

# PROFIL

Septembre 2002

Volume 13 - Numéro 3

Bulletin d'information du Syndicat des professionnelles et professionnels municipaux de Montréal

## SOMMAIRE

2 - 3

CE QUE LES MEMBRES  
EN PENSENT :  
**Une ville en points  
de suspension**

4 - 5

INTERVIEW  
Mouvements de personnel  
**Les changements  
d'affectation  
sont loin d'être  
terminés**

6 - 7 - 8 - 9

DOSSIER  
L'intelligence émotionnelle  
**Comment utiliser  
ses émotions  
de façon positive**

10 - 11

DOSSIER (suite)  
*Test*  
**Calculez votre  
quotient émotionnel**

12

NOUVELLES EXPRESS

## D'abord l'harmonisation, ensuite les négos

par Michel Vézina

PRÉSIDENT

**L**a Ville a demandé aux syndicats d'entreprendre les prochaines négociations selon une nouvelle approche appelée « négociation sur base d'intérêts ». Tout comme les autres syndicats de la Ville, le SPPMM est d'accord pour utiliser cette approche. Toutefois, cela ne signifie pas que nos demandes seront mises en veilleuse.

La « négociation sur base d'intérêts » est orientée vers la résolution des problèmes. Plutôt que de négocier la convention collective article par article, comme le font traditionnellement les syndicats, la problématique est abordée de façon globale. Cette approche, issue de l'université Harvard, s'apparente à la négociation raisonnée ou concertée.

Lors d'une séance préparatoire aux négociations, la Ville a aussi demandé aux syndicats de suivre une formation en compagnie des représentants patronaux. Nous avons accepté, mais pour le SPPMM, rien n'est vraiment nouveau. Nous négocions dans un esprit de partenariat depuis toujours.

Par ailleurs, la « négociation sur base d'intérêts » ne résout pas tout. Ainsi, la Ville voudrait négocier l'harmonisation des conditions de travail et la prochaine convention collective simultanément. De notre côté, nous tenons à le faire en deux étapes. Nous devons nous donner une base de négociations en harmonisant les conditions de travail d'abord. Une fois cette étape réalisée, le processus de négociations serait amorcé sans l'entrave de difficultés inopinées.

En outre, la vice-présidente du comité exécutif, Francine Sénécal, a annoncé que la Ville

n'offrirait pas d'augmentations pour les deux premières années de la convention collective. M<sup>me</sup> Sénécal appuie erronément son intention sur la loi 170. Or, rien de tel n'est mentionné dans le texte. La loi stipule seulement que l'harmonisation ne doit pas engendrer de coûts supplémentaires.

En ce qui nous concerne, il n'est pas question d'accepter un gel de traitement. Au cours des 10 dernières années, nous avons fait largement notre part avec les deux séquences de gel des salaires et les coupures de 6 % sur nos avantages. Notre pouvoir d'achat s'est passablement érodé, et nous avons du rattrapage à faire.

Comme nous l'avons déjà mentionné, les prochaines négociations sont assujetties aux règles particulières de négociations d'une première convention collective. Les pourparlers doivent aller rondement, sinon l'une ou l'autre des parties pourrait faire appel à un conciliateur, puis à un médiateur et enfin à un arbitre. Dans ce dernier cas, l'arbitre imposerait les termes de la convention collective selon les paramètres prescrits par la loi 170.

Cette avenue n'est souhaitable pour personne. Il est toujours préférable d'arriver à s'entendre que de se faire imposer un contrat de travail. L'arbitrage réglerait temporairement la situation, mais les problèmes seraient toujours là.

Le syndicat n'a aucun doute sur la possibilité de conclure une entente satisfaisante pour les deux parties. Nous pourrions même signer une convention collective de plus de trois ans, ce que l'arbitre ne peut faire. Pour cela, les deux parties doivent être de bonne foi. Nous le sommes. ■

Ce que  
les membres  
en pensent...

# Une ville en points de suspension

Débat animé par Michel Vézina, président

Propos recueillis par Carole Paquin, conseillère en communication

## Votre sentiment général ?

« Il y a pas mal de frustration et de sentiment d'injustice chez ceux qui restent affectés aux services centraux. On ne sait plus trop de qui on relève, et personne n'est là pour répondre à nos questions. Cette impression de désorganisation est probablement accentuée du fait que nous sommes en pleine période de vacances. Par contre, ceux qui ont été dépêchés en arrondissement ont l'air plus satisfaits. Ils ont le sentiment que tout est à faire, qu'ils font l'histoire. »

« Il est vrai que les gens en arrondissement semblent satisfaits. On nous dit que ça bouge et qu'il y a de nouveaux défis à relever. J'ai moi-même passé une entrevue pour un poste en arrondissement et, chose étrange, on ne semblait pas comprendre que je veuille un tel poste, comme si les responsabilités avaient été de moindre importance. »

