**À faire**

* Veillez à clarifier votre rôle auprès de la famille même si le messager vous a présenté(e).
* Travaillez avec le bureau de presse/le service des TIC et la famille pour encourager la fermeture des sites de réseaux sociaux de l’agent de terrain. Cette initiative est à prendre le plus tôt possible.
* Soyez prêt(e) à écouter et à apprendre.
* Soyez compréhensif(ve) sans chercher à être sympathique. Soyez à l’écoute sans vous comporter en thérapeute.
* Soyez conscient(e) des convictions culturelles, religieuses/personnelles de la famille. Il pourra s’avérer utile de consulter l’ouvrage *The Needs of Faith Communities in Major Emergencies* (Les besoins des communautés religieuses dans les situations d’urgence d’envergure).
* Prenez uniquement des engagements que vous pouvez tenir.
* Soyez sûr(e) de tenir vos engagements ; par exemple, prenez soin d’appeler lorsque vous avez dit que vous le feriez.
* Efforcez-vous d’établir très tôt une relation de confiance avec la famille.
* Si possible et le cas échéant, invitez la famille à se rendre au bureau pour rencontrer les personnes qui s’occupent de gérer l’incident. Dans ce cas demandez-vous quelles informations risquent d’être à la vue de tous et veillez à ce que tous les membres du personnel soient au fait de la visite de la famille.
* Demandez à la famille ce qu’elle veut savoir. Certaines familles veulent connaître le moindre détail, d’autres préfèrent qu’on ne leur communique que certaines informations.
* Si plusieurs agents de terrain sont impliqués dans la crise, donnez à chaque famille des informations identiques, dans la mesure où cela n’enfreint la vie privée d’aucun des agents de terrain.
* Servez-vous des mêmes mots lorsque vous faites passer un message à différentes familles. Des différences subtiles pourraient être analysées par les familles désireuses de trouver une signification cachée aux termes utilisés.

**Différentes familles pourront demander des degrés d’informations différents mais soyez conscient(e) du fait qu’elles peuvent communiquer entre elles.**



* ****

*Basée sur le matériel disponible sur le site* [*www.eisf.eu*](http://www.eisf.eu)

* N’oubliex pas qui’il est tout à fait acceptable de répondre à une question par « Je ne sais pas » ou « Je vais devoir me renseigner à ce sujet ». Par contre, veillez à toujours assurer le suivi et à finalement donner une réponse.
* Veillez à répondre oralement et par écrit à chaque question de la famille. Veillez à consigner par écrit vos échanges avec la famille et à partager ce compte rendu avec elle.
* Conservez les registres en lieu sûr.
* Encouragez la famille à partager les informations avec le moins de monde possible.
* Utilisez un langage clair ; évitez le jargon et les euphémismes.
* Si la famille le demande, accompagnez-la au bureau du gouvernement ou auprès d’autres organisations pour garantir une réponse concertée.
* Invitez les conseillers internes, par exemple le service d’administration des salaires, à répondre à des questions spécifiques.
* Demandez l’avis de la CGC afin de minimiser le risque de nuire aux négociations si la famille commence sa propre enquête ou ouvre un circuit de communication avec les ravisseurs.
* Veillez à consigner de manière exacte toutes vos conversations avec la famille. Décidez avec la CGC/RH s’il convient de partager les registres.
* Demandez de l’aide au service de santé au travail, si vous en éprouvez le besoin.

**À ne pas faire**

* Ne vous mêlez pas des histoires de famille.
* Ne mentez pas et ne faites pas de promesses.
* Ne donnez pas de faux espoirs aux familles et ne leur assurez pas que « tout va bien se passer » : vous ne pouvez en rien garantir que cela sera le cas.

*Basée sur le matériel disponible sur le site* [*www.eisf.eu*](http://www.eisf.eu)