

Directives IICI sur les entretiens en distanciel¹ Août 2021

A. Introduction

1. Les présentes directives portent essentiellement sur les entretiens d'enquête en distanciel (« entretiens ») qui peuvent se dérouler lors d'enquêtes non pénales et pénales sur des crimes internationaux ou de graves violations des droits humains (« enquêtes »).² Par « en distanciel » on entend les entretiens menés par le biais de visioconférences et d'appels téléphoniques en mode audio uniquement. Ces directives concernent principalement les enquêtes qui se déroulent dans des contextes à ressources limitées, touchés par des conflits ou tout aussi difficiles³ et où le ou les enquêteurs ne se trouvent pas au même endroit que la personne interrogée.
2. L'Institut pour les enquêtes criminelles internationales (Institute for International Criminal Investigations – IICI) a élaboré ces directives en réponse à des sollicitations d'avis pour aider les acteurs responsables (a) à déterminer s'ils doivent mener des entretiens d'enquête en distanciel et, (b) s'il est approprié de tenter ce type d'entretiens, à identifier et surmonter les défis spécifiques qui y sont associés.
3. En règle générale, les entretiens en présentiel offrent les meilleures chances de mener des entretiens professionnels, c'est-à-dire des entretiens efficaces, éthiques, sûrs et qui, dans le cas des victimes ou des survivants, sont centrés sur ces derniers. Cependant, pour diverses raisons, les entretiens en distanciel, bien que n'étant pas la solution idéale, peuvent souvent être la seule option possible. Des facteurs tels que des restrictions de voyage insurmontables, des problèmes de sécurité graves et inévitables, des refus officiels d'accéder aux pays où doivent se dérouler les enquêtes, ainsi que des progrès technologiques ont conduit certains acteurs à utiliser ou à envisager d'utiliser des entretiens en distanciel.
4. Même s'il existe apparemment une bonne raison de vouloir envisager des entretiens en distanciel, il se peut que les risques associés soient trop sérieux pour être atténués correctement. Ces risques comprennent le fait de causer ou d'exacerber des préjudices psychologiques aux victimes-témoins et aux témoins oculaires de crimes ou de violations traumatisant(e)s ; d'exposer les témoins à des risques de sécurité inacceptables ; et de mener des entretiens inefficaces, compromettant ainsi potentiellement la qualité ou la fiabilité des informations ou des éléments de preuve (« éléments de preuve »), portant préjudice à l'enquête dans son ensemble, nuisant aux droits des témoins ou gaspillant des ressources. *Ces risques s'appliquent indifféremment aux enquêtes pénales et non pénales, y compris la surveillance du respect des droits humains, les rapports, l'établissement des faits et la documentation à des fins de plaidoyer.*
5. En raison des risques et des défis que présentent les entretiens en distanciel, l'IICI déconseille fortement ce type d'entretien pour certains types de témoins et de situations, notamment :
 - (a) les témoins situés dans des endroits dangereux ou dont la sécurité peut être menacée s'ils participent à l'enquête ;
 - (b) les témoins qui sont particulièrement inquiets pour le respect ou la confidentialité de leurs données à caractère personnel ;
 - (c) Les victimes-témoins, témoins oculaires ou autres témoins⁴ (témoins) de crimes ou violations traumatisant(e)s ;
 - (d) les victimes ou les témoins souffrant de handicaps cognitifs ou autres affectant leur capacité à participer au processus et à le comprendre ;
 - (e) les témoins suspects et intérieurs ;
 - (f) les témoins qui sont par ailleurs d'une importance cruciale pour l'enquête ; et/ou

1 Ces brèves directives pratiques accompagnent le guide du Public Interest Advocacy Centre (PIAC) intitulé « *Restricted access interviews: a guide to interviewing witnesses in remote human rights investigations* » [Interviews à accès restreint : guide pour interviewer des témoins lors d'enquêtes en distanciel sur les droits humains] (août 2021). Cette publication du PIAC aborde des problématiques supplémentaires et traite plus en détail de certains sujets soulevés dans la publication de l'IICI.

2 Les « enquêtes » comprennent la surveillance du respect des droits humains, les rapports et la documentation, y compris par les commissions d'enquête internationales et les missions d'établissement des faits, les organes des Nations Unies, d'autres organisations gouvernementales internationales et les ONG nationales et internationales. En principe, elles comprennent également tous les entretiens qui se déroulent avant l'entretien principal et tous les entretiens qui suivent.

3 Cependant, en grande partie, les directives s'appliqueront également aux enquêtes portant sur des crimes internationaux ou des violations graves des droits humains qui se déroulent entièrement dans un seul pays en situation de paix depuis longtemps, conformément à des politiques et des procédures d'enquête fiables et avec des ressources limitées.

4 Par exemples des personnes qui ont entendu la détresse de membres de leur famille ou de voisins blessés lors d'attaques ou de codétenus torturés.

- (g) situations dans lesquelles les enquêteurs devront ou pourraient devoir s'appuyer sur une ou plusieurs personnes sur le terrain (c.-à-d. Là où se trouve le témoin), afin de faciliter l'entretien en distanciel⁵ ; toutefois les enquêteurs n'ont pas une connaissance personnelle détaillée de la situation, ni des facilitateurs sur le terrain.
6. Face à ce type de témoins et situations, il convient de n'envisager et de ne mener des entretiens en distanciel que lorsque *toutes* ces conditions préalables minimales peuvent être remplies⁶ :
- (a) l'entretien en distanciel est explicitement nécessaire aux fins d'une enquête urgente ;
 - (b) il sera mené conformément à des politiques et procédures fiables qui exigent et permettent la tenue d'enquêtes légales, responsables et professionnelles⁷ ;
 - (c) il fait suite à une évaluation exhaustive et constamment revue des menaces et des risques – y compris de la sécurité juridique, physique et de l'information, ainsi que des risques pour la santé mentale et physique – qui montre des niveaux de risques acceptables et propose des mesures d'atténuation appropriées et réalistes ;
 - (d) il se déroulera dans le cadre d'une visioconférence de bonne qualité ;
 - (e) il sera mené par un enquêteur très compétent et expérimenté⁸ qui dispose de l'autorité, du temps, des ressources et du soutien nécessaires pour comme il convient planifier, mener et assurer (directement ou indirectement) le suivi de l'entretien ; et
 - (f) pour faciliter l'entretien, l'enquêteur sera assisté d'une équipe de soutien sur le terrain fiable, correctement évaluée, approuvée et responsable, ainsi que, le cas échéant, d'intermédiaires, d'un soutien technologique et de services de soins psychologiques et médicaux, avant, pendant et après l'entretien. L'enquêteur devra personnellement évaluer et informer certains facilitateurs sur le terrain, y compris tout intermédiaire qui contacterait le témoin.

Dès le départ, le bien-être et la sécurité de la personne interrogée potentielle, ainsi que la sécurité des éléments de preuve éventuellement obtenus, revêtent une importance primordiale. Le contrôle de l'environnement et de la sécurité du témoin sont des facteurs essentiels. Particulièrement dans le cas de témoins potentiellement traumatisés, le contrôle du suivi par rapport à tout service de soutien psychosocial ou autre est tout aussi important. Cela appelle à un besoin de politique et de procédures appropriées, ainsi qu'à une planification minutieuse et à des évaluations des risques. Les entretiens en distanciel ne doivent jamais être effectués de manière ad hoc ou opportuniste. Les économies de temps et d'argent ne doivent pas être des facteurs déterminants.

7. Les conseils sur l'utilisation de visioconférences de bonne qualité pour tout type d'entretien en distanciel sont donnés pour diverses raisons. Par exemple, les risques liés à la santé, la sécurité et/ou aux éléments de preuve que représentent les entretiens effectués uniquement sous format audio ou texte seraient trop importants. En ce qui concerne les victimes et les témoins d'événements traumatisants, il est presque, voire totalement impossible, de mener un entretien sensible aux traumatismes par le biais d'un appel uniquement sous format audio ou de messages textuels.

