



intervention de crise
et prévention
société coopérative

2022

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Société coopérative
Intervention de Crise et Prévention



2022

SOMMAIRE

- 3 **Mot des co-présidentes**
- 4 **Collaborateurs·trices**
- 6 **Objectifs 2022 : ICP se mue en une société coopérative**
- 7 **Vue d'ensemble**
 - Nos clients
 - Formations
 - Prestations d'urgence
- 11 **La psychologie d'urgence**
 - L'évènement critique
 - L'état de choc psychologique
 - L'état de stress aigu
- 12 **Prestations**
 - Soutien psychologique d'urgence
 - Formations et ateliers
- 14 **Information au public**
 - Livres
 - Brochures
 - Apparitions médias
- 15 **Bilan comptable 2022**
- 18 **Perspectives 2023**
- 19 **Nous contacter**
- 20 **Remerciements**

MOT DES CO-PRÉSIDENTES

La fin de l'année 2021 a marqué un important tournant, une société coopérative étant née pour poursuivre les activités d'ICP initiée en raison individuelle.

C'est initialement sept associées qui ont relevé le défi, rejointes en 2022 par un nouvel associé, formant ainsi une équipe aux multiples compétences ayant pour objectif de pérenniser cette nouvelle structure.

Tout cela n'aurait pas été possible sans l'aide précieuse des collaboratrices et collaborateurs qui se sont engagé-e-s sans compter afin de fournir un travail de grande qualité, tant dans le cadre de nos prestations que dans la gestion administrative d'ICP. Nous tenons à les remercier toutes et tous.

Nous remercions également nos intervenant-e-s qui ont répondu « présent » et ont poursuivi leur collaboration avec notre société en apportant des prestations de qualité auprès de nos clients, clients à qui nous disons « merci » pour avoir

maintenu leur fidélité et nouveaux clients pour nous avoir accordé leur confiance. Nous nous réjouissons de poursuivre notre collaboration avec vous tous.

Il n'a pas toujours été aisé de faire face aux changements survenus en l'espace d'une année. L'année 2022 a été marquée par une forte croissance qui a engendré le déménagement de la structure dans de nouveaux locaux, plus spacieux, et demandé une adaptation de notre mode de fonctionnement, ce qui a nécessité la nomination d'un comité de direction pour naviguer cette période de transition.

Tout cela a demandé un grand investissement de la part de chacune et chacun et a pu se réaliser dans l'esprit d'une société coopérative. C'est dans cet esprit que nous souhaitons poursuivre ce chemin ensemble !

Paola Caminiti et María José Lucena
Co-présidentes

COLLABORATEURS·TRICES

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Agatha BETKOWSKI, psychologue FSP/SSPL, intervenante certifiée en psychologie d'urgence RNAPU, diplômée en psychologie légale et psychiatrie forensique, en formation en psychothérapie psychanalytique, formatrice.

Andrea LEMAY, psychologue FSP/PSY4WORK/SSCP, chargée de relation clientèle, intervenante certifiée en psychologie d'urgence FSP, certifiée en coaching systémique orienté solution, spécialiste dans le domaine du harcèlement moral et de la violence psychique.

Catherine FELIX, psychologue FSP spécialiste de l'enfant et de l'adolescent, intervenante certifiée en psychologie d'urgence FSP, certifiée en aide aux victimes d'infraction pénale, formée à l'intervention au Point Rencontre, formée à la thérapie systémique CEFA.

Carol GACHET, psychologue spécialiste en droit de l'enfant, formée en psychothérapie corporelle, psycho-traumatologie, intervention systémique, Imago et PNL, intervenante certifiée en psychologie d'urgence FSP.

María José LUCENA, co-présidente, coordinatrice du team ICP, psychologue AVP/FSP, sexologue, intervenante formée en psychologie d'urgence.

Natalia DI PASCUA, psychologue AVP/FSP, certifiée en Gestalt, intervenante certifiée en psychologie d'urgence RNAPU, formée à l'intervention au Point Rencontre.

Paola CAMINITI, co-présidente, comptable.

Simon LAGGER, formateur, spécialiste en gestion de crise.

