

INDEX ANALYTIQUE

Les chiffres renvoient aux numéros des pages.

- A -

Absentéisme

Bonne foi, 179
Changement organisationnel
ou opérationnel, 215
Climat malsain, 178
Personnalité difficile, 92
Présentéisme, 179, 180
Santé mentale, 179
Satisfaction, 73, 76, 81, 165
Taux, 16, 176, 178

Accident de travail

Blessure physique, 180
Définition, 180
Lésion psychique, 181
– Cause, 181
Norme, 181
Présentéisme, 180, 181

- C -

Changement organisationnel ou opérationnel

Adaptation aux changements,
209, 210, 214

– Approche dans la mise
en œuvre, 210-217
– Capacité, 214, 228, 235
– Consultation des
employés, 216, 217
Difficulté d'adaptation, 2, 210,
214-217
– Absentéisme, 215
– Attachement aux prati-
ques courantes, 215, 216
– *Centre intégré universi-
taire de santé et de
services sociaux du
Nord-de-l'Île de Montréal
(CIUSSIM)*, 215, 216
– Faculté intellectuelle,
214
– Plainte de harcèlement
organisationnel, 215
– Présentéisme, 215
– Résistance aux change-
ments, 214-217
Épuisement professionnel,
209-217
– Réintégration au travail,
209-213
Perte d'emploi, 236, 237

- Restructuration, 233-239
- Voir aussi* **Perte d'emploi, Restructuration, Sécurité d'emploi**
- Chef d'équipe**
- Autorité limitative, 57-60, 62-65
- Collègues de travail, 56-62, 65
- Compétence relationnelle, 57
- Comportement inacceptable, 59-66
- Communication au gestionnaire, 58-62
 - Impact sur le chef d'équipe, 58-66
 - Intervention du gestionnaire, 58-66
 - Réaction des collègues de travail, 58-62, 65
- Définition, 56
- Gestion, 57, 58
- Premier intervenant, 57
- Prise de décision, 57
- Civilité**
- Affinité, 135, 136
- Antipathie, 136, 137
- Collaboration, 97, 132, 137, 140, 163, 165, 166, 199
- Critique, 63, 83, 90, 135, 140, 141, 164, 183
- Définition, 133, 134
- Diversité, 134
- Incompétence managériale, 135
- Politesse, 137
- Politique contre les incivilités, 131
- Résistance, 135
- Respect, 97, 132, 137, 165, 168, 199
- Responsabilité de l'employé
- Obligation de civilité, 71, 98, 104, 105
- Responsabilité de l'employeur
- Formation et sensibilisation sur la notion de civilité, 71, 129, 159, 198, 202
- Tolérance des incivilités
- Harcèlement psychologique, 133, 166
 - Harcèlement sexuel, 166, 190, 191
 - Personnalité difficile, 58, 64, 65, 71, 116, 119
- Climat de travail**
- Absentéisme, 178, 179
- Analyse, 168, 169, 175, 176
- Correction de problématique, 169
 - Critères pour choisir l'analyste, 169-171
 - Lettre d'avis, 170, 171, 173
 - Lettre de convocation, 171-173
 - Milieu syndiqué 172, 174
 - Processus, 170, 171
 - Rapport, 174, 175

- Recherche de solution, 169, 173, 175
 - Refus de participation, 172
 - Rencontre de l'employé, 171, 172
 - Résistance du gestionnaire, 176-178
 - Résultats de l'analyse, 174-178
- Bien-être de l'employé, 17, 54, 81-83, 97, 129-131, 135, 139, 143, 152-155, 163, 166, 192, 199, 212, 218, 219
- Accomplissement, 138
 - Bien-être physique et psychologique, 153-155, 181
 - Camaraderie, 138
 - Justice, 138, 139
 - Qualité de vie au travail, 81-89
 - Répercussion sur la société, 219
 - Santé, 82, 181, 205-207, 211
- Civilité
- Affinité, 135, 136
 - Antipathie, 136, 137
 - Collaboration, 97, 132, 137, 140, 163, 165, 166, 199
 - Critique, 63, 83, 90, 135, 140, 141, 164, 183
 - Diversité, 134
 - Incompétence managériale, 135
 - Politesse, 137
 - Politique contre les incivilités, 131
 - Résistance, 135
 - Respect, 97, 132, 137, 165, 168, 199
 - Tolérance des incivilités, 58, 64, 65, 133, 165, 166, 190-192
- Culture de compétition, 166
- Cyberharcèlement, 131, 132
- Cyberintimidation, 131, 132
- Gestionnaire
- Action en amont, 167, 168
 - Bon fonctionnement de l'équipe, 167, 168
 - Déresponsabilisation, 175-178
 - Présence, 166-168
 - Prévention, 129-132, 159, 165, 168
- Harcèlement psychologique, 109, 156, 182-185
- Climat de travail malsain, 182
 - Tolérance des incivilités, 133, 166
- Harcèlement sexuel
- Effet néfaste sur le milieu du travail, 190
 - Norme d'acceptabilité, 191, 192, 195, 198
 - Tolérance, 166, 190, 191

