



SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DE PHILOSOPHIE ET BIOETHIQUE

SUPPORT DE COURS

TECHNIQUES DE GESTION ET DES RESOLUTION DE CONFLITS

Pr KARAMOKO Tiéba / Dr KOUAMELA Wilfried-Roméo
Ubkou _ UFR- SHS

ANNEE UNIVERSITAIRE 2024 – 2025

LICENCE 2 _ POLITIQUE, SECURITE ET GEOSTRATEGIE

1- Cours

U.E :

ECUE : TECHNIQUES DE GESTION ET DE RESOLUTION DE CONFLITS

Année : 2024-2025

Niveau/ Spécialité : Licence 2 PSG

Volume Horaire : 10h (C. M) / 08h (T.D)

Nombre de crédit :

Localisation de la salle : Amphi C

2- Enseignant

Nom et prénoms : Dr KARAMOKO Tiéba / Dr Kouamela Wilfried-Roméo

Grade : Maître de Conférence / Assistant

Localisation du bureau : Bâtiment des UFR, 2e étage

Heures de réception :

3- Plan du cours

Introduction

4- Résumé du cours

5- Objectifs de cours

Objectif général : Fournir aux apprenants un ensemble de connaissances stratégiques et de compétences pour gérer efficacement des conflits en cours et y mettre fin.

Objectifs spécifiques :

- Identifier les différentes causes et les facteurs qui contribuent au déclenchement et à l'aggravation des conflits ;
- Comprendre les dynamiques et les étapes d'évolution d'un conflit ;
- Maîtriser des méthodes de communication, de médiation et de négociation pour gérer et résoudre les conflits ;
- Étudier des cas concrets et analyser des conflits pour en tirer des leçons.

6- Prérequis

- Le cours de Techniques de prévention et de gestion de conflits

7- Méthodologie

- Les enseignements se dérouleront sous la forme d'un cours magistral. Vu les limites imposées par le syllabus, les échanges et discussions seront privilégiés. Les retards de plus de 15 minutes sont à éviter et les téléphones portables devront être désactivés.
- L'évaluation se fera suivant le modèle des devoirs sur table. Les étudiants devront s'attendre à des questionnaires relatifs au cours ou à des textes (QCM ou QROC). Les barèmes de correction seront portés à leur connaissance.

Introduction

Le conflit est une réalité inévitable de toute interaction humaine. Que ce soit dans le milieu professionnel, scolaire, familial ou social, il émerge souvent là où coexistent des intérêts divergents, des malentendus ou des émotions fortes. S'il est mal géré, le conflit peut devenir destructeur et nuire aux relations, à la coopération et à l'efficacité collective. Mais bien abordé, il peut aussi devenir un levier de transformation, d'innovation et d'amélioration des relations.

Ce cours vise à outiller les apprenants pour comprendre les mécanismes du conflit, en identifier les causes, en analyser les dynamiques et en mobiliser les techniques appropriées pour les gérer ou les résoudre de manière constructive. Il repose sur une approche à la fois théorique et pratique, combinant des apports en psychologie sociale, en communication, et en gestion des relations interpersonnelles.

À travers des exposés, des mises en situation, des jeux de rôle et des études de cas, les participants seront amenés à développer des compétences clés en communication assertive, en négociation et en médiation, tout en cultivant une posture de recul, d'écoute active et de gestion des émotions.

L'objectif n'est pas seulement d'éviter les conflits, mais d'apprendre à les traverser de manière responsable, éthique et efficace, au bénéfice des personnes comme des organisations.

I- FACTEURS ET DYNAMIQUE DES CONFLITS

1- Principales causes d'un conflit

La gestion des conflits est le processus qui consiste à éliminer les résultats négatifs d'un conflit tout en soulignant les aspects positifs qui l'accompagnent. Des conflits peuvent survenir à tout moment. En étant conscient de cela, vous pourrez prendre les mesures nécessaires qui vous mèneront à une gestion efficace des conflits.