COORDINATION ET ADMINISTRATION

Alan HAYWARD, graphiste, chargé de projet communication multimédia.

Fitore DAKA, coordinatrice, psychologue AVP/FSP, détentrice d'un CAS en addictions, expertise en prévention du risque suicidaire, intervenante en psychologie d'urgence, formatrice.

Giulia CAVICCHIA, coordinatrice adjointe, psychologue AFP/FSP, formée en psycho-traumatologie et aide aux victimes, programmation neuro-linguistique et entretien motivationnel, intervenante en psychologie d'urgence.

Marie SALOMON, coordinatrice adjointe, psychologue AVP/FSP, détentrice d'un CAS en psychologie et psychiatrie légale et forensique, intervenante en psychologie d'urgence.

Ysaline HUG, coordinatrice, psychologue du travail et des organisations FSP/PSY4WORK, intervenante en psychologie d'urgence, formatrice.

LE COMITÉ DE DIRECTION

Agatha BETKOWSKI*

Andrea LEMAY*

María José LUCENA*

Paola CAMINITI*

Simon LAGGER*

**Détails du CV développé précédemment*

INTERVENTION ET FORMATION

Agatha BETKOWSKI*

Andrea LEMAY*

Catherine FELIX*

Christine LEVY, psychologue spécialisée en orientation professionnelle et développement de carrière FSP, diplômée en conseil, orientation et management de compétences, diplômée en expertises psycho-judiciaires pour enfants et adolescents, intervenante certifiée en psychologie d'urgence RNAPU.

Carol GACHET*

Esther IVANYI, psychologue du travail et des organisations FSP/PSY4WORK, spécialiste en insertion professionnelle, intervenante formée en psychologie d'urgence, formée en entretien motivationnel, en formation en coaching professionnel et programmation neuro-linguistique.

Eva COLOMA, psychologue du travail et des organisations FSP, intervenante formée en psychologie d'urgence, spécialiste en développement de carrière et en ressources humaines.

Fitore DAKA*

Hélène Felix BANCHAREL, psychologue, diplômée en victimologie, intervenante en psychologie d'urgence, formée à la gestion du stress et accompagnement aux transitions.

Katia SCHENKEL, dre en psychologie, psychologue FSP, intervenante certifiée en psychologie d'urgence, praticienne TOP, formatrice.

María José LUCENA*

Marie-Paule HAEFLIGER, psychologue AFP/FSP/PSY4WORK, formée en leadership et communication, en droit du travail, en médiation de conflits, intervenante formée en psychologie d'urgence.

Marie SALOMON*

Martine BOURQUIN, infirmière indépendante, spécialisée en gestion du stress et en sécurité personnelle sur le terrain, intervenante certifiée en psychologie d'urgence et superviseuse RNAPU, formatrice.

Natalia DI PASCUA*

Silvia MUNOZ, psychologue FSP, spécialisée dans les questions de deuil de la femme (maternité, perte d'enfants ou de grossesse, questions de stérilité), formée en psycho-traumatologie, intervenante certifiée en psychologie d'urgence FSP, formatrice.

Simon LAGGER*

Valérie SKRIVAN, psychologue spécialiste en psychothérapie FSP, intervenante certifiée en psychologie d'urgence FSP/RNAPU, formée en EMDR, spécialiste en troubles dissociatifs de l'identité et à la psychothérapie intégrative des traumas.

Ysaline HUG*

SUPERVISION

Olivier SIEGENTHALER, superviseur auprès de l'équipe ICP, psychologue spécialiste en psychothérapie FSP, certifié en psychologie d'urgence FSP/RNAPU, formé en EMDR.

OBJECTIFS 2022 : ICP SE MUE EN SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE



Pour ICP, 2022 s'est inscrit dans une évolution et une transformation puisqu'à partir du 1er janvier, elle est devenue une société coopérative. En lieu et place d'une seule direction, ICP bénéficie désormais d'un conseil d'administration composé de huit membres.

En 2022, le but principal ainsi que le défi majeur d'ICP ont été d'assurer et d'œuvrer pour une transition efficiente du statut de société en nom propre au statut de société coopérative. Cette transition s'est effectuée en douceur, et ce en préservant la qualité reconnue de nos prestations.

