

INDEX ANALYTIQUE

- A -

Agresseur, 24, 45-48

Voir aussi **Employé**

Aide-mémoire

Voir **Notes personnelles**

Analyse du climat de travail

Voir **Climat de travail**

Anonymat, 127-128

Assignment, 26

Avis

Personne visée par une plainte, 33, 149-150

- C -

Capital humain

Investissement, 5-6

Client, 135

Climat de travail

Analyse, 101-108

– Circonstances, 103

– Communication des résultats, 106-107

– Condition de réussite, 107-108

– Méthodologie, 104-105

– Objectif, 102, 103

– Rapport, 105

Enquête administrative, 21, 35, 39

– Délais, 28

Coaching, 133

Comité d'enquête, 155-157

Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST), 119

Commission des lésions professionnelles (CLP), 119

Confidentialité

Enquête administrative, 21, 35

Contentieux, 26-27

- D -

Déclaration, 25

Délai

Enquête administrative, 27-28

Déposition, 25-26

Discrimination, 145

Dossier de plainte, 109, 158

Droits de gérance, 70-71, 133

Voir aussi **Gestionnaire**

- E -

Élément de preuve, 24

Employé

Absence, 119

Émotivité, 73

En difficulté, 45

– Sur le plan personnel, 58-60

– Sur le plan professionnel, 51-55, 72

Mobilisation, 2

Mutation, 119

Personnalité difficile, 42-48, 71, 132-134

Réorientation professionnelle, 52

Responsabilité, 6

Rétrogradation ou réaffectation, 53

Santé psychologique, 1-2

Sensibilisation, 4, 6

Sentiment d'inadéquation, 54

Voir aussi **Plainte**

Employeur

Obligations, 6, 99-100, 127, 141

Politique contre le harcèlement psychologique, 141

Rôle, 4, 6

Voir aussi **Gestionnaire**

Enquête administrative,

10, 19-38, 148, 168

À l'externe, 84-86

À l'interne, 81-84, 94

Choix éclairé, 150-151

Code de conduite, 40

Comité, 155-157

Communication, 27, 29

Confidentialité, 21

Contestation, 85

Délais, 27-28

Déroulement, 21, 37-38, 39-40, 75, 78-79, 130, 172

- Conjointement avec le syndicat, 80-81
- Écrits, 28-31, 36
 - Remis à la personne plaignante, 32-33
 - Remis à la personne visée, 33-35
- Et médiation, 151
- Langage utilisé, 22, 36
 - Assignation, 26
 - Contentieux, 26-27
 - Déclaration, 25
 - Déposition, 25-26
 - Élément de preuve, 24
 - Partie, 23-24
- Mandat, 41
- Objectif, 20, 30, 37, 40, 91
- Révélations (gestion), 92
- Solutions de rechange, 95-115
- Témoignage de la personne
 - Attestation, 30

Enquêteur

- Attitude, 26, 30-31, 83-84, 87
- Compétences, 86, 90-91
- Connaissance de la *Loi*, 89
- Crédibilité, 91
- Dimensions subjectives des critères, 88
- Interprétation des messages, 87-88
- Professionalisme, 91
- Transparence, 94

Équipe de travail

- Enquête administrative, 21
- Liens de parenté, 82
- Voir aussi* **Climat de travail**

Équité

- Enquête administrative, 31

- F -**Fausse victime, 27**

- Formalités, 66-67

Formation

- Axée sur la prévention, 5
- Du gestionnaire, 133
- Obligation de l'organisation, 52

Formulaire de plainte, 157-162**Fournisseur, 135****- G -****Gestionnaire**

- Analyse du climat de travail, 104, 108
- Coaching*, 133
- Controversé, 68-70
- Crédibilité (protection), 40
- Émotivité, 71
- Employé à personnalité difficile, 42-48, 65, 71, 132-134
- Employé en difficulté personnelle, 58-60, 65

