



BEA

Bureau d'Enquêtes et d'Analyses
pour la sécurité de l'aviation civile

Techniques d'entretien

Sébastien DAVID
Enquêteur de sécurité

3.13 Techniques d'entretien

BEA

- L'entretien dans l'enquête de sécurité
- Problématiques et inconvénients de l'entretien
- Avantages de l'entretien
- Les témoins ou interlocuteurs
- Facteurs influençant l'entretien
- Les types d'entretien
- Le processus de l'entretien
- L'exploitation des informations récupérées

3.13 Techniques d'entretien

Qu'est ce qu'un entretien ?

Qu'est ce qu'un entretien ?

- Une situation relationnelle
- Une situation interactive
- Une situation structurée
- Une situation dynamique

Aide l'autre à s'exprimer
Montre qu'il cherche à le comprendre



Donne des informations

Quel est l'objectif d'un entretien ?

Quel est l'objectif d'un entretien ?

- Compléter et/ou confirmer des informations factuelles
- Donner un sens à l'ensemble des informations factuelles
 - Dans le contexte humain
 - Dans le contexte organisationnel de l'activité
- Recueillir **la représentation mentale** de la situation par le témoin



- Basé exclusivement sur le langage
- Interlocuteur réticent ou émotif
- Echec de l'entretien
 - ↳ Refus d'un entretien
- Subjectivité, perception locale de la situation
- Oubli, déformation
- Fiabilité de l'entretien

BEA Problématiques et inconvénients de l'entretien

■ Exemple



3.13 Techniques d'entretien

9

BEA Avantages de l'entretien

- Reconstitution d'un processus d'action, d'expériences ou d'événement du passé
- Analyse du sens que les opérateurs donnent
 - ➔ À leur pratique
 - ➔ A l'analyse de leur travail
 - ➔ À l'événement auquel ils ont été confrontés
- ???

3.13 Techniques d'entretien

10

Avec qui prendre contact ?

- Personne **S** susceptible **S** d'apporter quelque chose à l'enquête

Tout le monde n'est pas un bon témoin

- Sélectivité ou déformation de la perception (stress)
- Oubli
- Fausse confiance en soi

Comment trouver des témoins ?

- Souvent identifiés et localisés avant l'arrivée des enquêteurs sur site
- Recherche potentiellement délicate
- Coordination indispensable

Les différents témoins

✓ Equipage survivant

✓ Passager survivant

✓ Témoin visuel

✓ Contrôleur aérien

✓ Personnel d'aéroport

✓ Management et managers

✓ Collègues

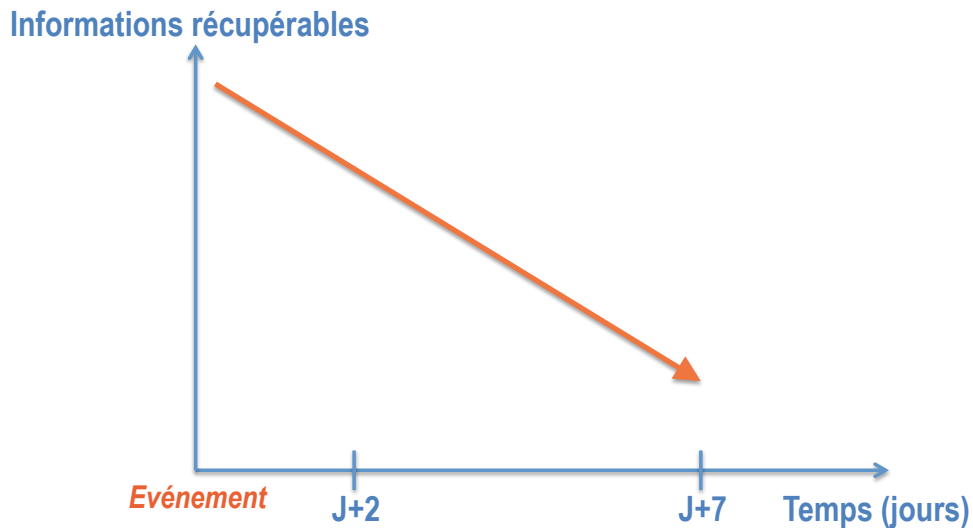
✓ Formateur

✓ Personnel de maintenance

✓ Régulateur

✓ ...