Cet objectif a nécessité des adaptations fonctionnelles ainsi que la mise en place de nouveaux processus par l'équipe administrative. Pour mener à bien ces nouvelles implémentations, ICP a recruté et promu deux nouvelles coordinatrices.

Finalement, le but central d'ICP a toujours été, et sera toujours, d'**apporter la satisfaction la plus optimale à ses clients**, notamment en analysant les situations avec minutie et en fournissant des prestations de soutien adaptées dans un délai rapide.

Chaque situation est unique. C'est pourquoi, ICP collabore avec des intervenantes et formateur.trice.s expérimenté.e.s, mandaté.e.s par ICP depuis une dizaine d'année pour certaines.

ICP s'engage à proposer des prestations cohérentes et renouvelées régulièrement dans ses divers secteurs d'activité, que ce soit le soutien psychologique d'urgence, la gestion de crise ou les formations. Pour répondre à l'augmentation des demandes de soutien, ICP a mandaté au cours de l'année trois nouvelles intervenantes.

La société coopérative ICP et toute son équipe continueront d'œuvrer pour l'amélioration et la pérennisation de ses processus et ses prestations.



VUE D'ENSEMBLE 2022

NOS CLIENTS



95

Entreprises ont fait appel à ICP (toutes prestations confondues)

● 14

Entreprises ont mandaté ICP pour la mise en place d'une **supervision** ou d'une **formation sur-mesure**



39

Clients non-affiliés ont fait appel à ICP pour la prise en charge suite à un ou plusieurs événements critiques

NOS CLIENTS AFFILIÉS

14

Clients affiliés à la prestation **Safe**

24

Clients affiliés à la prestation **Standard**

38

Clients affiliés en 2022

dont 6 nouvelles affiliations

FORMATIONS

14

Formations sur-mesure
mises en place

2

Sessions de formation CARE

21 

Personnes ont participé à une
session de formation « Care »
(toutes sessions confondues)

14

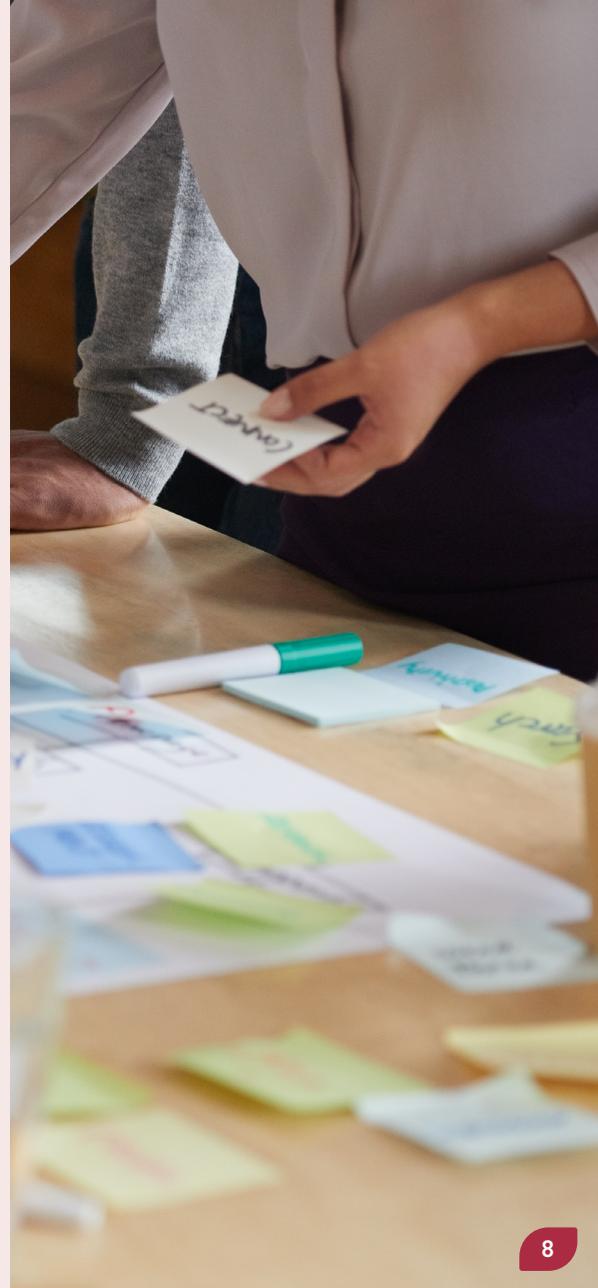
Ateliers donnés au cours de
l'année à nos clients affiliés

