

Secrétariat du Care Team du canton de Berne

Papiermühlestrasse 17v
3000 Berne 22
Téléphone +41 31 636 05 80
Télécopie +41 31 636 05 12
www.be.ch/careteam
careteam@pom.be.ch

Berne, le 31 décembre 2018

Rapport annuel d'activité 2017 du Care Team du canton de Berne

«*La folie, c'est de faire toujours la même chose et de s'attendre à un résultat différent.*» Albert Einstein, 1879-1955: devise 2017 de l'Office de la sécurité civile, du sport et des affaires militaires du canton de Berne (OSSM)

Πάντα ῥεῖ! («*Tout passe.*») Héraclite, env. 500 av. J.-C.



I. Notre mission

L'engagement du Care Team du canton de Berne ne tend pas à modifier un événement, à en améliorer le résultat ou même à en gommer toute trace: ce que nous voulons, c'est aider les personnes impliquées à mieux gérer ce qu'elles ont vécu, à vivre avec et, dans la mesure du nécessaire et du possible, à s'y adapter. Certes, ce sont là de petits pas, mais ô combien importants, par lesquels les membres du Care Team soutiennent ces personnes pour leur permettre de faire face à leur situation de crise. En d'autres termes, il ne nous appartient pas de changer le monde, mais de parvenir à tirer le meilleur parti des changements dont nous sommes tributaires ou, au moins, d'aller vers un mieux.

II. Rétrospective 2017

En 2017, le Care Team (organisation de milice) a comptabilisé près de 500 interventions, en grande partie suite à un décès. Notre engagement devient toujours plus complexe, que ce soit en raison du nombre des partenaires intervenant conjointement sur les lieux, de la ramification des structures familiales dont relèvent les personnes impliquées ou du peu d'aide que ces dernières reçoivent de leur entourage. Les médias se sont fait l'écho de quelques événements ayant requis l'intervention du Care Team, par exemple lors des accidents d'hélicoptère de mai dernier ou des accidents survenus sur les lacs de Bienne et de Thoune.

Lors de décès dont la cause n'était pas immédiatement identifiée comme naturelle et pour lesquels la Police cantonale bernoise était alarmée, le Care Team est intervenu presque une fois sur quatre dans un contexte de soupçon de suicide. Vu la charge émotionnelle importante, ces interventions comptent parmi les plus exigeantes pour notre équipe. En outre, les accidents de la circulation et ceux survenant au travail touchent des groupes de personnes très divers, ce qui signifie que parfois, nous devons alarmer des membres supplémentaires du Care Team. Lorsqu'une personne succombe à un accident durant ses loisirs, l'aspect prépondérant est la tristesse des proches confrontés à la perte d'une personne décédée en pratiquant son activité favorite. Durant l'année écoulée, le Care Team est intervenu douze fois suite à des crimes violents. Dans ce cadre, garantir un encadrement n'est possible que parce que les membres du

Care Team s'engagent à respecter la confidentialité lors des interventions. Discrétion, fiabilité, respect des principes et confiance, voilà les valeurs cardinales du Care Team.

III. Secrétariat du Care Team

Au début de l'année 2017, le secrétariat – alors placé sous la direction générale d'Urs Howald – a été structuré en divers services. Nicole Imhof assurait l'assistance de direction et Corinne Imhof, intégrée au Service de la protection civile, la comptabilité. Urs Howald gérait l'unité personnel, Irmela Moser dirigeait l'unité Formation et perfectionnement, l'unité Planification et intervention a été placée sous la responsabilité de Helen Walker et l'unité francophone dépendait de Pierre-André Kuchen.

Le 1^{er} mai, nous avons accueilli Helen Walker, qui a pris la tête de l'unité planification et intervention, mais en juin, Urs Howald a remis sa démission. De ce fait, l'été a été mouvementé et a coïncidé avec un surcroît d'activités: alors que Helen Walker s'installait dans ses nouvelles fonctions, le groupe a dû faire face au départ d'Urs Howald. Le 1^{er} novembre, la nomination d'une nouvelle responsable a été communiquée, en la personne d'Irmela Moser, cheffe de l'unité Formation et perfectionnement et responsable suppléante du Care Team depuis le 1^{er} janvier 2015, aux côtés de Pierre-André Kuchen.

