personnes qui le desservent sont dûment formées et disposent toujours des dernières informations. En cas d'événement majeur, nous pouvons de plus recourir au système d'information et d'intervention IIS du Service sanitaire coordonné.

Le numérique au service de la psychologie d'urgence

L'an dernier, nous nous sommes penchés sur l'univers numérique et l'assistance en situation aiguë. C'est pourquoi ces connaissances et réflexions tiennent une place prépondérante dans ce rapport annuel. Nous vous présentons aussi l'instrument LinktoCare que nous avons développé. Le professeur Fred Mast, neuropsychologue, exposera les tendances dans l'univers numérique et la réalité virtuelle, tandis que Kathrin Indermaur, la responsable RH chez Helvetas, fera entrevoir comment cette organisation d'entraide met en pratique l'assistance à distance. Une chose est certaine : les personnes affectées par un événement hors norme continueront d'être prises en charge sur place et dans le monde réel. Mais la numérisation permet de proposer des offres supplémentaires en situation aiguë, sans contraintes horaires ou géographiques. Nous continuerons d'accompagner activement cette évolution et d'investir des ressources.

Une équipe forte

Dans l'histoire de Carelink, 2022 restera marquée par la guerre en Europe, les bouleversements sociétaux et l'insécurité correspondante. Pourtant, je porte un regard optimiste sur l'avenir. Nous aborderons les défis grâce à notre nouvelle stratégie, en renforçant notre rôle de centre de compétence suisse pour l'assistance psychosociale, comme l'annonce notre président dans son billet. Face à tous les imprévus dans notre travail, je suis très reconnaissant de pouvoir compter sur notre solide équipe. Les extraordinaires résultats que nous atteignons ensemble sont la source de notre motivation.

L'assistance à distance implique une offre structurelle diversifiée.



Helvetas encadrant des réfugiés d'Ukraine au printemps 2022 à Palanca, en Moldavie, avant la poursuite de leur voyage.

Les collaborateurs de Helvetas œuvrent dans le monde entier et dans des situations pesantes. Pour favoriser la santé psychique, la responsable RH Kathrin Indermaur mise sur l'assistance à distance, sur une culture de soutien par les cadres et sur des offres d'auto-assistance.

Interview : Petra Wessalowski

Qu'entreprend Helvetas pour la santé psychique dans son organisation ?

Kathrin Indermaur D'une part, nous proposons une assistance générale, à distance également; d'autre part, nous veillons à une culture favorable au travail. Nous attachons de l'importance au soutien individuel en plus des horaires annualisés, du travail en hybride, de la gestion de la santé et de la culture d'équipe. Par ailleurs, de nombreuses équipes sont codirigées, ce qui encourage l'échange et décharge à plusieurs niveaux. Chez les RH, nos portes sont toujours ouvertes, nous disposons de psychologues qualifiés et travaillons avec Carelink lors de situations pesantes. Les personnes concernées doivent avoir le choix, car certaines souhaitent des professionnels chevronnés et qui connaissent exactement la situation, d'autres souhaitent plus de distance et des professionnels neutres.

Comment savoir à distance si une personne se porte bien ?

Kathrin Indermaur Il est primordial de rester en contact régulier, c'est aussi important qu'un entretien bien mené. L'ouverture d'esprit et la volonté de répondre aux besoins sont des aptitudes essentielles chez les cadres. Nous y attachons beaucoup d'importance lors des formations. Il faut également un réseau étroit de soutien et différentes

Depuis 8 ans, CareLink aide les collaborateurs Helvetas lors de problèmes psychologiques aigus en Suisse et à l'étranger. Première ONG à avoir coopéré avec Carelink, elle apporte son aide à l'auto-assistance dans 30 pays. Helvetas travaille avec des organisations partenaires, des entreprises et des autorités locales dans les secteurs comme l'eau, l'alimentation et le climat, l'éducation, le développement économique et le travail ainsi que la participation, la cohésion sociale et la promotion des femmes. 1500 personnes dans le monde entier, surtout des locaux, s'investissent dans l'aide humanitaire en cas de catastrophe.

offres et possibilités. Nous constituons des communautés de pratique, qui permettent à des personnes d'une même région et aux fonctions similaires d'échanger lors d'ateliers en ligne. L'expérience a montré que ces échanges entre pairs apportent aussi un soulagement et influencent la santé psychique.

Comment Helvetas assure-t-elle l'assistance au niveau mondial ?

Kathrin Indermaur Dès le recrutement et avant les missions à l'étranger, nous tenons déjà compte de certains aspects et menons une réflexion sur les facteurs de risque personnels. Cette sensibilisation permet d'évaluer ses propres ressources. En plus du réseau de soutien et des procédures bien rodées, nous tenons compte de la situation locale. À défaut de soutien psychologique sur place, une assistance virtuelle peut s'avérer utile. Nous proposons l'aide souhaitée, ni plus ni moins.

Comment apporter un sentiment de sécurité dans une situation pesante ?

Kathrin Indermaur Notre expérience montre qu'un échange régulier peut aider – parfois même, le jour et l'heure sont fixes. Il s'agira alors d'écouter attentivement, de bien réagir aux besoins et de soutenir, voire de décharger rapidement la personne. De telles possibilités de contact confèrent un sentiment de fiabilité.

Qu'entreprend Helvetas lorsqu'une personne de son équipe arrive à ses limites ?

Kathrin Indermaur Le surmenage peut poser problème. Nous disposons d'un pool de personnes à même de fournir un soutien sous forme de ressources. Autre difficulté: la confrontation à la souffrance. Dans notre ONG, qui s'investit lors de catastrophes et d'urgences, nos équipes sont en prise directe avec la crise. Même les plus expérimentés peuvent soudain se sentir dépassés. Nous cherchons alors des solutions individuelles. Fondamentalement, nous mettons tout en œuvre pour prévenir la surcharge. Un des

moyens réside dans l'autoréflexion qui, selon nous, est aussi une forme de prévention.

Helvetas envisage-t-elle aussi une assistance numérique plus importante ?