« Le travail est plus enthousiasmant dans les arrondissements parce qu'on bâtit quelque chose de totalement nouveau. Dans les services centraux, on gère des budgets et des coupures. C'est frustrant et ennuyant. »

« Je trouve que la mise en place de la nouvelle Ville a un impact considérable sur notre charge de travail qui se trouve alourdie. Nous avons

**Profil a rencontré quelques professionnels pour savoir comment le travail s'organise dans les arrondissements et dans les services centraux. La discussion a vite bifurqué sur le fonctionnement général de la nouvelle Ville. Celle-ci est encore loin d'être sur les rails et, bien que le processus d'intégration soit presque terminé, les professionnels ont toujours l'impression d'être en attente. En bref, la transition ne coule pas de source.**



moins de budget et moins de ressources et la multiplication des répondants politiques augmente, par le fait même, les échanges que nous devons avoir avec eux. De plus, les gens du niveau politique nous donnent directement les mandats sans passer par nos supérieurs. »

« Les professionnels de l'ancienne Ville ont perdu plusieurs collègues dont certains étaient devenus des

amis. C'est très difficile. Dans les autres municipalités, les équipes sont restées presque intactes. »

« Il y a pas mal de frustration du fait que les professionnels des anciennes municipalités peuvent postuler pour les postes de cadres alors que nous ne pouvons pas le faire. »

« Il est vrai que les professionnels devraient pouvoir postuler pour les postes de

cadres. De plus, je trouve qu'on exige des combinaisons de scolarité et d'expérience qui restreignent énormément les possibilités pour les postes affichés, et je suis contre le fait qu'on affiche des postes à l'externe alors qu'il reste des gens en disponibilité. »

« La mobilité semble très facile pour les cadres et très difficile pour les professionnels. On a aussi l'impression que des cliques sont en train

de se former, alors que l'objectif des fusions était absolument le contraire. »

« Les villes de banlieue ont sensiblement conservé le même personnel. J'ai l'impression que c'est très difficile pour les gens de l'ancienne Ville de Montréal d'être mutés dans ces arrondissements, alors que c'est plus facile pour le personnel de la banlieue de venir travailler dans les services centraux ou dans les arrondissements de l'ancienne Ville. »

« J'aurais voulu aller travailler en arrondissement, et je croyais que j'aurais ce choix. Malheureusement, ma division restera entièrement attachée aux services centraux. »



### Le contrecoup de l'intégration

« Je vis le syndrome « En attendant Godot », qui n'arrive jamais. Pourtant, je m'attendais à avoir un poste, car 210 postes de professionnels s'ouvraient alors que seulement 85 professionnels étaient en disponibilité. En fait, ces postes ne sont pas vraiment vacants, ils sont occupés par des gens en fonction supérieure ou par des occasionnels. J'ai aussi l'impression qu'on place des amis plutôt que de gérer des compétences. »

« Plus de 85 % des professionnels ont conservé leur poste. Ça vous surprend ? »

« Non, la structure centrale de la Ville est presque identique. »

« Il reste encore une

vingtaine de personnes qui n'ont pas reçu d'affectation. Cependant, même à la fin du processus d'intégration, il restera quelques personnes en disponibilité. »

« Les nominations nous semblent arbitraires. Ce ne sont pas les professionnels les plus compétents qui sont choisis. Pour les cadres, c'est la même chose, on ne sait pas trop d'où ils sortent. »

« Chaque arrondissement semble développer ses propres façons de faire en matière de gestion des ressources humaines. Les critères ne sont pas partout les mêmes en ce qui a trait aux nominations. »

« Le Service des ressources humaines s'est retiré du processus d'intégration et a délégué aux arrondissements la responsabilité de former leurs équipes. C'est ce qui fait que les critères de sélection ne sont pas les mêmes partout. »

« Ce manque d'harmonisation dans le fonctionnement des arrondissements risque de causer beaucoup de difficultés dans le développement de la nouvelle Ville. »



### Ville, qui es-tu ?

« On ne sait pas trop ce que nous réserve l'avenir. Nous vivons encore dans l'attente, mais je ne suis pas nécessairement inquiet. »

« Depuis les élections, nous avons connu plusieurs phases. D'abord de l'inquiétude, puis le sentiment d'être noyés dans une immense structure. Je commence seulement à avoir une certaine vision de ce qui se passe.

