

SPORT GOVERNANCE WEBINAR SERIES

Série de webinaires sur la gouvernance du sport

Gestion des conflits

HOSTED BY/
PRÉSENTÉ PAR



prlawless@me.com

Pourquoi ne pouvons-nous pas nous entendre?



Peter Lawless

prlawless@me.com

Plan

- Processus global
- Conflits spécifiques
- Questions



Le conflit peut survenir partout



Énoncés

- Le problème est partagé
- Toute communication représente une croisée des chemins
- Ce qui est entendu et non ce qui est dit
- Le règlement des différends n'a pas de rapport avec « avoir raison »
- Le règlement des différends dépend du bon vouloir des deux parties

Processus de résolution de conflit

1. Émergence du conflit
2. Résolution à l'amiable
3. Audience devant le comité interne des plaintes
4. Audience devant le comité interne d'appel
5. Centre de règlement des différends sportifs du Canada (CRDSC)
 1. Médiation
 2. Arbitrage
6. Appel au Tribunal arbitral du sport

Note : demande de contrôle judiciaire

De quel type de conflit s'agit-il?

Types de conflit

- **Faits**
 - Vrai, faux, incomplet
- **Intérêts**
 - Besoins des parties, motivations
- **Relations**
 - Préservation/modification des interactions sociales
- **Valeurs**
 - Valeurs sous-jacentes aux comportements
- **Structures**
 - Politique/procédures à la source des comportements

Chaque moment passé dans un conflit est une occasion pour :

- Apprendre
- Comprendre
- Former
- Développer un nouveau regard
- Évaluer de nouveau
- Changer

Chaque moment passé dans un conflit N'EST PAS une occasion pour les parties de :

- Prouver qu'elles ont raison
- Prouver que les autres ont tort
- Gagner
- Regarder les autres perdre
- Faire la leçon aux autres

Dans tout conflit, il faut
savoir **POURQUOI** il y a
un conflit et **QUELLE** est
sa portée

(Faits, Intérêts, Relations, Valeurs, Structures)

Comment résoudre un
conflit?

Que faites-vous?

UN CONFLIT SE RÈGLE EN :

- **Comblant les besoins/intérêts**
- **Déterminant les droits**
- **Exerçant un pouvoir**

PROCESSUS DE RÉOLUTION DES CONFLITS

- **Négociation**
- **Médiation/Facilitation**
- **Arbitrage**
- **Litige**

On arrive à une résolution seulement
au moyen d'un processus équitable...

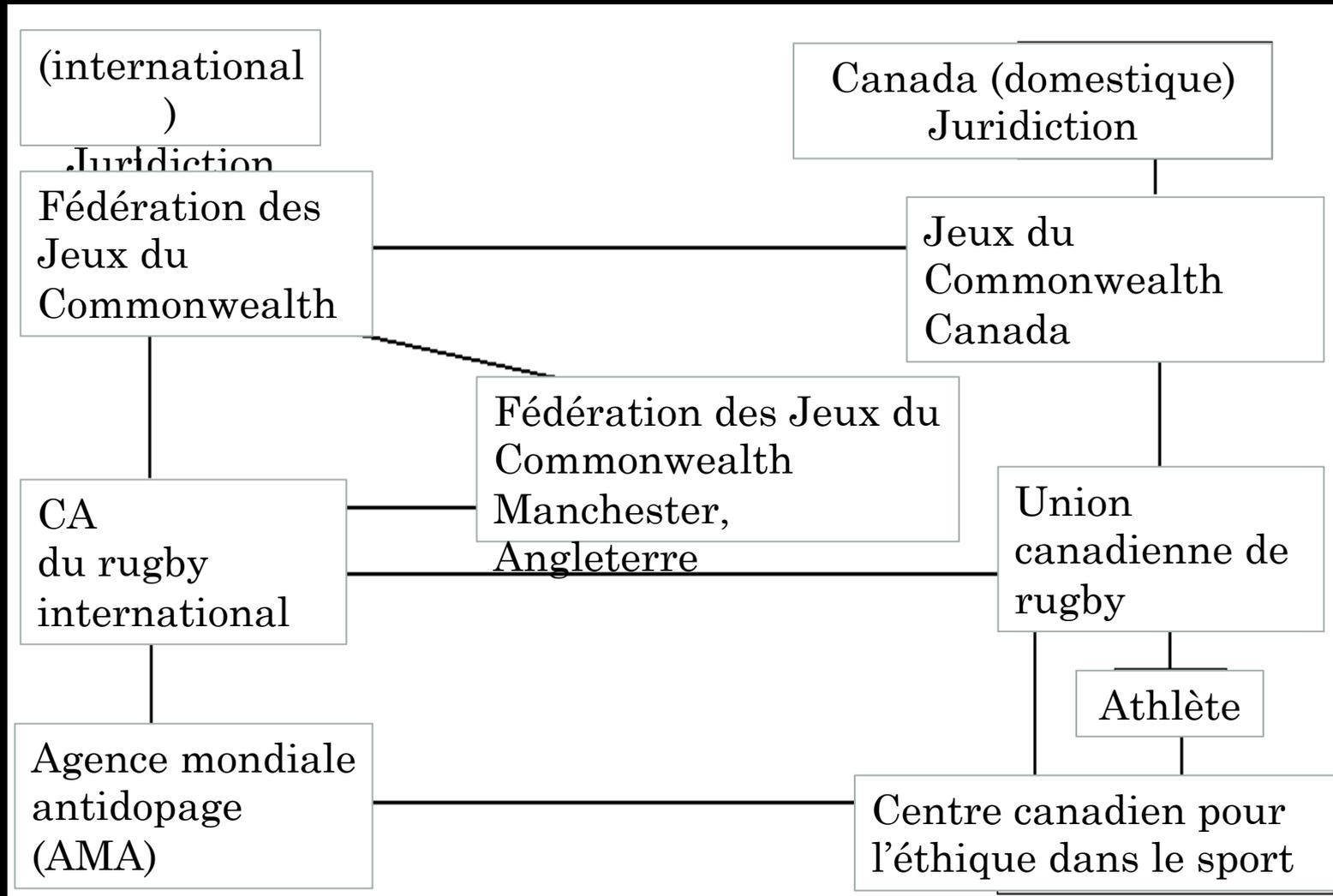
- Avoir compétence en cette matière
- Droit à l'équité procédurale

