

## 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

**Assignation**, 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