Nous devons nous concentrer sur nos propres tâches même si l'ensemble manque encore de cohésion. »

« La nouvelle Ville manque de vision et d'identité. Les communications internes sont à peu près inexistantes. Le bulletin *Faire Montréal* est complètement vide. »

« Aux communications internes, on a changé tous les joueurs et on a fait disparaître *Montréalités*. *Faire Montréal* est déconnecté des employés. Pourtant à l'heure actuelle, les communications internes sont cruciales. »

« Il est un peu normal qu'il y ait une période de flottement dans la construction de la nouvelle Ville, mais le système de la rumeur a remplacé les communications internes, ce qui ne va pas du tout. »

« La nouvelle Ville est constituée d'éléments hétéroclites auxquels il faut donner une vision globale. Actuellement, cette vision est absente et cela nuit à la productivité. »

« Certains élus, tels que Georges Bossé, veulent tout décentraliser, et cela n'a pas de sens avec des dossiers comme le développement économique. Cela paralyse complètement notre travail. »

« Je n'ai plus le sentiment d'appartenir à une organisation. La Ville n'a pas encore de logo et dans l'Intranet, on fonctionne encore avec ceux de l'ancienne Ville et de la CUM. Ce sentiment est probablement accru du fait que je n'ai toujours pas de poste. »

« La raison pour laquelle le nouveau logo n'est pas prêt, c'est que les anciennes villes de banlieue n'en veulent pas. Elles espèrent toujours la défusion. Plusieurs ont le sentiment que la direction n'a pas la volonté de bâtir la nouvelle Ville. »

« Vraisemblablement, il y a davantage de secousses dans le fonctionnement de l'ancienne Ville que dans les municipalités de banlieue. Et cela, à tous les points de vue. » ■

## GILLES OLIVIER

**Planificateur de la retraite  
Depuis plus de 30 ans**



*Fiducie de convention de retraite  
à la Ville de Montréal*

**Analyse de succession - Assurance-vie  
R.E.E.R. - F.E.R.R. - Rentes  
Produits financiers - Fonds mutuels**

3535, ch. Queen Mary  
Suite 570, Montréal  
(Québec) H3V 1H8

Tél. : 731-7961  
Rés. : 638-4223  
Télé. : 731-9782

## Mouvements de personnel

# Les changements d'affectation sont loin d'être terminés

Par Carole Paquin

CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

**B**ien que l'intégration des professionnels dans la nouvelle Ville soit presque terminée, les mouvements de personnel se poursuivront encore pendant plusieurs mois et risquent d'être fort nombreux. Voilà pourquoi le syndicat juge approprié de rappeler les principales règles de la convention collective en ce qui a trait aux mouvements de personnel ainsi que les principes et orientations qui sous-tendent notre action en cette matière.

Tout d'abord, rappelons que l'entente sur les modalités d'intégration des professionnels dans la nouvelle Ville, qui a fait l'objet d'une décision arbitrale, ne concernait que le processus d'intégration proprement dit. Ce sont maintenant les dispositions habituelles des quelque 25 conventions collectives gérées par le SPPMM qui s'appliquent jusqu'à la signature de la prochaine convention collective.

Autant que possible, les conventions collectives doivent être appliquées telles qu'elles ont été négociées, mais elles ne peuvent prévoir tous les cas spéciaux. Pour les résoudre, le syndicat doit parfois recourir à des ententes particulières. Le syndicat est en faveur de telles ententes dans la mesure où les membres ne sont pas privés de leurs droits et où les objectifs syndicaux à long terme sont préservés.

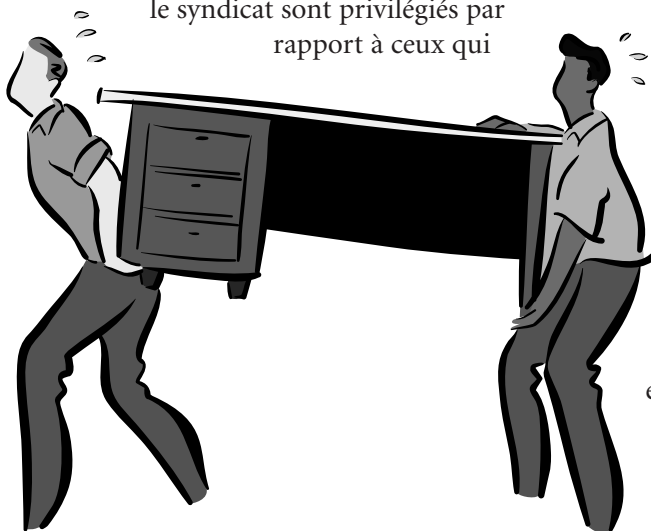
### Les principes et orientations de base

Les principes et orientations de base qui guident le syndicat en matière de mouvements de personnel sont les suivants :

- le processus d'attribution des postes doit être transparent, objectif, rigoureux et équitable pour tous les professionnels;
- les professionnels couverts par le syndicat sont privilégiés par rapport à ceux qui

ne le sont pas, même pour le comblement des postes temporaires;

- la compétence prédomine sur l'ancienneté dans le processus de nomination des professionnels (la notion de compétence est actuellement imprécise; elle devra être mieux définie à partir de critères objectifs);
- dans la mesure où le professionnel le souhaite, la mobilité doit être favorisée en assouplissant le processus de mutation et de changement de poste ou de fonction;
- toute personne qui occupe un poste de professionnel doit détenir les qualifications minimales requises (scolarité et expérience) même pour les postes temporaires et les nominations en fonction supérieure.



