



Guide de bonnes pratiques à l'intention des compagnies maritimes et des sociétés de manning



Soutien humanitaire aux marins et
à leurs familles en cas de vols à main
armée et d'actes de piraterie

Les commanditaires du Guide de bonnes pratiques MPHRP/ISWAN



Avertissement

L'utilisation de ce Guide de bonnes pratiques («guide») se fait aux risques et périls de l'utilisateur. Aucune garantie ou opinion n'est donnée, pas plus qu'un devoir de vigilance ou une responsabilité quelconque n'est accepté par les auteurs ou toute autre entité engagée dans la réalisation du guide quant à l'exactitude des informations ou conseils fournis, à une omission ou à une conséquence quelconque découlant directement ou indirectement de l'observation ou de l'adoption du guide ou du recours à celui-ci. Le guide doit compléter et non remplacer les prescriptions internationales en matière de navigation, y compris le Plan de sûreté du navire.



Sommaire

Introduction	4
À propos du MPHRP	4
Soutien aux marins	
▶ Introduction	5
▶ Bonnes pratiques avant un incident	5
▶ Pendant un incident	6
▶ En cas de capture et de détention	7
▶ Après l'incident	9
Soutien aux familles des marins	
▶ Introduction	13
▶ Bonnes pratiques avant un incident	13
▶ Élaboration d'un plan d'action pour la phase de pré-déploiement	14
▶ Élaboration d'un plan d'action pendant un incident	15
▶ Rôle du représentant chargé de la liaison avec les familles au moment de la libération	17
Annexes	
▶ Annexe 1 : Concepts clés utilisés comme documents cadres	18
▶ Annexe 2 : Prospectus à l'intention des familles	23
▶ Annexe 3 : Formulaire de désignation par le marin de la personne de sa famille à contacter	25
▶ Annexe 4 : Ressources locales : informations de contact	26
▶ Annexe 5 : Scripts pour les représentants chargés de la liaison avec les familles	27
▶ Annexe 6 : Modèles de lettre	29
▶ Annexe 7 : Fiche d'appel téléphonique adressé à la personne contact de la famille	34
▶ Annexe 8 : Signalement des incidents de piraterie	35
▶ Annexe 9 : Autres ressources	36
Remerciements – Fondateurs du MPHRP, partenaires et observateurs	37

Introduction

La piraterie et les vols à main armée continuent de menacer la communauté maritime internationale. Malgré les initiatives diplomatiques, militaires et autres prises par les gouvernements et leurs agences, et les mesures de protection et autres actions adoptées par les compagnies maritimes, les navires sont toujours la cible d'attaques et les marins courent toujours des risques en exerçant leur activité professionnelle légale.

Tout en prenant acte de l'action des gouvernements, des Nations Unies, de l'Organisation maritime internationale et du Groupe de contact sur la lutte contre la piraterie au large des côtes somaliennes, il est admis que beaucoup reste encore à faire pour apporter un soutien aux marins et à leurs familles. Plus de 5 700 marins ont été pris en otage dans divers incidents survenus dans le monde

depuis 2007. Dans certains cas, les marins ont enduré une captivité prolongée. Chaque jour, plus de 100 000 marins connaissent l'anxiété lorsqu'ils naviguent dans des eaux dangereuses ou qu'ils se dirigent vers celles-ci. Leurs familles partagent également cette inquiétude, souvent mêlée à un sentiment d'impuissance.

Une préparation adaptée offre des avantages, en augmentant la résilience des marins exposés aux incidents de piraterie et de vols à main armée, et en sensibilisant les marins et leurs familles à la situation au moyen d'informations correctes. Bien que la Convention des Nations Unies sur le droit de la mer (UNCLOS) de 1982 définisse la piraterie comme étant distincte du vol à main armée, le terme « piraterie » est employé tout au long du présent guide.

À propos du MPHRP

Le Programme de réponse humanitaire à la piraterie maritime (MPHRP) a vu le jour en 2011, fruit d'une alliance sans but lucratif entre partenaires de l'industrie maritime, syndicats maritimes et associations de solidarité (www.mphrp.org). L'objectif du MPHRP est de fournir une assistance aux marins et à leurs familles touchés par la piraterie maritime. Outre l'assistance apportée aux marins et à leurs familles en vue de leur rétablissement et leur réadaptation, le MPHRP a réalisé des Guides de bonnes pratiques, assuré des programmes de formation pour les compagnies maritimes et les marins, et créé un réseau dont les membres sont formés pour fournir une aide sociale aux familles et aux marins. Le MPHRP est géré par l'International Seafarers Welfare and Assistance Network (ISWAN), une association caritative enregistrée au Royaume-Uni (www.seafarerswelfare.org). Une ligne d'assistance téléphonique disponible 24 heures sur 24 s'adresse aux rescapés d'actes de piraterie et à leurs familles, et à tous les marins ayant besoin d'aide ou de renseignements.

Tous les marins et leurs familles qui sont les victimes d'actes de piraterie et d'enlèvements sont confrontés aux mêmes menaces, mais l'issue est très différente pour les hommes et les femmes qui ne bénéficient pas d'un soutien adapté avant, pendant et après l'incident. Lorsque de bonnes pratiques sont mises en application, les marins et leurs familles connaissent un stress et des difficultés bien moindres. S'ils sont abandonnés aux ravisseurs, sans aucune assistance gouvernementale, il en résultera une aggravation de la pauvreté pour les familles et des conséquences néfastes à long terme pour les marins.

Notre souci commun du bien-être global des marins et de leurs familles avant, pendant et après une attaque de pirates ou un vol à main armée sous-tend l'action du programme et l'engagement des partenaires, et l'utilisation des guides MPHRP est préconisée en reconnaissance du fait que leur application pratique aidera les gens de mer et leurs familles.

Soutien aux marins

Introduction

Les marins jouent un rôle important dans la réponse à la menace posée par la piraterie et les vols à main armée. Ils peuvent aussi être concernés par de telles attaques. Cette publication fournit des indications sur les moyens de limiter au maximum les effets négatifs de ces attaques et sur la façon dont les compagnies peuvent soutenir leurs marins. Le soutien entre pairs au sein d'un groupe de marins peut être déterminant, apporté dans le cadre d'une perspective commune en prêtant une attention constante à l'état d'esprit présent de chacun, à sa culture et à ses convictions.

Il ressort des entretiens avec des marins libérés après une attaque et une prise d'otages que les personnes informées par avance de ce à quoi elles peuvent s'attendre lors d'une attaque ou d'une prise d'otages sont capables de mieux faire face à la situation que les autres. Les informations sur le comportement à adopter semblent jouer un rôle important dans les réactions initiales et aident ces personnes à mieux comprendre et gérer la situation.

Cette version révisée du Guide de bonnes pratiques pourra être plus utile à certaines compagnies qu'à d'autres. Les compagnies qui ont déjà des plans en place décideront peut-être de se servir de ce guide actualisé purement à des fins de référence ou pour modifier leurs plans existants à la lumière d'événements récents. Celles qui n'ont pas de plan sont encouragées à utiliser ce guide pour établir un plan d'action adapté.

La piraterie a des caractéristiques différentes dans différentes régions du monde. En Somalie, des marins ont été retenus en captivité pendant des mois voire des années. En Afrique de l'Ouest, un degré élevé de violence a été constaté, avec des périodes de captivité pouvant atteindre une quarantaine de jours lors de prises d'otages contre rançon. En Asie du Sud-Est, cargaisons, pièces de rechange pour la salle des machines et effets personnelles des marins ont été ciblés. La violence, ou la menace de violence, comme moyen de se procurer de l'argent est le thème commun, et ces guides ont été élaborés pour faire face à tous ces types de piraterie.

Une bonne préparation initiale est indispensable pour permettre aux compagnies maritimes et aux sociétés

de manning (ou entreprises de travail maritime) d'aider leurs marins à affronter un incident. Les informations de ce guide sont destinées à aider les entreprises à mettre en place des procédures qui seront utiles aux marins dans de telles situations.

Bonnes pratiques avant un incident

Chaque marin réagira différemment à un incident car chaque situation est spécifique à la personne concernée.

Il est primordial d'être préparé à faire face à un incident, et la formation doit comporter des aspects tant psychologiques que pratiques. Au moment de planifier la formation, la compagnie doit tenir compte des éléments suivants :

- ▶ la visibilité des attaques a accru la prise de conscience par les marins du risque que de tels incidents se produisent
- ▶ les marins qui naviguent dans des zones touchées par la piraterie et les vols à main armée sont inquiets, habités par la crainte de ce qui pourrait se passer
- ▶ les marins sont inquiets pour leur famille au cas où il leur arriverait quelque chose
- ▶ l'évolution de la situation dans différentes régions du monde nécessite une actualisation permanente et des préparations adaptées
- ▶ la prise de conscience des dangers possibles peut rendre les marins plus vigilants, mais cela peut aussi les dissuader de se rendre dans les zones concernées
- ▶ la crainte de la captivité ou de sévices physiques peut être anxiogène pour les marins
- ▶ les marins sont vivement affectés par le vol de leurs effets personnels – de tels actes accroissent leur vulnérabilité personnelle et insufflent un sentiment d'impuissance
- ▶ la nécessité, après une attaque, de préserver les preuves légales pour toute enquête susceptible

Un programme de l'ISWAN

d'être conduite, y compris la consigne impérative de ne pas remettre de l'ordre à bord ni de nettoyer le navire et les cabines tant que l'enquête n'est pas terminée

- ▶ le plan d'urgence de la compagnie en cas d'actes de piraterie/vols à main armée doit être diffusé, et le personnel à terre doit également être informé du contenu de ce plan et de son utilisation en cas d'urgence.

Les marins pourraient être rassurés si les aspects suivants étaient intégrés au contenu de la formation :

- ▶ la compagnie respecte la législation internationale la plus récente et les règles de bonne pratique de l'industrie pour se protéger contre la piraterie
- ▶ utilisation planifiée de convois, s'ils sont nécessaires et disponibles, ainsi que de ressources de sécurité supplémentaires et de mesures de protection adoptées par le navire, notamment zones « sûres » (citadelle par exemple) ; cela atténue le sentiment de vulnérabilité physique et d'impuissance
- ▶ des méthodes planifiées de communication avec la compagnie lors d'un incident et de report vers un point de signalement mondial/régional unique sont considérées comme primordiales par les marins
- ▶ planification de la compagnie pour communiquer avec la famille du marin et la soutenir
- ▶ engagement à continuer de verser salaires/ primes conformément au contrat du marin et aux prescriptions de la Convention du travail maritime 2006
- ▶ le cas échéant, les primes pour navigation dans une zone à haut risque convenues par les syndicats et la direction seront également incluses
- ▶ déclaration incorporée à la politique de la compagnie stipulant que cette dernière continuera à employer les marins après une attaque, de manière à ce que les marins n'aient pas d'inquiétude à avoir quant à leur réemploi
- ▶ techniques pour aider les marins à rester maîtres d'eux-mêmes et optimistes
- ▶ les qualités de leadership sont importantes, car le leadership et la cohésion de l'équipe restent capitaux avant, pendant et après l'incident : il se peut que le capitaine soit dans l'incapacité d'assurer le commandement pendant un incident, et il importera alors qu'un membre de l'équipage puisse prendre la situation en main
- ▶ avantages et inconvénients de l'utilisation de citadelles et, le cas échéant, formation et entraînement
- ▶ politique de la compagnie relative à l'utilisation de gardes et de mouillages et zones de transbordement sécurisés
- ▶ responsabilité personnelle des marins de s'informer sur les menaces qui existent dans les zones parcourues
- ▶ familiarisation avec la préparation et l'utilisation d'un plan de communication d'urgence comportant les numéros d'urgence essentiels et les messages préparés
- ▶ le fait que la sécurité personnelle du marin doit être une préoccupation de tout premier plan.



