



OUTIL

Lignes directrices pour la communication avec les preneurs d'otages



Gestion du risque d'enlèvement et de kidnapping

Cet outil fournit des conseils sur la manière de communiquer par téléphone avec les preneurs d'otages. Il peut être partagé avec le communicateur, les membres de la famille et d'autres parties prenantes susceptibles d'être contactées par les preneurs d'otages.

Restez calme.

Vérifier et activer le dispositif d'enregistrement (s'il existe).

Comment répondre à l'appel

- À qui je m'adresse ? Comment voulez-vous que je m'adresse à vous ?
- Comment va mon (ma) [collègue/mari/femme], etc.
- Puis-je parler à mon (ma) [collègue/mari/femme], etc.
- J'ai besoin d'une preuve de vie solide (utiliser des questions préalablement convenues de preuve de vie).
- Mon (ma) [collègue/mari/femme] est-il (elle) blessé(e) ou malade ?
- Comment puis-je vous contacter ?
- Quand pourrions-nous nous parler la prochaine fois ? (tenez compte du décalage horaire, le cas échéant)
- Comment puis-je être sûr que je vous parlerai la prochaine fois ? Pouvons-nous mettre d'accord sur un mot de passe ?

Si vous êtes le communicateur, présentez-vous et précisez votre rôle.

Preuve de vie

- Aidez-moi pour que je puisse vous aider.
- Je m'inquiète de la santé de mon (ma) [collègue/mari/femme].
- Je veux lui parler maintenant (insistez).
- Comment sait-on qu'il/elle est toujours en vie ?
- C'est un bon signe de votre part. Maintenant, vous pouvez continuer.

En cas de violence ou de comportement agressif pendant l'appel

- Je comprends que vous êtes sérieux. Je ne veux pas que vous fassiez quoi que ce soit pour lui nuire.
- Afin de répondre au mieux à vos préoccupations, il est important pour moi qu'il/elle ne soit pas blessé(e).
- Nous voulons que cette situation soit résolue pacifiquement, et pour vous aussi. Vous devez vous également agir dans le calme.



- J'ai compris votre demande. La violence et le mal ne serviront à rien.
- Comprenez la situation de mon (ma) [*collègue/mari/femme*]. Il/elle n'est qu'un [*employé de rang inférieur/chauffeur, etc.*]
- Vous n'avez pas besoin de lui faire du mal. Nous comprenons ce que vous voulez.
- Si la victime est directement blessée au cours de la conversation, criez : SVP, ARRÊTEZ ÇA! (si nécessaire, mettez fin à l'appel)

Traitement des demandes (par exemple, une rançon):

- C'est important. Je veux m'assurer que je vous ai bien compris (demandez-leur de répéter la demande).
- Je comprends maintenant et je transmettrai votre demande à la personne responsable.
- Je ne peux rien dire à ce sujet pour l'instant. Nous devons en reparler. (si les négociations doivent être reportées, convenez du prochain entretien/appel en fixant la date, l'heure, etc.)
- Pouvons-nous éventuellement vous aider pour autre chose ?
- Comprenez que nous pourrions avoir besoin de quelques jours pour transmettre la/les demande(s) à la bonne personne.

Après l'appel

Immédiatement après l'appel, notez le contenu de la conversation, y compris l'heure et la durée, les détails (voix, sons en arrière-plan, dialecte, humeur, etc.). Immédiatement après la conversation, contactez l'Équipe de gestion de crise pour un débriefing.

Basé sur une adaptation du matériel source disponible à l'adresse suivante www.gisf.ngo