Des entretiens uniquement sous format audio peuvent être possibles dans des circonstances très exceptionnelles concernant certains des types de témoins mentionnés au paragraphe 5, à condition que les autres conditions préalables du paragraphe 6 puissent être remplies et que le bien-être de la victime ou du témoin passe avant tout. Qui plus est, les politiques et procédures d'enquête, ainsi que l'évaluation des menaces et des risques, le plan d'enquête et le plan d'entretien pour la victime ou le témoin doivent tous couvrir spécifiquement, clairement et de manière suffisamment détaillée les appels en mode audio uniquement. Ces politiques, procédures et plans doivent refléter l'avis d'experts dûment expérimentés. Concernant les victimes ou les témoins d'événements traumatisants, il s'agirait notamment de psychologues traumatologues également dûment expérimentés.

8. La plupart, sinon la totalité, des entretiens en distanciel avec des témoins ou dans des situations non énumérées ci-dessus doivent être abordés avec prudence. Ils doivent tous être soumis à certaines des conditions préalables mentionnées, en particulier celles relatives aux politiques/procédures, aux évaluations des menaces et des risques et aux enquêteurs compétents.

5 De telles situations incluraient les cas où des témoins énumérés aux paragraphes 5(a)-(e) doivent éventuellement être interrogés.

6 Plusieurs de ces situations sont abordées plus en détail un peu plus loin.

7 Toutes les organisations ayant des mandats et des fonctions d'enquête, ainsi que les enquêteurs indépendants, doivent disposer de ce type de cadres et de procédures, conformes au droit et aux normes internationaux. Concernant ce type d'organisations, ces cadres et procédures doivent également s'appliquer aux non-employés qui apportent leur concours aux enquêtes, y compris les consultants et autres tierces parties.

8 Par « enquêteurs », on entend les équipes d'enquête, ainsi que les autorités, organisations ou unités d'organisations ayant des mandats ou des fonctions d'enquête, en plus des enquêteurs individuels. Sont également inclus les enquêteurs ou documentalistes des Nations Unies et des ONG, les juges d'instruction et les procureurs ayant des mandats ou des fonctions d'enquête.

9. Les entretiens en distanciel répondant à ces critères nécessiteront des compétences, une planification, du temps et d'autres ressources considérables et ne constitueront pas un substitut facile ou bon marché à la plupart des entretiens en présentiel.
10. Ces directives sont rédigées à l'intention des personnes qui sont expérimentées et familiarisées avec les enquêtes, les entretiens en présentiel et les concepts et approches qui y ont trait. Ces concepts et approches comprennent notamment le type de problèmes liés à la sécurité physique et de l'information qui accompagnent souvent de telles enquêtes ; la préparation d'évaluations des menaces et des risques ; le recours à des intermédiaires et les risques associés ; ainsi que les risques psychologiques et autres risques pour la santé encourus par des témoins vulnérables du fait d'entretiens non sensibles aux traumatismes.
11. L'IICI décourage sans réserve les entretiens en distanciel avec des enfants dans les types d'enquêtes et de contextes couverts par les présentes directives. Ces directives n'abordent pas ce sujet, ni les circonstances très exceptionnelles dans lesquelles l'entretien en distanciel avec des enfants pourrait être envisagé.

Encadré 1 : Entretiens d'enquête en distanciel et enfants

Les risques de causer un préjudice grave à l'enfant, ou d'y contribuer, et de compromettre les éléments de preuve sont extrêmement élevés. Les circonstances permettant de contrôler ou d'atténuer de manière appropriée de tels risques et d'autres risques graves seront extrêmement rares. De plus, il est encore malheureusement très rare de disposer d'une véritable expertise pour mener – dans les types d'enquêtes et les contextes couverts par les présentes directives – des entretiens avec des enfants qui soient professionnels, éthiques, utiles aux enquêtes, et non préjudiciables. Cependant, ne pas être en mesure de dialoguer directement avec les enfants ne signifie pas que les crimes et les violations les affectant ne peuvent pas et ne doivent pas faire l'objet d'une enquête appropriée.

B. Responsabilité, redevabilité et culture organisationnelle

12. Si les entretiens en distanciel sont envisagés comme une option, une exigence minimale est que les enquêteurs ou, le cas échéant, leur direction, doivent élaborer ou mettre en place des politiques et procédures d'entretien en distanciel à jour. Les enquêteurs et, le cas échéant, leur direction, doivent assumer la responsabilité nécessaire et être responsables du bon déroulement de *l'ensemble* du processus d'entretien en distanciel. À l'instar des processus d'entretien en présentiel, il ne doit y avoir aucun déficit de responsabilité et de redevabilité. Des risques accrus s'accompagnent d'une responsabilité accrue. Précisément en raison de leur nature impersonnelle et éloignée, les entretiens en distanciel peuvent facilement conduire à l'abdication ou à l'aveuglement face aux responsabilités et aux risques.
13. Une autre exigence majeure est que les organisations doivent créer une atmosphère dans laquelle les enquêteurs (y compris les consultants engagés pour mener des entretiens) et les responsables peuvent refuser de mener des entretiens en distanciel à moins que les exigences applicables ne soient respectées et que les procédures applicables puissent être suivies.

C. Droit, normes, politiques et procédures

14. L'une des premières évaluations à réaliser lorsqu'on envisage la possibilité de mener des entretiens en distanciel concerne le droit applicable. Déterminez s'il existe des obstacles juridiques généraux et spécifiques aux entretiens ou des exigences concernant les entretiens en distanciel dans les systèmes juridiques où de tels entretiens pourraient avoir lieu et où des éléments de preuve pourraient éventuellement être utilisés. Posez-vous les questions suivantes :
 - (a) Les lois applicables excluent-elles les éléments de preuve obtenus à distance ou stipulent-elles que toute déclaration de témoin doit être enregistrée et signée selon une procédure qui ne peut pas être effectuée à distance ?
 - (b) La loi applicable interdit-elle l'utilisation de certains programmes, applications, équipements ou canaux de communication cryptés que les enquêteurs pourraient souhaiter utiliser ?
 - (c) Quelles sont les implications de toute incertitude sur la législation concernant les entretiens en distanciel ?⁹

Les entretiens en distanciel – et les enquêtes dans lesquelles ils s'inscrivent – doivent être effectués conformément aux lois, normes, politiques et procédures applicables. À moins d'être intégrés dans ces systèmes et processus, il existe un risque élevé que des entretiens en distanciel soient effectués de manière irresponsable, inefficace, préjudiciable, imparfaite, sans avoir de comptes à rendre. La justification « Mais il n'y avait pas d'alternative » ne doit jamais être invoquée comme raison suffisante pour mener des entretiens en distanciel.

⁹ Par exemple, si un système juridique ne traite pas des procédures et des éléments de preuve concernant les entretiens en distanciel, il existe un risque que les tribunaux ou d'autres instances refusent les preuves testimoniales obtenues en distanciel. Selon les circonstances et les engagements pris envers les témoins, un tel refus peut avoir des conséquences graves pour les témoins et l'enquête.

15. Les exigences légales applicables, ainsi que les autres normes et meilleures pratiques applicables, doivent être intégrées dans les politiques et procédures d'enquête à suivre *avant* de mener un entretien en distanciel. Ces politiques et procédures doivent être guidées, entre autres considérations, par une analyse des facteurs pouvant entraîner l'exclusion ou la marginalisation de certains témoins individuels ou groupes de témoins. Par exemple, dans certains contextes, les victimes et les témoins peuvent, – et ce en fonction de leur handicap, leur groupe d'âge, leur genre, leurs origines raciales, ethniques, religieuses, sociales, leur milieu rural ou leur niveau d'éducation ou de revenu –, généralement avoir moins accès à la technologie nécessaire pour les entretiens en distanciel ; et il peut être plus difficile pour les témoins vivant dans les camps de réfugiés ou de personnes déplacées d'accéder à des espaces privés et sécurisés en vue de participer à des entretiens en distanciel. Les politiques et procédures d'enquête doivent répondre à ces défis.