Pendant un incident

La compagnie doit insister sur le fait que la sécurité personnelle du marin est primordiale. La réaction de la compagnie variera en fonction du type d'incident. Dans les incidents particulièrement graves, la compagnie doit mettre en place une équipe de gestion de crise pour faire en sorte que toutes les mesures nécessaires soient prises. Elle doit également avoir les deux choses suivantes à l'esprit :

Un programme de l'ISWAN

- ▶ « Le besoin de survivre » est l'instinct fondamental initial du marin.
- ▶ Les marins font face à une situation donnée de différentes manières. Certains pourront bien gérer la situation initialement, tandis que d'autres auront des réactions telles que : choc, peur, colère, sensation d'être déconnecté de la réalité, sentiment de vulnérabilité physique immédiate et perte de confiance vis-à-vis des membres de la direction à bord et à terre.

Il s'agit là de réactions « normales » reconnues face à de tels incidents (voir Annexe 1A).

Signalement

On ne saurait trop souligner à quel point il est important de signaler tout incident de piraterie aux autorités compétentes, comme le BMI, le MSCHOA, l'UKMTO, le MDAT-GoG ou d'autres, selon le cas. Ce signalement facilite la communication d'informations sur les activités de piraterie à d'autres navires, pour permettre aux autres marins de se préparer comme il convient. Il facilite en outre l'engagement de poursuites judiciaires contre les pirates. Des précisions à ce sujet sont apportées à la fin de ce guide (voir Annexe 8).

Suite à un incident, il peut être demandé aux compagnies, et au navire concerné, de coopérer dans le cadre de l'enquête menée sur cet incident.

Quand un incident est évité

Les compagnies ont la responsabilité de soutenir pleinement leurs équipages, même si l'incident a été évité, car la situation peut malgré tout avoir des répercussions négatives.

- ▶ Le capitaine doit envisager de remonter le moral des membres d'équipage en organisant à leur intention un événement ou une activité adaptée une fois le navire hors de la zone dangereuse.
- ▶ Le capitaine doit passer les événements en revue, dans le but d'en tirer les enseignements et de les communiquer.
- ▶ Il peut être bon pour les marins d'échanger sur leur expérience après une attaque qui a échoué.
- ▶ Si la gravité de l'attaque l'exige un spécialiste des interventions en situation de crise doit être envoyé sur le navire au prochain port d'escale pour debriefer les marins.

- ▶ Même en cas d'échec d'une attaque, il peut être demandé aux navires concernés de coopérer dans le cadre de l'enquête sur l'incident.
- ▶ Un représentant de la compagnie chargé de la liaison avec les familles pourra apporter un soutien aux marins et à leurs familles.

En cas de capture et de détention

Les expériences à ce jour varient énormément selon le type d'incident et ses conséquences, et il n'est donc pas possible d'aborder toutes les situations dans ce guide. Des similitudes semblent toutefois exister, particulièrement concernant les incidents caractérisés par un degré élevé d'agressivité et de violence et/ou par une captivité prolongée.

Pirates (et certains cas de vol à main armée)

Les schémas et les types de leadership utilisés par les agresseurs peuvent varier sur le plan stratégique selon la nature de l'incident. Cela peut influencer sur l'agressivité/le comportement et le traitement des marins. Les pirates peuvent par exemple jouer « au gentil et au méchant ».

En quittant le navire ou en s'en échappant après une attaque, un pirate ou un voleur armé peut enlever quelques marins et les emmener à terre. Les marins peuvent être détenus par mesure de sécurité en cas de poursuite par les autorités répressives, ou pour demander une rançon après l'incident.

Le pirate ou le voleur armé peut détériorer les équipements de communication et de navigation pour qu'il soit plus difficile à l'équipage de communiquer et de naviguer, et pour couvrir sa fuite.

Voici ce qui ressort des enseignements tirés :

- ▶ Les premières étapes sont dominées par le degré de privation ou de manipulation de besoins fondamentaux afin d'obtenir l'obéissance des marins. Cela a un énorme impact sur la capacité des marins à s'adapter et à gérer le début de leur captivité.
- ▶ Les agresseurs peuvent faire croire aux marins que la compagnie n'accorde aucune importance à leur survie ou à leur libération.

Un programme de l'ISWAN

- ▶ Les pirates peuvent rétrograder un capitaine et désigner un autre chef afin de rompre l'unité de l'équipage. Cette perte de contrôle et cette manipulation de l'équipage peuvent influencer sur la hiérarchie de commandement.
- ▶ Il peut y avoir de fausses exécutions ou de fausses informations annonçant la mort d'un chef ou d'un collègue pour saper le moral des marins et faire en sorte qu'ils obéissent, et dans le cadre des négociations de rançon. Ces manœuvres peuvent accroître la détresse.
- ▶ La communication entre les otages et des membres de leurs familles respectives peut être utilisée pour manipuler une négociation. Les communications téléphoniques peuvent être interrompues subitement ou les téléphones récupérés en pleine conversation ; des coups de feu entendus à proximité de l'otage peuvent causer inquiétude et détresse aux membres de la famille.
- ▶ Le comportement et les attitudes des agresseurs envers les otages peuvent fluctuer sous l'effet de la drogue ou de l'alcool, ce qui peut accroître le stress des marins. Ces derniers peuvent également être encouragés à se droguer.
- ▶ Les agresseurs usent de violence, en se servant parfois d'outils divers tels que bâtons, machettes, crosses de fusil, etc.
- ▶ Dans des cas isolés, la torture a été utilisée.
- ▶ Les négociations peuvent être utilisées pour manipuler l'équilibre psychologique des marins et pour annoncer des progrès qui n'existent pas. On peut ainsi faire naître l'espoir chez les marins avant de le réduire à néant et exacerber leur désespoir.
- ▶ Les marins peuvent avoir un sentiment d'inutilité au plan individuel et l'impression d'être de simples « pions » dans les négociations de la rançon, ce qui fait naître chez eux un sentiment d'impuissance.
- ▶ Les pirates peuvent se battre entre eux ou avec des bandes rivales.
- ▶ Il est possible que les compagnies doivent faire en sorte que leurs marins capturés reçoivent les traitements médicaux nécessaires prescrits pour des pathologies préexistantes, ou des traitements d'immunisation ou prophylactiques.
- ▶ Les vols à main armée peuvent être rapides et violents, et se solder par des pertes de vies humaines. Des tirs accidentels se produisent parfois sous l'effet de la consommation de drogue ou en raison d'armes défectueuses. L'objectif des pirates peut être de prendre rapidement tout ce qu'ils peuvent et de quitter le navire pour éviter de se faire repérer.
- ▶ Dans le cas de vols à main armée, aucun effort ne doit être ménagé pour conserver les éléments de preuve, qui pourront ensuite être communiqués aux autorités chargées de l'enquête.
- ▶ En cas de prise d'otages, la phase de versement de la rançon est très dangereuse.



Un programme de l'ISWAN

Marins

Voici ce qui ressort des enseignements tirés :

- ▶ Dans certains cas, les marins peuvent être autorisés à se déplacer sur le navire pendant leur captivité et à pêcher pour avoir un complément de nourriture. Ils doivent cependant rester vigilants et savoir que de tels privilèges peuvent être rapidement supprimés si ce comportement est jugé susceptible de menacer les négociations.
- ▶ Les marins peuvent être retenus en otage sur leur propre navire, sur d'autres navires précédemment capturés ou, parfois, à terre. En cas de captivité à terre, il arrive qu'ils soient déplacés d'un endroit à un autre pour éviter d'être repérés par d'autres bandes et/ou éviter qu'ils ne s'échappent ou qu'on vienne les libérer.
- ▶ Les membres d'équipage sont quelquefois détenus ensemble à bord dans des espaces exigus pendant de longues périodes, sous constante surveillance armée. Ils peuvent aussi être séparés physiquement pour éviter toute communication et création de liens solidaires (ce qui pourrait donner lieu à un projet d'évasion ou à une action groupée contre les pirates).
- ▶ Les marins sont confrontés à une absence générale de conditions d'hygiène normales. Par exemple, savon, dentifrice et autres produits de toilette peuvent avoir été volés ou être épuisés, et il est probable qu'il n'y ait pas d'approvisionnement en eau pour les toilettes ni pour un usage domestique.
- ▶ Les marins peuvent tomber malades du fait d'un manque, ou d'une privation, de médicaments prescrits pour traiter des pathologies préexistantes, ou de traitements immunitaires ou prophylactiques.
- ▶ Les marins peuvent être victimes de la peur ou de la réalité de la torture mentale et physique, de multiples formes de traitements dégradants, de privation de nourriture et de déshydratation.
- ▶ L'anxiété des marins peut être exacerbée par la crainte d'autres attaques potentielles.
- ▶ Les marins sont préoccupés par la façon dont leurs familles font face à la situation, et s'inquiètent des implications financières ou autres.
- ▶ Les marins peuvent essayer de sympathiser avec les pirates pour obtenir des privilèges personnels.
- ▶ Les otages sont constamment vigilants et sur leurs gardes, ce qui peut être une source de stress.

- ▶ Les voleurs armés ont tendance à prendre tout ce qui se transporte facilement ou qui a de la valeur, et à endommager le matériel (équipements de communication en particulier). Le conseil donné reste le même : n'opposer aucune résistance aux voleurs une fois qu'ils sont à bord.
- ▶ Il arrive également que des marins soient enlevés et qu'on leur fasse quitter le navire, ce qui est une grande source d'inquiétude pour les autres membres de l'équipage, leurs collègues et leurs familles. Dans une telle situation, il convient de suivre les conseils donnés pour faire face aux actes de piraterie de longue durée.

La compagnie

La compagnie doit être tout particulièrement sensibilisée à ce qui suit :

- ▶ les communications peuvent être intermittentes, et ne sont pas nécessairement fiables ou exactes
- ▶ en cas de détention prolongée, les besoins concrets des marins doivent faire l'objet de toute l'attention possible
- ▶ suite à l'incident, il se peut que le navire doive être redirigé vers un port de refuge pour se procurer des fournitures d'urgence, des soutes, aux fins du rapatriement de l'équipage, etc.

Voici ce qui ressort des enseignements tirés :

- ▶ un retard dans les négociations peut avoir un impact préjudiciable sur les marins et leurs familles
- ▶ il pourra être nécessaire que la compagnie fournisse des médicaments prescrits pour des pathologies préexistantes
- ▶ les communications peuvent être entendues par les marins
- ▶ il peut être judicieux de sélectionner un port de refuge à l'avance de manière à planifier la logistique, la sécurité et les infrastructures médicales.

Après l'incident

De nombreux enjeux déjà mentionnés dans ce guide seront toujours d'actualité après un incident. Un plan soigneusement préparé à l'avance est nécessaire.

Un programme de l'ISWAN

Les représentants de la compagnie à terre doivent avoir conscience que :

- ▶ les marins peuvent courir de plus grands risques quand une rançon est remise que ce soit en mer ou à terre
- ▶ les agresseurs peuvent être en désaccord entre eux, ce qui peut encore aggraver la situation.

Au moment où l'incident se déroule, la compagnie doit réfléchir aux besoins des marins et du navire à leur libération. Voici une liste non exhaustive des aspects à prendre en considération :

- ▶ lieu où se trouvent le navire/les marins
- ▶ autre lieu où a été emmené le navire
- ▶ état de préparation personnelle et organisationnelle
- ▶ durée de la captivité/de l'incident
- ▶ nature et gravité des sévices physiques et psychologiques
- ▶ intensité des mauvais traitements
- ▶ degré d'isolement/de cohésion/de division de l'équipage
- ▶ possibilité de communication avec les familles
- ▶ degré et type de leadership exercé.

Les marins doivent recevoir un soutien et une surveillance supplémentaires en cas de décès ou de disparition de collègues.

Il est possible que le plein impact psychologique de telles expériences traumatisantes ne soit pleinement mesuré qu'après que le marin sera rentré chez lui, voire beaucoup plus tard.

