



CARElink

2024

Rapport annuel



Le roc dans la tempête

Le service de secours de Bülach mise sur le peer system.

14



Supporter l'incertitude

Comment naviguer en eaux troubles avec optimisme.

16



Pas de retour en arrière

Comment la journaliste surmonte son vécu en Ukraine.

26

Climat de sécurité en période incertaine	4
Relève réussie: un gage de stabilité	6
Présence et rencontres authentiques	10
Formation Care&Peer Practice	12
Sécurité psychologique chez LLB Suisse	19
2024 en chiffres	22

Un climat de sécurité en période incertaine

Après des décennies de calme et de stabilité relatifs, une période exigeante nous attend. Les certitudes s'effritent, et une ombre semble se poser sur l'avenir. Cette perception est pesante, l'anxiété refoule l'optimisme. Dans ce rapport annuel, Carelink explore des stratégies et des pistes positives.

Roland Frey

L'an passé, mon billet abordait les risques mondiaux: tensions géopolitiques, guerres, inflation, hausse des taux d'intérêt et prévisions économiques moroses. Entre-temps, certaines situations se sont calmées; d'autres se sont détériorées. L'ordre international, jugé stable pendant des décennies, se trouve ébranlé. Le débat public, de plus en plus marqué par des évolutions politiques polarisantes et des acteurs imprévisibles, relève davantage de la provocation que du dialogue constructif.

Même si nous nous portons relativement bien en Suisse, nous sommes exposés à ces influences. Les nouvelles quotidiennes choquent, déstabilisent et laissent des traces. Alors, comment mener une vie saine et épanouie malgré cette négativité? Les déterminants: environnement stable, relations de confiance et concentration sur l'instant présent. Or parfois, pour reprendre Shakespeare, «le désir est père de la pensée».

«La disponibilité 24/7 sous-tend
notre travail.»

La psychologie positive, cette science centrée sur l'épanouissement, peut y contribuer. La notion, qui remonte à 1954, a été marquée par le psychologue américain Abraham Maslow. Comment une personne affectée par une expérience pesante retrouve-t-elle un équilibre et un sentiment de joie, de réussite, de sécurité et de



Roland Frey: « Nous souhaitons que notre rapport annuel inspire. »

confiance? Nous nous tournerons vers cette question lors de la conférence Carelink en octobre, avec le concours de scientifiques et de praticiens. Vous trouverez les détails à la page 27. En outre, nous avons discuté avec des entreprises clientes, des personnes affectées et des spécialistes de ce que représente la sécurité, de l'impact de la situation mondiale sur nous et des moyens de rester confiants. Une auteure invitée se penchera sur les mesures favorables à « un climat de sécurité en période incertaine ». Je ne puis que vous recommander ces instructives contributions.

Le changement à la tête de Carelink a marqué la fin de l'année. Vu son âge, Walter Kälin s'est démis de la direction opérationnelle après huit ans de succès. Directeur très investi et estimé, il était aussi le fer de lance de Carelink. Aussi apprécions-nous qu'il continuera d'apporter expérience et connaissances au sein du conseil de fondation.

Pour lui succéder, nous avons accueilli Lukas Hepp, compétent, engagé et partageant avec nous le « flair for care ». Sous son égide, l'équipe bien rodée poursuivra l'histoire à succès de Carelink et la développera grâce aux nouvelles impulsions. Nous envisageons cet avenir commun avec confiance et nous réjouissons déjà de notre collaboration.

La disponibilité 24/7 sous-tend notre travail, que ce soit l'aide psychologique d'urgence au téléphone ou notre intervention sur place. En 2024, elle a été sollicitée pratiquement tous les jours. Nos différentes formations constituent une autre offre très demandée. En conséquence, nous clôturons notre 23^e exercice par un résultat réjouissant. Vous trouverez les chiffres clés à la page 22 à 24.

Le regard porté vers l'avenir, nous resterons concentrés sur cette disponibilité opérationnelle à tout moment et de haute qualité. Parallèlement, nous continuerons de développer « l'académie Carelink », où nous concentrons désormais nos offres de formation ainsi que nos activités de recherche et développement. Ce centre de compétences renforcera encore notre leadership pour l'assistance psychosociale.

À cet endroit, je remercie l'équipe de Glattbrugg pour la joie palpable lors de son engagement quotidien, l'équipe très investie des volontaires pour leur précieux soutien et les collègues du conseil de fondation pour leur importante contribution au succès de Carelink.

Et vous, chères clientes, chers clients, je vous présente tous mes remerciements pour votre confiance et votre fidélité. Votre confirmation nous oblige.

Relève réussie : un gage de stabilité

La transmission de la direction de Walter Kälin à Lukas Hepp entame un nouveau chapitre pour Carelink. Nos valeurs et notre objectif demeurent : nous accompagnons les organisations et les personnes lors de situations hors norme.

RÉTROSPECTIVE

Walter Kälin

Une présence fiable à vos côtés

Pendant l'exercice 2024, notre careteam a de nouveau effectué près de 400 interventions pour apporter chez nos clients un accompagnement psychologique professionnel aux employés et à leurs proches. À cet endroit, nous adressons nos plus vifs remerciements à nos psychologues d'urgence et à nos caregivers pour leur engagement inégalé.

Avec les entreprises et les institutions, nous restons en étroit contact afin d'être au plus près de leurs besoins. La création d'un groupe d'échange dédié à nos clients offre une plateforme pour des discussions plus approfondies. En 2024, nous avons surtout abordé la numérisation dans l'assistance psychosociale. Notre application web « LinktoCare », qui se trouve en phase de test, permet aussi d'apporter à tout moment un soutien par voie numérique aux personnes affectées.

Formations pour les spécialistes et les cadres

L'an dernier, nous avons dispensé un nombre record de formations sur l'assistance psychosociale et la psychologie d'urgence. Elles s'adressent aux personnes œuvrant dans les careteams cantonaux ou privés ainsi qu'aux organisations d'urgence. Pour les cadres et les spécialistes des entreprises et des institutions, nous proposons des formations sur la résilience et la psychologie d'urgence. Notre offre comporte aussi des supervisions et des conseils spécialisés pour les organisations de secours ainsi que des exercices d'état-major de crise pour les entreprises.

Capacité d'intervention en cas d'évènement majeur

Pendant l'exercice sous revue, il n'y a heureusement pas eu de tels évènements. Ce qui ne nous empêche pas de nous préparer continuellement à ces cas. En novembre, nous avons organisé une simulation d'envergure avec le careteam des

CFF pour tester notre capacité d'intervention. Nous continuerons de rééditer ces simulations annuelles d'événements majeurs avec nos partenaires et nos clients. Par ailleurs, nous avons renforcé notre équipe: Sabrina Meier nous a rejoints en mars 2024 pour assumer la direction des opérations. Auparavant, elle dirigeait les soins infirmiers à l'hôpital cantonal de Münsterlingen. Sa longue expérience avec des personnes en situation aiguë est un précieux enrichissement.

Carelink dans les médias

En 2024, différents médias alémaniques se sont intéressés à notre travail. En janvier, le journal télévisé de 21h 50 a donné un aperçu de nos activités. En mai, dans l'émission «Puls», notre psychologue d'urgence Regula Lanz a parlé du courage et a décrit comment on apprend à sauver des vies. En juillet, j'étais l'invité de Dani Fohrler dans l'émission radio «Treffpunkt» pour parler de l'histoire et du rôle des careteams.

Confiant dans l'avenir

Le monde continue d'évoluer. Comme nous, qui développons inlassablement nos aptitudes tout en conservant les valeurs de Carelink. Là, nous pourrions compter sur le nouveau et dynamique directeur, Lukas Hepp. Quant à moi, je tiens à remercier nos clients pour leur confiance, nos volontaires pour leur engagement sans faille, le conseil de fondation pour son soutien professionnel et tous nos partenaires pour leur précieuse coopération. Carelink continuera de rester le fiable soutien à vos côtés.

PERSPECTIVES

Lukas Hepp

Cheminer ensemble

Depuis le 1^{er} novembre 2024, j'ai le plaisir de contribuer au précieux travail de Carelink, dont je suis le nouveau directeur. Walter Kälin et l'équipe m'ont réservé un chaleureux accueil tout en m'initiant soigneusement à mes tâches et au travail de la fondation. Grand merci!

