



L'interviewer (1/4)

Important à retenir

✓ L'interviewer n'est pas :

- Un **policier** (qui veut une "confession")
- Un **jugé** (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



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

- ✓ Ne partez pas avec des a priori.
- ✓ Tentez d'**identifier** ce qui explique l'attitude / les récitations a 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**

'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 ouvertes évoquent une description des événements et contribuent à la participation du témoin
- Des questions spécifiques peuvent aider le témoin à se rappeler des détails
- ≠ 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 à pouvoir revoir le témoin si besoin est



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