Plusieurs marins libérés ont signalé une perte d'estime de soi et d'amour-propre, et l'incapacité à parler de l'incident avec quiconque en dehors des autres personnes détenues avec eux qui ont vécu la même expérience (voir syndrome du survivant, Annexe 1D).

Besoins pratiques d'un marin à sa libération

À la libération du navire, la compagnie doit engager le dialogue avec le capitaine/l'équipage pour comprendre les besoins de l'équipage et du navire, et donner des informations et des instructions concernant la mise à disposition de fournitures d'urgence et le ravitaillement en carburant ainsi que la redirection du navire vers un port sûr, et pour dissuader les marins de remettre immédiatement de l'ordre à bord, de manière à préserver les éléments de preuve (MSC.1/circ.1404).

Quand les marins sont libérés, la compagnie doit les encourager à parler à leurs familles. On leur suggérera de faire en sorte que les conversations restent légères et positives, et qu'elles se concentrent sur les étapes suivantes. Les marins ne doivent être encouragés à



Un programme de l'ISWAN

parler des détails de l'incident à leurs familles qu'une fois rentrés chez eux.

Le plus tôt possible après la libération des membres d'équipage, un médecin doit les examiner et leur prescrire les traitements appropriés, s'il y a lieu. Suite à un traumatisme, un marin peut également avoir besoin d'un soutien émotionnel et psychologique. Immédiatement après sa libération, les formes d'assistance les plus adaptées seront la capacité d'écoute, la capacité d'observation ainsi que la capacité à apporter un soutien moral de base (voir Annexe 1F). Les médecins envoyés à bord doivent être informés des circonstances auxquelles le marin a été confronté et, de préférence, pouvoir lui parler dans une langue qu'il comprend facilement. Les premiers secours psychologiques dispensés par des personnels dûment formés peuvent être bénéfiques. L'accompagnement psychologique ou d'autres formes de techniques d'intervention psychologique ne sont pas jugés opportuns immédiatement après la libération des marins.

Besoins pratiques des marins à l'arrivée dans un port sûr

- ▶ Il convient de solliciter un avis médical sur le type de nourriture à fournir, étant donné la mauvaise alimentation des marins durant leur captivité. Un retour très progressif à une alimentation normale a un effet très positif sur le moral. L'alcool doit être évité pendant la période d'adaptation à des habitudes alimentaires normales.
- ▶ Des soins hospitaliers, médicaux et dentaires doivent être disponibles s'il y a lieu. En cas de décès, des personnels de services mortuaires doivent également être envoyés.
- ▶ Les marins doivent être informés que des débriefings opérationnels à caractère médico-légal pourront être nécessaires dans le cadre d'enquêtes criminelles, et que de telles procédures sont susceptibles de réveiller de mauvais souvenirs.
- ▶ La compagnie doit expliquer les dispositions en matière de rapatriement et de rémunération.
- ▶ Les marins pourront avoir été privés du contrôle de leur propre destin et ne faire confiance à personne. Leur capacité à faire des choix pertinents peut être altérée.
- ▶ Une visite chez le coiffeur ou la fourniture de rasoirs de sécurité (robustes) peut être utile.

- ▶ L'hébergement à l'hôtel, et non plus sur le navire, doit être organisé le plus tôt possible.
- ▶ Le cas échéant, le nécessaire sera fait pour obtenir des passeports et organiser le rapatriement.
- ▶ La communication avec les familles doit continuer à être assurée si les familles des marins ne sont pas présentes au premier port d'escale après la libération de ces derniers.
- ▶ Des vêtements doivent être prévus pour le retour des marins chez eux, en tenant compte des conditions météorologiques à l'arrivée dans leur pays de résidence.
- ▶ Les marins doivent être informés de ce que la compagnie a fait et du soutien fourni avant et après leur libération.
- ▶ Des revues doivent être données aux marins pour les inciter à se tenir au courant de l'actualité et des événements dans le monde.
- ▶ Des consignes doivent être données concernant l'interdiction de ramener à terre des « souvenirs » inappropriés tels que cartouches d'arme à feu, munitions ou autres objets prohibés pour les voyages internationaux.

Besoins pratiques des marins à l'arrivée dans leur propre pays

Dans le cas de marins retenus en captivité sur une longue période au sein d'un groupe d'otages, il convient qu'ils restent groupés le plus possible dans les jours qui suivent leur libération. Le soutien entre pairs, qui peut avoir revêtu une importance vitale en captivité, restera nécessaire pour faire face aux changements rencontrés dans le contexte de leur liberté récemment retrouvée.

En maintenant la cohésion du groupe pendant deux ou trois jours, il est possible de procéder à des contrôles médicaux initiaux. Le recours à des interventions reconnues utiles à un stade précoce telles que premiers secours psychologiques et techniques de débriefing/désamorçage psychologiques peut avoir sa place, bien que cela ne soit pas toujours requis dans les premiers jours qui suivent la libération (voir techniques de gestion des crises, Annexe 1F).

Immédiatement après la libération, il convient de prévoir un environnement sûr et sans risque. Certaines compagnies font venir des membres essentiels de la famille par avion sur le lieu du rapatriement (dans leur propre pays en général) et font en sorte que les marins

Un programme de l'ISWAN

et leurs familles puissent passer du temps ensemble avant leur retour chez eux.

Dans le cadre de l'examen des actions adaptées à chaque situation, il est vivement recommandé de mettre en œuvre les actions pratiques suivantes une fois les marins de retour dans leur propre pays :

- ▶ Les marins doivent recevoir une assistance pour franchir librement les contrôles des services de l'immigration et des douanes, sans difficulté et sans retard.
- ▶ Ils doivent recevoir une assistance pour gérer l'attention médiatique qu'ils suscitent, en prenant en compte les politiques de la compagnie le cas échéant. Les marins et leurs familles doivent être prévenus des pièges que comporte la communication d'informations sur les médias sociaux. Initialement, les médias sociaux peuvent être utilisés pour attirer l'attention sur leur calvaire, mais cela peut avoir des conséquences imprévues, susceptibles de faire courir des risques aux marins et à leurs familles.
- ▶ Les marins doivent faire l'objet d'un bilan médical complet.
- ▶ Les marins doivent être présentés au personnel de soutien.
- ▶ La compagnie doit faire un point sur le paiement des marins.
- ▶ Les marins doivent avoir la possibilité de rencontrer des membres de leur famille dans la dignité et en privé.

Les marins doivent si possible avoir l'occasion de parler librement ou de contacter les équipes de soutien disponibles, telles que travailleurs sociaux, représentants d'organisations confessionnelles ou représentants syndicaux, qui peuvent leur fournir une assistance concernant les démarches juridiques

essentielles à engager pour obtenir une indemnisation et d'autres prestations.

Dans le cas d'équipages de nationalités différentes rentrant dans leurs pays respectifs, il convient de réfléchir à la meilleure manière de maintenir en le réseau de soutien entre pairs. Un même soutien pratique et psychologique de qualité identique doit être fourni, quelle que soit la nationalité du marin. Dans la mesure du possible, la création d'un réseau virtuel est encouragée.

Prise en charge continue des marins après leur libération

Des réactions psychologiques aux expériences traumatisantes peuvent survenir dans les jours, semaines ou mois qui suivent un incident. Les mêmes réactions peuvent se reproduire sous l'effet de rappels sensoriels comme des odeurs et des sons analogues. Il est normal d'avoir des réactions psychologiques. Les problèmes se posant dans la phase de récupération se résoudront avec le temps moyennant un soutien adapté de la part de la famille, des collègues, de la compagnie et d'autres organisations de soutien.

Les marins peuvent présenter des réactions psychologiques post-traumatiques, dont syndrome de stress post-traumatique, dépression, trouble anxieux ou problèmes de consommation d'alcool et de drogue, qui nécessiteront une évaluation professionnelle et un traitement par un professionnel de santé mentale (*voir Annexe 1F*).

Les compagnies sont encouragées à soutenir activement la reprise du travail des marins concernés. Il convient toutefois de signaler que ces marins et leurs familles pourront éprouver un stress accru à la reprise du travail et s'ils voyagent dans des zones à risque de piraterie. Les compagnies doivent créer une culture qui encourage leurs marins à obtenir de l'aide le cas échéant.

Soutien aux familles des marins

Introduction

Les familles des marins jouent un rôle important, tant dans leur réponse à la menace posée par la piraterie que lorsque le marin est victime de piraterie ou de vol à main armée.

Cette version révisée du Guide de bonnes pratiques fournit des informations sur la façon dont les membres de la famille peuvent être soutenus, et indique également les procédures correctes à suivre. Les compagnies qui ont déjà des plans en place décideront peut-être de se servir de ce guide actualisé purement à des fins de référence ou pour modifier leurs plans existants à la lumière d'événements récents. Celles qui n'ont pas de plan sont encouragées à utiliser ce guide pour établir un plan d'action adapté.

Bonnes pratiques avant un incident

De bonnes pratiques et procédures aideront les compagnies, et en définitive les marins et leurs familles, en cas d'attaque de pirates.

Désignation d'un ou plusieurs représentants chargés de la liaison avec les familles

Les compagnies sont encouragées à :

- ▶ créer une équipe de liaison avec les familles qui, dans l'idéal, sera constituée d'au moins deux représentants chargés de la liaison avec les familles
- ▶ envisager de prévoir des consultants pour faciliter la liaison avec les familles
- ▶ envisager de choisir des membres de l'équipe en fonction de la nationalité de l'équipage
- ▶ prendre conscience que les personnels assurant la liaison avec les familles sont susceptibles de nouer des liens émotionnels avec les membres des familles, et qu'un soutien et une formation par des professionnels pourraient leur être bénéfiques.

Choix du représentant chargé de la liaison avec les familles

Le représentant désigné en charge de la liaison avec les familles pourra :

- ▶ faire partie de l'équipe de gestion de crise
- ▶ avoir la possibilité de s'adresser directement aux décideurs
- ▶ être basé dans les bureaux de la compagnie, ou dans un autre endroit lui permettant d'avoir aisément accès à des outils de communication
- ▶ être bien implanté dans la compagnie
- ▶ être respecté pour son intégrité et sa sensibilité dans les échanges avec toutes les parties, et pour sa capacité à gagner la confiance de toutes les parties
- ▶ bien connaître la culture et la langue des familles concernées
- ▶ être accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux membres de la famille et à l'équipe de crise pendant la période nécessaire, qui pourra durer de nombreux mois
- ▶ avoir accès à des avis juridiques et avoir des discussions à ce sujet au nom de la compagnie
- ▶ avoir conscience du besoin de confidentialité, dans le respect des limites juridiques, financières et éthiques à maintenir entre la compagnie et les membres des familles
- ▶ fournir son assistance pour gérer l'attention médiatique, en prenant en compte les politiques de la compagnie le cas échéant, et aviser les familles des pièges que comporte la communication d'informations sur les médias sociaux
- ▶ être à même d'établir et de maintenir des relations avec d'autres ressources locales, régionales et internationales, soutien professionnel inclus
- ▶ faire preuve d'une volonté d'améliorer ses compétences et de suivre une formation complémentaire en lien avec la fonction de représentant chargé de la liaison avec les familles ; la formation devra inclure la compréhension des

réactions normales aux situations de crise, la communication avec des personnes traumatisées et l'annonce de mauvaises nouvelles.

Élaboration d'un plan d'action pour la phase de pré-déploiement

La compagnie doit :

- ▶ Expliquer qu'un plan existe pour soutenir les marins et les membres de leurs familles lors d'une attaque. Cela peut être fait à l'occasion du briefing pré-déploiement ou en communiquant ces informations à toute personne susceptible d'être concernée, sous la forme d'un prospectus approprié (voir Annexe 2).
- ▶ Si la législation de l'État du pavillon et du pays de nationalité le permet, chaque marin devra désigner quelqu'un comme la personne de sa famille à contacter par la compagnie. En cas de circonstances exceptionnelles, le marin pourra décider de ne pas choisir son parent le plus proche selon la loi. Un formulaire à remplir par le marin avant son départ est fourni en Annexe 3. Ces formulaires peuvent être modifiés à tout moment. Dans des circonstances exceptionnelles, le marin pourra souhaiter qu'aucun membre de sa famille ne soit informé.