-
- Harmonieux, 152, 163, 199
 - Agir rapidement, 157
 - Bien-être physique et psychologique, 153-155, 181
 - Communication, 137, 138, 141, 155-159
 - Reconnaissance, 54, 80-83, 131, 152, 166
 - Recul, 12, 137, 157
 - Influence réciproque, 94-97, 107
 - Besoins respectifs, 96
 - Communication, 96, 97
 - Confiance, 93, 95, 246
 - Gestion du déclencheur, 11, 97
 - Méfiance, 95-97
 - Responsabilité, 95-97
 - Intimidation, 76, 112, 131, 132, 135, 166, 181, 182
 - Leadership, 34, 60, 62, 65, 164, 223
 - Appropriation par un employé, 106, 107, 117, 118, 164, 165
 - Malsain, 82, 175-179, 182
 - Facteurs de risque, 163-166
 - Intervention, 168
 - Médiation, 159-163
 - Personnalité difficile
 - Influence négative sur l'équipe, 92, 106, 107, 117, 165, 167, 176
 - Personnalité narcissique, 113, 114, 116, 117
 - Personnalités opposés
 - Type de personnalité, 142-152
 - Présentéisme, 179, 180
 - Productivité, 132, 179, 180, 219
 - Rencontre pour communiquer un inconfort
 - Brève, 137, 138, 157, 158
 - Responsabilité de l'employé
 - Collaboration, 97, 132, 137, 172
 - Conflit touchant les valeurs, 133
 - Obligation de civilité, 71, 98, 104, 105
 - Obligation de convivialité, 93, 97, 98, 132, 159
 - Obligation de dénoncer, 132
 - Respect, 97, 132, 137, 165
 - Responsabilité de l'employeur
 - Code de conduite, 93, 129
 - Formation et sensibilisation sur la notion de civilité, 71, 129, 159, 198, 202
 - Obligation de moyens, 97, 109, 116-119, 129-131, 192, 193, 198

- Obligation de protéger la santé et la sécurité, 129-131, 164, 191, 192, 194, 206, 208
 - Politique contre le harcèlement et la violence, 93, 129, 131, 173, 187, 188, 193
 - Prévention des conflits, 129-132, 159, 165, 168, 198, 201
 - Soutien, 195, 197
- Santé et sécurité, 82, 181, 205
- Norme nationale, 181, 205-207
- Voir aussi* **Absentéisme, Harcèlement psychologique, Harcèlement sexuel, Médiation, Présentéisme, Programme de bien-être et de satisfaction au travail, Type de personnalité**
- Compétence relationnelle du gestionnaire**
- Acceptation, 69, 70
- Besoins de l'employé, 20, 31, 54, 71, 74, 79-89, 93, 96, 99, 123, 139, 140, 153, 183, 221, 222, 244
- Chef d'équipe, 57
- Collaboration, 69, 73
- Communication, 71, 75, 84, 96, 123, 124, 138, 141, 244
- Compétence psychologique, 3, 4, 87-89
- Conduite toxique, 16-18, 75-77
- Carence en compétence relationnelle, 16-18, 75-77, 85, 86
 - Effet sur les employés, 16-18, 75-77
- Confiance, 15, 18, 19, 22, 23, 36, 37, 39, 40, 46, 47, 55, 57, 87, 88, 93, 106, 154, 164, 246
- Connaissance de l'individualité des employés, 154
- Connaissance de soi, 3, 4, 12, 13, 19, 23, 37-40, 88, 98, 153
- Contrôle, 34, 125, 126, 162, 168, 226
- Diagnostic, 84, 85, 88, 89
- Diversité, 20, 22, 48-53, 70, 98
- Écoute, 3, 4, 38, 47, 69-71, 75, 125, 198
- Encadrement, 69, 71-73, 164
- Épuisement professionnel
- Mise en œuvre de changement organisationnel ou opérationnel, 214-217
 - Réintégration au travail, 209-213
- Équité, 18, 61, 69-72, 99, 139
- Formation, 3, 87, 90, 107
- Influence, 1, 2, 10, 18, 22, 23, 44, 62, 71, 72, 106, 154, 164, 223
- Gestionnaire bon
- Autogestion, 69

- Insécurité, 70, 71
- Personnalité difficile, 74
- Stratégie d'évitement, 70, 71
- Gestionnaire de premier niveau, 2-5, 123
 - Agilité intellectuelle, 123
 - Habileté politique, 123
 - Qualité relationnelle forte, 123, 125, 153
- Harcèlement sexuel, 198
- Incompétence managériale, 13, 16, 26, 30, 53, 65, 75, 77, 85, 89, 90, 120, 135, 162, 164, 166, 223, 230-233
 - Climat de travail, 135
 - Conduite toxique, 16-18, 75-77, 85, 86
 - Décision administrative, 226
 - Décision professionnelle, 224, 225, 228-230
 - Déresponsabilisation, 175-178
 - Effet, 36, 53, 84, 85, 227, 228
 - Harcèlement psychologique, 89, 90, 109, 120, 121, 182
 - Insécurité, 47, 70
 - Mutation, 77, 230-233
 - Processus d'amélioration des compétences, 226
 - Productivité, 77
 - Réponse aux exigences, 36, 39, 223-233
 - Restructuration, 233-239
 - Rétrogradation, 224, 228, 229
- Intelligence artificielle, 52
- Intelligence relationnelle, 18-20, 49-51, 87, 106, 120, 245
 - Habileté et qualité, 10, 12, 19, 30, 47, 50, 53-55, 57, 67, 83, 98, 123, 153, 165
- Liberté d'expression, 69, 70, 122, 140
- Limite, 3, 4, 10, 11, 38, 88, 91, 121, 209, 228, 229
- Manipulation, 74, 99, 101, 102, 125, 126
- Pleine conscience, 127
- Reconnaissance du travail, 72
- Résistance de l'employé, 14, 18, 26, 84-89, 98-100, 124, 126, 140, 210
 - Dynamique, 87-89, 140
 - Fondement, 85-89, 210
 - Identification de la source, 87-93, 102, 103, 210
- Respect, 71, 72, 126, 168, 223
- Santé psychologique, 4, 88
- Savoir-ressentir, 12, 13
- Sécurité, 71, 72, 164, 168
- Tolérance, 69, 70, 121

