



Conseils pour la communication avec la famille lors d'une crise

FAIRE

- Veillez à clarifier votre rôle auprès de la famille, même si le porteur de la nouvelle vous a présenté.
- Travaillez avec les équipes de communication et d'informatique ainsi qu'avec la famille pour encourager la fermeture des sites de réseautage social de l'agent de terrain. Cette mesure doit être prise dès que possible. Soyez prêts à écouter et à apprendre.
- Faites preuve d'empathie et non de sympathie. Soyez une caisse de résonance et non un thérapeute.
- Soyez conscient des croyances et traditions culturelles, religieuses et personnelles de la famille. Les besoins des communautés religieuses en cas d'urgence majeure peuvent être utiles.
- Ne prenez que des engagements que vous pouvez tenir.
- Veillez à respecter ces engagements, par exemple en étant disponible pour appeler quand vous l'avez dit.
- Essayez d'établir rapidement la confiance de la famille. Si cela est possible et approprié, invitez la famille à se rendre au bureau pour rencontrer les personnes chargées de l'incident. Dans ce cas, réfléchissez aux informations qui pourraient être exposées et assurez-vous que tout le personnel est informé de la visite de la famille.
- Demandez à la famille ce qu'elle veut savoir. Certaines familles veulent connaître tous les détails, d'autres seulement certaines informations.
- Si plus d'un agent de terrain est impliqué dans la crise, donnez à chaque famille des informations identiques, si cela ne porte pas atteinte à la vie privée de l'un ou l'autre des agents de terrain.
- Utilisez les mêmes mots lorsque vous adressez des messages à des familles différentes. Des différences subtiles peuvent être analysées par les familles qui cherchent une signification sous-jacente aux termes utilisés.



Différentes familles peuvent demander différents niveaux d'information, mais sachez qu'elles peuvent se parler

- Sachez qu'il est acceptable de dire "je ne sais pas" ou "je vais devoir aller me renseigner" en réponse à une question. Veillez toujours à assurer un suivi et à revenir avec une réponse.
- Veillez à répondre verbalement et par écrit à chacune des questions de la famille.
- Garder les dossiers en sécurité.
- Encouragez la famille à partager l'information avec le moins de personnes possible.
- Utilisez un langage clair, en évitant le jargon et les euphémismes.
- À la demande de la famille, l'accompagner au bureau du gouvernement ou à d'autres agences afin d'assurer une réponse coordonnée.
- Faire appel à des conseillers internes, par exemple pour l'administration des salaires, pour répondre à des questions spécifiques.



- Demander conseil à l'Équipe de gestion de crise pour minimiser le risque de nuire aux négociations si la famille entame sa propre enquête ou ouvre un canal de communication avec les auteurs de l'infraction.
- Veillez à conserver une trace précise de toutes vos conversations avec la famille.
- Convenez avec l'Équipe de gestion de crise et l'équipe des ressources humaines du moment où les dossiers doivent être partagés.
- Demandez de l'aide à la médecine du travail lorsque vous en avez besoin.

NE PAS FAIRE

- Participez à la politique familiale.
- Mentir ou faire des promesses de quelque nature que ce soit.
- Susciter les attentes de la famille ou la rassurer en lui disant que "tout ira bien" : vous ne pouvez pas garantir que ce sera le cas.