- ▶ Communiquer les plans de l'équipe de liaison avec les familles à l'intérieur de la compagnie.
- ▶ Instaurer une procédure permettant à l'équipe de liaison avec les familles de forger des liens avec la famille lorsqu'un incident se produit.
- ▶ Informer le représentant chargé de la liaison avec les familles des personnels et structures de la compagnie qui interviennent en cas d'incident et faire en sorte qu'une liste de contacts actualisée soit facilement accessible.
- ▶ Entrer en contact avec les sources locales de soutien, et identifier le représentant chargé de la liaison avec les familles et les points de contact disponibles. Demander à la personne contact en matière de soutien de remplir un formulaire qui sera conservé par la compagnie en vue d'une utilisation future (voir Annexe 4).
- ▶ Vérifier régulièrement les listes de contacts (tous les 6 mois, en règle générale) pour s'assurer qu'elles sont à jour.
- ▶ Préparer une procédure traitant des modalités de gestion initiale d'une situation, et une ébauche de script pour les premiers appels téléphoniques et/ou visites à la personne contact de la famille, et les suivants (voir Annexe 5). Ce document doit indiquer :
 - le meilleur moyen d'informer rapidement la personne de la famille désignée comme contact, en prenant en considération la nécessité d'être compris, vu les éventuelles barrières linguistiques
 - le rôle du représentant chargé de la liaison avec les familles et ses coordonnées
 - les ressources disponibles pour assurer un soutien et une assistance en permanence
 - les informations disponibles et vérifiées
 - les activités engagées entre la compagnie et les autorités compétentes
 - les appels de suivi
 - les modalités de gestion de tous les aspects médiatiques, médias sociaux inclus
 - les limites de la confidentialité
 - les modalités de gestion des appels des pirates (voir Annexe 6)
 - encourager la personne contact de la famille à se mettre en rapport avec le représentant chargé de la liaison avec les familles pour lui donner des informations si elle entend des rumeurs ou est contactée par les médias.





La compagnie doit préparer un dossier complet contenant toutes les informations susmentionnées, en version papier ou électronique, qui sera facilement accessible en situation de crise. Le fichier doit contenir des copies de toutes les procédures convenues, et une simple fiche consignait les contacts pris et les appels téléphoniques effectués par le représentant chargé de la liaison avec les familles (voir Annexe 7). On veillera à ce que ces informations soient toujours conservées en toute sécurité.

Élaboration d'un plan d'action pendant un incident

En cas d'attaque, la gestion de la situation sera grandement facilitée si la préparation décrite dans la section précédente a été effectuée. Voici les autres mesures à prendre une fois qu'une attaque est en cours ou qu'elle a eu lieu :

- ▶ Mettre en place un calendrier : ce qui est urgent, ce qui doit être fait les premiers jours et ce qui peut être abordé plus tard.
- ▶ Veiller à ce que l'équipe de liaison avec les familles soit opérationnelle dès que possible.

- ▶ Veiller à ce que la compagnie soit la première à informer la famille de l'attaque, avant que ses membres ne l'apprennent d'une autre source.
- ▶ Prendre contact par téléphone et/ou en personne s'il y a lieu. Si la famille n'a pas accès à un téléphone, établir le contact avec une agence de soutien locale, comme par exemple un représentant dûment formé d'une association de solidarité, une organisation confessionnelle ou un responsable syndical, qui pourra conduire la personne contact de la famille à un téléphone ou transmettre un message initial jusqu'à ce que la compagnie puisse prendre directement contact.
- ▶ Définir clairement ce que le représentant chargé de la liaison avec les familles ou un représentant délégué peut dire – utiliser le script préparé pour le contact initial pour faire en sorte que les faits essentiels soient communiqués comme il convient (voir Annexe 5).

L'équipe de liaison avec les familles doit :

- ▶ Veiller à ce que les représentants chargés de la liaison avec les familles s'identifient clairement.
- ▶ Poser des questions pour s'assurer que l'on s'adresse à la bonne personne. C'est un point essentiel dans les cultures où les prénoms sont souvent transmis entre les différentes générations d'une famille.

Un programme de l'ISWAN

- ▶ S'il est nécessaire de laisser un message à l'intention de la personne contact de la famille, dire seulement que l'équipe essaie de la contacter ; ne pas donner la raison de l'appel et/ou de la visite. Reprendre contact au moment suggéré.
- ▶ Veiller à ce que le premier contact soit factuel et concis. Promettre de rappeler sous peu la personne contact de la famille pour lui laisser le temps d'assimiler la nouvelle, et la soutenir dans sa réaction initiale.
- ▶ Prendre acte que la personne contact de la famille peut être en état de choc et incapable d'assimiler la nouvelle. Marquer une pause avant de lui suggérer qu'elle pourrait peut-être noter des questions par écrit pour se préparer à la prochaine prise de contact.
- ▶ Reprendre contact au moment convenu pour montrer que les promesses sont tenues et instaurer un climat de confiance.
- ▶ Inviter l'interlocuteur à poser des questions et essayer d'y répondre aussi franchement et honnêtement que l'incident le permet. Toute question à laquelle une réponse ne peut être donnée doit être identifiée, et une façon de procéder convenue en vue d'obtenir une réponse.
- ▶ Noter les questions et les causes d'anxiété évoquées par la personne contact de la famille.
- ▶ Écouter en faisant preuve d'empathie.
- ▶ Noter soigneusement les propos échangés pendant l'appel téléphonique/la visite.
- ▶ Tenir compte du fait que les familles concernées peuvent communiquer entre elles.
- ▶ Pouvoir soutenir la famille confrontée à des soucis de santé à la maison ou lorsque d'autres incidents préoccupants se produisent.
- ▶ Indiquer à la famille comment réagir si elle est contactée directement par le membre de la famille détenu en otage pendant sa captivité, et comment éviter de donner au marin de mauvaises nouvelles concernant les siens qui pourraient accroître sa détresse.

De plus :

- ▶ Il est souhaitable que soient désignés plusieurs représentants chargés de la liaison avec les familles pour chaque dossier. Ainsi, si un représentant est indisponible quand la personne contact de la famille appelle, le second représentant peut répondre, conseiller la famille et, le cas échéant, traiter les problèmes. Dès le départ, l'identité du second

représentant chargé de la liaison avec les familles doit être communiquée à la personne contact de la famille et ce second représentant être pleinement informé du dossier. Cela favorisera la continuité de la prise en charge et contribuera à donner à la famille le sentiment d'être respectée à une période d'extrême anxiété, et l'aidera ainsi à faire face. La personne contact de la famille risque d'être très contrariée si elle parle à une personne différente à chaque fois qu'elle contacte la compagnie. Il importe donc de veiller à assurer la continuité des interlocuteurs désignés. Les deux représentants chargés de la liaison avec les familles doivent établir un relevé précis de tous les appels et faire régulièrement le point, de manière à connaître l'un et l'autre en détail la teneur des dernières conversations avec la famille. Une petite compagnie ayant un seul représentant chargé de la liaison avec les familles pourra envisager de recruter les services d'un consultant pour travailler aux côtés du représentant attitré afin d'assurer une permanence lorsque le représentant n'est pas de service.

- ▶ Les familles concernées pourront juger important de rencontrer les représentants de la direction de la compagnie. Cela peut également être bénéfique pour la compagnie, en contribuant à instaurer la confiance entre les parties.
- ▶ Un dialogue régulier doit être établi et maintenu avec la personne contact de la famille. Au début de l'incident, un contact quotidien pourra être essentiel. En cas de captivité prolongée, des périodes de contact devront être convenues et planifiées comme il convient. Les études montrent que le meilleur moyen de gérer les rumeurs et d'éviter le stress supplémentaire est d'entretenir des contacts suivis. Par le passé, les membres de familles touchées par des incidents ont indiqué que l'annonce d'une absence de progrès est plus facile à accepter quand des explications sont fournies.
- ▶ Des contacts réguliers sont appréciés, quel que soit le message. Beaucoup de compagnies ne contactent pas les familles parce qu'elles ressentent comme un échec le fait de ne pas avoir de bonnes nouvelles à communiquer. Or, les familles indiquent que l'absence de contact leur fait craindre d'avoir été oubliées, et une sensation croissante d'isolement peut accroître le stress des familles.
- ▶ Si le marin ne parvient pas à prendre contact avec ses proches, la compagnie peut devenir la cible d'une colère croissante de la part de la famille comme du marin. Les pirates peuvent donner aux

Un programme de l'ISWAN

marins, voire à leurs familles, l'impression que la compagnie ne leur accorde aucune importance, et la colère ressentie initialement à l'égard des pirates peut facilement se reporter sur la compagnie ou son représentant. Le représentant chargé de la liaison avec les familles doit le comprendre, et réaliser que la colère exprimée n'est pas nécessairement personnelle. Le maintien des liens et de la procédure comme convenu avec les personnes contacts peut contribuer à résoudre ce problème. La compagnie comme la famille doivent signaler dès que possible les progrès réalisés.

- ▶ Il convient de rappeler aux personnes contacts des familles de faire preuve de délicatesse lorsqu'elles communiquent des informations aux enfants (si leur âge le permet) sur la situation en cours.
- ▶ Le représentant chargé de la liaison avec les familles doit uniquement communiquer des informations qui ne donnent pas de faux espoirs, et ne rapporter que des informations dont la compagnie a autorisé la diffusion.
- ▶ La famille peut avoir connaissance de rumeurs sur l'incident et demander au représentant chargé de la liaison avec les familles d'en vérifier l'authenticité. La compagnie doit être informée de telles rumeurs. La compagnie et le représentant chargé de la liaison avec les familles doivent toujours communiquer des informations cohérentes.
- ▶ Les médias pourront essayer de se servir de la famille pour vérifier les rumeurs qui circulent. Cela pourrait avoir un effet préjudiciable sur les négociations si des messages contradictoires émanant de la compagnie et de la famille sont rapportés dans la presse. Le représentant chargé de la liaison avec les familles doit essayer d'atténuer tout problème à cet égard.

Rôle du représentant chargé de la liaison avec les familles au moment de la libération

Le représentant chargé de la liaison avec les familles doit :

- ▶ Quand un incident est résolu, veiller à ce que la personne contact de la famille en soit avisée avant les médias. Même si les informations sont limitées,

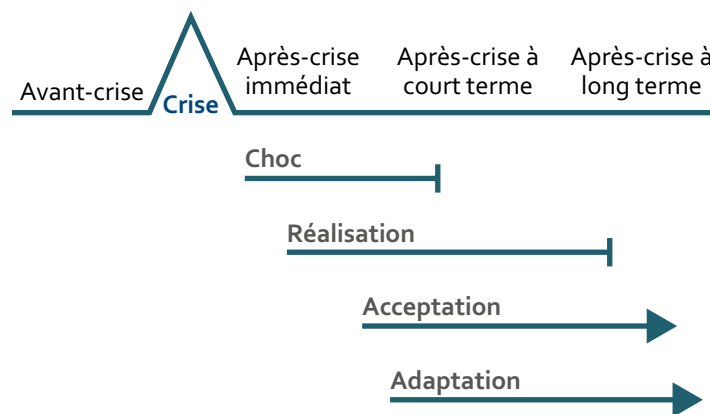
elles doivent être communiquées avec la promesse de reprendre contact lorsque des compléments d'information seront disponibles sur la libération et le rapatriement.