Compétence technique du gestionnaire

Expertise

- Aptitude technique et pratique, 10, 13, 34, 46, 47, 54, 74, 75, 77, 85

Connaissance de soi

Cheminement de carrière, 33-43, 229, 241-244

Force, 10, 11, 13, 37-40, 154, 155, 241

Gestionnaire, 3, 4, 10, 12, 13, 19, 23, 36-40, 54, 88, 98, 153, 229, 232

Limite, 3, 4, 10, 11, 38, 41, 88, 91, 154, 155

Peur, 13, 14, 83, 117, 246

Savoir-ressentir, 12, 13, 39, 54

Talent naturel, 10, 11, 13, 37-40, 241

Valeur, 10, 20, 38-41, 154, 155

- D -**Définition**

Accident de travail, 180

Capital humain, 79, 80

Chef d'équipe, 56

Civilité, 133, 134

Critique, 141

Harcèlement psychologique, 118, 187

Intelligence émotionnelle, 18

Médiation, 159

Présentéisme, 179, 180

Diversité, 3

Civilité, 134

Culturelle, 3, 9, 10, 20, 50-53, 70, 73, 134

Générationnelle, 4, 48-53, 134

Humaine, 3, 22, 23, 50, 53, 98

Intelligence artificielle, 52

Sexuelle, 50, 53

Sociale, 50, 51

- E -**Employé**

Bien-être de l'employé, 17, 81-83, 97, 129-131, 135, 139, 143, 152-155, 163, 166, 192, 199, 212, 218, 219

– Accomplissement, 138

– Bien-être physique et psychologique, 153-155, 181

– Camaraderie, 138

– Facteurs de réussite, 54, 138

– Justice, 138, 139

– Qualité de vie au travail, 81-89

– Répercussion sur la société, 219

– Santé, 82, 181, 205-207, 211

Capacité, 4

– Adaptation, 2, 4, 9, 15, 19, 38, 124, 134, 176, 177, 210, 214-217, 235

- Carrière en mutation, 11, 12
- Compétence, 4, 41
- Talent naturel, 23, 72, 73
- Connaissance de soi, 154, 155
- Emploi
- Choix, 18, 36, 37, 39, 40
- Employeur
- Attente, 7
 - Encadrement, 7, 72, 73, 164
 - Obligation légale, 81
 - Offre de service, 7, 8
 - Succès, 8, 54
- Engagement, 1, 2, 8, 18, 22, 100, 119, 138, 153, 165, 167, 177, 207, 214, 219, 221, 239, 245, 246
- Génération des milléniaux, 4, 47, 48, 50, 66, 222, 238, 239, 244
- Harcèlement sexuel
- Responsabilité de la personne fautive, 193, 194, 199
 - Responsabilité de la victime, 195-199
 - Responsabilité du témoin, 194, 199
- Performance, 24, 28-31, 42, 43, 76, 77, 80, 85, 87, 90, 120, 124, 126, 153, 154, 167, 182, 222, 235
- Personnalité difficile
- Absentéisme, 92
 - Aide professionnelle, 4, 42, 87, 88, 91, 99, 204
 - Détresse psychologique, 88, 102, 203
 - Influence négative sur l'équipe, 92, 106, 107, 117, 165, 167, 176
 - Insubordination, 98-107
 - Personnalité narcissique, 109-119
 - Prestation de travail, 90-93, 99, 182
 - Reconnaissance des besoins, 74, 83, 85-90, 96, 99, 123, 153
 - Résistance, 26, 41, 42, 85, 89-93, 96, 98-100, 102, 103, 109, 111, 121, 124, 126
 - Trouble de la personnalité, 26, 88, 91, 98, 100, 117
- Personne en difficulté, 41-43, 51, 92, 167, 235
- Mauvaise volonté ou inaptitude, 41, 42
- Reconnaissance, 4, 8, 18, 31, 35, 39, 54, 72, 80-83, 88, 89, 93, 131, 152
- Résistance, 14, 18, 26, 53, 74, 85-89, 98-100, 109, 111, 124, 126, 134, 135, 140, 154, 166, 210, 227
- Besoins, 85-89, 93, 96, 210
 - Changement organisationnel ou opérationnel, 214-217
 - Civilité, 135
 - Fondement, 85-89, 210