Un pont : à la fois transition et lien

Pour symboliser la transition au sein de la direction, Walter Kälin et moi avons opté pour l'image du pont lors de la retraite organisée début décembre. Nous cheminons ensemble et sommes en train de traverser le pont. Parfois, nous nous accrochons à la rambarde, marquons un arrêt, jetons un regard par-dessus l'épaule, puis devant nous. Le pont n'est pas seulement le symbole d'une transition à mes yeux, mais aussi celui d'un lien. L'équipe et le conseil de fondation s'y trouvent avec moi et, tous ensemble, nous cheminons vers l'avenir.

Apporter la sécurité en période incertaine

Insécurité, danger, risque – ces termes et leurs synonymes décrivent bien l'actuelle situation dans le monde. Chacun d'entre nous aborde différemment ces gros titres aussi nombreux qu'anxiogènes. Certaines personnes se replient et réduisent leur consommation de médias, d'autres préfèrent d'autant plus s'y confronter.

Notre conviction: apporter la sécurité en période incertaine est plus actuel que jamais. Depuis plus de deux décennies, Carelink se donne pour mission d'aider les personnes qui ont vécu un événement pesant à retrouver confiance et sécurité – et c'est précisément ce que nous continuerons de faire à l'avenir également. C'est dans cet esprit que le sujet choisi pour le rapport annuel nous accompagnera tout au long du nouvel exercice.

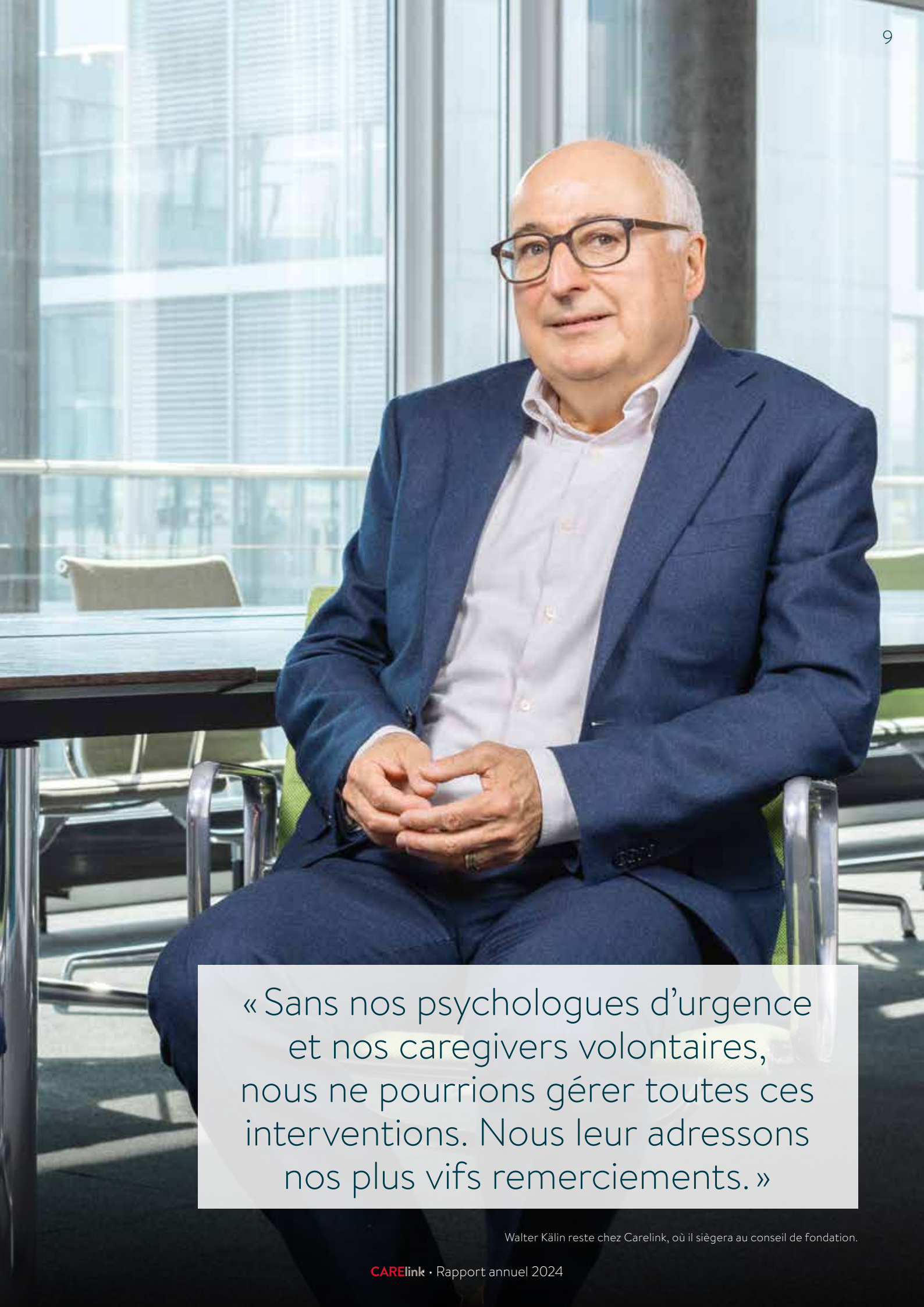
Merci pour la confiance

Je saisis l'occasion pour remercier Walter Kälin, dont j'ai le plaisir de reprendre le travail. Il l'a façonné et exécuté avec beaucoup de passion, d'engagement et de savoir-faire. Un cordial merci à l'équipe et au conseil de fondation pour la confiance qu'ils m'accordent. Et un grand merci à nos clients, qui agissent de manière responsable et prévoyante en pratiquant la Care avec un grand C. Je me réjouis énormément d'embrasser mon activité chez Carelink et de pouvoir avancer avec vous tous.



« Notre conviction :
apporter la sécurité
en période incertaine
est plus actuel que
jamais. »

Notre nouveau directeur, Lukas Hepp, apporte sa longue expérience dans le secteur de la santé et de solides connaissances en gestion d'entreprise.



« Sans nos psychologues d'urgence
et nos caregivers volontaires,
nous ne pourrions gérer toutes ces
interventions. Nous leur adressons
nos plus vifs remerciements. »

Walter Kälin reste chez Carelink, où il siègera au conseil de fondation.

Présence et rencontres authentiques renforcent la santé mentale

La numérisation, l'accélération et différentes crises mondiales marquent notre époque. Nous avons discuté avec le prof. Thomas Fuchs de son concept d'humanisme incarné et des moyens de rester en bonne santé psychique.

Interview : Janine Haas

Le prof. Thomas Fuchs est philosophe et psychiatre. À l'Université de Heidelberg, il est titulaire de la chaire Karl Jaspers sur les fondements philosophiques de la psychiatrie et de la psychothérapie. Ses recherches portent surtout sur les liens entre maladies psychiques et corporéité, et sur la sociologie culturelle de la maladie mentale. En 2023, le prix Erich Fromm a salué sa défense de la pensée humaniste contre une « vision naturaliste et scientiste de l'être humain ».

Son livre, « Verteidigung des Menschen » a été publié en 2020 aux éditions Suhrkamp, Berlin.



Depuis la pandémie de COVID-19, on parle de l'augmentation des maladies psychiques. De quand date cette évolution ?

Thomas Fuchs Depuis un moment déjà, nous observons une augmentation de dépressions et d'états anxieux. Certes, les maladies psychiques sont moins stigmatisées, et les habitudes diagnostiques ont évolué. Mais l'augmentation est bien réelle: depuis 2020, les jours de maladie dus à la dépression et au burnout ont considérablement augmenté en Allemagne. Aujourd'hui, un quart de la population est affecté par un trouble psychique dans le fil de l'année. La pandémie a accéléré cette évolution, surtout chez les plus jeunes. Les constats sont similaires en Autriche et en Suisse.

Et pourquoi ?

La charge professionnelle a clairement augmenté. On relève aussi l'intensification du travail, le multitâche et la joignabilité permanente, sans oublier les exigences élevées envers soi. La tentative de s'adapter à l'accélération générale et d'optimiser est un défi et une sursollicitation constants. Depuis la crise financière de 2008, les bouleversements se multiplient dans le monde. L'optimisme qui a porté la société jusque dans les années 1990 et la promesse de progrès des temps modernes sont de plus en plus remis en question.

