



# Outil 4

## Lignes directrices pour la communication avec l'otage

Cet outil fournit des conseils sur la manière de communiquer avec l'otage. 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 et d'être mises en contact avec l'otage.

### **Important à noter**

Préparez-vous à l'éventualité que l'otage soit en mauvaise condition psychologique et physique. Il se peut également que l'otage ait reçu un script ou que les preneurs d'otages lui aient dit ce qu'il devait dire. Attendez-vous à ce qu'il se sente désespéré. Votre objectif est de calmer l'otage et de recueillir des informations. Laissez l'otage parler, ne l'interrompez pas.

**Restez calme (utilisez une voix apaisante).**

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

### **Répondre à l'appel**

- Comment allez-vous ?
- Avez-vous tout ce dont vous avez besoin ?
- Vous traitent-ils bien ?
- Comment vont les autres ? (le cas échéant)
- Nous allons/votre famille va bien, ne vous inquiétez pas. Tout va bien ici. Tout est organisé.
- Coopérez s'il vous plaît.
- Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour résoudre la situation.
- Voulez-vous me dire quelque chose ?
- Comment pouvons-nous vous joindre ? Quand (vérifier l'heure et les fuseaux horaires)
- Quand appellerez-vous la prochaine fois ? (le cas échéant)

### **Traitement des demandes (par exemple, une rançon):**

- Ai-je bien compris (demandez-leur de répéter la demande) ?

### **Après l'appel/la communication**

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](http://www.gisf.ngo)*