- ▶ Faire le maximum pour que les marins libérés puissent téléphoner à leurs familles dès que possible. Les familles doivent être informées que les marins, ou la compagnie, les recontacteront lorsque des précisions seront disponibles sur le lieu, la date et les modalités du rapatriement.
- ▶ Être pleinement impliqué en tant que lien avec la famille pendant toute cette période. La confiance gagnée dans les « moments difficiles » sera importante au moment de la libération.
- ▶ S'efforcer de discuter avec la personne contact de la famille des modalités de gestion du retour au pays et des possibles réactions psychologiques du marin libéré.
- ▶ Rappeler aux membres de la famille de faire participer les enfants, s'ils sont en âge de le faire, à la préparation du retour au pays et au moment des retrouvailles.
- ▶ Être disponible pour maintenir le contact, mais respecter les besoins d'intimité de la famille pour lui permettre de se retrouver.
- ▶ Fournir toutes les facilités à la famille pour l'organisation d'un examen médical et d'autres formes de soutien.
- ▶ Sur accord de la direction de la compagnie, contacter la famille peu après le retour du marin à son domicile et proposer une rencontre avec les personnes concernées pour évaluer les besoins actuels et futurs.
- ▶ Discuter avec la direction de la compagnie de tout soutien continu potentiel requis en matière de conseils financiers, médicaux et juridiques.
- ▶ Indiquer à la famille combien de temps le soutien restera en place.
- ▶ Rédiger un rapport complet sur l'incident et établir ce que la compagnie a appris de l'expérience.
- ▶ Ces informations doivent être partagées au sein de la compagnie et utilisées pour ajuster les plans futurs en matière d'incidents. Il est également bon d'encourager les membres des familles à fournir des retours d'information.
- ▶ Informer les familles que, si elles devaient avoir besoin de conseils par la suite, un soutien confidentiel peut être obtenu via Seafarerhelp (numéros à contacter disponibles sur www.mphrp.org et www.seafarerhelp.org).

Annexe 1

Concepts clés utilisés comme documents cadres

(A) Le continuum des réactions possibles des personnes victimes de traumatismes



Source : M. Gibson, *Order from Chaos – Responding to Traumatic Events*, Policy Press, 2006

Ce schéma définit la manière dont peuvent réagir les victimes d'une expérience traumatisante dans le contexte d'actes de piraterie. Il s'applique aux marins aussi bien qu'à leurs familles.

Les événements de la période d'avant-crise précédant un incident peuvent influencer directement sur les réactions des personnes concernées pendant l'incident et immédiatement après celui-ci. Dans les incidents de piraterie, la peur de naviguer dans des zones associées à de telles attaques peut exister par anticipation. Les états de choc peuvent s'accompagner de la sensation d'être déconnecté de la réalité et d'un sentiment d'incrédulité quant au fait qu'un incident se soit produit. Il est possible de ressentir confusion, incapacité à se concentrer et impuissance face à une situation anormale.

La réalisation fait suite à l'état de choc à mesure que la réalité de l'incident commence à apparaître. La peur

de l'inconnu, d'être blessé ou de survivre peut faire naître un sentiment d'incapacité à changer la situation. On peut aussi éprouver de la colère en réalisant que l'incident s'est effectivement produit. Quand une attaque est repoussée, ces sentiments évoluent vers un soulagement et l'acceptation que tout est fini, et le stress diminue dans une certaine mesure, même si les souvenirs resteront à affronter. L'adaptation inclura une prise de conscience accrue de ce qui « aurait pu se passer », la personne pouvant alors avoir peur qu'un tel incident se reproduise.

Après une captivité prolongée, il y aura des moments dominés par la peur, l'espoir, le désespoir, un sentiment d'impuissance, et où la personne pourra potentiellement se trouver de nouveau en état de choc en réalisant les différences au niveau des privations physiques ou d'un traitement inhumain subis. Bien que les membres de la famille puissent ne pas avoir

Un programme de l'ISWAN

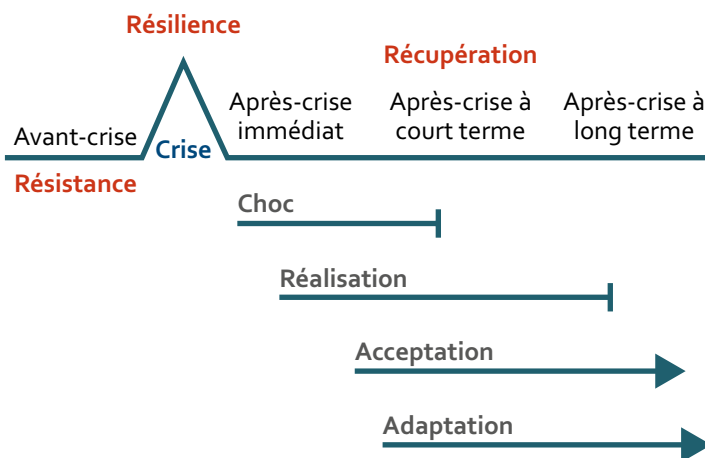
conscience du vécu des otages en captivité, leurs réactions peuvent refléter celles des otages face à l'incertitude et au manque d'information.

Des informations supplémentaires, voire une absence d'information, peuvent amener les membres des familles à accepter pleinement la situation tandis qu'ils gèrent leur anxiété pendant la période de négociation.

Les marins libérés et leurs familles connaissent une période d'adaptation à la normalité de la vie familiale

après de telles expériences. Les questions pratiques doivent être abordées pour permettre aux deux parties de retrouver un mode de vie normal. Les souvenirs doivent être gérés, et un marin pourra ne pas souhaiter en parler avec sa propre famille. Ses pairs ou des intervenants spécialement formés pourront peut-être l'aider à cet égard. Ces souvenirs doivent être assimilés consciemment pour pouvoir être intégrés à l'expérience, afin que le marin puisse vivre avec et qu'ils ne l'empêchent pas de travailler ou de fonctionner normalement dans sa vie quotidienne.

(B) Les trois R



Source : M. Gibson, *Order from Chaos – Responding to Traumatic Events*, Policy Press, 2006

Résistance – forme d'immunité psychologique/comportementale à l'impact de la détresse

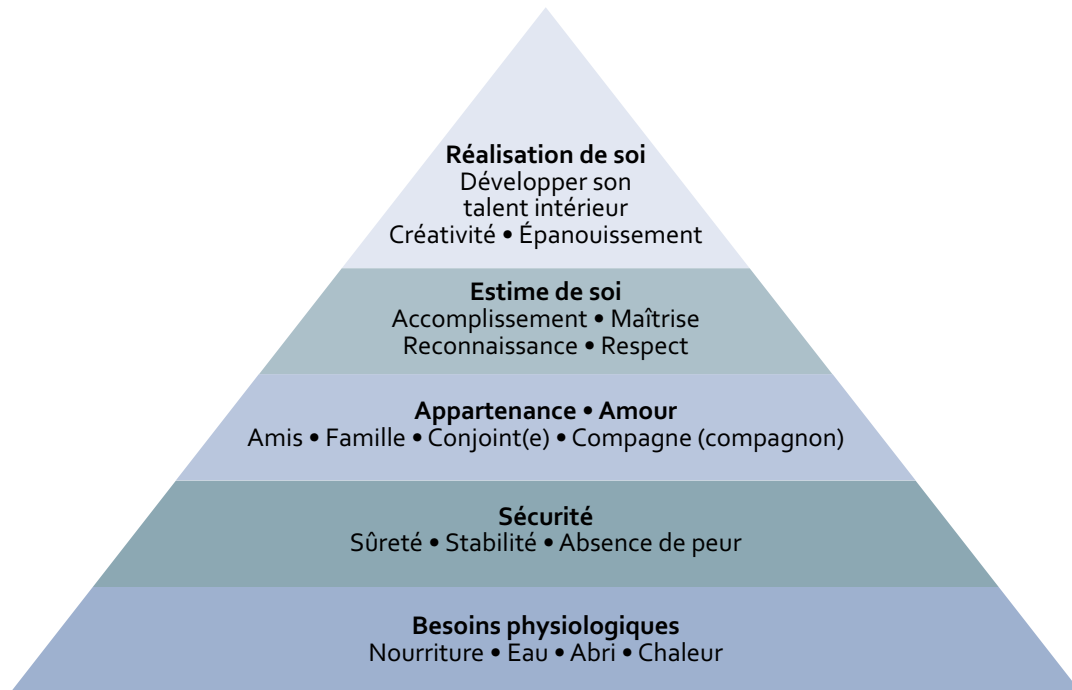
Résilience – capacité d'un individu, d'un groupe, d'une organisation ou d'une population à *faire face* à une expérience traumatisante et à *rebondir rapidement et efficacement*

Récupération – capacité à *recupérer et à fonctionner en s'adaptant* dans une situation post-traumatique

Le principe des trois R (Résistance, Résilience et Récupération) peut aider à la réflexion sur les enjeux. Il établit également que, dans la phase de pré-déploiement, une certaine préparation et la communication d'informations pertinentes peuvent, le cas échéant, contribuer à développer la résilience au stress traumatique lors d'un incident. La capacité à

manifestar une plus forte résilience aux stress lors d'un incident peut augmenter la capacité de récupération après un incident. Le principe des trois R s'applique aux marins comme aux membres de leurs familles. L'identification des trois R, tout en définissant le continuum de réactions, aide à intégrer les deux concepts.

(C) La hiérarchie des besoins de Maslow (adaptée)



Source : Abraham Maslow (1943 paper), « A Theory of Human Motivation »

Ce schéma identifie les facteurs qui motivent les êtres humains et contribuent à leur sentiment de bien-être mental. Maslow suggère que les enjeux les plus importants constituent la base du schéma. Ce sont les besoins humains fondamentaux nécessaires pour survivre et ils sont d'une importance primordiale pendant toute la durée d'une attaque, en captivité et à la libération des otages. Les besoins pratiques l'emportent et doivent être satisfaits autant que possible.

Le niveau suivant est la sécurité, qui recouvre la sûreté, la stabilité et l'absence de peur. Ces éléments peuvent faire défaut chez les otages, ce que les ravisseurs peuvent exploiter en usant de torture, en sus de la privation des éléments correspondant aux besoins physiologiques.

Les autres niveaux du schéma représentent des niveaux de motivation supérieurs, qu'on pourrait décrire

comme des sources qualitatives de motivation. Il s'agit d'éléments souhaitables mais non essentiels à la simple survie. Ces éléments peuvent faire partie des privations vécues par les otages.

La pyramide peut également s'appliquer aux besoins des familles des marins, mais il faut espérer que les niveaux inférieurs resteront intacts. Toutefois, un manque de communication et de contact effectifs avec les êtres chers sera un élément clé qui influera sur les sentiments de sécurité, d'insécurité, de peur et de manque en raison de l'absence prolongée d'un être cher.

Les méthodes de soutien apporté aux marins comme aux membres de leurs familles doivent s'attacher à recréer toutes les sources de motivation identifiées dans la pyramide de Maslow.

(D) Le syndrome du survivant

La menace initiale de mort passée, on peut être habité par l'euphorie d'avoir survécu et échappé à la mort. Mais tous les survivants n'éprouvent pas ce sentiment d'euphorie ; en effet, ils peuvent se sentir coupables d'avoir survécu alors que d'autres ont pu mourir. Les personnes qui n'ont pas vécu directement cette situation où des décès ont pu survenir, comme les membres de la famille par exemple, peuvent avoir du mal à comprendre cette réaction.

Si un incident de piraterie fait des victimes, les survivants peuvent éprouver un sentiment de culpabilité par rapport à ceux qui ont disparu. Ce sentiment peut s'exprimer par des interrogations telles que « Pourquoi ai-je survécu alors que x est mort ? » Les marins pourront avoir des difficultés à faire face aux proches de leurs collègues décédés lorsqu'ils les rencontrent. Les survivants se livrent à un questionnement en profondeur de leurs propres actions au moment de l'incident. Auraient-ils pu faire davantage pour sauver les autres ? Les survivants parlent de leurs actions pour essayer de rationaliser toute action engagée ou non engagée. Le propre sauvetage du survivant s'est-il fait au prix du sacrifice d'autres personnes ? Si on le leur demande, les compagnies, par l'intermédiaire de leurs chargés de liaison, informeront les familles des marins d'un tel état d'esprit, particulièrement si l'incident a fait des victimes.