Peut-on s'habituer jusqu'à un certain point à l'accélération, ou est-elle inconciliable avec la nature humaine ?

L'être humain est tout à fait capable de s'adapter. Mais les relations étroites et enrichissantes figurent parmi nos besoins fondamentaux et indispensables. Elles finissent toujours par impliquer une présence physique, notre «intercorporalité», comme je l'appelle. Nous devons rencontrer, nous sentir et nous toucher. Ce sont les limites indéniables de l'accélération et de la numérisation, qui désincarnent de plus en plus nos relations. Nous ne sommes pas faits pour vivre dans un univers purement numérique.

De terribles nouvelles ne cessent de nous parvenir. Quels sont leurs effets ?

Face à de fréquentes situations qui déclenchent un sentiment de menace et d'impuissance, une espèce de prostration résignée s'installe. Cette «impuissance acquise» est aussi à l'origine d'états dépressifs. La tentative de se détourner des crises mène souvent à un retrait dans un monde intérieur encore plus solitaire et pesant. La réaction qui s'imposerait serait de sortir, de s'associer à d'autres personnes pour allier ses forces. Or, ce n'est malheureusement pas le réflexe général.

Vous suivez souvent l'actualité ?

Pendant un certain temps, je contrôlais et réduisais sciemment ma consommation de nouvelles. Et fondamentalement, je le recommande, car rien n'est plus pesant et tétanisant que l'absorption passive et incessante d'informations menaçantes. Mais en ce moment, tant de situations changent simultanément que, même si c'est lourd, je souhaite m'y confronter pour alimenter mes réflexions politiques.

Vous êtes partisan d'un « nouvel humanisme incarné ». Qu'entendez-vous par-là ?

L'humanisme incarné est une conception que je souhaite opposer à la numérisation de nos relations et de notre communication. La virtualité nous amène à remplacer les relations concrètes, interpersonnelles, et par-là porteuses, par des contacts certes croissants, mais plus superficiels. Parallèlement, l'intelligence artificielle gagne en terrain, c.-à-d. l'interaction avec des agents non humains, mais subjectifs en apparence, avec lesquels nous pensons même pouvoir échanger des émotions. Les deux évolutions menacent notre réelle capacité d'empathie et, finalement, risquent de nous enfermer dans une solitude aux lourdes conséquences, notamment en nous fragilisant face aux chambres d'échos médiatiques et aux théories conspirationnistes sur Internet. Pour le prévenir, nous devons nous rappeler toute l'importance de rencontrer d'autres gens. Or, une rencontre réelle ne se réalise que lorsqu'on se retrouve dans une même pièce. C'est ce que j'entends par rencontre incarnée et interpersonnelle.

On n'arrêtera plus la numérisation. Comment l'État ou les parents peuvent-ils corriger cette évolution ?

D'emblée, les parents sont très importants, car, pour connaître un développement psychique et cognitif sain, les enfants doivent se rencontrer dans la nature, entrer en contact avec les choses. Sur l'écran, je peux merveilleusement tout voir et tout déplacer; mais jamais je ne pourrai y plonger. Donc, l'enjeu est de faire des expériences incarnées et concrètes. Nous (ap)prenons quelque chose, nous mettons littéralement le pied dans un environnement. Ainsi, les parents ont un rôle éminent à jouer en dosant, en encadrant le rapport de l'enfant aux supports numériques. Nous devons aussi envisager de légiférer sur l'abstinence de téléphones portables à l'école. De même, pour nous, adultes, il existe aussi de nombreuses possibilités présentiels de compenser l'usage de médias virtuels.

Donc, il faut surtout trouver un équilibre ?

Les processus corporels comme l'activité physique et la régénération, la veille et le sommeil, notre respiration, le battement de notre cœur sont cycliques et rythmiques. À l'opposé se situent les processus linéaires et accélérés de notre temporalité occidentale. La communication, la mobilité, les flux financiers: tout est accéléré, lamine les rythmes physiques et homogénéise le temps. Et là, il faut trouver un équilibre.

Alors, nous devons essayer d'être davantage dans l'instant présent. Dans les médias numériques, on est un peu partout et nulle part à la fois...

C'est ce qui nous sursollicite et rend le monde aussi complexe: tout arrive et nous parvient en même temps, nous plaçant dans un non-lieu virtuel. Nous nous trouvons donc littéralement partout et nulle part.

Que faites-vous personnellement pour votre santé mentale ?

Je commence ma journée par de la méditation pour me camper dans le présent. Je trouve essentiel d'être vraiment présent, quels que soient la situation et le temps à disposition. Naturellement, je tiens aussi aux rencontres sociales et au contact avec la nature. Voilà mes principales ressources mentales.

Care&Peer Practice : intervenir pour susciter la sécurité et stabiliser les personnes affectées

Accident, catastrophe naturelle ou autre événement pesant : pendant les premières heures, les caregivers et les pairs accompagnent les personnes affectées sur les plans émotionnel et pratique. La formation Care&Peer Practice (CPP) de Carelink les prépare à ces interventions.

Janine Köhli

Care&Peer Practice transmet des connaissances pratiques et des compétences nécessaires pour fournir des soins psychosociaux d'urgence. L'offre s'adresse aux careteams cantonaux ainsi qu'aux systèmes de soutien par les pairs des hôpitaux, de la police, des pompiers ou des services de secours. Les deux groupes poursuivent le même but : stabiliser les personnes en stress aigu et soutenir leurs premiers pas pour y faire face. Les caregivers accompagnent les personnes affectées et leurs proches tandis que les pairs soutiennent leurs collègues. Issus des mêmes organisations et professions que les intervenants concernés, les pairs apportent un soutien très authentique et parlent la même langue. Si les personnes affectées ont des questions ou besoin d'un soutien plus poussé, les caregivers et les pairs peuvent recourir à des psychologues d'urgence.

Concept éprouvé et issu d'une longue tradition

Depuis plus de vingt ans déjà, la Suisse forme des aidants psychosociaux de manière professionnelle. La création du Réseau national d'aide psychologique d'urgence (RNAPU) a permis de mettre en place des directives d'intervention et des normes de formation uniformes pour ce type d'aide.

Nous devons la CPP au travail fondé, pionnier et investi de psychologues d'urgence. En 2017, le Service sanitaire coordonné de la Confédération (SSC) a chargé Carelink de reprendre la direction opérationnelle de ce programme ; en 2021, ce dernier a été pleinement intégré à notre fondation. Care&Peer Practice bénéficie d'un réseau de psychologues d'urgence qui allient l'expérience du terrain à de solides connaissances théoriques tout en favorisant l'apprentissage pratique. Les cours sont proposés dans trois langues nationales à Schwarzenburg, Berne, Zurich, au Tessin ou directement chez les organisations concernées dans un format personnalisé.

« Susciter la
sécurité en période
incertaine. »

Formation proche de la pratique

Pendant cinq jours, les caregivers et les pairs acquièrent des connaissances essentielles sur les réactions de l'individu au stress, les besoins après des événements hors norme, l'attitude utile face aux personnes affectées dans les heures qui suivent l'incident, sans oublier les techniques d'autoprotection destinées à préserver durablement la propre capacité d'intervention.

Combinant entraînements pratiques, exercices interactifs en groupes, discussions de cas, échanges d'expérience et de réflexions, les participants créent leur boîte à outils pour leurs interventions. Les entraînements aux interventions se font par le biais de simulations, suivies d'une réflexion avec l'équipe. Les participants quittent sciemment leur zone de confort pour acquérir d'emblée leur première expérience pratique. Outre les compétences techniques, l'enjeu est de développer son attitude professionnelle: comment aborder les personnes affectées? Quel est mon rôle dans l'accompagnement? Comment apporter mon soutien en me ménageant émotionnellement?

Préserver la capacité d'action grâce à la formation et à la supervision

La formation ne s'arrête pas à cette initiation: les réguliers perfectionnements et la supervision sont essentiels pour maintenir à terme sa capacité d'intervention. Les modules permettent aux participants d'approfondir des sujets spécifiques comme la gestion du sentiment de culpabilité, la prise en charge d'enfants après des événements pesants ou l'encadrement de groupes.

