

Mode alternatif de résolution des conflits pour prévenir ou résoudre les problèmes d'approvisionnement fédéral



Présenté par:

Johanne Vernet, Gestionnaire

Gestion des conflits d'ordre commercial

Services publics et approvisionnement Canada (SPAC)



Public Services and
Procurement Canada

Services publics et
Approvisionnement Canada

Canada

Aperçu de la présentation

1. Différends d'ordre commercial
2. Mode alternatif de résolution des conflits d'ordre commercial
3. Différences entre les modes alternatifs de résolution des conflits et le litige
4. Comment choisir le meilleur processus de règlement des conflits
5. Conseils pour vous aider à décider comment procéder
6. Ce que je fais à titre de praticienne pour aider à résoudre les conflits
7. Gestion des conflits d'ordre commercial

1. Différends d'ordre commercial

Communication dans le cadre de l'attribution d'un contrat



Ce dont le client a besoin

Différends d'ordre commercial

Communication dans le cadre de l'attribution d'un contrat



Comment le client l'a décrit

Comment le chef de projet
l'a compris



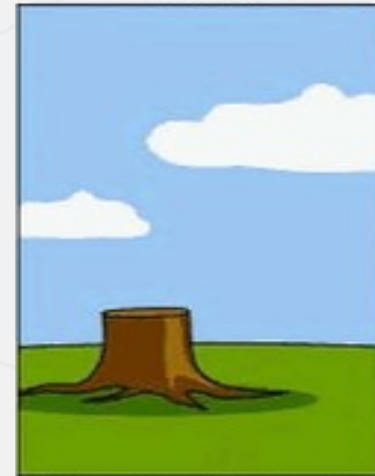
Différends d'ordre commercial

Communication dans le cadre de l'attribution d'un contrat



Comment l'ingénieur l'a conçu

Comment le projet a été documenté



Différends d'ordre commercial

Communication dans le cadre de l'attribution d'un contrat

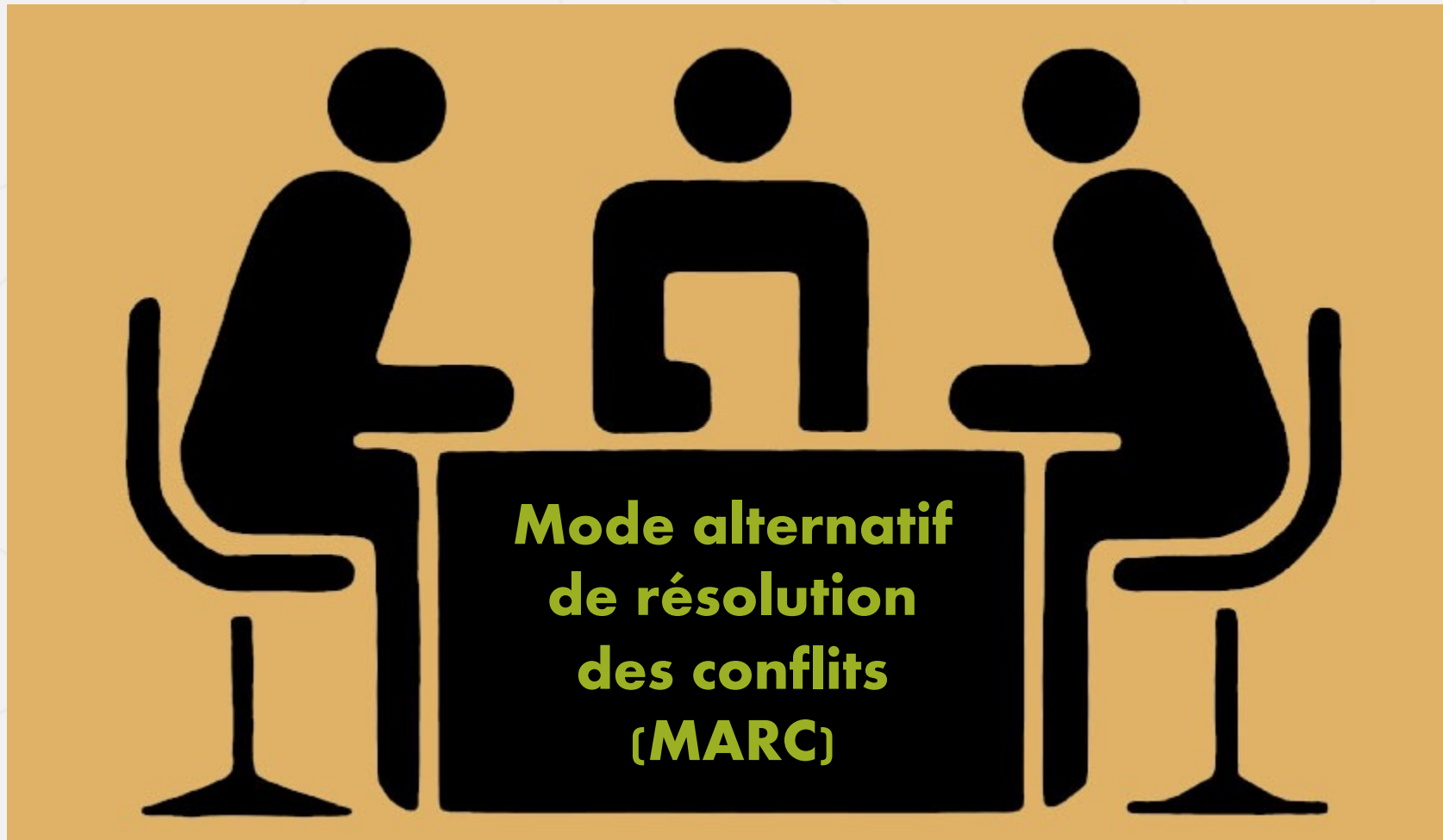


Ce que les opérations ont installé

Ce qu'on a décrit aux utilisateurs



2. Mode alternatif de résolution des conflits d'ordre commercial



3. Différences entre les modes alternatifs de résolution des conflits et le litige



4. Choisir le meilleur processus de résolution des conflits



Spectre de la résolution des conflits

