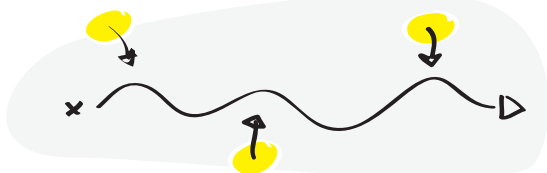


## ACCORDER DES CIRCONSTANCES ATTÉNUANTES



S'il y a une cause, elle n'est en général pas seule, les circonstances y sont souvent aussi pour beaucoup. Améliorer un service public suppose d'**agir sur une multiplicité de facteurs plutôt que de chercher un coupable...** Les causes d'un problème sont souvent imbriquées et complexes. Il faut d'abord prendre le temps de tout démêler avec soin avant de juger.

## TOUT PASSER À LA LOUPE

On n'enquête pas depuis son bureau mais sur le terrain. **On sort pour constater par soi-même sur place, on s'approche pour mieux voir, on regarde tout, on ne rate rien...** Il faut regarder en dessous, derrière, sur le côté, pas juste ce qu'il y en face. On s'invite et on pousse les portes pour aller jeter un œil à ce qu'on ne voit en général pas. Le diable est dans le détail.



## ADOPTER LA POSTURE DU NAÏF

L'enquêteur naïf, le Colombo de l'action publique, c'est l'inspecteur qui ose **poser toutes les questions, qui fait parler les gens, qui se fait réexpliquer les processus, révèle les incohérences et finalement améliore la compréhension de tous...** « Je vais peut-être poser une question bête mais je me demandais si... ».



## ENQUÊTER EN ÉQUIPE

Croiser les regards, multiplier les compétences, écouter les différents points de vue... **Composez une équipe bigarrée pour augmenter les chances de ne pas s'enfermer sur une fausse piste** ... Plus on a d'expertises diverses plus on a de clés de lecture et de compréhension différentes.



## OUTILLER L'INTERACTION

Tout ne se passe pas dans la tête de l'enquêteur : James Bond comme l'inspecteur Gadget s'appuient sur des outils, simples ou sophistiqués mais rien de standard, **toujours des outils adaptés à chaque situation...** un carnet de notes, un appareil photo, une caméra, un microphone, etc.



## PRÉSOMPTION D'INNOCENCE

Quand un service ou une politique ne fonctionne pas bien, c'est rarement la faute d'une personne. On part d'un principe de bonne foi, on ne suppose rien sans preuve, et on cherche à comprendre et prouver le dysfonctionnement pour ensuite proposer une amélioration. **On suspecte les pratiques, les outils, les manières de faire, pas les gens en eux-mêmes.**



## AU NOM DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

L'enquête peut suivre des partis pris sans être partisane. L'enquêteur du service public n'est pas à la solde d'un intérêt particulier : **c'est l'intérêt général qui préside, l'amélioration du bien commun...** Ce qu'on veut, c'est que ça marche mieux, dans l'intérêt de tous !



## ON N'EST PAS CONTRE □ OUS

L'enquêteur des usages aime les gens, il installe un climat de confiance, il considère chaque usager avec bienveillance, empathie, considération avant de s'autoriser à le trouver louche... Son seul objectif c'est **mieux comprendre la situation** afin de pouvoir rendre les choses encore mieux.



**CARTE POSTURE**



**CARTE POSTURE**



**CARTE POSTURE**



**CARTE POSTURE**



**CARTE POSTURE**



**CARTE POSTURE**



**CARTE POSTURE**



**CARTE POSTURE**