Care&Peer Practice propose aussi des supervisions et un échange spécialisé dirigé. Les participants réfléchissent en petits groupes à leurs interventions, échangent et développent continuellement leurs aptitudes. De plus, le programme offre un conseil spécialisé externe: si une prise en charge représente un défi particulier pour les caregivers ou les pairs, ils peuvent s'attacher l'expérience des psychologues d'urgence de Carelink. Ces spécialistes leur apportent un soutien technique et des conseils en la matière. L'échange aide les caregivers et les pairs à élargir leur répertoire d'action et à assumer leur rôle tout en préservant leur santé à long terme. Qui s'occupe des autres a besoin d'un réseau stable et de ressources pour conserver sa propre santé psychique.

Une expérience pérenne

Care&Peer Practice transmet la capacité de susciter la sécurité dans les moments d'incertitude – pour autrui et pour soi. Nombre de participants témoignent qu'ils ont non seulement élargi leurs aptitudes professionnelles, mais également acquis une expérience précieuse pour leur développement personnel. Sortir de sa zone de confort, bénéficier d'un échange nourri avec des professionnels et d'autres organisations (une précieuse extension de son réseau) et se confronter intensément aux événements hors norme contribue à une expérience marquante dont les effets perdurent après la formation. Finalement, ils feront un constat essentiel: dans les situations exceptionnelles, ce n'est pas seulement le savoir qui compte, mais surtout le soutien mutuel. Qui offre un soutien aux autres devrait, en cas de besoin, pouvoir compter sur une base solide et sur le soutien d'un réseau fiable.



Psychologue d'urgence chez Carelink, Janine Köhli dirige l'offre de formation Care&Peer Practice (CPP) depuis 2020. Dans son cabinet, elle exerce en outre comme psychologue spécialisée en psychothérapie et en psychologie légale FSP.

Informations sur les différentes formations :



Le roc dans la tempête

Désirée Hohl a trouvé son métier de rêve : ambulancière à l'hôpital de Bülach, elle aide les personnes malades ou accidentées. Sa formation de Care&Peer Practice chez Carelink lui permet de mieux s'occuper de ses collègues et d'elle-même.



Depuis plus de dix ans, vous êtes ambulancière.

Qu'est-ce qui vous a attiré vers cette profession ?

Désirée Hohl À l'âge de 11 ans, je passais des vacances chez mon grand-père. Comme il n'allait pas bien, l'ambulance est venue. C'était un coup de foudre. En bref : j'ai réalisé mon rêve, et je suis toujours heureuse d'être ambulancière.

Qu'est-ce qui vous a fasciné à ce point ?

La sérénité que les ambulanciers ont amenée dans cette situation. Impressionnant. En tant que proche, on prend peur et on ne comprend pas ce qui se passe. Et, là, ils arrivent et savent exactement comment agir. Soudain, le calme revient. Ainsi, j'ai alors su que je voulais faire pareil pour d'autres personnes.

Pourquoi avez-vous suivi, en 2023, la formation de Care&Peer Practice ?

Notre service de secours a beaucoup grandi ces dernières années, et les événements pesants n'ont cessé d'augmenter. Nous voulions optimiser et fonder un groupe de pairs. Nous

Depuis 2015, Désirée Hohl travaille comme ambulancière diplômée ES à l'hôpital de Bülach. Responsable technique, elle est chargée de la formation continue, du perfectionnement et de la prévention. En 2023, elle a suivi une formation de Care&Peer Practice. Depuis janvier 2024, Carelink épaula, par des conseils spécialisés externes, le careteam et le système de soutien par les pairs de l'hôpital.



sommes sept aujourd'hui. Tous ont suivi la formation de base en aide psychologique d'urgence chez Carelink.

Dans votre quotidien, impossible de prévoir ce qui vous attend. Comment gérez-vous cette incertitude?

Je me suis beaucoup consacrée à ce sujet, y compris dans mon mémoire. Lors d'une mobilisation, nous ne devons pas nous fixer trop tôt, car le plan conçu ne fonctionne pas forcément sur place. Peut-être qu'une perfusion serait nécessaire, mais les veines ne sont pas en bon état. Alors il faut avoir des stratégies pour rester capable d'agir. Nous nous entraînons spécifiquement pour toutes les situations et mesures où nous manquons d'assurance. Moi, par exemple, j'ai du mal avec certaines odeurs; d'autres sont moins à l'aise avec tel ou tel matériel ou avec les enfants.

Comment vous entraînez-vous concrètement?

Nous simulons des cas, suivons des cours numériques, avons quatre journées par an pour l'exercice en équipe ainsi que des entraînements individuels. De plus, nous nous entraînons intensément pour les mesures de secours comme le bouche-à-bouche, que nous ne pratiquons pas quotidiennement.

Comment conservez-vous votre calme lorsque la confusion règne?

D'abord, il est important de constater le chaos. Il faut pouvoir le percevoir et l'accepter. Le communiquer m'aide beaucoup. Parfois, nous résumons brièvement la situation: 10 minutes en 10 secondes. Des fois, il faut simplement poursuivre son travail et se concentrer sur l'essentiel.

Comment instaurez-vous un climat de sécurité pour les patients, les proches ou l'équipe?

C'est un des principaux aspects pendant l'intervention. Nous expliquons un maximum au patient, ce qui aide aussi les proches. Au sein de l'équipe, il importe d'avoir une franchise fondamentale. Par exemple, je dois pouvoir signaler quand je n'ai pas encore trouvé mon focus, car cette importante communication nous permet de mieux nous soutenir. La communication est cruciale. Lorsqu'elle ne fonctionne pas, on le remarque tout de suite.

J'imagine qu'on n'a pas de temps pour de longues explications...

En effet. Dans ces cas, la franchise est déterminante. Je dis des choses comme: «Là, nous nous dépêchons pour ne pas perdre de temps.» Ou il m'arrive de demander le silence pour pouvoir me concentrer. Cette démarche fonctionne bien.

Que faites-vous pour vous stabiliser après une intervention exigeante?

Les journées avec beaucoup d'interventions et peu de pauses sont très fatigantes, surtout lorsqu'il y a eu une intervention émotionnelle. Nous prenons le temps de débriefer après chaque intervention, ne serait-ce que deux minutes. Et puis, j'enlève toujours ma veste multinorme. À la maison, je prends une douche chaude et je mets des vêtements doux. Parfois, je repasse tout en revue tranquillement. Depuis dix ans, cette tactique fonctionne bien.



En janvier 2024, vous avez introduit le peer system dans l'équipe. Comment fonctionne-t-il?

Nous sommes sept pairs à avoir suivi la formation chez Carelink. Nos collègues peuvent compter sur nous à tout moment; pas seulement après une intervention rude, mais aussi lors d'un stress personnel. Nous voulons un seuil d'accès aussi bas que possible: la plupart nous contactent par WhatsApp, et si nous ne sommes pas joignables, le numéro de piquet de la direction du service de secours prend le relai. Après chaque entretien entre pairs, nous vérifions si un soutien supplémentaire s'impose.

Le soutien est-il souvent utilisé?

Il n'y a pas tellement d'entretiens officiels entre pairs; mais nous constatons une forte augmentation des dialogues bilatéraux qui se tiennent de manière informelle et spontanée.

Donc, il y a eu une sensibilisation.

Exactement. Et c'était notre intention afin que les gens restent en meilleure santé. Nous pouvons aborder les situations pesantes plus rapidement.

Quel est le principal enseignement de votre formation?

En nous entraînant à nous protéger, nous avons tous davantage pris conscience de la nécessité de reconnaître nos propres limites. De plus, j'ai trouvé très utiles les nombreuses simulations concernant la conduite d'entretiens. Le plus important dans un entretien entre pairs est de trouver ensemble le fil conducteur. Sans lui, les pensées continuent de mûrir.

Et comme caregiver, vous constatez une différence?

J'ai l'impression que nous pouvons mieux aider les proches lors de la première phase où ils doivent faire face au stress. Et nous-mêmes sommes moins fortement exposés aux émotions.

Que faites-vous lorsque le peer system ne suffit pas?