Si la situation se dégrade, c'est-à-dire lorsque le conflit est déclaré, il convient de chercher et d'analyser les causes pour trouver des pistes de résolution.

a- Causes liées à la communication

- **Malentendus** ou mauvaise interprétation des messages : Ils surviennent lorsque le message transmis par l'émetteur n'est pas compris comme prévu par le récepteur, entraînant des incompréhensions, des frustrations et des tensions. L'utilisation de messages indirects ou de sous-entendus peut prêter à confusion. Par exemple, une demande formulée de manière trop subtile peut ne pas être perçue clairement par l'interlocuteur.
- **Manque d'écoute** : il s'agit d'une cause fréquente de conflits dans les relations interpersonnelles, tant sur le plan personnel que professionnel. Lorsqu'une personne ne se sent pas écoutée, cela peut engendrer des malentendus, des frustrations et une détérioration de la communication
- **Informations incomplètes ou erronées** : Données partielles ou insuffisantes qui ne permettent pas de comprendre pleinement une situation, ou contenu

factuellement incorrect, qu'il soit diffusé intentionnellement (désinformation) ou non (mésinformation).

- **Différences de styles de communication** : On distingue généralement quatre styles de communication, chacun ayant des caractéristiques spécifiques :
 - ✓ *Le style assertif* : Ce style se caractérise par une expression claire, directe et respectueuse des besoins et des opinions. Il favorise une communication ouverte et équilibrée, propice à la résolution des conflits.
 - ✓ *Le style passif* : Les individus adoptant ce style ont tendance à éviter l'expression de leurs besoins ou désaccords, souvent par peur du conflit. Cela peut entraîner des frustrations accumulées et des incompréhensions.
 - ✓ *Le style agressif* : Ce style implique une expression des besoins ou opinions de manière dominante, parfois au détriment des autres. Il peut générer des tensions et des réactions défensives.
 - ✓ *Le style passif-agressif* : Ce style combine des éléments des styles passif et agressif, où l'individu exprime indirectement son mécontentement, souvent par des comportements ambigus ou sarcastiques.

b- Causes liées aux intérêts divergents

- **Objectifs ou besoins incompatibles entre les parties** : Lorsqu'une ou plusieurs parties poursuivent des buts divergents ou perçoivent leurs intérêts comme mutuellement exclusifs, des tensions peuvent émerger, entravant la collaboration et la communication. En d'autres termes, un conflit d'objectifs survient lorsque les actions ou les aspirations d'une partie interfèrent avec celles d'une autre, rendant difficile la réalisation simultanée de leurs buts respectifs. Cette incompatibilité peut se manifester de plusieurs manières :
 - ✓ *Conflits d'intérêts* : Par exemple, deux départements au sein d'une organisation peuvent se disputer des ressources limitées, chacun estimant que ses besoins sont prioritaires.
 - ✓ *Conflits de valeurs* : Des divergences fondamentales sur des principes ou des croyances peuvent conduire à des désaccords profonds, comme dans le cas d'une entreprise valorisant la rentabilité financière face à des employés privilégiant le développement social.
 - ✓ *Conflits de priorités* : Lorsque des individus ou des groupes ont des priorités différentes, cela peut entraîner des frictions, surtout si ces priorités ne sont pas alignées ou comprises mutuellement.

- **Concurrence pour des ressources limitées** (temps, argent, pouvoir) : La **théorie réaliste des conflits**, développée par Muzafer Sherif dans les années 1950, postule que la compétition pour des ressources limitées est une cause fondamentale des conflits intergroupes. Selon cette théorie, lorsque des groupes perçoivent une menace à leurs ressources ou à leur statut, ils sont plus enclins à entrer en conflit avec d'autres.