Kathrin Indermaur En tout cas, nous utiliserons le nouvel outil de Carelink, LinktoCare, car il soutient l'auto-assistance psychologique en cas d'urgence. Nous voulons aussi accroître l'expertise des pairs, projet qui passe souvent par la communication numérique. Il serait intéressant de tester des mondes virtuels qui font vivre des moments de joie et de calme, même si pour Helvetas la présence réelle d'autres personnes et la nature déploient les plus grands bienfaits. À propos de joie: elle est essentielle, et nous encourageons toujours nos collaborateurs à fêter les succès.

Plus d'information sur LinktoCare sur la page suivante.



Kathrin Indermaur est psychologue du travail et des organisations. Chez Helvetas depuis 10 ans, elle codirige le service du personnel. Elle a également suivi une formation de psychologue d'urgence.

Aide psychologique d'urgence – sans contraintes de temps ou de lieu

Carelink a développé LinktoCare, la première application de l'espace germanophone à apporter une aide psychologique d'urgence. En cas de stress, la personne peut solliciter une intervention précoce en complément de l'aide personnelle.

Interview : Petra Wessalowski

LinktoCare est l'assistance en ligne, créée par la fondation Carelink en cas d'événements potentiellement traumatisants. Cette application se fonde sur des recommandations scientifiques et s'adresse aux adultes fondamentalement en bonne santé et ayant vécu une situation hors norme. Différents modules interactifs leur permettent d'apprendre comment s'aider soi-même en cas de réactions de stress récurrentes et de s'entraîner. Les contenus sont accessibles pendant six semaines et aussi souvent que souhaité. Développé sur une base scientifique, cet outil fait actuellement l'objet d'une étude, et son utilisation est encore limitée à ce cadre. LinktoCare est le fruit de la coopération entre l'Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions (un institut associé à l'Université de Zurich) et la fondation Carelink, qui en a assumé le financement.



Pointez l'appareil photo sur le QR code pour accéder à la page d'accueil de l'outil en ligne LinktoCare



L'application en ligne LinktoCare peut stimuler les forces d'autoguérison.

Quelles sont les fonctionnalités de l'outil numérique LinktoCare et comment l'utilisez-vous ?

Mareike Augsburg Les interventions en ligne s'utilisent seules ou en complément des interventions analogiques. LinktoCare est utilisé comme programme d'auto-assistance après une prise en charge personnelle, lorsque l'événement ne remonte pas à plus d'une semaine. L'outil autodidacte est comparable à un guide, assorti d'exercices pour l'auto-assistance. Si la personne le souhaite, elle peut directement demander une aide psychologique d'urgence via le programme. Le champ d'application pour cette aide flexible à l'auto-assistance se trouve surtout dans la psychologie d'urgence. L'outil a du potentiel. La grande diversité des réactions humaines de stress, notamment après un événement hors norme, et les différents degrés de sévérité des événements hors norme exigent une prise en charge individuelle.

Janine Köhli LinktoCare sert de complément numérique à la psychologie d'urgence. L'instrument est destiné à diminuer la souffrance des personnes affectées et à stimuler leurs forces d'autoguérison. Le but est de recouvrer ou d'améliorer

ses capacités pour éviter des séquelles. Grâce aux interventions individuelles, la personne peut à tout moment et en tout lieu accéder à ce programme de soutien, qui diminue non seulement la souffrance, mais aussi l'inhibition des personnes affectées. À titre d'exemple : lorsqu'une personne revoit spontanément la nuit des images d'une situation potentiellement traumatisante et que la spécialiste en psychologie d'urgence n'est pas immédiatement disponible, LinktoCare propose des exercices de distanciation et de relaxation qui peuvent éventuellement aider à réduire le sentiment de perdre le contrôle.

Son utilisation a-t-elle d'autres avantages ?

Mareike Augsburg Un outil numérique d'auto-assistance permet aux personnes affectées de faire les exercices et de lire les informations à leur rythme et selon le besoin du moment. Cette marge d'appréciation et le choix de faire ce qui est bon pour soi favorisent l'efficacité personnelle. Les personnes se sentent retrouver le contrôle de leur vie, qui leur avait passagèrement échappé après l'événement pesant.

Janine Köhli Une des interventions essentielles de la psychologie d'urgence consiste à informer les personnes affectées sur les phénomènes psychiques que provoquent les événements hors norme. Ils sont soulagés par la certitude que leurs réactions de stress sont légitimes et normales dans des circonstances qui sont tout sauf normales. Juste après l'incident, la réceptivité pour de telles informations est limitée en raison des fortes réactions de stress. Pour leur apporter orientation et soulagement, LinktoCare leur offre à tout moment une plate-forme d'information solidement étayée.

Et où l'application LinktoCare arrive-t-elle à ses limites ?

Janine Köhli L'utilisation de LinktoCare présuppose une certaine motivation de la part des personnes affectées, ce qui peut limiter la durée de l'utilisation. Autre obstacle potentiel : ouvrir un compte utilisateur. Outre les conditions techniques, il faut non seulement être familiarisé avec les appareils électroniques comme les smartphones ou les ordinateurs, mais aussi, et c'est essentiel, faire fondamenta-

lement confiance aux interventions numériques et à leur efficacité. Il faut aussi des aptitudes linguistiques et une certaine littératie, sans oublier que les personnes doivent émotionnellement être en mesure d'utiliser une telle application. LinktoCare ne se prêtera pas vraiment aux crises aiguës ou aux cas de suicidalité aiguë. C'est pourquoi nous considérons le programme comme une mesure complémentaire et non substitutive d'une prise en charge personnelle en situation aiguë.

Les applications numériques sont-elles sûres ?

Mareike Augsburg La sécurité passe aussi par la conformité aux critères scientifiques. LinktoCare s'oriente aux lignes directrices de la société allemande de psychotraumatologie (DeGPT). De vastes connaissances scientifiques sont disponibles sur le recours à des programmes et leur efficacité pour les traumatismes aigus, notamment dans la thérapie comportementale centrée sur les traumatismes. Avec LinktoCare, nous avons exploré une terre inconnue, puisqu'une telle application n'existait pas encore dans l'espace germanophone. C'est pourquoi, dans un projet approuvé par la commission d'éthique de l'Université de Zurich, nous sommes en train d'acquiescer de l'expérience pratique sur l'utilisation de LinktoCare et son utilité.