- Inaptitude, 41, 42
- Manipulation, 74, 99, 101, 102, 125, 126
- Mauvaise volonté, 41, 42
- Problème psychologique, 26, 91, 92
- Santé mentale, 3, 4, 73, 76, 81, 82, 85-88, 99
- Responsabilité
 - Collaboration, 97, 132, 137, 172
 - Conflit touchant les valeurs, 133
 - Harcèlement sexuel, 193-199
 - Obligation de civilité, 71, 98, 104, 105
 - Obligation de convivialité, 93, 97, 98, 132, 159, 193, 194
 - Obligation de dénoncer, 132
 - Réorientation professionnelle, 204, 209
 - Respect, 97, 132, 137, 165
- Satisfaction, 4, 31, 73, 74, 81, 82
 - Absentéisme, 73, 76, 81, 165
 - Besoins, 4, 7, 8, 10, 13, 20, 31, 47, 48, 54, 61, 64, 71, 74, 79-89, 93, 96, 99, 123, 153, 183, 221, 222, 244, 246
 - Détresse psychologique, 2, 3, 73, 82, 102, 229
 - Présentéisme, 73, 76
- Travail
 - Collaboration (*coworking*), 21
 - Méthode ROWE, 20-22
 - Projet, 20, 21
- Valeur, 4, 7, 10, 20, 38, 39, 44, 54, 79, 150, 151, 188, 194, 207, 213, 222
- Voir aussi* **Climat de travail, Connaissance de soi, Évaluation de la performance, Génération des milléniaux, Gestion de personnalité difficile, Planification professionnelle**
- Employeur**
- Employé
 - Attente, 7
 - Besoins, 74, 80, 81
 - Encadrement, 7, 72, 73, 164
 - Obligation légale, 81
 - Offre de service, 7, 8
 - Ressource, 79, 80, 84
 - Succès, 8, 54
- Gestionnaire
 - Besoins, 84
 - Protection, 107, 108, 117-120, 122, 123
- Mission, 7, 84, 154
- Responsabilité
 - Code de conduite, 93, 129

- Épuisement professionnel, 206, 208, 209
 - Formation et sensibilisation sur la notion de civilité, 71, 129, 159, 198, 202
 - Harcèlement psychologique, 118, 119, 129-131, 192
 - Harcèlement sexuel, 187, 188, 191-195, 197, 198, 201, 202
 - Obligation de moyens, 97, 109, 116-119, 129-131, 192, 193, 198
 - Obligation de protéger la santé et la sécurité, 129-131, 164, 191, 192, 194, 206, 208, 209
 - Politique contre le harcèlement et la violence, 93, 129, 131, 173, 187, 188, 193
 - Prévention des conflits, 129-132, 159, 165, 168, 198, 201
 - Soutien, 195, 197
- Valeur, 4, 7, 36-39, 41, 46, 47, 50, 84, 154, 161, 173, 198, 227
- Vision, 7
- Épuisement professionnel**
- Absence
- Cause, 208, 210
 - Changement organisationnel ou opérationnel, 209-213
 - Culpabilité, 207, 208
 - Jugement, 208, 210, 211
 - Limite psychique, 209, 211
 - Perception, 208, 210-212
 - Persévérance, 211
 - Réintégration au travail, 209-213
 - Soins professionnels, 213
- Adaptation aux changements
- Approche dans la mise en œuvre, 214-217
 - Attachement aux pratiques courantes, 215, 216
 - Capacité d'adaptation, 214
 - Changement organisationnel ou opérationnel, 209-213
 - Consultation des employés, 216, 217
 - Difficulté d'adaptation, 2, 210, 214-217
 - Faculté intellectuelle, 214
 - Plainte de harcèlement organisationnel, 215
 - Résistance aux changements, 214-217
- Gestionnaire
- Aide professionnelle, 204
 - Détection, 203
 - Personnalité narcissique, 117
- Lien de cause à effet
- Besoin, 203

- Capacité lié au travail, 204, 207, 209
 - Caractéristiques individuelles, 203, 204, 207
 - Cause, 203, 204, 207, 208, 210
 - Détresse psychologique, 203, 208, 210, 211, 219, 227
 - Difficulté d'adaptation aux changements, 2, 210, 214-217
 - Élément déclencheur interne ou externe, 203, 204
 - Facteur extrinsèque ou intrinsèque à la personne, 203, 207
 - Statut professionnel, 204
- Responsabilité de l'employé, 206, 209
- Réorientation professionnelle, 204, 209
- Responsabilité de l'employeur
- Obligation de protéger la santé et la sécurité, 206, 208, 209
- Santé mentale, 205-207
- Degré de compatibilité entre employé et employeur, 206, 207, 211
 - Mesure préventive, 206, 207
 - Norme nationale, 181, 205-207
- Succès sans épuisement, 217
- Programme basé sur le bien-être et la satisfaction au travail, 218-222
 - Récompense, 219-222
- Voir aussi* **Programme de bien-être et de satisfaction au travail**
- Évaluation de la performance**
- Compétence relationnelle du gestionnaire, 30
- Critères d'évaluation
- Habileté relationnelle, 29, 30
 - Qualité du savoir, 29, 30
 - Quantifiables, 29
 - Subjectifs, 29
- Évaluation à intervalles périodiques, 30, 31
- Correction en cours d'année, 30, 31
- Évaluation annuelle, 28, 29
- Correction en cours d'année, 28
 - Élément à corriger, 28
- Reconnaissance, 31
- G -**
- Génération des milléniaux**
- Besoins, 4, 47, 48, 222, 244
- Adaptation de l'employeur, 244
 - Fidélité à la profession, 238, 239

