



## L'INTERVIEWER

### L'interviewer (1/4)

#### Important à retenir

- ✓ L'interviewer n'est pas :
  - Un **policier** (qui veut une "confession")
  - Un **juge** (qui cherche des responsabilités)
  - Un **employé** (qui veut remplir rapidement un document)
- Ne soyez ni **trop amical** ni **trop formel**

### L'interviewer (2/4)

- ✓ L'interviewer doit :
  - Avoir une **bonne connaissance** de l'événement
  - Avoir un **objectif**
  - Interviewer **peu après l'événement**. *Attendre longtemps peut aboutir à :*
    - une *perte d'information due à une mémoire défaillante*
    - une *interprétation / rationalisation des événements*
    - une *perturbation de la mémoire par des commentaires extérieurs*
  - Être capable de **s'adapter au témoin**

### L'interviewer (3/4)

- ✓ L'interviewer doit :
  - Utiliser **la langue** souhaitée par le témoin. Si besoin, disposer d'un interprète
  - Déterminer **qui** devrait participer à l'entretien (besoin d'un observateur ?)
  - Venir avec le "matériel" nécessaire : **maquette, cartes, photos, stylos, calepin...**



### L'interviewer (4/4)

- ✓ L'interviewer doit :
  - Prendre des notes (demander l'autorisation du témoin)
  - Relire ses notes au témoin à la fin de l'entretien
- ✓ L'interviewer devrait disposer d'un mode d'enregistrement audio pour :
  - Avoir une **écoute active**
  - Veiller aux **signes non verbaux** qui pourraient contredire ou renforcer ce qui est dit
  - Réécouter les parties critiques plus tard



## Considérations générales

### ✓ Nous ne sommes pas tous de bons témoins...

- Perception sélective
- Limitations des capacités sensorielles
- Perception trouble par le stress



- Oubli
- Fausse ou sur-confiance en soi

## Personnalité des témoins

- ✓ Ne partez pas avec des a priori.
- ✓ Tentez d'**identifier** ce qui explique l'attitude / les réactions à réticence du témoin
- ✓ S'assurer qu'il / elle comprend réellement **le but de l'entretien**
- ✓ Anticiper ce que le témoin peut éprouver le besoin de dire **sur les victimes**
- ✓ (Tenter de) Faire appel à son attachement à sa sécurité et lui expliquer en quoi il / elle **peut contribuer à son amélioration**

## Types de témoins

- |                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| ✓ Equipage survivant   | ✓ CEO, Managers            |
| ✓ Passagers survivants | ✓ Employés divers          |
| ✓ Témoin oculaire      | ✓ Personnel de formation   |
| ✓ Contrôleurs aériens  | ✓ Personnel de maintenance |
| ✓ Personnel d'aéroport | ✓ ...                      |

## Personnalité des témoins

### ✓ Certains témoins peuvent :

- *Se sentir coupables de survivre*
- *Etre sous pression par leur employeur ou un syndicat*
- *Etre inquiets d'actions à leur encontre (perte de licence ou d'emploi)...*
- *Etre timides, impressionnés, en colère*
- *Etre plus ou moins*
  - *'intelligents' pour analyser ce dont ils ont été témoins*
  - *cultivés pour s'exprimer clairement et comprendre ce qui est arrivé et en quoi ils peuvent aider*
  - *Etre ou avoir été sous l'emprise de l'alcool / drogue*
- *Haut potentiel = l'analyse sera davantage correcte*

## Body Language

- ✓ Ecouter attentivement et observer le « **body language / comportement non-verbal** » pour voir si les deux sont logiques ensemble, mais ne vous concentrez pas sur une seule partie du corps

- 55 % de ce « message » passe par le regard, les expressions du visage et les mouvements du corps
- 38 % par le ton employé
- 7 % par le contenu verbal

## 'Body Language'

---

- ✓ ATTENTION : le stress est « normal » chez tous les individus
- ✓ Un mouvement sans paroles ne veut rien dire
- ✓ Les mouvements révélateurs interviennent juste avant ou juste après une phrase / révélation – ils sont le résultat du stress et de l'adrénaline

## 'Body Language'

---

- ✓ Il est avéré que plus la personne interrogée est intelligente, plus les indicateurs sont fiables
- ✓ Les différences culturelles entrent en ligne de compte. Une attitude peut paraître agressive chez les uns mais pas chez les autres. Certains ne sont pas habitués à regarder leur interlocuteur dans les yeux



## PLAN DE L'ENTRETIEN

---

1. Introduction
2. Fond
  - Expression libre
  - Questions
3. Conclusion

## Introduction

---

- ✓ Se présenter, présenter son organisme et le but de l'enquête (pas de responsabilités)
- ✓ Expliquer comment vous souhaitez vous y prendre en précisant bien qu'il s'agit d'un entretien, pas d'un interrogatoire (≠ police)
- ✓ Demander l'autorisation d'écrire et/ou d'enregistrer ce qui sera dit
- ✓ Etre poli et décontracté
- ✓ Rappeler l'historique du vol

## Introduction

---

- ✓ Gardez à l'esprit que :
  - Vous ne devez pas intervenir pour diriger la conversation dans le sens que vous voulez
  - Vous devez exprimer un intérêt sincère

### Le fond (1/3)

#### ✓ Expression libre

- Laisser le témoin parler de ce qu'il / elle a vu et connaît de l'accident
- Attendre patiemment ; ne pas remplir les "blancs"
- Vous pouvez être amené à dire : "Continuez s'il vous plaît... que s'est-il passé alors ?"
- **Ne jamais interrompre le témoin**
- Ecrire les questions qui peuvent vous venir à l'esprit pendant l'entretien

### Le fond (2/3)

#### ✓ QUESTIONS (1)

- **Des questions spécifiques**  
peuvent aider le témoin à se rappeler des détails

- **Des questions ouvertes**  
évoquent une description des événements et contribuent à la participation du témoin
- **≠ des questions fermées**  
risquent de n'apporter que "oui" ou "non"

### Le fond (3/3)

#### ✓ QUESTIONS (2)

- Poser des questions neutres :
  - "dans quelle direction l'avion volait-il?" ≠ "l'avion volait-il vers l'ouest ?"
- Ne pas utiliser de termes technique si vous pensez que le témoin ne les connaît pas bien ou pas du tout
- Si nécessaire, faire une pause



### Conclusion de l'entretien

- ✓ **RÉSUMER** les points-clé
- ✓ Relire vos prises de notes
- ✓ Donner au témoin la possibilité :
  - De préciser un point
  - D'ajouter des détails qui lui paraissent significatifs
- ✓ **Remercier le témoin**
- ✓ Demander si le témoin a besoin de revoir le témoignage



### En résumé

- ✓ Montrer de l'intérêt
- ✓ Rester neutre sur l'accident
- ✓ Écouter et parler peu
- ✓ Rester calme ; entretenir une atmosphère décontractée
- ✓ Ne pas être influencé par la personnalité du témoin
- ✓ **N'utiliser les informations obtenues que pour confirmer, clarifier ou compléter ce que vous savez par d'autres sources d'information**