Employé en difficulté professionnelle, 51-55, 65, 72

Formation, 133

Inaction, 34

Incitation à déposer une plainte, 76

Mobilisation des employés, 2

Perte de contrôle, 71

Plainte pour harcèlement, 170

– Contre son employé, 131-133

– Intervention, 108-112, 115, 127-128

– Outil de défense ou de protection, 47, 51

– Outil de gestion, 42

Professionnel en ressources humaines, 163-165

Révélation de l'enquête, 92

Sensibilisation, 4, 6

Soutien, 134

Voir aussi **Droits de gérance**

Grief

Et plainte, 130-131

- H -

Harcèlement discriminatoire, 145

Harcèlement psychologique

Définition, 9, 21, 88, 167

– Interprétation subjective, 73

Enquête administrative, 10, 19-38, 168

Inaction, 34

Nature de la situation, 23

Obligations de l'employeur, 6, 99-100, 127

Plainte, 9-10, 19, 20, 22, 29, 36

Politique, 100, 141-165

Prévention, 4-7, 37

Représailles, 11, 127-128

Victime, 9-17, 27

- M -

Médiation, 112-115

Déroulement, 114

Et enquête administrative, 151

Mandat, 114

Réussite, 113, 125

Milieu de travail

Changement (adaptation), 52, 72

Dénonciation, 97

Enquête administrative, 21

Normes de conduite, 4-5

Relations patronales-syndicales, 41

Voir aussi **Climat de travail**

- N -

Notes personnelles, 25, 28

- O -**Organisation**

Culture humaine, 3
 Engagement, 7
 Image (protection), 40
 Inaction, 34
 Moyens raisonnables, 99, 141-142
 Normes de conduite en milieu de travail, 5
 Politique contre le harcèlement psychologique, 141-165
 Prévention, 5-7, 170
 Responsabilisation, 6-7
 Soutien au gestionnaire, 133-134

- P -

Partie, 23-24

Plainte, 9, 29, 148, 168

Anonymat de la personne plaignante, 127-128
 Avis à la personne visée, 33, 149-150
 Contre une personne ne faisant pas partie de l'organisation, 135-137
 De mauvaise foi, 121-124
 Dépôt, 76-78, 95, 161
 – Conflit négligé, 96, 126
 Désistement, 129-130

Difficulté à s'exprimer par écrit, 162
 D'un gestionnaire contre son employé, 131-133
 Entre employés syndiqués, 120-121
 Et grief, 130-131
 Formulaire, 157-162
 Frivole, 121-124
 Gestionnaire controversé mis en cause, 68-70
 Intention de nuire, 122
 Intervention du gestionnaire, 108-112
 Irrecevable et non fondée, 137-139
 Outil de défense ou de protection, 45-48, 64-66
 – Employé en difficulté personnelle, 58-60
 – Employé en difficulté professionnelle, 51-55
 Outil de gestion, 42-44
 Processus, 10, 19, 20, 22, 36, 41, 148, 151, 154, 172
 Réciproque, 124-126
 Rédigée par une autre personne, 29
 Supérieur immédiat mis en cause, 118-120
 Utilisation à mauvais escient, 39-73
 Vexatoire, 121-124
 Voir aussi **Enquête administrative**

Politique contre le harcèlement

psychologique, 141-165
Comité d'enquête, 155-157
Contenu, 143-145
– Évolution, 145
– Rédaction, 147
De tolérance zéro, 100
Enquête, 148
– Choix éclairé, 150-151
Information de la personne mise en cause, 149-150
Intitulé, 143
Limitations, 146-147
Moyens alternatifs de résolution, 148
Plainte, 148, 151
Propriété, 142-143

Portable

Utilisation pour le témoignage, 32

Preuve

Enquête administrative, 24

Prévention, 4-6, 37, 170

Principe de Pareto, 42

Professionnel en ressources humaines, 163-165

- R -

Relations

interpersonnelles, 2-3
Plainte réciproque, 124-126

Représailles, 11, 127-128

- S -

Santé et sécurité au travail, 1

Santé psychologique, 1

Norme nationale, 3
Relations interpersonnelles, 2-3

Savoir-vivre, 4

Sensibilisation

Et prévention, 4-6

Syndicat

Enquête administrative, 80-81
Grief, 130-131
Plainte entre employés syndiqués, 120-121

- T -

Témoignage

Attestation, 30

Enquête administrative,
25-26, 30
Refus, 152-153
Utilisation d'un portable, 32

- V -

Victime

Déclaration, 25, 28, 30,
157-162

État d'esprit, 9-17, 27, 29,
87

Remise des écrits, 32-33

Témoignage (attestation),
30-31

Voir aussi **Fausse victime,**
Plainte

Visiteur, 135