Même lorsque les survivants se rendent compte qu'ils ont besoin d'aide, ils rejettent celle qui leur est offerte de peur que cela ne soit perçu comme un signe de faiblesse, se confirmant ainsi à eux-mêmes que les autres estiment qu'ils ne méritent pas de survivre. Ces réflexions peuvent conduire les survivants à rechercher de l'aide et du réconfort auprès d'autres personnes ayant vécu cet incident. Pour les survivants, l'auto-assistance au contact d'autres marins ayant vécu le même incident présente l'avantage qu'ils n'ont pas à expliquer leurs émotions quand ils se remémorent l'événement. Ceux qui les écoutent étaient là eux aussi et ont éprouvé des sentiments semblables. Ce soutien est particulièrement important pour les otages libérés dans le cadre d'incidents qui ont fait des victimes. Étant donné le risque d'apparition de ce syndrome, il y a un intérêt manifeste à faire rester les membres d'équipage ensemble pendant une courte période après leur libération pour leur donner la possibilité de discuter de ces questions et de bénéficier du soutien de leurs pairs grâce à la compréhension mutuelle au sein du groupe. Il n'est pas toujours possible de maintenir ces contacts en raison de la plurinationalité des équipages et de leur dispersion vers différents pays pour regagner leur domicile. La compréhension de l'impact du syndrome du survivant par les personnes qui participent au soutien apporté aux otages libérés et aux membres de leurs familles peut contribuer au rétablissement général des marins concernés.

(E) Le syndrome de Stockholm

Ce syndrome tire son nom d'un braquage de banque à Stockholm, à l'issue duquel des otages avaient été retenus en captivité. Le syndrome décrit les situations où un otage adopte une attitude positive envers son ou ses ravisseurs pour essayer d'assurer sa survie. Dans le cadre de cette démarche, il est possible que l'otage devienne sensible, et se rallie, à la cause à l'origine de l'incident ayant abouti à sa captivité.

Une meilleure compréhension entre ravisseurs et otages peut avoir un impact de part et d'autre, en concrétisant la dimension humaine. Un otage peut essayer d'obtenir d'un ravisseur un traitement plus favorable en parlant de sa famille qui a besoin de lui, libre et vivant. Certains témoignages ont révélé que, lorsqu'un ravisseur était influencé par la situation particulière de son

otage, particulièrement s'il partageait des sentiments analogues à ceux de l'otage relativement à sa propre famille, le ravisseur était mieux disposé envers son prisonnier et l'otage bénéficiait d'un traitement moins inhumain. Un otage peut avoir le sentiment d'être en mesure d'influencer ses ravisseurs dans une situation où il se sent impuissant à influencer sur le cours des négociations relatives à sa libération.

Ce type de comportement peut être considéré comme une technique de survie. Toutefois, de telles démarches peuvent conduire à une situation où d'autres membres d'équipage subissent des traitements plus inhumains. Cela peut provoquer du ressentiment entre membres d'équipage, un climat qui peut être exploité par les ravisseurs pour faire éclater la solidarité ayant pu

se développer entre les membres d'équipage. Une prédisposition à ce comportement peut être le résultat d'une expérience antérieure.

Il est possible que de telles situations doivent faire l'objet de discussions dans le groupe après la libération des

membres d'équipage et qu'elles influent sur le processus de récupération. Le syndrome de Stockholm ne se manifeste pas toujours dans des situations de prise d'otages, mais plus la période de captivité est longue, plus il est susceptible de survenir, de même que lorsqu'il existe des possibilités d'interaction accrue entre otages et ravisseurs.

(F) Les techniques de gestion des crises

Il existe de nombreux modèles de techniques d'intervention en situation de crise et il importe que ceux qui s'en servent soient dûment qualifiés, comprennent parfaitement la méthode employée, la base théorique sous-jacente à la technique et l'impact possible de tels modèles sur les marins et les membres de leurs familles rendus vulnérables sur le plan émotionnel par un incident de piraterie ou de vol à main armée.

Les besoins particuliers du marin ou d'un membre de sa famille dicteront le type d'intervention requis. Les techniques peuvent aller de l'écoute active, du partage d'informations et de diverses méthodes de premiers secours psychologiques jusqu'à un traitement professionnel par des instances compétentes. Des débriefings sont souvent organisés après de tels incidents mais ils ne doivent pas être considérés comme la panacée pour toutes les situations. Il existe de nombreux types de débriefing, notamment opérationnels, médico-légaux et psychologiques. On prendra soin d'informer les participants du type de débriefing dont il s'agit. Les praticiens usant de telles techniques face aux réactions psychologiques doivent

être dûment formés pour le modèle approprié et observer strictement le protocole prescrit.

Les personnes qui apportent leur assistance doivent connaître les réactions « normales » attendues à la suite d'un tel incident. Ces réactions peuvent aller de réactions compréhensibles étant donné l'expérience vécue jusqu'à des symptômes complexes qui, du fait de leur complexité, de leur durée et de leur gravité, peuvent nécessiter une évaluation psychiatrique par des instances compétentes et un traitement adapté. Les besoins identifiés seront variables.

Toutes les personnes qui aident les marins et leurs familles dans de telles circonstances doivent avoir conscience de leur propre niveau de compétence et de leurs limitations. La bonne compréhension de ces enjeux permettra de faire en sorte que le marin ait accès au type d'assistance approprié.

Le programme ISWAN MPHRP est doté d'un groupe de premiers intervenants qualifiés en mesure d'apporter leur assistance dans ces situations.

Annexe 2

Prospectus à l'intention des familles

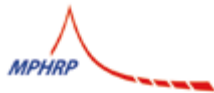
Dernière page prospectus A5

Première page prospectus A5

Autres numéros utiles :

Numéros à contacter pour obtenir une assistance ou des informations en cas de crise majeure.

-
-
-
-
-



Seafarerhelp est une ligne d'assistance téléphonique multilingue 24 heures sur 24 que les marins et leurs familles peuvent contacter gratuitement pour obtenir des conseils et, le cas échéant, se faire aiguiller vers d'autres services compétents.



SeafarerHelp
...the lifeline for seafarers

FREE HELP | CONFIDENTIAL
MULTILINGUAL | 24x7

www.seafarerhelp.org

- SMS +44 (0) 7624 818 4055
- Email help@seafarerhelp.org
- Skype [info-seafarerhelp.org](https://www.skype.com/invite/info-seafarerhelp.org)
- Free Phone +44 207 323 2737 (request call back)
- Live Chat www.seafarerhelp.org

Find us on Facebook

Votre interlocuteur local est :

SOUTIEN AUX FAMILLES

[Insérer le logo de la société]

Numéro à contacter _____

QUELQU'UN À QUI PARLER...

Il peut arriver à tout le monde d'être confronté à une crise majeure au cours de sa vie et de ressentir alors un stress et une anxiété exceptionnellement élevés. Ce prospectus vise à aider toute personne dans cette situation et à lui indiquer le soutien à sa disposition.

Si vous connaissez une crise majeure dans votre vie, il faut savoir qu'il est normal d'avoir certaines réactions à la suite d'un stress important.

Notre représentant chargé de la liaison avec les familles se tient à votre disposition pour vous soutenir dans cette période, vous et les membres de votre famille, si vous souhaitez nous contacter.

Il est parfois bon de parler à quelqu'un en dehors du cercle familial qui sait quelle aide apporter dans les situations de crise. Votre médecin de famille et les représentants d'organisations confessionnelles peuvent également vous prêter assistance.

Sachez aussi qu'un soutien pourrait être bénéfique à vos enfants.

En situation de crise, la personne stressée peut avoir de grandes difficultés à se concentrer sur autre chose.

Souvenez-vous que c'est la situation qui est anormale, pas vous.

CE QUE VOUS RESSENTEZ PEUT-ÊTRE :

Vos émotions peuvent se bousculer et être confuses pendant cette période. Voici ce que vous pourrez notamment ressentir :

- L'impression de vivre une situation irréaliste.
- Une intense anxiété et un stress prolongé au fil des événements.
- De la colère mêlée à un sentiment d'incapacité à changer la situation.
- Le réveil d'autres situations de stress que vous avez déjà vécues dans le passé.
- Le sentiment d'être submergé(e) par vos réactions, par les gens qui vous entourent ou par les médias.
- Une impossibilité de « décompresser » et de vous détendre, qui peut vous envahir de jour comme de nuit.
- L'impression d'être seul(e) à vivre l'inquiétude qui vous habite, d'où un sentiment d'isolement.
- La crainte que si vous demandez de l'aide pour affronter ces sentiments, maintenant ou par la suite, on vous étiquettera comme étant incapable de « faire face ». C'est faux.

Annexe 3

Désignation par le marin de la personne de sa famille à contacter

DÉSIGNATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE À CONTACTER EN CAS D'URGENCE

Veillez indiquer les coordonnées de la personne de votre choix à contacter par la compagnie en cas d'urgence lorsque vous êtes en mer

Nom (prénom et nom de famille) :	
Adresse :	
Numéro de téléphone (domicile) :	
Numéro de téléphone (travail) :	
Numéro de portable :	
Adresse e-mail :	
Lien de parenté (ex : épouse, fils, père, sœur) :	
Le cas échéant, veuillez nous fournir toute information que nous devons connaître avant de contacter cette personne	
Veillez apposer votre signature pour confirmer que vous désignez la personne susnommée comme personne de votre famille à contacter	Signature : Date :

Annexe 4

Ressources locales : informations de contact

Ressources locales/régionales/nationales – exemple de document

Les compagnies et les sociétés de manning peuvent établir leur propre liste de contacts dans les pays où vivent les marins. Ces contacts peuvent être activés en cas de crise. Seafarerhelp peut apporter son assistance pour trouver les coordonnées d'associations caritatives et d'agences en mesure de fournir une aide sur des questions spécifiques.

Organisation	Personne à contacter (Tél.)	Soutien disponible	Quand et durée possible
Mission auprès des marins 23 rue du Quai Le Port	Père Jean : Centre 03212121 Portable 09121212 Domicile 032212121 Sœur Marie : Mobile 096565656	Conseil/accompagnement par Sœur Marie, contact pour les agences internationales de gens de mer	24 heures sur 24 Bureau 9 h à 17 h Congés : 10–20 août

Annexe 5

Scripts pour les représentants chargés de la liaison avec les familles

Premier appel/première visite

Est-ce bien _____ à l'appareil ? (Vérifiez le nom)

Vous êtes _____ ? (Vérifiez les renseignements de base sur ce membre de la famille)

Je suis _____. (Déclinez clairement votre nom et celui de votre organisation)

Je vous contacte de la part de _____ (compagnie ou personne nommée)

Nous venons d'apprendre que le navire de votre _____ (lien de parenté ; par exemple, mari)
a été impliqué dans un incident de piraterie _____ (heure, jour, lieu).

Nous n'avons pas beaucoup de renseignements pour l'instant, mais voici ce que nous savons : _____

_____.

Je peux vous donner l'assurance que tout est mis en œuvre pour résoudre ces problèmes. (Donnez des précisions,
si possible) _____
_____.

Est-ce que vous comprenez clairement ce que je vous dis ?

Donnez ensuite les conseils ou les mises en garde nécessaires concernant la confidentialité ou les relations avec les
médias, le cas échéant.

Indiquez qu'un autre appel suivra et suggérez que la personne contactée prépare une liste de questions.

Rappelez comme convenu. Si la ligne est occupée, rappelez jusqu'à ce qu'on vous réponde. La personne que vous avez
prévenue est peut-être elle-même en train de prévenir d'autres membres de la famille.

Deuxième appel/visite et suivants

Est-ce bien _____ à l'appareil ? (*Vérifiez le nom*)

C'est _____ qui vous rappelle. (*Déclinez clairement votre nom et celui de votre organisation*)

Comment vous sentez-vous maintenant ?

Y a-t-il quelqu'un avec vous ?

