

# TABLE DES MATIÈRES

<i>Avant-propos</i> . . . . .	vii
<i>Remerciements</i> . . . . .	xi
<i>Liste des figures</i> . . . . .	xvii
INTRODUCTION . . . . .	1
<b>CHAPITRE 1</b>	
LE MONDE DU TRAVAIL, D’HIER À AUJOURD’HUI. . . . .	7
A. Le travail jadis : un moyen de subsistance. . . . .	7
B. Le travail aujourd’hui : une expérience existentielle et relationnelle . . . . .	9
C. Le milieu de travail : un milieu de vie. . . . .	11
<b>CHAPITRE 2</b>	
UNE TRANSFORMATION AUX MULTIPLES IMPACTS . . . . .	15
A. L’évolution du monde du travail : effets sur les employés . . . . .	15
B. L’évolution du monde du travail : effets sur les gestionnaires . . . . .	18
<b>CHAPITRE 3</b>	
COMPLEXITÉ HUMAINE ET GESTION . . . . .	21
A. Les défis pour l’employeur . . . . .	21
B. Les responsabilités de l’employé . . . . .	24
C. Quand les exigences de l’employeur et les besoins de l’employé se rencontrent . . . . .	24
D. Décoder le vrai besoin de l’employé . . . . .	27

## **CHAPITRE 4**

LA SITUATION ENTRE EMPLOYÉS : LE CAS DE LUCILLE ET ANNIE . . . . .	31
A. Conflit intergénérationnel ou harcèlement psychologique ? . . . . .	31
1) L'organisation . . . . .	33
2) Les acteurs . . . . .	33
3) Le conflit . . . . .	35
4) L'analyse . . . . .	40
a) Lucille . . . . .	40
b) Annie . . . . .	42
c) Mathieu . . . . .	43
5) La conclusion . . . . .	48

## **CHAPITRE 5**

LA SITUATION ENTRE LE GESTIONNAIRE ET SON EMPLOYÉ : LE CAS DE GEORGES ET FRANÇOIS . . . . .	51
A. Conflit relationnel ou harcèlement psychologique ? . . . . .	51
1) L'organisation . . . . .	54
2) Les acteurs . . . . .	54
3) Le conflit . . . . .	55
a) L'événement à la cafétéria . . . . .	57
b) La réflexion de François . . . . .	57
c) Les effets chez les collègues . . . . .	58
d) La rencontre entre Georges et François . . . . .	59
e) la réflexion de Georges . . . . .	60
4) L'analyse . . . . .	60
a) Georges . . . . .	60
b) François . . . . .	61
5) La conclusion . . . . .	62

**CHAPITRE 6**

LA GESTION DU RENDEMENT D'UNE EMPLOYÉE EN DIFFICULTÉ : LE CAS DE CATHERINE ET RACHEL . . . . .	65
A. Exigences accrues ou harcèlement psychologique? . . . . .	65
1) L'organisation . . . . .	67
2) Les acteurs . . . . .	68
3) Situation menant à la problématique . . . . .	70
4) L'analyse . . . . .	83
5) La conclusion . . . . .	84

**CHAPITRE 7**

L'ABSENCE DE LEADERSHIP : LE CAS DE L'ENTREPRISE DESTINODOC . . . . .	89
A. Un terrain fertile pour le harcèlement psychologique? . . . . .	89
1) L'organisation . . . . .	92
2) Les acteurs . . . . .	93
3) La problématique mise au grand jour . . . . .	97
a) Le constat et la réaction de Jérôme . . . . .	99
b) L'initiative de Véronique . . . . .	102
4) L'analyse . . . . .	103
5) La conclusion . . . . .	105

**CHAPITRE 8**

LE VÉRITABLE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE : LE CAS DE KEVIN ET LAURENT . . . . .	109
A. Le harcèlement psychologique : le vrai! . . . . .	109
1) L'organisation . . . . .	110
2) Les acteurs . . . . .	111
3) De l'incivilité au harcèlement psychologique . . . . .	112
a) La réunion du vendredi . . . . .	117
b) Une réaction inhabituelle de Laurent . . . . .	118
c) Kevin le directeur de secteur par intérim . . . . .	119
d) Les réactions de l'équipe . . . . .	123

e) La descente aux enfers . . . . .	124
f) Le retour de vacances de Laurent . . . . .	125
g) L'implication de Priscilla . . . . .	129
4) L'analyse . . . . .	131
5) La conclusion . . . . .	133

## **CHAPITRE 9**

RÉCAPITULATION ET OBSERVATIONS . . . . .	137
A. La mise en œuvre du système de défense . . . . .	138
B. L'utilité de la plainte . . . . .	140
C. Ce qui rend les organisations vulnérables . . . . .	142
D. La santé organisationnelle passe par la santé des employés . . . . .	143
E. Quelques autres observations . . . . .	145
F. L'importance de la connaissance de soi . . . . .	148

## **CHAPITRE 10**

OUTILS ET CONSEILS . . . . .	151
A. La prévention: une valeur rentable . . . . .	151
B. Défis et enjeux de gestion . . . . .	154
C. L'escalade d'un conflit . . . . .	155
D. Présence ou absence d'affinités: incidences sur les relations professionnelles . . . . .	157
E. La communication, beaucoup plus que des mots . . .	160
F. Trois minutes qui font effet . . . . .	161
CONCLUSION . . . . .	163
BIBLIOGRAPHIE . . . . .	165
INDEX . . . . .	167