

SOMMAIRE

Remerciements	5
Avis au lecteur	9
Introduction.....	11
PARTIE 1 – LA POSTURE DE L’ENQUÊTEUR	13
CHAPITRE 1 – SORTIR DE SON RÔLE ET DE SES RÉFLEXES QUOTIDIENS... ..	15
1 - Vis-à-vis de soi-même et de ses interlocuteurs.....	15
2 - Vis-à-vis de l'enquête, des résultats et des conséquences.....	32
CHAPITRE 2 – ... POUR ADOPTER LA POSTURE DE L’ENQUÊTEUR INTERNE	37
1 - Une déontologie à respecter	37
2 - Les aptitudes à développer ou à renforcer.....	44
3 - Le conflit d'intérêts : cadre juridique et cas de conscience	62
PARTIE 2 – GÉRER LES ENTRETIENS INDIVIDUELS ET S’ADAPTER AUX COMPORTEMENTS DIFFICILES	65
CHAPITRE 1 – PRÉPARER LES ENTRETIENS	67
1 - Se préparer mentalement et se mettre en condition	67
2 - Préparer techniquement ses entretiens : maîtriser tout en s’adaptant ...	75
CHAPITRE 2 – ORGANISER UN ENTRETIEN	77
1 - La communication, clé de voûte de l’entretien	77
2 - Réaliser un entretien	89
CHAPITRE 3 – APPRÉHENDER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES	113
1 - Les types de comportements	113
2 - Les outils de lâcher-prise face aux éventuels conflits et comportements agressifs	119
3 - Attention à la déformation intentionnelle de communication (la technique de l’épouvantail).....	124

PARTIE 3 – LES ACTEURS RESSOURCES POUR L'ENQUÊTEUR ET LEURS RÔLES	127
CHAPITRE 1 - LES ACTEURS INTERNES À LA STRUCTURE	129
1 - Le commanditaire.....	129
2 - Les représentants du personnel.....	132
3 - Les représentants de l'administration.....	133
4 - Le manager	133
5 - Les agents ressources	134
CHAPITRE 2 - LES PERSONNES EXTÉRIEURES (AVOCAT, TÉMOINS EXTERNES...) ..	139
1 - Les avocats	139
2 - L'ACFI (agent chargé de la fonction d'inspection).....	140
3 - Les témoins externes	140
4 - Focus sur les bienfaits d'un travail en équipe	141
PARTIE 4 – L'ENQUÊTE ADMINISTRATIVE, ET APRÈS ?	143
CHAPITRE 1 - POUR LES ENQUÊTEURS	145
1 - Organiser un <i>feedback</i> et s'interroger sur ses pratiques.....	145
2 - Être conscient de son apprentissage : le mode des étapes de la compétence	150
3 - Se former.....	152
4 - La protection des enquêteurs.....	152
CHAPITRE 2 - POUR LE COLLECTIF DE TRAVAIL	155
1 - La communication en amont et pendant l'enquête	155
2 - La communication du rapport, des conclusions et des préconisations ..	156
3 - L'accompagnement des conclusions et des préconisations	157
Lexique	165
Annexes.....	179
Ressources WEB	179
Déterminer si je suis en conflit d'intérêts	179
Compte-rendu : procès-verbal et entretien	181
Dossier : Qu'est-ce qu'une enquête administrative ?	182
BONUS : Un retour d'expérience... ..	185
À propos de l'autrice	187