



Les réponses de la psychologie scientifique aux questions que tout le monde se pose

La question que tout le monde se pose un jour ou l'autre :

Pourquoi est-il si difficile de décrire une personne ? Peut-on utiliser des stratégies pour être plus efficace ?

Imaginez la situation suivante : votre cousin, qui est alité, vous demande s'il vous est possible de rapporter un livre à l'un de ses amis. Vous acceptez. Avant de partir, vous lui demandez quelques renseignements nécessaires à l'accomplissement de votre bonne action.

- Vous : « Au fait, il est où, en ce moment, ton copain ? »
- Votre cousin : « À l'heure qu'il est ? Sûrement à son travail. C'est dans la grande surface de bricolage au nord de la ville. Mais je ne connais pas précisément le rayon où il travaille.
- Pas grave, je le ferai appeler...
- Surtout pas ! Son patron est très pointilleux là-dessus : pas de visites, pas de distractions, que le boulot ! Tu dois être discret ! Le mieux, c'est que tu le repères et que tu lui donnes le bouquin.
- OK. Bon, décris-le moi.
- Il est plutôt grand, comme moi, de notre âge, cheveux bruns, coupés courts. Euh, je crois qu'il a les yeux marrons.
- Bon, j'y vais, et je repasse te voir après ».

Voilà le feed-back que vous ne manquerez pas de donner à votre retour :

- « bon, bin je l'ai pas trouvé ton copain. Ils sont tous pareils dans ce magasin : des gars jeunes, plutôt grands et bruns ! Tu voulais que je le distingue comment à partir des infos que tu m'as données ? Ecoute, tu lui rapporteras toi-même à l'occasion, ce sera plus simple ! »

Cette scène de vie est symptomatique de l'une de nos faiblesses sociocognitives : notre incapacité à produire des descriptions informatives, c'est-à-dire complètes et exactes. Dans l'exemple présenté, les conséquences sont futiles (perte de temps), mais elles deviennent très préjudiciables dans le domaine judiciaire.

Le spécialiste qui y répond sur la base de la psychologie scientifique : Samuel Demarchi

Une courte biographie de l'auteur :

Samuel Demarchi est psychologue et maître de conférences à l'université Paris 8. Spécialiste de méthodologie et statistiques, il est membre du laboratoire de psychologie sociale de Paris 8, et a réalisé de nombreuses études expérimentales concernant la fiabilité des témoignages et les méthodes permettant d'en améliorer la qualité. Il a formé plusieurs centaines d'officiers de police judiciaire à ces nouvelles méthodes.

La réponse fournie par l'auteur :

La description du criminel est un élément de procédure essentiel dans la résolution d'une affaire. Cependant, les descriptions obtenues sont pauvres, comme en témoignent les résultats d'une étude d'archives réalisées par nos soins dans le commissariat central d'une ville de taille moyenne. Les analyses montrent que les procès-verbaux d'audition de témoins et victimes comportent en moyenne un peu plus de 8 informations en relation avec l'apparence physique de l'auteur, à savoir : le sexe, l'âge, la taille, l'ethnie, la corpulence, la longueur des cheveux, ainsi que

le type et la couleur des vêtements. Une description comportant ces éléments ne peut être informative puisqu'elle peut potentiellement correspondre à plusieurs milliers, voire dizaines de milliers d'individus, même si elle est d'un niveau élevé de qualité (dans cette étude, on a relevé que plus de 4 éléments sur 5 étaient corrects).

Face à un tel constat, une méthode simple permettant d'accroître quantitativement une description consiste à établir une liste précise de tous les éléments corporels et faciaux pour lesquels il existe une possibilité de description¹. Or, des psychologues expérimentalistes ont montré, il y a déjà plus d'un siècle, que des questions très précises - autres que celles concernant les caractéristiques fondamentales comme le sexe, l'ethnie ou la taille - ne sont pas adaptées à cette tâche. En effet, bien qu'elles permettent d'obtenir de nombreuses informations, elles ont l'inconvénient majeur d'en dégrader considérablement la qualité. A l'inverse, de nombreuses recherches expérimentales ont montré que les descriptions spontanées, c'est-à-dire obtenues sans poser de questions, présentent des degrés élevés de qualité (Van Koppen & Lochun, 1997).

En résumé, soit les enquêteurs utilisent de nombreuses questions en prenant le risque d'obtenir de nombreuses erreurs, soit ils utilisent des consignes minimales de descriptions spontanées telles que « décrivez-moi votre agresseur en étant le plus complet et le plus précis possible », et obtiennent alors des descriptions majoritairement correctes mais peu informatives. Nous avons donc cherché à dépasser cette alternative en construisant une méthode qui accroisse à la fois la complétude et la qualité des descriptions.

Cette technique doit reposer sur la compréhension de l'activité de description. Notre équipe de recherche a ainsi récemment montré que plus de 80% des personnes qui font une description verbale d'autrui débutent leur description par des caractéristiques générales (sexe, ethnie, corpulence, etc.), et poursuivent par une description descendante du visage, sans jamais en rapporter les éléments « bas » (nez, bouche, menton, etc.). A partir de ces éléments et en respectant certains principes (respect du fonctionnement naturel de la mémoire, adoption de stratégies complémentaires que l'individu n'emploie pas spontanément, etc.), nous avons conçu deux consignes « mnémotechniques » (Demarchi & Py, 2008).