Quand faire l'entretien ?



- Emotion, excitation
- Répétition du témoignage
- Omission de certaines informations considérées non pertinentes
- Effet de groupe
- Difficultés pour ceux ayant souffert une expérience traumatique
- Illusions sensorielles
- Le temps qui passe

■ L'enquêteur

- ➔ Avoir du tact et être diplomate
- ➔ Rester soi-même tout en restant ouvert et réceptif
- ➔ Attention positive
- ➔ Attitude d'écoute et d'empathie
- ➔ Position d'humilité et de fausse naïveté
- ➔ Eviter la contradiction
 - « je vais me faire l'avocat du diable, mais... »
 - « est-ce que certaines personnes ne vous disent pas que... »
 - si vous doutez de la réalité du discours, demander des **exemples concrets**

■ L'enquêteur:

- ➔ Prêter une attention particulière à l'évolution de l'interaction
- ➔ Observer votre attitude, celle de l'interlocuteur
- ➔ Ecoute active
- ➔ Les marques d'écoute
- ➔ La gestion des silences

Varié les questions	Ouvertes et fermées, alternatives, influencées ou qui proposent une approximation
Reformuler	Participer et préciser sans influencer (faire confirmer et résumer)
Relancer	Corriger, suggérer et avancer de manière graduelle (silence, geste, question)
Changer de niveau	Contourner l'obstacle, favoriser l'engagement, renouer avec la confiance (passer du fait à l'opinion puis au projet, aux actions envisagées)

■ L'enquêteur

- Garder à l'esprit le but de l'enquête de sécurité !

Vous n'êtes pas :

- Un **policier** attendant des aveux
- Un **juge** cherchant à établir des responsabilités
- Un **ami** cherchant à réconforter le témoin
- Un **employé de bureau** essayant de remplir un formulaire à la hâte

■ Directif

■ Libre

■ Semi-directif

- « **directif** »: expression sur un sujet défini
- « **semi** »: expression non fermée dans des questions prédéfinies
- Sorte de dialogue dont l'enquêteur conserve en partie la maîtrise
- Nécessite une attention soutenue et une écoute active

- Préparation de l'entretien
- Prise de rendez-vous
- La structure de l'entretien
 1. Introduction / mise en confiance
 2. Partie libre
 3. Questions
 4. Fin de l'entretien

- Préparation de l'entretien
 - ➔ Adaptation de la préparation à l'interlocuteur
 - ➔ Préparation personnelle et personnalisée
 - Connaître le contexte
 - Respecter les us et coutumes des organismes
 - Prévoir les problèmes de langage
 - Anticiper et préparer certaines questions

■ Prise de rendez-vous

- ➔ L'enquêteur ne doit pas simuler une « surprise party »
- ➔ Se présenter, définir l'objectif de l'enquête de sécurité
- ➔ Susciter l'intérêt de l'interlocuteur pour obtenir un rendez-vous
- ➔ Exposer les règles de l'entretien
- ➔ Date / heure et lieu (au calme) adaptés à l'interlocuteur
- ➔ Face à face, téléphone ?
- ➔ Informations à donner si l'entretien est accepté
- ➔ Déterminer qui assistera à l'entretien
- ➔ Limiter le nombre de personnes
- ➔ Venir avec du matériel



■ La structure de l'entretien

1. Intro / mise en confiance

- ➔ Rappeler ce qui a été dit lors de la prise de rendez-vous
- ➔ Demander à l'interlocuteur s'il a des questions
- ➔ Décrire à l'interlocuteur la structure de l'entretien:
 - Partie libre
 - Questions