Le (projet de) Code de conduite mondial relatif à la documentation et aux enquêtes sur les violences sexuelles liées aux conflits (« Code Murad », www.muradcode.com) est un exemple des types de normes minimales– limites non négociables s'appliquant quelles que soient les circonstances – à prendre en compte pour déterminer s'il convient de mener des entretiens à distance avec des victimes de violences sexuelles liées aux conflits. L'entretien en distanciel envisagé sera-t-il conforme au Code Murad ?

D. Bien-être du personnel, des consultants, des partenaires et autres

16. Les politiques et procédures doivent aborder la question du bien-être des personnes qui participent directement et indirectement à la planification, à la conduite et au suivi des entretiens en distanciel, y compris des enquêteurs et des interprètes. Ceci s'applique également aux consultants, intermédiaires et autres non-employés.
17. Travailler sur des crimes internationaux et des violations graves des droits humains peut provoquer un traumatisme secondaire chez les enquêteurs, les interprètes et les autres personnes participant à de telles enquêtes au siège et sur le terrain. Ce risque doit être pris en compte dans les politiques et procédures organisationnelles. Celles-ci doivent expressément traiter les risques accrus liés au traumatisme secondaire auxquels sont exposées les personnes qui effectuent ce type de travail à leur domicile ou loin d'une équipe de soutien ou d'un environnement de bureau. Si ces risques ne peuvent pas être atténués de manière appropriée, les politiques doivent interdire les entretiens en distanciel.

E. Compétence, préparation & apprentissage continu

18. Seuls des enquêteurs extrêmement qualifiés, compétents et expérimentés doivent mener des entretiens en distanciel. Cela concerne en particulier les entretiens avec les victimes et autres témoins qui peuvent avoir été traumatisés ou qui peuvent être exposés à des risques de sécurité. Pour mener des entretiens en présentiel qui soient sensibles aux traumatismes, il est impératif d'avoir des connaissances, une sensibilisation et des compétences particulières. Un entretien en distanciel présente des obstacles encore plus considérables et appelle donc à une vigilance et à des compétences encore plus pointues.
19. Tout comme pour les entretiens en présentiel, les entretiens en distanciel doivent être suivis d'un examen des enseignements tirés. Ces enseignements doivent également être partagés entre collègues et diffusés plus largement. Ils doivent également être intégrés dans les politiques et les procédures.

F. Indispensable à des fins d'enquête urgente

20. Réfléchissez de manière critique s'il est vraiment indispensable de réaliser un entretien en distanciel et s'il n'est pas possible de mener plus tard un entretien en présentiel à la place. Il ne s'agit pas de savoir si un entretien en distanciel serait plus facile, plus rapide, moins cher ou plus pratique. La haute direction et les décideurs peuvent également être approchés pour discuter de modifications à apporter aux mandats, aux instructions, aux plans d'enquête et aux délais, en vue de permettre la réalisation d'entretiens en présentiel à une date ultérieure.

Dans la plupart des cas, le fait de dire non aux entretiens à distance n'a pas à signifier la fin des enquêtes, et ne le devrait pas. Par exemple, il existe souvent d'autres sources d'information. En outre, les avantages réels de retarder jusqu'à ce que des entretiens en personne puissent être menés l'emporteraient souvent sur les risques associés aux entretiens à distance. Les arguments reposant sur l'urgence et la nécessité sont discutables lorsque les perspectives de justice sont médiocre à court terme ou en ce qui concerne l'établissement des faits, le suivi, le reporting et le plaidoyer en matière de droits humains, à moins que l'entretien n'ajoute quelque chose de vraiment important à ce qui est déjà publiquement connu.

G. Planification de l'entretien

21. Une bonne planification est le fondement de tout entretien professionnel et comprend la préparation d'un plan d'entretien.

Encadré 2 : Exemples d'éléments d'un plan d'entretien

Tout plan d'entretien comprend généralement des éléments tels que les suivants, dont certains peuvent nécessiter plus d'attention et de planification lorsqu'il s'agit d'entretiens en distanciel par rapport à des entretiens en présentiel.

- sécurité (de toutes les personnes participant, du lieu, des éléments de preuve, de la technologie, de l'infrastructure connexe, etc., et préparation d'un plan d'intervention d'urgence spécifique aux entretiens)
- cartographie, vérification et mobilisation du soutien sur le terrain, y compris les intermédiaires, le soutien psychologique et d'autres voies d'orientation, le support aux technologies de l'information et de la communication (disponibilité, adéquation pour un témoin et un entretien spécifiques, coûts, protocoles, rôles exacts, supervision)
- profil du témoin (y compris la résilience, tout risque de (re)traumatisation, tout handicap, tout intérêt qui pourrait entrer en conflit avec les objectifs de l'enquête), état de préparation du témoin et possibilité que le témoin souhaite être accompagné d'une personne de confiance
- contact avec le témoin
- technologie et électricité (équipements, logiciels, infrastructure, configuration, facilité d'utilisation, fiabilité, sauvegardes, coûts, générateur, (re)chargement)
- besoins d'interprétation et de traduction, y compris la vérification, le recrutement et la mise au courant des interprètes et des traducteurs
- réglementations sanitaires (p. ex., concernant la Covid-19)
- plans d'intervention d'urgence ; clôture de l'entretien sensible au traumatisme (p. ex., techniques d'ancrage pour les témoins (re)traumatisés) ; et d'autres plans d'intervention au cas où l'entretien est ou doit être interrompu (p. ex., signes de (re)traumatisation, inquiétude soudaine à l'idée que l'entretien soit entendu, sécurité, mauvaise connexion/coupure)
- lieu
- déplacement de la personne interrogée vers et depuis le lieu
- comment confirmer l'identité du témoin
- comment recueillir et confirmer une déclaration écrite ou documenter ou enregistrer l'entretien (consentement éclairé, considérations juridiques, formats, aspects pratiques, y compris concernant tout transfert et stockage de données)
- durée potentielle de l'entretien
- coûts (y compris les dépenses convenues du témoin) et comment rembourser le témoin
- assistance et suivi post-entretien du témoin.

22. La planification d'un entretien en distanciel peut demander plus de temps, et davantage de ressources et d'ingéniosité (ou du moins différentes) que les entretiens en présentiel. Cela peut être le cas notamment en ce qui concerne par exemple les tâches suivantes : évaluer si les informations pourraient être obtenues ultérieurement ou à partir d'une source différente¹⁰ ; faire des recherches sur la résilience, la vulnérabilité et la fiabilité potentielles du témoin ; identifier et mettre en œuvre les mesures nécessaires pour éviter et atténuer les préjudices ; et réfléchir à chaque étape du processus pour s'assurer qu'il facilitera correctement la participation efficace d'un témoin et l'obtention et la documentation d'éléments de preuve de qualité.

¹⁰ Il peut s'agir d'une source moins exposée ou moins vulnérable et/ou non testimoniale.