c- Causes identitaires et culturelles

- **Chocs culturels ou valeurs opposées** : Ces phénomènes surviennent lorsque des individus ou des groupes issus de cultures différentes interagissent, confrontant ainsi des systèmes de valeurs, des croyances et des pratiques distincts.
- **Problèmes de reconnaissance, de statut ou d'estime** : ce sont des facteurs essentiels qui influencent la dynamique des conflits, notamment dans les environnements professionnels. Ces enjeux touchent profondément la motivation, la satisfaction au travail et la qualité des relations interpersonnelles.
- **Sentiment d'injustice ou de marginalisation** : Ils influencent non seulement le bien-être personnel, mais aussi la cohésion sociale et la stabilité communautaire.

d- Causes liées à l'organisation ou au contexte

- **Ambiguïtés dans les rôles ou les responsabilités** : des sources fréquentes de conflits dans les organisations. Elles surviennent lorsque les attentes, les tâches ou les limites de chacun ne sont pas clairement définies, entraînant confusion, tensions et inefficacité.
- **Mauvaise gestion ou leadership déficient** : Lorsqu'un leader manque de compétences en communication, de clarté dans la définition des rôles ou d'aptitudes à la résolution de problèmes, cela peut engendrer des tensions durables, une démotivation généralisée et une perte de confiance au sein des équipes.
- **Climat de travail tendu ou peu coopératif** : Il se caractérise par une atmosphère pesante, un manque de collaboration entre collègues et une détérioration des relations interpersonnelles.
- **Inégalités structurelles** (hiérarchie, règles floues) : désignent des disparités profondément enracinées dans les systèmes sociaux, économiques et politiques, qui perpétuent des désavantages pour certains groupes au sein de la société. Ces inégalités sont souvent le résultat de politiques, de pratiques institutionnelles et de normes culturelles qui favorisent certains individus ou groupes au détriment d'autres.

2- Facteurs qui contribuent au déclenchement des conflits

- **Accumulation de frustrations non exprimées** : Lorsqu'une personne réprime ses émotions négatives sans les exprimer ni les traiter, ces sentiments peuvent s'accumuler et entraîner des réactions disproportionnées à des situations apparemment mineures.
- **Propos déplacés, décisions mal perçues** : Les propos déplacés et les décisions mal perçues constituent des déclencheurs fréquents de conflits en milieu professionnel. Ils peuvent détériorer le climat de travail, engendrer des tensions interpersonnelles et, dans certains cas, conduire à des litiges juridiques.
- **Absence d'espaces de dialogue ou de régulation** : Sans mécanismes formels ou informels pour exprimer les tensions, les malentendus s'accumulent, les frustrations s'intensifient et les désaccords peuvent dégénérer en crises ouvertes.

3- Facteurs qui aggravent les conflits

- **Réactions émotionnelles non maîtrisées** (colère, mépris, peur) : Lorsqu'une personne réagit de manière impulsive sous l'effet d'émotions intenses comme la colère, la peur ou la frustration, cela peut entraîner des comportements inappropriés, des malentendus et une escalade des tensions.
- **Personnalisation du problème** (attaques ad hominem) : un mécanisme psychologique courant dans les conflits, où une personne interprète un désaccord ou une situation négative comme une attaque personnelle. Cette tendance peut intensifier les tensions et entraver la résolution constructive des différends.
- **Rigidité des positions** (refus de compromis) : La rigidité des positions est un facteur clé dans l'escalade des conflits, qu'ils soient interpersonnels, organisationnels ou sociétaux. Elle se manifeste lorsque les parties prenantes adoptent des positions inflexibles, centrées sur des solutions spécifiques, sans tenir compte des intérêts sous-jacents ou des perspectives de l'autre.
- **Influence de groupes ou de clans** (effet de polarisation) : Cette dynamique peut se manifester de différentes manières, allant de la formation de groupes informels en milieu de travail à des rivalités intergroupes plus larges.

