



RETOUR AU TRAVAIL – AIDER LES ANCIENS OTAGES À REPRENDRE LE TRAVAIL

L'enlèvement d'un membre du personnel ou d'un sous-traitant est un événement perturbant et difficile pour toute entreprise. Non seulement vous aurez dû faire face à la réponse de crise à l'enlèvement lui-même, mais vous aurez également soutenu la famille et les collègues de la personne prise en otage. Cela peut avoir un impact émotionnel et physique sur toutes les personnes concernées et

le travail ne prend pas fin lorsqu'un otage rentre chez lui en toute sécurité. Les anciens otages sont susceptibles de subir les impacts de leur captivité ; la période de libération initiale peut leur sembler irréaliste, ils peuvent avoir du mal à dormir, avoir des flashbacks et des cauchemars, ils peuvent être hyper-vigilants, se sentir en colère, ou avoir des émotions plus aiguës. Ils pourraient vouloir éviter de faire des choses qui leur rappellent ce qui leur est arrivé. Il s'agit là de phénomènes tout à fait normaux qui disparaissent pour la plupart au fil du temps.

En conséquence, de nombreux otages trouvent leur retour au travail difficile. En tant qu'employeur, vous pouvez faciliter ce processus. Cela permettra à l'ancien otage de retour de se remettre rapidement sur pieds et de réduire l'impact sur ses collègues et l'entreprise dans son ensemble.

Ce guide repose sur la vaste expérience d'Hostage International en faveur du retour d'anciens otages et offre de simples conseils aux entreprises pour aider à rendre le processus de réintégration aussi positif et constructif que possible. Chaque individu est différent, il n'existe donc pas d'approche unique, mais plutôt un certain nombre d'éléments communs qui peuvent être adoptés sur le lieu de travail et adaptés si nécessaire.

Hostage International offre également une formation sur mesure aux entreprises qui souhaitent en savoir plus sur la réintégration au travail suite à des incidents traumatiques ainsi qu'un soutien familial efficace en cas d'enlèvement.

Pour de plus amples renseignements sur les possibilités de formation, veuillez consulter le site www.hostageinternational.org

RETOUR CHEZ SOI

Les premiers jours et les premières semaines de retour à la maison représentent souvent un moment difficile pour les anciens otages. Ils pourraient être physiquement blessés, épuisés et se sentir déconnectés de la vie qu'ils ont laissée derrière eux avant d'être enlevés. Beaucoup se sentent dépassés, ont du mal à prendre des décisions, même les plus basiques, et le petit stress quotidien mineur devient ainsi une source d'inquiétude majeure. C'est une réaction normale à une expérience traumatique.

Les employeurs peuvent apporter une contribution positive à la première phase de retour au pays d'un ancien otage en lui offrant l'espace et le soutien nécessaires, et en étant réceptifs à ses besoins.

Lors du retour immédiat d'un ancien otage chez lui...

- Travaillez avec sa famille pour établir un plan de libération. Assurez-vous qu'il ait un sac avec des vêtements et des articles essentiels. Déterminez qui le rencontrera au moment de sa libération, en veillant à ne pas le submerger. Veillez à ce qu'il dispose d'un hébergement et d'un mode de transport. Il est important de faire en sorte que la famille se sente impliquée dans les dispositions concernant le retour en toute sécurité de son être cher.
- Si l'ancien otage revient de l'étranger à sa libération, faites la liaison avec l'aéroport pour vous assurer qu'il puisse passer par les douanes et le contrôle des bagages avec un minimum de stress ou d'attention.

Aider au niveau des choses pratiques...

- Les anciens otages peuvent avoir des besoins pratiques immédiats. Vous éliminerez le stress inutile pour eux et leur famille en offrant ce soutien. Il peut être nécessaire de remplacer les articles perdus ou endommagés, tels que les téléphones ou les ordinateurs portables. Assurez-vous que l'otage libéré dispose d'un contrat téléphonique et d'une connexion Internet. Cela permettra non seulement d'éliminer le stress lié à ces arrangements, mais aussi de lui permettre de rester en contact avec ses amis et sa famille.
- Il peut aussi avoir besoin d'un logement provisoire, surtout s'il essaie d'éviter l'attention indésirable des médias.
- Il peut avoir besoin d'aide pour remplir des documents administratifs, payer des factures ou des fournisseurs. Certaines familles ne sont peut-être pas au fait de tout cela, ou ne savent pas tout ce qui doit être fait. Si l'otage libéré vit seul, vérifiez qu'il dispose d'une connexion en gaz et en électricité et que sa ligne téléphonique fonctionne.