# tation



## Les principales règles de la convention collective (de l'ancienne Ville de Montréal)

Nous rappelons ici les principales règles de la convention collective des professionnels de l'ancienne Ville en ce qui a trait aux mouvements de personnel. Cette convention collective constituera la base de négociation de notre prochain contrat de travail que nous voulons améliorer.

### Poste vacant

L'employeur peut combler un poste nouvellement créé ou devenu vacant par un professionnel en disponibilité. Si aucun professionnel en disponibilité ne correspond au profil recherché, l'employeur doit afficher un avis de

concours à l'interne ou simultanément à l'interne et à l'externe dans un délai de trois mois de l'ouverture du poste (à moins qu'une liste d'éligibilité existe et que l'employeur l'utilise).

### Concours

Les avis de concours doivent être affichés dans tous les bureaux où travaillent les professionnels en indiquant la nature du travail et les qualifications requises.

Les candidatures doivent être soumises par écrit au Service des ressources humaines.

Les professionnels qui répondent aux exigences du poste affiché (combinaison de scolarité et d'expérience pertinente) sont inscrits sur une liste d'admissibilité.

Lorsque la liste d'admissibilité est constituée, la Commission de la fonction publique tient un concours. Les candidats ayant réussi le concours sont inscrits sur une liste d'éligibilité.

### Choix du candidat

Le choix du candidat se fait parmi ceux qui sont inscrits sur la liste d'éligibilité par élimination selon l'ordre suivant :

- le plus compétent;
- celui qui, à compétence égale, veut ou doit muter ou rétrograder;
- celui qui détient le plus d'ancienneté;
- celui qui a le statut d'occasionnel ou de provisoire.

Si aucun professionnel de la Ville ne correspond au profil recherché, l'employeur peut avoir recours à un candidat de l'extérieur. ■

## Pour le maintien de la Commission de la fonction publique

Le 28 juin dernier, le SPPMM a co-signé une lettre en collaboration avec l'Association des cadres et d'autres syndicats de la Ville pour exprimer son inquiétude face à certaines rumeurs sur la disparition de la Commission de la fonction publique.

Le syndicat est en faveur du maintien de la Commission de la fonction publique dans son intégralité, bien que celle-ci comporte des lacunes et que des améliorations soient souhaitables. Nous publions ici des extraits de la lettre envoyée au directeur général de la Ville, Guy Coulombe.

(...) « Les signataires de la présente sont tous d'avis qu'une Commission de la fonction publique **totale**ment indépendante du pouvoir politique est essentielle pour assurer la transparence, l'équité et la droiture en ce qui a trait à l'embauche et à la promotion des employés de la Ville.(...) »

« La Commission de la fonction publique a été créée dans le but de prévenir le népotisme et le favoritisme (...). La Commission joue un rôle de chien de garde contre l'ingérence politique dans l'embauche et la progression de la carrière du personnel. C'est ce qui assure la compétence de l'administration municipale et donne la crédibilité au travail qui y est accompli. Faire disparaître cette instance nous ramènerait un demi-siècle en arrière et serait préjudiciable aux employés et aux citoyens. (...) »

L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

# Comment utiliser ses émotions de façon positive

Par Carole Paquin

CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

**P**renez un instant de réflexion, songez aux patrons que vous avez connus au cours de votre carrière et rappelez-vous celui qui a été votre meilleur boss. Tel est l'exercice proposé par Estelle Morin, psychologue et professeur aux HEC, avant d'aborder sa conférence sur l'intelligence émotionnelle. Cela vous semble saugrenu ? Pas du tout. Un bon gestionnaire est quelqu'un doté de grandes compétences émotionnelles. Ça y est, votre bon boss est identifié ? Gardez-le en mémoire, nous y reviendrons.



L'intelligence émotionnelle est une valeur à la hausse. Alors qu'auparavant, on nous disait de laisser nos émotions à la porte quand on entrait au bureau, aujourd'hui on sait que ce n'est pas possible, et qu'il faut apprendre à les gérer.

Les émotions débordent de plus en plus violemment comme en témoigne l'augmentation de 40 % des cas de détresse psychologique dans les entreprises québécoises. Cette poussée émotionnelle provient notamment des nombreux changements qui sont survenus dans les milieux de travail depuis le début des années 1990. Elle est combinée au fait que le travail est de plus en plus complexe, abstrait et difficile à cerner. Les nouvelles technologies ont aussi amené leur lot de bouleversements.

Dans les années 1980, on recherchait surtout des compétences techniques. Aujourd'hui, les employeurs estiment que les compétences techniques peuvent s'acquérir relativement rapidement tandis que les compétences émotionnelles sont l'œuvre d'une vie.

