

FICHE-CONSEIL POUR UN ENTRETIEN

International Human Rights Clinic
Programme des droits de l'homme, Faculté de droit de Harvard

juin 2010

I. Avant un entretien

- A. *Différents types de personnes interrogées —à qui souhaitez-vous parler ?*
1. Commencez par réfléchir à qui vous souhaitez parler et ce que vous espérez apprendre de chaque entretien. Certaines personnes peuvent s'avérer n'être que la source d'une autre source, créant ainsi un effet de domino.
 2. Les témoins oculaires et/ou les victimes
 - a. Ils devraient fournir « l'histoire », décrire les exactions et donner un aspect humain.
 3. Les ONG locales
 - a. Elles peuvent être utiles pour connaître le contexte du terrain et pour le réseautage.
 - b. Elles sont souvent des organisations de défense et peuvent donc avoir un parti pris.
 4. Les universitaires
 - a. Ils peuvent fournir un point de vue potentiellement plus détaché.
 - b. Ils peuvent avoir de bonnes informations sur le contexte et les sujets historiques.
 5. Les experts
 - a. Ils peuvent vous aider à répondre aux questions techniques (par exemple, les questions juridiques, scientifiques, médicales, etc.) que vous pourriez avoir.
 6. Les représentants du gouvernement
 - a. Ils peuvent être disposés à faire des déclarations officielles, qu'il est important d'inclure à une enquête.
 7. Les auteurs d'exactions
 - a. Ils peuvent fournir un certain équilibre au rapport, fournir la preuve de l'intention et le mobile, et expliquer les raisons de leurs actes.
 - b. Il est souvent conseillé de garder leur entretien pour plus tard dans une mission.
- B. *Préparation*
1. Préparer des séries de questions à l'avance, surtout si vous êtes nouveau sur le terrain.
 2. Écoutez attentivement et soyez prêt à modifier vos questions à la fois pendant un entretien et entre les entretiens.
 - a. Ne pas forcer un entretien dans certaines directions.
 - b. Par exemple, si vous interrogez quelqu'un à propos d'un massacre et s'il s'avère que la personne interrogée n'était pas présente, vous devrez trouver d'autres questions utiles à poser.
 3. Adaptez vos questions à l'expertise et aux connaissances du témoin.

- a. Certains peuvent être en mesure de fournir des témoignages oculaires tandis que d'autres apportent leur expertise dans un domaine donné.
- b. N'oubliez pas que personne n'est expert dans tous les sujets — jugez l'information qu'il/elle fournit en conséquence.

C. *Coordination*

1. Coordonnez-vous avec vos collègues chargés des entretiens sur les questions et la logistique avant de réaliser un entretien.
2. Il est souvent bon d'avoir une personne qui mène l'entretien afin de lui donner une cadence et de mieux établir le compte rendu. Sinon, un enquêteur peut guider une personne interrogée dans un certain sens et voir ce chemin interrompu par le deuxième enquêteur.
3. Vous pouvez interrompre ou faire une pause à des moments clés pour demander aux autres enquêteurs s'ils ont des questions. Ou bien, vous pouvez diviser un entretien en segments afin qu'une personne pose une série de questions, et quelqu'un d'autre en pose une autre série.

D. *Cadre*

1. Il est préférable d'isoler la personne interrogée dans un endroit privé, afin qu'elle puisse se sentir à l'aise pour s'exprimer librement. Ce n'est pas toujours possible, surtout avec les enfants et dans les situations familiales.
2. Le cas échéant, veuillez prendre en considération la sécurité des personnes interrogées.

II. **Lors d'un entretien**

A. *Introductions*

1. Expliquez qui vous êtes de manière à être compris par la personne interrogée. Rappelez-vous qu'il/elle risque de ne pas savoir ce qu'est Harvard ou votre organisation.
2. Expliquez quel est votre projet.
3. Expliquez comment leurs renseignements seront utilisés (assurez-vous d'obtenir leur consentement).
4. Attendez-vous à ce que : a) Des personnes demandent de l'argent/de l'aide, et b) des gens se plaignent que les enquêteurs ne font jamais rien pour eux.
5. Votre but est de gagner la confiance dès le début.
6. Demandez la permission de prendre des notes.
7. Parlez de confidentialité à ce moment et/ou à la fin, en fonction de qui est le témoin. Dans certains cas, vous pouvez décider pour eux (par exemple, ne pas utiliser leur nom pour des raisons de sécurité, quoi qu'ils disent). Lorsque vous gardez l'identité d'un témoin confidentielle, faites en sorte d'exclure tout facteur identifiant pouvant révéler son identité (par exemple, n'identifiez pas le Docteur Smith en tant que « docteur » dans un certain village s'il n'y a qu'un seul docteur dans le village).

B. *L'organisation d'un entretien*

1. Commencez par une question large. Laissez la personne interrogée raconter son histoire. Par exemple : « J'ai entendu dire que vous avez vu

le massacre du 4 décembre de l'année dernière. Pouvez-vous me dire ce que vous avez vu ? » Cela permet à la personne interrogée de présenter un récit —ce qui est bon pour le rapport et aide la personne interrogée à s'ouvrir.

2. Revenez en arrière et posez des questions précises. Vous pouvez en faire une liste dans la marge (par exemple quand, quel jour et heure, etc.)

C. *Fiabilité ou crédibilité*

1. La fiabilité traite de la précision du témoin. Afin de déterminer la fiabilité, demandez à plusieurs reprises : « Comment le savez-vous ? » Certaines personnes peuvent savoir raconter une histoire et être sérieuses mais n'ont pas de réelles connaissances ni l'expérience de première main d'un événement.
2. La crédibilité traite de la véracité du témoin. Le témoin est-il incité à mentir ou à déformer la vérité ? Soyez attentif aux préjugés, à la peur, à la cupidité et à l'apathie.