4- Dynamique ou étapes d'évolution d'un conflit

La dynamique d'un conflit fait référence à l'évolution progressive d'un désaccord, depuis son apparition jusqu'à sa résolution ou son intensification. Comprendre cette dynamique permet d'intervenir de manière appropriée à chaque étape du conflit.

a- Les phases d'évolution d'un conflit

Selon le modèle proposé par Poitras et al. (2018), la dynamique d'un conflit peut être divisée en trois phases principales :

- *La phase de latence* : c'est la première étape dans la dynamique d'un conflit. Elle correspond à une période où des tensions, des irritants ou des frustrations commencent à s'accumuler, sans être encore exprimés ouvertement.
- *La phase de détérioration des relations* : les divergences deviennent plus apparentes, affectant la qualité des relations. La communication se dégrade, et les malentendus s'accumulent, augmentant les frustrations.
- *La phase de coercition* : Le conflit devient manifeste ; les parties adoptent des comportements plus agressifs ou défensifs, cherchant à imposer leur point de vue. Cela peut inclure des confrontations directes ou des actions visant à contraindre l'autre partie.

b- Les facteurs influençant la dynamique d'un conflit

Plusieurs éléments peuvent affecter l'évolution d'un conflit :

- ✓ *La communication* : Une communication ouverte et respectueuse peut désamorcer les tensions, tandis qu'une communication défailante peut les exacerber.
- ✓ *Les perceptions et les émotions* : Les interprétations subjectives et les réactions émotionnelles peuvent intensifier le conflit si elles ne sont pas reconnues et gérées.
- ✓ *Les structures de pouvoir et les intérêts* : Les déséquilibres de pouvoir ou des intérêts divergents peuvent compliquer la résolution du conflit.
- ✓ *Le contexte organisationnel ou culturel* : Les normes, les valeurs et les structures en place peuvent soit faciliter, soit entraver la gestion du conflit.

II- METHODES DE GESTION ET DE RESOLUTION DE CONFLITS

La gestion et la résolution des conflits regroupent un ensemble de méthodes et d'approches visant à identifier, comprendre, traiter et résoudre les différends entre individus ou groupes. Voici un aperçu structuré des principales méthodes de gestion et de résolution de conflits.

1- La méthode DESC

La méthode DESC est un outil de communication qui permet de désamorcer un conflit ou une situation non conforme aux règles de l'entreprise. Elle se distingue par sa simplicité d'utilisation, rendant son adoption accessible à tous les niveaux de l'organisation, du manager au collaborateur. Surtout, cette approche aide à mieux communiquer avec les autres dans un climat de bienveillance. En favorisant une écoute active et une expression claire des besoins, elle renforce non seulement les relations interpersonnelles, mais aussi la cohésion d'équipe.

La méthode DESC voit le jour dans les années 70 sous l'impulsion de Sharon Anthony et Gordon H. Initialement développée pour aider les individus à mieux affirmer leurs besoins dans des contextes personnels et professionnels, elle a rapidement gagné en popularité dans le domaine du management.

Bower dans leur ouvrage « Asserting yourself » (1976). Elle repose sur 4 étapes dont chaque première lettre forme son acronyme :

- ✓ Décrire (les faits) ;
- ✓ Exprimer (votre ressenti) ;
- ✓ Spécifier (des solutions) ;
- ✓ Conclure (positivement avec les conséquences).

Si cette méthode de communication est très utilisée dans le milieu professionnel pour résoudre un conflit ou pour signaler l'erreur d'un collaborateur, elle peut également être appliquée dans le cadre privé.

a- Les étapes de la méthode DESC

la méthode DESC repose sur **4 étapes** qui ont toute leur importance pour que son efficacité soit maximale. Chaque étape est conçue pour structurer un échange constructif, tout en évitant les malentendus et les escalades émotionnelles :

- *Décrire les faits :*

Cette première étape est la pierre angulaire sur laquelle s'appuiera le déploiement de la méthode. Dans un premier temps, Il vous faut donc décrire les faits objectivement et expliciter les conséquences pour donner un retour de qualité et compréhensible. Pour ce faire, vous pouvez tout d'abord convoquer le collaborateur concerné à un entretien de recadrage. De façon la plus neutre possible, exposez les faits tout en veillant à être factuel. L'important ici est de faire prendre conscience au salarié de son erreur et lui présenter les conséquences causées par cette dernière.