Dans les entreprises, les difficultés émotionnelles se traduisent souvent par la peur de demander de l'assistance et de déléguer, la difficulté à prendre des décisions, l'incapacité de se remettre en question, la difficulté de communiquer, le repliement sur soi, la difficulté de se concentrer, la sensibilité aux critiques, la susceptibilité, le cynisme, l'hyperémotivité, le surinvestissement et l'isolement.

### L'intelligence est multiple

Le concept d'intelligence émotionnelle est issu des travaux de Howard Gardner dans les années 1970. Selon lui, l'intelligence n'est pas une faculté unique, mesurable et bien définie. De plus, elle est trop

L'intelligence n'est pas une faculté unique, mesurable et bien définie. De plus, elle est trop complexe pour être simplement mesurée par le quotient intellectuel.

complexe pour être simplement mesurée par le quotient intellectuel.

### Gardner a identifié neuf formes d'intelligence :

1. l'intelligence verbale, c'est-à-dire la capacité d'exprimer des opinions, de convaincre un groupe ;
2. l'intelligence logico-mathématique, c'est-à-dire la capacité de raisonnement. C'est la forme d'intelligence la plus développée dans notre système d'éducation et la plus souvent mobilisée dans la résolution des problèmes de gestion ;
3. l'intelligence musicale, c'est-à-dire la capacité de transformer un chant d'oiseau en symphonie ;
4. l'intelligence kinesthésique, c'est-à-dire l'intelligence du mouvement. Les danseurs et les sportifs en sont dotés ;
5. l'intelligence spatiale, c'est-à-dire la capacité de se repérer et de concevoir l'espace comme les architectes ou les ingénieurs ;

6. l'intelligence intrapersonnelle, c'est-à-dire la gestion de soi et l'automotivation qui constituent les deux premières formes de l'intelligence émotionnelle ;

7. l'intelligence interpersonnelle, c'est-à-dire la capacité d'entretenir des relations harmonieuses avec les autres, qui en est la troisième forme ;

8. l'intelligence naturaliste, c'est-à-dire l'intuition de la vie. Les jardiniers, les écologistes et les biologistes en sont dotés ;

9. l'intelligence spirituelle, c'est-à-dire la capacité de transcender les apparences et de voir le potentiel des gens ou d'une situation.

### Ce n'est pas être gentil

L'intelligence émotionnelle, ce n'est pas être gentil. Une personne frustrée ne peut être gentille, elle ne peut être qu'irritée, et une personne en colère n'est jamais gentille. Mais on peut être en colère de façon civilisée.

Ce n'est pas, non plus, laisser libre cours à ses émotions. Une personne qui ne maîtrise pas ses émotions ne fait preuve d'aucune adaptation, l'une des composantes de l'intelligence.

L'intelligence émotionnelle commence par la reconnaissance des émotions et la compréhension de leur sens. C'est le psychologue américain Daniel Goleman qui, alarmé par le nombre croissant des troubles de santé mentale dans les entreprises, a réactualisé le concept au milieu des années 1990 et commencé à y voir un outil de gestion efficace des émotions.

Goleman définit l'intelligence émotionnelle comme la capacité de percevoir ses propres émotions et de les contrôler, de reconnaître les émotions d'autrui, de s'auto-

L'intelligence émotionnelle est la capacité de percevoir ses propres émotions et de les contrôler, de s'automotiver et d'entretenir des relations harmonieuses et fructueuses avec les autres.



motiver et d'entretenir des relations harmonieuses et fructueuses avec les autres.

La gestion de soi est la première composante de l'intelligence émotionnelle. Elle consiste à être conscient de sa valeur personnelle et de la façon dont les autres nous perçoivent. Les compétences recherchées en ce qui a trait à la gestion de soi sont une perception réaliste et positive de soi, la tolérance au stress, la maîtrise des pulsions et la capacité de s'affirmer.

L'exécution d'un travail dans notre domaine de compétences et l'expérience du succès augmentent notre confiance en nous-mêmes et nos chances de réussite. On ne renforce pas ses faiblesses en travaillant sur ses faiblesses, mais en travaillant sur ses forces. Ainsi, ce n'est pas en faisant écrire une personne qui n'a pas d'aptitude pour l'écriture qu'elle écrira bien. On ne fera que la convaincre qu'il est difficile de réussir.

La gestion de soi est particulièrement nécessaire pour travailler dans des milieux en changement

radical, avec des gens d'origines culturelles différentes, des gens qui voient les choses de façon différente et ont d'autres aspirations.

L'automotivation est la deuxième composante. L'efficacité est largement liée à la capacité d'entreprendre des projets dans lesquels nous percevons des chances de réussir tout en mettant nos compétences au défi, à la capacité de s'ajuster et de poursuivre malgré les difficultés.