- Sécurité d'emploi, 47, 48, 66, 244
- Diversité générationnelle, 50
- Effectif sur le marché du travail, 244
- Gestion de personnalité difficile**
- Aide professionnelle, 4, 42, 87, 88, 91, 99, 204
- Approche disciplinaire, 25, 27, 41, 42, 92, 100, 102-104
 - Congédiement, 41-43, 104
 - Discipline progressive, 104
- Appropriation du leadership, 106, 107, 117, 118, 164, 165
- Contestation devant une instance arbitrale ou judiciaire, 26, 27, 101
- Détection de la détresse, 88, 203
- Dossier, 29, 42, 43, 92, 93, 104, 172
- Employé
 - Reconnaissance des besoins, 74, 83, 85-90, 99, 123, 153
- Exercice des droits de gestion, 76, 77, 91, 92, 99-101, 107, 120, 121, 124, 162, 163
- Expertise médicale, 4, 88, 91-93, 99, 100
- Formation, 90, 91, 101, 102, 107, 162, 163
 - Manque, 25, 109, 116-118, 120, 162, 164
- Gestionnaire
 - Compétence relationnelle, 19, 98
 - Inaptitude à gérer la situation, 26, 30, 65, 85, 89, 90, 162, 177
 - Légitimité et crédibilité, 25, 163
 - Premier niveau, 2-5, 109, 120, 123-125
 - Présence, 167
 - Principal acteur, 25-27, 163
 - Tolérance des incivilités, 58, 64, 65, 71, 116, 119
- Harcèlement psychologique, 89, 90, 109, 116, 118-124
- Influence réciproque, 89, 90, 94-97
 - Besoins respectifs, 96
 - Communication, 96, 97
 - Confiance, 93, 95, 246
 - Gestion du déclencheur, 11, 97
 - Intervention d'un tiers, 96
 - Méfiance, 95-97
 - Responsabilité, 95-97
- Insubordination, 98-107
 - Détresse psychologique, 102
 - Intervention rigoureuse, 102-107
 - Manipulation, 74, 99, 101, 102, 125
 - Milieu syndiqué, 103

- Productivité de l'employé, 99
 - Renvoi temporaire, 102-106
 - *Syndicat professionnel des ingénieurs d'Hydro-Québec (SPIQ) et Hydro-Québec*, D.T.E. 2006T-539, 104, 105
- Manipulation, 74, 99, 101, 102, 125
- Contrôle de l'entretien, 125, 126
- Médiation entre gestionnaire et employé, 161-163
- Protection de la crédibilité, 161-163
 - Soutien au gestionnaire, 162, 163
- Nouveau gestionnaire, 44
- Obligation de civilité, 98, 104, 105
- Obligation de convivialité, 93, 97, 98, 132, 159
- Personnalité narcissique, 109-119
- Personne en difficulté, 41-43, 51, 92, 167, 235
- Mauvaise volonté ou inaptitude, 41, 42
- Plainte, 182
- Prestation de travail, 90-93
- Protection du gestionnaire de premier niveau, 107, 108, 117-120
- Administrateur et haut dirigeant, 108
 - Obligation de moyens de l'employeur, 107-109, 116-119
 - Perception de la haute direction, 116, 118, 119
 - Plainte de mauvaise foi, 122, 123
 - *Prud'homme c. Prud'homme*, 2002 CSC 85, REJB 2002-36356, 122, 123
 - Tolérance de la haute direction, 116, 119
- Renvoi temporaire, 102-106
- Appui de la direction et du service des ressources humaines, 105
 - Autorité, 102-106
 - Gravité de l'acte, 102, 106
 - Intervention immédiate, 102, 103, 105, 106
 - Mesure exceptionnelle, 105
- Résistance, 26, 41, 42, 85, 89-93, 96, 98-100, 109, 111, 121, 124, 126
- Identification de la source, 90-93, 102, 103
- Service des ressources humaines
- Conseil et de soutien professionnels, 27, 45, 91, 162
 - Équité et cohérence des mesures disciplinaires, 27