46 

Personnes ont participé à
au moins un workshop ICP

5

Supervisions
à la demande



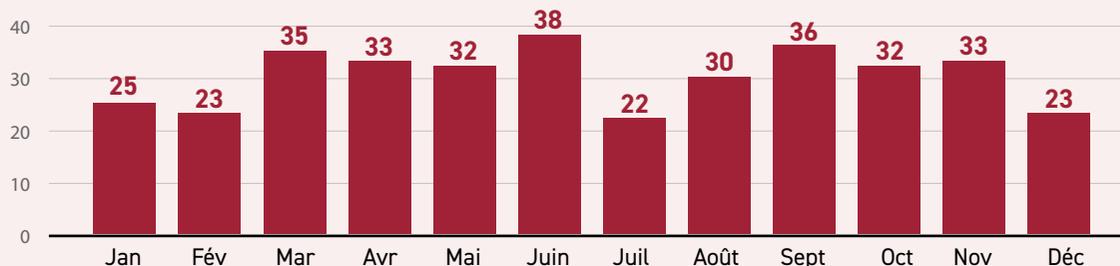
PRESTATIONS D'URGENCE

362



Appels ont été reçus
via la permanence
téléphonique
d'urgence

Nombre d'appels traités par la permanence téléphonique d'urgence par mois



397

Interventions réalisées
(tous types
d'interventions confondues)