23. Pour aider à relever les défis tels que ceux mentionnés ci-dessus, un réseau de personnel de soutien fiable, correctement

Encadré 3 : Exemples de défis de planification pour les entretiens en distanciel

Surtout si les enquêteurs n'ont pas une connaissance personnelle de la situation sur le terrain, il peut être difficile de :

- contacter les témoins en toute sécurité
- s'assurer qu'ils peuvent se déplacer en toute sécurité vers et depuis le lieu de l'entretien en toute discrétion
- s'assurer que le lieu répond aux exigences de sécurité, de discrétion, de confidentialité et de confort nécessaires
- s'assurer que la personne interrogée est familiarisée et à l'aise avec la technologie qui sera utilisée
- s'assurer que la technologie nécessaire prévue sur le lieu de l'entretien (de la personne interrogée, de l'enquêteur et de tout interprète) est appropriée, prête et sécurisée
- être certain que toute personne qui doit être sur le terrain au moment de l'entretien (par exemple un interprète, un intermédiaire, une personne de soutien psychosocial ou technologique) est correctement contrôlée, informée, prête et est une personne avec laquelle le témoin et l'enquêteur peuvent travailler¹¹ et sur laquelle ils peuvent compter (instantanément, si nécessaire)
- déterminer si un soutien psychosocial pourrait être nécessaire et le mettre en place le cas échéant.

évalué et contrôlé, responsable et disponible doit être mis en place sur le terrain. Ces personnes sont les yeux et les oreilles de l'enquêteur en distanciel et sont chargées de prendre des décisions imprévues en son nom.

24. Lorsqu'un entretien peut durer un certain temps, la personne interrogée peut se fatiguer, peut-être plus rapidement qu'avec des entretiens en présentiel.¹² Il faudra donc que ces entretiens soient ponctués de pauses plus fréquentes, ce qui allongera la durée du processus global.

H. Sécurité

25. La sûreté et la sécurité sont primordiales. Les considérations de sécurité concernent notamment le témoin, les intermédiaires, tout autre soutien sur le terrain, les enquêteurs et les interprètes. Cela inclut également la technologie et la saisie, le transfert, le stockage et la suppression de données, le stockage en ligne (cloud) de tout élément de preuve sensible étant susceptible de présenter des risques ingérables. Une évaluation approfondie des menaces et des risques, y compris des mesures d'atténuation, couvrira tous ces risques. Elle doit précéder tout contact avec le témoin, peu importe qu'il se trouve dans des pays apparemment peu sûrs ou sûrs. Selon les spécificités de l'enquête et de l'entretien en distanciel prévu, les risques de sécurité concernant la technologie à utiliser pourraient être très élevés. Atténuer ces risques peut être difficile, coûteux et chronophage.

Il y aura lieu de donner des conseils de sécurité professionnels sur certaines questions. À mesure que les menaces de sécurité évoluent, parfois rapidement, la sécurité sera une préoccupation constante et nécessitera un suivi permanent. En matière de sécurité, il faudra consulter les personnes qui connaissent le pays et l'emplacement spécifiques, ainsi que la technologie de l'information et de la communication spécifique qui sera utilisée.

I. Évaluation exhaustive et individualisée des menaces et des risques

26. Des évaluations régulièrement révisées des menaces et des risques en matière de sécurité physique et de l'information, de santé mentale et physique, de risques juridiques et autres doivent faire partie des procédures d'enquête. Ces évaluations incluent des considérations générales, spécifiques à l'enquête, à la personne et à l'entretien¹³. Des évaluations exhaustives s'imposent même si les témoins ont contacté les enquêteurs, sont désireux d'aider, indiquent qu'ils n'ont aucune préoccupation, ou très peu, en matière de sécurité ou autres, ou préfèrent un entretien en distanciel pour des raisons de sécurité ou autres¹⁴, ou lorsque les enquêteurs pensent qu'un entretien en distanciel serait plus sûr qu'un entretien en présentiel. Certaines catégories ou types de témoins sont plus adaptés que d'autres aux entretiens en distanciel. Par exemple, les témoins experts vivant dans un environnement sûr sont souvent interrogés en distanciel. En fin de compte, pour chaque entretien, une évaluation individuelle doit être menée pour savoir si un entretien en distanciel avec un témoin en particulier est approprié ou recommandé

11 Par exemple, un témoin peut souhaiter travailler uniquement avec un interprète d'un genre, d'une tranche d'âge ou d'une religion spécifique

12 Pour l'anecdote, les visioconférences peuvent être plus fatigantes pour toutes les personnes y participant, peut-être en partie à cause de la nature plus impersonnelle de ces appels. Cf. également <https://www.medicalnewstoday.com/articles/video-call-fatigue> et <https://www.psychiatrictimes.com/view/psychological-exploration-zoom-fatigue>.

13 Si des témoins ont contacté les enquêteurs pour signaler leur souhait de témoigner, l'évaluation doit mentionner si ce contact non sollicité a été effectué en toute sécurité.

14 Pour des raisons qui pourraient inclure le fait qu'ils se sentent plus à l'aise « tout seuls » et maîtres de « leur espace » (si, par exemple, l'entretien est mené pendant que la personne interrogée se trouve sur son lieu de résidence (« domicile »)). Une évaluation exhaustive tiendra dûment compte des points de vue et des souhaits des témoins, en respectant leur libre arbitre dans la mesure permise par les politiques et procédures applicables.

Comme indiqué précédemment, une volonté de renoncer ou de reporter le contact et/ou les entretiens si l'évaluation l'exige doit être intégrée dans le cadre d'évaluation, ainsi que dans la culture organisationnelle.

27. L'évaluation des risques liés à la sécurité sera différente d'un entretien à l'autre, mais elle ne devra pas différer d'un enquêteur à l'autre. Elle doit au moins couvrir les risques associés aux éléments suivants :
- (a) les risques potentiels pour la personne interrogée, l'enquêteur, les collègues, tout interprète et le personnel de soutien sur le terrain, y compris une évaluation de la manière dont leur genre, leur âge, leur origine ethnique ou religieuse et des considérations similaires peuvent avoir une incidence sur leur sécurité ;
 - (b) le contact de tout intermédiaire, autre soutien sur le terrain et la personne interrogée¹⁵ ;
 - (c) le déplacement vers et depuis le lieu de l'entretien pour la personne interrogée ;
 - (d) la confidentialité et la sécurité sur le lieu de l'entretien à tous les niveaux pour toutes les personnes participant, toutes les technologies qui seront utilisées, l'ensemble du système de réseau et la connexion Internet et autres connexions d'appel¹⁶ ;
 - (e) le partage d'informations avec le témoin, y compris sur les services de soutien ;
 - (f) les éléments de preuve obtenus ; et
 - (g) le transfert et/ou stockage de données.

Encadré 4 : Exemples de risques potentiellement nouveaux ou différents dans la conduite d'entretiens en distanciel

Outre les risques sanitaires, sécuritaires, juridiques et autres mis en évidence ailleurs, y compris au paragraphe 15, et qui doivent faire l'objet d'une évaluation approfondie des risques avant tout entretien en distanciel, voici des exemples de risques potentiellement nouveaux ou différents concernant les entretiens en distanciel :

le fait de ne pas se trouver sur le terrain nécessitera de porter une attention supplémentaire à l'évaluation des menaces à la sécurité physique des témoins. Dans le cas d'environnements peu sûrs et/ou de témoins très importants, la tâche sera impossible ou au mieux très difficile si l'enquêteur ne possède pas déjà un réseau de soutien de confiance sur place ;

selon les circonstances, les risques liés à l'identification, à la vérification et à la supervision d'intermédiaires que l'enquêteur n'a jamais personnellement rencontrés seront accrus, en particulier si les enquêteurs ne possèdent pas de contacts de confiance sur le terrain à même de les aider dans ces évaluations. Ne pas bénéficier d'un tel soutien signifiera nécessairement dans certains cas qu'il serait trop risqué de tenter des entretiens en distanciel organisés avec l'aide d'intermédiaires ;

il sera plus délicat, plus long et plus risqué (voire même impossible) de prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour vérifier que, du côté du témoin, la technologie utilisée¹⁷ est sécurisée et que l'entretien n'est pas enregistré sans autorisation¹⁸, que si l'équipe d'enquête pouvait faire elle-même ces vérifications ;