La première consigne potentialise nos stratégies naturelles : on incite l'individu à faire une description en commençant par les caractéristiques très générales (sexe, ethnie, corpulence, silhouette, etc.), avant d'aborder des éléments précis du visage.

La seconde consigne mnémotechnique pousse le témoin à utiliser, après avoir effectué une première description qui s'avère le plus souvent peu informative concernant le visage, une stratégie qu'il n'utilise pas spontanément : se centrer sur le visage et effectuer sa description selon une logique ascendante, c'est-à-dire en partant du bas du visage et en remontant vers le haut.

La combinaison de ces deux méthodes a été testée en laboratoire et sur le terrain, avec le concours d'Officiers de Police Judiciaire. Les résultats montrent que cette méthode simple d'utilisation, rapide et facile à maîtriser, permet aux enquêteurs d'obtenir deux fois plus d'éléments d'informations corrects et deux fois moins d'erreurs que la méthode habituelle des policiers lorsqu'ils cherchent à obtenir une description précise d'un individu. Le volume moyen d'informations rapportées en cumulant ces deux instructions s'établit à plus de 26 éléments contre 17 avec la méthode habituelle, et le taux d'exactitude atteint plus de 82% contre seulement 55 % avec l'ancienne technique.

Il faut noter que les résultats des policiers avec leur méthode habituelle sont beaucoup moins bons que ce que l'on relève dans les études d'archives. Cela est dû au volume d'informations obtenues, dans cette étude, par les enquêteurs. Celui-ci est deux fois plus

¹ Il existe d'ailleurs des listes de ce type qui sont utilisées pour décrire des suspects dans un but de fichage (fichier Canonge et assimilés). Cependant, les descriptions sont réalisées de visu par un Officier de Police Judiciaire en présence de la personne décrite, et non de mémoire par un témoin ou une victime

important que celui observé généralement (17 informations contre 8 à 9 dans les études d'archives). La raison tient à leur excès de motivation à obtenir des descriptions précises. Sans disposer d'une méthode respectant le cheminement mental des individus, le policier qui souhaite obtenir une description précise d'un individu va inévitablement poser au témoin beaucoup de questions sur le visage de l'auteur, et va pousser le témoin à produire des erreurs. Ils ont donc poussé leur logique habituelle de questionnement au-delà des capacités réelles du témoin. Par exemple, nous avons relevé qu'ils posaient de très nombreuses questions spécifiques à un rythme soutenu, portant parfois sur des détails physiques auxquels on ne prête généralement aucune attention (par exemple le menton, le nez, les oreilles ou les sourcils) ou très difficilement verbalisables (comment décrire un nez avec des termes compréhensibles par tous ?). Tous ces éléments ont constitué une réelle difficulté pour le témoin, ce qui a entraîné une dégradation de la qualité des informations rapportées. C'est le cas dans l'étude décrite (les policiers se sentaient évalués dans leurs pratiques professionnelles), comme cela peut être le cas pour des affaires sensibles dans lesquelles le policier ne dispose que d'un témoignage pour faire avancer l'enquête. C'est d'ailleurs souvent dans ce type d'affaires qu'on réalise des portraits-robot. Or, pour construire un portrait-robot, le policier portraitiste va nécessairement tenter d'obtenir une description exhaustive. Contrairement à une croyance commune, le portrait-robot est le plus souvent peu ressemblant à l'original. Une des principales raisons de la médiocrité des portraits-robot tient dans la mauvaise stratégie de recueil de la description de l'auteur [voir, dans cette rubrique, l'article sur les portraits-robot].

Il est donc possible de décrire précisément une personne. Cela passe par le respect de certaines règles fondamentales de l'entretien avec une personne qui cherche à se remémorer quelque chose (laisser parler, ne pas interrompre, ne pas poser de questions), et par l'utilisation de mnémotechniques issues de la recherche en psychologie scientifique destinées à faciliter le recouvrement des souvenirs.

Quelques références bibliographiques incontournables pour les spécialistes :

- Demarchi, S., & Py, J. (2008). A method to enhance person description: A field study. In T. Williamson, R. Bull, & T. Valentine (Eds.), *Handbook of Investigative Interviewing*. Chichester: Wiley.
- Van Koppen, P.J., & Lochun, S.K. (1997). Portraying perpetrators: The validity of offender descriptions by witnesses. *Law and Human Behavior* **21** : 661-685.

Références pour que le public puisse en savoir plus :

- Py, J., Demarchi, S. (2004). Quelle fiabilité accorder aux témoignages ? *Pour la Science* **36** : 26-31.
- Py J, Demarchi S. (2005). Die verlässlichkeit von zeugenaussagen. *Spektrum der Wissenschaft* **01/05** : 60-64 [traduction en allemand de la référence précédente].

Date de livraison de l'article : 10 juillet 2007

Autres articles de la rubrique en rapport avec celui-ci : les portraits-robots, le témoignage des enfants, l'entretien cognitif