242

Soutiens psychologiques
réalisés en présentiel

103

Soutiens psychologiques
réalisés par téléphone

52

Soutiens psychologiques
réalisés en visioconférence

14

Helplines
mises en place

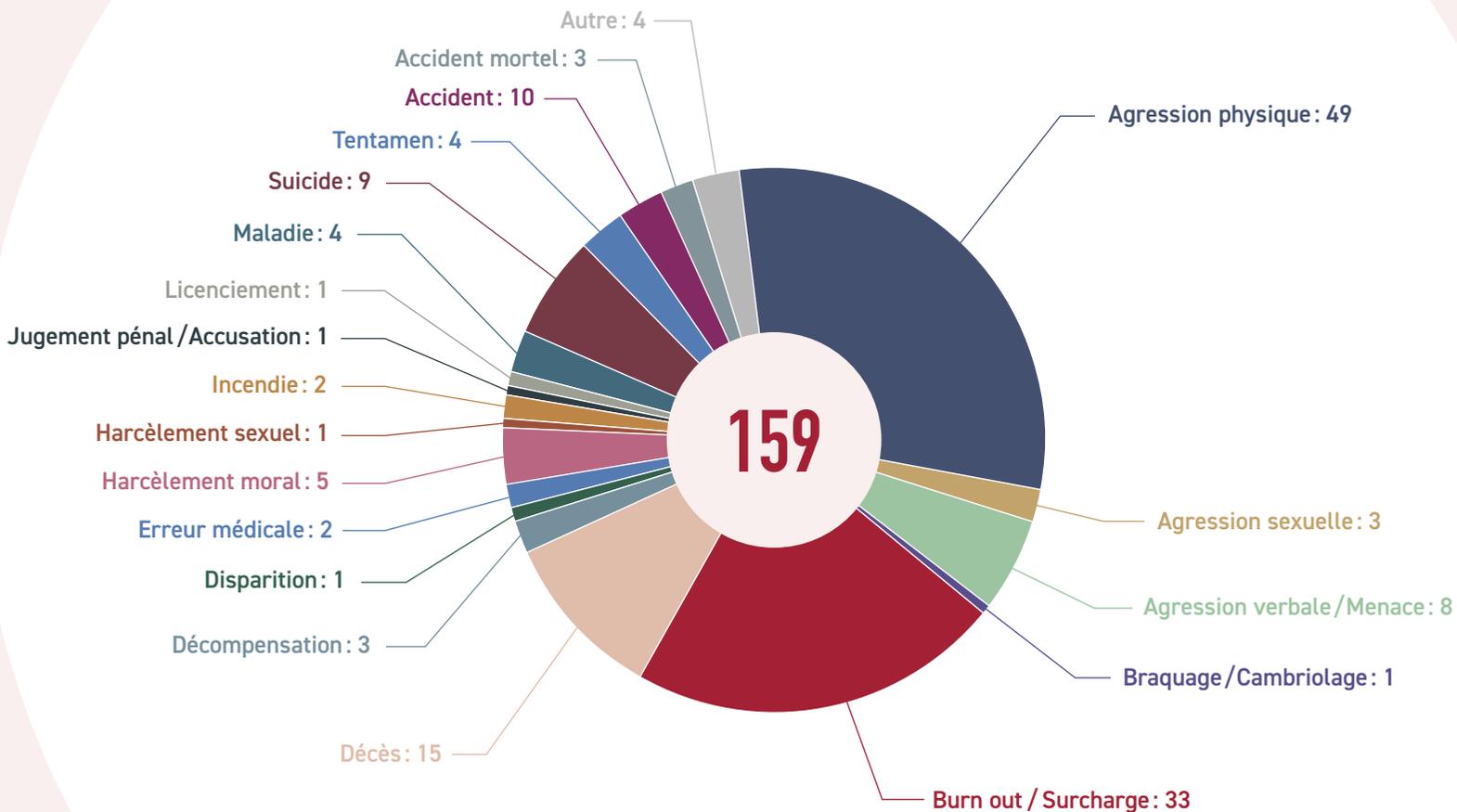
58

Soutiens psychologiques
effectués pour un groupe d'impliqué-e-s

339

Soutiens psychologiques
effectués en individuel

TYPE DE SITUATIONS TRAITÉES PAR ICP EN 2022



LA PSYCHOLOGIE D'URGENCE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Les descriptions ci-après sont issues du livre « Premiers secours émotionnels : Guide théorique et pratique de l'intervenant·e en soutien psycho-social immédiat »

L'ÉVÈNEMENT CRITIQUE

L'évènement critique est un terme utilisé en psychologie d'urgence pour désigner un évènement traumatogène. C'est un **évènement « hors norme »** pouvant potentiellement causer un traumatisme psychologique. L'évènement critique se caractérise par une **exposition brutale et soudaine à la mort** (physique ou psychique), faisant émerger le chaos et de fortes émotions. Des exemples d'évènements critiques survenus durant l'année sont consultables sous la section « Vue d'ensemble 2022 ». ICP prend en charge les personnes impliquées à différents niveaux. Les interventions psychologiques d'urgence se destinent majoritairement aux personnes ayant vécu un évènement critique unique et ponctuel, désigné dans la littérature comme un **traumatisme de type I**.

L'ÉTAT DE CHOC PSYCHOLOGIQUE

Le traumatisme psychologique est défini dans plusieurs ouvrages de la santé mentale, dont le DSM-V et la CIM-10. Face à une menace ou à un danger de mort, le corps se mobilise afin d'activer les **réactions instinctives de survie de mouvement (la fuite ou l'attaque) ou d'immobilisation** (le figement/la sidération). L'évènement critique provoque un **stress aigu**, caractérisé par un **mélange de réactions physiologiques et psychologiques**, ainsi qu'une réaction de déconnection que l'on appelle la **dissociation traumatique**. Ces réactions sont **adaptatives** et permettent à l'être humain de se concentrer sur sa survie en cas de danger imminent.

L'ÉTAT DE STRESS AIGU

L'intensité du stress aigu vécu durant l'évènement provoque inévitablement des **répercussions physio-psychologiques** chez tout individu. Ces répercussions sont appelées **réactions de stress aigu** et apparaissent dans les heures, jours et semaines qui suivent l'évènement. Ces réactions sont **naturelles** et sont **à la mesure de l'évènement** « hors-norme » qui aura submergé l'individu. Ces réactions de stress peuvent perdurer pendant 3 à 4 semaines, puis diminuent généralement naturellement. L'intervention psycho-sociale d'urgence visera donc, avant tout, à amenuiser ces réactions et à vérifier l'atténuation de celles-ci.