Fournir un point de contact unique...

- L'ancien otage de retour est susceptible de sentir submergé et peut avoir du mal à se souvenir de tout. Vous pouvez faciliter sa transition immédiate en lui offrant un point de contact unique pour simplifier la communication. En plus de minimiser le stress, cela aidera également votre entreprise à mieux comprendre ce dont l'ancien otage a besoin et à s'assurer qu'il reçoive le soutien nécessaire car une seule personne aura une vue d'ensemble de la situation.
- Informer la personne de sa situation en ce qui concerne le salaire et les prestations sociales. Un manque de clarté sera source d'incertitude et pourrait augmenter le stress et inquiéter davantage. Comme il peut avoir du mal à se souvenir de toutes les informations, vous devrez peut-être les lui répéter, ainsi que d'autres informations clés, plusieurs fois. Assurez également un suivi par écrit.
- Certaines entreprises ne sont pas en mesure d'assurer ces prestations indéfiniment. Si une date officielle de fin d'emploi ou de retour au travail approche, discutez-en de façon personnelle par le biais du point de contact désigné. Cela permettra de garder les délais aussi ouverts et de les prolonger aussi longtemps que possible.

S'occuper des besoins médicaux et du bien-être...

- Il est essentiel que tous les anciens otages reçoivent un contrôle médical complet après leur libération, même s'ils n'ont été détenus que pendant une courte période. Ils peuvent souffrir de malnutrition ou de perte musculaire, avoir contracté des parasites ou des maladies tropicales, voire avoir été agressés sexuellement. Ils doivent aussi consulter un dentiste pour faire face à tout problème dentaire. De nombreux anciens otages négligent leur santé et se font contrôler bien trop tard. Organisez un examen médical et encouragez l'ancien otage à consulter son médecin de famille local.
- Certains otages peuvent avoir besoin d'aide pour faire face aux impacts psychologiques de leur captivité. Invitez-les à une consultation avec un professionnel de la santé mentale quelques jours après leur retour puis un et trois mois plus tard. Hostage International a accès à des professionnels expérimentés qui peuvent également aider.
- Bien que les évaluations psychologiques soient importantes, ne présumez pas que l'ancien otage aura besoin de conseils ou d'un traitement médical similaire. Ces consultations devraient porter autant sur le fait d'informer la personne sur ce à quoi elle doit s'attendre que sur son évaluation. Beaucoup de gens se rétablissent par auto-assistance ou par un soutien familial et social sans aucune intervention d'expert.
- Soyez clair sur les soins médicaux continus et les conseils que vous êtes en mesure de fournir. Assurez-vous d'effectuer un suivi écrit résumant ces informations.

- Bien que la plupart des personnes qui ont besoin d'un traitement y répondent bien, certaines peuvent avoir besoin d'un traitement prolongé. Soyez réactif à l'individu. Une assistance doit être proposée aussi longtemps que nécessaire.

Gestion du processus de débriefing...

- La plupart des employeurs voudront faire un débriefing avec l'ancien otage de retour, pour comprendre ce qui s'est passé. Il peut également être utile que l'ancien otage de retour participe à un débriefing pour l'aider à comprendre ce qui a été fait pour lui par l'équipe de gestion de crise et d'autres personnes. Le débriefing peut également permettre aux membres de la famille de «refermer la plaie ».
- Le processus de débriefing doit être aussi amical et informel que possible. L'ancien otage de retour doit avoir l'occasion de relayer ce qui s'est passé et de poser des questions.
- Si un groupe de personnes était directement impliqué dans l'incident, envisagez de rassembler ce groupe séparément afin qu'il puisse discuter et partager ses expériences. Comblent les lacunes d'information peut être très utile pour les personnes concernées.

Avant le retour au travail...

- Essayez de protéger l'ancien otage de retour d'un trop grand nombre de supérieurs et de collègues bien intentionnés. Certains anciens otages sont 'être inondés de messages et de visites de supérieurs, même lorsqu'ils sont à l'hôpital. Cela peut être accablant et inconfortable. Il est important que l'ancien otage de retour décide de qui souhaite voir, et de quand il souhaite voir ces personnes.