- Incidence de la prise en charge, 25, 26
 - Légitimité et crédibilité du gestionnaire, 25
 - Prise en charge, 24-27, 45
 - Problème psychologique, 26, 91
 - Renvoi temporaire, 105
 - Santé mentale, 26
- Trouble de la personnalité, 26, 88, 91, 98, 100, 117
- Voir aussi* **Employé, Harcèlement psychologique, Personnalité narcissique, Plainte, Service des ressources humaines**
- Gestion du personnel**
- Méthode de gestion, 33, 34, 72, 73
- Organisation scientifique du travail (OST), 34
- Productivité, 34, 38, 72
- Qualité, 72, 73
- Taylorisme/fordisme, 33, 34
- Principes directeurs, 33
- Transformation du monde du travail, 1-3, 5, 7-9, 19, 21, 38, 72, 73, 153, 204, 216, 223, 245
- Capacité d'adaptation, 2, 8, 9, 15, 19, 36, 134, 177, 204, 223-233
- Voir aussi* **Gestionnaire**
- Gestionnaire**
- Autorité, 15-18, 34, 73, 96, 102-106, 163, 164, 226
- Abus, 73, 76, 89, 90, 109, 116, 118, 124, 166, 182
 - Limitative, 57-60, 62-65
- Bien-être au travail, 126
- Besoins, 45, 84
 - Principal acteur, 164
 - Reconnaissance, 84
 - Santé et sécurité, 107-109, 118-120
- Capacité d'adaptation, 8, 15, 38, 134, 228
- Chef d'équipe
- Communication de comportement inacceptable, 58-62
 - Impact sur le chef d'équipe, 58-66
 - Intervention du gestionnaire, 58-66
 - Réaction des collègues de travail, 58-62, 65
- Choix professionnel, 36-40
- Climat de travail
- Action en amont, 167, 168
 - Bon fonctionnement de l'équipe, 167, 168
 - Déresponsabilisation, 175-178
 - Présence, 166-168
 - Prévention, 129-132, 159, 165, 168

- Compétence
- Incompétence managériale, 13, 16, 26, 30, 36, 39, 53, 65, 75, 77, 84, 85, 89, 90, 120, 135, 162, 164, 166, 223-239
 - Relationnelle, 69-127, 223-239
 - Technique, 10, 13, 34, 46, 47, 54, 74, 75, 77, 85
- Conduite toxique, 16-18, 75-77, 85, 86
- Connaissance de la législation, 3, 4, 19, 100, 101
- Connaissance de soi, 3, 4, 10, 12, 13, 19, 23, 36-40, 54, 88, 98, 153, 229, 232
- Gestion de personnalité difficile, 18, 19, 24-28, 86, 89-124
- Influence, 1, 2, 10, 18, 22, 23, 44, 62, 71, 72, 106, 154, 164, 223
- Leadership, 34, 60, 62, 65, 164, 223
- Appropriation par un employé, 106, 107, 117, 118, 164, 165
- Méthode de gestion, 33, 34, 72, 73
- Organisation scientifique du travail (OST), 34
 - Productivité, 34, 38, 72
 - Qualité, 72, 73
 - Taylorisme/fordisme, 33, 34
- Nouveau gestionnaire
- Intégration à l'équipe, 43-45
 - Provenance, 46-56
 - Soutien du service des ressources humaines, 45
- Porte-parole, 8
- Premier niveau, 2-5, 35, 38, 45, 48, 108, 109, 116, 120, 123-125, 230
- Exercice des droits de gestion, 120, 121, 124
 - Liaison entre l'employé et la direction, 2, 3, 123, 124, 214
 - Milieu syndiqué, 3, 124
 - Position hiérarchique exigeante, 123, 124
 - Protection par l'employeur, 107, 108, 117-120, 122, 123
 - Qualité relationnelle forte, 123, 125, 153
 - Transformation organisationnelle, 124
- Sélection par l'employeur
- Année d'ancienneté, 35
 - Compétence, 34-37
 - Compétence relationnelle, 49-55
 - Potentiel à la direction, 34, 35
 - Promotion à l'interne, 34, 43, 44, 46, 47, 55
 - Promotion intérimaire, 66, 67
 - Provenance, 46-56

Valeur, 4, 7, 38-41, 44, 46,
47, 50, 79, 84, 154, 161,
225, 227, 229

Voir aussi **Chef d'équipe, Climat de travail, Compétence relationnelle du gestionnaire, Compétence technique du gestionnaire, Connaissance de soi, Gestion de personnalité difficile, Intégration d'un nouveau gestionnaire, Promotion d'un nouveau gestionnaire, Restructuration**

- H -

Harcèlement psychologique

Cause

- Climat de travail malsain, 182
- Conflit non géré, 132, 133, 135, 182, 183
- Cyberharcèlement, 131, 132
- Cyberintimidation, 131, 132
- Incompétence managériale, 109, 120, 121, 182
- Manque de formation du gestionnaire, 109, 120

Conflit entre collègues

- Manque d'action, 182, 183
- Plainte réciproque, 183
- Tolérance des incivilités, 133, 166

Critères, 118, 120, 121

- Discernement, 121
- Perception, 121, 188

Définition, 118, 187

Enquête formelle, 182-185

- Conséquence professionnelle et personnelle, 184
- Perturbation du milieu du travail, 184
- Recherche des besoins sous-jacents, 182, 183

Personnalité difficile

- Gestion, 109, 116, 118-124
- Surveillance, 182

Plainte, 76, 109, 116, 118-124, 156, 182-185

Responsabilité de l'employeur

- Harcèlement psychologique chez le gestionnaire, 118, 119
- Obligation de moyens, 129-131, 192
- Politique contre le harcèlement et la violence, 93, 129, 131, 173, 187, 188, 193