IV. Unité Formation et perfectionnement

Nous avons commencé l'année par un colloque de deux jours au Hapimag Resort à Interlaken, consacré aux compétences des membres du Care Team. Six ateliers dirigés par les chefs d'intervention nous ont permis de travailler les compétences techniques, d'accroître la flexibilité et la résistance, et d'améliorer le travail en équipe, la communication et la gestion des conflits.

Durant la cérémonie qui s'est tenue à l'hôtel Metropol, 25 personnes ont reçu leur certificat de Care Giver ou de Care Profi des mains du conseiller d'État Hans-Jürg Käser. Toute l'assistance a ensuite été conviée à un apéritif dînatoire et les membres du Care Team ont passé une agréable soirée en disputant des parties d'eisstock, en pratiquant la natation ou tout simplement en partageant un moment de détente bien mérité.

Lors de la journée de sélection qui s'est tenue à Sumiswald en août, 36 personnes se sont présentées en vue de la formation de Care Profi ou de Care Giver. Nous sommes heureux d'annoncer qu'en 2018, 20 d'entre elles suivront la formation de Care Giver et six, celle de Care Profi.

Enfin, douze Care Giver et quatre Care Profi ayant achevé leur formation théorique en octobre et novembre 2017 effectueront leur première semaine de service en 2018.

V. Exercices, supervision, unité Care Team

Tous les membres du Care Team sont amenés à porter une attention particulière à la mise à jour et au maintien de compétences élevées ainsi qu'à la capacité de s'adapter à de nouvelles situations. Durant l'année écoulée, nous avons pu y travailler à diverses occasions.

En premier lieu, les trois exercices internes «Fast Mac 2017» ont permis de renforcer l'esprit d'équipe et l'esprit collaboratif en intervention de crise. Durant chaque exercice, 25 membres ont tenu le rôle d'intervenants ou de figurants. Ces exercices ont permis de renforcer les compétences de conduite des chefs d'intervention et d'exercer la prise en charge d'un nombre relativement élevé de personnes impliquées; la présence des chefs d'intervention des organisations partenaires nous a permis d'améliorer les rapports de coordination. De nombreux apprentissages ont pu être synthétisés et entraînés au sein de l'équipe des chefs d'intervention. Ceux-ci seront également intégrés lors des prochaines formations des Care Profi et Care Giver.

En second lieu, les exercices tels que «Sidewind» en novembre à l'aéroport de Belp permettent d'améliorer et d'intensifier la collaboration avec les autres forces d'intervention. Le défi pour le

Care Team est toujours d'avoir des exercices suffisamment longs pour permettre d'exercer de manière réaliste la prise en charge des personnes impliquées dans une situation d'urgence. De plus en plus, ces exercices reflètent la volonté de l'ensemble des partenaires de travailler à un modèle de collaboration, qui se met en place depuis des années dans notre canton.

Troisièmement, chaque nouveau membre suit une supervision à la fin de sa première semaine d'intervention. Cette supervision fait partie des exigences du cursus de formation depuis 2017. Elle a permis à tous les nouveaux membres de travailler sur leur identité en tant qu'intervenant(e), d'analyser de manière fine leur positionnement, leur manière de fonctionner en intervention et d'interagir avec l'environnement rencontré (personnes, lieux, conditions sociales, particularités de la situation de crise). Cette supervision exige aussi des membres du Care Team de réfléchir à leurs besoins pour rester compétents et en bonne santé psychique. Ces séances de supervision peuvent également être utilisées par les autres membres qui souhaitent travailler sur une situation, la reprendre et l'analyser.

Enfin, les séances d'intervention prennent peu à peu de l'ampleur. Elles ont à nouveau permis de renforcer le travail d'équipe et de prendre suffisamment de temps en groupe pour analyser et travailler en profondeur des situations complexes et très exigeantes pour les intervenants. Ces espaces de réflexion et d'analyse que sont les rencontres d'intervention ont joué le rôle de catalyseur pour améliorer les compétences en intervention. Elles sont nécessaires pour assurer une qualité élevée.

Du point de vue spécifiquement francophone, nous pouvons souligner cette année la poursuite de la collaboration avec les cantons de Neuchâtel et du Jura pour la formation des Care Giver. Cela a permis de mettre en place des modules de formation comptant un nombre suffisant de personnes, ce qui a favorisé les processus d'apprentissage. Quant à la collaboration avec les services de sauvetage de Bienne et du Jura bernois, elle a été particulièrement soignée afin que nos membres puissent y trouver des conditions adaptées aux exigences des semaines de piquet.