Janine Köhli L'utilisation d'outils numériques exige de la confiance dans le traitement de données sensibles. La protection des données est assurée pour LinktoCare. L'utilisation de l'outil est anonymisée, nous n'avons pas le moindre accès aux profils des personnes affectées et ignorons comment elles utilisent concrètement l'application. Dans un questionnaire anonymisé, nous évaluons l'utilité de l'instrument pour les usagers. Comme l'utilisation est complémentaire, ils peuvent se manifester à tout moment ou demander une aide supplémentaire.

Et comment se présentent les premiers résultats avec LinktoCare ?

Mareike Augsburg Pour mesurer et examiner l'efficacité des interventions, nous devons respecter des normes scientifiques, à savoir nous conformer à des conditions contrôlées. Pour la psychologie d'urgence, le défi est de taille, car chaque événement potentiellement traumatisant est unique en son genre, et les interventions en psychologie d'urgence ne sont pas uni-



Janine Köhli, psychologue d'urgence chez Carelink, dirige le développement et la recherche LinktoCare. Elle est également responsable des offres de formation Care&Peer Practice et donne des cours de psychologie d'urgence. En outre, la psychologue spécialisée a son cabinet de psychothérapie et de psychologie légale à Zurich.

formes. Évaluer l'efficacité des interventions alors que les événements sont hors norme pose un cadre de recherche tout aussi particulier – un réel défi. Ainsi, l'évaluation de LinktoCare se poursuit encore dans le cadre du projet d'étude-pilote. Les premières connaissances acquises avec le programme se fondent donc sur des retours sur le soutien tel qu'il est perçu par les personnes affectées et les intervenants. Élément frappant : l'utilisation fructueuse d'un outil numérique comme LinktoCare dépend aussi de la volonté des spécialistes en psychologie d'urgence d'y recourir en parallèle de leur prise en charge.

Janine Köhli Dans les premiers retours, les utilisateurs de LinktoCare apprécient énormément de pouvoir décider de manière individuelle de ce dont ils ont besoin, surtout lorsqu'ils ne parviennent pas à joindre immédiatement des spécialistes de la psychologie d'urgence ou lorsqu'ils n'osent pas les contacter. Les connaissances transmises et les exercices proposés par LinktoCare convoient un sentiment de sécurité, d'apaisement et d'autoefficacité. Ces mesures d'accompagnement, qui permettent d'accéder à tout moment à des informations et à prendre les choses en main, sont perçues comme un soulagement et laissent moins le champ libre aux conjectures défavorables.

Comment évolueront les offres numériques ?

Janine Köhli Les interventions de la psychologie d'urgence visent essentiellement le sentiment de sécurité, l'apaisement, l'autoefficacité, le sentiment d'appartenance, le regain de confiance et de l'orientation vers l'avenir. Il faut se demander comment utiliser les applications en ligne ou des lunettes de réalité virtuelle pour répondre à ces aspects. Ces lunettes pourraient être utilisées lorsque les personnes affectées en ont besoin et le souhaitent pour se rassurer et réduire leur stress. Grâce aux espaces virtuels qui transmettent un sentiment de sécurité, il serait envisageable de proposer un cadre protégé qui soulage, indépendamment du lieu où elles se trouvent, ainsi qu'une assistance à distance. Dans la pratique, les personnes affectées apprécient souvent que leur réaction de stress soit comprise et de ne pas devoir gérer seules la situation. Mais nous ignorons encore si cette résonance réciproque, lors du contact personnel, se produit aussi avec les offres numériques.

Où constatez-vous des limites ?

Mareike Augsburg Les offres telles que les chatbots sont à même de répondre à de nombreuses questions. Mais l'enjeu de la psychologie d'urgence n'est pas juste d'écouter et de parler. Il s'agit bien plus d'être à l'écoute de la personne avec attention et bienveillance, de supporter la situation avec elle et de réagir avec humanité. Or, combien d'humanité peut-on attendre d'un espace numérique ? Nous savons que l'avatar en face de nous n'est pas humain. La conscience de ce fait pose des limites, du moins pour l'instant. J'ai du mal à imaginer que le besoin d'humanité puisse disparaître dans l'assistance en situation aiguë et que l'on recoure entièrement à des offres numériques.



D^{re} Mareike Augsburg, psychologue et spécialiste en santé mentale numérique, dirige le développement de LinktoCare à l'Institut zurichois de recherche sur la santé publique et les addictions. Elle assume le développement technique et juridique chez une start-up pour diagnostics en ligne. Elle fait partie des volontaires de Carelink depuis 2019.

Réalité virtuelle – entraînement, intervention et thérapie

La réalité virtuelle (RV) évolue à vive allure et offre un vaste champ d'application, une plus-value pour l'individu et la coopération des groupes.

Fred Mast



Fred Mast est professeur de psychologie cognitive à l'Université de Berne. Il a découvert la réalité virtuelle il y a 20 ans, lors de ses recherches au Massachusetts Institute of Technology (MIT). Depuis, il explore des environnements didactiques innovants, la perception spatiale et la mémoire, les interactions sociales et la sensation de réalité dans les univers virtuels. Son livre paru en 2020 sur le pouvoir de l'imagination a rencontré un vif intérêt. Marié et père de deux garçons amateurs de football, Fred Mast suit ce sport plutôt passivement : il préfère se dépenser par la boxe et la musculation.

La numérisation a sensiblement influencé de nombreux aspects de notre comportement. Notre forme de consommation a changé : nous nous procurons nos informations par les fameux moteurs de recherche, investissons en cryptomonnaies. La pandémie nous a montré que les conférences, cours et réunions ne devaient pas forcément se passer en présentiel. Depuis quelques années, la réalité virtuelle (RV) fait parler d'elle dans le contexte de la numérisation. Certaines grandes entreprises annoncent même vouloir investir des milliards dans le développement de cette technologie (p.ex. le Metaverse). Mais il est étonnant que l'on sache si peu sur les domaines de notre vie qui seront fortement affectés par cette technologie.