On recherche donc des personnes capables de s'engager, de faire des efforts pour s'améliorer, de prendre des initiatives et de persister même quand c'est frustrant. Ce n'est pas facile. On vit dans une société où l'on veut tout immédiatement et où on ne supporte plus la frustration. Pourtant, la frustration permet d'agir. Les personnes changent lorsqu'elles ne peuvent plus faire autrement. Quand on évite nos

frustrations, on ne s'autorise pas le changement.

La gestion des relations avec les autres est la troisième composante de l'intelligence émotionnelle. C'est la capacité d'ajuster ses attitudes et ses conduites tout en préservant son identité, de voir les choses sous différents angles de façon à resituer les enjeux lorsque des difficultés se présentent.

Ainsi, on recherchera des gens qui savent communiquer de façon authentique et positive, qui prennent des initiatives au sein d'un groupe et sont capables de gérer des conflits. Il faudra démontrer une disposition à coopérer et une capacité à comprendre les autres de façon empathique. Il faudra aussi être capable de faire confiance, être intègre et peut-être, quelque chose d'un peu plus surprenant, faire preuve de bonté. Il est difficile de faire confiance à quelqu'un de malveillant.

De bonnes habiletés interpersonnelles sont essentielles lorsqu'on travaille en équipe. Il est évident qu'il est préférable de travailler en coopération plutôt qu'en compétition et qu'il faut apprendre à respecter la façon de voir des autres. Or, nous vivons dans une culture où l'individualisme prévaut, dans une société de droit et non de devoir. La gestion des relations avec les autres est donc très difficile parce qu'elle requiert une conscience collective et la capacité de se donner un projet commun. C'est tout le contraire de l'individualisme.

### Et ce bon boss ?

Un bon gestionnaire est une personne intègre, qui a confiance en elle-même, qui est à l'aise dans l'ambiguïté, c'est-à-dire qui n'a pas besoin de tout savoir mais qui inspire suffisamment confiance



pour qu'on l'informe des choses importantes, une personne qui a le sens de l'humour, ouverte à l'expérimentation, qui a un grand besoin de réussite pour le plaisir de l'accomplissement et qui sait célébrer ses réussites avec son équipe, une personne optimiste,

surtout devant l'échec, qui s'engage personnellement et soutient son équipe, qui sait développer et conserver les talents, qui attire le personnel et le garde, qui est sensible et accepte les différences culturelles, qui est capable de convaincre et d'animer une équipe.

C'est un modèle idéal, mais de telles personnes existent. Toutes les compétences énumérées sont associées aux compétences émotionnelles et à l'intelligence émotionnelle.

Ressemble-t-il à votre bon boss? ■

## L'émotion est un mouvement

*L'émotion est une constellation de réponses de forte intensité qui comporte des manifestations expressives, physiologiques et subjectives typiques. C'est un mouvement de l'âme et de l'humeur que nous pouvons contrôler, mais non stopper.*

*Les émotions donnent l'essence de la situation : c'est bon ou mauvais, on aime ou on n'aime pas, c'est positif ou négatif. L'amour, la joie, le bonheur et la compassion sont des émotions positives tandis que l'anxiété, la peur, la honte, la culpabilité sont des émotions négatives.*

*Par ailleurs, certaines émotions sont universelles, c'est-à-dire qu'elles transcendent les différences culturelles. Ce sont la joie, la surprise, la peur, la colère, la tristesse, la honte, le dégoût, le mépris et la culpabilité. Lorsque ces émotions sont éprouvées, les expressions faciales et les dispositions physiques se présentent avec le même pattern. Par contre, l'anxiété, l'envie, la jalousie, le bonheur, la fierté, le soulagement, l'amour et la compassion sont des émotions plus assujetties à l'influence culturelle.*



### **CENTRE DENTAIRE GINETTE MARTIN**



GRAND OUVERT...SELON VOTRE HORAIRE

**Dr GINETTE MARTIN, B.A., B.Sc., D.M.D.**  
Chirurgienne Dentiste

1037, St-Denis, Bureau 203, Montréal H2X 3H9



CHAMP-DE-MARS / BERRI-UQAM

Tél.: 284-1975  
Fax: 284-1818

Entente financière possible

*Pub  
MP Photo*

## TEST

# Calculez votre quotient émotionnel

Daniel Goleman a conçu un test amusant qui permet de mesurer votre quotient émotionnel<sup>1</sup>. Cochez une réponse par question et comptez vos points.

À vos crayons !



**1** ■ **Votre avion est secoué comme un prunier.**  
L'hôtesse annonce : « Nous traversons une zone de forte turbulence ». Que faites-vous ?

- a) Vous continuez à lire comme si de rien n'était.
- b) Vous observez du coin de l'œil le personnel de bord et relisez la feuille d'instructions « en cas d'urgence ».
- c) Vous faites un peu de a et de b.
- d) Vous n'en savez rien. Vous n'avez jamais prêté attention à ça.

**2** ■ **Vous êtes au parc avec des enfants de quatre ans.**  
Une fillette pleure parce que les autres ne veulent pas jouer avec elle.