Si nécessaire, nous avons le soutien de Carelink: dans les cas très pesants, toute personne qui travaille à l'hôpital peut se confier à des psychologues d'urgence. Nous pouvons appeler à tout moment et, si nécessaire, quelqu'un vient nous voir. Cette prestation nous aide et nous donne encore plus d'assurance.

Surfer sur la planche de l'incertitude

La sécurité en périodes incertaines?
Ce que nous pouvons faire à titre individuel et comment notre hiérarchie peut nous soutenir.

Elisa Streuli

L'être humain éprouve un besoin fondamental de sécurité. Nous voulons survivre et nous prémunir des menaces. Nous voulons garder le contrôle de ce qui nous arrive et des résultats de nos actions. Ou, pour citer Charles Dickens: « Le monde appartient à ceux qui partent à sa conquête armés de confiance en eux et de bonne humeur. »

Cette croyance en la faisabilité, la sécurité et la prévisibilité s'est fissurée. La pandémie de COVID-19, les guerres en Ukraine et à Gaza, la crise climatique et les bouleversements politiques en Occident et à l'Est ont ébranlé notre sentiment de sécurité avec la même virulence que la Seconde Guerre mondiale. La transformation numérique menace ou a déjà supprimé beaucoup d'emplois. La sécurité telle que le postulait une grande banque suisse il y a quelques décennies et qui sous-tendait nos projets de vie a commencé à vaciller; le souhait ressenti pendant la pandémie que « tout redevienne normal » semble loin de se réaliser.

« La peur de l'avenir entame la joie dans le présent. »

BANI, ou la fragilité du monde

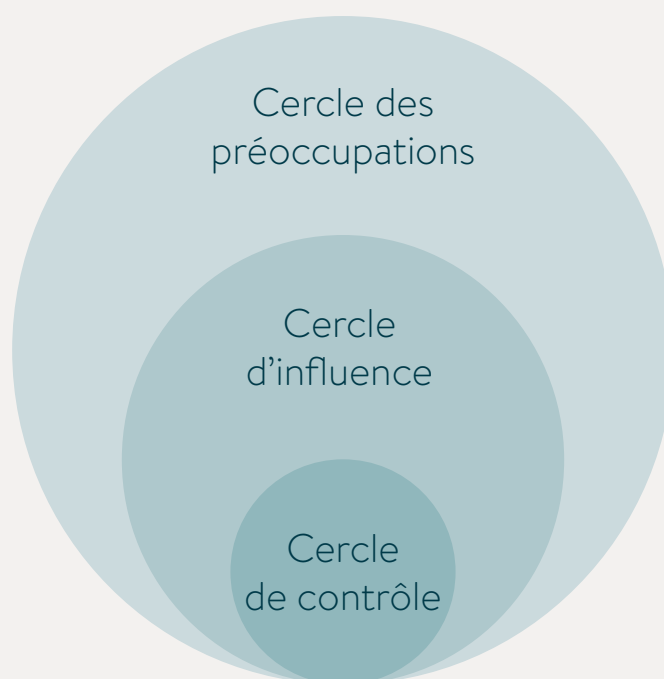
Le nouvel acronyme anglais BANI pour un monde perçu comme fragile, anxieux, non linéaire, incompréhensible est sur le point de remplacer la perception de l'après-guerre froide: un monde volatil, incertain, complexe et ambigu (VUCA). Ce sentiment fondamental d'insécurité affecte la santé mentale: la proportion de personnes qui se font soigner augmente depuis des années. Individu ou entreprise, nous devons donc nous interroger d'urgence sur les moyens de conserver notre capacité d'agir en périodes incertaines. La bonne nouvelle est que l'être humain, heureusement, est capable de survivre et de retrouver sa capacité d'action, même dans des situations très difficiles. La culture de leadership dans les organisations peut, elle aussi, apporter une contribution décisive.

Constituer et conserver sa capacité d'agir

Le médecin et spécialiste d'hypnosystémique allemand Gunther Schmidt préconise que nous apprenions à « surfer sur la planche de l'incertitude ». Nous ne changerons pas l'avenir d'un iota si nous le craignons. Au contraire, la peur nous prive du plaisir au présent. Comment alors reconnaître l'existence de notre besoin de sécurité et l'apprécier tout en apprenant à évoluer en eaux troubles avec curiosité et optimisme ?

La clé, c'est de distinguer entre ce que nous ne pouvons contrôler et ce que nous pouvons influencer complètement ou en partie. Dans cette perspective, Stephen Covey, auteur du best-seller de management « Les 7 habitudes de ceux qui réalisent tout ce qu'ils entreprennent », a développés les « cercles d'influence ».

Cercles d'influence



Source : les cercles d'influence selon Stephen Covey et le concept d'autoefficacité de Syspo Excellence

Le cercle extérieur (préoccupations) touche aux domaines de notre vie qui échappent à notre contrôle, comme la situation mondiale, la délocalisation, une maladie soudaine. Le cercle médian relève du contrôle indirect (influence). Il comprend notre manière d'entamer le dialogue avec autrui, la qualité de notre coopération au travail et la gestion des relations avec autrui. Le cercle intérieur (contrôle) comprend nos émotions et notre état d'esprit. Les principaux sont l'humour, l'optimisme fondamental et la conviction que tout a peut-être un sens profond, même s'il n'est pas encore visible.

Nous sommes certes impuissants face à maintes situations extérieures, mais notre réaction nous appartient. Le psychiatre Viktor Frankl, qui a survécu au camp de concentration pendant la Seconde Guerre mondiale, l'a décrit ainsi : entre le stimulus et la réaction, il y a un espace qui, précisément, héberge notre pouvoir de déterminer notre réaction. C'est elle qui sous-tend notre développement et notre liberté. Ainsi, au lieu de nous braquer contre l'inéluctable et l'irréversible, nous pouvons nous concentrer davantage sur ce que nous pourrions influencer et sur la manière dont nous réagissons à une situation.

Mesures de conduite : confiance et sécurité psychologique

Les organisations revêtent un rôle déterminant dans la réaction des collaborateurs à un contexte incertain. Les cadres n'ont pas non plus de contrôle sur les événements du cercle extérieur et ne peuvent pas procurer de sécurité absolue. Mais leurs actions montrent aux équipes qu'ils s'adaptent aux changements avec circonspection, qu'ils anticipent et font leur possible dans leur sphère d'influence, pour le bien des collaborateurs et de l'organisation. Tout le contraire des slogans vides de sens sur la persévérance et la motivation. Communiquer de manière crédible, c'est aussi accepter l'incertitude.

Le deuxième aspect décisif est la sécurité psychologique. Ce concept implique de pouvoir exprimer son opinion au sein d'un groupe sans craindre de faire et de reconnaître des erreurs. Si la hiérarchie parvient à créer un climat de sécurité psychologique, la situation globale n'en changera pas pour autant, mais le sentiment d'autoefficacité et de satisfaction au travail se renforcera. Il en résultera un effet positif sur la santé psychique et les résultats du travail.

La gestion compétente de l'incertitude et le climat de confiance préservent notre capacité d'agir, même en période incertaine. La malchance aujourd'hui peut se révéler être une chance demain, et inversement. Qui sait. Mais une bonne dose d'humilité et une joviale sérénité nous aident à surfer sur la planche de l'incertitude.



Elisa Streuli, sociologue, est chargée de cours et conseillère à l'Institut de psychologie appliquée de la ZHAW. Ses principaux domaines de travail et de recherche sont le leadership, la gestion des conflits, l'entraînement à la négociation, le coaching, le développement d'équipe et la médiation. Elle possède plusieurs années d'expérience professionnelle et de direction acquises dans de grandes entreprises, des PME et des administrations publiques. De plus, elle a travaillé comme professeure à la FHNW et comme chargée de cours en sociologie à l'Université de Bâle.

Sécurité psychologique : pour une entreprise plus prospère



La LLB Suisse (anciennement Banque Linth) fait partie du groupe LLB. Son siège social se trouve à Uznach et elle compte plusieurs succursales en Suisse orientale et dans la région de Zurich.

Son cœur de métier est le conseil à la clientèle privée et aux entreprises. Depuis 2016, LLB Suisse est cliente de la fondation Carelink.

