



## **SESSION 2 : De quelles façons les institutions de médiations peuvent-elles se prémunir contre les crises et les menaces ?**

### **Introduction**

Dans un monde en constante évolution, les institutions de médiations doivent constamment s'adapter à de nouveaux défis. En d'autres termes, afin de conserver leur dynamique à long terme, les institutions de médiations doivent se montrer résilientes à court terme.

Il devient alors fondamental d'essayer de prévenir l'apparition de menaces ou de crises afin d'y répondre de manière optimale.

Pour le bien de notre propos, nous définirons une crise comme étant : "Une menace sérieuse pour les structures de base ou les valeurs et normes fondamentales d'un système, qui, sous la pression du temps et dans des circonstances extrêmement incertaines, nécessite de prendre des décisions vitales."

Afin d'éviter que de tels événements ne compromettent la stabilité et ne nuisent de manière permanente au travail d'une institution de médiation, il est primordial d'identifier et de définir l'importance de la menace en amont – avant que celle-ci n'advienne. Pour ce faire, il serait pertinent de procéder à une évaluation des risques (« Risk assessment »).

### **Comment anticiper une menace ou une crise ?**

Comment une institution de médiation peut-elle anticiper efficacement une menace ou une crise ?

Les institutions procèdent souvent à une évaluation des risques dites « risk assessment » en anglais.

En termes simples, l'évaluation des risques consiste en un examen minutieux de ce qui pourrait nuire au travail d'un organisme dans le but de déterminer si suffisamment de précautions ont été prises afin de se prémunir des éventuels effets négatifs de l'occurrence d'un tel événement.

### **Effectuer une évaluation des risques en six étapes**

#### **ETAPE N°1 – IDENTIFIER LES RISQUES**

La première étape pour évaluer un risque consiste à identifier les situations susceptibles de tourner « mal » et d'avoir un impact négatif sur le travail de l'institution.

Il peut, à cet égard, se révéler pertinent de se tourner vers les expériences passées.

Une autre option serait d'identifier les menaces potentielles en effectuant une analyse dite « SWOT ». Une analyse SWOT tel que présentée en annexe est conçue pour permettre un regard réaliste sur les forces (Strengths en anglais), les faiblesses (Weakness en anglais), les opportunités

(Opportunity en anglais) et les menaces (Threats en anglais) auxquelles est confrontée une institution.

### **ETAPE N°2 - EVALUER LES RISQUES**

Il s'agit ici de définir la gravité d'un risque donnée. Une fois qu'une menace a été identifiée, il est nécessaire d'évaluer son degré de dangerosité :

- Qui et/ou quoi pourrait être touché et comment ?
- De quelle manière cela affectera-t-il le travail de l'organisme (conséquence) ?
- A quelle fréquence ? En d'autres termes ; s'agit-il d'une menace récurrente ou d'une menace périodique ?

Plus l'identification est précise, plus la réponse sera efficace.

### **ETAPE N°3 – Est-il possible d'agir ?**

Après avoir identifié le risque et sa gravité, définissez si les mesures déjà en places pour s'en prémunir sont suffisantes ou bien si a contrario votre organisme doit en prendre davantage pour réduire le risque. Le cas échéant, proposez une action, identifiez qui dirigera l'action et suivez la mise en œuvre.

### **ETAPE N°4 – EVALUER**

Évaluer si le danger a été éliminé ou s'il est maintenu sous contrôle de manière appropriée.

Réviser régulièrement votre évaluation et mettez-la à jour si nécessaire.

### **ETAPE N°5 - GARDER UNE TRACE ECRITE**

Conservez tous les documents ou dossiers concernant l'événement critique. Si l'archivage peut paraître fastidieux, garder une trace écrite des crises et de la manière dont celle-ci ont été gérées peut faciliter le processus d'évaluation des risques et permettre d'adopter la réponse la mieux adaptée de manière plus rapide. De même, le fait de garder une trace écrite permet d'éviter ou de prévenir l'occurrence d'erreurs lorsque le personnel d'une institution se voit renouvelé dans son entièreté.

### **ETAPE 6 – CONTRÔLER**

Peu de contextes sont immuables. Tôt ou tard, un nouvel événement peut conduire à une nouvelle menace. Il est donc logique de surveiller en permanence les évolutions contextuelles dans l'environnement dans lequel travaille votre institution afin d'être en mesure d'identifier de nouvelles menaces au besoin. Il est trop facile d'oublier de revoir votre évaluation des risques - jusqu'à ce que quelque chose se passe mal et qu'il soit trop tard.

### **Discussion :**

1. Quels sont/étaient les points forts de votre institution ?
2. Quelles sont/étaient les faiblesses de votre institution ?
3. Quelles sont les opportunités que votre bureau rencontre ou a rencontrées ?
4. Quelles sont les menaces auxquelles votre bureau est ou a été confrontées ?