Attention cependant à ne pas tomber dans le procès d'intention ou le règlement de compte. Soyez objectif, factuel sans être subjectif. Les mots choisis doivent refléter une neutralité absolue pour éviter toute réaction défensive.

- *Exprimer votre ressenti*

Les faits sont là, implacables. L'employé sait ce qui lui est reproché mais il va falloir maintenant exprimer votre ressenti. Pour cette seconde étape de la méthode DESC, il est préconisé d'utiliser le « Je » afin d'assumer votre part de responsabilité et ne surtout pas être accusateur en utilisant le « Tu ». Cette approche permet de désamorcer les tensions et de favoriser une écoute plus attentive de la part de votre interlocuteur.

En effet, vous parlez de vos sentiments et de l'impact de la situation sur vous-même. Par exemple, dites : « Je me sens frustré(e) lorsque les échéances ne sont pas respectées, car cela impacte la charge de travail de toute l'équipe. ». En exprimant votre ressenti avec calme, il sera plus simple de faire comprendre à votre interlocuteur la portée de ses actes et comment ils peuvent affecter les autres. Cela ouvre la voie à un dialogue basé sur l'empathie et le respect mutuel. Pensez à pratiquer l'écoute active en écoutant également ce que votre collaborateur a à vous dire.

- *Spécifier des solutions*

Cette troisième phase de la méthode DESC consiste à trouver des solutions et des actions à mettre en place afin que la situation s'améliore et/ou que le problème ne se reproduise plus. L'objectif ici est de transformer la critique en une opportunité d'amélioration constructive, en impliquant activement votre interlocuteur dans la recherche de solutions.

La question à se poser ici est : « comment faire pour améliorer les choses ? ». En formulant cette question de manière collaborative, vous encouragez l'engagement de l'autre partie dans le processus. L'objectif est de faire des propositions constructives, simples à déployer, faciles à comprendre et surtout réalisables. Soyez clair et précis dans les solutions que vous avancez.

Si le problème existant est avec l'un de vos collègues, impliquez-le dans cette démarche de résolution en lui demandant d'apporter lui aussi des solutions. Par exemple, proposez de fixer ensemble des étapes concrètes, comme un suivi hebdomadaire pour mesurer les progrès. En revanche, si vous échangez avec votre hiérarchie, c'est à vous d'être force de proposition pour résoudre au plus vite les conflits.

- *Conclure positivement avec les conséquences*

Pour cette ultime étape de la méthode DESC, vient le temps de la conclusion. Il s'agit ici de clôturer l'échange sur une note constructive, en consolidant les engagements pris de part et d'autre. Reformulez tout ce qui a été dit et validez les engagements réciproques, toujours sur une note positive. Cela permet de s'assurer que les deux parties ont une compréhension commune des prochaines étapes.

Mettez en évidence les bénéfices du changement pour votre interlocuteur, pour vous, pour l'équipe. Planifiez les actions à venir et prenez date.

Enfin, n'hésitez pas à complimenter le salarié pour son travail ou pour sa volonté d'améliorer la situation. Un feedback positif en conclusion est essentiel pour motiver votre interlocuteur à maintenir ses efforts dans la durée. Cette note positive lui donnera l'envie de se surpasser et d'atteindre ses objectifs. Cela peut également renforcer la confiance et favoriser des interactions au travail plus fluides à l'avenir.

Déterminez ensuite les actions à mener et mesurez leurs résultats. Cela garantit une démarche proactive et axée sur les résultats.

