

Newsletter décembre 2018

Chères lectrices, chers lecteurs,

Étiez-vous en formation chez Care&Peer Practice ou y avez-vous envoyé des membres de votre équipe ? Si oui, vous recevrez un gros compliment dans cette newsletter de la part du formateur Hans Gonseth. Vous le découvrirez dans l'article qui résume surtout les impressions émotionnelles de 2018.

Parlant d'émotions : nous sommes ravis que nos programmes de formation et de perfectionnement aient rencontré un tel succès ! Votre intérêt nous motive : nous avons de nouveau créé un programme de cours attrayant pour l'an prochain. Les formations abordent des sujets de plus en plus pressants et importants pour l'assistance des personnes affectées. Cette newsletter vous en apprendra davantage ; ou vous pouvez vous rendre directement sur notre site web, qui est en même temps « réceptif » à vos inscriptions.

La dernière partie de la newsletter vous ouvrira une petite fenêtre très instructive sur le déroulement d'une simulation. Pour nous, cet exercice est une formation très ciblée et, pour en augmenter le bénéfice, on peut imaginer un incident d'une certaine envergure et complexité.

Maintenant, il nous reste à vous souhaiter de très harmonieuses Fêtes et une entrée dynamique dans l'année nouvelle. Et si un événement survient : vous serez parés, entre autres, grâce à Care&Peer Practice.

Take care !



Walter Kälin
Directeur
Fondation CareLink



Björn Keller
Responsable Care&Peer Practice

Une année 2018 enrichissante : des participants tout aussi motivés et curieux.

Gérer une intervention de manière compétente : c'était à nouveau la priorité absolue des formations proposées en 2018. Environ 300 personnes ont participé à 21 cours au total.

« J'ai vu des participants ouverts, motivés, intéressés et curieux, qui s'initiaient à leur future mission avec une certaine circonspection », résume Hans Gonseth, responsable de la formation et du perfectionnement Care Givers & Peers, en rétrospective sur l'année 2018. Environ 300 personnes ont profité de l'offre de Care&Peer Practice. Un nombre très réjouissant.

En collaboration avec des psychologues d'urgence certifiés, Hans Gonseth a mené 16 cours dans les locaux du Centre fédéral d'instruction de Schwarzenburg (CFIS). Les quatre cours de perfectionnement étaient d'autant plus proches de la pratique qu'ils étaient enrichis par les rapports d'intervention rédigés par les participants. Un aspect que Hans Gonseth décrit en ces termes : « Les participants apprécient l'échange d'expériences et les rencontres avec d'autres organisations d'intervention. » Parmi elles figurent les careteams, les services d'urgence, la police et les sapeurs-pompiers. Un important « effet secondaire » est que les différentes institutions apprennent à mieux se connaître, car « lors d'une crise, il faut connaître les têtes et les compétences ».

Quatre cours d'initiation et quatre spécialisations ont fourni les outils nécessaires aux nouveaux caregivers et peers. Un des enjeux, et non des moindres, est d'apprendre à gérer les suites d'une intervention potentiellement traumatisante. Le cadre de la formation, en retrait du quotidien, a préparé les participants de manière réaliste à leur exigeante mission.

En plus des cours centralisés à Schwarzenburg, Care&Peers Practice a de nouveau pu proposer des formations sur mesure en 2018. Cinq au total. Ces cours épousent encore davantage les besoins des organisations Care ou Peer. Et comme ils se déroulent généralement sur leurs sites, les frais de transport, d'hébergement et de repas sont moins importants pour les participants.

Hans Gonseth tout comme l'équipe de Care&Peer Practice se félicitent d'une excellente année 2018. Et le mérite revient aux responsables de nombreux services chez les autorités cantonales et les institutions, sans oublier les participants motivés et curieux.

Juste un exercice. Mais quel effet !

Une simulation, idéalement d'une certaine envergure et complexité, devrait compléter la formation. C'est l'avis de Jürg Mayer de l'Office des affaires militaires et de la protection civile du canton des Grisons. Pour Care&Peer Practice, Franz Bucher ouvre une fenêtre sur un tel exercice.

« Simulation d'alerte Careteam Grison. Mobilisation immédiate à Meiersboden. Accident de train entre Arosa et Coire. » Ce texte est envoyé le 2 octobre 2018, à 9 h 30, à une quarantaine de participants au cours de rafraîchissement du careteam grisonnais, à Coire.

Le coup d'envoi était donné. Les responsables de la simulation ont informé la codirection Care : 50 passagers et 4 collaborateurs se trouvent dans le train, plus d'une dizaine sont blessés. Les forces d'intervention, les sapeurs-pompiers et la police sont sur place, du moins fictivement dans le scénario. Et voici la mission du careteam des Grisons :

- Mettre en place et gérer le centre d'assistance « Meiersboden » afin d'accueillir les personnes indemnes et leurs proches.
- Assurer un échange d'informations bien réglé avec le service d'intervention de la police.

À partir de là, la direction Care devait cerner le problème, évaluer la situation, dresser un plan de travail. Sans oublier les mesures prioritaires : aménager les locaux pour l'assistance, gérer l'accès à l'infrastructure, mettre à disposition des boissons, se procurer la version officielle des faits, etc.

Dans le même temps, ou presque, le responsable de la simulation préparait les quelque 40 figurants à leurs rôles : soit passagers, soit personnes qui viennent les chercher. Ils devaient suivre des scripts très réalistes et exprimer toute une gamme d'émotions et de souhaits pratiques. Il incombait au careteam et à sa direction d'y répondre de manière avisée et coordonnée.

« Mission plutôt bien remplie », dira Susanna Meyer-Kunz plus tard dans son bilan. La responsable du domaine « care » et Andreas Schneeberger ont pu compter sur une équipe à la fois motivée et bien formée. « Mais lors de cette simulation d'intervention, c'était un défi d'échanger rapidement des informations structurées avec le careteam. Pas comme pour les incidents routiniers », explique dans une rétrospective auto-critique Susanna Meyer-Kunz, avant d'ajouter : « Souvent, l'équipe de direction, que nous formions, ne savait pas exactement où en était le domaine de l'assistance. » L'enseignement tiré en matière de coordination de la logistique : « Là, il y a sûrement du potentiel. ».

Au moment de préparer l'exercice, Jürg Mayer de l'Office des affaires militaires et de la protection civile du canton des Grisons a particulièrement mis l'accent sur un aspect : « Dans le cadre de la formation continue, il est important que le careteam puisse participer à la simulation d'une intervention ayant une certaine envergure et complexité. » En s'appuyant sur les prescriptions du mandant, Care&Peer Practice et la fondation CareLink ont conjointement conçu la simulation, rédigé le script, mis à disposition des observateurs, créé les rôles pour les figurants et défini les tâches et les interventions de la mise en scène.

Que retient ce responsable Care du canton des Grisons ? « Nous maîtrisons bien la partie assistance. Par contre, nous voulons revoir nos structures d'intervention et de direction des opérations. Cette cellule doit être bien préparée aux interventions plus complexes et capable de procéder de manière structurée. Dans ce champ, les structures éprouvées des organisations d'urgence nous serviront de modèle. »

Si vous souhaitez tester votre organisation Care « sans risque » mais de manière réaliste dans des conditions de simulation, Care&Peer Practice vous renseignera volontiers à l'adresse info@careandpeer.ch ou au 044 876 50 51.