PRESTATIONS

SOUTIENS PSYCHOLOGIQUES D'URGENCE ET CONSEILS

SOUTIENS PSYCHOLOGIQUES D'URGENCE ET CONSEILS

ICP dispose d'une permanence téléphonique **accessible tous les jours de 8h à 18h, 365j./an.**

Pour toutes les entreprises, ICP propose des **soutiens psychologiques d'urgence** pour les collaborateurs-trices suite à un **évènement critique**. Ce soutien est demandé par le-la responsable hiérarchique ou les ressources humaines (texte raccourci). L'évènement critique peut survenir sur le lieu de travail ou en dehors et concerner la vie professionnelle aussi bien que personnelle des collaborateurs-trices. Ces soutiens s'effectuent en deux temps et peuvent être dispensés en individuel ou en groupe. La situation et les besoins sont analysés via notre permanence téléphonique qui

HELPLINE : UNE LIGNE D'URGENCE PERSONNALISÉE

évalue et coordonne le soutien. De plus, les membres de la hiérarchie ou des ressources humaines en charge de la gestion de l'évènement peuvent bénéficier de l'expertise et des conseils des professionnelles tenant la permanence téléphonique.

La prestation **«Personne de confiance»** est disponible pour tous les clients affiliés «Safe». Tou-te-s les collaborateurs-trices peuvent ainsi contacter directement la permanence d'urgence afin de convenir d'un soutien dans les meilleurs délais. Les soutiens Safe permettent un **accompagnement lors de situations de crise** touchant aux risques psychosociaux tels que l'épuisement professionnel, le harcèlement, la discrimination ou les difficultés relationnelles.

FORMATIONS ET ATELIERS

HELPLINE : UNE LIGNE D'URGENCE PERSONNALISÉE

Pour les clients ne bénéficiant pas de la prestation de personne de confiance (Safe), **une ligne d'urgence spécifique à un évènement** peut être mise en place pour un nombre de jours définis. Ainsi, tou-te-s les collaborateurs-trices concerné-e-s sont libres de contacter la ligne d'urgence durant la période pré-établie de manière **confidentielle et anonyme**. Ils et elles seront mis-e-s en relation avec des intervenant-e-s spécialisé-e-s en soutien émotionnel d'urgence.

FORMATIONS ET ATELIERS

ICP fournit des formations sur-mesure dans les domaines suivants :

- La gestion et la communication de crise
- Les premiers secours émotionnels
- L'analyse de risques en entreprise
- Le traumatisme vicariant
- La fatigue de compassion
- L'évaluation du risque suicidaire
- La désescalade des conflits

Divers ateliers ont été créés au cours de l'année pour sensibiliser les responsables hiérarchiques et les ressources humaines aux concepts suivants :

- Bases de la gestion d'un événement critique: Définir, comprendre et évaluer l'impact d'un événement critique afin de mettre en place un dispositif adéquat
- Communication de crise suite à un événement critique: Savoir détecter les informations essentielles et communiquer de manière claire en choisissant les bons moyens de diffusion
- Protocole d'intervention de crise: Parcourir à travers un modèle type et une grille d'évaluation des risques, l'impact d'un événement dans une organisation
- Les premiers secours émotionnels: Reconnaître les réactions de stress aigu et introduction aux bases du soutien psychosocial immédiat
- Personne de confiance professionnelle ICP Safe: Connaître les directives officielles et les mesures de protection à mettre en œuvre pour les collaborateurs-trices.



L'objectif est d'élargir le panel des thématiques abordées durant ces ateliers avec, par exemple, les risques psycho-sociaux ou encore, faire face au risque suicidaire en milieu professionnel.

INFORMATION AU PUBLIC

Durant l'année 2022, ICP a créé et mis en ligne divers supports afin de soutenir et d'informer le public au sujet des retombées d'un évènement critique sur le fonctionnement de l'individu.