2- La médiation

La médiation est un processus de négociation, facilité par un tiers n'exerçant pas de pouvoir de décision sur le fond, ayant pour finalité de permettre aux parties concernées de réaliser un projet, de résoudre une situation conflictuelle ou de rétablir/établir une relation. Contrairement à un arbitre ou à un juge, le médiateur n'impose pas de décision, mais il agit comme un tiers facilitateur, guidant les parties vers un accord équitable et durable.

a- Intérêt de la médiation

La médiation présente de nombreux avantages, tant pour les personnes en conflit que pour les organisations où celui-ci a lieu :

- ✓ La médiation permet aux parties en conflit de conserver leurs relations (professionnelles ou personnelles), ce qui est essentiel dans un contexte de travail collaboratif ou dans la perspective de relations interpersonnelles à long terme.
- ✓ Les échanges pendant la médiation sont confidentiels, ce qui encourage les parties à s'exprimer librement sans craindre des conséquences négatives.
- ✓ Les parties conservent le contrôle du processus de résolution, contrairement à une procédure juridique où un tiers décide du résultat.
- ✓ La médiation est souvent plus rapide et moins coûteuse que le recours à une procédure juridique, ce qui est avantageux pour toutes les parties impliquées.
- ✓ La médiation offre la possibilité de trouver des solutions créatives et sur mesure, adaptées aux besoins et aux intérêts spécifiques des parties en conflit.

b- Les stratégies de médiation

- *La médiation facilitatrice*

Cette approche de la médiation est la plus connue et la plus répandue. Le médiateur a pour rôle de faciliter le processus de communication entre les parties en conflit. Il les encourage à s'exprimer librement, à écouter activement les autres et à explorer les intérêts et les besoins

sous-jacents. Il régule la parole, pose des questions, propose et guide un processus par étapes et amène les protagonistes vers une solution commune mutuellement acceptable.

Le médiateur ne propose pas de solutions, ne fait pas de recommandations, ne donne pas son opinion, mais accompagne les parties vers la recherche de leur propre accord. Il a la responsabilité du processus et les parties en conflit ont la responsabilité du résultat. C'est une méthode « non-directive ».

- *La médiation évaluative*

Dans ce type de médiation, le médiateur joue un rôle plus actif en **évaluant les positions et les intérêts des parties**. Le médiateur peut faire des recommandations et proposer des solutions pour aider les parties à parvenir à un accord. Il n'impose rien et reste impartial mais souligne **les faiblesses et les forces des différentes solutions** et alerte sur les effets possibles des choix. Les médiations évaluatives se font parfois avec la présence des avocats des parties prenantes (ou conseils ou représentants). Le médiateur a souvent une **expertise de fond sur le sujet**, lui permettant d'intervenir plus directement sur les décisions et leurs conséquences. C'est une **méthode « semi-directive »**. L'intérêt de cette méthode est qu'elle aboutit assez fréquemment à un résultat et de manière rapide. La difficulté est que le médiateur risque de sortir de sa neutralité, de son impartialité et que la solution soit vécue comme « extérieure », « verticale », voire potentiellement « coercitive ».

- *La médiation transformative*

Cette approche met l'accent sur **l'autonomisation des parties en conflit**. Le médiateur encourage l'échange de points de vue, en aidant les parties à développer leur compréhension mutuelle, à reconnaître les besoins, intérêts et points de vue des autres parties, et à renforcer leur capacité à résoudre leurs problèmes sans aide extérieure. Les protagonistes sont invités à exprimer librement leur version des événements, avec leur subjectivité, c'est-à-dire le sens qu'ils leur donnent. Le présumé est **qu'en aidant activement chaque partie à transformer son point de vue sur l'autre, les conditions de la collaboration vont émerger naturellement**. La médiation ne vise aucun but prédéfini, aucun résultat attendu, si ce n'est le fait de s'écouter et se comprendre, même en gardant ses divergences. Le médiateur intervient peu, même dans le processus, se contentant de reformuler à minima ce qui est dit.