■ La structure de l'entretien

2. Partie libre

- ↳ Demander à l'interlocuteur de raconter
- ↳ Laisser raconter l'interlocuteur
- ↳ Avoir une écoute active
- ↳ Laisser l'interlocuteur s'exprimer sur ce qu'il / elle a vu ou connaît de l'accident
- ↳ Attendez calmement ; ne cherchez pas à combler les silences
- ↳ Ne jamais interrompre l'interlocuteur
- ↳ Ecrire des questions qui vous viennent à l'esprit au cours de cette partie libre

■ La structure de l'entretien

3. Questions

- ↳ Donner aux questions la « bonne forme »
- ↳ Courte, claires et simples
- ↳ Relative à une seule idée à la fois
- ↳ En l'absence de réponse suffisamment développée, reposer la même question sous une forme différente
- ↳ Demander des explications
- ↳ Reprendre une citation
 - « quand vous dites...? »
 - « qu'entendez-vous par...? »

■ La structure de l'entretien

3. Questions préparées pour des pilotes

- ↳ Conditions du vol
 - Préparation du vol
 - Gestion et conduite du vol...

- ↳ Facteurs professionnels
 - Expérience
 - Conditions de travail (rythmes, jours de repos, horaires de travail)...

- ↳ Facteurs personnels
 - Généralités
 - Fatigue...

■ La structure de l'entretien

3. Questions préparées pour des témoins oculaires / auditifs

- ↳ Données personnelles
- ↳ Heure de l'observation
- ↳ Position du témoin au moment de l'observation
- ↳ Qu'avez-vous vu ?
- ↳ Qu'avez-vous entendu ?
- ↳ Qu'avez-vous senti ?
- ↳ Conditions météorologiques (visibilité, nébulosité)
- ↳ Photos, vidéos prises par le témoin
- ↳ Autres témoins

■ La structure de l'entretien

4. Conclusion / fin de l'entretien

- Soit l'entretien se finit de lui-même (tous les points ont été abordés)
- Soit vous êtes pris par le temps
- Dans tous les cas, **s'assurer que l'interlocuteur n'a plus rien à dire**
- Résumer les points-clé
- Relire les notes que vous avez prises
- Rassurer et remercier le témoin
- Demander à ce qu'il puisse y avoir une suite à l'entretien, si besoin est

■ Intérêt de l'enregistrement

- Plus attentif, attitude d'écoute, prise de notes plus simple

■ Désavantage de l'enregistrement

- Peut impressionner

■ Garder une trace de tous les entretiens pour une consultation future

■ Un bon entretien approfondi = un entretien bien retranscrit

■ **Analyse**

↳ Distinguer:

- Les informations d'ordre général
- L'expression de points de vue, de jugements de valeur, prise de position

■ **N'utiliser les informations obtenues que pour confirmer, clarifier ou compléter d'autres informations**

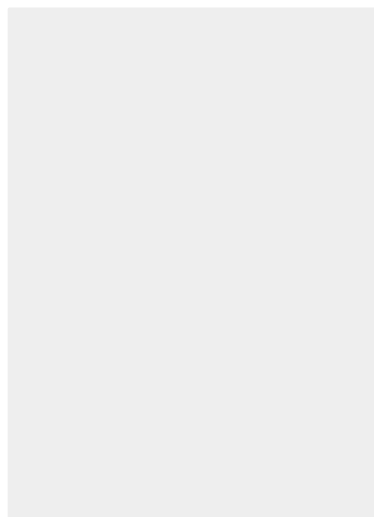
■ **Rédaction des entretiens dans les rapports**

- **Paraître et agir comme quelqu'un d'intéressé**
- **Rester neutre sur l'accident**
- **Ecouter plutôt que de parler**
- **Rester calme**
- **Maintenir un environnement décontracté**
- **Ne pas être influencé par la personnalité du témoin**



BEA

Bureau d'Enquêtes et d'Analyses
pour la sécurité de l'aviation civile



Merci de votre attention

www.bea.aero