Avez-vous des questions à me poser ? Je vais essayer d'y répondre mais, comme je vous l'ai déjà dit, nous n'avons pas beaucoup d'informations pour le moment. Voulez-vous que je vous répète ce que nous savons ?

(*Questions*) J'ai noté vos questions et je vais essayer d'obtenir des informations supplémentaires.

Annexe 6

Modèles de lettre

Cette annexe fournit deux modèles de lettre qui peuvent être utilisés pour le travail de liaison avec une famille concernée par un incident de piraterie :

- Le modèle 1 doit être utilisé au moment de la notification d'une attaque de pirates et quand il est possible qu'il y ait prise d'otages.
- Le modèle 2 doit être utilisé au moment du rapatriement d'un marin précédemment détenu en otage.

Le contenu des lettres peut être adapté en fonction de la situation particulière. Les compagnies sont encouragées à essayer de personnaliser les lettres en y insérant les noms du marin/de la femme marin, des membres de la famille et du/de la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles.

Les lettres doivent être préparées sous forme de documents distincts de manière à pouvoir être utilisées au moment voulu.

Modèle 1 – Communication à utiliser au moment de la notification d'une attaque de pirates

L'annonce initiale d'une attaque de pirates doit être faite soit par téléphone soit par une visite en personne. La lettre ou le courriel suivant pourra ensuite être envoyé.

Chers *prénoms*,

Insérez un paragraphe exprimant les préoccupations du P-D.G. de la compagnie et indiquant combien la compagnie regrette ce qui s'est passé. Assurez la famille du soutien de la compagnie. Personnalisez ce paragraphe en incluant le nom du marin/de la femme marin.

Dispositions en matière de communication

La personne qui représente la compagnie et se chargera de la liaison avec votre famille est *insérez son nom*. Elle peut être contactée au *insérez le numéro de téléphone* ainsi qu'à l'adresse e-mail suivante :@.....

Si *insérez le nom du/de la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles* n'est pas disponible, vous voudrez bien vous adresser à *insérez le nom du/de la deuxième représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles*, qui sera joignable par téléphone au *insérez le numéro de téléphone* ou à l'adresse e-mail suivante : *insérez l'adresse e-mail*.

Après avoir indiqué l'identité du/de la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles, désignez-le/la par son nom dans le reste de la lettre et dans toute correspondance future (exemple : « Vous voudrez bien téléphoner à Sheila »).

Comme cela vous a déjà été expliqué au téléphone/au moment de la visite (*supprimez la mention inutile*), nous nous efforcerons de vous tenir au courant à chaque fois qu'il y aura de nouvelles informations fiables. Dans les phases initiales d'un incident, les contacts avec les pirates peuvent être sporadiques et limités. Nous nous trouvons tous au début d'un processus qui pourrait être long. Dans ces situations, il n'est pas rare qu'à certaines périodes il n'y ait guère d'informations nouvelles à communiquer.

À certains moments, les négociations sembleront ne progresser que très lentement, mais cela ne signifie pas pour autant qu'elles ne se poursuivent pas. Nous sommes conscients que c'est une épreuve très difficile pour vous et votre famille. C'est pourquoi nous veillerons à vous parler régulièrement, que nous ayons ou non de nouvelles informations à vous communiquer.

Notre tâche serait facilitée si vous pouviez désigner un membre de la famille, « la personne contact de la famille », comme point de contact pour *le/la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles*. Cette personne pourra ensuite transmettre les informations reçues aux autres membres de la famille et aux amis, ce qui permettra aux informations d'être communiquées rapidement. Vous voudrez bien indiquer à *représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles* la personne de votre choix pour jouer ce rôle.

Merci de ne pas croire les rumeurs que vous pourrez entendre, qu'elles proviennent de collègues, d'autres familles, des médias voire des pirates eux-mêmes. Cependant, n'hésitez pas à contacter *le/la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles* si vous entendez dire quoi que soit qui vienne aggraver votre détresse. Nous ferons de notre mieux pour vous assister chaque fois que nous le pourrons.

Si les pirates eux-mêmes vous contactent directement, veuillez prendre note du numéro de téléphone appelant et noter également ce qu'ils vous disent. Transmettez ces informations à *représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles*, car il sera très important pour la compagnie de savoir ce qui a été dit en vue de faciliter les négociations.

Vous voudrez sûrement nous poser beaucoup de questions. Veuillez les noter par écrit, et *le/la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles* essaiera d'y répondre la prochaine fois que vous lui parlerez.

Vous devez toujours avoir à l'esprit les informations suivantes, qui s'appuient sur l'expérience d'autres familles ayant vécu une situation semblable :

- Après l'annonce initiale d'un incident, un certain laps de temps peut s'écouler durant lequel il n'y a guère d'informations nouvelles. Cela peut être une période de grande incertitude et de grande anxiété pour vous et pour la compagnie.
- Après un certain temps, qui pourra se compter en jours ou en semaines, il est probable qu'un contact sera établi entre les pirates et la compagnie, et que les négociations commenceront.
- Le processus de négociation peut prendre de nombreuses semaines voire des mois. La compagnie est consciente que c'est une épreuve très difficile pour les membres de la famille et restera régulièrement en contact avec vous, à des intervalles convenus à l'avance.
- Les négociations ont généralement une issue positive, mais le processus peut prendre du temps.
- Il est possible que nous ayons peu d'information sur les conditions de détention des marins, mais souvenez-vous qu'il est important pour les pirates de prendre soin de leurs otages pendant la période de négociation : leur bien-être s'inscrit dans le processus de négociation.
- Ayez l'assurance que *insérez le nom du marin/de la femme marin* a reçu une formation sur le comportement à avoir en cas d'attaque de ce type. Cette formation est dispensée systématiquement dans le cadre du briefing pré-déploiement. Elle aidera les membres de l'équipage à faire face et à se soutenir mutuellement.
- *Insérez le nom du marin/de la femme marin* peut avoir l'autorisation de vous parler au téléphone. Cela pourrait vous aider à comprendre ce qui arrive à *insérez le nom du marin/de la femme marin*, mais souvenez-vous qu'il ne sera pas toujours possible à *insérez le nom du marin/de la femme marin* de parler franchement si les pirates écoutent la conversation téléphonique.
- Si vous avez la possibilité de parler à *insérez le nom du marin/de la femme marin*, essayez de lui faire garder le moral au maximum ; en effet, la façon dont vous faites face à la situation sera pour *lui/elle* une source d'inquiétude. Essayez de ne pas lui faire part des problèmes que vous rencontrez à la maison – parlez avec optimisme de la façon dont vous gérez les choses, et insistez sur le fait que tout est mis en œuvre pour obtenir sa libération.

- Il est possible que les médias vous contactent. Dans ce cas, il est souhaitable de renvoyer de tels appels vers *le/la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles*, qui s'en occupera à votre place.
- Tout le monde s'emploie à obtenir la libération de *insérez le nom du marin/de la femme marin* dès que possible. Contactez *le/la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles* si vous entendez des rumeurs qui sont pour vous une source de détresse ou si vous recevez des appels que vous avez des difficultés à gérer.
- Il se peut que vous entendiez des rumeurs qui attiseront vos espoirs d'une prochaine libération. Attendez de recevoir des nouvelles vérifiées de notre part avant de commencer à vous réjouir. Les espoirs déçus peuvent faire partie de la stratégie des pirates pour accroître la pression sur les négociateurs.
- Lorsque la libération de *insérez le nom du marin/de la femme marin* aura été obtenue, nous vous en informerons.

Quelle assistance pouvez-vous apporter ?

- Faites confiance à la personne qui représente la compagnie et est en charge de la liaison avec votre famille, *insérez son nom*.
- Informez les principaux membres de votre famille de ce qui s'est passé.
- Désignez quelqu'un comme « personne contact de la famille », qui sera le premier point de contact pour *le/la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles*. Si vous ne souhaitez pas assurer ce rôle vous-même, désignez un membre de la famille à qui vous faites confiance. La compagnie ne donnera alors de nouvelles qu'à ce membre de la famille, qui vous transmettra les messages, ainsi qu'aux autres membres de la famille. Cela contribuera à éviter que trop de gens vous contactent ou que des organisations extérieures tentent d'obtenir des informations sur la situation.
- Dans la mesure de possible, essayez de ne pas changer vos habitudes quotidiennes. Prenez des repas réguliers et dormez suffisamment pour préserver votre santé et celle de votre famille.
- Gardez espoir mais ayez des attentes réalistes quant au moment où vous recevrez des nouvelles.
- Le cas échéant, essayez de communiquer les nouvelles que vous recevez aux enfants ou aux adolescents, en fonction de leur âge. Même un très jeune enfant peut percevoir votre anxiété et aura besoin de votre soutien pour comprendre ce qui se passe. Il pourra même se sentir responsable de votre anxiété. Vous pourriez envisager de demander à un professeur ou à un autre adulte à qui l'enfant fait confiance de vous assister à cet égard.
- Encouragez les enfants ou d'autres membres de la famille à créer un album souvenir retraçant les nouvelles et événements familiaux. Vous pourrez faire découvrir cet album à *insérez le nom du marin/de la femme marin* à son retour pour lui permettre d'être au courant de l'actualité familiale. Quant aux jeunes enfants, ils pourraient faire un dessin illustrant leurs activités chaque semaine et lui montrer leurs dessins.
- Il pourrait être utile de tenir un journal des personnes à qui vous avez parlé et de conserver une liste de vos contacts. Là encore, vous pourriez les montrer à *insérez le nom du marin/de la femme marin* à son retour.
- Par le passé, certaines familles ont pensé qu'en collectant des fonds au nom des marins, elles pourraient accélérer leur libération. Il n'en est rien. Nous vous invitons donc à évoquer ces questions avec *le/la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles* si vous avez besoin d'aide à ce sujet.
- Si vous rencontrez des problèmes pratiques quelconques du fait de la situation, n'hésitez pas à en parler avec *le/la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles*, qui essaiera de vous assister ou vous dirigera vers une autre source d'aide appropriée.
- Prenez contact avec des amis de confiance ou d'autres sources de soutien, comme votre communauté religieuse ou votre représentant syndical, avec lesquels vous avez déjà de bonnes relations.
- Aide et soutien additionnels sont disponibles auprès du Programme de réponse humanitaire à la piraterie maritime, un programme de soutien créé à cette fin, (site web : www.mphrp.org) et auprès de Seafarerhelp (www.seafarerhelp.org).

Modèle 2 – Lettre à utiliser au moment du rapatriement d'un marin

Chers *prénoms*,

Insérez un paragraphe confirmant la libération du navire, exprimant le soulagement évident que cela représente pour la compagnie et remerciant les membres de la famille de leur soutien tout au long de cette épreuve. Personnalisez ce paragraphe en incorporant le nom du marin/de la femme marin.