- *Approche mixte*

Le processus de médiation peut combiner des éléments des différentes approches. Le médiateur facilite le processus de communication tout en offrant une évaluation et des recommandations lorsque cela est nécessaire. Il s'agit de trouver le bon équilibre, de fournir des conseils utiles au bon moment sans compromettre l'autonomie des parties dans la reconnaissance mutuelle.

3- L'arbitrage

L'arbitrage est une méthode alternative de résolution de conflits qui implique l'intervention d'une tierce partie neutre et impartiale. Cette tierce partie, appelée l'arbitre, est généralement choisie par les parties en conflit ou par un tribunal arbitral pour prendre une décision finale et contraignante qui mettra fin au litige.

L'arbitrage est souvent considéré comme une alternative plus rapide à la résolution des conflits par les tribunaux. Les parties peuvent convenir des règles de procédure de l'arbitrage, ce qui leur permet de personnaliser le processus pour répondre à leurs besoins spécifiques. Les règles de procédure peuvent être adaptées pour permettre une résolution plus rapide du conflit, pour préserver la confidentialité ou pour tenir compte de la complexité du litige. Les parties ont également un certain contrôle sur la sélection de l'arbitre, ce qui peut être important pour leur donner confiance dans la neutralité et l'impartialité du processus. En général, les arbitres sont choisis en raison de leur expertise dans le domaine du litige, ce qui leur permet de comprendre les enjeux et de prendre une décision éclairée.

Cependant, il est important de noter que la décision de l'arbitre est définitive et ne peut pas être contestée, sauf si les parties ont convenu d'un mécanisme d'appel spécifique à l'avance. De plus, certaines personnes peuvent craindre que le processus d'arbitrage ne soit pas aussi juste que le système judiciaire traditionnel, car il peut y avoir moins de transparence et de règles formelles.

Il faut noter que seules les entreprises ont la possibilité de recourir à des arbitres dans la résolution de leurs conflits. De plus, lorsque les parties ont opté pour une résolution des conflits par l'arbitrage, par une voie dite "privée", ils ne peuvent plus recourir à la justice étatique.

a- Conditions pour recourir à l'arbitrage

Les parties peuvent convenir de recourir à l'arbitrage avant ou après la survenance d'un conflit. Pour le faire, elles doivent inclure une clause compromissoire dans le contrat initial qui les unit ou signer un accord d'arbitrage qui détermine les règles de procédure applicables.

La clause compromissoire

La clause compromissoire est une clause contractuelle qui stipule que les parties doivent résoudre les litiges futurs qui surviennent entre elles par arbitrage. Cette clause peut être incluse dans un contrat de vente, un contrat de service ou un accord commercial. Les parties conviennent généralement du nombre d'arbitres, de la langue de l'arbitrage, du lieu de l'arbitrage et de la loi applicable. Ainsi, lorsqu'un litige survient, les parties savent comment adresser ce dernier.

Le compromis d'arbitrage

Lorsque les parties n'ont rien prévu quant à la résolution des conflits survenant entre elles, il est tout à fait possible à posteriori de la survenance du conflit de régler le conflit par voie d'arbitrage. Les conditions et modalités de résolution sont définies par le biais d'un compromis d'arbitrage.

b- Les étapes de la procédure arbitrale

Les parties peuvent se mettre d'accord de trancher le litige par l'arbitrage. En effet, pour résoudre un différend par l'arbitrage, il faut suivre les différentes étapes de la procédure arbitrale. Ces dernières sont :

- *Accord d'arbitrage :*

Les parties doivent convenir de recourir à l'arbitrage pour résoudre leur litige. Ceci est fait en incluant une clause d'arbitrage (clause compromissoire) dans leur contrat ou en signant un accord d'arbitrage distinct (un compromis). L'accord d'arbitrage doit préciser le nombre d'arbitres, la langue de l'arbitrage, le lieu de l'arbitrage et les règles de procédure applicables.