RETOUR AU TRAVAIL

Le retour au travail peut s'avérer intimidant avoir été pris en otage. Certains sont désireux de reprendre une vie normale et voudront peut-être y retourner rapidement. D'autres auront besoin de plus de temps pour s'adapter à leurs expériences. D'autres encore peuvent rencontrer des difficultés avec l'environnement de travail, le trajet au travail ou la nature de leur rôle. Tout le monde est différent et doit le faire à son propre rythme.

Pour beaucoup, le retour au travail peut apporter une certaine normalité et une routine nécessaire. Cependant, tous les employés qui reviennent ne retourneront pas au travail. Les personnes âgées peuvent arrêter le travail s'ils sont en droit de prendre leur retraite. Certains verront les choses de manière tout à fait différente en raison de leur captivité. Cela pourrait signifier que leurs priorités ont changé et qu'ils décident d'aller vivre à l'étranger, de changer d'emploi ou de changer de secteur.

Gestion du retour au travail...

- Le point de contact unique désigné jouera un rôle essentiel pour assurer un retour au travail en douceur.
- Bien qu'un roulement de personnel puisse être inévitable, il faut se rappeler que cela aura un impact sur un ancien otage de retour qui a établi une relation avec quelqu'un. Lorsque cela est inévitable, assurez-vous que le relais se fasse sur un peu de temps, de manière efficace et détaillée et communiquez ce changement en temps opportun à l'ancien otage de retour.
- Vous devrez avoir une conversation avec la personne pour savoir si, ou quand, elle souhaite retourner au travail. Certains anciens otages voudront le faire rapidement, d'autres auront peut-être besoin de plus de temps. Ne supposez rien et laissez à l'employé le temps et l'espace pour prendre la décision qui lui convient.
- Soyez prêt à être flexible et patient. L'ancien otage peut changer d'avis, avoir du mal à prendre une décision ou ressentir un sentiment accru de pression. Une date de retour arbitraire pourrait ajouter à son anxiété. Il s'agit d'une réaction normale à un incident traumatique.

Soyez flexible...

- En raison de ses expériences, l'ancien otage de retour pourrait ne pas pouvoir reprendre les fonctions qu'il occupait auparavant. S'il était en mission à l'étranger, il est possible qu'il ne souhaite pas retourner dans le pays où il a été enlevé. Ou bien il préfère rester près de sa famille et de ses amis et ne pas voyager à l'étranger. S'il a été détenu pendant une période prolongée, son poste pourrait ne plus exister. Il pourrait avoir du mal à revenir à un poste où il est soumis à beaucoup de pression.
- En raison de ses expériences, l'ancien otage a probablement du mal à se concentrer et à conserver l'information. Il peut donc être nécessaire de gérer sa charge de travail et de réaffecter d'abord certains aspects de son poste.
- Il est important d'avoir une conversation ouverte avec lui sur ce que l'entreprise peut accommoder en termes de changements et de flexibilité. Dans une grande entreprise, il peut être possible de procéder à un changement de poste. Cela pourrait s'avérer plus difficile dans une petite entreprise.
- Il ne sera peut-être pas toujours possible de trouver un poste adapté. Si c'est le cas, envisagez de fournir des conseils spécialisés en carrière pour aider l'ancien otage à trouver un nouvel emploi. Cela peut être fait avec succès et, dans les cas où cela est nécessaire, c'est un type de soutien précieux que l'entreprise peut offrir.

Retour au bureau...

- L'environnement de bureau peut poser des défis à un ancien otage. Il peut y avoir des déclencheurs physiques dans l'environnement de bureau, tels que la vue, les sons et les

odeurs, qui lui rappellent son expérience. S'il a été enfermé et isolé ou dans un espace sombre, il pourra avoir du mal à travailler dans un bureau situé en sous-sol. Après un isolement forcé, il pourra aussi trouver difficile de travailler dans des bureaux bruyants. Il pourra trouver plus ou moins facile de faire face dans des bureaux ouverts ou fermés, selon ses expériences.