D. *Types de questions*

1. Évitez les questions tendancieuses, qui peuvent altérer les preuves. Ne confondez pas les questions tendancieuses avec les questions qui posent les bases.
2. Évitez les questions composées. Celles-ci peuvent embrouiller les personnes interrogées. Les questions composées peuvent également mener à des réponses peu claires (par exemple, si la réponse à une question en deux parties est « oui », il sera difficile de déterminer à quelle partie elle fait référence).
3. Soyez créatif : par exemple, certaines personnes ne sauront pas les dates et les heures. Demandez si c'était le matin, l'après-midi, la nuit. Demandez si c'était avant, pendant, après la récolte.
4. Soyez conscient que certains pays ont des systèmes de date différents du nôtre.
5. Demandez au gens de dessiner des diagrammes ou des cartes, mais soyez conscient que certaines personnes peuvent être analphabètes.
6. Demandez aux gens s'ils peuvent fournir des documents.

E. *Personnes interrogées difficiles*

1. Soyez prêt à guider un entretien. Il s'agit autant d'un art que d'une compétence. Utilisez différents types de questions et ordres des questions pour garder les choses sur la bonne voie.
2. Les badauds peuvent s'avérer intarissables sur des questions potentiellement hors de propos. Soyez prêt à les maîtriser sans être offensif, par exemple, commencez à poser des questions plus précises de manière à laisser moins de place au bavardage.
3. Les plus calmes peuvent vous répondre d'un seul mot ou par des réponses très courtes à des questions ouvertes. Essayez de poser des questions plus larges pour voir si vous pouvez les amener à s'ouvrir. Si cela ne fonctionne pas, revenez à des questions précises pour en tirer des informations pertinentes de façon plus systématique.
4. Les personnes traumatisées exigent plus de soins et de sensibilité.

F. *Témoins hostiles*

1. Il est important d'obtenir des points de vue divergents, pour que toutes les parties soient représentées, par exemple, des fonctionnaires du gouvernement ou des criminels. Parfois, ces personnes-là seront ouvertes mais à d'autres moments, elles peuvent être hostiles.
2. Il est souvent recommandé de garder les entretiens hostiles pour la fin de la mission dans la mesure du possible. Cela vous permet d'arriver préparé pour les problèmes sur lesquels vous avez besoin de réponses. Cela vous permet également de faire en sorte de ne pas rencontrer d'interférence avec votre mission (par exemple, être expulsé du pays).
3. Vous pouvez choisir de faire d'abord comme si vous ne saviez pas grand chose, ce qui peut les inciter à dire ce qu'ils pensent plus librement que s'ils croient que vous avez des idées préconçues. Vous devez toujours maintenir ceci en équilibre avec la nécessité de montrer un certain niveau de crédibilité.
4. Plus tard, vous pouvez poser des questions plus pointues et les interpellier sur ce qu'ils ont dit plus tôt, par exemple : « Vous avez dit XX plus tôt, mais d'après ce que j'ai entendu, YY est vrai ».
5. Gardez les questions difficiles pour la fin (tout en planifiant le temps) afin de ne pas vous faire mettre dehors trop tôt du bureau de quelqu'un. Cela vous permet également de déterminer le niveau d'hostilité d'une personne.

G. *Travailler avec un traducteur*

1. Si possible, vérifiez les compétences, les préjugés, etc. d'un traducteur avant de l'engager.
2. Expliquez-lui clairement et à maintes reprises que vous avez besoin d'une traduction mot pour mot.
3. Les obstacles
 - a. Un anglais mauvais —trouvez des façons créatives de poser des questions (évituez évidemment d'engager un traducteur parlant un mauvais anglais sauf en cas d'absolue nécessité).
 - b. Les réponses abrégées —réitérez la demande de traduction mot pour mot. La personne interrogée peut parler pendant cinq minutes et le traducteur ne vous restituer que deux phrases.
 - c. Les remarques du traducteur donnant son opinion peuvent également se produire. Soyez conscient de ses préjugés potentiels, pour pouvoir les détecter. Encore une fois, expliquez que vous avez besoin de savoir ce que la personne interrogée a dit.
 - d. Il est possible que le traducteur essaie de mener l'entretien. Rappelez-lui que vous devez savoir ce qui est demandé et que vous devez formuler les questions.
4. Les avantages d'un traducteur
 - a. Utilisez les traducteurs (et les fixeurs) pour apprendre le langage et la culture. Ils peuvent être un élément précieux de l'équipe. Ils peuvent avoir conscience de la façon de formuler les questions que vous ne possédez pas. Cependant, ne débattiez pas de telles choses au cours de l'entretien.

H. *Terminer un entretien*

1. Demandez : Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez ajouter ?

2. Demandez : Me recommanderiez-vous quelqu'un d'autre avec qui m'entretenir ?
3. Prenez le nom avec son orthographe, l'âge, la profession, d'autres informations pertinentes.
4. Prenez les coordonnées du contact, si possible, pour des questions de suivi.
5. Demandez si vous pouvez utiliser son nom ou des informations permettant de l'identifier, si vous ne l'avez pas déjà fait.

III. *Après un entretien*

- A. *Protégez les notes*
 1. Gardez vos notes dans un endroit sûr (généralement sur vous) pour éviter la perte et le vol.
 2. Ne les placez pas dans des bagages enregistrés.
 3. Masquez l'identité des témoins dans les notes le cas échéant.
 4. Vous pouvez vous les envoyer par e-mail si vous êtes dans un endroit où la sécurité peut s'avérer un problème.
- B. *Tapez les notes au propre*
- C. *Organisez les notes*