- *Nomination des arbitres :*

Les parties doivent nommer les arbitres qui vont trancher leur litige. Lorsque les parties optent pour la nomination de 3 arbitres, chacune des parties nomme un arbitre qui devra lui-même nommer l'arbitre qui présidera le tribunal.

- *La demande d'arbitrage :*

Le demandeur doit soumettre une demande d'arbitrage écrite à l'arbitre ou à l'institution d'arbitrage, en fournissant les faits et les motifs de sa demande.

- *La réponse à la demande :*

Le défendeur doit soumettre une réponse écrite à la demande, en fournissant ses observations et en faisant valoir ses arguments.

- *Les audiences :*

Les parties peuvent être invitées à participer à des audiences d'arbitrage. Au cours de celles-ci, elles peuvent présenter leurs arguments et leurs preuves.

- *La décision :*

Après avoir examiné les preuves et entendu les arguments des parties, l'arbitre ou le tribunal arbitral rend une décision, appelée sentence arbitrale. La sentence arbitrale est contraignante et exécutoire, à moins qu'elle ne soit annulée ou révisée par un tribunal compétent.

c- Choix de l'arbitre

Le choix de l'arbitre peut avoir une incidence significative sur l'issue du litige et il est donc important de sélectionner un arbitre qualifié et impartial. Voici quelques étapes à suivre pour choisir un arbitre :

- Examiner les antécédents de l'arbitre : les parties peuvent rechercher des informations sur les antécédents professionnels de l'arbitre, telles que ses qualifications, son expérience, ses publications et ses affiliations professionnelles. Les parties peuvent également vérifier si l'arbitre a déjà été impliqué dans des litiges similaires.
- Consulter les institutions d'arbitrage : les institutions d'arbitrage peuvent fournir une liste d'arbitres qualifiés et expérimentés. Les institutions d'arbitrage peuvent également aider les parties à sélectionner des arbitres en fonction de leur expérience.
- Examiner les conflits d'intérêts : il est important de s'assurer que l'arbitre n'a aucun conflit d'intérêts qui pourrait affecter son impartialité dans l'affaire. Les parties peuvent vérifier si l'arbitre a des liens professionnels ou personnels avec l'une des parties ou si l'arbitre a déjà travaillé pour l'une des parties.

- Demander des références : les parties peuvent demander à l'arbitre de fournir des références de parties pour lesquelles il a déjà travaillé. Les parties peuvent contacter ces références pour obtenir des informations sur l'expérience de l'arbitre et son impartialité.
- Discuter avec les autres parties : les parties peuvent discuter ensemble pour sélectionner un arbitre qui est acceptable pour toutes les parties. Les parties peuvent convenir d'un processus de sélection, tel que la présentation d'une liste d'arbitres potentiels, la nomination d'un arbitre unique ou la création d'un tribunal arbitral composé de plusieurs arbitres.

d- Qui peut être arbitre

L'arbitre est généralement une personne physique privée, ayant le plein exercice de ses droits civils. Il peut s'agir d'un professionnel du droit, tel qu'un avocat ou un juriste, ou d'un expert dans un domaine technique pertinent au litige. Les parties peuvent choisir un arbitre en fonction de son expertise, de son expérience et de sa réputation dans le domaine concerné

Conclusion

En conclusion, la gestion des conflits ne consiste pas à les éviter, mais à les aborder de manière constructive. Les conflits, lorsqu'ils sont bien gérés, peuvent devenir des opportunités de croissance, d'innovation et de renforcement des relations au sein d'une organisation.

Tout au long de ce cours, nous avons exploré les causes profondes des conflits, les dynamiques de leur évolution et les méthodes efficaces pour les résoudre. En adoptant des techniques de communication assertive, de médiation et d'arbitrage, et en comprenant les différents styles de gestion des conflits, chacun peut contribuer à un environnement de travail plus harmonieux.

En somme, développer des compétences en gestion des conflits est essentiel pour favoriser un climat de confiance, de respect mutuel et de collaboration durable. C'est un investissement précieux pour le bien-être individuel et la performance collective