les entretiens en présentiel au domicile d'une personne peuvent entraîner des risques accrus d'atteinte à la sécurité et à la confidentialité (y compris le risque d'être entendu par des cohabitants qui pourraient ne pas être au courant des crimes, et les risques de stigmatisation associés). Ils peuvent également entraîner des risques accrus pour le bien-être psychologique des témoins. (Par exemple, si le domicile est un refuge sûr et positif, le fait d'y tenir un entretien sur un événement traumatisant pourrait ouvrir la porte à des associations négatives au domicile ou en lien avec celui-ci, pour les personnes interrogées et les enquêteurs. Toutefois, les évaluations des risques peuvent montrer que pour certains témoins, un entretien à domicile peut représenter une expérience plus sûre et plus positive qu'un entretien dans un endroit inhabituel.) ;

selon les circonstances, il est plus difficile de savoir avec certitude – voire impossible – que la vie privée d'une victime n'est pas compromise (par exemple, par des membres de la famille, des intermédiaires ou des étrangers qui surprennent l'entretien du côté du témoin), et d'être en mesure de remarquer d'autres risques pour la sécurité et le bien-être du témoin et savoir y répondre instantanément de manière appropriée.

15 Y compris par le biais d'e-mails, de SMS, d'autres messages texte ; concernant la sécurité des téléphones, des ordinateurs et des plateformes ou canaux de communication ; sur les traces potentielles d'appels ou d'autres messages sur les ordinateurs ou les téléphones ; et concernant les risques liés à l'achat de forfaits de données ou d'appel par les personnes interrogées ou par les personnes qui achètent ces forfaits en leur nom (p. ex., si l'achat d'un forfait important peut attirer une attention indésirable).

16 Dans quelle mesure la connexion Internet du lieu (si elle doit être utilisée) est-elle sécurisée ? Et si elle ne l'est pas, dans quelle mesure la connexion et le réseau d'appel mobile (s'il faut y recourir) sont-ils sécurisés ?

17 Tels que les logiciels ; réseaux ; ordinateur portable, ordinateur de bureau ou autre appareil ; câbles de données ; téléphone fixe ou mobile ; routeur Wi-Fi ; et fournisseur tiers de services de connexion téléphonique ou Internet.

18 Par le biais, par exemple, de logiciels malveillants, de caméras cachées ou de micros.

DIRECTIVES IICI SUR LES ENTRETIENS EN DISTANCIEL

28. La capacité d'acteurs malveillants à pénétrer les systèmes de sécurité des technologies de l'information et de la communication évolue rapidement. Ce qui est sûr aujourd'hui peut ne pas l'être demain – et le fait que la sécurité soit compromise pourrait n'apparaître que bien plus tard. Cela souligne le besoin potentiel d'un suivi et de conseils d'experts continus en matière de sécurité.
29. Un entretien en distanciel qui pourrait prendre beaucoup plus de temps qu'un entretien en présentiel¹⁹ pourrait présenter un trop grand risque pour la sécurité et/ou la santé du témoin et constituer une raison valable pour refuser un entretien en distanciel.
30. Comme indiqué précédemment, les risques juridiques et connexes doivent également être évalués. Le rejet d'éléments de preuve par des commissions d'enquête, des commissions de vérité, des panels d'experts, des juges ou des procureurs prudents, ou la contestation d'éléments de preuve par des avocats de la défense ou des états concernés, peut poser divers problèmes. Par exemple, ce rejet ou cette contestation peut exacerber le préjudice psychologique subi par les victimes de crimes traumatisants. Ces risques doivent faire partie d'une évaluation des menaces et des risques. Si une évaluation est effectuée en vue de procéder à un entretien en distanciel, ces risques doivent être correctement expliqués aux témoins afin qu'ils puissent décider s'ils souhaitent toujours faire cet entretien.

J. Intermédiaires et autres soutiens sur le terrain

31. La prévision d'un soutien sur le terrain s'imposera pour s'assurer que l'ensemble du processus d'entretien soit planifié et mené de manière professionnelle. Selon les spécificités, ce soutien peut inclure :
- Des intermédiaires
 - des interprètes²⁰
 - un support technologique
 - un soutien psychologique, médical et juridique
 - des organisations ou personnes dans les locaux desquelles se dérouleront les entretiens du côté des personnes interrogées.
32. L'enquêteur est en dernier ressort redevable et responsable de l'ensemble du processus d'entretien, quel que soit le soutien sur le terrain sur lequel il s'appuie. L'enquêteur doit s'assurer que les soutiens sur le terrain sont:
- (a) compétents et, si nécessaire, parfaitement informés (y compris, en ce qui concerne les intermédiaires, sur la manière d'aborder les victimes et les témoins d'événements traumatisants et de réagir aux signes de retraumatisation potentielle d'une manière sensible aux traumatismes) ;
 - (b) familiarisés avec la situation locale, ainsi qu'avec les développements et les dynamiques politiques, sécuritaires et autres pertinents; et
 - (c) dépourvus de conflits d'intérêt réels ou perçus par rapport à l'enquête et l'entretien.
33. En ce qui concerne les intermédiaires, la nécessité de s'appuyer sur eux et de solliciter leur participation, ainsi que les risques de le faire, peuvent être considérablement amplifiés dans le cas des entretiens en distanciel. Les organisations qui peuvent avoir recours à des intermédiaires doivent disposer de politiques et de directives bien préparées et détaillées sur leur utilisation, y compris en ce qui concerne les entretiens en distanciel.

Encadré 5 : Exemples de rôles de diverses personnes et organisations de soutien locales dans les entretiens en distanciel

Les enquêteurs comptent souvent sur l'aide de personnes sur le terrain pour les entretiens en présentiel. Ces rôles peuvent inclure le premier contact avec des témoins ou la réponse au premier contact amorcé par des témoins, l'aide aux déplacements et autres modalités, l'aide à l'organisation du remboursement des dépenses convenues et l'aide à l'identification d'interprètes potentiels. L'aide aux entretiens en distanciel concernera différentes fonctions et responsabilités de différentes personnes portant sur des initiatives telles que:

s'assurer que la salle d'entretien est sécurisée, privée et correctement aménagée,²¹ que la technologie fonctionne et si un problème survient au cours de l'entretien, qu'il soit rapidement résolu

montrer à la personne interrogée comment fonctionne la technologie et quoi faire si des problèmes surviennent, et, de manière générale, mettre la personne interrogée à l'aise, surtout si elle ne connaît pas ou n'aime pas utiliser cette technologie

contribuer à déterminer s'il y a une autre personne à proximité de la personne interrogée qui pourrait avoir un impact négatif sur le témoin²², et si cette personne communique avec l'enquêteur et de quelle manière

19 Peut-être à cause de la fatigue occasionnée par le fait de regarder un écran ou de connexions d'appel de mauvaise qualité

20 Les interprètes peuvent également travailler au même endroit que l'enquêteur ou à partir d'un endroit distinct de l'enquêteur et du témoin.

21 Y compris l'angle de la caméra, la mise à disposition d'eau et l'aménagement de la pièce.

22 Par exemple, une personne qui entend ou écoute l'entretien, ou menace le témoin pour qu'il donne des éléments de preuve faux ou incomplets. Dans le cas de certains entretiens, il peut être nécessaire que l'enquêteur ait une vision en direct à 360 degrés de l'espace d'entretien au début de l'entretien.

- aider à toute évaluation préalable à l'entretien de l'état de préparation et du bien-être des victimes-témoins
- évaluer et organiser des services d'interprétation et de soutien (par exemple, un soutien psychosocial ou en matière de sécurité)
- être à disposition pour apporter l'aide qui pourrait être nécessaire si l'entretien déclenche une réaction négative chez une victime ou un témoin traumatisé(e), si l'appel est interrompu, si la personne interrogée décide soudainement de mettre fin à l'entretien en distanciel de manière anticipée, et après l'entretien (quitter le lieu, etc.)
- organiser le paiement des dépenses convenues²³.