- De nombreux anciens otages ont du mal à prendre les transports en commun, en particulier pendant les heures de pointe, en raison de l'impact de leur traumatisme. Ils peuvent également avoir du mal à dormir et donc à avoir des heures fixes et traditionnelles de bureau. Essayez d'être aussi flexible que possible au niveau des heures de travail.
- Vous devez être conscient que ces déclencheurs et ces modèles peuvent changer au fil du temps. Soyez prêt à examiner les choses régulièrement et à mettre en place des arrangements modifiés si nécessaire.
- Il peut être utile de procéder à un entretien de retour au travail. Cela permettra de parler des besoins de la personne, des défis que vous pourriez avoir à gérer ensemble en ce qui concerne les heures de travail ou l'environnement de bureau, et de la nature du poste de l'ancien otage. Cela peut ensuite être transformé en un plan de retour au travail, que vous pourrez revoir ensemble sur une base régulière.

Aider les collègues à apporter leur soutien...

- Le soutien des pairs est vital pour ceux qui retournent au travail après avoir été pris en otage. Les collègues d'un ancien otage ont toutefois souvent du mal à savoir quoi dire ou quoi faire. Tout le monde est différent, alors demandez à l'ancien otage de retour comment il préférerait que ses collègues se comportent.
- Informez ses collègues avant le retour au travail de la personne en question. Fournissez au personnel des informations de base sur la prise d'otage pour aider à démystifier la situation et les aider à se comporter plus naturellement. Fournissez-leur des informations de base sur les impacts potentiels d'un événement traumatique, afin qu'ils puissent comprendre le changement de comportement ou de sensibilité à l'égard de certaines situations ou de certains endroits. Lorsque le travail d'un ancien otage sera affecté par un changement de poste ou de modèle de travail à son retour, assurez-vous de l'informer pour qu'il comprenne et puisse soutenir et accommoder ces changements.
- Il est important de rappeler aux collègues que, même si les cicatrices physiques sont visibles, les impacts psychologiques du traumatisme sont invisibles et peuvent être durables. Ce n'est pas parce que l'on ne voit pas ces problèmes que l'individu ne souffre pas.
- Demandez à vos collègues de ne pas poser trop de questions sur l'enlèvement, car cela peut être intrusif. Encouragez-les à se concentrer le plus possible sur le soutien et

fournissez-leur des exemples concrets de ce qu'il faut dire et de la façon de se comporter. Ils peuvent ne pas comprendre comment faire sans aide.

- Envisagez de mettre en place un système de soutien afin que la personne ait quelqu'un vers qui se tourner qui soit à son niveau.
- Encouragez le personnel à intégrer l'ancien otage de retour dans des activités sociales. C'est peut-être l'une des premières choses que les collègues cessent de faire car ils présument que l'ancien otage ne voudra pas venir, ou parce qu'ils se sentent mal à l'aise à l'idée de sortir avec lui. Cela peut accroître le sentiment d'isolement de l'employé qui revient.

GESTION DU SOUTIEN

De nombreux otages rentrent chez eux en faisant l'objet de peu, voire d'aucune, attention de la part des médias. Lorsque cela suscite l'intérêt des médias, en revanche, cela peut être une source de stress pour l'ancien otage et sa famille et dans ce cas, les entreprises peuvent faire beaucoup pour offrir un soutien.

- Si l'ancien otage de retour et sa famille décident qu'ils ne souhaitent pas s'adresser aux médias, vous pouvez les protéger des appels des journalistes. Votre équipe médiatique peut offrir une fonction très utile pour réduire le stress ressenti par l'ancien otage de retour et sa famille.
- Lorsque l'otage souhaite commenter ou qu'il n'est pas possible de mettre en place une politique de « refus de commentaire », envisagez d'élaborer une stratégie médiatique commune avec l'individu et sa famille. Cela peut impliquer la diffusion d'un communiqué de presse ou une conférence de presse. Le fait que votre équipe médiatique de terrain gère les appels de la presse et ses demandes de renseignements réduira le stress de l'ancien otage et de sa famille.
- Certains anciens otages choisissent de raconter leur histoire aux médias. C'est leur décision. Vous pouvez les aider en leur offrant le soutien de votre équipe médiatique. Cela les aidera en leur évitant de prendre des décisions fâcheuses ou de faire des déclarations qu'ils regretteront plus tard. En travaillant ensemble, vous pouvez également aider l'ancien otage à comprendre votre propre position par rapport aux médias et comment certains commentaires de sa part pourraient être mal compris. Vous devez être honnête quant à toute préoccupation que vous pourriez avoir d'un point de vue organisationnel, par exemple au sujet de votre réputation ou de l'impact sur d'autres employés.
- Envisagez de fournir à l'ancien otage une formation aux médias et du soutien dans sa préparation aux interviews. De nombreux anciens otages ont trouvé cela utile et apprécieront vos efforts pour les soutenir dans leur décision de parler aux médias plutôt que des laisser se débrouiller tout seuls.