BROCHURES

Lors de chaque intervention, l'équipe ICP distribue des brochures aux personnes impliquées afin de les aider à normaliser leurs réactions vis-à-vis de l'évènement vécu et de leur fournir des informations utiles pour mieux comprendre l'impact du choc psychologique sur leur quotidien. La brochure «Surmonter un évènement critique» est éditée par ICP et est régulièrement actualisée.

1000

Nombre de brochures imprimées en 2022

Tous nos clients affiliés peuvent bénéficier d'un stock de brochures à mettre à disposition de leurs collaborateurs-trices.

LIVRES

ICP a réédité en 2022 son livre «**Premiers secours émotionnels: Guide théorique et pratique pour l'intervenant-e en soutien psycho-social immédiat**» rédigé par Martine Bourquin et Carol Gachet. Ce livre, paru initialement en 2021, fait un état des lieux de la littérature en psycho-traumatologie et initie le lecteur à l'intervention psycho-sociale d'urgence. À travers des étapes claires et basées sur un modèle développé par les auteures, ce livre aide l'intervenant-e à se préparer à l'intervention, à entrer en contact avec l'impliqué-e et fournit des clés, essentielles pour la prise en charge de personnes ayant survécu à un évènement critique. Ce livre est disponible à la vente via le site internet ICP.

INTERVIEWS ET MÉDIAS

ICP s'est engagé, au fil des ans, à partager dans les médias ainsi que sur son site web, les difficultés rencontrées par les personnes impliquées lors d'un évènement critique et les moyens d'y faire face. En mars 2022, ICP a publié sur son site une vidéo destinée à tous les individus, professionnels et civils, œuvrant en première ou seconde ligne pour accueillir des réfugiés de guerre.

Sur ce même sujet, Carol Gachet s'est exprimée sur le plateau de La Télé le 24 mars 2022.

ICP a produit plusieurs vidéos explicatives les années précédentes, notamment sur ce qu'est un évènement critique et sur la prestation «SAFE – personne de confiance».

Toutes nos vidéos et interviews sont disponibles -> <https://www.i-c-p.ch/medias>.

BILAN COMPTABLE 2022

ACTIFS	au 31.12.22
Actifs circulants	86 463,11
Trésorerie	59 857,20
Créances	24 775,91
Actifs de régularisation	1 830,00
Actifs immobilisés	8 400,00
Immobilisations financières	5 400,00
Immobilisations corporelles meubles	3 000,00
TOTAL ACTIFS	94 863,11

PASSIFS	au 31.12.22
Capitaux étrangers à court terme	50 251,95
Dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services	28 958,45
Autres dettes à court terme	13 771,65
Passifs de régularisation	7 521,85
Capitaux propres	44 611,16
Capital social	14 000,00
Résultat de l'exercice	30 611,16
TOTAL PASSIFS	94 863,11

