

outil 33 Techniques d'entretien

Checklist

Une fois que les victimes ou les témoins sont identifiés, le moyen le plus efficace de recueillir des informations est généralement de mener des entretiens avec eux, mais c'est également celui qui risque le plus d'avoir un impact négatif sur leur bien-être, de les exposer encore plus au danger et, si ce n'est pas fait correctement, d'affecter la qualité et la fiabilité des informations fournies. La checklist qui suit fournit quelques tuyaux et conseils sur la façon de planifier et de mener un entretien.

Planifier l'entretien	Techniques d'entretien
<p>Préparer l'entretien</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menez une évaluation approfondie des risques : énumérez toutes les préoccupations possibles en matière de sécurité et élaborer des plans en cas d'imprévu pour y faire face. Déterminez les principaux acteurs, leurs intérêts et s'ils constituent une menace crédible. Préparez des réponses concernant les raisons de votre visite et ce que vous faites au cas où les personnes vous posent des questions difficiles ou se montrent méfiantes. • Renseignez-vous : renseignez-vous au maximum à distance sur le cas. Soyez informé(e) des normes juridiques applicables aux violations, des recours possibles et de la meilleure façon d'accéder aux services d'orientation. • Notez les faits : établissez une liste de ce que vous savez déjà sur le cas et les informations qui manquent. • Préparez votre grille d'entretien : rédigez une checklist des données et des faits nécessaires pour évaluer les déclarations. Familiarisez-vous avec une carte de la région pour avoir des repères géographiques. Élaborez la structure de l'entretien ainsi qu'un questionnaire et testez le déroulement de votre entretien avec des collègues. • Soyez sûr(e) de vous : les différences culturelles peuvent entraver une bonne communication. Les différences interculturelles englobent les attitudes par rapport à la signification de l'expérience traumatisante, les relations entre genres et la pertinence des sujets de conversation. Les interactions physiques comme le fait de regarder dans les yeux et de serrer la main peuvent conduire à des malentendus. Certaines cultures peuvent communiquer de manière plus directe que d'autres. • Composition de la délégation : si la mission de surveillance est composée de plusieurs membres, veillez à l'équilibre entre les genres, les ethnies/langues, et formez un(e) traducteur/trice, si nécessaire.
<p>Fixer l'entretien</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réfléchissez soigneusement au lieu de l'entretien : prévoyez l'entretien dans un lieu sûr, privé et facilement accessible pour la personne interrogée. Choisissez l'horaire en tenant compte des activités quotidiennes de la personne, de la distance, des moyens de transport et de leur coût. • Évitez les entretiens en groupe : hormis quand la personne interrogée exige d'être accompagnée pour un meilleur confort ou soutien, la priorité doit être donnée aux entretiens individuels pour éviter que les témoignages soient influencés par la présence d'autres personnes.

OUTIL 33

(suite)