La sécurité psychologique est non seulement essentielle pour une meilleure performance des équipes mais aussi pour la santé mentale de chaque employé. Dans cette interview, Beatrice Knopf, business partner RH à la LLB Suisse, explique comment les entreprises peuvent promouvoir la sécurité psychologique et ce qui arrive lorsqu'elle est entamée.

Interview : Janine Haas

Madame Knopf, vous travaillez depuis moult années dans les ressources humaines. Qu'est-ce qui vous y a menée ?

Beatrice Knopf Pendant mes études de psychologie socioéconomique, j'ai compris que je ne souhaitais pas devenir thérapeute, mais travailler avec des personnes en bonne santé psychique. Par ailleurs, je me suis intensément penchée sur la conduite d'équipe. Dans les RH, j'apprécie la possibilité de conseiller et d'encadrer, ainsi que la nature persistante des relations au sein de l'organisation.

Quel est votre rôle en tant que business partner HR ?

Notre petite équipe compte le responsable RH Suisse, ma collègue en partage de tâche et moi. Nous sommes les interlocuteurs de tous, collaborateurs et cadres, que nous accompagnons durant tout le cycle, c.-à-d. du recrutement à leur départ. La partie administrative ne fait toutefois pas partie dans nos tâches.

Dans le monde du travail, on parle de sécurité psychologique. Que faut-il comprendre et pourquoi est-elle aussi importante ?

De manière générale, « sécurité » implique la confiance de ne pas être exposé à des faits négatifs ou inattendus. La sécurité psychologique est pour un groupe la condition qui permet de s'ouvrir sans craindre de retombées. Ainsi, les membres de l'équipe peuvent tirer sur la même corde et développer un sentiment d'appartenance. Cette sécurité est bénéfique au groupe et favorise la santé mentale au niveau individuel. Elle augmente la performance des équipes et déploie un effet positif pour toute l'organisation.

Comment une entreprise peut-elle favoriser la sécurité psychologique ?

Une culture de la confiance est indispensable à tous les niveaux d'interaction entre les collaborateurs, les cadres et les RH. Même si tout le monde doit y contribuer, les cadres jouent un rôle crucial. La confiance dans le contact bilatéral est nécessaire pour qu'elle puisse aussi se développer dans le groupe. Elle repose sur des aspects tels que le respect, l'estime, la franchise et la prévisibilité du comportement et de la communication.

« Nous cultivons l'échange personnel. »

Et concrètement à la LLB Suisse ?

Dans notre culture d'entreprise et dans notre vision, la notion de « confiance » est centrale. Nos quatre valeurs nous guident chaque jour : intégrité, respect, passion et excellence. Les deux premières sont particulièrement importantes pour la sécurité psychologique. De plus, notre management est très abordable ; nous cultivons l'échange personnel ; nos cadres suivent un programme de formation interne, et nous, les RH, sommes à leur disposition en tant que sparring-partner. Riche en traditions et organisation porteuse de stabilité, la LLB Suisse tient aussi à une information transparente et active. La faible fluctuation en témoigne.

Quand la sécurité psychologique est-elle mise à l'épreuve?

Les réorganisations où des équipes sont recomposées ou créées peuvent affecter la sécurité psychologique. De même, c'est moins aisé lorsque les équipes sont séparées physiquement. Certaines choses peuvent se perdre lorsqu'on n'arrive pas à échanger régulièrement et en personne.

Comment remarquez-vous que le bât blesse dans une équipe?

L'un des signes est que les gens ne se parlent pas en face, mais dans le dos des autres. Si les collaborateurs n'osent pas s'adresser directement au cadre ou à l'équipe, quelque chose cloche. D'autres révélateurs sont le manque de soutien mutuel, les faux-semblants, un ton irrespectueux.

Que faites-vous alors?

Notre position fondamentale est que les équipes peuvent en général résoudre le problème elles-mêmes. Mais si nous remarquons que certains membres n'osent pas s'exprimer, nous adoptons un rôle plus actif tout en faisant preuve de diplomatie et de diligence. Le premier objectif sera de redonner aux personnes concernées les moyens d'agir par elles-mêmes. À défaut, nous devons analyser la situation de plus près.



Beatrice Knopf a fait son apprentissage dans une banque et, après sa maturité, elle a étudié la psychologie socio-économique à l'Université de Zurich. Elle a occupé des postes RH dans différentes branches et travaillé dans le conseil aux entreprises. Depuis 2021, elle est business partner RH à la LLB Suisse. En 2019/2020, elle a suivi une formation continue de psychologue d'urgence. En cette qualité, elle œuvre dans un careteam cantonal. Pour Carelink, elle contribue à la formation sur les interventions d'urgence.

Qu'est-ce qui vous donne personnellement de la sécurité, en ces temps incertains?

Le travail est une partie importante de ma vie. C'est pour quoi il est essentiel que je m'y sente bien. Mon responsable hiérarchique est très respectueux et, dans notre équipe, le climat est favorable à la confiance. Ce fait me donne la certitude que tout ira bien, même en cas de «secousses» ou si la charge de travail est élevée. Dans ma vie privée, je bénéficie d'un environnement stable et j'ai eu la chance de ne pas avoir connu de gros revers jusqu'ici. Sans oublier mon attitude fondamentalement positive.

« Le moindre conseil peut aider. »

Il y a quelques années, vous avez suivi une formation de psychologue d'urgence. Qu'est-ce qui vous y a poussée?

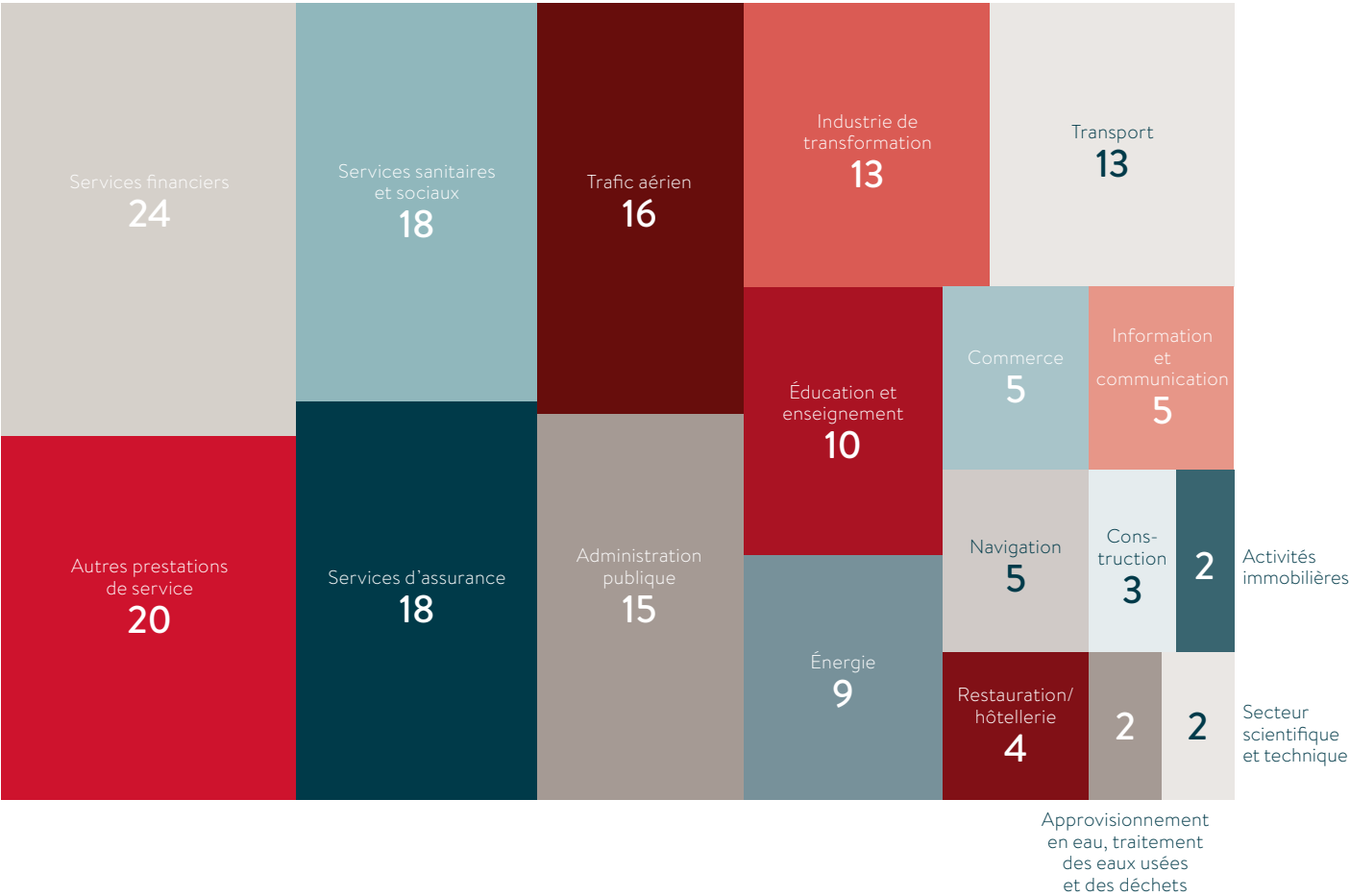
Je m'intéresse à beaucoup de sujets, et parfois l'envie me prend d'explorer quelque chose de nouveau. J'ai suivi la formation sans réelle intention de travailler comme psychologue d'urgence. Et puis, je me suis rendu compte que cette tâche entrait dans ma vocation. Ce n'est pas une activité thérapeutique; c'est aider des personnes dans une situation hors norme où mon intervention brève et mon soutien appuyé leur apportent la sécurité et une orientation.