JURIDICTION

- Les questions propres à chaque sport sont liées à des règlements
- En général, on doit suivre entièrement les pistes internes
- Il y a fréquemment un chevauchement (confusion) de compétences

DOPAGE AUX GRANDS JEUX

Jurisdiction(s)



Fondement juridique – (Droit administratif)

- Les organismes sont des tribunaux privés
- Autonomie et auto-administration
- Pouvoir de rédiger des règlements
- Pouvoir de prendre des décisions
- Pouvoir de prendre des mesures touchant les membres

Documents constitutifs

- Constitution
- Règlements administratifs
- Politiques
- Procédures
- Règles

• MODÈLES du CRDSC
<http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/accueil.jsp>

Contrat organisme/membre

- Les documents administratifs définissent les MODALITÉS du contrat
- Les modalités définissent les droits des parties (et les conséquences de la violation de ces droits)
- Devenir membre d'un organisme = accepter les modalités du contrat et l'autorité de l'organisme
- Les membres ont droit à l'équité procédurale en cas de conflit

Équité procédurale

Deux règles fondamentales :

1. Droit de présenter vos arguments
2. Droit à un décideur impartial

L'équité est :

- « flexible »
- un concept variable

Vous NE POUVEZ
PAS prendre une
bonne décision en
vous y prenant mal!

Deux scénarios

1. DG vs CA

2. ONS vs OPS

En tant qu'OPS, vous
sentez-vous valorisé par
votre ONS ?

DG vs CA

DG

- Professionnel rémunéré
- Veut aller de l'avant
- Formé pour savoir ce qui est le mieux
- Doit obtenir l'autorisation

CA

- Bénévole dévoué
- Veut s'en tenir au plan stratégique
- Élu pour représenter le groupe
- Doit accepter des données

Clés

- Reconnaître les paramètres de l'autre partie
- Reconnaître les paramètres de votre situation
- Demander où sont les obstacles à la résolution
- Identifier la cause première :
 - Faits, Intérêts, Relations, Valeurs, Structures
- Clarifier – Stratégie vs Politique
 - DG doit se conformer au plan stratégique
 - CA doit identifier les stratégies

En tant qu'ONS, est-ce que
votre OPS adhère aux
objectifs nationaux?

ONS vs OPS

ONS

- Élabore la politique nationale
- Souhaite que l'OPS adhère

donc :

- Reconnaît la **NÉCESSITÉ** de l'implication de l'OPS
- Reconnaît l'importance des OPS
- **DEMANDE** : Pourquoi ne pas impliquer l'OPS?

OPS

- Entité suprême dans la province
- Détient tous les membres

donc :

- Reconnaît son **APPARTENANCE** au système national
- Reconnaît la valeur de la cohérence
- **DEMANDE** : Pourquoi ne pas emboîter le pas à l'ONS?

Lors d'un conflit, interrogez-vous :

- Suis-je rendu à une croisée des chemins?
- Est-ce que ma réponse est facilitatrice ou nuisible?
- Qu'est-ce que je veux qu'ils entendent?
- Qu'est-ce que je veux qu'ils perçoivent?
- Est-ce que ça vaut la peine que j'y laisse ma peau?

ASTUCES et CONSEILS

- Utiliser des phrases commençant par « Je » :
 - « Je sens »
 - « J'entends »
- Expressions à éviter :
 - « Vous devez... »
 - « Vous avez à ... »
- **PRÉCISER** que vous reconnaissez leur importance
- Langage corporel :
 - Ouvert vs fermé
 - S'exprimer en souriant
- Écoute active – ou seulement **PRÊTER L'OREILLE**
- Pourquoi je parle?

Pour éviter/simplifier les conflits :

- Clarifier les rôles et les responsabilités – tôt et souvent
- Reconnaître que toute communication est un carrefour
- Reconnaître les positions des deux parties au lieu de cibler les intérêts
- Identifier la cause : Faits, Intérêts, Relations, Valeurs, Structures
- Pas ce qui est dit, mais ce qui est ENTENDU
- Se rappeler sans cesse que nous avons tous les mêmes objectifs

SPORT GOVERNANCE WEBINAR SERIES

Série de webinaires sur la gouvernance du sport

SIRC
Sport Research
Intelligence sportive

QUESTIONS?



MERCI

SIRC
Sport Research
Intelligence sportive

17 décembre 2013
Élaboration d'un plan de communication

14 janvier 2014
Vision commerciale de l'équipe
olympique canadienne

25 mars 2014
Le leadership dans l'œil du cyclone



www.sirc.ca/gouvernance/