La RV est interactive

Des voix critiques prétendent même que la RV pourrait bien suivre la même voie que la télévision 3D : l'échec. Mais bien que de nombreuses applications immersives nécessitent des lunettes, la comparaison est un peu boiteuse. La RV est interactive, et les usagers se sentent non seulement spatialement ancrés dans le monde immersif, mais

ils acceptent aussi ce dernier en tant qu'environnement. L'effet est parfois tel que les personnes oublient pendant leurs explorations immersives qu'elles se trouvent dans de vrais espaces avec des murs en dur. Pour une de mes premières expériences, nous avons modélisé la Station spatiale internationale. Lorsque le sujet d'étude a mis ses lunettes RV, il a été tellement enthousiaste qu'il s'est aussitôt dirigé vers le bout du corridor du vaisseau. J'ai pu le retenir au dernier moment, à quelques centimètres du mur de notre laboratoire, bien réel, lui. En général, on ne risque rien dans la RV. Autrefois, certaines personnes éprouvaient une légère nausée après s'être déplacées dans un espace virtuel. Les progrès techniques ont largement résolu ce problème. Avec certains systèmes, le contrôle du regard peut s'avérer fatigant à la longue. Mais aucun effet indésirable n'a été déclaré à ce jour. De brefs séjours immersifs (par exemple, une heure) ne posent pas de problème. Si, à l'avenir, on devait y travailler toute la journée, il faudrait des études plus poussées.

« Pas d'effets indésirables lors de brefs séjours »

Réalité ou fiction

Les récents scénarios RV offrent une haute résolution, un large champ de vision et un faible décalage lors de mouvements de la tête ou des mains. Ainsi, le cerveau est alimenté en données sensorielles virtuelles. Naturellement, la réceptivité à cet univers parallèle diffère d'une personne à l'autre ; mais la RV nous force à repenser notre rapport à la réalité. Même les émotions sont déclenchées comme dans un contexte réel. Les psychologues utilisent d'ailleurs ce phénomène dans le traitement de phobies. La taille et le comportement d'une araignée virtuelle pouvant s'adapter selon les besoins, il est bien plus facile de contrôler la situation anxiogène que dans le monde réel. Ce type d'exposition en lieu et place d'une

thérapie permet d'économiser du temps et de l'argent. Plusieurs résultats sont également prometteurs pour traiter les troubles de stress post-traumatique (TSPT). L'utilisation de la RV est, encore, moins connue pour l'assistance pendant les premières heures qui suivent un événement traumatisant. La science moderne de la mémoire reste encore très centrée sur la recherche fondamentale, mais certains résultats indiquent que des interventions ciblées à ce stade peuvent réduire les flashbacks par la suite.

Simulation d'urgences

Un grand potentiel de la RV consiste à entraîner son comportement par certains scénarios. Les timides peuvent apprendre à aborder des personnes virtuelles, les candidats peuvent se préparer à l'entretien d'embauche, les étudiants peuvent tester leurs connaissances et combler leurs lacunes en expliquant le sujet à un avatar. La RV se prête très bien à l'entraînement de groupes qui doivent gérer ensemble certains scénarios, par exemple des interventions de police difficiles ou des opérations militaires périlleuses. Réaliste, cet entraînement offre une base idéale pour le débriefing, car toutes les données sont saisies de différents angles afin de pouvoir être analysées par la suite. Il en va de même pour l'enregistrement de paramètres physiologiques comme le pouls ou le mouvement oculaire. Les enseignements tirés des débriefings peuvent être intégrés dans les nouveaux scénarios immersifs et augmenter encore l'efficacité de l'entraînement.

Lorsqu'il faut étoffer la réalité

L'entraînement doit s'inscrire dans un calque de la réalité comme pour le simulateur de vol. Cet appareil reproduit tous les détails importants d'un vrai trajet en avion, y compris les stimuli sensoriels tels que les mouvements, les vibrations et les échanges radio. C'est la condition sine qua non pour un entraînement pertinent. Or, il arrive que nous étoffions la RV parce que la réalité ne comporte pas assez d'informations. Le CAVE (cave automatic virtual environment) est un procédé qui utilise les murs, le sol et le plafond d'un espace cubique comme supports de projection. La RV pourra alors devenir un chemin didactique pour les écoliers et les plonger dans un monde surdi-

mensionné, où ils marcheront sur une gigantesque feuille de tilleul en forme de cœur ou traverseront le duvet qui couvre la surface d'une feuille. On peut aussi se téléporter dans le cœur de la feuille pour y trouver des informations sur la photosynthèse. Dans ce sens, les interactions dans la RV dépassent nettement les possibilités du monde réel.

Vivre l'impossible

Depuis un bon moment, la réalité virtuelle a fait son apparition dans des domaines pas forcément liés aux nouvelles technologies. Prenons le roman de Kafka, La Métamorphose : la RV permet de sentir son corps se muer en insecte. Une idée peut-être bizarre de prime abord ; mais l'intention est d'offrir la possibilité de modifier le rapport à son corps. Cette application de la RV peut être utilisée pour traiter les douleurs fantômes après une amputation ou pour adopter une perspective plus favorable en changeant de corps (body swapping). Du reste, les historiens utilisent également cette technique pour reconstituer d'anciens bâtiments ou pour les rendre plus tangibles.

VR, quo vadis ?

Il est indéniable aujourd'hui que le recours à la réalité virtuelle a fait ses preuves pour certaines applications spécifiques. L'utilisation sensée des médias immersifs à des fins d'entraînement comporte encore énormément de potentiel. Elle implique toutefois que l'on ait une conception précise de cet entraînement, car la programmation de la RV est chronophage. Il faut donc les ressources correspondantes, en sachant que ces dernières années, la technologie est devenue plus abordable, et les logiciels plus performants. La RV contribuera à résoudre des problèmes réels, que ce soit dans le domaine artistique, le monde scientifique, pour les divertissements, les thérapies ou l'entraînement. La crainte que la RV puisse concurrencer, voire remplacer la réalité n'est pas fondée.