K. Lieu

34. Le choix du lieu d'un entretien en distanciel peut faire la différence entre un entretien professionnel et un entretien préjudiciable, interrompu ou inefficace.
35. Comme pour les entretiens en personne, des considérations importantes comprennent :
- la sécurité, y compris l'emplacement lui-même, le trajet vers et depuis l'emplacement et la technologie à utiliser ;
 - le caractère approprié du lieu de l'entretien, y compris en ce qui concerne la confidentialité de l'accès et le caractère intrusif de tout contrôle de sécurité à l'entrée du lieu ;
 - la capacité de se déplacer²⁴, la distance à parcourir, les moyens de transport ;
 - la commodité concernant la garde d'enfants, d'autres exigences professionnelles ou familiales, ou le fait d'être adapté aux personnes handicapées ;
 - Le caractère confidentiel (interruption ; entendre l'entretien, surtout si l'utilisation d'écouteurs n'est pas possible et si l'utilisation du haut-parleur ne peut être évitée) et l'insonorisation ;
 - toute quarantaine ou restrictions sanitaires ;
 - les activités potentiellement gênantes ou perturbatrices pendant l'entretien ou qui sont prévues pour la période concernée sur le site²⁵ ;
 - le confort et l'adéquation pour le témoin de l'espace ou de la salle d'entretien ;
 - la configuration et l'aménagement de la salle d'entretien²⁶ ;
 - la technologie requise est prête et fonctionnelle, y compris l'approvisionnement en électricité à partir du réseau et/ou d'un générateur, et la qualité nécessaire des appels mobiles ou fixes ou de la connexion Internet, ainsi que le partage en ligne d'éléments tels que des documents ; et
 - installation d'une caméra²⁷, d'un microphone et d'autres équipements, y compris une disposition optimale pour l'interprétation. Lorsque l'enquêteur n'est pas présent en personne, certains de ces facteurs devront être initialement évalués et traités par une personne de confiance sur le terrain après consultation avec le témoin.

Il convient de mener des évaluations portant notamment sur l'agencement, l'accessibilité et la technologie sur les lieux devant être utilisés par l'enquêteur, l'interprète et la personne interrogée, et de procéder à des tests avant l'entretien. Un facteur dont il faut tenir compte est que certaines personnes, même si elles sont familiarisées avec la technologie utilisée, parlent plus fort lorsqu'elles l'utilisent que lors de conversations normales en personne. Les personnes utilisant des écouteurs parlent généralement plus fort, ce qui augmente le risque d'être entendues.

23 Pour les témoins qui pourraient effectuer des entretiens en utilisant leurs propres appareils ou d'autres appareils pour lesquels ils doivent recevoir ou acheter des forfaits d'appel ou de données (pour l'appel, le téléchargement des applications requises, etc.), une considération importante dans certains contextes serait de savoir comment s'assurer qu'ils achètent ou reçoivent ces forfaits de données ou d'appel en toute sécurité et de manière discrète. Les transferts d'argent depuis l'étranger peuvent dans certains cas être interdits par la loi, ou peuvent simplement s'avérer trop dangereux ou peu pratiques.

24 Cela variera en fonction de la mobilité de la personne interrogée, y compris tout handicap physique et toute restriction de déplacement en vigueur.

25 Cela pourrait inclure les enfants présents ou revenant de l'école ; un partenaire ou un parent travaillant à domicile ; les pauses déjeuner entraînant un surcroît de mouvements et de bruits à l'extérieur de la salle/du lieu ; des travaux de construction ou de maintenance ; des séminaires ou des visites de haut niveau pouvant occasionner du bruit, une sécurité ou un nombre de personnes supplémentaires inhabituels ; et les coupures de courant programmées.

26 Par exemple, certaines personnes peuvent ne pas vouloir tourner le dos à une porte ou à une fenêtre.

27 La caméra doit être installée de manière à maximiser la capacité de l'enquêteur à observer le témoin de la meilleure manière possible. Par exemple, la lumière du soleil traversant la fenêtre derrière le témoin peut empêcher l'enquêteur de bien voir le témoin.

36. Un entretien peut durer des heures ou des jours, et le confort du témoin est crucial. Cela peut simplement être une question de température ambiante, d'éclairage et de pauses régulières. Cela peut concerner le fait de ne pas avoir d'images de guerre ou d'autres images inappropriées sur le mur de la salle d'entretien, ni d'informations sur le mur qui pourraient permettre d'identifier le lieu si l'entretien est enregistré sur vidéo et que la sécurité est un problème. Il pourrait s'agir de se demander si le lieu de l'entretien pourrait ressembler à celui où le crime contre le témoin a été commis. Il s'agira d'assurer l'accès à/ depuis la salle pour toutes les personnes de soutien qui pourraient être appelées à intervenir sans compromettre le caractère privé et confidentiel de l'entretien.
37. Une chambre d'hôtel pourrait être une option mais, selon le contexte, le concept hôtel et témoin est une option qui pourrait s'avérer un choix très risqué et inapproprié²⁸.
38. Aux yeux de l'intermédiaire, de la personne du support technique, de l'interprète travaillant à distance ou sur le terrain et de l'enquêteur (en distanciel), la configuration, la technologie et les autres caractéristiques du lieu peuvent toutes sembler parfaitement raisonnables, claires et simples. Cela peut ne pas être le cas pour la personne interrogée, il faut donc prévoir suffisamment de temps pour lui montrer comment les choses fonctionnent. Cela peut prendre du temps, mais il est important de s'assurer que la personne interrogée comprend le processus et se sent à l'aise ; cela pourrait en fin de compte faire la différence entre un entretien efficace ou un entretien avorté.
39. Lorsqu'une organisation dispose d'un bureau sur le terrain, dans lequel la personne interrogée peut participer à l'entretien, la gestion des diverses composantes du processus de planification et de mise en œuvre peut être plus facile et plus rapide. Cependant, ce n'est pas obligatoirement le cas et il convient tout de même d'effectuer des évaluations des menaces et des risques, ainsi que d'autres contrôles.
40. Concernant les entretiens au domicile du témoin, il peut être difficile, voire impossible selon les circonstances, d'assurer un canal de communication sécurisé et adapté. Par exemple, pour certains témoins, l'achat ou l'installation du matériel ou des logiciels nécessaires peut être trop coûteux, ou le fait d'avoir les applications requises sur le smartphone ou un autre appareil pourrait trop attirer l'attention de tierces personnes. On touche là au risque sérieux d'exclusion ou de marginaliser les victimes et autres témoins qui pourraient déjà être exclus ou marginalisés.

