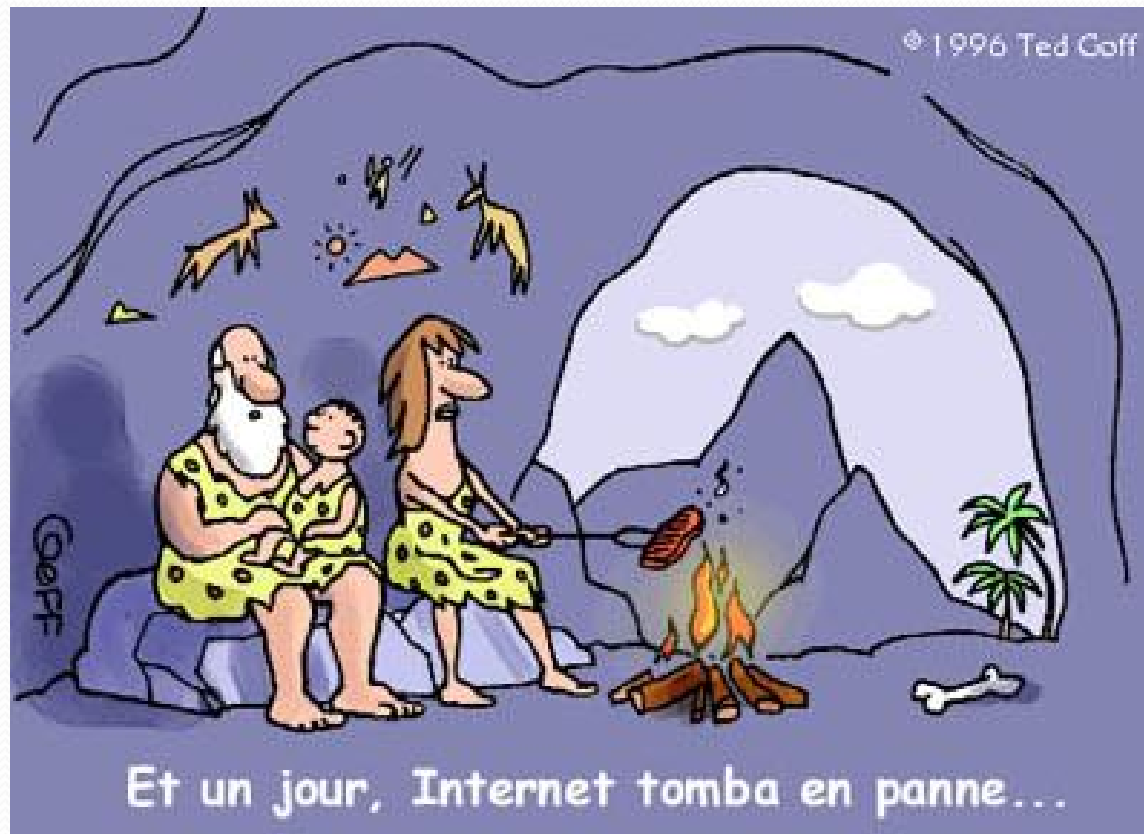


Les méthodes alternatives de résolution des conflits

Légales et non violentes

Jean-Pascal de La Faye
DSI du groupe Hermès
Expert près la Cour d'Appel de Paris
Médiateur CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris

L'erreur est humaine,
mais pour un vrai désastre
il faut un ordinateur





Sommaire

- Les différentes méthodes alternatives de résolution des conflits
- Choix de la meilleure méthode
- La médiation
- Le point de vue de l'entreprise



Un conflit est :

Une opposition de deux volontés
dont la satisfaction de l'une
empêche la satisfaction de l'autre

Une vision différentes des faits

Méthodes simples et gratuites

Prévention

- Un contrat précis , avec une clause de médiation ou d'arbitrage
- Le respect des bonnes pratiques évite les problèmes

Négociation

- Echange de propos en vue de trouver des accords pour une action commune

Conciliation

- Un tiers « sage » aide à trouver un accord sur les points de litige
- Contradictoire, si conciliation judiciaire

Organisations Professionnelles

- Chambres syndicales, ordre des avocats, des médecins, ..
- Conseil de discipline, Comité d'éthique, conciliateurs, ..

Facilitateurs

- Médiateur de la République, de la SNCF, la RATP,
- Médiateur familial, Maire de la commune, Assistante sociale, ...

