

Economie romande

Par

La médiation commerciale tisse sa toile

Litiges Trois entreprises sur quatre sont confrontées à un conflit dans leur existence. Les Chambres de commerce de Genève, Vaud et Neuchâtel prônent la résolution amiable

Marie-Laure Chapatte

A la fin de leurs études, deux amis d'enfance ont monté un cabinet d'avocats à Neuchâtel. «Après quelques années d'attente paisible, j'ai voulu poursuivre ma carrière en solo», raconte Thierry*. Pour se justifier, l'associé évoque une perte de confiance. A qui revient les livres de la bibliothèque, les clients? Ces questions d'apparence anodine constituent des sources de conflits fréquentes. Qui font parfois basculer la séparation en cauchemar. Une piste pour l'éviter? La médiation commerciale.

■ Un outil simple

«Celle-ci est particulièrement efficace dans les relations entre associés, où il y a beaucoup d'émotionnel, ainsi que dans les questions de construction, où le chantier doit continuer», estime Asma Benelmoufok, médiatrice qui a monté sa propre société, Médiale, à Genève. Les start-up, où les intérêts entre investisseurs et chercheurs diffèrent souvent, devraient également s'intéresser à ce mode de résolution des conflits.

Selon une étude de BDO Stoy Aeward, qui n'est pas spécifique à la Suisse, trois quarts des entreprises rencontrent des conflits au cours de leur existence. Pour aider les sociétés helvétiques, un nouveau règlement de médiation commerciale est à leur disposition. En Suisse romande, les Chambres de commerce de Vaud, Genève et Neuchâtel proposent désormais ce service. Juriste à la Chambre vaudoise du commerce et de l'industrie, Norma Streit-Lu-

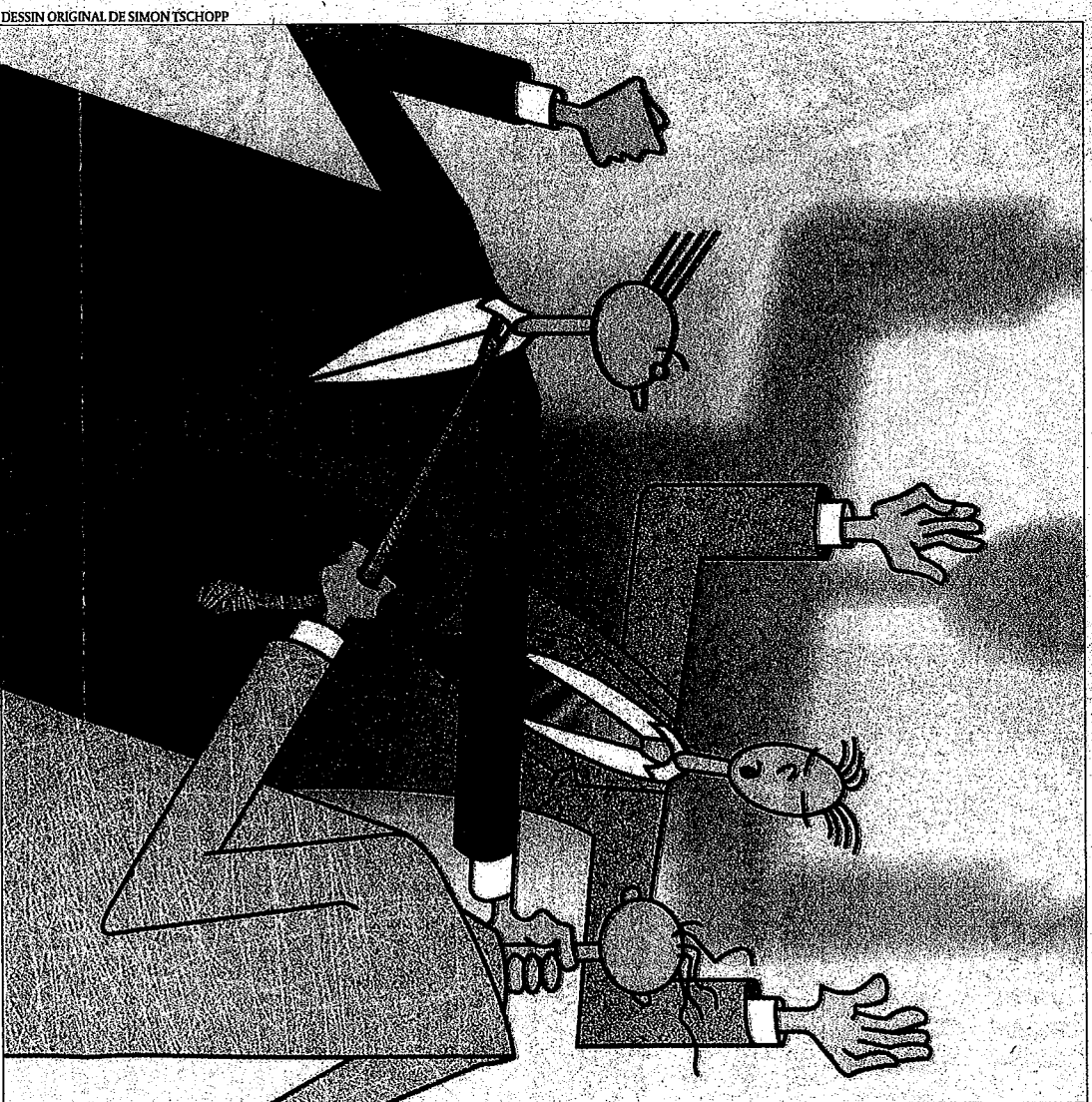
zio a participé à l'élaboration du document: «C'est une première suisse. Nous avons un règlement d'arbitrage des Chambres de commerce depuis trois ans qui marche très bien (ndlr: 47 cas ont été soumis en 2006). Nous souhaitons offrir un outil plus simple, accessible à n'importe quelle PME suisse, pour résoudre les conflits plus rapidement et limiter les frais, en désengorgeant les tribunaux.» Des tribunaux qui ne sont pas cloués au pilori, la voie judiciaire étant quasi «obligatoire» dans certains cas. «Notamment en cas de contrefaçons», s'accordent les spécialistes.