Facteurs de succès pour la gestion de crise

Les frontières entre le quotidien, les urgences et les crises s'estompent. Une culture d'entreprise résiliente contribue à relever les nouveaux défis.

Michel Kenel

Qu'est-ce qu'une crise, et quand est-elle terminée? Les organisations et les entreprises peinent de plus en plus à trancher au vu des informations diffuses et contradictoires qui nous assaillent chaque minute. L'avenir paraît hautement incertain, la marge de manœuvre semble limitée ou diffuse: la pression sur la propre capacité décisionnelle augmente. Soumis à la pression, nous passons au mode urgence, et les réponses biochimiques prennent le contrôle. La réflexion structurée devient difficile, et la distorsion cognitive prend le dessus.

Sabrer le champagne

Par conséquent, dans la gestion de crise, nous nous préparons aux urgences et aux crises. Par le biais de plans et de check-lists, nous structurons nos procédures, et l'équipe s'entraîne régulièrement à les appliquer. À cette fin, nous créons un état d'urgence provisoire au sein de notre organisation dans la ferme attente que, une fois la crise endiguée et maîtrisée, suivie d'une phase de récupération, nous puissions sabrer le champagne pour célébrer la fin de la crise. Ce processus reste pertinent, mais il lui manque d'importants points de réflexion.

Enseignements de la crise du Covid-19

Ces dernières années, il est devenu de plus en plus difficile de décider si l'on se trouve en mode crise ou non. Les frontières s'estompent de plus en plus. Dans la pratique, j'entends souvent des déclarations comme: «En fait, nous voulions suivre les processus rodés, mais finalement nous y avons dérogé parce que nous n'avons pas pu évaluer clairement la nature de la situation.» Lorsque le contexte est aussi diffus, beaucoup se sentent pris au piège: le passage inces-

sant du mode normal à la situation de crise se fait de manière rampante et use à la longue. Certaines organisations misent sur des groupes de décision et des task-forces pour gérer des problèmes spécifiques, courant ainsi le risque de perdre la vue d'ensemble. Une crise rampante et fluctuante est plus exigeante à gérer qu'une soudaine urgence. Les premières augmenteront probablement à l'avenir dans la mesure où le monde qui nous entoure pourrait bien devenir plus complexe et plus imprévisible.

« Réduire le décalage entre le mode normal et la crise! »

Une culture de conduite résiliente se construit au quotidien

La plupart des entreprises fondent leur gestion de crise sur un système de milice que l'on peut mobiliser en cas de besoin. Alors, elles se retrouvent avec un écart entre le mode normal et la situation de crise. Le grand enjeu de la gestion de crise à l'avenir sera, par conséquent, de réduire ce décalage à un minimum pour faciliter la transition. En outre, il faudra tenir compte de ces formes de crises rampantes et fluctuantes, sans pour autant perdre les moyens de réagir à des crises subites.

Pour y parvenir, on peut suivre deux pistes: soit on rapproche du quotidien la culture de conduite, l'organisation et les procédures prévues en cas de crise, soit on rend ces trois volets plus résilients dans le courant normal. La démarche la plus prometteuse consiste en une combinaison des deux pistes. En effet, la première nous rend plus vulnérables en cas de crise subite; la seconde exige dans notre quotidien une réflexion permanente sur les méthodes de gestion de crise.

Trouver des solutions simples

Les procédures méthodologiques en cas de crise s'appuient, logiquement, sur celles de l'armée, de la protection civile, de l'aéronautique et de la médecine d'urgence. Elles ne doivent pas être compliquées, mais mener presque automatiquement à une recherche de solution et à une mise en œuvre structurées et rationnelles. Il est possible de mener une gestion de crise avec un chevalet de conférence et un ordre du jour efficace. Cette procédure s'applique aussi à de nombreux autres défis. Si, parties intégrantes d'une culture d'entreprise, on emploie à tous les niveaux des méthodes faciles à comprendre et généralement admises pour résoudre les problèmes, on peut réduire le décalage avec le mode crise.

Permettre des prises de décision à tous les niveaux

Une gestion de crise intégrée présuppose des équipes qui coopèrent bien à différents niveaux. Ces équipes doivent être habilitées à prendre les mesures nécessaires de manière rapide, autonome et prospective, dans le sens des priorités déterminées. Lorsque les membres de ces équipes sont habitués à se comporter ainsi en période normale également, la procédure fonctionnera d'autant mieux. La principale caractéristique d'une organisation véritablement résiliente est la culture « du droit à l'erreur », qui encourage à tous les niveaux que l'on anticipe et apprenne de ses erreurs.

S'exercer aux crises rampantes

Les exercices en entreprise visent à être paré en cas de crise soudaine. Au fond, il serait plus efficace de prévoir des exercices reproduisant un état d'incertitude entre la routine et le mode crise. Pour se faire une image, l'exercice devrait intégrer différents échelons de la hiérarchie et s'étendre non pas sur une journée, mais sur deux ou trois semaines, en plus du travail quotidien. Accompagnée de brèves escalades, la simulation permettrait de documenter à la fois la culture de conduite et la capacité à résoudre les problèmes.

La culture d'entreprise est un catalyseur

La gestion de crise n'a clairement pas pour vocation de préparer d'innombrables plans. L'enjeu est au contraire de disposer au quotidien d'une culture d'entreprise résiliente. Elle habilite à prendre des mesures à la fois rapides et réfléchies, souvent aussi des décisions désagréables, sans pour autant jeter par-dessus bord les valeurs générales et sans mettre en péril son avenir et sa crédibilité.