Planifier l'entretien	Techniques d'entretien
<p>Lancer l'entretien</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présentez-vous : donnez votre nom et le nom de l'organisation que vous représentez. Présentez l'interprète, le cas échéant, et expliquez son rôle. • Établissez un contact initial : manifestez une attitude de professionnalisme, sincérité et sensibilité. Reconnaissez et approuvez l'effort que fait la personne en s'engageant dans une discussion susceptible d'être difficile. • Clarifiez le but de l'entretien : expliquez pourquoi vous avez demandé cet entretien, le type de questions que vous souhaitez poser et comment vous avez l'intention d'utiliser les informations. • Confidentialité : expliquez que les informations seront conservées de manière confidentielle dans une base de données protégée et que les rapports seront anonymes pour empêcher leur traçabilité. • Fixez des règles de base : précisez que la participation est entièrement volontaire et que la personne interrogée peut décider d'interrompre l'entretien à tout moment ou imposer des restrictions spécifiques concernant l'utilisation de certaines informations. Si votre organisation fournit des services, précisez que l'accès à l'assistance ne dépend en rien de la participation à l'entretien. • Notes : si vous avez l'intention de prendre des notes, dites-le à la personne interrogée et veillez à protéger le contenu. Certaines organisations s'empêchent d'utiliser des enregistrements audio/vidéo ; en cas d'utilisation, assurez-vous de vous en servir avec une extrême prudence et protégez l'identité de la personne interrogée si le contenu est extrêmement sensible. • Obtenez son consentement : demandez explicitement à la personne interrogée si elle accepte de procéder selon les conditions décrites. Si l'enfant est trop jeune pour comprendre les implications de sa participation, demandez le consentement d'un parent ou tuteur.
<p>Mener l'entretien</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Récit : demandez à la personne interrogée si elle souhaite commencer par raconter son histoire. Ecoutez, n'interrompez pas et ne posez pas de questions tout de suite. Soyez patient(e) en cas de déclarations redondantes ou répétitives éventuellement non prioritaires pour vous. • Questions spécifiques : une fois que la personne interrogée a fait part de son récit, complétez en posant des questions ciblées. Commencez par clarifier les éléments du récit que vous n'avez pas totalement compris et cherchez à obtenir des informations supplémentaires ou plus spécifiques qui n'ont pas encore été abordées. • Utilisez des questions ouvertes : les questions fermées ne permettent que des réponses par oui ou par non et ne donnent pas à la personne interrogée une opportunité suffisante de développer et de dévoiler les informations importantes que vous recherchez. Évitez-les, sauf si vous avez besoin de clarifier un point très spécifique. • Évitez les questions tendancieuses : ce sont des questions qui suggèrent une réponse particulière ou qui contiennent les informations que vous souhaitez voir confirmées. Cela peut grandement influencer le témoignage. • Cherchez des clarifications : réexaminez les déclarations précédentes en disant « vous avez mentionné ceci » et cherchez des informations plus approfondies en demandant « comment savez-vous? » ou « qu'est-ce qui vous a conduit à cette conclusion? » • Cherchez des détails : clarifiez les dates, moments, lieux, identités, nombres, grades des auteurs allégués, descriptions physiques, etc. Si la personne interrogée décrit la scène d'un crime allégué, demandez-lui d'en faire un croquis pour vous. Apportez une carte pour localiser avec précision les lieux concernés. • Restez professionnel(e) : restez objectif/ve et neutre. Ne jugez pas ou ne manifestez pas votre opinion car cela peut avoir un impact sur ce que la personne interrogée peut choisir d'omettre et de dévoiler, ou ébranler sa confiance. Veillez à ne pas utiliser le langage du corps pour communiquer et à ce que votre comportement ne manifeste pas de scepticisme. • Montrez de la sensibilité et de l'empathie : regardez la personne dans les yeux, même partiellement si vous prenez des notes. Partez des questions non-controversées et non-sensibles pour aller vers des questions plus sensibles. Si une question est trop difficile pour la personne interrogée, proposez de faire une pause ou passez à une autre question. Reconnaissez à quel point il peut être difficile de revisiter des événements traumatisants.

OUTIL 33

(suite)

Planifier l'entretien	Techniques d'entretien
<p>Terminer l'entretien</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preuves à l'appui : demandez si la victime/le témoin peut apporter des documents à l'appui de ses allégations (mandats d'arrêt, lettres de menaces, certificats de décès, rapports d'autopsie, rapports d'hospitalisation) ; photos ou vidéos de l'incident ; cartouches, munitions ou autres restes explosifs de guerre. Ne les conservez pas mais demandez si vous pouvez prendre des photos. • Suivi : veillez à ce que la personne interrogée connaisse les services d'orientation disponibles. Demandez-lui si elle souhaite que vous lui facilitiez l'accès à ces services dans la mesure du possible. Le cas échéant, orientez-la. • Dernière question : demandez à la personne interrogée si elle a des questions ou si elle a en tête d'autres informations utiles à apporter. • Contact : assurez-vous que la personne interrogée sache comment vous contacter en cas de préoccupations ou de questions, et prenez ses coordonnées si cela ne la met pas en danger.

autres outils pertinents :

- 🔗 **outil 31** – Fiche d'information 'quelles sont les informations nécessaires pour le MRM?'
- 🔗 **outil 40** – Exercice auto-évaluation 'risques pour la sécurité et mesures pour les limiter lors du recueil des informations sur les violations graves'
- 🔗 **outil 29** – Checklist 'confidentialité'
- 🔗 **outil 30** – Checklist 'consentement éclairé'

autres ressources :

- *Manuel de formation sur le monitoring des droits de l'homme*, HCDH, 2001 - Chapitre 7 (Se procurer l'information) et Chapitre 8 (L'entretien).
- *Security in a Box: Tools and Tactics for Your Digital Security*, Tactical Technology Collective and Front Line Defenders, 2009.
- *Workbook on Security: Practical Steps for Human Rights Defenders at Risk*, Front Line Defenders, 2011.