■ Maintenir la relation

Mais dans les autres situations, afin de préserver leurs relations d'affaires face à un litige, les sociétés pourraient avoir un intérêt commercial et économique à envisager une médiation commerciale avant de saisir les tribunaux», estime Eric Biesel, de la Chambre de commerce de Genève. Peu connue sous nos latitudes, la médiation commerciale rencontre un succès pourtant croissant auprès des sociétés qui y font recours. Car elle présente des avantages indéniables, comme celui de permettre le maintien de la relation commerciale au-delà du conflit, ce qui n'est souvent plus possible après un procès.

■ Résultats dans 75% des cas

«La solution trouvée par les parties sur une base volontaire prend en compte les intérêts subjacents et futurs des entreprises», détaille Jeremy Lack, avocat et spécialiste de ces questions à Genève. La médiation marche pour des



DESSIN ORIGINAL DE SIMON TSCHOPP

conflits de toutes tailles. Nous arrivons à un résultat dans 70 à 80% des cas.» Pourtant, la Suisse est encore en retard: «En Australie, la médiation commerciale est pratiquée depuis vingt ans avec succès, précise Jeremy Lack. A Genève par exemple, les banques ont tout à y gagner.» Confidentialité de la démarche oblige.

■ Pour éviter de tout perdre

En fait, la médiation n'est pas confinée aux «petits» litiges. «Certains pensent que la médiation reste réservée aux conflits familiaux», souligne Asma Benelmoufok. Historiquement c'était le cas. Toutefois aujourd'hui lorsque les sommes en jeu sont très élevées, certaines entreprises préfèrent parfois garder le contrôle de la situation en passant par la médiation plutôt que de risquer de tout perdre si un jugement ou une sentence arbitrale venait à leur être défavorable.»

Si elle n'est pas encore entière-

ment entrée dans les mœurs, la médiation commerciale commence à s'imposer. Selon une étude de l'Association américaine d'arbitrage, la première raison d'utiliser la médiation est de gagner de l'argent (91% des entreprises interrogées) et du temps (84%). Aujourd'hui, les Chambres

du commerce désirent la promouvoir et l'offrir comme un service

aux sociétés suisses. «Nous avons beaucoup de demandes d'informations. Il est encore trop tôt pour déterminer celles qui déboucheront sur des requêtes concrètes», termine Norma Streit-Luzio.

* *prénom fictif*

Une approche différente de la conciliation

● La médiation:

Mode amiable de résolution des conflits où plusieurs parties demandent à un tiers, le médiateur, de les aider à trouver un accord pour mettre un terme au litige. Le médiateur favorise l'échange de points de vue. Il ne donne pas son avis (contrairement à l'expert), ne formule pas de proposition (contrairement au conciliateur) et ne tranche pas le litige (contrairement à l'arbitre).

● Le profil du médiateur:

Il doit rester neutre face au conflit, indépendant et impartial. Pour Asma Benelmoufok, professionnelle à Genève, il doit également être intuitif et créatif. S'il est désigné par les parties, ce choix est confirmé par les Chambres de commerce. Ces dernières possèdent également un réseau de médiateurs (avocats, comptables, etc.) auxquels elles peuvent s'adresser le cas échéant. M.-L.C.