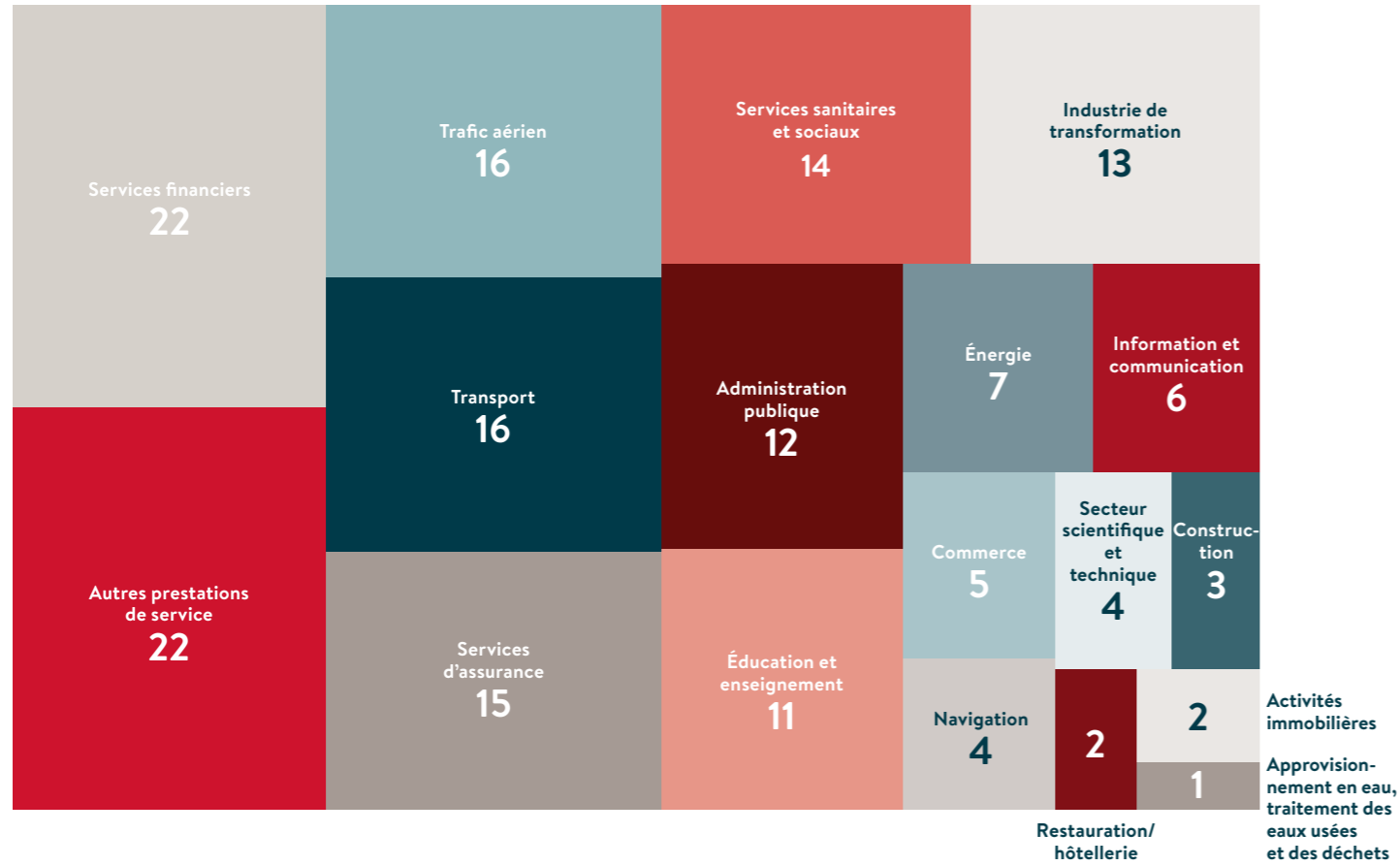


Michel Kenel conseille et entraîne les organisations et les entreprises en gestion de crise. Il met l'accent sur la gestion des risques et de la réputation, et sur la continuité des affaires. Avant que l'ingénieur en matériaux ne se mette à son compte, il a exercé différentes fonctions de cadre dans l'Armée suisse, où il était officier de carrière de 1995 à 2016.

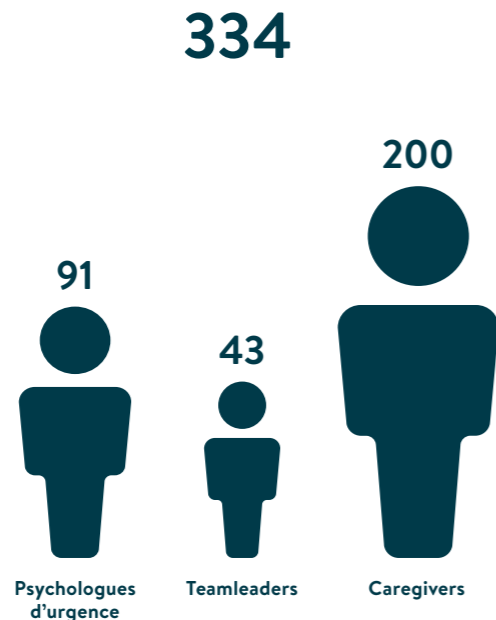
« La gestion de crise passe par une culture d'entreprise résiliente. »