Dans les paragraphes qui suivent, expliquez comment les choses vont se passer pour les marins avant leur retour à leur domicile :

- *expliquez qu'ils naviguent vers un port sûr*
- *donnez la garantie aux familles que vous ferez en sorte que les marins puissent appeler brièvement leurs familles dès que possible*
- *expliquez que les dispositions en vue du rapatriement des marins seront communiquées aux familles dès qu'elles seront confirmées*
- *donnez de nouveau l'assurance que le/la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles reste à disposition pour donner des conseils.*

Ce que vous pouvez faire pour vous préparer au retour

- Assurez-vous que la libération du navire a été vérifiée par la compagnie.
- Écoutez attentivement l'annonce des dispositions qui ont été prises pour le rapatriement des marins. Il pourrait être bon de les noter par écrit.
- On s'efforcera de fournir des téléphones aux marins pour leur permettre de contacter leurs familles dès que possible. La durée des premiers appels pourra être limitée afin que chaque membre de l'équipage ait la possibilité de contacter sa famille.
- Il est possible que les marins ne rentrent pas immédiatement chez eux. Le voyage à destination d'un port sûr peut prendre 3 à 4 jours, et les marins devront ensuite passer des examens médicaux. Il faudra également laisser le temps aux autorités de recueillir leurs témoignages afin d'obtenir des éléments de preuve susceptibles de conduire à l'arrestation des pirates. Cependant, tous les efforts seront déployés pour qu'ils puissent rentrer chez eux dès que possible.
- Suivez les conseils de *représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles* à propos de l'endroit où retrouver les marins à leur arrivée, et vérifiez s'il a été décidé de rendre publique la nouvelle de leur retour. Il est parfois jugé préférable d'attendre que les marins aient retrouvé leurs familles avant d'annoncer la nouvelle dans les médias.
- Nous vous conseillerons sur la manière de gérer toute sollicitation médiatique.
- Nous sommes certains que cela sera un soulagement pour *insérez le nom du marin/de la femme marin* d'être de retour à la maison avec vous. Toutefois, il n'est pas rare qu'une personne libérée après une expérience terrifiante ait besoin d'un peu de temps pour parvenir à se détendre et à se rendre compte que tout est terminé et qu'elle est en sécurité.
- Ne soyez pas surpris si *insérez le nom du marin/de la femme marin* manifeste une certaine réserve pendant les réjouissances et a besoin de passer du temps dans le calme, en s'isolant ou seulement en compagnie des très proches. Ce temps est nécessaire pour se réhabituer à la liberté et réfléchir aux expériences vécues en captivité.
- Les marins pourront décider de vous parler en détail de leurs expériences, mais ne soyez pas surpris s'ils ne vous disent pas tout. Ce n'est pas parce qu'ils n'ont pas confiance en vous, mais parce qu'ils ont peut-être des souvenirs douloureux pour eux et qu'ils ne veulent pas ajouter à votre stress pour le moment.

Un programme de l'ISWAN

- Vous devez essayer de comprendre que *insérez le nom du marin/de la femme marin* ne vous aime pas moins, mais a peut-être besoin de temps pour reprendre le cours normal de sa vie après avoir traversé une telle épreuve. Cela peut être particulièrement difficile à comprendre pour les enfants, et ils pourront avoir besoin d'une attention particulière de votre part pendant cette période.
- Le retour à une vie normale pourra prendre du temps. Si vous pensez que c'est un problème qui nécessite un soutien supplémentaire, parlez-en à *représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles*, qui pourra peut-être vous obtenir un soutien additionnel.
- Ne croyez pas que si quelqu'un a besoin d'un soutien supplémentaire dans ce moment difficile, ce soit un signe de maladie mentale. Étant donné la nature extraordinaire de ce que tout le monde a vécu, il n'est pas étonnant d'avoir certaines réactions extrêmes. L'obtention d'une assistance appropriée au bon moment permettra de négocier plus facilement cette période de transition.
- Tout problème médical doit être traité. Donc, restez en relation avec *le/la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles* si vous avez besoin de conseils dans la durée.
- Tout sera mis en œuvre pour faire en sorte que vous et votre famille retrouviez le cours normal de votre vie et que *insérez le nom du marin/de la femme marin* reprenne son régime de travail après une période de repos et un temps de réadaptation.
- Si vous avez des problèmes juridiques ou financiers, *le/la représentant(e) chargé(e) de la liaison avec les familles* pourra vous orienter vers des personnes en mesure de vous donner des conseils appropriés. Vous pourriez aussi envisager de contacter votre responsable syndical pour obtenir son soutien sur ces questions.
- Des conseils confidentiels complémentaires sont disponibles auprès de Seafarerhelp.

Annexe 7

Fiche d'appel téléphonique adressé à la personne contact de la famille

FICHE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE	
Date :	
Destinataire de l'appel :	
Heure :	
Lien de parenté avec le marin :	
Nom de l'appelant :	
Teneur de l'appel :	
Questions soulevées par le membre de la famille :	
Date et heure convenues pour le prochain appel :	
Actions à engager :	
Remarques générales sur le niveau de détresse, la capacité à faire face, etc. :	
Observations sur la famille ou le soutien utilisé :	

Annexe 8

Signalement des incidents de piraterie

Les lignes directrices sur les bonnes pratiques dans l'industrie encouragent le signalement des incidents de piraterie et de vols à main armée afin d'avertir les autres marins et navires présents dans la zone concernée par l'attaque et de faciliter l'engagement de poursuites judiciaires contre les pirates et les auteurs de vols à main armée.

Les coordonnées de certaines des organisations qui aident les marins grâce à leur action contre la piraterie et qui demandent qu'on leur signale tout incident sont communiquées ci-dessous. Il existe d'autres centres de signalement au niveau tant régional que national et la recherche de leurs coordonnées doit s'inscrire dans le cadre de l'évaluation des risques concernant un voyage vers une destination donnée.

Pour les incidents au niveau mondial

Il est conseillé aux navires d'assurer une veille anti-piraterie lors de la traversée de zones à haut risque et de signaler tous les incidents de piraterie et de vols à main armée, y compris les mouvements suspects de bateaux et de skiffs, à l'**International Maritime Bureau (IMB) Piracy Reporting Centre** (centre de signalement en matière de piraterie du Bureau maritime international (BMI)) à Kuala Lumpur (Malaisie), joignable 24 heures sur 24.

ICC IMB (Asia Regional Office),* PO Box 12559, Kuala Lumpur, 50782, Malaysia

Tél. : +60 3 2078 5763

Fax : +60 3 2078 5769

E-mail : imbkl@icc-ccs.org ; piracy@icc-ccs.org

Ligne téléphonique anti-piraterie 24 heures sur 24 : +60 3 2031 0014

*BMI de la CCI (Bureau régional pour l'Asie)

Pour les incidents dans l'océan Indien

Appeler le **Centre de sécurité maritime de la Corne de l'Afrique (MSCHOA)**.

Tél. : +44 (0) 1923 958545, +44 (0) 1923 958700

Fax : +44 (0) 1923 958520

E-mail : postmaster@mschoa.org

United Kingdom Marine Trade Operations (UK MTO)

Tél. (24 heures sur 24) : +971 50 552 3215

E-mail : UKMTO@eim.ae

Pour les incidents en Afrique de l'Ouest

Les navires se trouvant dans la Zone de signalement volontaire sont encouragés à signaler les incidents au **Marine Domain Awareness for Trade, Gulf of Guinea (MDAT-GoG)**, soit par e-mail ou par téléphone (permanence assurée 24 heures sur 24 dans les deux cas). En cas d'attaque ou de détection d'activité suspecte, les capitaines doivent téléphoner directement au MDAT-GoG.

Tél. : +33 (0) 2 98 22 88 88

Email : watchkeepers@mdat-gog.org

NB : Le MTISC-GoG a cessé ses activités depuis juin 2016. Il est remplacé par le MDAT-GoG.

Annexe 9

Autres ressources

Voici une liste de sites web et d'organisations qui fournissent une assistance dans la lutte contre la piraterie, des orientations actualisées et d'autres informations utiles aux marins, aux entreprises et aux sociétés de manning (ou entreprises de travail maritime).

Interpol – L'Organisation internationale de police qui est dotée d'une cellule spécialisée dans la piraterie maritime peut être contactée via son site web www.interpol.int, par e-mail : os-ccc@interpol.int, ou par téléphone (24 h/24) au +33(0) 4 72 44 76 76

BMP4 – Règles de bonne pratique aux fins de protection contre la piraterie d'origine somalienne. Guide et ressources en ligne disponibles sur www.bimco.org/Security/Piracy/BMP.aspx

CGPCS – Le Groupe de contact sur la lutte contre la piraterie au large des côtes somaliennes fournit des recommandations et les enseignements tirés en matière de piraterie dans la région : www.lessonsfrompiracy.net

ReCAAP – L'Accord de coopération régionale contre la piraterie et les vols à main armée à l'encontre des navires en Asie a un centre de partage d'informations et propose un guide pour les pétroliers traitant des vols de cargaison, ainsi qu'un guide régional de lutte contre la piraterie et les vols à main armée en Asie : www.recaap.org

BMI – Le Bureau maritime international fournit des statistiques et des rapports sur la piraterie, et donne également des conseils aux capitaines : <https://icc-ccs.org/piracy-reporting-centre/piracynewsfigures/>

OMI – L'Organisation maritime internationale fournit à la communauté maritime orientations et recommandations sur la piraterie, notamment des circulaires sur la piraterie : www.imo.org/en/OurWork/Security/PiracyArmedRobbery/Pages/Default.aspx

OBP – Oceans Beyond Piracy traite de la piraterie dans le monde, y compris son coût humain et financier, et a une page intéressante sur les ressources externes : <http://oceansbeyondpiracy.org>

Piracy studies – Portail de recherche proposant des articles de qualité sur la sûreté et la piraterie maritimes : <http://piracy-studies.org/>

ISWAN – L'International Seafarers Welfare and Assistance Network assure un service d'assistance téléphonique multilingue 24 h/24 et fournit des informations en ligne sur les centres et les infrastructures de bien-être pour gens de mer à travers le monde : www.seafarerswelfare.org

CIMM – La Chambre internationale de la marine marchande fournit des informations sur la piraterie et d'autres renseignements : <http://www.ics-shipping.org/free-resources/piracy>

ITF – La Fédération internationale des ouvriers du transport fournit aux gens de mer conseils et informations concernant la piraterie : <http://www.itfseafarers.org/ITI-piracy.cfm>

Les **sociétés de sécurité maritime** qui communiquent des actualités et des chiffres intéressants sur la piraterie peuvent être recherchées et trouvées en ligne.

Remerciements

Fondateurs du MPHRP, partenaires et observateurs

L'ISWAN/MPHRP tient à remercier le Groupe de pilotage du programme de son engagement pour l'élaboration et la diffusion des Guides de bonnes pratiques :

- ▶ ASF (Asian Shipowners' Forum)
- ▶ BIMCO (Conseil maritime baltique et international)
- ▶ BMI (Bureau maritime international)
- ▶ Centre de l'OTAN pour la navigation commerciale
- ▶ CIMM (Chambre internationale de la marine marchande)
- ▶ Global MET (Maritime Education and Training)
- ▶ Human Rights at Sea
- ▶ IACAS (International Association of Civil Aviation Chaplains)
- ▶ ICMA (Association maritime chrétienne internationale)
- ▶ IFSMA (Fédération internationale des associations de patrons de navires)
- ▶ IGP&I (International Group of P&I Clubs)
- ▶ IHS Maritime and Trade
- ▶ IMEC (International Maritime Employers' Council)
- ▶ IMHA (Association internationale de la santé maritime)
- ▶ Ince and Co
- ▶ Intercargo (Association internationale des transporteurs de marchandises solides)
- ▶ Intermanager (International Ship Managers' Association)
- ▶ Intertanko (Association internationale des armateurs pétroliers indépendants)
- ▶ IPTA (International Parcel Tankers Association)
- ▶ ISWAN (International Seafarers' Welfare and Assistance Network)
- ▶ ITF (Fédération internationale des ouvriers du transport)
- ▶ IUMI (Union internationale d'assurances transports)
- ▶ Master Mariners Association
- ▶ MSCHOA (Centre de sécurité maritime de la Corne de l'Afrique)
- ▶ Nautical Institute
- ▶ Nautilus International
- ▶ OCIMF (Oil Companies International Marine Forum)
- ▶ OIT (Organisation internationale du travail)
- ▶ OMI (Organisation maritime internationale)
- ▶ Seafarers' Trust de l'ITF
- ▶ Seafarers UK
- ▶ SIGTTO (Société d'exploitants internationaux de transport de gaz et de terminaux gaziers)
- ▶ TK Foundation
- ▶ Videotel
- ▶ WISTA UK (Women in Shipping and Trading Association)

Remerciements particuliers aux organisations et personnes ayant contribué à cette version actualisée du guide original : CIMM, BMI, OCIMF, IMEC, Karsten von Hoesslin, Dr Harish Shetty, Kevin Menon, Jérôme Michelet, Pierre-Jean Person, Isabelle Robert.