L. Technologie et infrastructure connexe, et enregistrement audio ou vidéo des entretiens en distanciel²⁹

41. La technologie qui sera utilisée doit être facilement disponible, adaptée à l'objectif fixé et aux circonstances, fiable, abordable, sûre et suffisamment simple à utiliser pour faciliter le déroulement fluide et ininterrompu d'un entretien. Un plan doit être en place pour résoudre les problèmes techniques. Dans l'idéal, une personne du support technologique doit se trouver à proximité (de tous les côtés) au cas où une assistance immédiate est requise.
42. Plus la technologie est dotée de caractéristiques ou de fonctionnalités³⁰, plus la planification et la réalisation d'entretiens en distanciel seront difficiles, longues et coûteuses.
43. La bande passante requise pour les applications à utiliser lors d'appels Internet est une considération importante. Certaines applications ont de plus gros besoins que d'autres et cela peut entraîner des problèmes de qualité d'appel.
44. Des tests préalables à l'entretien doivent être effectués pour s'assurer que l'ensemble de l'équipement³¹, de l'infrastructure et des logiciels associés sont disponibles et prêts et fonctionnent selon les normes requises. Les tests préalables à l'entretien doivent être l'occasion pour l'enquêteur, l'interprète (le cas échéant) et le soutien sur le terrain de maîtriser la technologie et les processus, et d'apprendre comment montrer concrètement à la personne interrogée de quelle façon utiliser la technologie et ce qu'il faut faire dans le cas probable où les appels seraient interrompus ou échoueraient ou qu'un autre problème technique surviendrait.
45. La qualité de la technologie, la configuration de la pièce et les angles de caméra sont des considérations majeures dans tout entretien. Tout test préalable à l'entretien doit comprendre des tests effectués depuis ou dans la même pièce (avec la même configuration probable de l'entretien), le même lieu et à la même heure de la journée que ceux prévus pour l'entretien en distanciel. Les tests doivent inclure les angles de caméra, le placement et la sensibilité du microphone, et la fiabilité de la connexion Internet.
46. Si nécessaire, les tests devront également inclure des dispositions permettant d'assurer le partage et le stockage sécurisés de dessins, de cartes, d'articles, d'autres documents ou d'autres éléments de preuve matériels.

28 Dans certains pays, par exemple, une femme qui se rend seule dans une chambre d'hôtel où le personnel ou d'autres personnes peuvent savoir qu'elle y rencontrera une autre personne (homme ou femme) attirerait inutilement l'attention et pourrait également gêner le témoin.

29 Les tribunaux pénaux internationaux et hybrides et certains tribunaux nationaux permettent déjà aux témoins vulnérables et autres de témoigner par liaison vidéo à partir d'une pièce éloignée ou d'un endroit éloigné. Leur expérience pourrait être riche d'enseignements très utiles pour les entretiens en distanciel. Une autre technologie utile et en évolution – utilisée par un nombre croissant de tribunaux et d'autres systèmes – pour les entretiens en distanciel, et en particulier pour les entretiens dans le cadre d'enquêtes pénales, est la transcription en temps réel de la voix en texte.

30 Par exemple, si l'appel vidéo doit inclure l'interprétation par un interprète basé à un autre endroit ou s'il est nécessaire de partager des copies électroniques de dessins, de photos, de dossiers médicaux ou d'autres éléments de preuve matériels et de les faire authentifier d'une manière conforme aux exigences de la chaîne de responsabilité.

31 Y compris caméra, microphone, câbles, routeur Wi-Fi ou connexion Ethernet.

47. Si la sécurité et d'autres circonstances le permettent, ces tests préalables à l'entretien peuvent également impliquer la participation du témoin.
48. En général, les entretiens en distanciel à des fins de responsabilité pénale peuvent nécessiter une technologie de communication plus avancée et plus compliquée. Ce sera notamment le cas lorsque des considérations juridiques ou autres exigent la préparation de déclarations de témoins complètes, écrites et signées personnellement.
49. Certaines juridictions pénales et non pénales peuvent également exiger un entretien audio ou vidéo. Si un entretien doit être enregistré sous format audio ou vidéo, une question cruciale consiste à savoir si la technologie utilisée permettrait un enregistrement correct, clair et sécurisé, y compris de toute interprétation. Réfléchissez également à la manière de stocker en toute sécurité l'enregistrement hors ligne sous un format approprié et durable et de vous assurer que plusieurs enregistrements ne sont pas réalisés pour le même entretien.

Tout entretien d'enquête, y compris en distanciel, représente un processus. Il fait partie d'un tout. Il englobe plus de choses que le simple temps passé à dialoguer directement avec un témoin. Ce qui précède l'entretien, ce qui se passe autour de la personne interrogée aux endroits non accessibles à l'objectif de la caméra et au microphone pendant l'entretien, et ce qui se passe ou doit se produire après l'entretien, tout cela fait partie intégrante d'un entretien.

M. Interprétation & traduction

50. Les directives régissant l'identification, le recrutement, la mise au courant et la gestion des interprètes et des traducteurs, qu'ils travaillent au siège, sur le terrain ou à distance depuis un autre lieu, doivent également être applicables aux entretiens en distanciel.
51. La technologie qui sera utilisée, y compris toute application de réunion en ligne, doit s'adapter à la fonction de l'interprète et lui être familière. Quel que soit l'appel vidéo, la technologie doit permettre à l'enquêteur de voir et d'entendre la personne interrogée de manière complète, claire et ininterrompue³². L'enquêteur doit évaluer l'adéquation de la technologie et le degré de familiarisation de l'interprète avec celle-ci en amont de l'entretien en distanciel.
52. La dynamique du déroulement de l'interprétation doit être envisagée à l'avance et en détail. L'interprète sera-t-il présent aux côtés de l'enquêteur, aux côtés de la personne interrogée ou dans un autre lieu ? S'ils se trouvent dans des lieux distincts, comment l'enquêteur et l'interprète communiqueront-ils facilement, rapidement et en privé l'un avec l'autre ? Comment les documents non traduits seront-ils présentés à la personne interrogée et abordés avec elle ? L'ensemble du processus doit être discuté et testé avec l'interprète.

N. L'entretien en distanciel

53. Les enquêteurs en distanciel ont moins de contrôle sur le processus que lors d'entretiens en présentiel. Par exemple, il est essentiel d'établir une relation de confiance avec un témoin, et il serait normalement plus facile d'établir ce genre de relation lors d'un entretien en présentiel.
54. Même si cela n'est pas obligatoire, il peut être recommandé aux enquêteurs de conserver une trace écrite de l'heure et de la durée de tous les appels, ainsi que des raisons de toute interruption.
55. La très importante phase d'introduction de l'entretien inclura le traitement approprié du consentement éclairé³³, la familiarisation du témoin avec les procédures et la technologie qui seront utilisées, l'explication et la présentation des retards, des silences ou des pauses, des blocages d'écran/d'image auxquels il faut s'attendre et l'accord sur la manière dont tout problème de connexion ou autres interruptions et défaillances technologiques seront gérés³⁴, ainsi que l'évaluation du confort du témoin vis-à-vis de tout cela.

L'expérience actuelle suggère que les entretiens en distanciel, utilisant une technologie avec laquelle le témoin n'est pas familiarisé, prennent généralement plus de temps que n'en auraient pris les entretiens en présentiel avec le même témoin.

- 32 Par exemple, les paramètres qui agrandissent le champ de la caméra de la personne en train de parler et minimisent le champ des personnes qui écoutent doivent être désactivés. Les paramètres pouvant entraîner la coupure de l'audio de la personne interrogée lorsque l'interprète ou l'enquêteur parle doivent également être désactivés. Ces mesures peuvent aider l'enquêteur et l'interprète à mieux suivre la conversation et les signaux de communication non verbaux, et à soutenir les efforts visant à établir et à maintenir une relation de confiance avec le témoin.
- 33 Ceci est important même lorsque le témoin a amorcé le contact avec les enquêteurs. Les témoins peuvent être désireux d'aider, mais cela ne signifie pas qu'ils connaissent et comprennent le processus et les risques en jeu.
- 34 Par exemple, si un appel vidéo n'est pas viable, l'entretien en distanciel se poursuivra-t-il uniquement sous forme audio ? Un appel via Internet pourrait-il se transformer en appel téléphonique mobile ou fixe ? Quand, pourquoi, comment ? Quelles sont les implications pour la planification de l'entretien ?

56. Comme pour tout entretien d'enquête, il faudra prévoir un processus pour l'enregistrer ou le documenter. La décision sur la façon d'enregistrer l'entretien en distanciel sera influencée par des considérations telles que :
- la loi, les règles, les politiques et les procédures applicables
 - les souhaits (le consentement) du témoin
 - tout besoin de partager les éléments de preuve avec d'autres personnes (y compris, le cas échéant, dans le cadre d'un processus de découverte) et les exigences de format associées
 - les facteurs pratiques et techniques (y compris liés au stockage à long terme et sécurisé de notes, de résumés ou de déclarations par écrit ou d'enregistrements audiovisuels)
 - avoir un registre complet et précis des éléments de preuve
 - les avantages potentiels et les risques et inconvénients considérables d'avoir un enregistrement vidéo ou audio de l'entretien en distanciel.
57. La procédure d'enregistrement à utiliser doit être expliquée en détail à la personne interrogée.