Carelink en chiffres

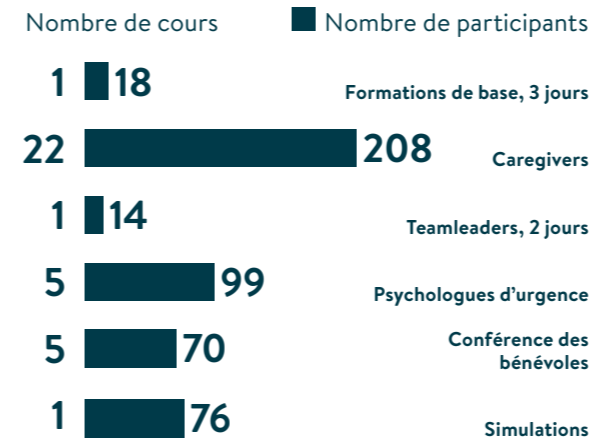
CLIENTS PAR BRANCHE



ÉQUIPE DES VOLONTAIRES

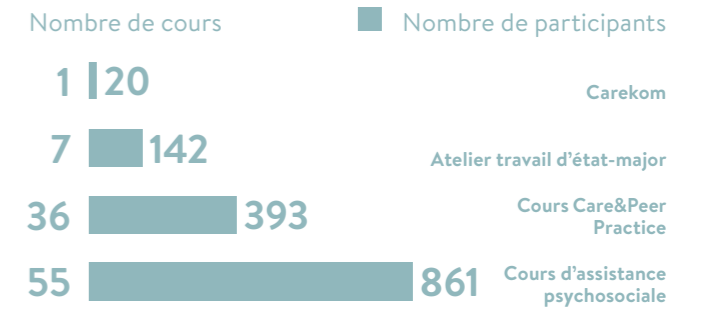


FORMATIONS INTERNES



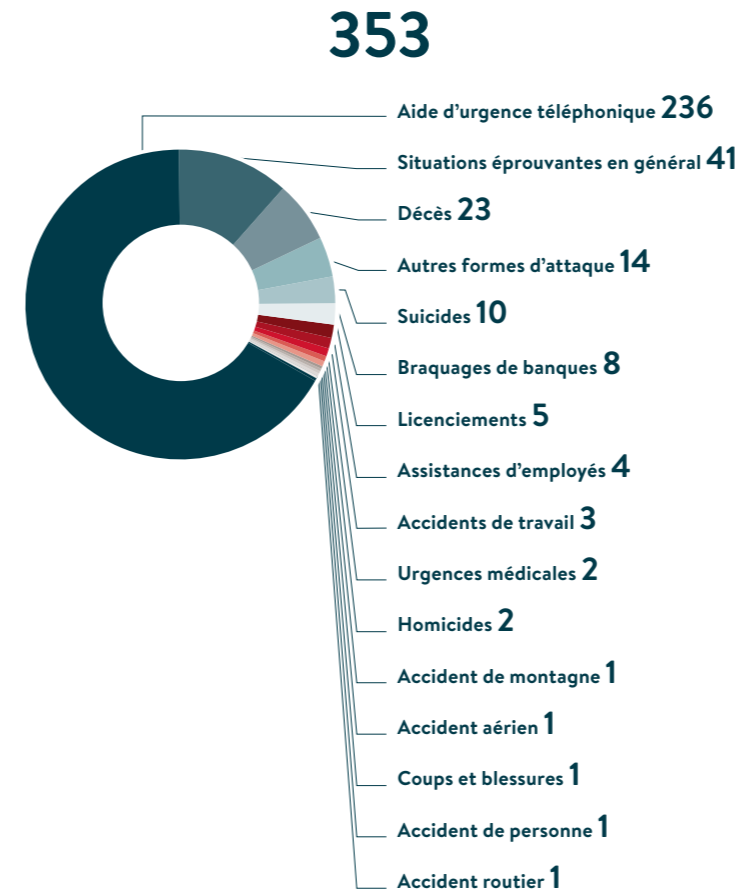
485 Total de participants

FORMATIONS EXTERNES

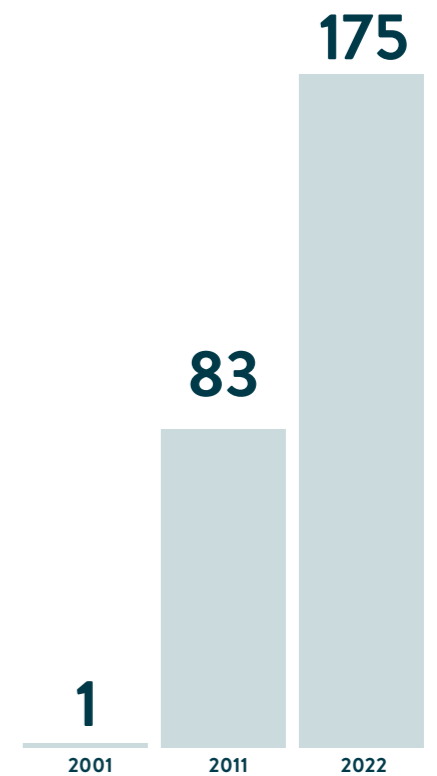


1416 Total de participants

INTERVENTIONS



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS



BILAN AU 31 DÉCEMBRE

	2022	2021
	CHF	CHF
Trésorerie	409 480	351 666
Créances	315 695	264 499
Compte de régularisation actif	33 239	17 587
Total actifs circulants	758 414	633 752
Placements financiers	2 618 799	2 811 322
Immobilisations corporelles mobiles	2	2
Total actifs immobilisés	2 618 801	2 811 324
Total actifs circulants	3 377 215	3 445 076
Capitaux étrangers à court terme	547 959	618 300
Fonds pour cas de rigueur / couverture des coûts	190 034	200 484
Capital de l'organisation	2 639 222	2 626 293
Total passifs	3 377 215	3 445 076

COMPTE DE RÉSULTAT 1^{er} JANVIER–31 DÉCEMBRE

	2022	2021
	CHF	CHF
Total produits	3 181 777	3 036 812
Charges directes	-264 277	-320 356
Charges de personnel	-1 978 972	-1 888 386
Autres charges	-665 621	-800 357
Résultat avant amortissements et bénéfices	272 908	27 713
Résultat financier	-259 979	77 245
Produits hors période	0	-80 000
Bénéfices avant affectation	12 929	24 958
Affectation au fonds pour cas de rigueur / couverture des coûts	0	-15 000
Bénéfices de l'exercice	12 929	9 958

Sur notre site Internet, vous trouverez le rapport financier 2022 (y compris le rapport de l'organe de révision, en allemand). Pour y accéder directement, vous pouvez utiliser le code QR.