Cette compétence vous aide-t-elle aussi dans votre quotidien chez LLB Suisse?

Je suis très heureuse que la LLB Suisse soit cliente de Carelink et puisse compter sur la fondation en cas d'urgence. Et la formation m'a déjà aidée dans mes tâches de conseil. Souvent, de petits conseils peuvent déjà faire bouger les choses. Certains collaborateurs trouvent utile de savoir que je pourrais les soutenir en cas d'urgence.

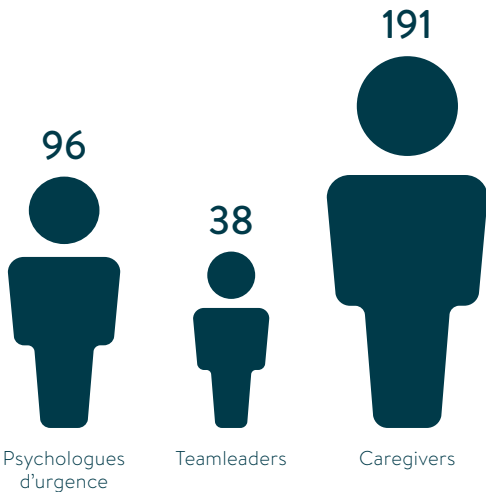
Carelink en chiffres

CLIENTS PAR BRANCHE

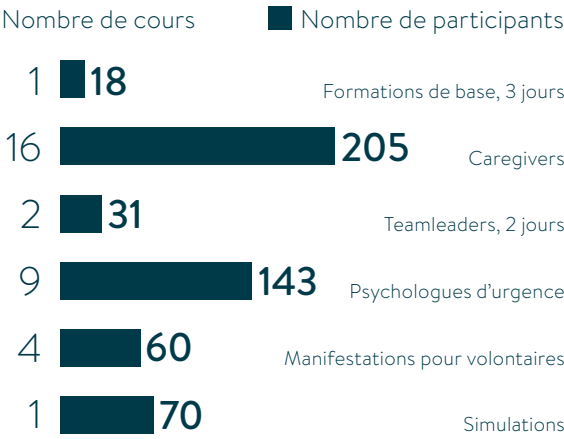


ÉQUIPE DES VOLONTAIRES

325

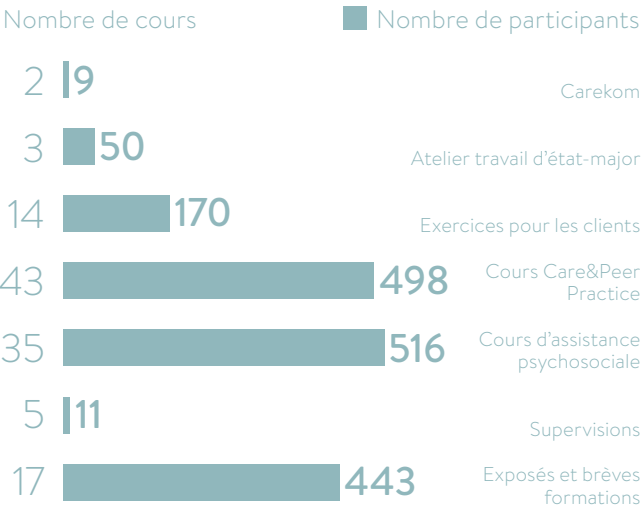


FORMATIONS
INTERNES



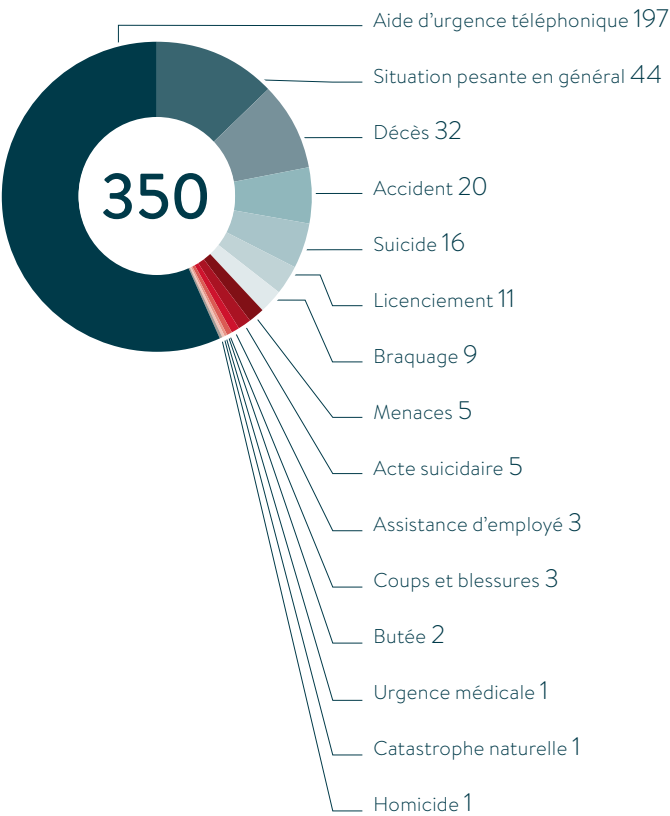
527 Total de participants

FORMATIONS
EXTERNES

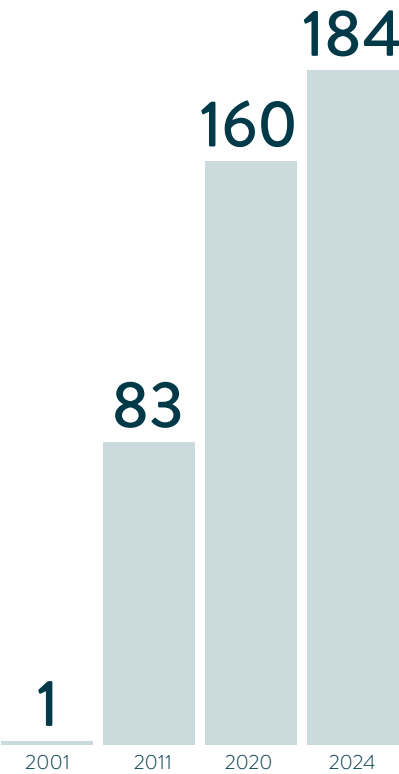


1697 Total de participants

INTERVENTIONS



ÉVOLUTION DU NOMBRE
DE CLIENTS



BILAN AU 31 DÉCEMBRE

	2024	2023
	CHF	CHF
Trésorerie	527 481	520 293
Créances	170 204	217 733
Compte de régularisation actif	24 041	24 952
Total actifs circulants	721 726	762 978
Placements financiers	2 838 476	2 695 851
Immobilisations corporelles mobiles	2	2
Total actifs immobilisés	2 838 478	2 695 853
Total actifs	3 560 204	3 458 831
Capitaux étrangers à court terme	717 751	625 557
Fonds pour cas de rigueur / couverture des coûts	187 230	186 698
Capital de l'organisation	2 655 223	2 646 576
Total passifs	3 560 204	3 458 831

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

	2024	2023
	CHF	CHF
Total produits	2 954 263	3 321 645
Charges directes	-161 193	-292 758
Charges de personnel	-1 973 667	-2 303 808
Autres charges	-837 468	-726 454
Résultat avant amortissements et résultat financier	-18 065	-1 375
Amortissements	-12 511	-5 381
Résultat financier	105 650	15 649
Résultat apériodique	-55 445	-
Résultat avant affectation	19 629	8 893
Affectation au fonds pour cas de rigueur / couverture des coûts	-10 982	-1 539
Résultat de l'exercice	8 647	7 354

Sur notre site Internet, vous trouverez le rapport financier 2024 (y compris le rapport de l'organe de révision, en allemand). Pour y accéder directement, vous pouvez utiliser le code QR.