- a) Vous les laissez se débrouiller.
- b) Vous discutez avec elle : « Que pourrais-tu faire pour que les autres t'acceptent dans leurs jeux ? »
- c) Doucement, vous lui dites : « Voyons, ne pleure pas. »
- d) Pour la distraire, vous lui lancez : « Viens ! On va jouer à autre chose. »

**3** ■ **Vous espérez avoir la note 6 dans un examen, mais vous n'obtenez qu'un 4.**

- a) Vous faites des plans pour vous améliorer.
- b) Vous prenez la résolution de faire mieux.

- c) Vous pensez : « Tant pis pour cette matière, j'excelle dans les autres ! »
- d) Vous râlez pour que le prof vous donne une meilleure note.

**4** ■ **Vous êtes courtier d'assurances. Après 15 appels, vous faites chou blanc.**  
Découragé, vous vous dites :

- a) C'est un sale jour, demain ça ira mieux.
- b) Qu'est-ce qui cloche avec moi pour que j'aboutisse à tous ces refus ?
- c) Je vais essayer quelque chose de nouveau dans mes prochains téléphones.
- d) Je vais changer de boulot.

**5** ■ **Vous êtes gestionnaire.**  
Au cours d'une réunion, un employé se permet une blague raciste.

- a) Vous ignorez. Après tout, ce n'est qu'une blague.
- b) Vous convoquez la personne dans votre bureau et la réprimandez.
- c) Devant tout le monde, vous faites remarquer que, dans l'entreprise, on ne fait pas ce genre de blagues.
- d) Vous suggérez à l'employé de suivre une formation sur le thème des diversités ethniques.

**6** ■ **Votre ami est fou furieux parce qu'un chauffard lui a coupé la route.**

- a) Vous lui dites de ne pas en faire tout un plat et d'oublier.
- b) Vous mettez sa cassette favorite pour le distraire.
- c) Vous renchérissez.
- d) Vous dites que ça vous est aussi arrivé, mais qu'après coup, vous vous êtes rendu compte que la voiture se rendait aux urgences.

**7** ■ **Vous avez une scène de ménage dévastatrice.**

- a) Vous faites une pause de 20 minutes pour vous calmer, avant de reprendre la discussion.
- b) Vous coupez la discussion sans vous troubler et ne répondez pas aux provocations.
- c) Vous vous excusez et demandez à votre partenaire d'en faire autant.
- d) Vous prenez un instant de réflexion pour récapituler aussi objectivement que possible vos griefs.

<sup>1</sup> Ce test n'a pas de valeur scientifique.

**8. Vous dirigez un groupe qui doit résoudre un problème.**

- Vous planifiez vite une réunion pour que chacun apporte les meilleures solutions dans les meilleurs délais.
- Vous donnez aux gens une période de temps pour faire connaissance.
- Vous faites le tour du personnel pour que chacun donne ses idées pendant qu'elles sont encore fraîches.
- Vous organisez une séance de remue-méninges. Toutes les solutions sont bienvenues.

**9. Votre fils de trois ans est hypersensible et craint les nouveaux endroits et les nouvelles personnes.**

- Il est timide, il faut le protéger.
- Allons voir un psychologue.
- Vous l'exposez à ce genre de situation pour qu'il domine sa peur.
- Vous l'entraînez progressivement à faire face à des situations de ce type.

**10. Vous voulez vous remettre à l'instrument de musique que vous pratiquiez dans votre jeunesse.**

- Vous faites des exercices tous les jours.
- Vous choisissez d'abord des morceaux à votre portée.
- Vous vous y mettez seulement quand vous en avez envie.
- Vous choisissez des morceaux difficiles que vous finissez par maîtriser.

**Calculez votre quotient émotionnel**

- Toutes les réponses sont bonnes, sauf d, qui démontre que vous n'êtes pas conscient de vos réactions en situation de stress.  
a=20, b=20, c=20, d=0.
- b est la meilleure réponse. Vous savez tirer le meilleur parti d'une crise.  
a=0, b=20, c=0, d=0.
- a est la meilleure réponse. La volonté d'élaborer un plan est preuve de d'automotivation.  
a=20, b=0, c=0, d=0.
- c'est la meilleure réponse. C'est un signe d'optimisme, de persévérance et d'imagination.  
a=0, b=0, c=20, d=0.
- c'est la meilleure réponse. Vous êtes très clair sur ce qui est socialement acceptable au sein de l'entreprise.  
a=0, b=0, c=20, d=0.
- d est la meilleure réponse. Vous faites preuve d'empathie tout en calmant la situation.  
a=0, b=5, c=5, d=20.
- a est la meilleure réponse. 20 minutes sont nécessaires pour permettre au corps et au cerveau de se calmer.  
a=20, b=0, c=0, d=0.
- b est la meilleure réponse. Le travail en groupe est plus créatif si l'harmonie règne.  
a=0, b=20, c=0, d=0.
- d est la meilleure réponse. Vous ne placez pas les gens devant des défis qu'ils sont incapables de relever.  
a=0, b=5, c=0, d=20.
- b est la meilleure réponse. Vous savez mêler apprentissage et plaisir, ce qui donne les meilleurs résultats.  
a=0, b=20, c=0, d=0.