Consultation
& conseils



Coaching de conflits
& formation



Discussion
facilitée



Médiation



Arbitrage



Médiation



La médiation offre plusieurs avantages en matière de résolution de conflits dans le domaine de l'approvisionnement

Types de médiation: **Distributive**- **Évaluative** – **Intégrative** – **Transformationnelle**

5. Conseils pour vous aider à décider comment procéder



Lorsque vous examinez vos options, il est important de tenir compte de ce qui suit :

- ❖ Le degré de contrôle que vous possédez
- ❖ Qui a le pouvoir de décision sur le conflit
- ❖ Le degré de pouvoir décisionnel que vous aimeriez que le tiers possède
- ❖ Les dynamiques de pouvoir en jeu dans le conflit
- ❖ Les caractéristiques structurelles du conflit (comme les contraintes de temps ou l'affectation des ressources)
- ❖ Le but visé en cherchant à résoudre ce conflit

6. Ce que je fais à titre de praticienne pour aider à résoudre les conflits



7. Programme de gestion des conflits d'ordre commercial



Comment nous pouvons vous aider

Programme de gestion des conflits d'ordre commercial



Questions



Gestion des conflits d'ordre commercial
BDM.GCC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Le conflit est normal... Soyez préparé!
Pensez aux **mode alternatif des conflits (MARC)** pour prévenir ou résoudre les problèmes d'approvisionnement fédéral



Communiquer avec le programme **de Gestions des conflits d'ordre commercial** si vous avez besoin d'aide pour gérer votre conflit.

Formation – Coaching – Discussion facilitée –
Médiation – Arbitrage

BDM.GCC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Tél. : 1-833-831-3438

ATS : 1-800-926-9105

Merci pour votre participation!

Thank you for your participation!

