

## MICRO-PROGRAMME (30h) :

Intitulé du programme : ANTICIPER LES RISQUES CONFLICTUELS

### Lieu de formation :

Université Lumière Lyon 2

16 quai Claude Bernard

69007 Lyon

Salle DR21 (rez de chaussée Bâtiment Déméter)

### LUNDI 9 MARS 2020 : LA CONFLICTUALITÉ : UNE QUESTION DE GOUVERNANCE ?

Intervenants : [Éric BATTISTONI](#) (Belgique) et [Isabelle FORTIER](#) (Québec)

#### **Séance de la matinée : 09h00 à 13h00**

- Le fil rouge du séminaire
- Présentation des intervenants, des participants
- Le conflit : la conscience du conflit par les participants – mises en situation
- Les griefs et les indignations : saisir le conflit avant toute expression de violence
- Approches multiples du conflit : juridique - psychologique - sociologique - philosophique

#### **Pause repas : 13h00 à 14h00**

#### **Séance de l'après-midi : 14h00 à 17h30**

- Gouverner par la norme : le système régulateur et ses conflits
  - L'inévitable écart entre le travail prescrit et le travail réel : l'entente déontique
- Gouverner par la justice organisationnelle : le manager perçu comme injuste, et les conflits
  - Égalitarisme et équité : comment le gestionnaire compose avec les différences

- Les différents styles et rôles face aux conflits
- Du bon usage de l'autorité : arbitrer, négocier, agir comme médiateur
- Réduire les griefs par l'équité, la bienveillance, la reconnaissance et l'auto-détermination
- L'ethos public comme médiateur de (non)reconnaissance

### **Tour de table et conclusion de la première journée**

## **MARDI 10 MARS 2020 : L'ÉTHIQUE ORGANISATIONNELLE**

Intervenants : [Yves BOISVERT](#) (Québec) et [Isabelle MEDERY](#) (Belgique)

### **Séance de la matinée : 09h00 à 13h00**

- Présentation du programme de la journée : des éthiciens en précurseurs de la médiation
- Introduction :
  - Quand l'éthique rencontre la médiation
  - Base de l'éthique appliquée
  - Réguler les comportements et prévenir les conflits
- Intervenir sur l'éthique professionnelle et organisationnelle
  - Pour le développement d'une compétence éthique chez les professionnels
  - De l'importance de prendre en compte la qualité du climat organisationnel
  - Les cadres opérationnels : des acteurs stratégiques pour atténuer les risques et promouvoir l'éthique

### **Pause repas : 13h00 à 14h00**

### **Séance de l'après-midi : 14h00 à 17h30**

- Intervention clinique en organisation :
  - A) la gestion des risques éthiques :
    - Comprendre les comportements à risque
    - Comprendre les facteurs de risque
    - Comprendre les stratégies d'atténuation
    - La pression temporelle comme enjeu transversal
  - B) La mise en place d'un système de protection et de promotion de l'éthique :
    - Cadre structurel
    - Cadre normatif
    - Cadre de gestion
    - Cadre de socialisation
- Conclusion

### **Tour de table et conclusion de la seconde journée**

## **MERCREDI 11 MARS 2020 : LA PRÉVENTION DES RISQUES**

Intervenants : [Christian VAN NEDERVELDE](#) (Luxembourg) & [Élisabeth JONLET](#) (Belgique)

### **Séance de la matinée : 09h00 à 13h00**

- Présentation du programme de la journée : management des risques, un outil d'une prévention efficace ?

### **LA GOUVERNANCE DES ORGANISATIONS : les bonnes pratiques d'un management éthique ?**

- La bonne gouvernance organisationnelle : c'est quoi ?
- Mise en situation fonctionnelle : les règles impératives ou opposables (« complain » or « explain »)
- Mise en situation systémique : modèles managériaux et codes de conduite et d'éthique
- Mise en situation organisationnelle : les politiques (« polices ») et leurs mesures d'efficacité
- Mise en situation de maîtrise : le contrôle interne et les audits (« trust but verify »)
- Le concept RACI et l'accountability : autonomie et empowerment des sujets

### **LA PRÉVENTION DES RISQUES ORGANISATIONNELS : Modélisation d'un système de gestion des risques**

- Les référentiels en matière de système de gestion des risques
- La cartographie des risques : outil central de la maîtrise des risques
- Identification et évaluation des risques liés à la qualité de vie au travail
- La gestion préventive et protectrice par le contrôle interne, par les procédures et par d'autres processus régulateurs

### **Pause repas : 13h00 à 14h00**

### **Séance de l'après-midi : 14h00 à 17h30**

#### **La prévention des risques habituellement traités dans les organisations**

- Mise en situation de risques stratégiques, financiers, de conformité ou de reporting : quels dysfonctionnements craindre ?

#### **La prévention des risques professionnels, psychosociaux et comportementaux**

- Le cycle vertueux de la prévention à la médiation

#### **Estimer les risques relatifs à la numérisation et à l'artificialisation des systèmes régulateurs**

- La disruption, facteur d'incertitudes mais aussi d'opportunités
- Les risques majeurs liés aux nouvelles technologies, à l'uberisation et aux plateformes électroniques
- Les facteurs humains et comportementaux, des risques sous-évalués ?

### **Tour de table et conclusion de la troisième journée**

## **JEUDI 12 MARS 2020 : LA MÉDIATION PRÉVENTIVE ET LA MÉDIATION DE PROJET**

Intervenants : [Dominique MOREL](#) (France) et [Marie GAILLARD](#) (France)

### **Séance de la matinée : 09h00 à 13h00 - La médiation de projet**

- Comment se définit un projet et en quoi est-il potentiellement conflictuel ?
- Anticiper les désaccords potentiels et les faire formuler avec cohérence
- Travail de réflexion sur la valeur et les valeurs attachées au projet et aux personnes
- Les outils et techniques de prévention des différends : quels sont les rôles possibles d'un médiateur ?
- Prévenir le risque comportemental : le statut de l'erreur dans l'organisation, l'impact de la justice de l'organisation, la règle dans l'organisation et la gestion de sa transgression : un médiateur dans des ateliers de prévention des conflits (le questionnement préventif du médiateur)

### **Pause repas : 13h00 à 14h00**

### **Séance de l'après-midi : 14h00 à 17h30 – La médiation préventive**

- Traiter les projets d'équipe au travail : gestion de l'agressivité et l'énergie de la relation
- Traiter du lien entre la considération du temps et la nature des conflits
- Les questions d'argent et le conflit
- Rappel de la proposition de valeur de la médiation préventive

### **Tour de table et conclusion de la quatrième journée**