**Faites votre total**

- Avec 200 points, vous avez un quotient émotionnel maximum.
- Avec 100 points, vous êtes dans la moyenne.
- En dessous, vous avez du chemin à faire. ■



**« Mon assurance de groupe, j'en profite. »**

**Profitez des rabais et des avantages de groupe exclusifs pour vos assurances automobile et habitation.**

Au service de votre tranquillité d'esprit, votre assureur de groupe vous offre les plus hauts standards de service de l'industrie – et la meilleure assurance de groupe, au meilleur prix.

**SPPMM**  
Syndicat des professionnelles et professionnels municipaux de Montréal

**La Personnelle**  
assurances générales  
www.quebec.lapersonnelle.com

Montréal : (514) 281-8121 • Québec : (418) 835-6806 • Sans frais : 1 800 363-6344

**Votre assureur de groupe automobile et habitation**

# NOUVELLES *express*

par Laurent Lavigne | VICE-PRÉSIDENT

## Une rencontre fructueuse

Cet été, nous avons reçu la visite de quelques membres du comité exécutif de l'Alliance des professionnels de la Ville de Québec avec lesquels nous avons échangé sur l'harmonisation des conventions collectives et les prochaines négos. Chez eux comme chez nous, les travaux d'harmonisation sont laborieux et ne sont guère avancés. Nous avons aussi discuté des difficultés que rencontrent les professionnels en raison de l'augmentation des niveaux hiérarchiques, particulièrement dans les arrondissements. C'est un problème que nous risquons de rencontrer à Montréal également. Ces échanges ont été enrichissants et nous comptons maintenir des liens étroits avec l'Alliance.

## Mieux planifier sa retraite

À la suite d'une entente avec la Commission de la caisse de retraite des professionnels, La Capitale nous offre maintenant des services de planification financière de la retraite. Ces services sont gratuits.

## Enfin couverts!

Les professionnels de l'ancienne Ville de Montréal et de la CUM autrefois syndiqués au SFMM sont maintenant couverts par la Société Desjardins Sécurité financière. Le régime d'assurances doit être le même que celui qu'ils avaient auparavant.

## Des professionnels toujours chez les cadres et les cols blancs

Le syndicat a déposé 651 requêtes en vertu de l'article 39 du Code du travail en vue de faire respecter la juridiction syndicale qui nous a été décernée par le Tribunal du travail dans le cadre de la création de la nouvelle Ville de Montréal. Ces requêtes visent à intégrer 451 professionnels des anciennes municipalités de banlieue qui ont toujours le statut de cadre et 200 professionnels syndiqués chez les cols blancs.

## Ça roule dans les sections

La plupart des postes de représentants de sections ont été comblés. Plusieurs nouveaux membres siègent au bureau de direction du syndicat. Seules les sections Centre-Nord (Ahuntsic et Cartierville) et Sud-Ouest (Côte-Saint-Luc, Hampstead et Montréal-Ouest) n'ont pas trouvé preneur. Nous demandons aux professionnels de ces arrondissements de faire un petit effort. Le bureau de direction est l'instance où se prennent les décisions entre les assemblées générales, et il est essentiel que tous les membres aient leur voix au chapitre.

## Syndicat et employeur sur les bancs d'école

Cet automne, le syndicat se retrouvera côte à côte avec les représentants patronaux pour suivre une formation sur la « négociation sur base d'intérêts ». Cette approche, issue de l'Université de Harvard, est le dernier cri en matière de relations de travail. Elle servira d'assise aux négociations de la prochaine convention collective. ■



Syndicat des professionnelles et professionnels municipaux de Montréal

### Rédactrice en chef

Carole Paquin

### Collaborateurs

Laurent Lavigne  
Michel Vézina

### Révision linguistique

Doris Pilote

### Direction artistique

Guylaine Bérubé Design

### Imprimé par MP Photo

### Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec

### Permanence syndicale

Siège social :

281, rue Saint-Paul Est

Bureau 101

Montréal (Québec) H2Y 1H1

Téléphone: 845-9646

Télécopieur: 844-3585

Adresse électronique: sppmm@sppmm.org

Site Web: www.sppmm.org

### Comité exécutif

Président

Michel Vézina

Secrétaire

Lise Langlais

Trésorière

Lucille Prud'homme

Vice-président

Louis-Alain Ferron

Vice-président

Laurent Lavigne

Vice-président Relations de travail

Alain Ruel

Vice-président Administration et Formation

Philippe Briand

### Registraire

Alain Ruel