DIRECTION À PARTIR DE 2025



À partir de la gauche: Sabrina Meier, Pascal Krauthammer, Mareike Augsburg, Petra Strickner, Dominique Rüfenacht, Lukas Hepp, Cristina Persico, Alessandra Kälin, Regula Lanz, Fabienne Genoud, Stephan Fuchs, Janine Köhli, Irene Kälin

CONSEIL DE FONDATION



À partir de la gauche: Walter Kälin, Reto Häuselmann, Ida Tanner, Roger Bula, Roland Frey

« Je savais : pas moyen de revenir en arrière. »

Luzia Tschirky, ancienne correspondante de la RTS, a vécu de près l'attaque de la Russie contre l'Ukraine. Auteure, journaliste et spécialiste, elle partage régulièrement son expérience, entre autres, lors de la conférence Carelink de cet automne.

Interview : Janine Haas



Du printemps 2019 à l'automne 2023, Luzia Tschirky était correspondante de la RTS pour l'ex-URSS. Lorsque la Russie a attaqué l'Ukraine, elle se trouvait à Kyiv. Elle partage son expérience dans son livre « Live aus der Ukraine », aux éditions Echtzeit. Aujourd'hui, elle travaille en indépendante et vit à Zurich avec sa fille et son mari germano-russe.

www.luziatschirky.ch



Vous voyagez beaucoup pour parler de la situation en Ukraine. Qui vous sollicite ?

Luzia Tschirky Les demandes varient. J'ai déjà donné des conférences pour l'armée suisse, des entreprises, la protection civile, des associations et des écoles. Ces organisations sont confrontées de près ou de loin aux retombées de cette guerre.

Vous étiez là-bas en janvier. Comment va la population ?

C'est difficile. La guerre dure déjà depuis trois ans. Au début d'une situation aussi extrême, une poussée d'adrénaline permet de mieux porter le fardeau. D'abord, l'attachement était grand, et beaucoup avaient l'espoir d'une fin rapide des hostilités. Aujourd'hui, fatigue et consternation croissante ont pris le pas. Beaucoup ont perdu des proches ou ont peur pour eux chaque jour ; certains se cachent pour échapper à la mobilisation. La situation économique est également dure : l'État a stoppé les aides aux nombreuses personnes déplacées sur le territoire.

Vous étiez à Kyiv au début de la guerre, le 24 février 2022. Quand avez-vous vu que la situation était sérieuse ?

Peu avant cinq heures, heure locale, la déclaration de guerre prononcée par Vladimir Poutine a été diffusée. Juste après, j'ai entendu des détonations et j'ai compris : la capitale était attaquée. J'ai réalisé que c'était la guerre, même si Poutine la désigne comme une opération militaire spéciale. Le langage est un instrument puissant, et il importe plus que jamais d'appeler un chat un chat. C'est gravissime qu'un pays ne reconnaisse pas l'intégrité territoriale d'un autre. Il était évident pour moi que l'Ukraine et ma propre vie seraient impactées pour des années.

Étiez-vous préparée à cela ?

Travaillant déjà dans un contexte difficile en Russie, j'étais préparée à certaines situations. Je me suis rendue en Ukraine avec 32 kg de bagages, des gilets de protection et des casques. Pendant que je faisais mes reportages en Russie, le pays évoluait déjà vers une voie négative. 2019 a vu l'arrestation de nombreux journalistes indépendants.

Votre mari et vous étiez quand même certains de vouloir rester à Moscou ?

Nous voulions rester le plus longtemps possible. Mais après l'invasion de l'Ukraine, c'était trop dangereux pour lui. Il a pris l'un des derniers vols de Swiss pour la Suisse le 26 février. Et faute d'accréditation, je ne peux plus travailler en Russie.

Comment l'attaque vous a-t-elle affectée ? Aviez-vous déjà vécu une menace similaire ?

Jamais je n'avais vu des dizaines de milliers tentant de fuir la capitale. Pareil pour les armes qui retentissaient tout près de moi à Kyiv. La situation en soi vous dépasse, mais les priorités sont vite fixées quand tout brûle autour de vous. Le 24 février, j'ai quitté Kyiv avec mon cameraman ukrainien en traversant les banlieues attaquées peu après. Sur un pont en direction d'Irpin, je lui ai lancé : « J'ai l'impression que ma vie est comme un pont en feu. Pas moyen de revenir en arrière. » Le lendemain, l'armée ukrainienne l'a détruit pour entraver l'avancée vers Kyiv.

D'une certaine manière, le pont était « en feu »...

Exactement. Et sur la route que nous avons prise, l'armée russe a abattu des gens quelques heures plus tard. Sans le savoir, j'ai réussi à sortir in extremis.

Quand est né votre désir d'écrire un livre ?

À différents moments. Par exemple, lorsque nos affaires sont enfin arrivées de Russie. Dans ma cuisine à Moscou, je recyclais le verre et le PET. Les déménageurs les avaient aussi emballés. C'est donc ici, en Suisse, que j'ai éliminé des caisses remplies de verre russe, minutieusement emballé dans de la cellophane. Je me suis rendu compte que je n'avais même pas pu clore ce chapitre de ma vie. Et la guerre continuait de faire rage.

Quel effet a produit l'écriture ?

J'ai réussi à remettre certaines choses à leur place, à les ranger. On le fait très consciemment, pas comme lorsqu'on déballe une caisse et que les souvenirs ressurgissent. Le livre m'a permis de lâcher prise et de réfléchir aux événements. Avant, je n'en avais pas eu le temps. Là, j'ai repris mes mails, chats, notes, profils de réseaux sociaux et photos. C'était très important de m'y être confrontée.

Vous n'êtes pas lasse d'en parler à force de lectures publiques ?

Je le fais sciemment et je peux m'y préparer. Pendant mon activité de correspondante, les circonstances décidaient très souvent pour moi. On se trouve au cœur d'une situation, il faut y réagir. En 2022, j'avais l'impression que mes reportages ne portaient que sur la mort.

Comment continuer de croire que tout n'est pas mauvais ?

La biographie joue sûrement un rôle essentiel. J'ai vécu une enfance protégée et dans un bon environnement. Mon mari et moi avons déjà connu des petites situations extrêmes, qui avaient éprouvé notre relation. Pouvoir agir en tant que journaliste m'a également aidée.

Et maintenant que vous suivez les faits à distance ?

Nous restons dans le sujet puisque mon mari a de la famille en Russie et que nous comptons beaucoup d'amis en Ukraine. Mais, il m'importe aussi d'être dans ma vie ici.

Votre sentiment de sécurité a-t-il changé ?

Je pense que pour la première fois de ma vie, j'ai vraiment compris ce que signifie la sécurité : c'est le sentiment de ne pas devoir tout le temps s'attendre au pire.

**Conférence Carelink :
la psychologie positive**

Le 30 octobre 2025, nos réflexions porteront sur les moyens de mener une bonne vie malgré des situations pesantes. La psychologie positive, science d'une vie réussie, apporte des éclairages. Nous nous réjouissons déjà d'entendre les D^{rs} Daniela Blickhan et Andreas Krafft ainsi que la journaliste et auteure Luzia Tschirky.

Voici Carelink.

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

Carelink vous épaula 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 événement hors norme.

Quelque 185 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 événement, 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.