

# SOMMAIRE

Remerciements .....	5
Avis au lecteur .....	9
Introduction.....	11
<b>PARTIE 1 – LA POSTURE DE L’ENQUÊTEUR .....</b>	<b>13</b>
<b>CHAPITRE 1 – SORTIR DE SON RÔLE ET DE SES RÉFLEXES QUOTIDIENS... ..</b>	<b>15</b>
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
<b>CHAPITRE 2 – ... POUR ADOPTER LA POSTURE DE L’ENQUÊTEUR INTERNE .....</b>	<b>37</b>
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
<b>PARTIE 2 – GÉRER LES ENTRETIENS INDIVIDUELS ET S’ADAPTER AUX COMPORTEMENTS DIFFICILES .....</b>	<b>65</b>
<b>CHAPITRE 1 – PRÉPARER LES ENTRETIENS .....</b>	<b>67</b>
1 - Se préparer mentalement et se mettre en condition .....	67
2 - Préparer techniquement ses entretiens : maîtriser tout en s’adaptant ...	75
<b>CHAPITRE 2 – ORGANISER UN ENTRETIEN .....</b>	<b>77</b>
1 - La communication, clé de voûte de l’entretien .....	77
2 - Réaliser un entretien .....	89
<b>CHAPITRE 3 – APPRÉHENDER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES .....</b>	<b>113</b>
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

<b>PARTIE 3 – LES ACTEURS RESSOURCES POUR L'ENQUÊTEUR ET LEURS RÔLES</b> .....	127
<b>CHAPITRE 1 - LES ACTEURS INTERNES À LA STRUCTURE</b> .....	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
<b>CHAPITRE 2 - LES PERSONNES EXTÉRIEURES (AVOCAT, TÉMOINS EXTERNES...)</b> ..	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
<b>PARTIE 4 – L'ENQUÊTE ADMINISTRATIVE, ET APRÈS ?</b> .....	143
<b>CHAPITRE 1 - POUR LES ENQUÊTEURS</b> .....	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
<b>CHAPITRE 2 - POUR LE COLLECTIF DE TRAVAIL</b> .....	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