

## La médiation commerciale vient en aide aux PME

Au cours de leur développement, la plupart des entreprises connaîtront un jour un conflit avec un client, un prestataire de service ou encore avec un employé. Selon une étude du cabinet BDO Stoy Ayward, trois quart des sociétés rencontrent ce type de conflits au cours de leur existence. Et, dans bien des cas, le recours aux tribunaux n'a pas la préférence des parties. Une solution pour l'éviter? La médiation commerciale.



Ce processus volontaire et non contraignant se propose de surmonter les conflits en trouvant une solution commune. En Suisse, un nouveau règlement en la matière, adopté par les chambres de commerce des cantons de Genève, Berne, Bâle, Vaud, Neuchâtel, le Tessin et Zurich, est entré en vigueur le premier avril de cette année. Son objectif: offrir un outil simple et accessible à n'importe quelle PME, afin de résoudre les conflits rapidement, limiter les frais et désengorger les tribunaux.

Peu connue sous nos latitudes, cette pratique est déjà solidement ancrée dans le monde anglo-saxon. Elle présente des avantages indéniables, comme l'explique Asma Benelmouffok, médiatrice qui a monté sa propre société, Médiale, à Genève: "À l'ère d'Internet où la rapidité d'exécution est au cœur de toutes les activités, le temps de réponse des tribunaux ordinaires ou des cours arbitrales qui se compte en années n'est plus adapté. Plutôt que d'endurer des procédures au résultat incertain pour les deux parties concernées, les entreprises préfèrent de plus en plus reprendre leur destin en main; la médiation les aide à parvenir à une solution négociée optimale, et, en tout cas, conforme à leur intérêts respectifs."

Et même si plusieurs séances de médiation sont parfois nécessaires pour parvenir à une solution, les sommes dépensées ne seront en rien comparables au prix d'un procès judiciaire ou arbitral et le temps consacré infiniment moins long.

[Retour à la vue d'ensemble 2007](#)