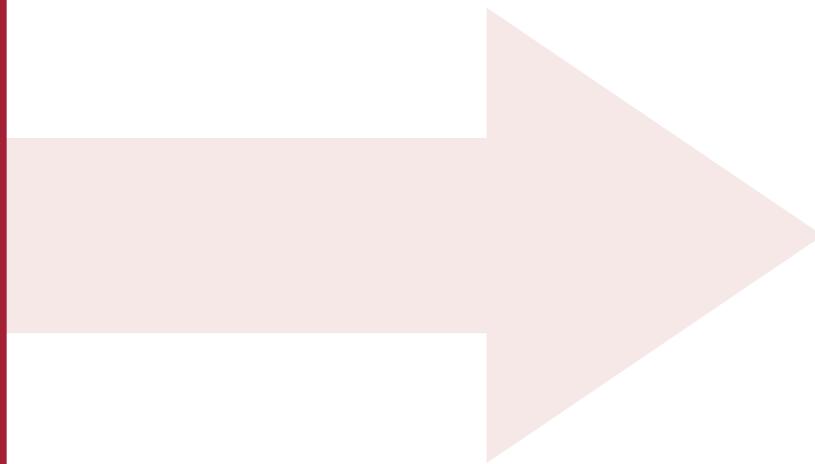
COMPTE DE RÉSULTAT

	BUDGET 2022	REALISE 2022	BUDGET 2023
Produits net des ventes et prestations de services	362 200,00	389 879,86	452 160,00
Ventes de prestations et de livres	355 000,00	381 151,99	441 000,00
Produits annexes	7 200,00	8 727,87	11 160,00
Charges de prestations	198 390,00	170 865,91	214 050,00
Charges de prestations de tiers	198 390,00	170 865,91	214 050,00
BENEFICE BRUT	168 810,00	219 013,95	238 110,00
Charges d'exploitation	173 986,50	181 830,22	231 030,00
Charges de personnel	127 306,50	137 441,24	179 520,00
Charges de locaux	23 080,00	20 879,79	22 960,00
Entretien, réparations, remplacements (ERR)	5 400,00	2 755,44	4 200,00
Assurances, droits et taxes	1 000,00	10,35	2 000,00
Charges d'énergie et évacuation des déchets	600,00	434,26	900,00
Charges d'administration et informatique	10 800,00	15 760,15	15 650,00
Charges de représentation, publicité et séances	5 800,00	4 548,99	5 800,00
Résultat avant intérêts et amortissements (EBITDA)	-10 176,50	37 183,73	7 080,00

COMPTE DE RÉSULTAT

	BUDGET 2022	REALISE 2022	BUDGET 2023
Amortissements	0,00	1 180,00	0,00
Amortissement de la valeur des actifs immobilisés		1 180,00	
Résultat avant intérêts (EBIT)	-10 176,50	36 003,73	7 080,00
Charges financières	100,00	409,87	400,00
Charges et produits financiers	100,00	409,87	400,00
Résultat avant impôts (EBT)	-10 276,50	35 593,86	6 680,00
Charges d'impôts	0,00	4 982,70	0,00
Impôts directs		4 982,70	
Résultat de l'exercice	-10 276,50	30 611,16	6 680,00

PERSPECTIVES 2023



Les objectifs principaux d'ICP ont toujours été de **maintenir et garantir la qualité des prestations fournies à ses clients et à entretenir un lien étroit avec ses affiliés.**

Le passage d'ICP d'une société simple à une société coopérative a demandé une réorganisation et une adaptation de ses structures internes. **La clarification de ses processus et l'établissement, par exemple d'un programme détaillé serviront à pérenniser davantage ses activités.**

Depuis sa création, ICP s'engage auprès de ses clients et interlocuteurs à **répondre le plus adéquatement aux demandes et besoins toujours grandissants que ce soit en termes d'accompagnement ou de prévention.**

2023 restera sous cette optique avec notamment le souhait d'**agrandir son catalogue de formations et de sensibilisations** afin de répondre toujours au mieux aux besoins des clients et des défis qui composent notre actualité. Dans cette ligne, ICP souhaite également toujours **élargir son réseau et cercle de partenaires en créant de nouvelles affinités et nouveaux liens.**

Enfin, afin de répondre à la croissance des clients et des demandes de prestations, **ICP continue d'engager et de former ses intervenant-e-s.** La direction souhaiterait pouvoir engager d'ici à la fin de l'année deux nouvelles psychologues intervenant-e-s.

NOUS CONTACTER

EN CAS D'URGENCE OU SITUATION DE CRISE

Appelez au **+41 76 318 67 89**
et doublez votre message vocal d'un SMS mentionnant
«**Urgence ICP**»

Pour les affiliés, mentionner
«Urgence + nom de l'entreprise/institution»

ICP Intervention de Crise et Prévention
Route d'Oron 2
1010 Lausanne

Tél : **+41 21 729 10 51**
Email : **contact@i-c-p.ch**



REMERCIEMENTS

ICP remercie tous ses fidèles clients
qui accordent leur confiance depuis tant d'années,
ainsi que tous ses nouveaux clients.

ICP remercie tous ses partenaires avec qui elle collabore étroitement :



ICP tient à remercier chaleureusement tous-tes **les intervenant-e-s, formateurs-trices pour leur disponibilité et leur investissement.**

ICP remercie également le travail assidu fourni par **les collaborateurs-trices de l'équipe administrative qui contribuent au développement d'ICP.**

Finalement, ICP adresse ses remerciements **aux sociétaires pour leur implication et leur expertise.**



intervention de crise
et prévention
société coopérative