

Trouver une solution avant que la situation s'envenime

MÉDIATION En cas de conflit, une médiation permettant d'éviter de se lancer dans un long procès peut s'avérer judicieuse. Eveline Wick, médiatrice commerciale, explique à quelles conditions une médiation peut être une solution intéressante.

Eveline Wick



Eveline Wick, d'Herzgiswil (LU), est médiatrice commerciale et membre du comité de la Chambre suisse de médiation commerciale. Elle a lancé, en collaboration avec Agriexpert, le projet pilote «médiation à l'attention de l'agriculture».

Les agriculteurs évoluent dans un contexte où les risques de conflit sont fréquents. Les problèmes liés à la remise d'une exploitation ou les disputes entre voisins peuvent certes être tranchés devant les tribunaux. Cela s'avère toutefois coûteux et nécessite du temps. La médiation peut constituer une alternative. Eveline Wick, médiatrice économique, répond aux questions de la Revue UFA.

Revue UFA: *qu'est-ce qu'une médiation?*

Eveline Wick: La médiation est un processus dans le cadre duquel les parties cherchent une solution à un conflit. Ce processus est accompagné par un médiateur indépendant.

Quand une médiation est-elle une alternative judicieuse?

Wick: Les médiations sont destinées aux personnes réalisant un projet commun tout en ayant des intérêts, des situations juridiques ou des situations initiales totalement différents. L'objectif consiste à trouver un dénominateur commun et à élaborer des solutions. La médiation est un outil particulièrement judicieux lorsque les parties sont censées conserver des relations.

Le secteur Agriexpert de l'Union suisse des paysans a lancé il y a deux ans un projet pilote de médiation dans l'agriculture. Qu'est-ce qui a motivé Agriexpert à prendre cette initiative?

Wick: La Chambre suisse de médiation commerciale (voir encadré) a constaté que le secteur agricole avait besoin de prestations dans le domaine de la mé-

diation. J'ai pris contact avec Agriexpert et nous avons lancé ensemble un projet pilote qui a duré plus de deux ans et qui offrait des conditions préférentielles aux agriculteurs.

Comment se déroule une médiation dans le cas idéal?

Wick: La plupart du temps, les parties en conflit font part de leurs préoccupations de façon non structurée. La tâche du médiateur consiste alors à consigner ces préoccupations, à les structurer et à les communiquer. Idéalement, une médiation se déroule en cinq phases:

- Phase d'ouverture: le mandat et l'objectif sont définis.
- Récolte des informations et des thèmes: les souhaits des parties sont enregistrés pour que les divergences apparaissent clairement.
- Définition des besoins et des intérêts de toutes les parties en présence: la question consistant à savoir quels sont les intérêts des parties en présence est élucidée. Dans les situations conflictuelles, il arrive fréquemment que les besoins des différentes parties ne soient pas pris en considération. Il s'agit d'éviter cela. Cette phase permet souvent de prendre conscience des points de vue de la partie «adverse» et fait office de déclic.
- Développer des alternatives et des propositions de solution: des solutions apparaissent souvent au cours des phases précédentes. Ces solutions sont alors rassemblées et consignées par écrit.
- Choisir et négocier: la dernière étape consiste à négocier et à signer la convention finale.

Quels sont les conflits les plus fréquents dans le monde agricole?

Wick: Les conflits portent principalement sur les remises d'exploitation, les successions ou les querelles de génération. On assiste aussi souvent à des conflits de voisinage résultant d'émissions nauséabondes ou de travaux réalisés en dehors des périodes usuelles, ou à des conflits survenant dans le cadre de communautés d'exploitation ou liés à des questions financières.

Dans quelle mesure un médiateur doit-il connaître l'agriculture?



Wick: Il ne doit pas nécessairement disposer de connaissances agricoles proprement dites. Un médiateur doit diriger le processus de manière à ce que les parties en conflit parviennent à une solution commune. Pour ce faire, le médiateur devrait se sentir à l'aise dans le milieu agricole.

Quels sont les avantages d'une médiation?

Wick: La médiation est rapide. