

Compte rendu Final

**Digital Cognitive Interview - Développement d'un protocole
d'entretien cognitif numérique pour le recueil des déclarations**

Myriam Hocini

Jacques Py



DIGITAL COGNITIVE INTERVIEW - DEVELOPPEMENT D'UN PROTOCOLE D'ENTRETIEN COGNITIF NUMERIQUE POUR LE RECUEIL DES DECLARATIONS	1
---	----------

CONCLUSIONS ET PRÉCONISATIONS ISSUES DES TRAVAUX DE RECHERCHE	4
--	----------

ÉTUDE 1 : REPRESENTATION DE LA PRE-PLAINTÉ EN LIGNE	11
--	-----------

INTRODUCTION	11
---------------------	-----------

METHODE	11
----------------	-----------

RESULTATS & DISCUSSION	11
-----------------------------------	-----------

ÉTUDE 2 : COMPARAISON DE L'ENTRETIEN STRUCTURE NUMERIQUE ET DE L'ENTRETIEN COGNITIF NUMERIQUE.	22
---	-----------

INTRODUCTION	22
---------------------	-----------

METHODE	27
----------------	-----------

RESULTATS	33
------------------	-----------

DISCUSSION	36
-------------------	-----------

ÉTUDE 3 : COMPARAISON DE PROTOCOLES D'ENTRETIEN EN FONCTION DE L'IMPORTANCE DES INFORMATIONS RECUEILLIES AU REGARD D'UNE ENQUETE JUDICIAIRE.	42
---	-----------

INTRODUCTION	42
---------------------	-----------

METHODE DE L'ETUDE PRÉLIMINAIRE	45
--	-----------

RÉSULTATS	48
------------------	-----------

DISCUSSION	49
-------------------	-----------

METHODE DE L'ETUDE CENTRALE	54
------------------------------------	-----------

RESULTATS	55
------------------	-----------

DISCUSSION	58
-------------------	-----------

ÉTUDE 4 ÉLABORATION D'UNE PROCEDURE MODULAIRE DE L'ENTRETIEN COGNITIF NUMERIQUE : ENQUETE AUPRES DES FONCTIONNAIRES DE POLICE.	65
---	-----------

INTRODUCTION	65
---------------------	-----------

MÉTHODE	66
----------------	-----------

RÉSULTATS	68
------------------	-----------

DISCUSSION	72
-------------------	-----------

ÉTUDE 5 : ÉVALUATION DE L'ARCHITECTURE DE L'ENTRETIEN COGNITIF NUMERIQUE MODULAIRE PAR DES ENQUETEURS DE POLICE	82
INTRODUCTION	82
METHODE	82
RESULTATS ET DISCUSSION	84
ÉTUDE 6 : CONSTRUCTION DE L'ARCHITECTURE DE L'ENTRETIEN COGNITIF À DESTINATION DU GROUPE ÉTUDE ET D'INFORMATIONS DES PHÉNOMÈNES AÉROSPATIAUX SPATIAUX	90
INTRODUCTION	90
LA CONSTRUCTION DE L'ARCHITECTURE L'ENTRETIEN COGNITIF NUMÉRIQUE	91
LES QUESTIONS SOULEVÉES	94
PERSPECTIVES DE RECHERCHE FUTURES	95
RÉFÉRENCES	I
ANNEXE 1	I
ANNEXE 2	II
ANNEXE 3	VII

Conclusions et préconisations issues des travaux de recherche

Les travaux de recherche menés nous permettent de conclure que la dématérialisation de la plainte offre un outil intéressant pour la conduite de la procédure judiciaire. Néanmoins, en l'état actuel, l'outil de pré-plainte en ligne ne remplit pas l'ensemble des objectifs visés (s'il permet certes un traitement plus rapide des vaines recherches, il n'offre pas toujours une prise en charge plus rapide, ou une meilleure complétion des fichiers Traitement d'Antécédents Judiciaires (TAJ), par exemple). Or, dans le cas de la dématérialisation de la plainte et son application à de multiples situations délictuelles voire criminelles, un outil plus performant est nécessaire. L'ensemble des travaux menés nous permet de conclure que la méthode de l'Entretien Cognitif Numérique (ECN) favorise la restitution d'un plus grand nombre d'informations correctes en comparaison d'une méthode d'Entretien Structuré Numérique¹ (ESN), et ce, sans que le nombre d'informations incorrectes n'augmentent. Les déclarations obtenues à l'aide d'un ECN sont aussi exactes (cf. Étude 2) et comportent (selon certaines conditions) plus d'informations jugées « importantes » par les policiers que les déclarations obtenues à l'aide d'un ESN (cf. Étude 3). Aussi, l'architecture de l'ECN, construite à partir des informations que recherchent les enquêteurs (cf. Étude 4) et des besoins recensés au cours des échanges, nous ont permis d'élaborer un outil globalement bien accueilli par ces derniers (cf. Étude 5). Néanmoins, un certain nombre de questions ont été soulevées au cours de ces deux années de recherche. Bien qu'elles dépassent le cadre de la recherche, il nous semble nécessaire de les rapporter ici, afin d'y réfléchir et d'y travailler plus en profondeur. L'objectif étant de proposer un outil exploitable et efficient non seulement par la population civile mais aussi dans le cadre de travail des policiers et gendarmes.

À cet effet, nous tâcherons d'en rendre compte ci-après.

Au cours de nos travaux, nous avons rencontré des policiers démunis de méthode d'audition des victimes et des témoins. Si certains se contentent de la « formation-maison », les policiers et gendarmes sont nombreux à se plaindre (notamment dans un cadre informel) de l'absence de formations et d'outils en matière de recueil de témoignage. Si les services spécialisés ne semblent pas aussi touchés que les autres, il convient de rappeler qu'une victime passe généralement par l'accueil (où elle effectuera une première déclaration) avant d'être

¹ À noter que cette méthode d'entretien est déjà plus fine que l'actuelle consigne utilisée sur le site <https://pré-plainte.gouv.fr>

orientée vers un service spécialisé. Or, entre le moment de la première déclaration, à l'accueil d'un commissariat, et la prise en charge de l'affaire par un service spécialisé, un délai plus ou moins important peut avoir lieu². L'absence de connaissances, d'outils et de stratégies conduisent les professionnels à répondre à des situations complexes à travers leurs propres représentations de la réalité et leurs mécanismes de défense psychologiques (e.g. l'absence de formation en matière d'audition de victime de violences domestiques peut conduire un policier ou gendarme à adopter une attitude de jugement envers la victime). Il semble donc urgent de former les policiers (quelques soient leurs grades) à la conduite d'entretiens et des problématiques victimaires (notamment dans le cadre des atteintes aux personnes répétées), de manière à leurs donner des bases théoriques solides et des outils sur lesquels s'appuyer. Par ailleurs, la formation permet aussi de garantir *a minima* l'homogénéité des auditions, rendant possible l'évaluation ultérieure des dispositifs de formation (au-delà de la mesure de satisfaction des stagiaires).

D'un point de vue de la formation, les conclusions des évaluations permettraient d'élaborer et de proposer des contenus de formation e-learning adéquats aux professionnels. D'autant que, les travailleurs sociaux, les psychologues de la Police Nationale et de la gendarmerie constituent à cet effet des ressources conséquentes pour leur création.

La formation des policiers peut, enfin, permettre un meilleur maillage des réseaux d'aides aux victimes et à leurs familles, afin d'exploiter de manière efficiente les ressources existantes. Réinscrire la pratique du policier et du gendarme dans une action collective renforce aussi le *sens* du travail de ces derniers.

En outre, de nombreux policiers et gendarmes ont rapporté un décalage entre la demande et les moyens. En matière de préservation des preuves, nous nous questionnons par exemple sur l'applicabilité de l'article 26 du code de procédure pénale qui prévoit que la victime pourra, à l'issue de sa plainte en ligne, être contactée par un Officier de Police Judiciaire pour convenir d'un « rendez-vous rapide » ; comment le garantir dans les commissariats où il y a peu d'OPJ ? Comment permettre, en effet, aux commissariats où les OPJ sont peu nombreux de travailler décemment dans le cadre du flagrant délit ? Notamment en matière de constatations. Comment protéger, en effet, les preuves des effets délétères du temps ? Les changements qu'entraîneront la numérisation de la plainte permettent-ils

² Comme nous le verrons ultérieurement, cela tend à renforcer la dégradation des traces mnésiques des plaignants et place les policiers en situation d'impuissance.

d'envisager que la victime soit orientée vers une Unité Médico-Judiciaire avant qu'elle rencontre un OPJ ? Le cas échéant, quel pourrait être le protocole pour éviter la saturation de ces UMJ ?

De manière tout à fait triviale, nous nous sommes aussi interrogés sur les potentielles conséquences négatives de la dématérialisation de la plainte. Certaines circonscriptions ont en effet développé des solutions qui concourent à la restauration de la place de la victime au sein de la procédure judiciaire, telle que la mise à disposition d'un moyen de locomotion pour les victimes de violences conjugales, par exemple. Comment le dispositif permettra-t-il à ses victimes qui souhaitent déposer une plainte de chez elles, de bénéficier de ces services, sans qu'elles ne soient plus encore mises en danger ?

Ce dernier exemple (et il en existe bien d'autres encore), soulève la question de : comment conjuguer l'objectif visé par l'article 26, avec le degré d'urgence des affaires ? Comment le tri et l'organisation en matière d'urgence sera-t-il effectué ? Quels seront les critères ? Comment garantir dans les plus petits commissariats que les plaintes « les moins urgentes » seront aussi traitées ?

À notre sens, l'outil de recueil de plainte en ligne doit permettre de hiérarchiser les plaintes par degré d'urgence. Quelques soient les critères définis par les législateurs, l'intelligence artificielle et la formation des personnels dédiés aux traitements de ces déclarations pourraient être des appuis efficaces et pertinents. Concrètement, des équipes de recherche interdisciplinaires unissant informaticiens, policiers, gendarmes et chercheurs en psychologie doivent être créées afin que l'outil soit opérant. L'interdisciplinarité permettra d'éviter les écueils d'outils actuellement exploités par les policiers et gendarmes, tels que les logiciels LRPPN ou LRPGN qui ne permettent, par exemple, en cas de vol de ne déclarer seulement que les objets renseignés dans la base du logiciel. En ce sens, la classification des plaintes par degré d'urgence pourrait permettre un traitement plus efficace. Par effets ricochets, les policiers et gendarmes pourront développer et mettre en œuvre des méthodes de travail plus efficaces et se concentrer aussi sur les populations qui ne peuvent ou ne souhaitent pas recourir à la plainte en ligne. Ces méthodes doivent, en outre, reposer sur l'optimisation des moyens de communication et l'organisation du travail (en plus de moyens nécessaires). La première étant nécessaire à la seconde pour justement permettre aux équipes de répondre à des situations, telles que la gestion des transports de victimes vers une UMJ, pour reprendre l'exemple précédent.

Ce dernier point nous conduit évidemment à aborder la question de l'organisation du travail. Comment les policiers seront, en effet, affectés à la lecture et aux traitements des plaintes (s'agira-t-il d'un choix ou d'une désignation) ? Selon nous, les policiers et gendarmes en charge de ces missions doivent pouvoir mettre du sens sur leur rôle et missions au sein de la procédure judiciaire et des équipes avec lesquelles ils travaillent indirectement. Il semble donc nécessaire que les policiers et gendarmes soient désireux d'intégrer ces services. La lecture et le traitement des plaintes numériques requièrent de réelles compétences et habiletés sociales. Les fonctions du *plaintier* doivent être restaurées, notamment parce qu'elles sont décisives pour la suite de la procédure judiciaire mais aussi parce que la plainte recouvre un certain nombre de fonctions sociales et psychologiques pour les victimes, leurs familles et les témoins. Loin de la représentation *l'abattage* de la plainte comme travail à la chaîne, la dématérialisation de la plainte doit être l'occasion pour les policiers et gendarmes de travailler plus sereinement et proposer aussi une meilleure prise en charge de l'accueil des victimes. La nécessité de dépasser la représentation « d'abattre des plainte » est en ce sens urgente pour que la dématérialisation de la plainte ne soit pas le début de la déshumanisation totale des services de police. Pour ce faire, des moyens doivent, en revanche, être alloués tout comme ils doivent être pensés. Combien d'agents seront formés à traiter ces plaintes ? (Notamment dans le cas des plus petits commissariats : qui traitera la plainte en l'absence de courte ou de longue durée du fonctionnaire habituellement en charge des plaintes numériques ? Quelles formations recevront-ils ? Comment seront formés les policiers qui auditionneront ultérieurement la victime ?

En outre et comme nous l'avons abordé précédemment, la problématique du lien entre les services de police et de gendarmerie avec les associations d'aide aux victimes nécessite d'être réfléchi. Bien que de nombreux efforts aient été réalisés depuis quelques années maintenant, il semble nécessaire de poursuivre la réflexion en ce sens. Durant nos travaux nous avons constaté que tous les fonctionnaires n'étaient pas informés de l'existence des services de soutien aux victimes et à leurs familles. Le dépôt de plainte relève, effectivement, d'un acte hautement symbolique. Il s'agit pour la victime à la fois d'exprimer l'injustice et l'impuissance à laquelle elle s'est confrontée, tout en demandant la reconnaissance du préjudice subi par le biais de son statut de victime. Les institutions qui se portent garantes de la justice sont sollicitées afin de panser l'effraction psychique, physique et/ou économique de la victime, par la formulation d'une demande de réparation, d'une demande d'aide ou encore d'une demande de mise à l'abri. Il apparaît donc nécessaire d'orienter la victime vers les lieux d'accueil et les

associations adaptées. Ceci nous amène donc à questionner la façon dont les victimes et leurs familles accéderont aux associations d'aide et de soutien dans le contexte de la numérisation de la plainte ? Comment l'orientation des victimes sera faite ? Comment garantir l'égalité de l'accès à ces services de part et d'autre du territoire ? Il a été annoncé par M. Paris rapporteur de la séance du 22 novembre 2018, à l'Assemblée Nationale que « Notre objectif n'est pas de faire le tri entre les associations, mais de les « professionnaliser. Ce que nous voulons, c'est les faire entrer dans une sorte de contractualisation avec l'État, afin de clarifier leur mode de fonctionnement ». De quelle manière ces associations seront professionnaliser ? Comment assurer l'homogénéité des services de soutien et d'accompagnement des victimes alors même que la criminalité et ses causes diffèrent d'un secteur à un autre ? Comment garantir une réponse adéquate aux besoins de la population, ainsi que les moyens déployés peuvent être différents (particulièrement en ce qui concerne la mise à l'abri des personnes vulnérables, quelque fois complexifiée par un accès aux transports en commun difficile, la possibilité d'accueil et d'hébergements en zone urbaine, etc.).

À notre sens, avant même d'orienter les victimes vers des associations d'aide et de soutien, celles-ci doivent pouvoir à la fin d'un dépôt de plainte être informées de leurs droits, des services existants et des ressources mises à disposition et ce, de manière « intuitive ». Néanmoins, dans le présent contexte, il apparaît nécessaire de faire l'état des lieux des associations d'aides aux victimes afin d'obtenir une base de travail pour parvenir à travailler avec les associations existantes. Il serait ainsi pertinent d'étudier leurs activités, les formations des professionnels qui animent ces réseaux, la façon dont elles participent et inscrivent leurs actions dans la vie locale. La consultation des usagers ou ex-usagers pourraient aussi contribuer à définir les prémisses des choix des associations avec lesquelles les services de police travailleront à l'orientation des victimes et de leurs familles. En outre, il nous semble que la formation (et son actualisation) des professionnels de ces réseaux soit l'une des clés pour répondre à la question du choix des associations retenues pour orienter les victimes. Aussi, le lien entre les travailleurs sociaux, les policiers et gendarmes sur le terrain, les laboratoires de recherche publics et les centres de recherche pourrait être renforcé, d'une part, pour offrir un service de qualité aux usagers. D'autre part, pour développer et approfondir les savoirs fondamentaux et appliqués des chercheurs, tout en permettant aux professionnels de théoriser leurs savoir-faire. Il est donc important et nécessaire que la réglementation qui encadrera l'orientation des victimes vers ces associations reposent sur de sérieux travaux de recherche.

Au-delà des associations d'aide et de soutien aux victimes, nos travaux nous ont conduit à rencontrer des associations d'utilité publique qui luttent contre l'illettrisme. En 2011,

(puisqu'il s'agit du dernier recensement effectué), l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme, rapportait à 7% le nombre de personnes³ en situation d'illettrisme sur le territoire métropolitain. Une enquête de l'INSEE (2018) sur l'utilisation des services administratifs dématérialisés par la population métropolitaine a mis en perspective plusieurs indicateurs de l'INSEE ; tels que la répartition de la population française en fonction de son niveau d'étude (INSEE, 2018a), des difficultés rencontrées face à l'écrit (INSEE, 2012), ainsi que le recours aux services administratifs en ligne en fonction de l'âge et du niveau d'étude (INSEE, 2018b). Elle permettait de constater que les personnes de plus de 50 ans et dont le niveau d'étude était inférieur au baccalauréat ne recourraient que très peu à ces outils. Ceci conduit à questionner la pertinence de la numérisation de plainte au regard de l'ensemble de ces données, les aménagements possibles pour ces personnes, construire des actions de formation en mettant en lien les acteurs sociaux dont le travail s'effectue auprès de personnes en situation d'illettrisme, de vulnérabilité, etc. Comment garantir aux personnes éloignées de l'outil informatique d'accéder à leurs droits en matière de plainte ? Et plus encore pour des personnes dont la mobilité est réduite ? Quel lien sera fait avec les associations qui luttent contre l'illettrisme et l'illectronisme ?

À notre sens, un travail mené en partenariat avec les associations qui luttent contre ces problématiques est nécessaire et urgent. Il est donc primordial de faire l'état des lieux de la situation. Ces publics apprennent aussi à développer des stratégies et sont dans certains cas à même d'exprimer leurs besoins et les stratégies qu'elles ont mises en place pour évoluer dans une société de plus en plus digitalisée. En outre, les fonctionnaires de police et de gendarmerie doivent être sensibilisés à ces problématiques afin d'offrir un accueil adapté et personnalisé à ces publics. Dans le cadre des présents travaux, nous avons rencontré plusieurs associations afin de conduire avec elles ces expérimentations, mais il est apparu complexe de mener ces expérimentations lorsque les associations n'étaient pas incluses dans le projet dès le départ. Beaucoup d'entre elles, proposent des formations aux publics en répondant à des appels d'offre, il est donc compliqué de savoir en amont avec quelles associations nous pouvons conduire ces travaux, puisqu'une fois la formation terminée, le public n'est plus disponible. C'est donc en amont qu'il faut travailler et solliciter les associations qui accompagnent les personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme.

³ Soit les citoyens français de 18 à 65 ans, hors personnes incarcérées et vivant hors foyer. L'enquête a été conduite

Qui plus est, l'élargissement de la plainte en ligne aux atteintes aux personnes nécessitent de prévenir et d'informer la victime des suites de sa plainte, du fonctionnement de la procédure pénale, de la nécessité de conserver les preuves matérielles et les preuves de dommages physiques. Sous quel délai le récépissé d'une plainte sera transmis ? Notamment dans le cas des personnes dont la plainte a pour unique objectif, la complétion d'une déclaration pour un sinistre destiné aux assureurs ? (Existe-t-il un risque selon lequel le plaignant finisse par se rendre au commissariat et effectue une autre plainte, parce que le récépissé arrive tardivement ?).

Enfin et dans une tout autre mesure, les policiers et gendarmes ont exprimé leur crainte quant à la multiplication et/ou au recours abusif des services de police pour traiter des litiges ou pire encore pour instrumentaliser la justice dans l'intention de nuire à la réputation d'une personne. Comment se prémunir de ces risques ? Quelles informations seront communiquées au public ? Il nous semble ici nécessaire que les plaignants doivent être informés du caractère officiel de la plainte et des risques juridiques encourus en cas de déclarations fallacieuses.

En résumé et de notre point de vue de chercheurs en psychologie, un certain nombre d'enquêtes et d'études expérimentales doivent être mener à bien afin que la numérisation de la plainte puisse constituer un médiateur efficient entre la population et les services de police et de gendarmerie.

1. Expérimenter le dépôt de plainte en ligne du commissariat, hors du commissariat.
2. Expérimenter pour comprendre hiérarchisation de l'urgence.
3. Expérimenter en matière d'événements de masse en menant des expérimentations au exercices grandeurs nature des policiers et gendarmes.
4. Expérimenter la plateforme en proposant un système de consignes vocales, et de saisie de texte audio, pour permettre aux personnes en situation de handicap et d'illettrisme de recourir à ces services.

Étude 1 : Représentation de la pré-plainte en ligne

Introduction

Dans le cadre du projet DigiCI, une série d'études a été réalisée afin d'élaborer un outil de recueil de témoignages pertinent. L'objectif était de comprendre les représentations des fonctionnaires de police à l'égard de l'actuel outil.

Méthode

Dans le cadre de ce projet, 22 gendarmes de divers grades ont été sollicités du 11 juin 2018 au 8 juillet 2018⁴, pour des entretiens de recherche, dont la durée moyenne était de $M = 45.2$ minutes ($SD = 13.34$). En moyenne, les gendarmes avaient une expérience en matière de traitement des pré-plaintes en ligne de trois ans.

L'objectif de ces entretiens était pluriel. Il s'agissait : 1) de recueillir leurs représentations de l'outil de pré-plainte en ligne, tel qu'il est actuellement mis en service, 2) de déterminer les principaux inconvénients et avantages que les gendarmes rencontrent avec cet outil, 3) d'établir l'ébauche d'une typologie des affaires qui font l'objet de pré-plaintes en ligne, 4) d'évaluer le type d'informations qui manquent généralement aux déclarations faites en ligne, 5) de déterminer les affaires pour lesquelles l'outil numérique pourraient apporter une plus-value et enfin 6) de quelle façon l'outil pourrait être amélioré.

Résultats & Discussion

Analyse des données

La représentation de la pré-plainte en ligne

Globalement, les représentations des gendarmes de la pré-plainte sont construites autour de l'utilité perçue de la pré-plainte. Or, pour beaucoup, cette utilité repose sur la représentation du gain ou de la perte de temps. Ainsi, pour 30% des gendarmes, l'outil est satisfaisant parce qu'il permet un réel gain de temps, pour 54% « la démarche est bonne mais l'application pourrait être meilleure » (Entretien 9, juin 2018), tandis que pour 10% des gendarmes rencontrés, l'outil ne permet pas véritablement de gain de temps. Pour 6% des

⁴ Une série complémentaire d'entretiens menés cette fois auprès d'une quinzaine de policiers se déroulera au Commissariat Central de Toulouse les 15 et 18 octobre 2018.

gendarmes, l'outil fait perdre du temps. La notion de gain de temps est à mettre en perspective avec la représentation des buts que les gendarmes ont de ces pré-plaintes.

Ainsi, les gendarmes se disent satisfaits de l'outil quand ils ont l'impression de gagner du temps, dans la mesure où la plainte est réalisée en vue de déclarer un sinistre à l'assurance. Pour les autres, le « manque de cadrage » (Entretien 2, juin 2018) amène les plaignants « à faire des pré-plaintes pour tout et rien » (Entretien 1, juin 2018), ce qui amène à « quand même questionner la personne » (Entretien 7, juin 2018) alors qu'il n'y a pas toujours d'infraction.

Inconvénients et avantages de la pré-plainte en ligne

a) Inconvénients.

Trois catégories principales d'inconvénients ont été mises en évidence à l'issue des entretiens, à savoir une mauvaise utilisation de la pré-plainte en ligne par les plaignants, des difficultés pratiques d'officialisation de la plainte et, enfin, des difficultés d'organisation du travail qu'engendre l'outil pré-plainte en ligne.

L'utilisation de la pré-plainte en ligne par les plaignants

La moitié des gendarmes interrogés estiment que certains plaignants qui recourent à la pré-plainte dépassent le cadre des atteintes aux biens pour y rapporter d'autres types d'affaires plus ou moins graves. Or, ceci pose deux problèmes. D'une part, les litiges qui sont rapportés via la pré-plainte doivent être traités alors qu'ils ne constituent pas toujours d'infraction à la Loi. Pour les enquêteurs, il s'agit d'une perte de temps. D'autre part, plusieurs gendarmes estiment que « les gens contournent le système et font des plaintes non-prévues par facilité, comme par exemple quand il y a des violences physiques. Là, un gradé prend contact avec la personne pour recadrer avec la victime » (Entretien 6, juin 2018). En effet, pour ce type de plainte, des constatations sont nécessaires et doivent être effectuées le plus rapidement possible. Or, selon les gendarmes, il est « difficile d'honorer un délai d'une semaine » pour traiter la pré-plainte (Entretien 9, 14 juin 2018), les constatations et la conservation des preuves s'en trouvent donc menacés.

En outre, la moitié des gendarmes estiment que les pré-plaintes sont imprécises et que des informations capitales viennent à manquer, telles que la commune où les faits se sont déroulés, la présence de témoins ou encore la description d'un suspect, etc. L'un des gendarmes expliquait à cet effet que « les gens n'ont pas la fibre judiciaire », ce qui rend plus compliqué la qualification des faits (Entretien 5, juin 2018).

Les difficultés liées à l'officialisation de la plainte.

Si, selon 30% des gendarmes interrogés, la souplesse du cadre spatio-temporel pour officialiser la plainte est un avantage pour le plaignant, elle constitue, en revanche, une difficulté, voire une perte de temps pour 20% d'entre eux. Pour ces derniers, les plaignants qui recourent à des pré-plaintes en ligne - notamment dans le cas où la plainte est demandée par l'assurance - ne se rendent pas au rendez-vous fixé. Un des gendarmes évoquait aussi le cas où les plaignants reviennent plus d'un mois après avoir fait une déclaration en ligne et où celle-ci a été supprimée du logiciel (puisque le délai entre la déclaration en ligne et l'officialisation excède 30 jours). Il faut alors recommencer tout le processus, et beaucoup plus de temps est alloué pour cette déclaration que si le témoin s'était au départ rendu au commissariat ou à la gendarmerie.

Il apparaît donc que l'impossibilité d'effectuer une plainte complète en ligne (relevant de procédures simplifiées ou de recherches vaines) crée une certaine frustration chez les gendarmes, particulièrement lorsque les victimes ne se présentent pas au rendez-vous. Il en découle un sentiment de perte de sens du travail. D'autres doutent de l'efficacité de l'outil notamment lorsqu'il y a des constatations à faire et que l'intégrité des preuves est menacée.

L'organisation du travail

Pour la moitié des gendarmes que nous avons rencontrée, la pré-plainte amène un « problème d'aiguillage ». Un gendarme rapportait l'exemple d'un cambriolage qui avait eu lieu à Toulouse et dont la plainte avait été déposée dans une ville voisine où la sécurité est assurée par les policiers (Entretien 3, juin 2018). Ceci constitue selon les gendarmes une perte de temps et un « travail supplémentaire de réorientation de la plainte » (Entretien 3, juin 2018). Cette procédure apparaît dans ce cas moins efficace que lorsque la plainte devait être réalisée là, où les faits se sont déroulés. Enfin, comme le souligne un gendarme, ceci contribuerait à « l'explosion des plaintes à Balma pour des faits commis à Toulouse », autrement dit, à l'explosion des plaintes dans les agglomérations voisines des villes.

b) Avantages.

Lorsque les gendarmes étaient interrogés sur les avantages de l'outil de pré-plainte en ligne, la majorité (60%) s'accordait à dire que le dispositif de pré-plainte en ligne concourrait à un gain de temps tant pour les plaignants que pour eux-mêmes. Pour eux, ceci permet de « dégager du temps pour les affaires plus importantes » (Entretien 21, 11 juin 2018).

Un autre avantage de la pré-plainte en ligne a été mis en lumière. La lecture de la déclaration en ligne serait aussi l'occasion de commencer à recouper les faits avec d'autres faits (Entretien 8, 14 juin 2018), ce qui est le cas pour les délits en série, tel que les vols de téléphones portables. Effectivement, lorsque la déclaration est suffisamment complète, elle permet d'enrichir le fichier du TAJ.

Typologie des affaires les plus couramment recueillies en ligne

Les enquêteurs interrogés s'accordaient à dire que les pré-plaintes concernaient essentiellement des faits de vols (particulièrement les vols à la roulotte et les vols à la tire), des dégradations, notamment des dégradations de véhicules, des délits de fuite, des escroqueries et enfin des menaces et injures.

Les carences des pré-plaintes en ligne

Lors des entretiens, deux gendarmes, habitués à traiter des pré-plaintes en ligne, regrettaient que le plaignant ne puisse ajouter de documents en pièces jointes, tels que des photos, des vidéos, ou encore des certificats médicaux.

Par ailleurs, 60% des gendarmes sollicités, estimaient que les pré-plaintes étaient souvent dépourvues d'informations élémentaires, notamment en matière de vols et de dégradations. Pour ces faits, il manquerait régulièrement la plaque d'immatriculation du plaignant, leur assureur et le numéro du contrat d'assurance, les caractéristiques précises des dégradations ou des objets volés.

De plus, d'autres gendarmes rapportaient que les acteurs et les faits ne sont pas suffisamment décrits, « ce qui ne permet pas de déterminer le degré de violence », par exemple, (Entretien 3, 7 et 22, 11 juin 2018). Ce constat vaut aussi pour le mode opératoire de l'auteur ou des auteurs.

Étendre la pré-plainte à d'autres affaires

Les atteintes aux personnes

Il s'agissait aussi à travers ces entretiens de questionner les domaines où la dématérialisation pourrait être pertinente. Ainsi, l'extension du dispositif de pré-plainte en ligne au domaine contraventionnel pourrait s'avérer utile (i.e. 60% des gendarmes), y compris en cas de violences légères, i.e. lorsque les violences subies ont entraîné une Incapacité Totale de Travail (ITT) inférieure à cinq jours.

En outre, 30% d'entre eux s'accordent à dire que la pré-plainte peut être utile dans le cadre des « affaires familiales », telles que les cas de non-présentation d'enfant(s) ou encore de non-versement de pensions alimentaires.

Concernant les affaires de violences sexuelles et de violences conjugales, 80% des gendarmes se positionnent contre le recours à la pré-plainte en ligne.

Leurs principaux arguments reposent sur la nécessité de réaliser des constatations et de mettre à l'abri les victimes qui « viennent aussi chercher des conseils ; elles ne veulent pas nécessairement porter plainte, mais le Parquet veut être informé » (Entretien 9, juin 2018). Par ailleurs, pour un des gendarmes, proposer un service de pré-plainte en ligne et accessible partout pour ce type d'affaires serait dangereux dans la mesure où il est impossible de savoir si la déclaration a été réalisée sans contrainte.

Les perspectives d'amélioration de la pré-plainte en ligne vues par les gendarmes

Pour 50% des gendarmes, les déclarations des plaignants gagneraient à être enrichies par des questions, des rubriques ou encore un meilleur accompagnement sur le site, de manière à ce qu'ils comprennent le niveau de détails attendu dans sa déclaration (Entretien 6, juin 2018).

Pour 50% des gendarmes rencontrés, le site de pré-plainte en ligne n'est pas intuitif ; il gagnerait à être simplifié pour être plus fonctionnel. Selon ces derniers, il serait souhaitable par exemple, que les plaignants puissent ajouter une pièce-jointe afin de transmettre des documents complémentaires ou encore qu'ils aient la possibilité de compléter un schéma, « comme c'est le cas sur les constats amiables » (Entretien 9, juin 2018).

Enfin, certains professionnels souhaiteraient que les plaignants puissent être informés des suites de la procédure.

Du point de vue de l'organisation du travail, 20% des gendarmes pensent qu'il serait préférable que des équipes soient spécialisées dans le traitement des pré-plaintes. De la même manière, celles-ci devraient, selon eux, bénéficier d'outils spécifiques pour traiter ces pré-plaintes, comme une boîte mail qui serait dédiée uniquement aux pré-plaintes.

Pour beaucoup de gendarmes, les perspectives d'amélioration de l'outil reposent sur la nécessité de mieux cadrer les pré-plaintes, de proposer un meilleur accompagnement des plaignants et enfin d'opérer des changements au niveau de l'organisation du travail. À noter que seulement 20% des gendarmes se sont rendus sur le site pour voir comment ce dernier fonctionne du côté des plaignants.

Mise en perspective et préconisations

Les entretiens ont permis de mettre en évidence que la pré-plainte en ligne est un outil intéressant et favorablement accueilli par la plupart des gendarmes que nous avons rencontré, lorsque « c'est bien rempli » (Entretien 5, juin 2018). Nous proposons dans la présente partie du document une analyse de ces entretiens et quelques préconisations.

1) Les objets d'une pré-plainte en ligne

En premier lieu, il semble que le manque de précisions quant aux affaires qui peuvent relever d'une pré-plainte amène à un débordement de la part des plaignants et selon nous à une confusion de la part des gendarmes.

Du côté des plaignants, les litiges rapportés via les pré-plaintes concourent à la saturation du flux de traitement des plaintes, le manque de précisions ou de clarté de certaines déclarations conduisent à « perdre du temps ».

En ce sens, bien qu'une rubrique d'aide en ligne ait été créée pour accompagner les plaignants et cadre *a minima* le recours aux pré-plaintes en ligne, il semblerait que certaines zones d'ombre subsistent et maintiennent à la fois les plaignants et les enquêteurs dans la confusion. À titre d'exemple, le « vol de véhicule » est présenté comme une atteinte aux biens. Ce qui peut amener le plaignant à penser qu'il a la possibilité de rapporter ce type de faits alors qu'un message d'alerte prévient auparavant :

Si vous souhaitez déclarer le vol de votre véhicule par pré-plainte en ligne, vous demeurez responsable civilement et pénalement (en cas d'accident, en cas d'infraction au code de la route ou en cas d'autre infraction commise avec votre véhicule), tant que votre plainte n'est pas signée au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie (Ministère de l'Intérieur, 2019)

Le précédent message d'alerte peut être entendu comme un conseil, or les gendarmes le comprennent comme l'impossibilité de réaliser une pré-plainte en ligne dans ce cas.

De la même manière, une personne ne peut recourir à la pré-plainte en ligne pour des faits de violences (nous entendons ici, atteintes aux personnes), mais peut quand même effectuer une déclaration en ligne si l'infraction a été « précédée, accompagnée ou suivie de violences ». Finalement, il est implicitement demandé au plaignant de traduire ce qu'il a vécu en termes juridiques.

Une solution pourrait être d'établir une liste exhaustive des affaires qui ne peuvent pas relever du cadre de la pré-plainte en ligne, en déterminant certains critères de manière claire et explicite, en plus d'être intelligible pour la population civile.

Du côté des professionnels, ce manque de précision se retrouve, par exemple, dans les entretiens au niveau des délits de fuite. Pour certains, ces délits peuvent faire l'objet d'une pré-plainte en ligne, alors que pour d'autres les délits de fuite devraient être considérés pour pouvoir à l'avenir faire l'objet de pré-plaintes en ligne. En d'autres termes, certains traitent ces pré-plaintes, d'autres non et pourtant, tous les gendarmes interrogés relevaient de la même caserne. De fait, les civils ne bénéficient pas des mêmes services sur l'ensemble du territoire.

Il apparaît que les gendarmes ont une représentation, quelquefois assez floue, des affaires qui peuvent faire l'objet d'une pré-plainte ou non. Cette représentation semble contribuer à renforcer un sentiment de « non-maîtrise ». Sentiment qui se traduit, selon nous, par la croyance selon laquelle il faudrait créer des équipes spécialistes de la pré-plainte.

Comme pour les plaignants, il nous semble nécessaire que les policiers et gendarmes qui traitent ces pré-plaintes aient une représentation claire des affaires qui peuvent relever de ce cadre et des finalités de cette procédure simplifiée.

Pallier le manque d'information

Un autre problème, régulièrement évoqué par les gendarmes, est l'incomplétude des déclarations. Pour les gendarmes, c'est le manque d'accompagnement du plaignant qui est mis en avant. Or, des rubriques d'aide ont été mises en place et donnent des exemples aux victimes. Pourtant, les gendarmes se sentent dans 5% à 20% des cas amenés « [...] à faire un complément d'audition. Donc autant qu'ils viennent directement » (Entretien 8, juin 2018).

Selon nous, les plaignants se basent sur les exemples donnés pour réaliser leurs propres déclarations. Or, ces exemples sont succincts et il semble ici intéressant de questionner les finalités de la pré-plainte. A-t-elle pour but d'ouvrir une enquête en vue de résoudre l'affaire ou a-t-elle pour objectif d'accélérer le traitement des vaines recherches ?

Si les exemples ne permettent pas aux plaignants de fournir des déclarations plus précises, il se peut alors qu'ils ne permettent pas d'aider la victime à adopter une stratégie mnésique amenant à restituer un maximum d'informations liées à l'infraction, informations qui pourraient tout à fait enrichir le fichier TAJ. Nous proposons que l'Entretien Cognitif Numérique (ECN) puisse être une solution pertinente pour accompagner le plaignant dans son cheminement intellectuel et mnésique. Effectivement, cette méthode d'entretien constitue une « boîte à outils » élaborée à partir des connaissances que l'on a du fonctionnement cognitif.

Cette méthode de recueil de témoignage est, en effet, basée sur une définition claire, simple et précise de ce qui est attendue de la victime. C'est d'ailleurs la demande de 54% des gendarmes interrogés qui jugeaient que les pré-plaintes en ligne seraient plus efficaces si les plaignants fournissaient des informations plus précises sur le signalement de l'auteur, la présence éventuelle de témoins, une meilleure description des faits et la récurrence de ces derniers.

Étendre le dispositif de pré-plaintes en ligne

Les violences conjugales

Comme nous l'avons explicité ci-avant, une majorité de gendarmes s'est positionnée contre le recours au pré-plainte en ligne dans le cadre des violences conjugales. Ils mettaient en avant la nécessité de recevoir la victime et de faire des constatations. Sans compter « [qu']il serait très difficile de formater des questions » (Entretien 2, 11 juin 2018) d'autant qu'il existe déjà un questionnaire (de quatre pages) pour renseigner les faits. Toutefois, si le caractère standardisé de ce questionnaire offre l'opportunité d'établir *a priori* un « aperçu statistique » des violences perpétrées dans le cadre conjugal en France, nous estimons, en revanche, qu'il ne peut couvrir l'intégralité des situations vécues par les victimes et tend à simplifier, voire à dédramatiser les violences subies, puisque la victime inscrit son vécu dans « une case prévue pour », banalisant ainsi les faits dont elle est victime. Bien qu'une pluralité de situation ait effectivement été pensée, le questionnaire ne permet pas de rendre compte de manière exhaustive des toutes les situations de violences, des degrés de violences subies, la fréquence de chaque violence subie, etc.

En accord avec les gendarmes, nous pensons qu'il est nécessaire d'accompagner, de conseiller et de tisser du lien avec les victimes de violences conjugales, voire familiales (lorsque des enfants sont exposés). Cet accompagnement n'est pas incompatible avec une déclaration en ligne dans la mesure où celle-ci pourrait être réalisée dans un service de police ou de gendarmerie et que la victime puisse être accueillie si elle le souhaite par un professionnel formé aux problématiques de violences conjugales et intrafamiliales. Les déclarations des violences rédigées par les victimes pallieraient les problèmes de reformulation et de perte d'informations qu'impose la retranscription d'une audition, sans compter les émotions de honte et de culpabilité qui peuvent inhiber la parole, particulièrement lorsque la victime ne dépose pas plainte pour la première fois.

Une enquête auprès des associations et des victimes de violences conjugales permettrait d'envisager de nouvelles pistes de réflexion quant à l'extension d'un dispositif de pré-plainte en ligne afin de déterminer un cadre aussi efficient que possible.

Les agressions sexuelles et les viols

L'idée d'étendre la pré-plainte aux agressions sexuelles et aux viols s'inscrit dans le désir de protéger les victimes des agressions à caractère sexuel et de les encourager à dénoncer ces faits. Néanmoins, la plupart des gendarmes que nous avons rencontrés se positionnaient contre cette extension du dispositif numérique qui remplacerait selon eux la rencontre avec un interlocuteur. L'argument principal est que selon eux, est qu'une victime de violences sexuelles doit être immédiatement prise en charge par un gendarme formé. Cependant, la réalité du terrain, est que selon le moment où la victime se présente à la gendarmerie ou au commissariat elle peut ne pas être prise en charge par professionnel formé. D'autant que finalement peu d'entre eux sont formés à ces problématiques singulières et que les maladresses pouvant inhiber la restitution de la victime peuvent se produire. Un gendarme déplorait à cet effet, que ceci conduit « à quelques maladresses comme la formulation d'une question du type : *pourquoi vous étiez dans le métro à 22 heures ?* » (Entretien 18, juillet 2018). Or, pour ces victimes le dépôt de plainte constitue une première étape dans leurs reconstructions psychologiques et que ce type de questions sous-entend une part de responsabilité de la victime.

Par ailleurs, l'intérêt d'une déclaration écrite par la victime permettrait de limiter la perte d'informations qu'induit la retranscription d'une audition. De plus, au cours de nos travaux de recherche, nous avons rencontré des professionnels du Système d'Analyse des Liens de la Violences Associés aux Crimes (SALVAC), basé à l'Office Central de la Répression des Violences faites aux Personnes. Ces derniers rapportaient que la reformulation des propos de la victime par un enquêteur conduit à limiter le nombre de détails figurant dans le procès-verbal (PV). Or, ce sont ces mêmes PV qui permettent d'enrichir le SALVAC, qui à son tour relance ou ouvre de nouvelles pistes d'enquête. La déclaration écrite d'une victime permettrait alors d'alimenter le SALVAC et de le rendre plus efficient.

Étant donné que la déclaration écrite d'une victime peut apporter une plus-value par rapport à une audition orale, tant pour elle-même que pour les services d'enquête, nous pensons qu'il est préférable de laisser le choix du support de déclaration à la victime qui s'est déplacée au commissariat ou à la gendarmerie.

En effet, ces déclarations ne pourraient, selon nous, être réalisées à domicile, et ce, pour plusieurs raisons. D'un côté, parce que dans ces affaires les preuves se dégradent très rapidement et les constatations doivent être faites au plus vite (notamment tant que l'outil informatique ne permet pas de hiérarchiser le degré d'urgence de ces plaintes). Dans certains cas, la victime doit être mise à l'abri (e.g. agression au domicile de la victime). De l'autre côté, parce que nous pensons que la rencontre avec un professionnel formé à ces problématiques est souvent nécessaire au vu des répercussions psychologiques possibles. En ce sens, une enquête auprès d'associations spécialisées et de victimes afin d'initier un travail de réflexion sur la pertinence d'étendre le dispositif de pré-plainte à ces violences et pour déterminer les éventuels aménagements à faire, permettrait d'élaborer des solutions. Il est à prendre en considération en ce sens, l'ensemble des acteurs, notamment des informaticiens qui développent des applications permettant aux témoins et victimes de violences conjugales par exemple de sauvegarder un ensemble de données (photographiques, sonores et vidéos).

Les témoignages multiples

Lorsque les témoignages sont multiples et surtout quand les victimes se trouvent aux quatre coins du territoire français, les gendarmes ont estimé que le recueil de déclaration en ligne serait pertinent et offrirait un réel gain de temps.

Deux types de cas ont été soulevés. Les affaires où plusieurs plaignants ont été victimes d'une infraction similaire à différents moments (e.g. escroquerie) et les affaires où des plaignants ont été victimes de la même infraction au même moment (e.g. attentat).

En ce qui concerne les premières, il est apparu qu'il pouvait être efficace d'attribuer un numéro de dossier pour une affaire où les plaintes sont multiples de manière à réunir l'ensemble des pièces. Ce dispositif pourrait être proposé via les moyens existants (appel à témoin).

Concernant les secondes, soient les témoignages relevant d'événements de masse, tels qu'un attentat, où les victimes doivent être entendues très rapidement afin que leurs souvenirs ne soient pas « pollués » par d'autres sources d'informations, l'outil pourrait *a priori* être très pertinent.

Toutefois, afin de vérifier l'efficacité d'un dispositif numérique, il apparaît indispensable de mener des expérimentations aussi écologiques que possibles, c'est-à-dire au plus proche de la réalité. Pour ce faire, il serait souhaitable d'expérimenter cet outil dans le

cadre des simulations de tuerie de masse auxquels les policiers et gendarmes participent chaque année. En effet, le travail des forces de l'ordre en cas d'attentat consiste à sécuriser les lieux. Pour cela, ils doivent aussi collecter des informations tout en évitant les écueils des questions fermées, dirigées, multiples et ou négatives. Ce qui semble compliqué lors de situations d'urgence et de stress.

Au cours de cette étude, l'objectif était de saisir et d'analyser l'essence des représentations des gendarmes vis-à-vis de l'outil de plainte en ligne. Nos travaux de recherche visent à créer une procédure d'entretien numérique modulaire et efficiente. Nos travaux reposent donc sur les connaissances issues de la littérature mais aussi de qui intègrent aussi les critiques des gendarmes en tant qu'expert de terrain. Dans la section suivante nos expérimentations reposent sur des connaissances scientifiques du fonctionnement cognitif et social humain. Étant donné les limites du fonctionnement cognitif humain et de la fragilité de la mémoire, nous recommandons de favoriser autant que possible les récits libres des plaignants. Ainsi, nous proposons dans la prochaine étude de comparer l'efficacité de l'ECN en comparaison d'un entretien structuré numérique (ESN).

Étude 2 : Comparaison de l'Entretien Structuré Numérique et de l'Entretien Cognitif numérique.

Introduction

La dématérialisation du dépôt de plainte et son extension aux atteintes aux personnes (Assemblée Nationale, 2018) modifie l'acte même de témoigner. La déclaration d'un plaignant, auparavant orale et traduite à l'écrit par un agent des forces de l'ordre, pourra prochainement être rédigée par le plaignant lui-même. D'un point de vue psychologique, le passage de l'oral à l'écrit engage des processus cognitifs différents. Comment garantir, et/ou prévenir les potentielles répercussions négatives de cette évolution sur la qualité de la déclaration ?

Consigner à l'écrit un événement dont on a été victime ou témoin implique l'activation puis la transformation des traces mnésiques liés aux souvenirs en code linguistiques. Ainsi, ces deux activités complexes sollicitent la mémoire de travail. Mémoire qui rend possible la réalisation d'activités complexes, comme faire deux choses à la fois, du moins tant que les demandes cognitives de chaque activité ne dépassent pas les ressources attentionnelles disponibles (Alarmagot et Chanquoy, 2001). A titre illustratif, vous pouvez être au volant d'un véhicule et discuter en même temps, mais si la circulation évolue et que vous vous trouvez dans une situation complexe, vous cesserez immédiatement de discuter pour concentrer vos ressources attentionnelles sur la situation inhabituelle et/ou dangereuse.

Dans le cadre d'un témoignage écrit, le plaignant doit donc optimiser la gestion de ses ressources attentionnelles entre la tâche de remémoration ou de *récupération* et la tâche de rédaction.

La déclaration ou le témoignage : entre remémoration et restitution

Se remémorer un souvenir ou plutôt récupérer un souvenir relève d'une activité cognitive complexe. En effet, le souvenir n'est pas stocké dans une partie du cerveau mais est contenu dans les traces mnésiques que forment l'activation de certains neurones, répartis dans différentes zones du cerveau. L'activation d'une trace amorce l'activation d'une autre. On parle ainsi de réseau associatif. Se souvenir d'un événement consiste d'un point de vue neuropsychologique, à activer un réseau de traces mnésiques. Au cours de ce processus, d'autres traces mnésiques voisines mais qui ne correspondent pas à l'événement cible peuvent interférées avec le souvenir-cible. Ce qui peut se traduire par le fait de se souvenir ou d'oublier la présence d'une personne ou encore de confondre deux individus. Ainsi, la façon dont une

personne est invitée à raconter une histoire impacte le contenu de l'histoire, la quantité d'informations ainsi que la qualité des détails restitués.

Dans le cadre de la numérisation de la plainte, un des principaux enjeux est donc d'obtenir des déclarations étoffées et aussi exactes que possible. Il convient donc de réfléchir aux consignes qui vont cadrer et guider la rédaction du récit, puisque ces dernières pallieront l'absence d'interactions qui permettent, en règle générale, d'ajuster les attentes de la procédure judiciaire envers la victime ou le témoin. La numérisation de la plainte par rapport à une audition orale d'un témoin, permettrait de contourner un certain nombre de biais cognitif liés à l'interaction sociale, nous y reviendrons ultérieurement. Si le but de la communication est déterminé de manière intelligible et que les consignes sont claires, « la production de textes [conduit à des récits] plus cohérents et mieux élaborés à l'écrit qu'à l'oral, ceci chez les adultes comme chez les enfants de plus de neuf ans » (Bourdin, 2002, p.153). En ce sens, la restitution écrite fourni de meilleur récit écrit qu'oraux.

Comment fonctionne l'activité de rédaction d'un point de vue cognitif ?

La rédaction peut être subdivisée en trois processus (Flowers et Hayes, 1980 ; Kellogg, 1996 ; Alarmagot et Chanquoy, 2001s).

- a) Le processus de *formulation* a pour but de faire émerger le contenu de la rédaction et les moyens nécessaires au scripteur pour dérouler son propos. Au cours du processus de formulation, le scripteur planifie, traduit et articule les contenus sémantiques à la représentation de la tâche, aux formes linguistiques, syntaxiques et lexicales les plus adaptées à la situation. A la fin du processus de formulation le scripteur établit le plan de son récit.
- b) Le processus *d'exécution* a pour but de traduire intelligiblement ce qui peut apparaître sous forme de mots, d'idées et de souvenirs encore insuffisamment mis en forme. Il vise à programmer et exécuter le contenu du récit à partir de la gamme de code choisie (la parole, l'écrit, le signe).
- c) Un processus de *correction* est déployé si le niveau de motivation est suffisamment élevé. Il peut être mis en œuvre au cours (pour les scripteurs de bon niveau) ou à la fin de l'activité de rédaction. Il vise à réguler l'écart entre le plan initial et le produit final.

Dans le cadre d'une déclaration écrite, de nouvelles traces mnésiques peuvent être activées. La mémoire de travail est donc sollicitée à la fois par les processus rédactionnels (formulation, exécution, correction) mais aussi pour assurer la gestion des éléments récupérés simultanément. Sa modélisation repose sur trois sous-systèmes (le calepin visuo-spatial, la boucle phonologique et le buffer épisodique) coordonnés par l'administrateur central, la mémoire de travail évalue, gère et distribue les ressources attentionnelles (Baddeley, 2006).

La récupération mnésique et la rédaction imposent donc une charge cognitive importante à la mémoire de travail. Or, lorsque celle-ci est trop importante, elle peut conduire à des erreurs voire ultérieurement à l'altération du souvenir (Croisile, 2009). Sans compter que lors d'un événement où l'intégrité psychique ou physique d'un individu est menacée, l'attention tend à se focaliser sur l'élément dangereux (Loftus, Loftus, & Messo, 1987), ce qui limite la qualité de l'encodage d'autres éléments. Comme il n'est pas possible d'agir sur l'encodage, il est nécessaire de réduire les effets délétères du temps, durant les premières heures qui suivent un événement en facilitant le processus de récupération de la trace mnésique de l'événement du plaignant. À cet effet, l'outil de recueil de déclaration numérique doit proposer au plaignant un cadre de communication clair et précis, en plus de consignes facilitant la récupération en mémoire afin que le plaignant dispose d'un maximum d'éléments non suggestifs pour produire un récit étoffé et avec un taux d'exactitude élevé.

A cet effet, une version numérique de l'Entretien Cognitif Numérique (ECN) a été élaborée (Bouvet, 2014). À l'origine, l'ECN visait à répondre à une problématique de terrain des enquêteurs du Groupe d'Étude et d'Informations sur les Phénomènes Aérospatiaux Non identifiés (GEIPAN). Il s'agissait en effet de développer une solution pour collecter les récits des témoins dans un délai aussi bref que possible. Plus le délai entre l'événement et sa déclaration est grand, plus le nombre d'erreurs et d'oublis croît.

L'entretien Cognitif Numérique

L'ECN est une méthode de recueil de témoignage numérique qui s'inspire largement de l'Entretien Cognitif, élaboré à la fin des années 80 (Geiselman, 1984), puis révisé par Fisher, Geiselman, Raymond, & Jurkevich (1987) ainsi que Fisher, Geiselman, & Amador (1989)⁶.

⁶ *Ibid*

L'ECN comme l'Entretien Cognitif oral repose sur trois principes fondamentaux, à savoir des rappels libres, multiples et guidés par des consignes mnémotechniques (Geiselman, 1984)⁷.

D'un point de vue du plaignant, les rappels libres sont l'opportunité de reprendre une place active dans une situation potentiellement traumatique et/ou assujettissante. Ils limitent le nombre de biais induits par les questions et les inférences des plaignants pour répondre à des questions dirigées, fermées et/ou multiples. Finalement, en plus d'avoir une fonction symbolique importante pour le plaignant, les rappels libres sont plus complets et plus exacts que les réponses à des questions.

La multiplicité des rappels libre pallie le manque d'exhaustivité d'un plaignant qui raconte pour la première son histoire. Lorsque l'on raconte une histoire pour la première fois, on a tendance à se centrer sur la trame de l'histoire, c'est-à-dire, les actions principales et les protagonistes. Pourtant ce sont les détails qui permettent de discriminer un mode opératoire d'un autre, un individu d'un autre, etc. A l'écrit comme à l'oral, le second récit est l'occasion pour le plaignant d'ajouter de nouvelles informations, de se corriger ou de se compléter. Il est donc important que le plaignant ait l'opportunité d'ajouter des informations qui lui reviennent, notamment parce que la mémoire est organisée en réseau et que le premier récit amorce la récupération d'autres informations. En outre, les rappels libres permettent au plaignant de rapporter plus d'informations que lorsqu'ils répondent à une série de questions puisqu'ils suivent ici leur propre cheminement logique et mnésique (Launay, 2013 ; Fisher, Geiselman et Amador, 1989 ; Wells, Malpass, Lindsay, Turtle et Fulero, 2000).

Les consignes mnémoniques sont basées sur les biais psychosociaux qui entrent en jeu dans la communication ainsi que sur le fonctionnement de la mémoire. De nombreuses consignes mnémoniques ont été élaborées de telle manière qu'aujourd'hui, l'Entretien Cognitif se présente comme une boîte à outil, où l'enquêteur formé est invité à puiser ses outils en fonction de la situation qu'il rencontre. Le protocole de l'ECN, que nous testons ici, repose sur les consignes : a) d'hypermnésie, b) de remise en contexte mentale, c) de focalisation périphérique.

- a) La consigne d'hypermnésie, précise le niveau de détail attendu. Elle a pour but de limiter l'auto censure et encourage le plaignant à livrer toutes les informations qui lui reviennent. Il s'agit d'aider le plaignant à contourner les *maximes conversationnelles* (Grice, 1979). Il s'agit des règles conversationnelles qui

⁷ Ibid

régulent nos échanges, de manière à ne pas donner plus d'informations que nécessaire à la compréhension du propos (maxime de quantité). Bien qu'*a priori*, toutes les informations ne soient pas utiles dans une enquête de police, elles peuvent, du fait de l'architecture même de la mémoire (i.e en réseaux associatif), amorcer d'autres détails plus importants pour l'enquête.

- b) La consigne de remise en contexte mentale s'appuie sur le principe de la multiplicité des chemins d'accès à un souvenir (Tulving, 1974). Lors d'un événement critique, la victime ou le témoin mémorise ou *encode* un certain nombre d'informations (visuelles, olfactives, tactiles, auditives) provenant de différents canaux sensoriels. Les informations les plus pertinentes sont conservées et associées à d'autres. Ainsi, la consigne de remise en contexte mentale vise à aider le plaignant à récupérer en mémoire des indices internes très puissants, tels que le souvenir d'une pensée, d'une émotion, d'un détail, etc.

Cette consigne vise, aussi, à rapprocher le contexte de récupération du contexte d'encodage. En effet, au moment de l'encodage, une multitude d'informations sensorielles est transmise au thalamus, sorte de gare de triage des informations neurosensorielles. Les informations sensorielles les plus pertinentes déterminent ce qui est stocké « et ce qui est stocké détermine les indices de récupération efficaces pour accéder à ce qui est stockés » (Tulving et Thomson, 1973, p. 369). En rapprochant le contexte de récupération, soit le moment de la restitution, avec le contexte d'encodage, soit le contexte dans lequel l'événement a été vécu.

- c) La consigne de focalisation périphérique (Brunel, 2009) a pour objectif de favoriser la remémoration de détails liés à l'environnement. Proposer au plaignant pour initier le second récit, cette consigne vise à décentrer l'attention du plaignant de la trame de l'histoire pour qu'elle se focalise sur les informations secondaires du souvenir. Ces informations peuvent être le sens des voitures parkées, des fenêtres éclairées, ou encore d'autres détails contextuels, etc.

L'entretien cognitif numérique a pour objectif d'aider le plaignant à accéder à son souvenir par différentes portes d'entrée. C'est pourquoi les rappels sont : libres, multiples et toujours guidés par des stratégies mnésiques. Dans la perspective de développer un outil pertinent et efficace pour les plaignants mais aussi pour les policiers et les gendarmes, nous

8 "A general answer to all these questions is provided by the encoding specificity principle : Specific encoding operations performed on what is perceived determine what is stored, and what is stored determines what retrieval cues are effective in providing access to what is stored". *Traduction libre*

proposons de comparer les récits finaux issus de deux stratégies de récupération différentes mises en place lors du second rappel. Bien que le fait de se corriger soit cognitivement coûteux, cette stratégie peut s'avérer cognitivement moins lourde que le fait de réécrire entièrement son récit. Ainsi, nous proposons d'élaborer un ECN capable d'enregistrer la première déclaration d'un plaignant afin de lui soumettre par la suite.

A travers cette étude, nous testerons donc les hypothèses suivantes :

- (i) À l'écrit, le second rappel permettra aux participants de restituer de nouvelles informations correctes et incorrectes. Le taux d'exactitude restera semblable entre le premier récit et le récit total⁹.
- (ii) Le format du second récit (i.e. réécriture ou complétion) n'impactera pas la qualité du récit. Autrement dit, les consignes de « correction-complétion » permettront aux participants de restituer autant d'informations correctes et incorrectes que les consignes de « réécriture ». Nous supposons aussi que le taux d'exactitude ne sera pas affecté par le format du rappel.
- (iii) Quel que soit le format du second rappel, l'ECN permettra aux participants de fournir des récits contenant un volume d'informations plus grand que les participants soumis à un ESN. Plus précisément, nous nous attendons à ce que les récits des participants soumis à un ECN (réécriture ou complétion) contiennent plus d'informations correctes et incorrectes que les récits des participants soumis à un ESN (réécriture ou correction-complétion). Et ce, sans différence significative en termes d'exactitude de la déclaration.

Méthode

Participants

Au total, 541 personnes ont pris part à l'étude. Les critères d'inclusion et d'exclusion afin que les données puissent être exploitées étaient les suivants :

Critères d'inclusion : Être majeur et avoir le français pour langue maternelle.

Critères d'exclusion : Les participants n'ayant pas complété entièrement le protocole expérimental. Les personnes ayant un niveau d'étude inférieur au bac (insuffisamment représentées pour que les données puissent être comparées).

⁹ Pour déterminer la pertinence du second rappel, les informations du premier rappel et du second rappel ont été additionnées. Il n'aurait en effet que peu de sens de comparer le premier récit avec le second récit.

Au total 13 participants ont été exclus de la base de données. En effet, quatre participants n’avaient pas le français pour langue maternelle, trois autres avaient un niveau d’étude inférieur au baccalauréat et les six autres n’avaient pas respecté les consignes données. Finalement, 120 témoignages étaient exploitables. Les caractéristiques socio-démographiques de l’échantillon sont présentées dans la Table A.1.

Tableau 1

Répartition de la population en fonction du niveau d’étude.

	Conditions expérimentales			
	ESN réécriture	ESN complétion	ECN réécriture	ECN complétion
Femmes	25	27	24	24
Hommes	5	3	6	6
Age	$M = 26.03$ ($SD = 11.09$)	$M = 24.16$ ($SD = 8.77$)	$M = 26.3$ ($SD = 10.01$)	$M = 28.23$ ($SD = 11.67$)
Niveaux Bac à Licence 1	16	14	10	4
Niveaux Deug à Licence 3	7	6	8	7
Niveaux Master & Doctorat	7	10	12	19
Effectif	30	30	30	30

Matériel

La vidéo utilisée comme stimulus était un plan séquence d’une minute et 21 secondes et était diffusée en plein écran. Elle a été utilisée par Bouvet (2014) et Mauger, (2016) dans le cadre de travaux sur l’entretien cognitif numérique. Elle peut être décrite de la façon suivante :

Un jeune homme fait les cent pas sur un chemin bordé d’arbres. Une fille à vélo passe devant ce jeune homme ; puis un couple arrive. Le jeune homme demande lui du feu. Le couple répond négativement et continue son chemin. Ensuite, un homme avec un casque de musique sur les oreilles passe devant le jeune homme. Le jeune homme ne l’arrête pas. Enfin, une jeune femme arrive. Elle est seule et l’allée s’est vidée. Le jeune homme l’accoste en lui demandant si elle a du feu ; elle répond non. Une altercation commence, l’homme prétend avoir vu la jeune femme ranger un briquet dans son sac. La jeune femme dément. Au bout de quelques secondes, le jeune homme arrache le sac de la jeune femme. Au même moment un scooter s’avance. Il était

caché derrière les arbres. Le complice s'arrête, le temps de laisser monter le jeune homme, puis repart à faible allure. Le scooter quitte les lieux, alors qu'un témoin s'approche. Il a assisté à la fin de la scène. La jeune femme qui ne l'a pas vu crie et l'homme au casque de musique revient sur ses pas.

Procédure

L'ensemble de l'expérimentation s'est déroulée numériquement et a été conduite sur le logiciel Qualtrics¹⁰. Le protocole expérimental a fait l'objet d'une information au Commission Nationale de l'Information et des Libertés.

Les participants lisaient, d'abord, la charte de consentement libre et éclairé. Celle-ci précisait le déroulement et la durée de l'étude, les droits relatifs à leur participation à l'étude, la façon dont les données allaient être traitées et enfin, la manière dont les résultats seraient diffusés.

À la suite et uniquement lorsque les participants donnaient numériquement leur accord l'expérimentation débutait. Elle débutait par le visionnage de la vidéo, sur le logiciel Qualtrics¹⁰. Les participants remplissaient ensuite un questionnaire de données personnelles. Une fois renseigné, les participants étaient répartis aléatoirement dans les conditions expérimentales où ils témoignaient de ce qu'ils avaient vu. Les conditions expérimentales étaient déterminées par le type de protocole d'entretien. Quel que fût la condition expérimentale, les participants avaient toujours deux phases de rappel.

¹⁰ Qualtrics¹⁰. (2019). Provo, Utah, USA. <https://www.qualtrics.com>

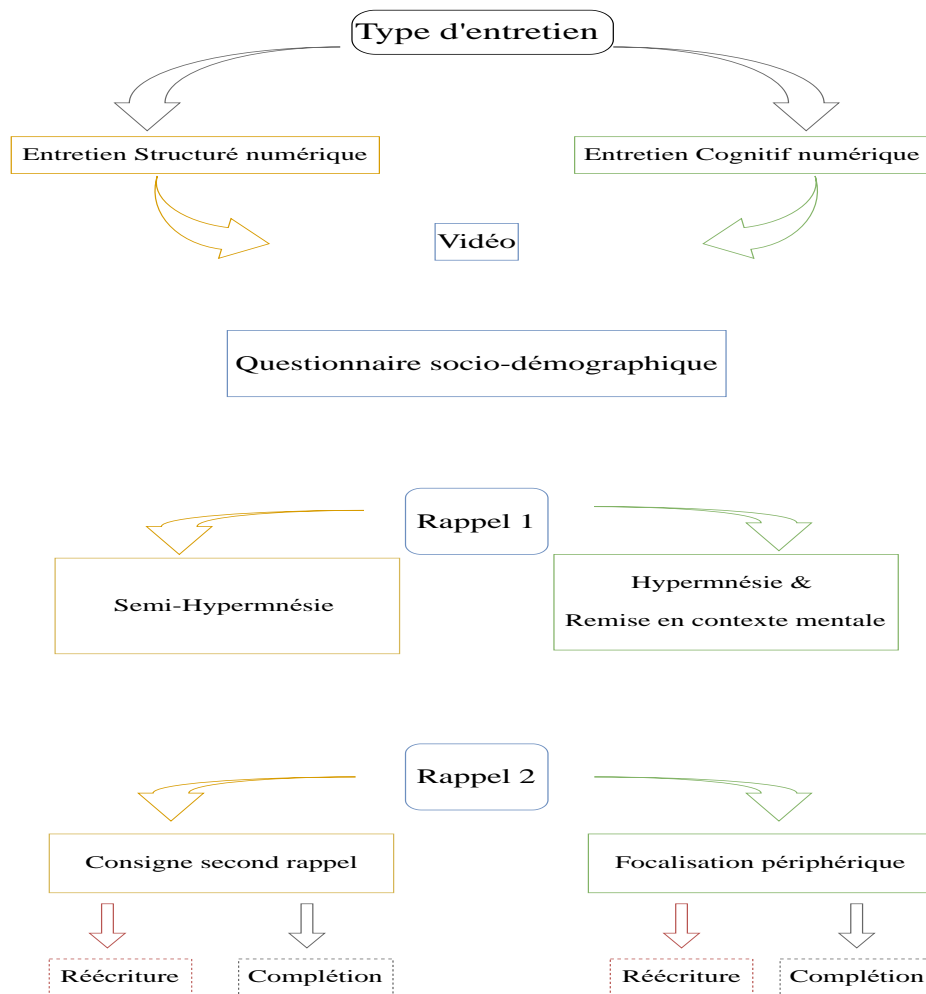


Figure 1 Récapitulatif du design expérimental

La cotation des données

Les entretiens ont été cotés à l’aveugle en fonction de leur nature et de leur véracité. Le système de cotation utilisé s’appuyait largement sur celui développé par Launay (2013, Table 12, p.135). Néanmoins, toutes les informations relatives aux actions ont été regroupées dans une seule et même catégorie qu’elles soient ou non centrales. Les descripteurs relatifs aux véhicules ont été codés « Véhicules ». Les informations relatives au contexte ont été codées « Contexte ». Les propos conversationnels ou encore la description des bruits ont été codés « Communication et sons ». Enfin, les informations relatives aux victimes ont été codées dans la catégorie « Victime ». Lorsque l’information rapportée par le témoin correspondait à un détail de la vidéo alors elle comptait comme une information correcte. Ainsi l’affirmation suivante « L’homme faisait les cent pas sur une allée » correspondait à trois informations

« l'homme », « faisait les cent pas », « une allée ». Au contraire, les détails qui ne coïncidaient pas au contenu de la vidéo comptaient comme des informations incorrectes. Étant donné le faible nombre d'affabulations, celles-ci ont été incorporées à la catégorie informations incorrectes. Pour la déclaration suivante « la moto a fait demi-tour », deux informations incorrectes sont comptées, à savoir « moto » puisqu'il s'agissait d'un scooter 125cm³ et « fait demi-tour », puisque le scooter est allé tout droit.

Les informations relatives à un jugement de valeur « il était mal habillé », à une information vague « il attendait quelque chose », à une attribution motivationnelle « il cherchait une proie », émotionnelle ou autres n'ont pas été cotées. De la même manière, les informations subjectives, telles que « au début je pensais que l'homme *dealait* » n'ont pas été prises en compte par notre système de cotation.

Enfin, lors du second rappel, seules les informations nouvelles ont été cotées.

La double cotation des données

L'ensemble des données a été codé par une seule et même expérimentatrice. Tous les entretiens ont été codés à l'aveugle. Une seconde chercheuse a été sollicitée afin d'effectuer une double cotation à l'aveugle sur 12% des témoignages, afin de renforcer la validité interne de l'étude.

Un premier Kappa de Cohen a été mesuré et révélait un accord moyen entre les juges, $d = .553$. Des discussions ont été conduites afin de confronter les points de divergences. A la suite, une nouvelle cotation a été réalisée sur 12% d'un nouvel échantillon de témoignages. Cette fois, l'accord inter-juges était fort, $d = .7$

Table 2*Table de cotation et inspiré de Launay (2013)*

Catégories d'informations		Définition	Exemples
Auteurs		Description des auteurs	Le voleur portait un <i>survêtement</i>
	<i>Actions centrales</i>	Informations fondamentales pour comprendre la scène	L'homme a <i>volé</i> le sac de la femme.
Actions	<i>Positions</i>	Positionnement des personnes dans l'espace	<i>L'homme</i> se tenait à la droite de la victime.
	<i>Déplacements</i>	Changement de position dans l'espace	La femme arrivait du fond de l'allée.
	<i>Gestes</i>	Mouvements d'un protagoniste	<i>L'homme</i> se frottait les mains.
	Témoins	<i>Silhouette</i>	Description de la silhouette d'un témoin
<i>Visage</i>		Description du visage des protagoniste	<i>L'homme</i> avait le visage rond. Il avait une barbe de trois jours.
<i>Vêtements</i>		Description vestimentaire	<i>La femme</i> portait des bottes noires et un jean noir

	<i>Accessoires</i>	Description des accessoires	Un homme portait un casque de musique sur les oreilles et un téléphone en main
Véhicules		Définition et description des véhicules	Un homme sur un <i>scooter noir</i> type <i>125cm3</i> s'est arrêté pour prendre l'agresseur.
Contexte	<i>Chronologie</i>	Informations temporelles et géographiques	Il faisait nuit. Ça s'est passé Cours Dillon.
	<i>Environnement</i>	Description des lieux	Ça se passait sur une allée gravillonnée.
Conversations & sons	<i>Conversations</i>	Description du contenu et de la forme de l'échange	<i>Il lui a demandé du feu. L'échange était houleux.</i>
	<i>Bruits environnants</i>	Description des bruits non liés aux protagonistes	On entendait le bruit du vent

Résultats

A l'écrit, le second rappel est-il pertinent ?

Cette comparaison est intra-groupe. En d'autres termes, elle permet de mettre en évidence s'il existe des différences entre les restitutions des participants entre le premier rappel et le rappel total.

Informations correctes.

L'analyse des résultats permet de montrer un effet principal du facteur moment, $T(1,116) = 162.91, p = 0,008, E_{g2} = 0,08$.

Ainsi, pour toutes conditions expérimentales confondues, les participants restituent significativement plus d'informations correctes lors du rappel total ($M = 30,82$; $SD = 12,71$) qu'au premier rappel ($M = 38,98$; $SD = 14,06$)

Tableau 3

Moyenne des informations correctes en fonction des conditions expérimentales.

	Type d'entretien			
	ESN _{réécriture}	ESN _{complétion}	ECN _{réécriture}	ECN _{complétion}
Rappel 1	$M = 27.10$ $SD = 10.04$	$M = 25.9$ $SD = 10,11$	$M = 34.63$ $SD = 14.18$	$M = 35.63$ $SD = 16.5$
Rappel Total	$M = 36.37$ $SD = 12.97$	$M = 29.87$ $SD = 10.51$	$M = 45.13$ $SD = 17.17$	$M = 44.53$ $SD = 15.61$
Seuil de significativité	$p < .001$	$p = .065$	$p < .001$	$p < .001$

Informations incorrectes

Un effet principal du facteur moment est mis en évidence, où $F(1,116) = 84.18$, $p = .001$, $E_{\eta^2} = 0.4$. Pour toutes conditions expérimentales confondues, une plus grande quantité d'informations incorrectes dans les récits totaux est observée ($M = 6.44$; $SD = 4.60$) en comparaison des premiers récits ($M = 4.67$; $SD = 3.98$).

Ainsi, les tests post-hoc permettent de mettre en évidence que les participants restituèrent plus d'informations incorrectes au niveau du rappel total, en comparaison du premier rappel et ce, pour trois conditions expérimentales sur quatre. Un effet tendanciel été observé pour le dernier.

Tableau 4

Moyenne des informations incorrectes en fonction des conditions expérimentales.

	Type d'entretien			
	ESN _{réécriture}	ESN _{complétion}	ECN _{réécriture}	ECN _{complétion}
Rappel 1	$M = 3.8$ $SD = 2.52$	$M = 3.3$ $SD = 2.73$	$M = 6.6$ $SD = 6.66$	$M = 5$ $SD = 3.67$
Rappel Total	$M = 6.10$ $SD = 4.25$	$M = 4.1$ $SD = 3.11$	$M = 9.1$ $SD = 6.93$	$M = 6.46$ $SD = 4.13$
Seuil de significativité	$p < .001$	$p = 1$	$p < .001$	$p = .006$

Taux d'exactitude.

Aucune différence significative n'est observée, $F(1,116) = 1.88$; $p > 0.5$.

L'entretien cognitif numérique permet-il de restituer plus d'informations qu'un entretien standard ?

Informations correctes.

On observe un effet principal du type d'entretien sur le nombre d'informations correctes restituées par les participants, $F(3,116) = 6.36$; $p < .001$; $E_{g^2} = 0.13$.

Aussi, les participants soumis à un ECN_{réécriture} ($M = 39.88$; $SD = 15.67$) rapportent plus d'informations que ceux du groupe ESN_{complétion} ($M = 27.88$; $SD = 10.31$) au seuil de $p = .003$.

Enfin, les participants soumis à un ECN_{complétion} ($M = 40.08$; $SD = 16.05$) restituent plus d'informations correctes ($p < .001$) que les participants soumis à la condition ESN_{complétion}.

Informations incorrectes.

A l'aide des analyses statistiques, un effet principal du facteur condition sur le nombre d'informations incorrectes restituées est mis en lumière, $F(3,116) = 4.69$; $p = .028$; $E_{g^2} = .10$. Cependant, aucun test post-hoc ne s'est révélé significatif. Néanmoins, une différence tendancielle ($p = .07$) apparaît entre les conditions ECN_{réécriture} et ESN_{réécriture} ($M = 34.95$; $SD = 3.38$).

Taux d'exactitude.

Aucune différence n'est mise en évidence, $F(3,116) = 2.06$; $p > .05$.

Effet d'interaction entre le type d'entretien et le moment du récit.

Informations correctes.

L'analyse de variance permet de mettre en évidence un effet d'interaction entre le facteur entretien et le moment de rappel, $F(3,116) = 5.07$; $p = .002$; $E_{g^2} = .01$.

Informations incorrectes.

Un effet d'interaction est observé entre le facteur moment de l'entretien et le type d'entretien, $F(3,116) = 4.15$; $p = .008$; $E_{g^2} = .01$.

Le taux d'exactitude.

Un effet d'interaction tendanciel est observé au niveau du taux d'exactitude entre la variable moment de l'entretien et type d'entretien $F(3,116) = 2.356$; $p = .075$; $E_{\eta^2} = .01$.

Premier rappel.

Informations correctes.

Les tests post-hoc relatifs aux interactions ne permettent pas de mettre en évidence une différence significative entre les groupes expérimentaux.

Informations incorrectes.

Une fois encore, il n'est pas mis en évidence de différence entre les groupes expérimentaux.

Taux d'exactitude.

Aucun effet n'est observé.

Rappel Total.

Informations correctes.

Les analyses post-hoc ont permis de révéler une différence significative ($p < 0,001$) entre les participants soumis à un ECN_{complétion} ($M = 44.55$; $SD = 15.61$) et les participants soumis à un ESN_{complétion}.

Informations incorrectes.

Une différence a été observée ($p = .001$) entre les groupes ECN_{réécriture} ($M = 7.85$; $SD = 6.79$) et ESN_{réécriture} ($M = 4.95$; $SD = 3.38$).

Le taux d'exactitude.

Les analyses post hoc des interactions ne permettent pas de statuer sur l'existence d'une différence significative entre les groupes.

Discussion

Un des premiers objectifs de ce travail était de vérifier l'intérêt d'un second rappel dans une procédure d'entretien cognitif à l'écrit. On s'attendait à obtenir un accroissement d'informations correctes et incorrectes au rappel total, sans différence au niveau du taux d'exactitude.

À partir des analyses statistiques, nous concluons que le second rappel reste bien pertinent à l'écrit puisque les participants ajoutent bien de nouvelles informations correctes à

leur déclaration. L'hypothèse a donc été vérifiée, bien que la différence observée dans le groupe ESN_{complétion} ne soit que tendancielle. Ainsi, quelques soient les conditions expérimentales, les participants restituaient plus d'informations correctes et incorrectes et ce, sans que le taux d'exactitude n'en soit affecté.

Effectivement, même si le format de l'écriture numérique permet aux participants de revenir en arrière et *a priori* d'alléger la charge cognitive (Mouratille, 2018) liée aux tâches de remémoration et de rédaction, il est difficile pour un témoin de tout décrire la première fois. Lors de la première rédaction, le scripteur doit en effet élaborer un plan, formuler des idées et ensuite les traduire. Or, ces processus sont très coûteux (Kellogg, 1996) et nécessitent l'allocation de nombreuses ressources attentionnelles (Kahneman, 1973). Lors du second récit, la mémoire de travail peut être allégée de certaines composantes du processus de formulation et particulièrement du sous-processus de planification. Les traces du plan (élaboré lors du premier récit) sont conservées en mémoire, tout en restant facilement accessible dû à la récence de leur activation. Plus de ressources attentionnelles peuvent donc être allouées à la tâche de récupération. A notre sens, l'outil de recueil de déclaration doit permettre au plaignant d'ajouter les nouvelles informations qui lui reviennent.

Cependant, il reste à comprendre pour quelles raisons les participants de la condition ESN_{complétion} n'ont pas restitué significativement plus d'informations lors du rappel total. Bien que le format (correction-complétion du second rappel) n'ait pas impacté la motivation des participants de la condition ECN, nous nous sommes demandés si la motivation qu'elle insufflait avait été suffisante pour les participants de la condition ESN_{complétion}. La motivation des participants assignés à un ESN_{complétion} à se corriger et à se compléter était-elle à la hauteur de la représentation du rapport coût-bénéfice de l'effort déjà investi dans la tâche par les participants de l'ESN_{réécriture} ? Les participants de la condition ESN_{réécriture} fournissaient plus d'informations parce qu'ils étaient peut-être déjà trop engagés dans la tâche pour y renoncer (Heckhausen & Gollwitzer, 1987 ; Joule & Beauvois, 2014). Heckhausen & Gollwitzer (1987)¹¹ rappelaient que lorsque l'individu a décidé de s'engager dans la tâche (phase pré-décisionnelle) il ne réfléchit plus à ce qui le pousse à la façon dont il va agir, il agit. De même, les participants soumis à un ECN_{complétion}, qui bénéficiaient à la fois du format correction-complétion pour le second rappel mais aussi d'une consigne mnésique, ont ajouté de nouvelles informations. Ce qui permet de dire que le format correction-complétion ne peut pas être proposer ainsi (ou du moins dans le cadre expérimental) car il ne permet pas de maintenir un

¹¹ *Idid*

niveau de motivation suffisant pour que les participants s'engagent activement dans cette tâche. En conditions réelles, il est donc probable que la motivation des plaignants soit plus grande due à la plus grande importance des enjeux pour les plaignants. Il convient donc de poursuivre les travaux de recherche afin d'examiner l'impact qu'elle peut avoir sur les processus de récupération et rédactionnel.

L'hypothèse selon laquelle les participants des conditions ECN_{réécriture} et ECN_{complétion} fourniraient plus d'informations correctes et incorrectes que les participants des conditions ESN_{réécriture} et ESN_{complétion} n'a été vérifiée que partiellement. Malgré des effets principaux significatifs concernant le type d'entretien sur les performances mnésiques, l'interprétation des effets d'interactions nous permet de constater que la différence n'est observée qu'entre les conditions ECN_{complétion} et ESN_{complétion}. Les participants de l'ESN_{réécriture} ont fourni des récits d'aussi bonne qualité que les participants soumis à la condition ECN_{réécriture}. Ces résultats sont contraires à ceux observés dans la littérature (Bouvet, 2014 ; Mauger, 2016) et sont d'autant plus surprenants qu'il s'agit du groupe où la majorité des participants détient le niveau d'étude le plus faible de l'échantillon (niveau académique Baccalauréat ou licence 1). Ces résultats sont observés dès premier rappel, ce qui suggère que les consignes d'hypermnésie et de remise en contexte mentale n'ont pas fonctionné. Pour quelles raisons ces consignes n'ont pas fonctionné ?

Même si la méthode expérimentale était similaire à celle déployée dans les travaux de Bouvet (2014) et Mauger (2016), le mode de passation différait. Étant donné que nos travaux s'inscrivent dans une perspective appliquée, nous souhaitons observer les performances mnésiques des participants dans des conditions aussi écologiques que possibles, de manière à recruter un panel d'individu plus large. Ainsi, les conditions de passation différaient pour chaque participant. Les participants affectés aux conditions ESN ont peut-être pris plus de temps qu'ils ne l'auraient fait en laboratoire, tandis que les participants assignés aux conditions ECN étaient peut-être moins soumis à la désirabilité sociale et s'engageaient peut-être un peu moins dans la tâche que lorsque les passations ont lieu en laboratoire.

En outre, une variance intragroupe pré-existait à toute manipulation, d'où le recours à des tests non-paramétriques. Le taux d'abandon et les caractéristiques des personnes n'ayant été au bout de l'expérimentation permet de poser l'hypothèse selon laquelle les personnes âgées de plus de quarante ans et ayant un niveau d'étude inférieur au baccalauréat ont été celles qui ont eu le taux d'abandon le plus fort. Aussi, il se peut qu'une variable médiatrice encore non élucidée vienne interagir avec le type d'entretien. Pour une partie de la population, les consignes de l'ECN pourraient effectivement mobiliser des ressources cognitives trop

importantes pour que les bénéfices des consignes puissent être constatés, ce qui expliquerait pourquoi l'écart type est plus important pour les échantillons soumis à un ECN et pour quelles raisons aucune différence n'est observée. En ce sens, les consignes de l'ECN, telles que l'hypermnésie et la remise en contexte mentale pourraient être cognitivement trop coûteuses pour les lecteurs peu aguerris. Il serait alors intéressant de comparer la qualité de récits de participants qui recevraient les consignes données oralement, par rapport à des participants qui liraient. Le but serait de réduire l'effort lié à la lecture et à la compréhension des consignes pour que le plaignant n'ait qu'à se concentrer sur le travail de récupération mnésique. Ceci impacterait peut-être moins son Sentiment d'Auto-efficacité (Bem, 1972), que ses compétences sont mises à mal.

Par ailleurs, la mortalité expérimentale était ici très élevée, seule une personne sur cinq¹² est arrivée à fournir un récit en respectant les consignes. Toutefois, il est nécessaire de relativiser ses données parce que le contexte expérimental lui-même peut impacter l'engagement psychologique des participants, et par effet ricochet, les performances. Le niveau d'enjeu était ici quasi nul. Ces résultats restent surprenants, comme précédemment évoqué, les participants les plus « éduqués » (en termes de niveau d'étude) étaient assignés principalement aux conditions expérimentales de l'ECN_{réécriture} et de l'ECN_{complétion}. À partir de ce constat et au vu de l'âge des participants, nous supposons cette population éduquée étaient essentiellement représentées par des étudiants, plus habitués à répondre aux travaux expérimentaux de leurs collègues. Dans ce cas, le problème n'est pas que les participants de l'ESN aient fourni plus d'informations mais que les autres participants, plus éduqués aient fourni un effort moindre. Dans quelle mesure le fait de répondre régulièrement à des expérimentations ne modifie pas le niveau d'engagement des participants ?

Les participants de l'ECN_{complétion} rapportaient plus d'informations correctes que les participants de la condition ESN_{complétion}. Il convient donc de poursuivre nos travaux en menant des expérimentations à partir d'un échantillon représentatif de la population générale. A cet effet, une attention particulière devra être portée aux personnes les plus éloignées de l'outil informatique, des activités de rédaction et notamment lorsqu'elles ne peuvent pas facilement accéder aux services publics. Il convient pour ce faire, que les associations soient mobilisées et fortement appelées à participer à ces projets de recherche. Comme nous l'avons évoqué en

¹² Sont ici comptabilisées tous les participants y compris ceux n'ayant pas le français pour langue maternelle ou ayant un niveau d'étude inférieur au baccalauréat.

préambule, mettre en œuvre un projet de recherche avec des associations travaillant auprès de ses publics est systématique compliqué dans la mesure où, les laboratoires de recherche ne peuvent prendre contact avec ces acteurs qu'en aval des formations dispensées au public fragilisé. Nous rappelons ici que ces formations répondent à des appels à projet. Peut-être, serait-il plus efficace d'intégrer ses acteurs dans les partenariats avec les laboratoires de recherche, car si ces associations dispensent des formations à la lecture, elle accompagne généralement ces publics dans leurs démarches administratives, de recherche d'emploi ou de logement.

Dans la littérature peu de données sont disponibles, mais Stein & Memon (2006) ont mené une étude expérimentale afin de déterminer si l'EC oral pouvait être un outil efficace pour les policiers brésiliens. Les personnes ayant peu eu accès aux études supérieures y étaient représentées. Les auteurs ont constaté que l'EC reste bel et bien une méthode efficace pour auditionner des personnes dont le niveau d'étude est faible.

Enfin, dans notre protocole expérimental, la consigne pour initier le second rappel était de type motivationnel et qui proposait un large cadre de communication. Bekerian & Dennett (1993) rappelaient qu'il n'existe pas de consensus dans la littérature sur le terme Entretien Structuré. A notre connaissance, il n'en existe pas plus aujourd'hui. Aussi, notre protocole de l'ESN que nous avons utilisé pourrait induire un cadre de communication plus précis que celui de l'actuelle pré-plainte en ligne (Ministère de l'Intérieur, 2019):

Décrivez les faits et comment vous en avez pris connaissance. (*)

Indiquez, le plus précisément possible, de quelle façon les faits se sont produits ou comment vous pensez qu'ils se sont produits. Indiquez également si vous avez subi des menaces au moment où ces faits se sont produits. Précisez lesquelles.

Ainsi, l'ESN ne peut être amalgamé à l'actuel outil de recueil de pré-plainte en ligne, car la consigne proposée était beaucoup plus précise :

Pour commencer, nous allons vous laisser raconter un maximum de détails à propos de la vidéo que vous avez regardée. Si on vous laisse nous raconter ce que vous avez vu librement, c'est parce qu'on s'est rendu compte que lorsqu'on laisse une personne raconter librement ce qu'elle a vu, elle se souvient plus facilement. Donc, dès que vous êtes prêt(e), appuyer sur le bouton "suivant"

En somme, cette première expérimentation nous permet d'abord (a) de confirmer qu'à l'écrit un second rappel reste pertinent. Ensuite, nous observons que (b) le format correction-complétion couplé à une consigne de focalisation périphérique permet aux participants de fournir plus d'informations correctes, sans augmenter le volume d'informations incorrectes rapporté, par rapport à un entretien structuré. (c) En dépit de l'absence de significativité, il semble que l'Entretien Cognitif Numérique permette à certaines personnes de restituer plus d'informations correctes qu'un Entretien Structuré. De nouvelles expérimentations et notamment des entretiens qualitatifs auprès d'un échantillon plus large devrait permettre de mettre à jour les potentiels facteurs médiateurs.

Le format de correction-complétion offre l'avantage de diminuer la charge cognitive liée aux processus de rédaction des participants et permet de limiter la récupération d'informations incorrectes ou affabulées. A notre sens, il serait nécessaire d'étudier la formation des faux souvenirs entre le premier récit, le second récit et leur évolution dans le temps. L'objectif serait aussi d'examiner les caractéristiques des informations qui peuvent faire l'objet d'erreurs. En outre, l'ECN_{complétion} est aussi une solution pertinente pour les forces de l'ordre, car elle permet d'obtenir l'ensemble des informations sur une seule et même déclaration, tout en conservant la trace de la première, afin d'observer les éventuelles incohérences (notamment dans le cas de fausses allégations), les modifications, etc.

Étude 3 : Comparaison de protocoles d’entretien en fonction de l’importance des informations recueillies au regard d’une enquête judiciaire.

Introduction

L’intérêt des témoignages et dépôts de plainte

Les auditions des victimes, témoins et mis en cause (MEC) ont, aussi, une fonction plurielle et fondamentale lors de l’ouverture d’une affaire. Elles sont constituantes du cadre juridique d’une enquête - hors faits directement constatés et enregistrés par les services de police sur la voie publique (e.g. dégradations d’un bien public) et sont, en outre, l’occasion de déterminer des pistes d’enquête et de lancer les premières investigations (Mucchielli, 2006). Or, les PV sont, la plupart du temps, rédigés au cours de ces dites auditions (Launay & Py, 2015 ; Daligand, 2008). Les policiers et gendarmes sont donc en situation de double tâche, ce qui impacte nécessairement la qualité du PV (Baddeley, 1992). L’enjeu est important notamment car comme le rappelait Salas (2011) “[ce] que le policier décide d’écrire sur le procès-verbal de synthèse sera déterminant pour la suite. Tel fait oublié, minimisé, ou telle nuance apportée et c’est le non-lieu possible. Tel adjectif ou tel détail mis en exergue et c’est l’affaire criminelle” (p. 120). Ce constat vaut aussi lorsque les PV sont rédigés après l’audition (Levy, 1985).

Par ailleurs, disposer des déclarations brutes des plaignants permettraient d’alimenter des outils d’aide à l’enquête, tel que AnaCRIM ou le Système d’Analyse des Liens de la Violence Associée aux Crimes (SALVAC). Ces derniers permettent aux services de police et de gendarmerie de croiser plusieurs hypothèses d’enquête pour relancer, voire résoudre des affaires complexes telles que des *cold case*. Le logiciel AnaCRIM permet de schématiser les relations entre les protagonistes et leurs emplois du temps de manière à pouvoir ensuite analyser les schémas et mettre en lumière les éventuelles incohérences déclarées par les protagonistes (Gagneraud, 2016). Quant au SALVAC, il mobilise une cellule composée de policiers et de gendarmes (Ministère de l’Intérieur, 2011). Ce groupe de travail s’appuie sur l’outil pour tenter de recouper des faits d’époques différentes, notamment en matière de délits et de crimes sexuels en série où l’auteur est inconnu de la victime. Ainsi, les détails constituent la clé de voute de leur mission. Ces cellules peuvent être directement saisies par un service de police chargé de ces types d’affaire, ou alors les fonctionnaires de police et de gendarmerie de

ces cellules peuvent prendre contact avec les équipes, suite à la veille informationnelle. Le problème est que les PV ne sont qu'une synthèse du contenu de l'audition. Comme toute synthèse, les informations secondaires ne sont pas toujours relatées, notamment si ces dernières semblent avoir peu d'importance au moment de la déclaration.

Dans ce cadre, la déclaration du plaignant pourrait permettre d'apporter de nouveaux éléments et pallier le caractère succinct d'un PV. La méthode de recueil de témoignage numérique doit donc permettre de faire émerger des détails importants pour la procédure judiciaire.

Depuis la fin des années 80, des chercheurs du champ de la psychologie judiciaire s'attachent à développer des outils de recueil de témoignage permettant de contourner les limites de la mémoire humaine ou encore de diminuer les biais interpersonnels liés à la situation d'audition (Fisher et *al.*, 1987¹³ ; Fisher et *al.*, 1989 ; Geiselman, 1984 ; Clifford et George, 1996). Comme développé précédemment, la plupart des travaux sur l'EC montre que cette méthode de recueil de témoignage augmente la quantité d'informations restituées. Une grande majorité des travaux s'appuie sur un système de cotation traditionnellement utilisé en psychologie du témoignage oculaire (Ginet, Brunel, Verkampt, Deser, Colomb et Jund, 2014 ; Collomb et *al.* 2013 ; Gabbert, Hope et Fisher 2009, Hope, Gabbert et Fisher, 2011). Ce système de cotation fonctionne de la façon suivante : chaque détail rapporté compte comme une information. Les informations sont ensuite comptabilisées en fonction du caractère correct, incorrect ou affabulé qu'elles revêtent. Si, d'un point de la recherche fondamentale, ce système de cotation permet de développer de nouvelles connaissances en matière de fonctionnement mnésique, peut-on considérer que cette méthode de cotation reste pertinente dans la perspective de construire un outil pratique ? Peut-on considérer que toutes les informations recouvrent la même importance au regard d'une enquête de police ? Bekerian et Dennett (1993) soulignaient à juste titre que certaines informations servent à déterminer le cadre juridique de l'enquête, d'autres à qualifier les faits, à comprendre la chronologie des faits, à identifier les protagonistes, ou encore à collecter de nouvelles preuves matérielles ou morales. Les informations restituées par les plaignants recouvrent donc des fonctions diverses et prennent une importance différente selon les sous-objectifs définis par les besoins de la procédure et l'enquête judiciaire.

Pour Roberts et Higham (2002), « Les chercheurs ont accordé très peu d'attention à la question de l'utilité de l'information rapportée pendant un Entretien Cognitif pouvant être

¹³ *Ibid*

réellement utile à une enquête policière »¹⁴. À notre connaissance, il s'agit de la seule étude dont un des axes de travail était d'identifier les informations pertinentes au regard d'une enquête de police. Pour ce faire, quatre policiers et un procureur de la Couronne ont été invités à visionner une vidéo avant de déterminer quelles étaient les informations importantes. Quatre catégories ont été déterminées, à savoir « Actions », « Description de l'auteur », « Description de la victime », « Description de l'arme ». Les informations périphériques (i.e. les informations sonores, contextuelles, méta-mnésiques etc) n'ont pas été prises en compte. La catégorie « Actions » contenait 79 informations et était la seule qui regroupait, finalement, suffisamment d'informations pour que les auteurs puissent mener leurs analyses statistiques. Le pourcentage d'accord global était de 72.4%. Les auteurs rapportaient que 48 items faisaient l'objet d'un accord unanime ou presque (4 policiers sur 5 s'accordaient).

En revanche, une fois les données collectées, les auteurs se sont aperçus que les participants rappelaient moins de la moitié des informations estimées importantes pour l'enquête. Loin d'être étonnant, ce résultat peut s'expliquer par la méthodologie employée. En effet, il est rare que les enquêteurs travaillent en connaissant les tenants et aboutissants de l'affaire. Au contraire, leur démarche de travail constitue tel un puzzle, un travail de recherche, de reconstruction et d'interprétation à partir des preuves constituées et des trous qui perdurent. Ainsi, la méthodologie employée, à savoir déterminer en amont les informations utiles pour une enquête, a pu amener les enquêteurs à favoriser des éléments permettant de qualifier les faits, de constituer des preuves matérielles et morales au détriment d'informations moins centrales ou secondaires, parfois même au commencement d'une enquête. De plus, le fait que seules 50% des informations pertinentes aient été rappelées suggèrent qu'elles n'ont peut-être pas fait l'objet d'une attention suffisamment soutenue lors de l'encodage. Il se peut aussi que les consignes de rappel utilisées (i.e Remise en contexte Mentale, Hypermnésie, Changement d'ordre et Changement de perspective) n'étaient pas suffisamment efficaces pour éliciter des informations relatives aux "Actions" dans la mémoire des participants alors même qu'elles étaient les seules à faire l'objet d'une évaluation. En outre, la méthodologie employée a peut-être conduit les enquêteurs à relever des informations qu'ils auraient idéalement aimé recueillir lors d'une audition, mais qui ne pouvaient pas l'être pour plusieurs raisons. Un exemple concret pourrait être lorsque les policiers demandent à un individu d'estimer la durée de l'action alors qu'il n'a pas regardé l'heure au moment de l'évènement.

¹⁴ "Researchers have given very little attention to whether or not the information reported during the CI might actually be of use to an ongoing police investigation" Traduction libre.

Lors de la première expérimentation, nous avons étudié de quelles manières le format pouvait impacter la qualité des déclarations. La présente étude a pour objectif de tester l'hypothèse selon laquelle l'ECN permet un plus grand report d'informations importantes qu'un ESN puisque l'ECN repose sur des consignes mnésiques. De même, nous supposons que le second rappel permettra au témoin d'ajouter de nouvelles informations « plutôt importantes » et « très importantes ». Une des conditions *sine qua non* pour que l'ECN apporte une plus-value sur le terrain réside aussi dans sa capacité à faire émerger des informations importantes au regard d'une enquête. A cet effet, la présente étude compare la quantité d'informations restituées en prenant en compte leur degré d'importance lors d'un ESN *versus* un ECN. Afin de tester cette hypothèse, une étude préliminaire a été menée afin de déterminer ce que sont des informations importantes pour des enquêteurs, policiers ou gendarmes.

Méthode de l'étude préliminaire

Participants

Lors de la phase de pré-test, trois policiers et une policière ont été sollicités ($M = 41.4$ ans ; $SD = 5.43$). Les besoins constatés par l'expérimentatrice ont été pris en compte et ont permis de modifier le protocole afin de le rendre plus pertinent.

Cinq policières et sept policiers ont participé à l'expérience. Leur âge moyen était de 43.83 ans ($SD = 4.86$) et en moyenne, ils étaient policiers depuis 19,36 ans ($SD = 4.97$).

Table 5

Répartition des participants en fonction de leurs grades

Effectif	Gardien de la Paix	Brigadier	Capitaine	Commandant	Commissaire
Grade	1	1	2	3	4

Matériel

La phase de pré-test a été l'occasion de constater que les policiers ne parvenaient pas à évaluer l'importance d'une information sans connaître le déroulement complet de l'événement-cible. Un récit contenant l'ensemble des informations à évaluer a donc été soumis à la lecture des policiers afin qu'ils puissent comprendre le contexte et le déroulement des faits avant d'évaluer l'importance de chaque information. L'évaluation des items se faisait à la suite sur le logiciel SPHYNX©. L'accès à SPHYNX© n'était possible que lors de l'entretien. Les

items étaient organisés selon leur nature (e.g. Informations sonores, informations contextuelles, etc.)

Pour mener la tâche d'évaluation, les fonctionnaires de police avaient à disposition une grille contenant toutes les informations restituées par les participants (en abscisse). Pour plus de clarté, les informations étaient regroupées selon les catégories déterminées (cf. ANNEXE 2).

L'évaluation de l'importance des informations était effectuée sur une échelle de Likert en quatre points — où : 1 signifiait « sans importance » ; 2 « peu d'importance » ; 3 « plutôt important » ; 4 « très important » — figurait en ordonné.

Procédure

Le recueil de données a eu lieu dans les locaux de l'École Nationale Supérieure de la Police (ENSP). Les policiers ayant participé à l'expérimentation ont été sollicités individuellement par e-mail (via l'annuaire de l'École) ou se sont eux-mêmes proposés. Un rendez-vous était fixé en fonction des disponibilités des participants. Les entretiens duraient en moyenne une heure ($M = 63.43$; $SD = 12.87$).

Dans un premier temps, les policiers étaient informés du cadre de la recherche (e.g. financeurs, durée de l'étude, chercheurs impliqués, etc.) L'objectif de la recherche était clairement établi :

Dans le cadre de nos travaux de recherche menés en partenariat avec le Centre des Hautes Etudes du Ministère de l'Intérieur et du Centre National des Etudes Spatiale, nous vous invitons, à évaluer les informations restituées par des témoins lors d'une précédente expérience. Vous trouverez ci-dessous une liste d'informations regroupées en catégorie. **Votre objectif est de déterminer le degré d'importance de tous les éléments rapportés au regard de l'enquête.** Afin de vous aider à comprendre le contexte vous trouverez ci-dessous le récit de l'événement.

Une fois le consentement libre et éclairé obtenu, les consignes étaient données. Les participants lisaient le récit. Celui-ci contenait uniquement les informations qu'ils allaient ensuite évaluer. Ils indiquaient ensuite l'importance de chaque information. À la fin, les policiers participants qualifiaient pénalement les faits.

Une fois la grille d'évaluation complétée, les informations personnelles des policiers (par exemple âge, grade et ancienneté) étaient recueillies et un entretien avait lieu entre l'expérimentatrice et eux.

L'analyse des données

Mesure de l'accord inter-juges par catégorie d'informations.

Tout d'abord, nous avons souhaité observer le pourcentage d'accord inter-juges en fonction de la catégorie des informations.

Afin de proposer une lecture simple des résultats, l'échelle de Likert a été dichotomisée en fonction de la polarité des catégories de réponses. La catégorie « très importante » a ainsi été regroupée avec la catégorie « plutôt importante » et la catégorie « sans importance » avec « plutôt peu importante ».

Nous avons considéré qu'il était pertinent de présenter les résultats lorsqu'au moins neuf policiers sur 12 attribuaient la même valeur à une information donnée.

Mesure du coefficient global de fidélité inter-juge.

Dans un premier temps, une mesure d'accord inter-juges a été réalisée à l'aide de l'alpha de Krippendorff. Il permet de calculer le degré d'accord entre plusieurs juges pour une variable à plus de deux modalités, comme c'est ici le cas. Cette mesure a l'avantage de prendre en compte la distance euclidienne pour pondérer des écarts entre deux décisions vis-à-vis d'un même item, elle offre donc une mesure pondérée (Antoine, Villaneau et Lefeuvre, 2014 ; Krippendorff, 2004). Plusieurs policiers peuvent, en effet, ne pas être d'accord sur l'importance d'une information. Le policier « A » peut considérer une information « très importante », tandis que le policier « B » l'évalue comme étant « plutôt importante » alors que pour le policier « C » elle est « sans importance ». L'écart entre ces positions est différent, la représentation de l'information et/ou de la situation est donc aussi différente.

Déterminer l'importance de chaque information

Ici, l'objectif est de déterminer un système de cotation de manière à analyser l'ensemble des témoignages recueillis en fonction de l'importance que les policiers attribuent aux informations rapportées.

Une fois encore, nous avons pris en compte la polarité de l'échelle de Likert pour guider la décision finale du degré d'importance de chaque information. Les quatre points de l'échelle ont cependant été conservés afin de proposer une nouvelle grille de cotation suffisamment fine. L'importance de chaque information a été déterminée sur la base de la majorité relative. Lorsqu'une égalité était observée entre deux points de l'échelle, l'importance de chaque information était déterminée en fonction de la majorité des catégories « Plutôt peu importantes » et « Importantes ». Un exemple est proposé dans la Table 6. Par exemple, cinq policiers estimaient que l'item 1 étaient « peu important » et cinq policiers considéraient que ce même item était « plutôt important », tandis que deux autres le considéraient comme « très important ». Dans ce cas, la majorité se situait du côté des informations « Importantes » et l'item 1 a donc été coté comme « plutôt important ».

Table 6

Exemple d'items évalués par les policiers

	Importance des informations			
	Sans Importance	Plutôt peu importantes	Plutôt importantes	Très importantes
Item 1	0	5	5	2
Item 2	4	1	2	5
Item 3	3	2	3	4

Résultats

L'accord inter-juges

Les résultats montrent que l'accord inter-juges est faible ($\alpha = .30$).

Le pourcentage d'accord par catégorie d'informations

Les résultats permettent de montrer que les catégories d'informations qui trouvent le plus d'accord inter-juges sont les catégories d'informations qui concernent les faits (actions et conversations), les personnes impliquées (auteurs et complice) et les véhicules impliqués.

Tableau 7*Répartition des items en fonction de leurs importances*

Catégorie d'informations	N Items	Aucun accord trouvé	100% d'accord	92% d'accord	83 d'accord	% 75% d'accord
Auteur	32	3	8	5	7	9
Complice	5	0	1	0	3	1
Véhicule	3	0	2	1	0	0
Conversation	35	10	5	5	9	6
Actions spécifiques	49	11	15	11	7	5
Total des items	187					

Répartition de l'importance des informations

De manière générale, le critère de décision choisi a permis de coder la plus grande majorité des items. Seul un item n'a pas été codé car les policiers étaient aussi nombreux à estimer que l'information n'était « pas importante », « plutôt peu importante », « plutôt importante » et « très importante ».

Le Tableau 8 présente la répartition des items en fonction de l'importance que les policiers attribuent aux informations.

Tableau 8*Répartition des informations en fonction de l'évaluation des policiers*

Nombre total d'items	Items non codés	Items sans importance	Items peu importants	Items plutôt importants	Item très importants
187	1	7	38	74	67

Discussion

Pour quelles raisons le degré d'accord entre les policiers participants était-il si faible ? De quelle manière le design expérimental a pu conduire les policiers à estimer différemment l'importance d'une information ?

Bien que nous ayons proposé en première étape un récit complet de toutes les informations qu'ils auraient à évaluer, il est probable que le découpage des informations au cours de la phase d'évaluation ait pu impacter le jugement des policiers. De nombreux participants ont souligné que c'était un « exercice difficile » (Entretien E, 2018 ; Entretien C, 2018 ; Entretien A, 2018). L'absence d'interaction et de marqueur émotionnel a souvent été mis en avant pour justifier la difficulté de l'exercice. Une participante rapportait à ce titre que « dans l'interaction on relativise les infos, on n'a pas le temps de réfléchir comme là [dans le cadre du protocole] » (Entretien A, juin 2018).

Eshkol-Taravella (2015) remarquait dans une expérimentation que le contexte du discours augmentait l'accord inter-juges, puisqu'il permet aux lectrices et lecteurs de mettre en perspective le contenu et la forme. Or, dans le récit que nous avons soumis aux policiers, toutes les informations subjectives avaient été écartées.

Pour quelles raisons le *contexte* du discours peut-il influencer l'accord inter-juges ?

Micheli (2006, paragraphe 20) propose de traduire *modèle du contexte* de Van Driek. L'auteure propose que le *contexte du discours* comme la représentation mentale d'une situation sociale « à la fois schématique et dynamique ». « Schématique » parce qu'elle implique l'intériorisation de caractéristiques stables de la communication. « Dynamique » dans la mesure où cette représentation évolue au cours de l'interaction et dans le temps. Dans le cadre de l'expérimentation, la représentation du discours ne pouvait évoluer qu'à partir des inférences que les policiers faisaient de la situation. Dans ce cadre, il est possible que les policiers soient d'autant plus enclins à accorder moins d'importance à des informations moins congruentes avec la représentation subjectives qu'ils ont de la situation. Des émotions rapportées par les témoins auraient pû être incorporées au récit, de manière à comprendre comment le contexte agit sur les représentations et si les policiers s'accordent mieux en présence d'informations internes.

En outre, les policiers avaient pour consigne « de déterminer le degré d'importance de tous les éléments rapportés au regard de l'enquête ». Néanmoins, il est apparu que l'expression « au regard de l'enquête » avait conduit à une certaine ambiguïté et à une difficulté à se positionner pour juger l'importance d'une information.

Lors des passations expérimentales, certains participants ont fait part de leurs raisonnements en questionnant l'importance d'une information vis-à-vis d'une autre, d'autres sont revenus sur les premiers items de l'échelle afin d'ajuster leurs réponses. Ces observations

laissent supposer que les policiers ont tenté d'établir un étalon pour garder une certaine cohérence interne en dépit de l'absence de règle explicite commune.

Quels peuvent être les soubassements de ces règles ?

Klein (1993) a étudié la prise de décision en milieu naturel. Il postule que les professionnels habitués à prendre des décisions dans l'urgence évaluent la situation à laquelle ils sont confrontés pour agir. *La décision est amorcée par la reconnaissance* d'une situation passée et les professionnels adaptent un plan d'action qui a précédemment fonctionné.

Au niveau organisationnel, la faible concordance entre les policiers peut, en outre, s'expliquer par les différences en matière d'expériences professionnelles. En effet, même si tous les membres de l'échantillon étaient rattachés à l'ENSP, ils avaient auparavant tous travaillé dans des directions et services différents. Or, chaque direction remplit des missions différentes, ces missions amènent nécessairement les équipes en place à anticiper, agir et réagir face aux problèmes qu'ils rencontrent (Garcin-Marrou, 2007). En d'autres termes, les différentes *cultures organisationnelles* (Schein, 1984) amènent les policiers à adopter un mode de raisonnement et une méthode de travail—qu'ils alimentent et modifient aussi. *De facto*, les policiers ne perçoivent pas toujours l'information de la même manière.

De plus, une policière soulignait que l'importance d'une information est dépendante du moment dans lequel l'action s'inscrit.

Quand t'es en Police Secours, les informations importantes sont la description des individus ou la direction de fuite par exemple. Ici c'est pas important de savoir qu'il y a des feuilles mortes au sol mais dans le cas d'un accident de la route, où y a un homicide involontaire ça peut être important, par exemple (Entretien F, 2018).

Un autre expliquait que « l'importance des informations dépend à la fois de la nature de l'agression mais aussi du délai entre l'agression et le moment où les services des polices sont saisis » (Entretien B, 2018). Lorsqu'il s'agit d'investiguer, les informations ne prennent pas la même valeur. Un policier expliquait qu'il recherchait des éléments saillants :

Les auteurs, typiquement c'est là que les infos sont importantes. Là, les éléments ne sont pas utiles ou peu utiles car ils ne sont pas saillants. Une information saillante n'est pas forcément très précise. Par exemple, savoir qu'il y avait un triangle, ça c'est intéressant, c'est saillant mais en même

temps ça peut être un losange. Il faut comprendre ce qui est saillant en prenant en compte des marges d'erreur.

En outre, la pluralité des situations délictuelles et criminelles implique différentes formes de délinquance ayant conduit des chercheurs à étudier les personnalités des criminelles (Blatier, 2018) ainsi que les trajectoires de vie des auteurs et victimes (Harrati, Vavassori, Villerbu et, Piedinielli, 2006). Aussi, à la Direction Centrale Sécurité Publique, les profils de délinquants différents de ceux rencontrés par les enquêteurs de la Direction Centrale de la Police Judiciaire. En ce sens, l'étude de la relation entre la victime et l'auteur prend une importance plus ou moins importante dans l'enquête. Un policier rapportait à ce propos :

Ça peut choquer, mais la victime n'est qu'un accessoire de l'infraction au sens où dans les cas de « petits judiciaires » notamment, la victime fait partie des faits (heure, date, lieux, mode opératoire, etc.). Finalement, elle apparaît accessoire à l'agresseur. Dans le cas d'homicides en série ou de viols en série la victime tient du mode opératoire. Elle est un « accessoire » de l'acte dans la mesure où elle n'est pas attaquée pour qui elle est mais ce qu'elle représente et symbolise (Entretien B, 2018).

Ainsi, en fonction des directions auxquelles ont été rattachées les policiers, les missions qu'ils ont réalisées et les méthodes de travail mises en œuvre peuvent contribuer à expliquer pourquoi les policiers ont du mal à s'accorder pour évaluer l'importance des informations. Toutefois, des différences individuelles, telles que le degré d'identification aux protagonistes, les différentes sensibilités, peuvent aussi apporter un éclairage. Bien qu'importants, ces facteurs sont difficilement contrôlables.

L'accord inter-juges en fonction des catégories d'informations

Tableau 9

Répartition des items en fonction de leurs importances

Catégorie d'informations	N items	Aucun accord trouvé	100% d'accord	92% d'accord	83 % d'accord	75% d'accord
Auteur	32	3	8	5	7	9
Complice	5	0	1	0	3	1

Véhicule	3	0	2	1	0	0
Conversation	35	10	5	5	9	6
Actions spécifiques	49	11	15	11	7	5
Total des items	187					

Le Tableau 9 permet de constater que les policiers estiment généralement de la même manière les informations relatives à l’auteur, au complice, aux véhicules impliqués et aux faits eux-mêmes. Ces résultats correspondent partiellement à ceux observés par Launay et Py (2015) dans leur revue de la littérature. Les auteurs ont étudié le type d’informations que les enquêteurs recherchent au cours de l’audition de la victime ou du témoin. En examinant de plus près les informations qui ont suscité des divergences dans la catégorie « Actions spécifiques », il s’agissait essentiellement d’actions indirectement liées à l’acte délictueux. Elles se rapportaient essentiellement aux gestes de l’auteur qui précédaient son passage à l’acte (e.g. « Il se frottait les mains », « il mettait ses mains dans les poches ») ou encore aux déplacements et gestes des témoins (e.g. « un couple est passé », « ils ont continué leur chemin »). Les informations qui portaient directement sur l’agression sont celles qui ont suscité le plus d’accord (cf. Annexe 2). Ce sont ces éléments qui permettent comme le rapportent Brodeur et Ouellet (2005), Brunel, Py et Launay (2013), cités par Launay et Py, (2015) de « caractériser l’infraction ».

À travers une revue de la littérature, Launay et Py (2015) remarquaient que les policiers recherchaient des informations contextuelles dans les auditions. Si les policiers se sont accordés la plupart du temps pour dire qu’une information était importante ou non, ils n’ont pas réussi à s’accorder sur sept items. L’analyse de ces items a permis de mettre à jour deux caractéristiques apportées par ces items : des éléments spatiaux tels que « derrière » ou « puis, il y avait un muret » ou alors des informations qui auraient pu ouvrir sur de nouvelles pistes « il avait des voitures » « stationnées ». Pour quelles raisons les policiers ne sont-ils pas parvenus à s’accorder sur des informations qui auraient pu déboucher sur de nouveaux témoignages ? Bien qu’en supposant qu’il y aurait pu avoir d’autres témoins dans une des voitures stationnées, la majorité des participants a certainement évalué le rapport coût-bénéfice qu’aurait engendré la recherche de véhicules. La théorie de la *recognition-primed decision* de Klein (1993) propose que les professionnels habitués à prendre des décisions dans des contextes d’urgence ou de crise mettent en œuvre une stratégie satisfaisante et efficace plutôt que de chercher la meilleure alternative (puisqu’elle demanderait nécessairement plus de

temps). Il est donc probable qu'une partie des policiers ait estimé que ces informations étaient importantes parce qu'idéalement elles auraient pu apporter de nouveaux éléments d'enquête tandis que d'autres ont mis en perspective ces informations avec la probabilité que les enquêteurs s'engagent réellement dans ce type de recherche pour une affaire de cette envergure. Par ailleurs, un policier rapportait lors de l'entretien « savoir qu'il y a des voitures c'est pas important sauf dans le cas d'une grosse affaire » (Extrait Entretien D).

Enfin, les informations relatives aux témoins ont provoqué les plus de désaccords. D'une part, parce qu'ici encore le rapport coût-bénéfice n'est pas jugé rentable. L'information selon laquelle un témoin avait « un téléphone [en main] » en est un exemple. Tour à tour, cet item été évalué comme étant « pas du tout importants », « peu importants », « plutôt importants » ou « très importants » par autant de policiers. D'autre part, parce que certains ont estimé que les informations qui auraient pu être importantes n'étaient pas suffisamment précises ou étaient devenues caduques (dans la représentation du cadre dans lequel les policiers se représentent son action) : « la description vestimentaire [des] témoins a peu d'intérêt. Sauf si on est à chaud et que l'on doit les retrouver sur les caméras, ça pourrait aider » (Entretien I, 2018).

En somme, malgré un faible accord inter-juge, certaines catégories d'informations ont trouvé un degré d'accord élevé. Le faible degré d'accord signifie à la fois un manque de concordance et une certaine hétérogénéité vis-à-vis des modes de raisonnement, des méthodes de travail, des sensibilités différentes, etc. Mais dans quelle mesure ce ne sont pas non plus des caractéristiques de l'institution policière ?

Méthode de l'étude centrale

Participants

Les récits analysés étaient les mêmes que ceux de la première étude. Autrement dit, 120 témoignages obtenus à partir de quatre conditions expérimentales ont été ici exploités.

Procédure

L'ensemble des données a été codé par une seule et même expérimentatrice et suivait la grille de cotation élaborée à la suite de l'étude 2. Tous les entretiens ont été codés à l'aveugle¹⁵. Une seconde chercheuse a été sollicitée afin d'effectuer une double cotation à l'aveugle sur 12% des témoignages, afin de renforcer la validité interne de l'étude.

¹⁵ L'expérimentatrice ne connaissait pas les hypothèses de l'étude.

Un premier Kappa de Cohen a été mesuré et révélait un accord moyen entre les juges ($d = .553$). Des discussions ont été conduites afin de confronter les points de divergences. A la suite, un nouvel échantillon de témoignages a été créé de manière à tester à nouveau l'accord inter-juge. Celui-ci comptait 12 entretiens. L'accord inter-juges était alors de $d = .698$. Autrement dit, l'accord entre les juges était fort.

Plan d'analyse

Afin de tester les hypothèses selon lesquelles le second rappel permettra d'ajouter de nouvelles informations « plutôt importantes » et « très importantes », (selon laquelle les ECN permettront aux participants de faire émerger plus d'informations « peu importantes », « plutôt importantes » et « très importantes ») un plan mixte à un facteur intra-sujet et deux facteurs inter-sujet (2x3) est utilisé, soit, la période du rappel (rappel 1, rappel total) x le type d'entretien (standard réécriture, standard complétion, cognitif réécriture, cognitif complétion) x le degré d'importance des informations. Une analyse de variance est appliquée avec un seuil de significativité de 0.05 sur l'ensemble des analyses. La variable dépendante se réfère à la somme des informations pondérées et correctement restituées par chaque participant. Les prémisses de l'ANOVA n'étant pas respectées, la méthode de permutation pour un design mixte de Kherad-Pajouh et Renaud (2015) est utilisée.

Résultats

Le second rappel permet-il aux participants de restituer plus d'informations de nouvelles informations « plutôt importantes » et très importantes » ?

Comparaison intra-sujets

L'analyse de données permet de mettre en exergue une triple interaction entre le facteur moment, type d'entretien et le niveau d'importance des informations, $F(9,348) = 2.409$, $GES = ,002$.

Les tests post-hocs permettent de montrer pour toutes les conditions une différence significative, entre le premier rappel et le rappel total au niveau des informations « plutôt importantes », et pour trois conditions sur quatre une différence significative entre le premier rappel et le rappel total « très importantes » (cf. Tableau 11).

Aucune différence significative entre le rappel total et le premier rappel au niveau des informations « pas du tout importantes » et « peu importantes » n'est observée.

L'entretien cognitif numérique permet-il de restituer plus d'informations importantes qu'un entretien structuré numérique ?

Premier rappel

Aucune différence significative n'est mise en évidence.

Rappel total

Au niveau des informations « pas du tout importantes » et « peu importantes » aucune différence n'est observée entre les différents groupes expérimentaux.

Au niveau des informations « plutôt importantes », on observe une différence significative entre la condition ESN_{réécriture} et ECN_{réécriture}, $p = ,044$; ainsi qu'entre les conditions ESN_{complétion} et ECN_{complétion}, $p = ,001$.

Au niveau des informations « très importantes », on observe une différence significative entre les conditions ESN_{complétion} et ECN_{complétion}, $p < ,001$.

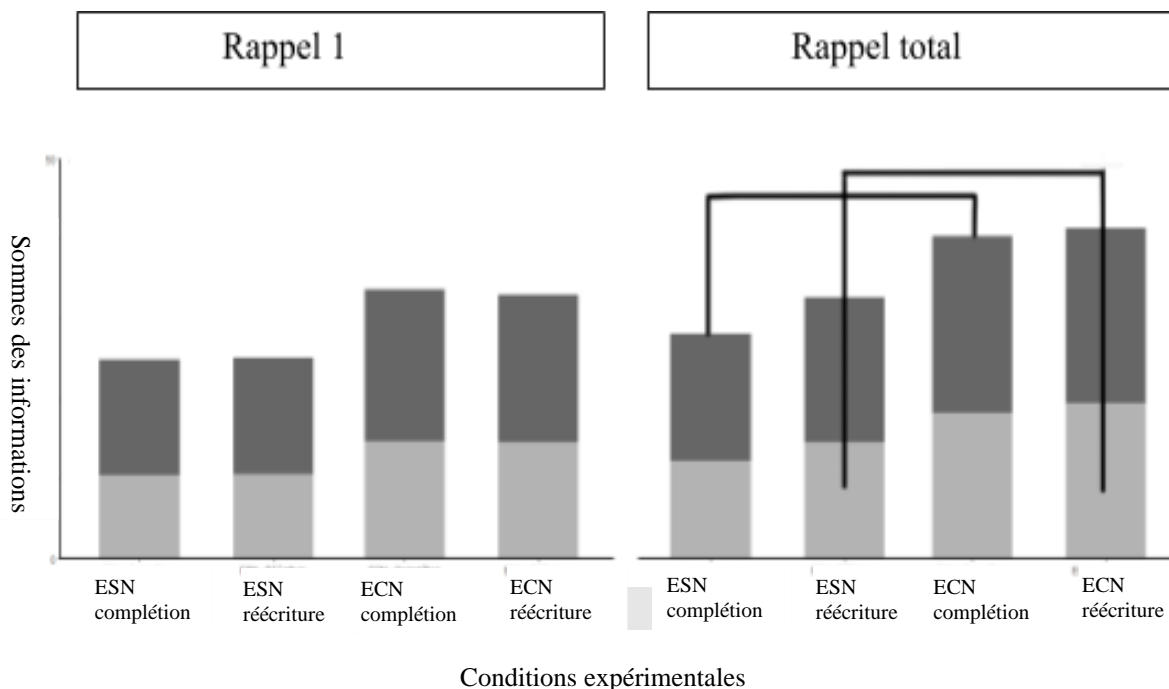


Table 11

Comparaisons intra-sujets des informations « plutôt importantes » et « très importantes » en fonction du type d'entretiens

	Informations plutôt importantes				Informations très importantes			
	ESN _{réécriture}	ESN _{complétion}	ECN _{réécriture}	ECN _{complétion}	ESN _{réécriture}	ESN _{complétion}	ECN _{réécriture}	ECN _{complétion}
Rappel 1	$M = 10,57$	$M = 10,43$	$M = 14,6$	$M = 14,63$	$M = 14,57$	$M = 14,46$	$M = 18,37$	$M = 19,03$
	$SD = 5,24$	$SD = 5,01$	$SD = 7, 1$	$SD = 6,90$	$SD = 4,5$	$SD = 5,10$	$SD = 6,42$	$SD = 8,57$
Rappel Total	$M = 14, 53$	$M = 12,20$	$M = 19,43$	$M = 18,17$	$M = 18,13$	$M = 15,93$	$M = 21,83$	$M = 22,1$
	$SD = 5,89$	$SD = 5,49$	$SD = 8,2$	$SD = 7,02$	$SD = 5,67$	$SD = 4,63$	$SD = 7,62$	$SD = 7,63$
Significativité	$p < ,001$	$p = 0,42$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p = 1$	$p < ,001$	$p < ,001$

Discussion

Un des objectifs de ce travail était de vérifier l'intérêt d'un second rappel dans une procédure d'entretien cognitif à l'écrit au regard d'une enquête de police. On s'attendait à obtenir un accroissement d'informations importantes.

Cette dernière a en partie été vérifiée puisque seuls les participants de la condition ESN_{complétion} ne fournissaient pas plus d'informations importantes au niveau du rappel total par rapport au premier récit. Ces résultats confirment l'hypothèse d'un déficit motivationnel formulé précédemment pour expliquer l'effet tendanciel du second rappel par rapport au premier rappel.

Par ailleurs, au premier rappel, les diagrammes (ANNEXE 1) permettent de constater que quel que soit le type d'entretien, la composition des récits semble relativement homogène. La plupart des informations jugées « plutôt importantes » et « très importantes » par les policiers étaient restituées au moment de la première déclaration, ce qui pourrait suggérer que ces informations constituent les éléments indispensables à la compréhension du récit.

L'analyse du second rappel permet de constater que les participants qui se sont complétés, ont aussi ajouté de nouvelles informations « pas du tout importantes » et « peu importantes ». La récupération d'informations « plutôt importantes » et « très importantes » s'accompagne-t-elle nécessairement de la récupération d'informations de moindre importance au regard d'une enquête ? Lors d'une audition en face à face, les policiers et gendarmes tentent souvent d'aller à l'essentiel en posant de nombreuses questions afin de recueillir les éléments qu'ils savent pertinents et importants pour la procédure judiciaire. Néanmoins, dans quelle mesure cette méthode n'inhibe pas l'émergence d'informations de moindre importance liées à des détails plus importants, au profit des scripts et schémas¹⁶ stockés en mémoire ?

Notre seconde hypothèse était que les conditions de l'ECN permettraient, aux participants, de restituer un plus grand nombre d'informations importantes. Celle-ci a partiellement été vérifiée.

¹⁶ Les scripts et schémas sont des représentations ancrées, organisées et probable d'une succession d'action relative à un événement donné. Sans avoir vécu de braquage, nous sommes pour autant nombreux à pouvoir imaginer et décrire son déroulement.

L'interprétation de l'effet d'interaction met en lumière que la différence entre les conditions expérimentales n'apparaît qu'au niveau du rappel total. Autrement dit, comme développé précédemment, les consignes du premier rappel ne permettent pas aux participants de produire un récit contenant plus d'informations importantes. L'effet d'interaction conduit à une dilution de l'effet principal du type d'entretien, il est donc très probable que les compétences langagières, rédactionnelles et motivationnelles entre ici en jeux et entache le sentiment d'Auto-Efficacité qui impacte lui-même la motivation des participants.

Au niveau du rappel total, et comme attendu, les participants des groupes ECN_{réécriture} et ECN_{complétion} ont fourni des récits contenant plus d'informations « plutôt importantes » que les participants des conditions ESN_{réécriture} et ESN_{complétion}. Au niveau des informations « très importantes », la différence n'était observée qu'entre les conditions ESN_{complétion} et ECN_{complétion}.

Le second récit est l'occasion d'ajouter de nouvelles informations « plutôt importantes » ou « très importantes », peu importe le type d'entretien. Quel que soit le format du second rappel, lorsque les participants sont soumis à un ECN, ils ont dans le cas présent, restitué significativement plus d'informations « plutôt importantes » et/ou « très importantes » au niveau du rappel total par rapport à un ESN. Au contraire, pour les participants soumis à un ESN, il est difficile de conclure à un effet d'entretien et non à un effet des compétences rédactionnelles, une meilleure motivation ou le caractère inhabituel de l'expérimentation qui engendre une plus grande implication (ces arguments ont précédemment été développés précédemment).

Les participants soumis à l'ESN_{réécriture} fournissent effectivement des performances comparables aux participants de l'ECN_{réécriture}, lorsque l'importance des informations (i.e. plus d'informations « plutôt importantes en condition ECN_{réécriture}) et le nombre d'erreur ne sont pas pris en compte (i.e. plus faible dans les conditions ESN_{réécriture} que ECN_{réécriture}). Pour une partie de la population, des consignes motivationnelles claires et le but de la communication défini sont peut-être des conditions suffisantes pour accompagner le plaignant à produire un récit de qualité. En ce sens, nous rappelons que la consigne de l'ESN est plus élaborée que l'actuelle consigne de la pré-plainte. Mais il est apparu un bénéfice de l'ECN_{complétion} en matière de quantité d'informations, de qualité du récit et de l'importance des informations qu'elles revêtent. À ces égards, l'ECN_{complétion} pourrait constituer un outil intéressant pour favoriser la récupération mnésique des plaignants.

Toutefois, nous tenons à rappeler ici, que les personnes de plus de 40 ans ont été les plus nombreuses à abandonner l'expérimentation, tout comme les personnes dont le niveau d'éducation était inférieur au Baccalauréat. Dans les conditions expérimentales où le niveau d'implication est faible, il n'est finalement pas surprenant d'observer un taux d'abandon aussi élevé. Pour autant, il est nécessaire de prendre en considération que même avec un niveau d'implication plus élevé, le protocole peut apparaître lourd, notamment la lecture des consignes. Il semble aussi intéressant d'aider les plaignants en leur offrant la possibilité de pouvoir écouter les consignes et non de les lire. Cette stratégie pourrait permettre à une part de la population de contourner les difficultés liées à la lecture et à l'écrit.

Par ailleurs, dans une perspective appliquée, la procédure de recueil de déclaration en ligne peut aussi protéger la victime du sentiment de honte, de culpabilité ou d'humiliation qui peut être renforcé par le regard de l'autre. Comme Maddox, Lee, et Barker, (2011) l'ont mis en évidence au cours d'une étude, le comportement des enquêteurs pendant l'audition peut interagir avec le sentiment de stress ressenti par les participants. Ces difficultés se traduisent aussi par une auto-censure importante (Langballe et Schultz, 2017).

Toutefois, il convient de ne pas généraliser hâtivement.

Dans la perspective de la numérisation de la plainte en ligne interroge sur le fait même d'inviter une victime à remplir une déclaration numérique. Ce dernier point est d'ailleurs un point de débat politique (Assemblée Nationale, 2018). Peu d'études sont finalement réalisées auprès de réelles victimes, car comme le soulignait Gudjonsson (2010), à propos des États-Unis, les collaborations entre les services de police et les scientifiques est insuffisante en matière de recherche. Il nous semble qu'une réflexion doit être initiée en ce sens, le point de départ pouvant être les risques de santé mentale encourues.

Quels sont les risques pour la victime ?

Shepherd, Mortimer, Turner et Watson, (1999) constataient que la santé mentale des victimes est peu prise en compte dans le processus judiciaire, pourtant le fait de déposer une plainte peut être sous-tendue par une demande implicite ou explicite d'aide. Or, cette question est finalement peu prise en compte par la recherche (Robert, Zauberman, et Pottier, 2003). Au vu de la difficulté à mettre en place des actions de formation pour les services de police en matière d'audition (Py, Ginet, et Ansanay-Alex, 2001 ; Snook, House, MacDonald, et

Eastwood, 2012) et des nombreux témoignages de victimes relatifs à leurs expériences de dépôt de plainte (qui se sont incarnés par le mouvement #metoo ou encore par la page web #payetaplainte), il semble que le support numérique puisse être une solution pour les victimes, au sens où elles peuvent déployées leurs paroles et reprendre place dans la procédure judiciaire. Selon nous, libérer la parole n'est pas l'unique condition pour faciliter la reconstruction des victimes, celles-ci doivent aussi être informées des ressources mises à disposition. Notamment parce que la temporalité de la Justice n'est pas la même que la temporalité psychique, et que le temps de la réponse judiciaire peut enkyster un certain nombre de problématiques, telles que la position victimaire¹⁷, renforçant la possibilité d'être à nouveau victime (Harrati, Vavassori, Villerbu et Pedinielli, , 2006)¹⁸.

Fisher et Geiselman (2010) et Shepherd et *al*, (1999) mettent en avant les vertus de l'EC pour la reconstruction des victimes. Les composantes de l'EC (e.g. la multiplication des récits ou les stratégies cognitives pour récupérer des souvenirs) sont en effet proches de la méthode de l'Exposition Prolongée (PE) utilisée par les psychologues qui inscrivent leur démarche d'intervention auprès de personnes en ESPT (Shepherd et *al*, 1999)¹⁹. Ces composantes sont aussi similaires aux protocoles de *defusing* (déchocage) et de *débriefing* (Bessoles, 2006 ; Coq, 2018). L'ESPT se caractérisent (entre autres) par la présence d'hallucinations sensorielles, de cauchemars et/ou de flashback. Pour Shepherd et *al* (1999)²⁰, ces symptômes sont la manifestation de fragments sensoriels issus de la mémoire épisodique (Conway, 2005). Ils apparaissent parce que l'individu ne peut réintégrer l'événement traumatogène dans son histoire, notamment parce que la violence perçue de l'événement a engendré un niveau de stress et/ou de peur intense. La mise en récit est un premier pas pour la victime qui lui permet de sortir d'un état de sidération psychique (Bourrat et Olliac, 2014 ; Costantino, 2017). Pour cette raison, les auteurs considèrent que l'EC peut leur être bénéfique, notamment si les consignes sont accompagnées de techniques de relaxation basées sur la respiration. Toutefois, il convient de s'accorder sur le fait qu'offrir une écoute et permettre à la victime d'exprimer ses émotions ne fait pas des fonctionnaires de police et de gendarmerie des psychologues. Ce n'est d'ailleurs pas leur mission. Comme le rappellent Shepherd et *al*,

¹⁷

¹⁸ *Idid*

¹⁹ *Ibid*

²⁰ *Ibid*

(1999)²¹ les policières et policiers peuvent être néanmoins les premiers intervenants extérieurs, en ce sens ce sont des interlocuteurs privilégiés pour orienter les victimes vers des psychologues ou des assistants sociaux. Toutefois, l'évolution des services publics s'oriente aujourd'hui vers la numérisation. Bien qu'en accord avec Py, et *al*, (2001) ; Demarchi et Py, (2006) ; Schreiber, Gregory et Fisher (2011), nous pensons que les policiers devraient bénéficier de meilleures formations en matière d'audition mais aussi de gestion des émotions d'autrui. Il semble important de réfléchir à la façon dont la plainte en ligne peut être aussi bénéfique que possible aux victimes. L'enjeu est donc de penser la place que peut prendre une victime dans ce dispositif (Agamben et Rueff, 2006).

Au cours de l'analyse des entretiens et bien que non pris en compte dans le système de cotation ci-utilisé et donc non analysé, il semble que les participants soumis à un ECN_{réécriture} ou ECN_{complétion} ont rapporté plus d'éprouvés émotionnels négatifs que leurs homologues des conditions ESN_{réécriture} et ESN_{complétion}. Pour autant peut-on considérer que les participants qui ne rapportent pas d'émotions, n'en éprouvent pas ? Une autre lecture de ce phénomène pourrait questionner les aspects sociaux de la communication. La question est alors : l'ECN implique-t-il une augmentation de l'intensité des émotions ou permet-il l'expression de ces derniers ? Premièrement, il semble nécessaire de poursuivre les travaux de recherche pour explorer cette question en évaluant la qualité des déclarations des participants qui rapportent des émotions négatives en comparaisons des autres. De plus, il semble nécessaire d'enquêter auprès des participants (puis des victimes) afin de déterminer s'il existe derrière cette verbalisation une demande d'aide. Le cas échéant, il s'agirait de conduire des entretiens qualitatifs afin d'examiner les besoins et les solutions pensées par les victimes ou les associations de victimes. En outre, il semble important d'investiguer auprès des forces de l'ordre afin de mesurer leur niveau de connaissance en matière de signes de mal-être de manière à leur fournir des outils pour pouvoir faire face et orienter les victimes vers des interlocuteurs adéquats particulièrement en France où de plus en plus des psychologues et assistants sociaux sont déployés dans les commissariats de police (Ministère l'Intérieur, 2016)

A noter que, dans le cadre de la prévention du suicide chez les fonctionnaires de police, ces signes font déjà l'objet de contenus de formation. Il s'agirait alors de les étendre.

Quel est le risque pour la déclaration ?

²¹ *Ibid*

Du côté de la déclaration, il est admis par la communauté scientifique que les personnes souffrant d'un État de Stress Post-Traumatique ont tendance à restituer des récits précis et relativement exacts (Shepher et *al*, 1999) même si plusieurs auteurs (Yilmaz, 2016 ; Ginet et Verkampt, 2007 ; Houston, Philips, et Memon, 2012 ; Bagri et Galhardo, 2017) soulèvent l'impact négatif des émotions en matière de rappel d'informations périphériques. Ce phénomène est expliqué par la cécité attentionnelle, autrement dit, lorsqu'un événement stressant survient, la victime a tendance à focaliser son attention sur ce qui est l'objet du danger (Loftus, Loftus, et, Messo, 1987)²². Dans une situation menaçante, l'attention a tendance à se focaliser sur un élément menaçant l'intégrité psychique et/ou physique. Aussi, comme l'ont constaté Clifford et George (1996) après avoir mené une étude auprès de 28 officiers de police —où il s'agissait de comparer l'efficacité de plusieurs méthodes d'entretien auprès de réelles victimes — la seule maîtrise que les policiers peuvent avoir pour obtenir le maximum d'informations repose sur la méthode d'entretien utilisée. Aussi, ils constataient que seule la formation à l'EC avait permis une modification des comportements (e.g. établissement d'une relation de confiance, plus de pause, moins de questions).

Finalement, le risque d'obtenir un récit incorrect est moindre, mais une question demeure néanmoins centrale dans le cadre de la numérisation de la plainte et particulièrement de l'ECN : à quel point une victime qui éprouve un niveau de stress élevé prendra le temps de rédiger sa déclaration dans les 48 heures après les faits ? Comment peut-elle allouer ses ressources attentionnelles à cette tâche coûteuse ?

La chronicité des faits

Par ailleurs, il apparaît nécessaire de poursuivre les travaux de recherche sur l'ECN notamment en matière de faits chroniques. Comme le rappellent Verkampt et Ginet (2007), les enfants victimes de maltraitance fournissent des récits schématiques plutôt exacts (Cantor, Mischel et Schwartz, 1982 ; Schank et Abelson, 1977, cités par Bekerian et *al.*, 1991)²³ mais éprouvent des difficultés à récupérer des détails liés à l'événement critique, soit celui qui fait l'objet de la rencontre. Ces résultats sont aussi observés chez les adultes (voir Nelson, 1988).

Dans quelle mesure la déclaration écrite pourrait-elle être l'opportunité pour la victime de se centrer sur l'événement déclencheur qui fait l'objet de la plainte ou encore sur

²² *Ibid*

²³ *Ibid*

certaines aspects de la plainte et notamment la description des auteurs. A cet effet, il est, pour certaines personnes (particulièrement les enfants et les adolescents en matière de délits et de crimes sexuels), difficile de se livrer face au regard de l'adulte et qui plus est d'un policier, et notamment lorsqu'il s'agit des détails relatifs à des affaires de violences sexuelles. Selon nous, la victime ou le témoin doit avoir le choix quant à la façon dont elle ou il souhaite réaliser sa plainte. De même, il semble nécessaire de déterminer l'âge auquel l'adolescent pourra ou non recourir à une déclaration numérique.

Enfin, une autre perspective d'application se trouvent dans les événements de masse où le nombre de témoin impliqués dépassent le nombre d'agent disponible pour recueillir les déclarations. A cet effet, il serait pertinent de mener une étude expérimentale en partenariat avec les services de police, en inscrivant notre expérimentation au sein des exercices grandeur nature qui ont lieu chaque année (Gendinfo, 2019 ; France 3, 2016 ; Préfecture de la Haute Saône, 2017 ; Préfecture de l'Hérault, 2016). En sens, il serait pertinent de comparer la qualité et qualité des informations recueillies par les forces de l'ordre.

A travers cette étude nous avons examiné la pertinence de l'ECN, en prenant en compte l'importance des informations au regard d'une enquête de police relative à un vol avec violence. Or, l'extension de la plainte numérique au domaine infractionnel et criminel nécessite le développement d'un outil apte à recueillir différents types de déclaration. L'étude présentée ci-dessous répond à cet objectif.

Étude 4

Élaboration d'une procédure modulaire de l'Entretien cognitif numérique : Enquête auprès des fonctionnaires de police.

Introduction

L'Entretien cognitif est, comme développé précédemment, un outil de recueil de témoignage qui repose entre autres sur des consignes mnésiques. En effet, le souvenir est un phénomène complexe qui consiste en la récupération et l'assemblage d'informations sensorielles mémorisées afin qu'ensemble il forme une unité. Deux difficultés apparaissent d'ores et déjà : la première est que l'encodage dépend du type d'objet à mémoriser. Les processus psychologiques sous-jacents à la récupération mnésique dépendent de la nature de l'objet (visuel, tactile, olfactif, gustatif, auditif). À titre d'exemple, si l'on souhaite obtenir une description étoffée d'un visage, inviter le témoin à le décrire librement la personne (i.e. « pouvez-vous décrire le visage de l'individu s'il vous plaît ? ») est une stratégie inefficace. Spontanément l'individu aura tendance à procéder du haut du visage vers le bas. Pourtant cette stratégie augmente le nombre de détails stéréotypés (Demarchi & Py, 2006). Elle tend aussi à dégrader durablement le souvenir du témoin (Defrasne Ait-Said, 2016). Des consignes ont donc été élaborées puis testées expérimentalement afin d'observer leurs effets sur le souvenir. La seconde difficulté relève d'un manque de vocabulaire pour décrire des personnes et particulièrement les visages, les sons et les odeurs (Nosulenko, Parizet, et Samoylenko ; 1998). Il s'agit alors de proposer de guider le témoin à l'aide de consigne pour limiter la production de détails incorrects.

Problématique

La multiplicité des situations délictuelles et criminelles qu'un témoin ou une victime peut rencontrer amène les enquêteurs à ajuster leurs *méthodes* de recueil d'informations durant l'audition en face à face.

Afin que l'Entretien Cognitif Numérique (ECN) soit un outil efficient, il doit donc être modulaire, afin de compenser l'absence de *feedback* aux victimes et témoins. Ainsi, à travers cette étude, l'objectif est donc de recueillir les questions que les enquêteurs posent lors d'une audition afin d'élaborer une architecture en arborescence suffisamment souple pour qu'elle puisse faire face à de nombreuses situations. Il s'agit par la même occasion de

déterminer certaines limites de l’outil et déterminer quelles solutions pourraient être expérimentées.

Méthode

Participants

Vingt policiers et trois policières constituaient l’échantillon expérimental. La moyenne d’âge était de 40.09 ans ($SD = 8.99$). Ils ont été recrutés sur leurs lieux de travail et été rattachés à différents services. En moyenne, ils étaient engagés dans la Police Nationale depuis 18.67 ans ($SD = 7.67$). L’échantillon était composé de policiers de différents grades (voir ci-dessous).

Table 12

Distribution des effectifs en fonction des grades.

Effectifs	Grade	Direction
5	Gardien de la paix	Sécurité Publique
5	Brigadier	Sécurité Publique
3	Brigadier-chef	Sécurité Publique
1	Major	Sécurité Publique
3	Capitaine	Sécurité Publique
2	Commandant	Établissement Public Administratif & Sécurité Publique
4	Élève commissaire	Établissement Public Administratif

Matériel

Un témoignage a été reconstitué à partir des informations que les participants soumis à une des conditions de l’ECN de l’étude ont rapporté de manière récurrente dans leurs témoignages, soit dans 80% des cas. Les détails rapportés de manière sporadique par l’ensemble des participants n’étaient pas inclus dans ce témoignage.

Le récit était le suivant :

Je me situais au milieu de l’allée et j’ai vu un homme assez grand, brun. Il avait peut-être entre 20 et 30 ans et portait un ensemble de survêtement, dont la veste était blanche et bleue, le bas était blanc. Cet homme faisait les cent

pas sur une allée piétonne, la nuit. L'allée était large, gravillonnée et bordée d'arbre sur la gauche. À droite, il y avait de l'herbe, puis, une rue où des voitures stationnaient. Des gens marchaient sur cette allée. Il semblait faire froid mais l'homme en question, était peu vêtu. Il accostait les passants pour leur demander quelque chose. Une femme à vélo est passée. Puis, un couple. L'homme a demandé poliment du feu à ces derniers. Sans s'arrêter, ils ont répondu qu'ils n'en avaient pas. Ils se sont tous salués et le couple a poursuivi son chemin. L'homme a continué ses allers et retours en travers du chemin, il semblait observer les passants. Un homme rasé ou chauve, avec un casque de musique sur les oreilles est passé. L'homme en survêtement ne lui a rien demandé. Ensuite, une jeune femme, aux long cheveux blonds, est arrivée. Elle était vêtue de noir et avait un sac assez grand. À ce moment-là, l'allée semblait déserte. L'homme lui a demandé si elle avait du feu. Elle a eu un geste de recul et a répondu non. Il a insisté, s'est approché d'elle, et lui a dit : « je t'ai vu le remettre dans ton sac tout à l'heure ». Elle lui a répondu qu'il se trompait, que ce n'était pas elle. Il a insisté encore, le ton montait. Elle a essayé de reprendre sa route, mais il a essayé une première fois de prendre son sac, puis il lui a arraché. Elle a résisté et a crié. Il a finalement réussi à le prendre, puis s'est mis à courir vers les arbres. La jeune femme courrait aussi et criait. Un scooter est sorti de derrière un arbre, puis s'est arrêté pour récupérer l'homme en survêtement qui est monté à l'arrière. L'homme a donné une claque à la femme qui essayait toujours de récupérer son sac. Le scooter noir est parti à faible allure. La femme a cessé de courir. Deux passants, dont l'homme au casque audio sont arrivés en courant pour savoir ce qu'il s'était passé à la victime.

En fin d'entretien, les participants étaient invités à remplir un questionnaire de données personnelles (i.e. âge, service, grade, durée d'engagement dans la Police Nationale).

Procédure

Les fonctionnaires de police étaient informés du déroulement de l'expérimentation, de son cadre dans lequel elle était menée et de l'anonymat des données.

Lorsque les participants avaient donné leur consentement libre et éclairé, ils étaient invités à lire la déclaration. Puis ils explicitaient les questions qu'ils auraient posé au témoin s'ils avaient été amenés à rencontrer ce témoin. Une fois les questions recueillies, l'expérimentatrice relisait l'ensemble des questions posées par les policiers et demandait d'en préciser certaines (e.g. « Pourriez-vous préciser ce que vous entendez par « décrivez l'agresseur » ?). Les policiers étaient invités à ajouter les questions qui leur revenaient au fur et à mesure.

À la suite, les policiers s'entretenaient avec l'expérimentatrice. L'ECN leur était présenté ainsi que les objectifs poursuivis par cette étude, à savoir élaborer une grille directionnelle en arborescence pour construire une procédure de recueil de témoignage pertinente.

Plan de traitement des données

Les données collectées sont analysées par une analyse de contenu en suivant une approche catégorielle (Bardin, 2013). Il s'agit d'une méthode d'analyse inductive où les données sont classifiées en catégories et sous-catégories.

La fréquence est calculée pour chaque catégorie et sous-catégorie de manière à comprendre leur importance lors d'une audition.

Résultats

En moyenne, les policiers posent 46 questions ($SD = 16.58$). Une analyse par grade est effectuée et est disponible dans le Tableau 13.

Tableau 13

Analyse du nombre moyen de questions par grade

Effectifs	Grade	Nombre moyen de questions
3	NA	47
5	Gardien de la paix	28.6
4	Brigadier / Brigadier-chef	45.75
2	Major	47.5
4	Capitaine	51.5
3	Commandant	45

L'analyse catégorielle permet d'extraire 19 catégories et 44 sous catégories. La fréquence d'apparition des catégories est disponible au Tableau 14.

Tableau 14

Analyse des questions posées par les enquêteurs

Catégories	Sous-catégories	Nombre de questions	Fréquences des questions	Nombre de policiers ayant posé une question
Identité		2	.24 %	2
Cadre Spatio- Temporel		106	11.23 %	22
	Jour et Horaires	21	2.36 %	
	Durée	13	1.54 %	
	Lieux	26	2.84 %	
	Description des lieux	15	1.06%	
	Observations du témoin sur les lieux	31	3.43 %	
Rappel Libre		5	.60 %	5
Méta- témoignage		29	2.96 %	11
	Position des protagonistes	24	2.36 %	
	Attention	3	.35 %	
	Carte / Plans	2	.24 %	
Secours		18	1.89 %	9
	Police	11	1.06 %	
	Pompier	7	.83%	
Connaissances antérieures		48	5.13 %	17

	Protagonistes	38	3.78 %	
	Scooter	7	1 %	
	Lieu	3	.35 %	
Attributions auteurs		20	1.89 %	19
	Émotions (agressivité, stress, anxiété)	11	4	
	État de l'auteur (normal, alcoolisé, drogué)	7	.83 %	
	Intentions	2	.24 %	
Description des personnes		346	34.40 %	23
	Auteur	198	18.20 %	
	Complice	104	10.99 %	
	Victime	14	1.65 %	
	Témoins	30	3.55 %	
Reconstitution		48	4.14 %	13
	Approche	6	.71 %	
	Vol	13	1.30 %	
	Violences	20	1.30 %	
	Victime	9	.83 %	
Objets volés		56	4.49 %	12
	Sac	19	2.25 %	
	Contenu	36	2.13 %	
	Objets dégradés	1	.12 %	
Coordonnées		17	1.89 %	12
	Victime	6	.71 %	
	Témoins	11	1.18 %	
Conversations		46	5.20 %	20
	Interactions	6	.71 %	
	Verbatim	13	1.30 %	

	Voix	27	3.19 %	
Scooter		136	15.48 %	22
	Description	108	12.17 %	
	Actions	28	3.31 %	
À propos du témoin		26	3.31 %	15
	Motif présence sur les lieux	17	1.65 %	
	Intervention	11	1.30 %	
	Vécu de l'agression	3	0.35 %	
Identification		26	3.07 %	13
	Auteur	12	1.42 %	
	Complice	5	.59 %	
	Victime	2	.59 %	
	Témoins	5	.59 %	
	Scooter	2	.24 %	
Armes		4	.35 %	3
Blessures		30	2.36 %	11
	Blessures	18	1.30 %	
	Consultations	4	.35 %	
	Certificats / ITT	8		
Précision		19	1.30 %	8
Plainte		3	.35 %	3
Total		985	100%	23

L'analyse fréquentielle des catégories de questions posées par les policiers permet de constater que la plupart concerne la description de l'auteur ou des complices, leurs voix, de leur véhicule. Dans le cadre de ce témoignage, les policiers posent ensuite de nombreuses questions sur le lieu, le jour et l'heure. Enfin, ils sont nombreux à questionner la relation entre le plaignant et l'auteur.

La description de la victime et des faits faisait l'objet de question de la part de la moitié de l'échantillon des policiers.

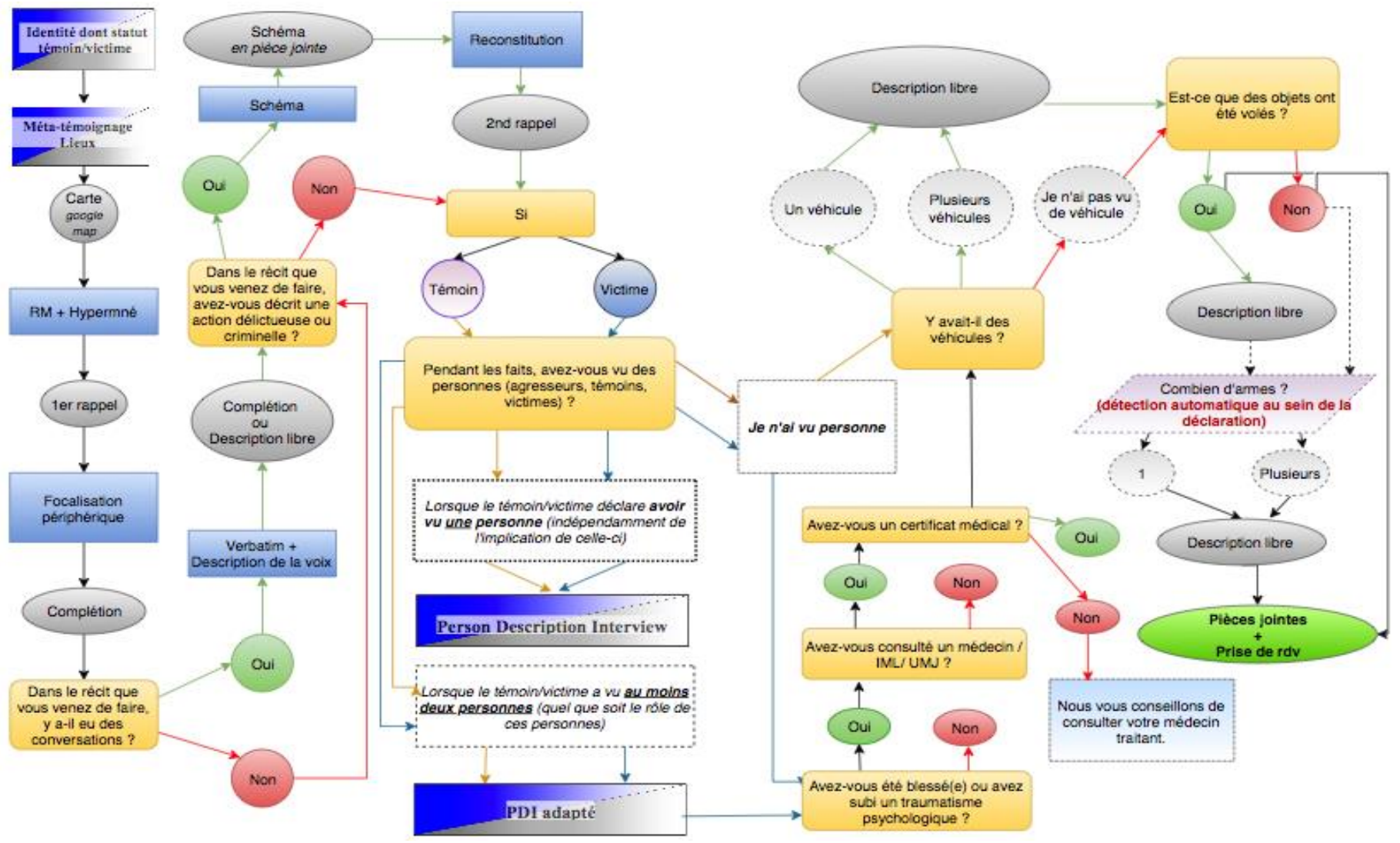
Discussion

Contrairement à ce que nous attendions, les questions relatives aux faits sont peu nombreuses et sont formulées par la moitié de l'échantillon. Pour quelles raisons ?

Bien que les policiers n'étaient informés du caractère factice du témoignage, le cadre expérimental a pu conduire à ne pas questionner le déroulement des faits, le mode opératoire de l'auteur et de son complice. Une seconde hypothèse pourrait être la représentation du cadre de cette affaire. En 2018, 81 000 vols violents sans armes ont été enregistrés (Ministère de l'Intérieur, 2019). Le Ministère rappelle aussi que les agglomérations sont plus touchées par cette délinquance que les zones rurales. Compte tenu du fait que les données sont recueillies auprès de policiers exerçant dans une grande agglomération, cette situation a pu faire l'objet de la part des policiers d'une analyse coût-bénéfice à procéder à une audition approfondie.

À titre informatif puisque non traité statistiquement, l'analyse de ces questions est l'occasion de mettre en évidence que les policiers ont tendance à formuler des questions négatives, fermées, suggestives et désorganisées (i.e. beaucoup reviennent très régulièrement sur des thématiques déjà abordés). Il est évidemment nécessaire de relativiser cette dernière remarque dans la mesure où cette enquête est réalisée à partir d'un témoignage écrit et non de l'observation d'une audition de témoin ou de victime, néanmoins des données issues d'observation et disponibles dans la littérature (Launay et Py, 2015 ; Brunel, Py, et Launay, 2013), permettent de supposer que ces pratiques peuvent être retrouvées sur le terrain.











À travers ce recueil de données, nous souhaitons poser les prémisses de l'architecture de l'ECN. Finalement il apparaît que la plupart des informations que les policiers recherchent font l'objet de consignes de l'entretien cognitif numérique. Nous avons donc procédé à l'élaboration de l'architecture de l'entretien cognitif numérique en intégrant les questions évoquées par les policiers interrogés qui ne font pas l'objet de consignes dans l'entretien cognitif. Il s'agit de consignes qui nécessitent le prolongement de travaux de recherche. Ainsi, la description des informations sonores nécessite l'élaboration et l'expérimentation d'une consigne, tout comme la description des armes.



Explication du fonctionnement de l'entretien cognitif numérique

Afin d'offrir une meilleure compréhension au lecteur, nous proposons une brève explication du schéma de l'outil.

La légende

	Consignes		Cheminement commun
	Restitution du témoin/victime		Cheminement des réponses négatives
	Questions à embranchement		Cheminement des réponses positives
	Réponses standardisées		Cheminement de la victime
	Détection automatique		Cheminement du témoin

Identité

Lorsque la victime ou le témoin²⁴ se connectera sur la plateforme, elle renseignera son identité.

Dans un second temps, elle renseignera l'adresse des faits, le quartier, etc. Et indiquera sur une carte l'emplacement de l'événement. Ceci a pour but d'aider les policiers à repérer la structure des lieux, le sens de la circulation, etc.

Méta-témoignage

²⁴ Dans la suite du document, le terme de victime sera employé pour désigner les plaignants et les témoins de manière à ne pas nuire à la lisibilité du document.

En accord avec (Launay, 2013, p.174), nous avons constaté que « les enquêteurs cherchent [...] à comprendre comment le témoin a perçu la scène ». En effet, les fonctionnaires de police cherchent à recueillir des informations sur les aspects originels des souvenirs, comme la position du témoin ou de la victime, la distance à laquelle le témoin a assisté à la scène, la durée des événements ou encore l'angle duquel la scène a été vue.

Les consignes de remise en contexte mentale et d'hypermnésie fondamentale

À ce stade, l'individu sera invité à restituer l'événement pour lequel il souhaite déposer. Une consigne *d'hypermnésie* et de *remise en contexte mentale* l'aideront à récupérer et témoigner d'un maximum d'informations. À la suite, l'individu se relira et complétera son récit à l'aide d'une consigne de *focalisation périphérique*.

Consigne d'hypermnésie :

Tout au long des récits que vous allez être amené à produire, il est demandé de restituer le maximum d'informations. Souvent, les gens ont tendance à s'autocensurer ; ils fournissent les informations qu'ils pensent importantes et ils omettent les détails. Mais ce sont souvent les détails qui permettent de résoudre les enquêtes. Donc, n'hésitez pas à donner le maximum de détails, même les détails incomplets, ceux dont vous n'êtes pas sûr(e) ou qui vous paraissent peu importants, tout en signalant que vous n'êtes pas sûr(e). Surtout, n'omettez rien, soyez le/la plus complet(e) possible. Donnez le maximum d'informations.

Consigne de remise en contexte mentale :

Avant de raconter ce que vous avez vu dans cette scène, vous allez effectuer un travail mental qui va vous aider à mieux vous en souvenir. Pour que cela soit efficace, il faut que vous suiviez les consignes suivantes, étape par étape, en prenant le temps nécessaire.

Tout d'abord, repensez au lieu dans lequel vous étiez ? Quelle place occupiez-vous dans ce lieu ? Quelles étaient les personnes éventuellement présentes ? Quel temps faisait-il ce jour-là ? Quelle était la luminosité ? Quels

étaient les bruits ... les odeurs ... Prenez un temps de réflexion pour vous rappeler ces éléments. Quand vous avez terminé appuyez sur « suivant »

Repensez ensuite à votre humeur au moment de la scène, étiez-vous triste... ? Gai(e)... ? Énervé(e)... ? Prenez un moment pour repenser à votre état d'esprit, et quand vous avez terminé appuyez sur suivant

Maintenant, repensez à votre état physique juste avant de voir la vidéo. Étiez-vous en forme... ? Ou fatigué(e)... ? Étiez-vous stressé(e)... ? Aviez-vous faim... ? Ou soif... ? Prenez un moment pour repenser à votre état d'esprit, et quand vous avez terminé appuyez sur suivant

Enfin, repensez à vos émotions au cours de la scène, avez-vous été ému(e)... choqué(e)... ou stressé(e) à un moment donné ? Avez-vous ressenti de l'excitation... de la curiosité... de la peur ? Prenez un moment pour repenser à vos émotions et quand vous avez terminé appuyez sur suivant.

Prenez tout le temps qu'il vous faut pour effectuer ce travail mental. Lorsque vous vous sentirez prêt(e), vous pouvez écrire votre témoignage en essayant d'être le plus complet possible.

Consigne de focalisation périphérique destinée à faciliter une correction-complétion du premier récit effectué par le témoin :

Lors d'un premier récit, il n'est pas possible de restituer tous les éléments que l'on a en mémoire. Il est nécessaire de les reprendre pour pouvoir compléter son témoignage et quelquefois de le corriger. En relisant votre récit vous allez repenser à l'événement. Un peu comme lorsque l'on regarde un film et que l'on souhaite revenir en arrière, nous vous demandons d'être attentif aux détails en tentant de faire des arrêts sur image afin d'ajouter toutes les informations que vous n'avez pas pu mentionner jusque-là. Si vous vous rendez compte que certaines formulations sont imprécises, n'hésitez pas à les corriger. L'objectif est que vous soyez le plus complet et le plus précis possible. Donnez le maximum d'informations.

Conversation et voix

La victime/témoin se verra demander si elle a entendu des conversations (y compris des morceaux de conversations) ou des voix qui impliquent un des auteurs. Le cas échéant, une consigne de *description de la voix* lui sera proposée ainsi qu'une consigne *verbatim* destinée à recueillir les propos/échanges conversationnels.

Si la victime n'a pas entendu de conversations, il lui sera immédiatement demandé si elle a vu l'action délictueuse ou criminelle pour laquelle elle fait une déclaration.

Le schéma

Si la victime a assisté à l'événement, elle sera alors invitée à réaliser un schéma (qu'elle pourra joindre en pièce-jointe ou qu'elle transmettra aux fonctionnaires lors de son rendez-vous).

Dans le cas où l'individu n'a pas vu d'actions délictueuses ou criminelles (comme c'est le cas quand la victime dépose plainte pour vol à la roulotte ou dégradations, par exemple) elle sera orientée vers la description des personnes.

La reconstitution

À la suite, le témoin décrira précisément l'action ou les actions délictueuses initiées par une consigne de *reconstitution*.

Consigne de reconstitution :

Merci. Vous avez certainement fourni beaucoup d'informations sur la scène. Toutefois si vous le voulez bien, nous vous proposons une nouvelle consigne qui devrait encore améliorer votre mémoire.

Quand on raconte pour la première fois une scène que l'on a vécue, on se concentre surtout sur le général. Nous allons vous demander de raconter une nouvelle fois ce que vous avez vu en recommençant dès le début, mais cette fois d'une façon très particulière, en allant vraiment dans le particulier lorsque vous décrivez l'action. L'objectif de ce second rappel, c'est que nous puissions reconstituer ce que vous avez vu de façon exacte grâce à ce que vous dites. Nous attendons de vous que vous nous décomposiez toutes les actions en des actions les plus petites possibles, c'est-à-dire de ne plus les décrire de façon générale, mais bien de décomposer les gestes et positions des personnes, comme si nous voulions re-filmer la scène à l'identique à partir de votre récit.

La description des personnes

Si la victime n'a vu personne, alors elle sera orientée vers le bloc de questions suivant en fonction de son rôle dans l'évènement.

Si la victime n'a vu qu'une seule personne alors une consigne de *Person Description Interview* lui sera proposée.

Consigne Person Description Interview :

Nous allons vous demander de décrire la personne que vous avez vue en **essayant d'être le plus complet et le plus précis** possible ; vous allez donc décrire son physique, sa tenue et dans un second temps son visage. Cependant, avant de commencer votre description, nous allons vous demander d'appliquer une petite stratégie : dans un premier temps, **vous allez faire une description très générale de cette personne. Vous allez décrire, par exemple, les principales caractéristiques physiques ou la silhouette de cette personne**, l'impression générale qu'elle vous a fait, ou encore à qui ou à quoi elle vous a fait penser.

À présent, nous vous demandons de décrire le visage de la personne que vous avez vue en essayant d'être le plus complet et le plus précis possible, pour cela, **vous le décrierez en partant du bas du visage et remonterez vers le haut, c'est à dire du cou jusqu'au front.**

Lorsque la victime aura vu au moins deux individus (quel que soit les rôles de ces derniers, i.e. qu'ils soient auteurs, victimes ou témoins), la consigne de *Person Description Interview Suitable* sera donnée (pour plus de précisions, se référer à Demarchi & Py (2009)).

Consigne Person Description Interview Suitable:

Nous allons vous demander de décrire les personnes que vous avez vues en **essayant d'être le plus complet et le plus précis** possible ; vous allez donc décrire leurs physiques, leurs tenues et dans un second temps leurs visages.

Cependant, avant de commencer votre description, nous allons vous demander d'appliquer une petite stratégie : dans un premier temps, **vous allez faire une description très générale de ces personnes. Vous allez décrire, par exemple, les principales caractéristiques physiques (les caractéristiques générales), ou les silhouettes de ces personnes,** l'impression générale qu'elles vous ont fait, ou encore à qui ou à quoi elles vous ont fait penser. Pensez à indiquer le rôle de ces individus.

À présent, nous vous demandons de décrire les visages des personnes que vous avez vues en essayant d'être le plus complet et le plus précis possible, pour cela, **vous les décrierez en partant du bas du visage et remonter vers le haut, c'est à dire du cou jusqu'au front.**

Une fois la description des personnes effectuée, le rôle du déclarant enclenche deux embranchements différents. La victime sera orientée vers un bloc de questions intermédiaires afin de savoir si elle a été blessée. Le témoin sera, quant à lui, renvoyé vers le bloc « Les véhicules impliqués ».

Les blessures

La victime répondra à trois questions qui permettront d'obtenir des éléments sur le niveau de violence de l'événement notamment par la présence de blessures, attestée par un médecin via le certificat médical.

Dans le cas où la victime a été blessée mais n'a pas consulté de médecin, elle sera invitée à consulter son médecin traitant de manière à ce que les blessures puissent être attestées au moins par un médecin traitant.

Les véhicules impliqués

La victime indiquera le nombre de véhicule impliqué dans les faits. Le cas échéant, ils décriront ensuite les véhicules. Si aucun véhicule n'est impliqué, la victime sera orientée vers la question suivante.

La description des objets volés

Si la victime a été volée ou a constaté un vol alors elle/il indiquera tous les objets concernés. Elle sera invitée à donner le maximum d'informations notamment sur les signes distinctifs, l'usage des objets ou leurs descriptions. Les numéros de série seront aussi demandés. De la même manière, si un des objets est géo-localisable, la victime devra le signaler.

Si le déclarant n'a pas constaté de vol et que la Détection Automatique du Traitement Linguistique n'a pas détecté la présence d'armes, alors il sera orienté vers la dernière partie de la procédure ECN.

La description des armes

L'incorporation d'une détection automatique du traitement linguistique en matière de reconnaissance des termes liés aux armes permettrait de ne pas orienter la victime vers des faux souvenirs ou de fausses allégations à propos des armes (si elle n'y avait jusque-là pas encore pensé).

Si le logiciel détecte la présence de termes relatifs à des armes, la victime sera invitée à décrire l'arme ou les armes concernées. Les armes par destination seront détectées à la lecture du PV.

Les pièces-jointes et la prise de rendez-vous

Enfin, la victime sera invitée à joindre au format numérique l'ensemble des documents nécessaires (schémas des lieux, certificat médical, factures des objets volés, photos des objets dégradés, etc).

En somme, cette étude a permis de déterminer les catégories d'informations qui intéressent les policiers dans le cadre d'un vol avec violence. Ces informations font l'objet de consignes de l'Entretien Cognitif pour une grande majorité, du moins pour ce type d'affaire. Néanmoins, il conviendrait de répliquer cette étude à partir de témoignages relevant de faits différents afin de déterminer les catégories d'informations qui n'ont pas été abordées ici, mais qui se révèlent très importantes dans le cadre d'une affaire donnée. L'objectif serait d'élaborer des consignes mnésiques afin d'aider les victimes à restituer le maximum d'informations et ce, sans recourir à des formulations fermées, négatives, ou suggestives.

Compte tenu du fait que la numérisation de la plainte entraîne un changement dans les pratiques professionnelles des forces de l'ordre, nous avons enquêté auprès de ces derniers afin de vérifier l'acceptabilité de l'outil.

Étude 5 : Évaluation de l'architecture de l'entretien cognitif numérique modulaire par des enquêteurs de police

Introduction

Pour conclure ce projet de recherche, il semblait nécessaire de vérifier l'acceptabilité de l'outil auprès des fonctionnaires de police et de gendarmerie.

Méthode

Participants

Douze policiers ($N_{\text{Homme}} = 8$; $N_{\text{Femme}} = 4$) ont été sollicités afin de recueillir leurs avis sur l'ECN. L'âge moyen de l'échantillon est de $M = 44,89$ ($SD = 3,82$). Ils étaient engagés dans la police nationale depuis $M = 21,8$ ans ($SD = 6,33$) ans. Parmi l'ensemble des policiers, 7 étaient Officiers de police judiciaire. Ils appartenaient à deux brigades spécialisées d'une Sûreté Départementale de la Haute Garonne et à une brigade spécialisée francilienne.

Table 15

Répartition de l'échantillon en fonction du grade des enquêtés.

Grade	Effectif
Non renseigné	1
Brigadier	7
Brigadier-chef	1
Major	1
Commandant	2

Matériel

L'ensemble des données a été recueillie à partir d'entretien semi-structuré. En effet, nous souhaitons que les policiers puissent être libres d'apporter des informations qui n'étaient à l'origine pas attendues par la grille d'entretien élaboré à cet effet.

Procédure

Un chercheur et une chercheuse ont mené l'ensemble des entretiens. À l'exception d'un entretien mené par téléphone, tous ont été conduits au Commissariat Central de Toulouse.

Les policiers avaient été sollicités par le chef de la Sûreté Départementale de la Haute-Garonne.

L'ensemble des entretiens débutait par une présentation des chercheurs et du cadre de la rencontre. Afin d'initier la rencontre, les chercheurs se présentaient puis expliquaient le cadre de la rencontre, le fonctionnement de l'architecture de l'outil (le schéma de l'architecture de l'ECN était présenté en même temps) et ce qui était attendu de leur part. La présentation était la suivante :

Dans le cadre de nos travaux de recherche menés en partenariats avec le Centre des Hautes Études du Ministère de l'Intérieur et le Centre National des Études Spatiales, nous travaillons à la mise au point d'outils pour les enquêteurs en matière de recueil de témoignages (témoins et victimes). L'entretien Cognitif est une méthode d'entretien qui a été intégrée à ProGREAI). Nous travaillons actuellement sur sa version numérique.

L'entretien Cognitif numérique repose sur des stratégies mnésiques données au témoin ou à la victime sous forme de consigne.

Pour initier le premier récit du participant par exemple, une consigne d'Hypermnésie couplée à une consigne de Remise en contexte mentale est donnée au témoin ou à la victime. Ces consignes permettent au témoin donner le maximum d'information en limitant l'autocensure et en se replongeant dans le contexte de l'événement.

Comme un témoin ou une victime ne peut tout dire la première fois, l'entretien cognitif numérique repose aussi sur la multiplicité des récits, c'est-à-dire que la personne est invitée à raconter plusieurs fois l'événement dont elle a été témoin ou victime. Aussi, l'outil que nous développons prévoit un second récit ou une phase de correction-complétion induite par une consigne de focalisation périphérique.

Compte tenu de la multiplicité des situations délictuelles, une partie modulaire est prévue par l'outil (description des agresseur(s), d'arme(s), des véhicule(s), etc.).

Nous interrogeons des enquêteurs expérimentés pour connaître leur avis sur une procédure de ce type et pour cerner le type d'informations qu'ils recherchent en fonction de différents types d'affaires. L'idée est que l'enquêteur devra nécessairement auditionner le témoin ou la victime, mais qu'un recueil préalable d'informations peut avoir un intérêt.

L'ensemble des informations données seront rendues anonymes. Il est important pour nous de recueillir vos impressions, vos ressentis et opinions. Pour ce faire, nous allons vous poser une série de questions, nous attendons de vous que vous répondiez le plus honnêtement possible, car c'est vous qui êtes sur le terrain.

Résultats et discussion

La réaction des enquêteurs face à l'architecture de l'ECN est positive (soit 11 policiers sur 12). Hormis un policier, l'ensemble des fonctionnaires percevaient l'ECN comme un outil qui peut être utile sur le terrain.

Un quart des policiers pensent que l'ECN permettrait de « libérer la parole ». Un policier de la Brigade Départemental de la Protection des familles pensait que l'outil pourrait être « proposé aux mineurs de plus de douze ans qui ont été victimes d'abus, s'ils se sentent plus à l'aise pour parler. Mais il faut que ce soit dans notre brigade, car il y a aussi des parents qui instrumentalisent les enfants dans les divorces » (Entretien A13, Octobre 2018).

Quel que soit le type d'affaires traitées, 17% des policiers entendus pensent que l'outil permettrait « un gain de temps ».

Pour 17% des policiers, l'ECN offrirait l'opportunité de « comparer les différents récits » des victimes et des témoins entre eux. L'idée sous-jacente est que la comparaison des récits permettrait d'observer les évolutions respectives des déclarations (en cas d'auditions multiples) afin d'éventuellement détecter les exagérations ultérieures des victimes, voire, les témoignages fallacieux.

Pour 17%, l'ECN serait particulièrement utile et pratique dans les affaires où les victimes et témoins impliqués ou indirects sont nombreux, notamment parce que « ça permettrait d'homogénéiser les auditions » (Entretien A8, Octobre 2018), de « limiter les inférences » (Entretien A15 et Entretien A1, Octobre 2018), « Ça permet aussi de limiter la contamination des témoins. Et, ça peut aussi être utile quand on cherche à blanchir les infos. C'est-à-dire qu'on sait qui est l'auteur mais qu'on cherche des preuves tangibles » (Entretien A1, Octobre 2018).

Par ailleurs, dans le cas de témoignages multiples, les policiers estiment que l'ECN permettrait de limiter les inférences des témoins indirects pouvant dans certain cas avoir de graves conséquences. A cet effet, un policier rapporte la situation suivante (Entretien A1, Octobre 2018) :

Il y a des viols qui n'en sont pas. Y a des jeunes filles qui vont avoir des rapports sexuels avec leurs copains et le mec va la larguer juste après. Et la jeune va aller raconter à l'infirmière du lycée plus ou moins ce qu'il s'est passé. L'infirmière va comprendre que la jeune a été abusée et à partir de là, il peut y avoir une réaction en chaîne d'inférences qui vont conduire la jeune à déposer une plainte pour viol alors qu'en fait c'est pas un viol. Je dis pas que le garçon avait raison, c'est un pti con qui mérite une correction, mais être accusé de viol c'est beaucoup grave.

Selon 17% des policiers, l'ECN aiderait au recoupage des informations, puisqu'un plus grand nombre de détails pourrait être renseigné dans la base de données du TAJ.

En outre, un policier pense que l'ECN pourrait « canaliser la parole de la victime » (Entretien A3, Octobre 2018). Néanmoins, ce même argument constitue aussi une crainte des policiers. En effet, un policier craint le « débordement des victimes ou encore la redondance des informations entre l'audition et la déclaration numérique (Entretien A11, Octobre 2018). La crainte du débordement de la parole des victimes et des témoins s'accompagne de l'inquiétude de voir « augmenter le nombre d'affaires non élucidées » (Entretien A10, Octobre 2018).

Enfin, pour le participant qui estime que l'ECN n'apporterait pas de plus-value sur le terrain, l'explication est sous-tendue par le fait que « le témoignage, c'est un point de départ, mais ce n'est pas fondamentale, même s'il y a parfois de bonnes surprises » (Entretien A3,

Octobre 2018). À cet effet, l'ECN constitue, pour ce professionnel, un outil qui conduirait les policiers à perdre plus de temps qu'à en gagner.

Toutefois, si la plupart des policiers s'accordent à dire que l'ECN serait un outil sur le terrain, il pourrait également l'être dans des services traitant des affaires criminelles. Selon 25% des enquêteurs, l'audition est aussi un temps de réassurance psychologique pour les victimes. Or, le format « impersonnel » (Entretien A14 et Entretien A11, 2018) n'offrirait pas cette opportunité. Ces policiers s'inquiètent de la dématérialisation de la plainte en ligne et de l'absence de relations humaines dans ce type de dispositifs, notamment si la victime en ressent le besoin.

Afin de limiter le biais de désirabilité social (qui se traduit par la tendance à répondre à une question par ce que l'on croit qui est attendu de nous), nous demandons aux enquêteurs de réfléchir à la pertinence de l'outil par rapport aux affaires qu'ils avaient eu à traiter. Pour 60% de l'échantillon interrogé, l'outil apporterait une plus-value dans le cadre des dernières affaires conduites.

Tableau 16

Type d'affaires pour lesquelles l'Entretien Cognitif numérique aurait pu être pertinent en fonction du public visé et du nombre de policiers

Type d'affaire	Pour qui ?	Policiers
Jet de bouteille de gaz sur l'autoroute	Victimes multiples	1
Violences conjugales	Enquête de voisinage	3
Violences conjugales	Victimes	
Atteintes aux personnes	Victimes	1
Crimes sexuels sur mineurs	Victimes de plus de 12 ans	1
Véhicules incendiés	Témoins	
Personnalité publique	Victimes et témoins	1
Accident de la route ayant entraîné la mort	Témoins	1

Pour 30% de l'échantillon, il est apparu difficile de répondre à cette question. Il semble en effet, difficile pour eux de penser la plus-value d'un outil dont ils n'ont pas disposé durant

l'enquête et dont ils ne se sont, par ailleurs, jamais servis. En ce sens, ils fournissent un certain nombre de remarques consignées et dont nous rendons compte ultérieurement.

Pour une policière, l'ECN ne peut être un outil efficace car « si le témoin bloque, toute la procédure peut être bloquée » (Entretien A7, Octobre 2018).

Pour mieux comprendre en quoi l'ECN serait utile aux enquêteurs, nous leur avons demandé le type d'informations recherchées et en quoi cet outil leur permettrait d'y parvenir. Aussi, pour 33% des enquêteurs, la description des auteurs constitue les éléments les plus recherchés. Également pour 33% de l'échantillon, la description des armes constitue aussi un axe d'enquête important pour les policiers.

En outre, pour 17% des policiers, l'ECN aurait l'avantage de proposer une description plus complète des témoins que l'outil actuellement proposé. Ainsi, dans le cadre d'affaires criminelles, la recherche de témoins directes et indirectes peut constituer l'un des axes de travail des enquêteurs. Particulièrement, pour les zones les plus sensibles du territoire métropolitain et d'outre-mer.

Dans le cadre d'affaire familiale, 17% de l'échantillon pense que l'ECN serait pertinent s'il est utilisé pour conduire les enquêtes de voisinage, afin de mieux cerner le contexte familial dans lequel les violences ont lieu. A travers ces enquêtes, des aspects de la personnalité des victimes et MEC pourraient être mises à jour, notamment à travers les habitudes des uns et des autres. À notre sens, seuls les témoins les plus prolixes pourraient amener ce type d'informations, car pour le moment aucune consigne développée ne permet de répondre à cette demande. Il s'agit donc d'un axe de travail intéressant si l'ECN est développé en ce sens.

Enfin, selon 17% des policiers, le caractère complet de la déclaration permettrait à sa lecture de déterminer le degré de gravité des faits et donc de faciliter sa qualification.

Étant donné, que les policiers (et gendarmes) sont au quotidien sur le terrain et plus à même que quiconque de faire part des besoins et des contraintes qu'ils rencontrent au quotidien nous leur avons demandé, selon eux, à quels types d'affaire l'ECN pourraient être étendu. Celles-ci sont renseignées dans la Table 3.

Table 17

Type d'affaire pour lesquels l'Entretien Cognitif Numérique pourrait être pertinent

Type d'affaire	Public	N policier(s)
Agressions sexuelles et crimes sexuels	Victimes	3
Violences conjugales	Personnels soignants	1
Disparitions inquiétantes	Victimes	3
Vol avec violence	Témoins	2
Attentats	Victime	1
Appel à témoins-affaire de masse	Victimes	5
Débriefings techniques des équipes policières	Témoins	2

Ainsi, nous avons pu interroger douze policières et policiers qui ont relativement bien accueilli l'ECN (11 policiers sur 12). Toutefois, ces fonctionnaires police nous ont aussi fait part de leur crainte en mettant en perspectives le développement de cet outil dans un contexte de travail toujours plus difficile, où le déficit de moyen est souvent mentionné (particulièrement pour les services traitant les infractions et délits). A cet effet, deux policières ont refusé l'entretien en exprimant leur désarroi (Sûreté Départementale Région Rhône Alpes, Juin 2018). La perte de sens du travail de certains policiers rencontrés tout au long de nos investigations (outre le cadre de la présente étude) se manifeste par d'un sentiment d'impuissance (sous couverts de sarcasmes) qui se traduit, entre autres, par la crainte de perdre le contrôle des méthodes et des outils d'enquête dont ils disposent. Pour quatre policiers sur 12, par exemple, l'ECN doit être un outil dont les policiers seraient décideurs de son éventuel déploiement. Une partie des policiers rencontrés craignait que la déclaration rédigée par un témoin ou une victime ne contraigne le policier à multiplier les actes d'enquête alors même que certains ont déjà le sentiment de « travailler à 100 à l'heure. » (Entretien A14, Octobre 2018), « il existe un décalage entre la demande et les moyens mis à disposition » (Entretien A10, Octobre 2018). Finalement, ce n'est pas tant l'outil que l'appréhension de ne plus être en mesure de faire son travail que nous relevons. C'est ce qui semble ressortir aussi en matière d'atteintes aux biens et notamment de vol, où les procédures simplifiées (e.g. recherches vaines) sont multipliées par les Parquets de telle sorte que les policiers puissent « abattre » le plus grand nombre de plaintes possible faisant des services de police des auxiliaires des assurances, notamment en matière de vols.

Dans ce cadre, il nous est apparu nécessaire de redonner la parole aux policiers en co-construisant avec eux l'architecture l'outil que nous avons pu modifier au fur et à mesure de manière à proposer la dernière version aux douze policiers qui ont ici donné leurs ressentis et avis. Les entretiens conduits à la suite des expérimentations poursuivaient cette visée.

Ainsi, pour que l'ECN puisse être un outil sur le terrain, l'outil devrait être proposé aux victimes et non obligatoire. À cet effet, les policiers pensent qu'il est nécessaire de former et de sensibiliser les Adjoints de Sécurité dans la PN qui travaillent à l'accueil des commissariats. D'autres, proposent que l'accès à un ordinateur au sein du commissariat, soit parce que dans certains cas, les policiers pensent que l'enceinte du commissariat permettrait de protéger la parole de la victime, soit parce qu'ils pensent que ça permettrait aussi de limiter les fausses allégations, notamment des adolescents dans des affaires de délits et de crimes sexuels. En outre, pour ce type d'affaires, il semble nécessaire de développer de nouvelles consignes. Un enquêteur rapporte, à juste titre, que certaines parties du corps, telles que les mains, le torse, le sexe de l'agresseur, sont quelques fois mieux décrites, par les victimes, que son visage ou sa silhouette globale. En ce sens, les travaux de recherche doivent être poursuivis afin de développer des consignes adaptées au niveau de langage de la victime. Les consignes du NISCHD peuvent à cette visée constituer un point de départ intéressant.

Enfin et dans un tout autre domaine, les policiers ont aussi exprimé la nécessité de détenir des outils compatibles entre eux. Ainsi, pour une part des enquêteurs l'ECN pourrait être efficace si l'outil pouvait être implémenté aux tablettes NEO des agents de Police Secours, notamment dans les contextes où les témoins sont nombreux, tels que les bagarres en sortie de boîte de nuit. De même, l'ECN peut être intéressant s'il est traduit dans plusieurs langues « pour dépasser les barrières » (Entretien A10, Octobre 2018) car ça « éviterait la déperdition d'informations » (Entretien A1, Octobre 2018). De même, l'ECN doit permettre d'ajouter rapidement les informations descriptives des auteurs, des victimes ou encore, des modes opératoires dans les bases de données dont ils disposent. En ce sens, la formation de policiers et de gendarmes semble indispensable, d'une part afin que les pratiques soient homogènes au niveau national d'autre part pour que la dématérialisation de la plainte puisse être l'opportunité de renforcer réellement les outils d'aide à l'enquête. Au-delà de l'amélioration du rapport police-population, la numérisation de la plainte peut constituer un outil intéressant s'il permet aux équipes de remettre du sens sur leur travail d'enquête, particulièrement dans « le petit judiciaire ».

Étude 6 : Construction de l'architecture de l'Entretien Cognitif à destination du Groupe Étude et d'Informations des Phénomènes Aérospatiaux Spatiaux

Introduction

Le Groupe d'Étude et d'Informations des Phénomènes Aérospatiaux Non-Identifiés (GEIPAN) reçoit chaque année plus de 260 témoignages de toute la France. Cette cellule, essentiellement composée de bénévoles conduit des investigations dans le but d'identifier les objets observés par les témoins. Elle vise à collecter et analyser des témoignages pour tenter « d'expliquer les phénomènes observés » de manière à informer le grand public les conclusions tirées (Centre National des Études Spatiales, sd). Par ailleurs, les témoignages non résolus sont comme le rappelle la cellule, archiver et destiner à être exploités par les chercheurs. Le témoignage est donc fondamental pour les missions GEIPAN. Ces derniers sont recueillis via un questionnaire construit par les professionnels du GEIPAN et disponible sur leur site internet. Le GEIPAN constitue un lieu d'étude primordial pour l'étude des faux souvenirs, l'impact des croyances et du temps sur les faux souvenirs.

Tout comme dans le domaine judiciaire, les souvenirs des témoins sont soumis aux effets délétères du temps, des émotions mais aussi des croyances. Cependant, lorsqu'un individu ne parvient effectivement pas à mettre du sens sur un événement vécu, ses émotions ont tendance à le pousser à rechercher des informations afin de pouvoir y mettre du sens, de manière à réduire le niveau de tension. N'est-il pas alors plus suggestible ? Le contenu du témoignage a alors plus de risque d'être transformé. Compte tenu de ces éléments, il est nécessaire de développer un outil permettant aux témoins de réaliser une déclaration rapidement après les faits. Le but est de conserver la trace du souvenir de l'événement avant que celui-ci ne soit modifié par les multiples récits que le témoin fait à son entourage. Comme nous l'avons évoqué (cf. étude 1), la mémoire n'est pas une caméra, chaque fois que le souvenir est récupéré il tend à se transformer plus ou moins profondément (Conway, 2005). Or, plus le temps passe, plus l'étrangeté du souvenir peut croître.

Une des problématiques que rencontre le GEIPAN (sd) est le manque d'informations de certains témoignages qui rend le récit inexploitable. La part de témoignage non exploitable s'élève à 34% des témoignages recueillis (GEIPAN, 2019). Étant donné que la fonction du GEIPAN pour la communauté scientifique et le grand public. Sans compter, la plus-value qu'il peut apporter au domaine judiciaire par l'étude des biais cognitifs, il apparaît donc nécessaire

de développer un outil de recueil de témoignage capable de consigner le souvenir du témoin dans un délai moindre.

La construction de l'architecture l'Entretien Cognitif Numérique

Pour construire le schéma suivant, nous nous sommes appuyés sur les consignes de l'ECN existantes, sur le questionnaire du GEIPAN et sur l'expertise des professionnels du GEIPAN au cours de séances de travail. Ces dernières ont aussi permis de faire émerger un certain nombre de points théoriques et appliqués critiques. Il apparaît nécessaire de conduire un certain nombre de travaux de recherche afin d'y répondre

Nous tâcherons d'en rendre compte à la suite de la présentation du schéma de l'architecture.

Légende du schéma de l'architecture de l'entretien cognitif

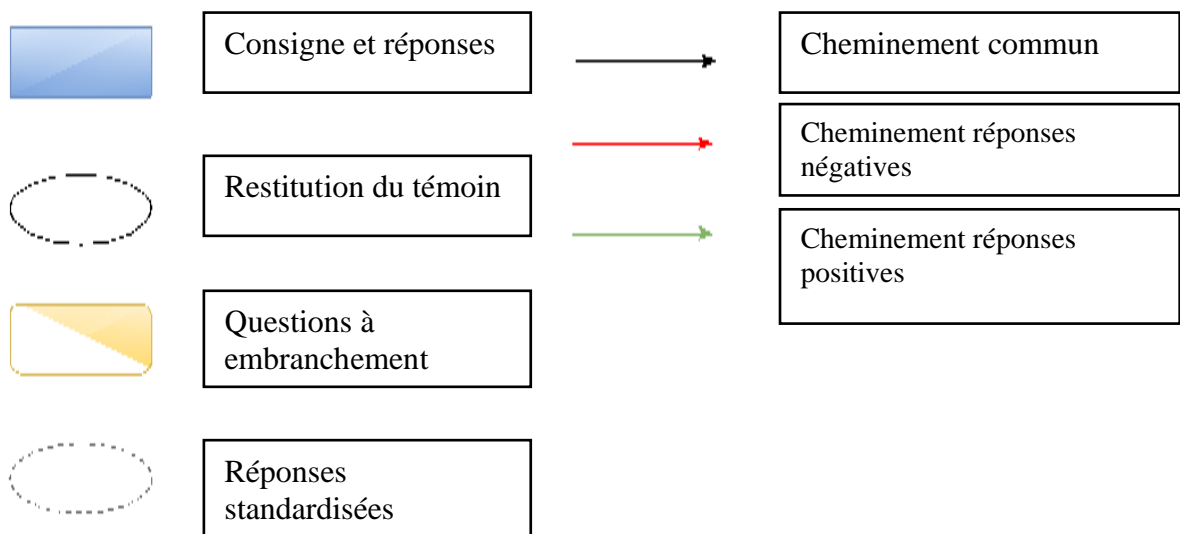
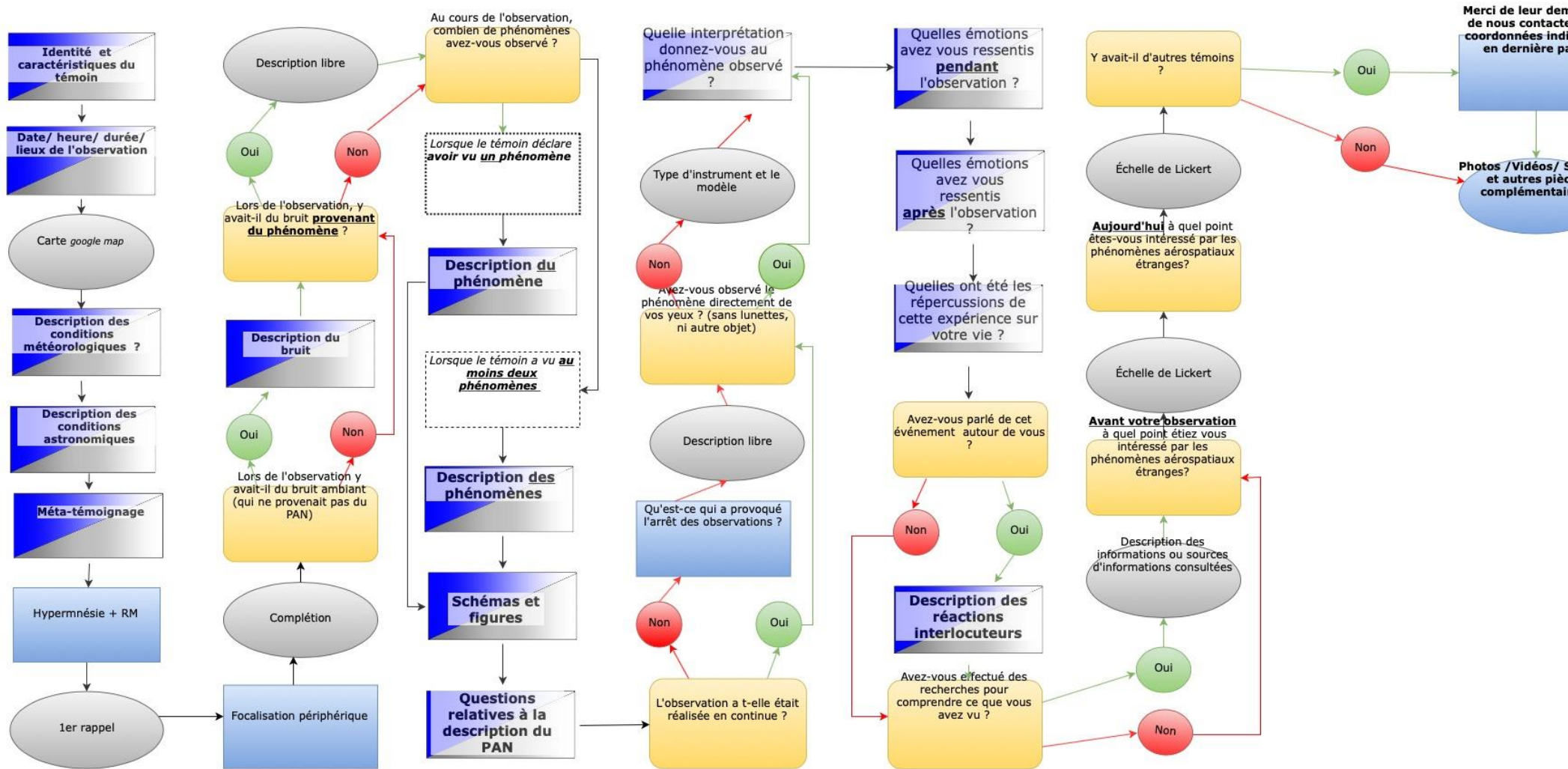


Schéma de l'architecture de l'Entretien Cognitif Numérique



Fonctionnement de l'outil

L'identité et les caractéristiques du témoin seront demandées.

Le témoin devra ensuite renseigner la date, le lieu et la durée de l'observation.

Une carte google maps© sera mise à disposition de manière à ce que le témoin puisse s'il connaît le lieu, déterminer le périmètre dans lequel l'observation a eu lieu.

Le témoin sera ensuite invité à renseigner les conditions météorologiques de l'observation puis les conditions astronomiques de celle-ci.

Les informations relatives au méta-témoignage seront ensuite sollicitées.

À la suite, le témoin sera invité à réaliser un premier récit à partir d'une consigne d'hypermnésie et de remise en contexte mentale.

Ce premier récit sera corrigé et complété par un suivant, qui sera initié par une consigne de focalisation périphérique.

L'embranchement conduira à la description des bruits accompagnant l'observation. Le cas échéant, il procédera à la description du bruit. Dans le cas contraire, il sera invité à décrire le ou les phénomène(s) observé(s).

À la suite, le témoin sera invité à faire un croquis.

Les questions relatives à la description d'un PAN (soit, la forme, la couleur, la luminosité, les effets du PAN dans le ciel, la taille apparente de l'objet, la distance estimée entre l'observateur et l'objet, la position initiale du PAN renseignée à partir de la figure 4, la position finale du PAN, ainsi que la trajectoire.

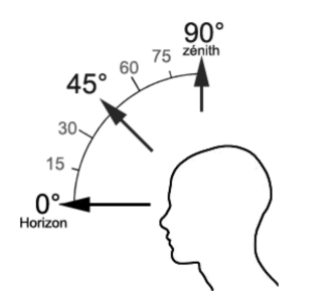


Figure 4. Angle d'observation

À la suite, le témoin répondra à une série de question destinée à connaître les paramètres de l'observation.

De plus, il lui sera demandé des répondre à une série de questions présentes (comme les précédentes aux conséquences que l'événement a eu sur la vie du témoin). Le témoin sera ensuite invité à renseigner les réactions des interlocuteurs avec lesquels il a partagé son expérience. Les sites consultés pour s'informer et mettre du sens sur l'objet observé.

Par ailleurs, nous proposons au témoin de répondre à partir d'une échelle de Likert afin de mesurer l'intérêt que le témoin portait aux PAN avant l'observation et l'intérêt qu'il porte aujourd'hui au PAN. Ces questions existent actuellement mais ne sont pas proposé sous cette forme.

Enfin, il sera demandé au témoin, si d'autres personnes étaient présentes au moment de l'observation, le cas échéant, le témoin serait invité à solliciter les autres observateurs. Il sera pour terminer demander de joindre l'ensemble des documents dont le témoin dispose.

Les questions soulevées

Lors des réunions de travail, la question du moment où les informations relatives au méta-témoignage a fait l'objet de débat. En effet, les questions relatives méta-témoignage peuvent à la fois permettre au témoin de mobiliser un certain nombre d'indices internes, favorisant la récupération mnésique (Tulving, 1974)²⁵, mais peut amener le témoin à livrer son récit alors même qu'il n'a pas encore bénéficié des consignes de remise en contexte mentale et d'hypermnésie. Il s'agit donc de savoir l'impact que peut avoir cette consigne de méta-témoignage sur la la qualité du récit et la motivation du témoin. Puisqu'à notre connaissance, cette consigne n'a pas encore été testée.

La question de la description sonore est aussi un objet de débat. En effet, il est souvent rapporté par les témoins, qu'il n'y avait pas de bruit durant l'observation. Toutefois, le souvenir d'une information sonore sont plus sensibles à l'oubli que les informations visuelles.

²⁵ *Ibid*

Enfin, tout comme dans le cadre judiciaire, nous proposons, d'ajouter une consigne de reconstitution, mais il s'agirait de la tester, de manière à observer si la redondance de cette consigne avec les questions relatives à la description du PAN permettent soit l'augmentation d'informations de qualité, soit permettent de clarifier des informations déjà évoquées mais pouvant être ambiguë.

Perspectives de recherche futures

a) Étude sur la construction de faux souvenirs

Une étude d'archive pourra être menée de manière à comparer l'évolution d'un souvenir et comment évoluer les faux souvenirs.

Il s'agira d'observer si les erreurs ou le fait de donner une information partielle peut conduire à la construction d'un faux souvenir. Le codage pourra prendre en compte le nombre d'informations stéréotypées.

Pour ce faire il serait intéressant de comparer les récits écrits avec les récits oraux formulés plus de deux mois après.

b) Étude de l'impact d'une consigne de remise en contexte émotionnel.

Nous parlions la dernière fois, de l'impact des émotions, je pense qu'il faudrait pouvoir tester expérimentalement l'impact de l'ordre de cette consigne. Les émotions ont souvent été évacuées des protocoles expérimentaux pourtant il s'agit de marqueurs internes puissants et des praticiens habitués à travailler avec des victimes rapportent que la mémoire est plutôt vive, et que les souvenirs évoluent peu entre le moment de l'encodage et le moment de la restitution.

Le but serait d'observer comment les émotions agissent sur le souvenir et d'essayer de comprendre la fonction psychique que ces émotions peuvent avoir dans le cadre du témoignage PAN.

c) Évaluation de la consistance des informations.

Afin de normaliser les pratiques des enquêteurs et permettre d'apporter en formation des contenus plus proches des besoins, peut être que nous pourrions demander à des enquêteurs d'évaluer la consistance des détails d'un récits.

L'objectif sera pour nous de comprendre la structure sous-jacente de ce qui est consistant et comment dans le récit les enquêteurs se forment une représentation de ce qui est consistant.

d) Influence de la construction du discours sur le classement

Nous proposons aussi d'observer corrélations entre le niveau d'éducation des témoins et le classement fait par les enquêteurs.

L'analyse des témoignages par départements, permet de constater un certain nombre de disparités vis-à-vis de l'observation de PAN.

e) Tester le protocole expérimental

Il convient enfin de déterminer la durée du protocole. Lors des réunions de travail, les professionnels du GEIPAN rapportaient que beaucoup de témoins effectuent leurs déclarations en plusieurs temps. Cette réalité nous amène à questionner à quel moment le témoin peut faire une pause dans sa déclaration sans que celle-ci ne soit fortement impactée.

RÉFÉRENCES

- Agamben, G., et Rueff, M. (2006). Théorie des dispositifs. *Posie*, 115(1), 25-33.
- Antoine, J.-Y., Villaneau, J., et Lefeuvre, A. (2014). Weighted Krippendorff's alpha is a more reliable metrics for multi-coders ordinal annotations: experimental studies on emotion, opinion and coreference annotation. *EACL 2014*, Consulté à l'adresse <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00998303>
- Alarmagot, D., & Chanquoy, L. (2001). Les modèles de rédaction de textes. In *Production du langage : traité des sciences cognitives* (Hermès). France : Paris.
- Assemblée Nationale. *Projet de loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*, (2018).
- Baddeley, A. (1992). Working memory. *Science*, 255(5044), 556-559. <https://doi.org/10.1126/science.1736359>
- Baddeley, Alan. (2006). Chapter 1-Working Memory: An Overview. In S. J. Pickering (Éd.), *Working Memory and Education* (p. 1-31). <https://doi.org/10.1016/B978-012554465-8/50003-X>
- Bardin, L. (2013). L'analyse de contenu. <https://doi.org/10.3917/puf.bard.2013.01>
- Bagri, G., et Galhardo, T. (2017). Remembering emotional central and peripheral information: how different memory tasks and individual differences influence eyewitness testimony. *American Journal of Forensic Psychology*, 35, 21-42.
- Bekerian, D. A., & Dennett, J. L. (1993). The cognitive interview technique: Reviving the issues. *Applied Cognitive Psychology*, 7(4), 275-297. <https://doi.org/10.1002/acp.2350070403>
- Blatier, C. (2018). *Les personnalités criminelles. Evaluation et prévention* (2^e éd.). France.
- Bourdin, B. (2002). Apprentissage de la gestion de la production et contraintes de capacité. In *La production du langage* (p. 149-169). Paris : Hermès.
- Bourrat, M.-M., et Olliac, B. (2014). Enfance et traumatisme psychique : la mise en récit, un chemin de la résilience. *L'information psychiatrique*, Volume 90(6), 447-456.

- Bouvet, R. (2014). *L'effet des croyances sur la production des faux souvenirs : études des témoignages de phénomènes aérospatiaux non identifiés* (Thesis, Toulouse 2).
- Brunel, M. (2009). *Une nouvelle consigne mnésique de L'entretien Cognitif la Focalisation Périphérique*. Toulouse II Jean-Jaurès, Toulouse.
- Brunel, M., Py, J., et Launay, C. (2013). Cost and benefit of a new instruction for the cognitive interview: the open depth instruction. *Psychology, Crime et Law*, 19(10), 845-863.
- Clifford, B. R., et George, R. (1996). A Field evaluation of training in three methods of witness/victim investigative interviewing. *Psychology, Crime et Law*, 2(3), 231-248. <https://doi.org/10.1080/10683169608409780>
- Conway, M. A. (2005). Memory and the self. *Journal of Memory and Language*, 53(4), 594-628. <https://doi.org/10.1016/j.jml.2005.08.005>
- Costantino, C. (2017). Transitionnalité, narrativité et traitement du traumatisme. *Revue française de psychanalyse*, Vol. 81(3), 109-120.
- Croisile, B. (2009). *Tout sur la mémoire*. Odile Jacob.
- GEIPAN: Glossaire. (s. d.). Consulté 1 octobre 2019, à l'adresse <http://www.cnes-geipan.fr/index.php?id=201>
- GEIPAN: Mission. (s. d.). Consulté 1 octobre 2019, à l'adresse <http://www.cnes-geipan.fr/index.php?id=319>
- GEIPAN: Stats. (s. d.). Consulté 1 octobre 2019, à l'adresse <http://www.cnes-geipan.fr/?id=196>
- Daligand, L. (2008). Violences conjugales. *Le Journal des Psychologues*, 255(2), 49-53.
- Demarchi, S., et Py, J. (2006). L'entretien cognitif: son efficacité, son application et ses spécificités. *Revue Québécoise de Psychologie*, 27(3), 1-20.
- Eshkol-Taravella, I. (2015). *Specification of linguistic annotations according to corpora : from newspaper to spoken corpora* (Habilitation à diriger des recherches, Université d'Orléans). Consulté à l'adresse <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-01250650>
- Flower, L., & Hayes, J. R. (1980). The Cognition of Discovery: Defining a Rhetorical Problem.

College Composition and Communication, 31(1), 21-32. <https://doi.org/10.2307/356630>

Fisher, R. P., Geiselman, R. E., et Amador, M. (1989). Field test of the Cognitive Interview: enhancing the recollection of actual victims and witnesses of crime. *The Journal of Applied Psychology*, 74(5), 722-727.

Fisher, Ronald P., et Geiselman, R. E. (2010). The Cognitive Interview method of conducting police interviews: Eliciting extensive information and promoting Therapeutic Jurisprudence. *International Journal of Law and Psychiatry*, 33(5), 321-328. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2010.09.004>

Fisher, Ronald P., Geiselman, R. E., Raymond, D. S., Jurkevich, L. M., et et al. (1987). Enhancing enhanced eyewitness memory: Refining the cognitive interview. *Journal of Police Science et Administration*, 15(4), 291-297.

Gabbert, F., Hope, L., et Fisher, R. P. (2009). Protecting eyewitness evidence: examining the efficacy of a self-administered interview tool. *Law and Human Behavior*, 33(4), 298-307. <https://doi.org/10.1007/s10979-008-9146-8>

Grice, H. P. (1979). Logique et conversation. *Communications*, 30(1), 57-72. <https://doi.org/10.3406/comm.1979.1446>

Gagneraud, A. (2016). Analystes en recherche criminelle : schématiser une procédure judiciaire complexe. Consulté 30 mai 2019, à l'adresse <https://www.gendinfo.fr/Dossiers/La-police-judiciaire/Analystes-en-recherche-criminelle-schematiser-une-procedure-judiciaire-complexe>

Garcin-Marrou, I. (2007). Des « jeunes » et des « banlieues » dans la presse de l'automne 2005 : entre compréhension et relégation. *Espaces et sociétés*, n° 128-129(1), 23-37.

Geninfo. (2019). Menace terroriste : un exercice grandeur nature sur le site du Pont-du-Gard. (2019). Consulté 3 juin 2019, à l'adresse Gendinfo website: <https://www.gendinfo.fr/Actualites/2019/Menace-terroriste-un-exercice-grandeur-nature-sur-le-site-du-Pont-du-Gard>

Geiselman, R., E. (1984). Enhancement of eyewitness memory: An empirical evaluation of the cognitive interview. *Journal of Police Science et Administration*, 12(1), 74-80.

- Ginet, M., Brunel, M., Verkampt, F., Désert, M., Colomb, C., et Jund, R. (2014). L'Entretien Cognitif reste-t-il efficace pour aider de très jeunes enfants issus de milieux défavorisés à témoigner d'un événement visuel ? *L'Annee psychologique*, *114*(2), 289-313.
- Ginet, M., et Verkampt, F. (2007). The cognitive interview: Is its benefit affected by the level of witness emotion? *Memory*, *15*(4), 450-464. <https://doi.org/10.1080/09658210601092670>
- Gudjonsson, G. H. (2010). Psychological vulnerabilities during police interviews. Why are they important? *Legal and Criminological Psychology*, *15*(2), 161-175. <https://doi.org/10.1348/135532510X500064>
- Harrati, S., Vavassori, D., Villerbu, L., et Piedinielli, J.-L. (2006). *Délinquance et violence*. A. Colin.
- Heckhausen, H., & Gollwitzer, P. M. (1987). Thought contents and cognitive functioning in motivational versus volitional states of mind. *Motivation and Emotion*, *11*(2), 101-120. <https://doi.org/10.1007/BF00992338>
- Hope, L., Gabbert, F., et Fisher, R. (2011). From laboratory to the street: capturing witness memory using the Self-Administered Interview. *Legal and Criminological Psychology*, *16*(2), 211-226. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8333.2011.02015.x>
- Houston, K., Philips, L. H., et Memon, A. (2012). The emotional eyewitness: The effects of emotion on specific aspects of eye...: EBSCOhost. *American Psychological Association*, *13*(1), 118-128.
- Joule, R.-V., & Beauvois, J.-L. (2014). *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*. France : Presses Universitaires Grenoble.
- Kahneman, D. (1973). *Attention and effort* (Vol. 1063). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Kebbell, M. R., Milne, R., et Wagstaff, G. F. (1999). The cognitive interview: A survey of its forensic effectiveness. *Psychology, Crime et Law*, *5*(1-2), 101-115. <https://doi.org/10.1080/10683169908414996>
- Kellogg, R. T. (1996). A model of working memory in writing. In *The science of writing: Theories, methods, individual differences, and applications* (p. 57-71). Hillsdale, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

- Kherad-Pajouh, S., et Renaud, O. (2015). A general permutation approach for analyzing repeated measures ANOVA and mixed-model designs. *Statistical Papers*, 56(4), 947-967. <https://doi.org/10.1007/s00362-014-0617-3>
- Klein, G. A. (1993). *A Recognition-Primed Decision (RPD) Model of Rapid Decision Making*. Ablex Publishing Corporation.
- Krippendorff, K. (2004). Reliability in Content Analysis.: Some Common Misconceptions and Recommendations. *Human Communication Research*, 30(3), 411-433. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2004.tb00738.x>
- Launay, C. (2013). *Conception et évaluation d'une consigne verbatim de l'entretien cognitif: la reconstitution* (Thesis, Toulouse 2). Consulté à l'adresse <http://www.theses.fr/2013TOU20149>
- Launay, C., et Py, J. (2015). Methods and aims of investigative interviewing of adult witnesses: An analysis of professional practices. *Pratiques Psychologiques*, 21(1), 55-70. <https://doi.org/10.1016/j.prps.2014.11.001>
- Levy, R. (1985). Scripta manent : la rédaction des procès-verbaux de police. *Sociologie du travail*, 27(4), 408-423. <https://doi.org/10.3406/sotra.1985.2016>
- Loftus, E. F., Loftus, G. R., et Messo, J. (1987). Some facts about "weapon focus". *Law and Human Behavior*, 11(1), 55-62. <https://doi.org/10.1007/BF01044839>
- Maddox, L., Lee, D., et Barker, C. (2011). Police empathy and victim PTSD as potential factors in rape case attrition. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 26(2), 112-117. <https://doi.org/10.1007/s11896-010-9075-6>
- Mauger, L. (2016). *L'entretien cognitif numérique : comparaison du format du second rappel*. Université Toulouse Jean-Jaurès.
- Micheli, R. (2006). Contexte et contextualisation en analyse du discours : regard sur les travaux de T. Van Dijk. *Semen. Revue de sémio-linguistique des textes et discours*, (21). Consulté à l'adresse <http://journals.openedition.org/semen/1971>
- Ministère de l'Intérieur. (2011). Office central pour la répression des violences aux personnes [Officiel]. Consulté à l'adresse <http://www.police-nationale.interieur.gouv.fr/Organisation/Direction-Centrale-de-la-Police-Judiciaire/Lutte->

[contre-la-criminalite-organisee/Office-central-pour-la-repression-des-violences-aux-personnes](http://www.interieur.gouv.fr/Office-central-pour-la-repression-des-violences-aux-personnes)

Ministère de l'Intérieur. (2016). L'aide aux victimes dans les commissariats de la police nationale. Consulté à l'adresse <http://www.interieur.gouv.fr/A-votre-service/Ma-securite/Aide-aux-victimes/Aide-aux-victimes-presentation-des-differents-dispositifs/L-aide-aux-victimes-dans-les-commissariats-de-la-police-nationale>

Ministère de l'Intérieur (2019). Formation. Consulté à l'adresse <http://www.lapoliceinternationale.fr/Personnels/Gardien-de-la-paix/Formation> website : <http://www.lapoliceinternationale.fr/Personnels/Gardien-de-la-paix/Formation>

Ministère de l'Intérieur. (2019). Insécurité et délinquance en 2018 : Premier bilan statistique – Fiche. Consulté à l'adresse <http://www.interieur.gouv.fr/Interstats/Themes/Vols-avec-violences/Insecurite-et-delinquance-en-2018-premier-bilan-statistique-Fiche-Vols-violents-sans-arme> website: <http://www.interieur.gouv.fr/Interstats/Themes/Vols-avec-violences/Insecurite-et-delinquance-en-2018-premier-bilan-statistique-Fiche-Vols-violents-sans-arme>

Mouratille, D. (2018). *Sécurité routière et charge cognitive : apports du modèle TBRS et des mesures physiologiques*. Toulouse Jean-Jaurès [Mémoire].

Mucchielli, L. (2006). L'élucidation des homicides : de l'enchantement technologique à l'analyse du travail des enquêteurs de police judiciaire. *Deviance et Societe*, 30(1), 91-119.

Nosulenko, V. N., Parizet, E., & Samoylenko, E. S. (1998). La méthode d'analyse des verbalisations libres : une application à la caractérisation des bruits de véhicules. *Social science information*, 37(4), 593-611.

Paterson, H. M., Eijkemans, H., et Kemp, R. I. (2015). Investigating the Impact of Delayed Administration on the Efficacy of the Self-Administered Interview. *Psychiatry, Psychology and Law*, 22(2), 307-317. <https://doi.org/10.1080/13218719.2014.947670>

Préfecture de la Haute Saône. (2017). *Exercice de sécurité civile : Attentat - tuerie de masse*. p. 8.

Préfecture de l'Hérault. (2016). *Exercice de sécurité : simulation d'un attentat*.

- Py, J., Ginet, M., et Ansanay-Alex, C. (2001). *Une démarche psychosociale d'évaluation des procédures d'instructions*. (p. 246). France : Université de Provence.
- Roberts, W. T., et Higham, P. A. (2002). Selecting accurate statements from the cognitive interview using confidence ratings. *Journal of Experimental Psychology : Applied*, 8(1), 33-43.
- Robert, P., Zauberman, R., et Pottier, M.-L. (2003). La victime et le policier : point de vue profane et point de vue professionnel sur la délinquance. *Sociologie du Travail*, 45(3), 343-359. [https://doi.org/10.1016/S0038-0296\(03\)00038-4](https://doi.org/10.1016/S0038-0296(03)00038-4)
- Salas, D. (2011). *Liste des 100 mots*. Paris : Presses Universitaires de France (collection Que sais-je ?)
- Schein, S. L. (1984). *The Mortal Hero: An Introduction to Homer's Iliad*. Univ of California Press.
- Schreiber Compo, N., Bregory, A., et Fisher, R. (2011). Interviewing behaviors in police investigators: A field study of a current US sample. *Psychology, Crime et Law*, 18(4), 359-375. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2010.494604URL>:
- Shepherd, E., Mortimer, A., Turner, V., et Watson, J. (1999). Spaced cognitive interviewing: Facilitating therapeutic and forensic narration of traumatic memories. *Psychology, Crime et Law*, 5(1-2), 117-143. <https://doi.org/10.1080/10683169908414997>
- Snook, B., House, J. C., MacDonald, S., et Eastwood, J. (2012). Police Witness Interview Training, Supervision, and Feedback: A Survey of Canadian Police Officers¹. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*. <https://doi.org/10.3138/cjccj.2011.E.13>
- Stein, L. M., & Memon, A. (2006). Testing the efficacy of the cognitive interview in a developing country. *Applied Cognitive Psychology*, 20(5), 597-605. <https://doi.org/10.1002/acp.1211>
- Tulving, E. (1972). Episodic and semantic memory. *Organization of memory*, 1, 381-403.
- Tulving, E., & Thomson, D. M. (1973). Encoding specificity and retrieval processes in episodic memory. *Psychological review*, 80(5), 352.
- Une tuerie de masse comme scénario d'un exercice de sécurité dans le Bas-Rhin. (s. d.). Consulté à l'adresse France 3 Grand Est website: <https://france3-regions.francetvinfo.fr/grand-est/une-tuerie-de-masse-comme-scenario-d-un-exercice-de-securite-illkirch-1046561.html>

Wells, G. L., Malpass, R. S., Lindsay, R. C., Fisher, R. P., Turtle, J. W., et Fulero, S. M. (2000). From the lab to the police station. A successful application of eyewitness research. *The American Psychologist*, 55(6), 581-598.

Yilmaz, A. S. (2016). *Eyewitness Memory: How Stress and Situational Factors Affect Eyewitness Recall* (Clarks Honors College University of Oregon). Consulté à l'adresse <https://core.ac.uk/reader/132599635>

Annexe 1

Étude 3 : Pourcentage d'accord entre les policiers

Table A1

Accord en pourcentage des policiers en fonction des catégories d'information

Catégorie informations	N items	Aucun accord trouvé	100% d'accord	92% d'accord	83 % d'accord	75% d'accord
Auteur	32	3	8	5	7	9
Témoin 1	4	3	0	0	1	0
Témoin 2	12	8	0	0	2	2
Témoin 3	11	7	1	0	1	2
Témoin 4	6	4	0	0	1	1
Complice	5	0	1	0	3	1
Véhicule	3	0	2	1	0	0
Conversation	35	10	5	5	9	6
Contexte	25	7	2	6	4	6
Objet volé	4	2	0	1	0	1
Actions spécifiques	49	11	15	11	7	5

Annexe 2

Étude 3 : Grille de cotation en fonction de l'importance de chaque informations

Table A2

Grille de cotation

LÉGENDE

0	Aucun accord entre les participants
1	Sans importance
2	Peu important
3	Plutôt important
4	Très important

Le coupable

Un homme	4
Il fait environ 1m70,	4
a une corpulence moyenne.	3
Il est assez carré.	3
Son teint est légèrement mat,	3
type arabe, espagnol, maghrébin, méditerranéen.	4
Ses cheveux sont courts,	4
noirs/ bruns	4
et souples.	2
Il est mal rasé et	2
a une barbe	3
brune.	3
Il a entre 25 et 30 ans	4
Il portait un ensemble	4
type survêtement,	3
blanc,	3
dont le haut, était une veste	3
qui avait deux bandes	3
asymétriques	3
comme des triangles.	4
L'une était bleue foncée	4
et l'autre bleue claire.	4
Le bas, était un pantalon	3
blanc	3
à fermeture éclair en bas	3
et avec une rayure	4
bleue	4
sur les côtés.	4
Au pied, des baskets	3

foncées.	3
Pas de sac	2
Pas de bonnet	2
<i>Description des témoins</i>	
<i>Témoïn 1</i>	
Pas de gants	2
Une fille	4
à bicyclette	2
portait un bonnet	2
jaune	2
<i>Témoins 2</i>	
Un couple	4
dont, un homme	3
et une femme.	3
La femme (du couple) semblait avoir 25 ans	2
L'homme un peu plus.	2
Ils étaient grands,	2
bruns	2
et avaient tous les deux un manteau.	2
L'homme portait une écharpe	2
blanche	2
et noire.	2
Ils étaient habillés de manière sombre	2
<i>Témoïn 3</i>	
Un homme,	4
jeune,	4
métissé	3
et rasé	2
portait un manteau	2
long et	2
noir.	3
Il avait aussi un casque de musique	3
sur les oreilles	3
et un téléphone	0
en main	2
<i>Témoïn 4</i>	
Un homme	4
d'une quarantaine d'années	3
avec des lunettes,	3
un long	2
manteau	2
noir	3
<i>Description du contexte de l'événement</i>	
La scène s'est déroulée dehors	4

sur une allée.	4
piétonne	3
et gravillonnée	2
où il y avait des feuilles mortes.	1
À gauche,	1
il y avait une rangée	1
de platanes,	1
derrière, il y avait	2
un autre chemin,	3
puis, un muret	1
À droite, il y avait de l'herbe	1
des voitures	2
stationnées.	2
puis,	1
des immeubles.	3
avec des fenêtres éclairées	3
C'était au Cours Dillon,	4
à côté de la Prairie des Filtres.	3
Il y avait des lampadaires.	3
C'était peu éclairé.	3
La scène s'est déroulé en soirée.	3
Il faisait nuit.	4
Il y avait de la buée qui sortait de la bouche des gens.	2
<i>Au moment de l'agression, l'allée</i>	
semblait déserte.	3
<i>Objet volé</i>	
Un grand,	4
sac	4
à main	3
en bandoulière.	4
<i>Véhicule(s) du complice</i>	
Un scooter,	4
type 125	4
de couleur noire	4
<i>Complice</i>	
Un homme,	4
avec un bonnet	4
noir.	4
Il portait un jean	4
et un blouson.	4
<i>Les informations conversationnelles</i>	
L'homme en survêtement interpellait certains les passants.	3
Il a demandé,	2
en souriant	2

et avec gentillesse :	2
« Excusez-moi, était-ce que vous auriez du feu, s'il-vous-plaît ? »	3
L'homme du couple, a répondu qu'il n'avait pas de feu.	2
La femme du couple a salué l'homme en survêtement, en disant :	2
« bonne soirée »	2
Cet échange était cordial. Ni agressif, ni froid	3
L'homme en survêtement n'a rien demandé à l'homme au casque.	3
L'homme en survêtement a demandé poliment du feu à la femme blonde.	4
La femme blonde a répondu négativement.	3
L'homme a insisté :	3
« je t'ai vu, le remettre dans ton sac un peu plus loin »	4
La femme a répondu que ce n'était pas elle.	4
L'échange était un peu houleux	3
L'homme en survêtement a fortement insisté	4
La femme blonde était sur la défensive.	3
Elle a maintenu que non et a répondu qu'il devait se tromper, que ce n'était pas elle.	3
La femme blonde parlait fort.	2
<i>Pendant l'agression</i>	
Brusquement elle a lancé « qu'est-ce qu'il y a là ? ».	3
La victime criait.	3
Elle a traité l'agresseur de « connard ».	3
<i>Après l'agression</i>	
La femme blonde a hurlé : « enfoiré ».	3
Des témoins revenus ont demandé ce qu'il s'était passé	2
<i>Actions spécifiques</i>	
Des gens marchaient sur l'allée.	4
L'homme était debout.	3
il trépignait sur place,	3
faisait les cent pas,	3
se frottait	2
et soufflait sur ses mains	3

qu'il mettait dans ses poches.	3
L'homme en survêtement observait attentivement	4
les passants.	4
Une bicyclette est passée	3
et l'homme en survêtement n'a rien fait.	3
Un couple enlacé,	3
est passé.	3
Ils ont répondu sans s'arrêter.	3
Et ont continué leur chemin.	3
L'homme en survêtement attendait,	3
et s'est remis à faire les cent pas.	3
Un homme avec un casque est passé,	3
il marchait énergiquement.	3
Une jeune femme blonde est arrivée.	3
L'homme en survêtement s'est approché,	4
elle a fait un pas en arrière.	4
La femme blonde portait un sac sur l'épaule	4
droite.	3
Elle a essayé de continuer son chemin.	3
L'homme en survêtement était situé sur sa droite.	3
Il s'est approché de plus en plus,	4
et a tenté de prendre son sac.	4
Puis, il s'y est agrippé	4
et l'a arraché.	4
La femme blonde a résisté.	4
Des phares se sont allumés,	4
L'homme en survêtement a couru vers les arbres,	4
d'où, un scooter est sorti.	4
La femme blonde lui courrait après.	4
Le scooter s'est avancé	4
puis il s'est arrêté,	4
l'homme en survêtement est monté à l'arrière.	4
La femme a arrêté de courir,	4
elle a essayé de reprendre son sac,	4
et l'homme en survêtement lui a donné une claque sur la tête.	4
L'homme en survêtement et le conducteur partent,	4
à faible vitesse.	4
L'homme en survêtement a indiqué au conducteur	4
de se dépêcher	4
Des passants sont arrivés vers la jeune femme blonde,	4
dont l'homme au casque de musique qui est revenu en courant,	4
un autre homme courait aussi.	4
Le dernier homme est arrivé du côté pelouse	3

Annexe 3

Étude 4 : Analyses complémentaires des récits

Tableau A3

Moyenne des informations restituées par les participant-e-s en fonction du moment du rappel et de leurs importances.

Moment du rappel	Condition expérimentales	Quantité moyenne d'informations en fonction du niveau d'importance			
		Pas du tout important	Peu important	Plutôt important	Très important
Rappel 1	ECN-réécriture	1.53	3.67	14.60	18.37
	ECN-complétion	1.33	3.73	14.63	19.03
	ESN-réécriture	.50	3.13	10.57	14.57
	ESN-complétion	.53	2.33	10.43	14.47
Rappel 2	ECN-réécriture	.53	1.10	4.83	3.47
	ECN-complétion	.43	1.50	3.53	3.07
	ESN-réécriture	.57	.97	3.97	3.57
	ESN-complétion	.27	.27	1.77	1.47
Rappel Total	ECN-réécriture	2.07	4.77	19.43	21.83
	ECN-complétion	1.77	5.23	18.17	22.10
	ESN-réécriture	1.07	4.10	14.53	18.13
	ESN-complétion	0.80	2.60	12.20	15.93

Tableau B3*Détail de la répartition des informations en fonction des catégories qualitatives*

		Importance des informations																	
		2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	1	2	3	4	2	3	4
R126	Victim	Auteurs			Actions			Témoins			Véhicules			Contexte			Conversations & sons		
ECN	1,70	0,10	2,40	2,73	0,13	3,97	6,63	0,23	1,13	3,40	0,07	1,10	1,53	0,63	2,00	2,03	2,50	5,10	2,47
réécriture																			
ECN	2,000	0,500	4,500	4,500	0,0000	2,500	8,500	0,000	0,500	4,500	0,500	2,000	0,500	0,000	4,000	3,000	3,500	7,500	4,000
complétion																			
ESN	2,100	0,000	1,867	1,900	0,1333	2,767	5,500	0,067	0,567	3,133	0,167	0,767	0,500	0,400	0,867	1,367	2,367	4,500	1,900
réécriture																			
ESN	1,679	0,000	1,367	2,067	0,1000	2,933	4,867	0,067	0,667	3,300	0,133	0,767	0,533	0,367	1,000	1,333	1,667	4,467	2,133
complétion																			
R227	Victime	Auteurs			Actions			Témoins			Véhicules			Contexte			Conversations & sons		
ECN	0,034	0,03	0,57	0,07	0,63	0,37	0,03	1,67	1,17	0,10	0,50	0,43	0,07	0,20	0,53	0,40	1,07	0,73	0,43
réécriture																			
ECN	0,000	0,500	0,500	1,000	0,000	0,000	0,500	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,500	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
complétion																			
ESN	0,207	0,067	0,667	0,500	0,133	1,567	1,167	0,267	0,300	0,700	0,067	0,167	0,567	0,167	0,600	0,500	0,267	0,833	0,533
réécriture																			
ESN	0,214	0,000	0,367	0,200	0,033	0,333	0,233	0,033	0,267	0,400	0,067	0,133	0,267	0,067	0,400	0,267	0,067	0,400	0,233
complétion																			
RT28	Victime	Auteurs			Actions			Témoins			Véhicules			Contexte			Conversations & sons		
ECN	1,734	0,130	2,970	2,800	0,760	4,340	6,660	1,900	2,300	3,500	0,570	1,530	1,600	0,830	2,530	2,430	3,570	5,830	2,900
réécriture																			
ECN	2,000	1,000	5,000	5,500	0,000	2,500	9,000	0,000	0,500	4,500	0,500	2,000	0,500	0,500	4,000	3,000	3,500	7,500	4,000
complétion																			
ESN	2,307	0,067	2,533	2,400	0,267	4,333	6,667	0,333	0,867	3,833	0,233	0,933	1,067	0,567	1,467	1,867	2,633	5,333	2,433
réécriture																			
ESN	1,893	0,000	1,733	2,267	0,133	3,267	5,100	0,100	0,933	3,700	0,200	0,900	0,800	0,433	1,400	1,600	1,733	4,867	2,367
complétion																			

1 : Pas du tout important ; 2 : Peu important ; 3 : Plutôt important ; 4 : Très important

26 Rappel 1

27 Rappel 2

28 Rappel Total

Bibliographie