De gauche à droite: Stephan Fuchs, Regula Lanz, Pascal Krauthammer, Cristina Persico, Arno Frei, Walter Kälin, Dominique Rüfenacht, Petra Strickner, Fabienne Genoud, Danilo Segreto, Janine Köhli, Irene Kälin

DIRECTION À PARTIR DE 2023

- **Walter Kälin**
Directeur
- **Danilo Segreto**
Responsable Gestion des opérations et des crises & ICT, directeur adjoint
- **Arno Frei**
Responsable Finance & comptabilité
- **Stephan Fuchs**
Responsable Simulations d'urgence & gestion des processus
- **Fabienne Genoud**
Responsable Administration
- **Irene Kälin** (succède à Arno Frei)
Responsable Finances
- **Janine Köhli**
Responsable Recherche & développement
Psychologue d'urgence
- **Pascal Krauthammer**
Responsable Communication de crise Carekom
- **Regula Lanz**
Responsable Formations
- **Cristina Persico**
Responsable Callcenter
- **Dominique Rüfenacht**
Responsable Relations clients & communication
- **Petra Strickner**
Responsable Team des volontaires & psychologie d'urgence

CONSEIL DE FONDATION

- **Roland Frey**, président
Consultant indépendant en investissements et en gestion
- **Franz Bucher**
Ancien directeur de la fondation Carelink
- **Roger Bula**
Responsable SwissPass, services et transports publics, CFF SA
- **Reto Häuselmann**
Conseiller d'entreprises
- **Ida Tanner**
Conseil RH et prévoyance professionnelle auprès du groupe AMAG SA

Les entreprises développent une culture de l'entraide

Cette culture de l'entraide répond à notre vulnérabilité d'êtres humains. La thèse est défendue par Giovanni Maio, professeur d'éthique en médecine à l'Université de Fribourg-en-Brigau. Lors de la conférence Carelink du 26 octobre, il esquissera l'utilité d'un débat éthique ainsi que les bonnes questions à se poser.

Interview : Petra Strickner



Giovanni Maio, philosophe et médecin, détient la chaire d'éthique médicale à l'Université Albert Ludwig de Fribourg-en-Brigau. Directeur de l'institut d'éthique et d'histoire de la médecine et membre de nombreuses commissions d'éthique, entre autres celle de l'ordre des médecins allemand chargé des fondements de l'éthique médicale. Il a rédigé de nombreux ouvrages, notamment sur les valeurs en médecine, la compréhension des malades – un plaidoyer pour une médecine attentionnée, et un traité sur l'éthique médicale et la place centrale de l'individu.

Professeur Maio, la notion d'éthique émerge dans l'opinion publique. Pouvez-vous la définir brièvement ?

Giovanni Maio L'éthique se penche sur la conception du bien. Qu'est-ce qui est bien pour l'être humain ? Qu'est-ce qui est bien pour la société ? Et quels sont les arguments ? C'est une discipline de la réflexion. Son but n'est pas de lancer des appels moraux, mais de réfléchir à des questions de fond qui sous-tendent cette appréciation. C'est pourquoi l'éthique ne se contente pas de marquer de soi-disant limites éthiques. Une éthique de qualité a pour vocation d'explorer les problèmes sous-jacents et de les rendre plus compréhensibles. Une telle acception de l'éthique peut dès lors aborder l'essence des problèmes.

Que peut-elle apporter lors d'une crise ?

Giovanni Maio Lors d'une crise, l'éthique entre justement en jeu parce qu'on en a besoin face à une orientation pas claire, qu'il y a une césure avec la normalité et qu'on se demande ce qu'il doit désormais se passer. Une éthique sérieuse ne propose pas de recette toute faite, mais tâchera de saisir le caractère incomparable d'une crise donnée afin de montrer le spectre des orientations possibles. Au fond, l'éthique est une discipline qui peut aider l'individu à réfléchir par lui-même. C'est en cela que je conçois un rôle important de l'éthique lors d'une crise.

Il se peut que nous soyons devenus plus sensibles aux questions éthiques. À quoi cette prise de conscience est-elle due ?

Giovanni Maio Les questions éthiques sont très présentes dans l'opinion publique, mais elles sont souvent véhiculées et perçues de manière réductrice, comme si l'éthique cherchait à prononcer des interdits et à poser des limites. Or, on ne tient pas assez compte du fait que la mission de l'éthique est justement de montrer les nombreuses nuances et de sensibiliser à la complexité des problèmes. Le grand public n'est pas encore prêt pour cela, d'où l'engouement pour une forme d'éthique qui donne dans le piège d'une appréhension unilatérale de l'éthique. En même temps, fait réjouissant, nous avons développé une sensibilité publique plus marquée pour la détresse individuelle. Pour répondre à cette détresse, il s'agit maintenant de proposer des offres adéquates d'aide, qui continuent de faire défaut. En effet, pour soulager cette détresse, il ne suffit pas d'informations factuelles sur le domaine donné ; on a besoin de se sentir compris par une autre personne. Le plus grand manque réside dans le temps qu'un spécialiste peut se prendre pour s'intéresser à la particularité du problème.

Comment l'éthique peut-elle être utile à la société ?

Giovanni Maio L'éthique peut aider la société en posant les bonnes questions. Celles qui portent sur l'être humain sont centrales. Quelle perception de l'être humain nous faut-il pour une société humaine et que devons-nous entreprendre pour que chaque personne puisse se sentir membre d'une communauté ? Ce seraient des questions à creuser pour donner à chaque personne le sentiment d'être un élément irremplaçable de cette société. C'est la raison pour laquelle je me penche sur les questions fondamentales de la condition humaine. Je suis convaincu que nous devons davantage nous concentrer sur la vulnérabilité de l'individu. En le faisant, nous reconnaissons immédiatement qu'il n'y a qu'une seule et impérative réponse possible à cette vulnérabilité humaine : la culture de l'entraide.

« Nous devons davantage nous concentrer sur la vulnérabilité de l'individu. »

Conférence Carelink 2023 sur la culture de l'entraide

Que signifie cette notion et pourquoi renforcer cette culture ? Ce seront les questions clés de la conférence Carelink du 26 octobre prochain. Des spécialistes émettront des amorces de réponses pragmatiques tout en nous esquissant leur conception de la responsabilité.

La culture de l'entraide dans un contexte scientifique, en se focalisant surtout sur les aspects éthiques : ce sera l'exposé du Prof. Giovanni Maio, spécialiste en éthique médicale à l'Université de Fribourg-en-Brigau. Par ailleurs, Theo Wehner, professeur émérite pour les sciences de l'organisation et du travail de l'EPF Zurich, mettra en lumière l'impact de l'échec sur la productivité.