Encadré 6 : L'importance des indices de communication non verbale et des obstacles associés que présentent les entretiens en distanciel

Lors de l'entretien en distanciel, le risque de ne pas être en mesure de percevoir correctement les signaux de communication non verbaux est élevé, même avec des appels vidéo de bonne qualité. Une grande partie de la communication humaine est non verbale. Les bons enquêteurs s'appuient sensiblement sur des indices de communication non verbale lorsqu'ils interagissent avec des témoins, pour repérer des signes de nervosité, d'irritation (tapotements du pied, regard fuyant, etc.), de dissociation, de confort vis-à-vis du processus, et de fiabilité et crédibilité des éléments de preuve. Les enquêteurs utilisent consciemment et inconsciemment ce genre d'indices pour :

- cibler leurs questions
- décider s'il convient de poser des questions difficiles ou approfondies et à quel moment, et quand il convient d'arrêter ou de passer à un autre sujet
- tester si un témoin est en train de mentir
- déterminer le rythme, les pauses et les interruptions, et décider s'il faut stopper l'entretien et à quel moment
- surveiller les signes de retraumatisation, de restimulation et de dissociation (cf. paragraphe 7, sur les entretiens par visioconférence).

La conduite d'un entretien en distanciel limitera – dans certains cas, sévèrement – la capacité de l'enquêteur à détecter ces signes et à réagir. Cela peut être préjudiciable au témoin, à l'entretien et à l'enquête. Une prise de conscience accrue de ces risques et un effort conscient pour contrer ces lacunes seront nécessaires. Les entretiens en distanciel nécessitant un interprète présenteront des défis supplémentaires, comme suggéré précédemment.

58. Les politiques et procédures élaborées pour les besoins des entretiens en distanciel, ainsi que toute loi applicable, doivent aider à déterminer, par exemple, la manière dont un résumé d'entretien, une déclaration de témoin ou une transcription seront examinés, adoptés et signés. Cela peut présenter des problèmes majeurs, surtout si une déclaration de témoin ou une transcription originale et signée doit être faite.
59. L'orientation générale de l'IICI est que l'enquêteur conserve le contrôle de tous les produits de l'entretien, y compris les enregistrements, les fichiers électroniques, les déclarations, les résumés des témoins, etc. Leur possession ne doit pas être transférée au témoin à moins qu'il n'y ait des raisons impérieuses de le faire et que des procédures bien réfléchies soient en place³⁵.

O. Après l'entretien

60. Comme pour les entretiens en présentiel, un moyen pratique et durable pour les enquêteurs et les témoins de se contacter mutuellement après l'entretien devra être identifié et convenu avant ou pendant l'entretien.
61. Toute communication de suivi avec le témoin après l'entretien en distanciel – par l'enquêteur, des collègues ou l'équipe de soutien sur le terrain – doit être menée conformément aux politiques et procédures applicables et aux engagements pris envers le témoin³⁶. Les considérations et défis (par exemple, en matière de sécurité des communications) qui s'appliquaient avant et pendant l'entretien peuvent également s'appliquer pour les contacts après l'entretien.

³⁵ Les risques de partager un dossier d'entretien avec des témoins incluent notamment le fait qu'ils pourraient le partager avec d'autres témoins potentiels dont les récits ultérieurs pourraient être influencés par ces documents, avec le risque que – lors de toute procédure ultérieure – les procureurs, les avocats de la défense, les juges ou les évaluateurs des faits puissent percevoir le témoin comme ne faisant pas appel à sa mémoire pour fournir des éléments de preuves mais comme s'appuyant à la place sur un document mémorisé.

³⁶ Les raisons de contacter ultérieurement des témoins peuvent inclure la nécessité de vérifier qu'ils ont bien reçu le soutien médical ou autre convenu avec eux au cours de l'entretien, de faire le point sur le processus (par exemple, le rapport d'une commission d'enquête ou une publication de plaidoyer d'une ONG, une procédure judiciaire ou une ordonnance de réparation) et de demander ou de confirmer le consentement à témoigner dans le cadre d'une procédure judiciaire. Les témoins peuvent avoir besoin de contacter les enquêteurs pour diverses raisons, notamment à propos de menaces pour la sécurité.

P. Conclusion

62. Les entretiens en distanciel ne sont pas toujours inefficaces. Les éléments de preuve obtenus par le biais de ce type d'entretien ne sont pas non plus nécessairement faux, non dignes de confiance ou autrement problématiques. En principe, les preuves testimoniales, obtenues correctement et en distanciel, peuvent être aussi fiables, crédibles et précieuses que les éléments de preuve obtenus grâce à des entretiens en présentiel appropriés. En principe, les entretiens en distanciel peuvent également contribuer à améliorer l'accès à la justice et à la réparation, y compris pour les victimes souvent marginalisées telles que les survivants de crimes et de violations VBGS.
63. Cependant, en général, et notamment en ce qui concerne les témoins et les situations mentionnées au paragraphe 5, les entretiens en distanciel comportent des risques différents et dans certains cas plus importants que les entretiens en présentiel, ce qui explique que leur gestion peut être plus délicate que celle des entretiens en présentiel. De plus, les États, les suspects et les organisations impliqués dans des actes répréhensibles sont susceptibles de contester l'utilisation des entretiens en distanciel et de regarder à la loupe chaque aspect des processus de ces entretiens, ainsi que tout élément de preuve obtenu par leur truchement. L'on en conclut que tout entretien en distanciel mené dans les règles de l'art appellera à plus de compétences, de planification, de temps et d'autres ressources que dans le cas des entretiens en présentiel. Les entretiens en distanciel qui répondent aux critères énoncés dans les présentes directives seront l'exception plutôt que la règle.

Méthodologie & remerciements

Les présentes directives ont été élaborées avec le concours d'experts ayant une expérience des enquêtes dans les forces de police nationales, les cours/tribunaux pénaux internationaux et hybrides et la documentation internationale sur les droits humains. Il s'agit notamment d'experts issus des domaines du droit, de la psychologie et de la psychiatrie, ainsi que d'experts en conduite d'entretien avec des enfants. L'IICI leur adresse ses vifs remerciements pour les diverses manières dont ils ont contribué à l'élaboration de ces directives. À moins qu'une affiliation ne soit mentionnée, ils ont entrepris cette tâche à titre personnel. Les experts et autres examinateurs n'adhèrent pas nécessairement à tous les aspects des directives. Les experts qui peuvent être identifiés publiquement sont : Ingrid Elliott ; Erin Gallagher ; Penny Hart ; Linda Liebenberg ; John Tobin ; Ljiljana Todorovic-Sudetic ; Philip Trehwitt (directeur exécutif d'IICI) ; et Jonna Turunen.

Les recherches effectuées au sujet des directives et leur rédaction sont le fruit du travail de John Ralston (membre du conseil d'administration de l'IICI) et de Gabriël Oosthuizen (directeur de programme, IICI). Daniela Gavshon (directrice de programme, vérité et redevabilité) et Emily Rice (chargée de projet, vérité et redevabilité) du Public Interest Advocacy Centre (PIAC) ont participé à la révision de ces directives IICI et au rassemblement de ces directives et de la publication PIAC « *Restricted access interviews: a guide to interviewing witnesses in remote human rights investigation* » (août 2021).

L'IICI vous encourage à faire part de vos commentaires sur ces directives via info@iici.global.