Méthodes classiques

Médiation conventionnelle

- Institutionnelle (via un centre de médiation) ou « ad hoc »
- Les parties se mettent d'accord sur un tiers pour les aider à définir un accord les satisfaisant
- Procédure confidentielle et non contradictoire , Les parties restent libres

Médiation judiciaire

- Le juge ordonne aux parties de rechercher, dans un délai fixé, un accord par eux même, avec l'aide d'un tiers
- En cas d'échec, la procédure judiciaire reprend son cours

Adjudication

- Un tiers est désigné pour prendre une décision provisoire, mais liant les parties, jusqu'à une décision judiciaire, arbitrale ou transactionnelle

Arbitrage

- Procès dont les parties choisissent le juge pour sa compétence sur les faits
- Procédure confidentielle et contradictoire

Jugement

- Un Juge tranche le litige en droit
- Procédure publique et contradictoire

Nombreuses méthodes dérivées

Expertise amiable

- Un expert apporte une vision objective et neutre
- Sur ces bases, les parties concilient ou médient

Méd - Arb

- Si la médiation échoue, le médiateur devient arbitre et la procédure devient contradictoire (interdit en France)

Arb - Méd

- Médiation tentée simultanément à une procédure d'arbitrage, qui suit son cours

Dispute Resolution Board

- Collège de sages prédéfini, qui assure une adjudication en cas de difficulté

Dispute Resolution Adviser

- Collège prédéfini de sages, qui conseillera les parties sur le moyen le plus approprié de résoudre un conflit

Exemples d'autres méthodes utilisées

Mini-Trial

- Procédure de négociation amiable très structurée
- Collège formé par deux dirigeants en conflit mandatés et un dirigeant neutre, qui vont rechercher une solution non juridique, sans conseil ni avocat

Décision sur Dernière Offre

- Chaque partie fait une offre ultime par écrit la plus raisonnable
- Le Décideur Arbitre choisit
- Si une partie ne respecte pas la décision, l'autre retourne vers le juge

Décisions d'urgence

- Un tiers décideur est désigné pour trancher les conflits d'urgence (chantiers, etc)

Advisoring

- Location d'un juge (Rent a judge)
- Décision sans valeur exécutoire, mais pouvant être enregistrée auprès d'un tribunal

Choix de la meilleure méthode ½

- Rechercher en premier lieu la conciliation
- Analyser le type de conflit :
 - Relationnel → Rétablir la communication
 - Structurel → Coopération
 - Informationnel → Fournir l'information pertinente
 - Evaluation → Définir un référentiel
 - Conflit d'intérêt → Isoler l'affectif et le relationnel
Rechercher les intérêts fondamentaux

Critères de Choix de la meilleure méthode

- Type de conflit : humain, technique, ...
- Confidentialité
- Autopsie du projet ou projet en-cours
- Relations futures des parties
- Temps disponible – Vitesse de résolution
- Budget disponible
- Risques et Enjeux : BATNA Best Alternative To a Negotiate Agreement
- Solidité du dossier juridique
- Honnêteté des parties



La Médiation : critères

- Confidentialité – Secret
- Liberté des parties, assistés de leurs conseils et avocats
- Non contradictoire
- Rapidité , sans bloquer une solution judiciaire
- Procédure économique
- Attention portée aux faits, aux ressentis et à l'humain
- Recherche d'une solution ouverte , non limitée au conflit, ni contrainte par une application stricte du droit
- Recherche d'un rapprochement des parties
- Protocole transactionnel pouvant être homologué par un juge

La Médiation : Méthode - Phases

Quoi ?

- Description des faits – historique de ce qui s'est passé
- Chaque partie s'exprime, « vide son sac » et a le sentiment d'être écouté

Pourquoi ?

- Clarification et simplification du conflit
- Vision commune des difficultés - Accord sur le désaccord

Comment ?

- Recherche de solutions ouvertes , constructives et satisfaisant les parties

Engagements

- Formalisation détaillée de l'accord
- Mise en place de l'environnement propice à la suite des relations entre les parties



La Médiation : Exemples de techniques

- Vision globale du problème
- Recherche d'un climat dépassionné, apaisé et de confiance
- Identification des motivations fondamentales des parties
- Discussion sur les faits et les ressentis, sans jugement des hommes
- Négociation sur les intérêts et non sur les positions
- Simplification et clarification du conflit
- Apartés lorsque les discussions s'enlisent
- Compassion
- Communication non violente
- Ecoute active

En entreprise

L'approche dépend de la culture

- Aux Etats Unis : un conflit est une opportunité de profit
- En France : un conflit est une « casserole »
- Au Japon : un conflit est impossible

Expérience personnelle

- Privilégier :
 - La prévention
 - la négociation ou la médiation
- Pour un responsable informatique :
 - un conflit sera mal vu de sa hiérarchie
 - Il sera toujours considéré comme responsable

Merci de votre attention

Ne pas perdre de vue que l'informatique est
l'aboutissement de l'homme