VI. Unité Planification et intervention

Dans la ligne de la devise annuelle de l'OSSM, le groupe des chefs d'intervention du Care Team a également connu de grands changements en 2017, pas moins de cinq chefs d'intervention expérimentés ayant quitté leurs fonctions, pour raison d'âge ou parce qu'ils désiraient réorienter leur carrière professionnelle. Grâce à un processus intensif de recrutement encore en cours et au module de formation récemment créé par le secrétariat du Care Team, nous serons en mesure d'accueillir quatre nouveaux chefs d'intervention dotés de bonnes qualifications en 2018. Nous devons le bon déroulement de la phase de transition en premier lieu à la large disponibilité consentie par les chefs d'intervention, bien au-delà de ce qu'exigeaient leurs cahiers des charges. Le second changement, qui sera d'une portée peut-être plus importante encore, concerne la planification des services de piquet, établie d'entente avec les chefs d'intervention et dûment validée (répartition de la charge des chefs d'intervention sur des demi-semaines en lieu et place de semaines entières). À partir de 2018, le nouveau système permettra aux chefs d'intervention de mieux concilier leurs engagements professionnels et privés avec les exigences élevées liées à leurs tâches.

Par ailleurs, la planification d'intervention 2018 s'est révélée ardue, en raison de diverses requêtes de dispense, de départs et de demandes de changements déposées à court terme. Parallèlement à un recrutement efficace de nouveaux membres pour le Care Team et aux nécessaires réflexions sur l'optimisation des semaines d'intervention, il convient de rappeler le caractère obligatoire de l'engagement à titre de Care Profi et de Care Giver. Cela étant dit, nous savons bien entendu que dans leur majorité, les membres du Care Team prennent leur tâche très à cœur, savent gérer leur calendrier, font preuve d'une grande organisation et de conviction per-

sonnelle. Sans eux, il serait tout simplement impossible de maîtriser les nombreux événements survenant dans le canton de Berne et exigeant une intervention psychosociale d'urgence.

À la fin de l'année 2017, la composition du Care Team est la suivante.

Total des membres du Care Team	151:	93 femmes, 58 hommes
Chefs d'intervention	8:	5 femmes, 3 hommes
Care Profi (spécialistes de l'aide psychologique d'urgence)	39:	20 femmes, 19 hommes
Care Giver	85:	55 femmes, 30 hommes
Care Profi en formation	6:	5 femmes, 1 homme
Care Giver en formation	13:	8 femmes, 5 hommes

VII. Remerciements

Nous adressons de chaleureux remerciements à toutes les personnes qui se sont engagées, et le font encore aujourd'hui, dans les changements survenus durant cette période, animées par la volonté d'améliorer les choses.

Tout d'abord, un grand merci à toutes les personnes qui se sont mises au service du Care Team en 2017: sans vous, de nombreuses personnes impliquées auraient dû faire face toutes seules et n'auraient pas bénéficié de toute l'aide reçue.

Un grand merci également au groupe des chefs d'intervention ! Nous tenons à vous remercier pour votre engagement, votre soutien compétent et efficace pour les équipes de piquet et nos membres en intervention chaque semaine.

Merci aux collaborateurs du secrétariat, Pierre-André Kuchen, Helen Walker, Nicole Imhof et Corinne Imhof. Merci pour votre présence, votre persévérance et votre ardeur à la tâche! Nous adressons un remerciement tout particulier à Urs Howald, lui qui a marqué le Care Team de son empreinte et l'a formé pendant ses sept années en qualité de responsable: Urs, merci pour tout!

Nous aimerions également remercier nos partenaires des services d'urgence: grâce à vous, nous avons notre place dans le système et collaborons avec vous pour le bien des personnes impliquées.

Nous remercions également les groupements, institutions et organisations qui contribuent à notre action, tant sur le plan financier que moral, notamment les organismes responsables du Care Team avec les groupes d'intérêt politiques et ecclésiastiques, mais aussi le comité de pilotage du Care Team. Une mention particulière doit également être adressée à Peter Spalinger, président du groupe de pilotage, qui s'est engagé de manière importante pendant la vacance de poste à la direction du Care Team.


Enfin, merci aussi à vous qui lisez ces lignes, qui vous intéressez aux activités du Care Team et qui lui apportez votre soutien.



Irmela Moser
Cheffe Care Team



Pierre-André Kuchen
Chef adjoint du Care Team



Helen Walker
Responsable d'unité
Planification et intervention