Voir aussi **Plainte**

Harcèlement sexuel

Changement de mentalité

- Changement de culture, 201, 202
- Modification législative, 187, 188, 201, 202

- Effet psychologique
- Effet sur la victime, 188, 190-192
 - Évitement, 192
- Faire face à l'agresseur, 195
- Aide à la victime pour confronter son agresseur, 192, 193, 200
 - Approche immédiate, 195, 196
 - Approche ultérieure, 195-197
 - Difficulté, 197, 198
- Formes, 189
- Harcèlement psychologique, 187, 192
- Motif illicite, 187, 188
- Perception, 188, 189
- Notion subjective, 189
 - Valeur, 188, 194
- Personne en autorité, 191, 192, 194, 195, 198, 200
- Plainte, 191, 199-202
- Responsabilité de l'employeur, 199
- Aide à la victime pour confronter son agresseur, 192, 193, 200
 - Dénonciation par un tiers, 192, 194, 195
 - Formation et sensibilisation, 198, 202
 - Obligation d'instaurer une politique contre le harcèlement sexuel, 187, 188
 - Obligation de moyens, 192, 193, 198
 - Obligation de protéger la santé et la sécurité des employés, 191, 192, 194
 - Politique contre le harcèlement et la violence, 93, 129, 131, 173, 193
 - Prévention, 198, 201
 - Soutien, 195, 197
- Responsabilité de la personne fautive, 199
- Obligation de convivialité, 193, 194
- Responsabilité de la victime, 199
- Inacceptabilité, 195-198
- Responsabilité du témoin, 199
- Collaboration, 194
 - Complicité, 194
 - Obligation de dénoncer, 194
- Santé mentale, 190
- Statistiques, 189, 190, 201
- Tolérance
- Contraire aux lois, 190, 191
 - Effet néfaste sur le milieu de travail, 166, 190
 - Norme d'acceptabilité, 191, 192, 195, 198
- Voir aussi* **Plainte**

- I -**Intégration d'un nouveau gestionnaire**

Prédécesseur, 44

- Discernement, 44

Promotion à l'interne

- Même unité de travail, 43

Rencontre individuelle, 43

- Attente réciproque, 43
- Plan personnel et professionnel, 43

- M -**Médiation**

Conditions de réussite, 160, 161

Définition, 159

Entre employés, 159-161

Entre gestionnaire et employé, 161-163

- Protection de la crédibilité, 161-163
- Soutien au gestionnaire, 162, 163

Objectifs, 160

- Collaboration, 160
- Respect, 160
- Responsabilité, 160
- Solution, 160

Processus volontaire, 159, 160

Règles de fonctionnement, 160, 161

- O -**Organisation**

Voir **Employeur**

- P -**Personnalité difficile**

Voir **Gestion de personnalité difficile**

Personnalité narcissique

Caractéristiques

- Antisocial, 111-115
- Narcissique, 110-115

Impact sur le climat de travail, 113, 114, 116, 117

Impact sur le gestionnaire, 116, 117

- Épuisement professionnel, 117

Obligation de moyens de l'employeur

- Formation, 109, 116-118
- Harcèlement psychologique, 118, 119
- Soutien, 109, 117, 118

Plainte de harcèlement psychologique, 109, 116

Productivité, 115, 119

Perte d'emploi

Phase d'ascension émotive, 236

- Acceptation, 236, 237
- Essai, 236, 237
- Pardon, 236

- Quête de renouveau, 236
- Phase de descente émotive, 236, 237
 - Colère, 236, 237
 - Dénier, 236, 237
 - Dépression, 236, 237
 - État de choc, 236 237
- Plainte**
- Conflit entre collègues
 - Manque d'action, 183
 - Plainte réciproque, 183
- Enquête formelle, 182-185, 201
 - Conséquence professionnelle et personnelle, 184
 - Perturbation du milieu du travail, 184
 - Recherche des besoins sous-jacents, 182, 183
- Harcèlement psychologique, 120, 156, 182-185
 - Abus d'autorité, 76, 109, 116, 124, 182
 - Allégation, 76, 120, 182, 183
 - Impact sur le gestionnaire, 109, 122
 - Intimidation, 76, 182
 - Mauvaise foi, 122, 123, 182
 - Menace, 116
 - Non fondé, 120-122, 182, 183
 - Recherche des besoins sous-jacents, 182, 183
- Harcèlement sexuel
 - Augmentation du nombre de plainte, 202
 - Décision de porter plainte, 191, 199, 200
 - Difficulté, 191, 199, 200
 - Enquête, 201
- Impact sur le gestionnaire, 109
 - Crédibilité, 122
 - Protection par l'employeur, 122
 - Réputation, 122
- Personnalité difficile
 - Prestation de travail, 182
 - Surveillance, 182
- Planification professionnelle**
- Choix professionnel
 - Carrière en mutation, 11, 12
 - Cheminement de carrière, 33-43, 229, 241-244
 - Connaissance de soi, 37-40
- Incompétence managériale, 224, 225, 228-230
- Réorientation professionnelle
 - Épuisement professionnel, 204, 209
 - Restructuration, 236
- Transformation du monde du travail
 - Atout transférable, 241, 243, 244

- Compétence, 241-243
- Exploration de nouvelles avenues, 11, 12, 242, 243
- Habilité, 241-243
- Positionnement professionnel, 243
- Réponse aux exigences, 36, 39, 223-233
- Talent naturel, 154, 179, 241-243
- Valeur, 154, 225, 227, 229

Voir aussi **Changement organisationnel ou opérationnel, Connaissance de soi, Épuisement professionnel, Perte d'emploi, Restructuration, Sécurité d'emploi**