Vous trouverez d'autres conseils sur la gestion des médias et des réseaux sociaux dans notre guide « Gestion des médias et des réseaux sociaux », disponible sur notre site Web : www.hostageinternational.org

ASSISTANCE POUR LES SOUS-TRAITANTS ET LES INDÉPENDANTS

Devoirs juridiques et devoirs moraux...

- De nombreuses entreprises travaillent de plus en plus avec des sous-traitants et des travailleurs indépendants, en particulier pour des missions à l'étranger dans les pays où il existe un risque d'enlèvement et d'autres problèmes de sécurité. D'un point de vue juridique, vos responsabilités envers ces personnes peuvent être différentes de celles qui vous incombent vis-à-vis de votre personnel.
- Pensez à votre devoir moral envers ces personnes. Pensez également à la manière dont vos actions seront vues par leurs collègues, si vous les traitez de manière moins favorable que votre propre personnel. En période de crise organisationnelle, le personnel vous surveillera de près, en cherchant des indices sur la façon dont il serait traité s'il était à la place de l'otage. C'est le moment où les entreprises peuvent relever le défi et gagner la confiance et le respect de leurs employés et investisseurs en agissant – et en étant considérées comme agissant – de manière juste, que les otages soient les propres employés de l'entreprise ou qu'ils soient des consultants indépendants.

AUTRES SERVICES SUBSÉQUENTS EN FAVEUR DU PERSONNEL

Bien que votre attention soit à juste titre concentrée sur l'ancien otage de retour, n'oubliez pas les autres employés de l'entreprise qui ont pu être touchés par l'événement. Il peut s'agir d'un collègue proche, de ceux qui travaillent dans le pays où l'enlèvement a eu lieu ou de la haute direction qui s'occupe de l'affaire.

- Les membres de l'équipe de gestion de crise qui traitent le cas sont susceptibles d'avoir vécu une période difficile et stressante. Ils doivent aussi être pris en compte et se voir offrir des conseils et du soutien. Il peut également être utile de réunir cette équipe pour une session sur les leçons apprises. Cela peut être bénéfique à leur rétablissement après l'événement, tout en permettant d'en tirer des leçons et d'émettre des recommandations pour l'avenir.
- Les personnes qui soutiennent la famille de l'ancien otage auront également besoin de soutien, tout comme son point de contact.
- Il est important de ne pas oublier le personnel qui travaille dans le même environnement que l'ancien otage. Certains peuvent éprouver un sentiment de « culpabilité de survivant », en ayant l'impression qu'ils auraient pu ou aurait dû être enlevés ou impliqués dans l'incident.

CONTACTS ET SOURCES D'INFORMATION

Bien qu'Hostage International ait une vaste expérience dans le soutien aux otages et à leurs familles, nous apprenons toujours. Nous vous serions reconnaissants de nous faire part de vos commentaires sur ce guide afin que nous puissions continuer à améliorer l'assistance et les conseils que nous vous fournissons.

Veillez envoyer vos commentaires et vos expériences à info@hostageinternational.org

Hostage International a une politique de confidentialité stricte ; aucune information que vous fournissez ne sera partagée sans votre permission.

Hostage International offre aux entreprises une formation sur la façon de soutenir les familles et le personnel en cas de crise et sur la façon de réintégrer les employés dans le milieu de travail. Pour plus d'informations sur notre formation, contactez info@hostageinternational.org

Pour plus d'informations sur Hostage International ou pour découvrir comment nous pouvons vous aider, veuillez visiter notre site Web : www.hostageinternational.org

www.hostageinternational.org

Hostage International est un organisme de bienfaisance enregistré sous le numéro 1161072

Hostage International propose un certain nombre de guides pour aider les personnes touchées par l'enlèvement. Ils sont disponibles sur notre site web www.hostageinternational.org

Ces informations ne sont fournies qu'à titre indicatif.

© Hostage International 2019