Pleine conscience, 127

Présentéisme

Accident de travail, 180, 181
 Changement organisationnel ou opérationnel, 215
 Climat malsain, 179
 Définition, 179, 180
 Productivité, 179, 180
 Satisfaction, 73, 76

Programme de bien-être et de satisfaction au travail

Bien-être de l'employé, 219, 221
 Bien-être sociétal, 218
 Bon citoyen corporatif, 218

Chief Happiness Officer (CHO)

- Responsable du bonheur, 220
- Employé-citoyen influent, 219
 Employeur de choix, 218
 Récompense, 219-222
- Effet sur la performance de l'employé, 222
- Reconnaissance pour favoriser la motivation, 219
- Nouveau bénéfice, 219, 220
- Répercussion sur la société, 218, 219

Promotion d'un nouveau gestionnaire

- Compétence relationnelle, 49-55
- Intégration à l'équipe, 43-45
- Promotion à l'interne, 43, 46, 55
- Avantage, 46, 47
 - Compétence relationnelle, 47
 - Compétence technique, 46, 47
 - Défi, 55, 56
 - Même unité de travail, 43, 44, 55, 56
- Promotion intérimaire, 66, 67
- Avantage, 67
 - Enjeu relationnel, 67
- Provenance à l'externe, 43, 47-49
- Avantage, 47

- Défi, 47, 48
- Intégration à l'équipe, 43-45
- Programme d'insertion pour diplômé en gestion, 48, 49

Soutien du service des ressources humaines, 45

- R -

Restructuration

Capacité d'adaptation, 228, 235

Départ volontaire, 233, 234

- Personne devenue volontaire, 235, 236

Génération des milléniaux

- Fidélité à la profession, 238, 239

Mise à pied

- Évaluation, 235
- Incitatif, 236
- Perte d'identité, 234, 235, 238
- Phases émotives, 236, 237
- Qualité requise, 234, 235

Réduction des effectifs, 233, 234

Service de transition de carrière, 235, 238

- Réorientation professionnelle, 236

Transformation du monde du travail, 134

Voir aussi **Changement organisationnel ou opérationnel, Perte d'emploi**

- S -

Santé mentale

Absentéisme, 179

Aide professionnelle, 4, 87, 88, 204

Détresse psychologique, 2, 3, 49, 73, 82, 102, 229

- Détection, 88, 203
- Épuisement professionnel, 203, 208, 210, 211, 219, 227
- Harcèlement sexuel, 190

Épuisement professionnel, 205-207

- Degré de compatibilité entre employé et employeur, 206, 207, 211
- Mesure préventive, 206, 207
- Norme nationale, 181, 205-207

Pleine conscience, 127

Préoccupation pour l'employeur, 3, 26, 82

Présentéisme, 180, 181

Prévention, 129-131, 168, 206, 207

Prise en charge par le service des ressources humaines, 26

Résistance, 3, 4, 73, 76, 81, 82, 85-88, 99

Service des ressources humaines, 26

Voir aussi **Harcèlement psychologique, Harcèlement sexuel, Service des ressources humaines**

Sécurité d'emploi

Besoins, 71-74

Carrière en mutation, 11, 12

Développement du sentiment de sécurité, 242

Génération des milléniaux, 47, 48, 66, 244

Notion transformée, 241, 242

- Offre de services, 242, 243
- Sollicitation d'un emploi, 242

Transformation du monde du travail

- Atout transférable, 241, 243, 244
- Compétence, 241-243
- Exploration de nouvelles avenues, 11, 12, 242, 243
- Habileté, 241-243
- Planification professionnelle, 241-244
- Positionnement professionnel, 243
- Talent naturel, 241-243

Service des ressources humaines

Gestion de personnalité difficile, 24-26

- Incidence de la prise en charge, 25, 26
- Légitimité et crédibilité du gestionnaire, 25
- Prise en charge par le service, 24-27, 45

Gestionnaire

- Crédibilité, 25, 45
- Inaptitude à gérer une situation, 26
- Nouveau gestionnaire, 45
- Principal acteur, 25-27
- Renvoi temporaire, 105
- Responsabilité d'intervention auprès de l'employé, 26

Prise en charge d'une personnalité difficile, 24-27, 45

- Conseil et de soutien professionnels, 27, 45, 91, 162
- Contestation devant une instance arbitrale ou judiciaire, 26, 27
- Équité et cohérence des mesures disciplinaires, 27
- Problème psychologique, 26, 91
- Santé mentale, 26

- T -

Type de personnalité

Acceptation de la différence,
142, 151, 152

Conflit de personnalités, 152

Défi de gestion, 152

Outil Indicateur Typologique
de Myers-Briggs (MBTI),
142, 143

Types psychologiques, 142,
143

- Échelle d'intensité des
caractéristiques de per-
sonnalité, 151

- Extraversion, Intuition,
Sentiment, Perception,
143

- Extraverti-introverti, 144,
145

- Introvertie, Sensation,
Pensée, Jugement, 143

- Jugement-perception,
148-150

- Pensée-sentiment, 147,
148

- Sensation-intuition, 145,
146

Voir aussi **Gestion de person-
nalité difficile, Personna-
lité narcissique**

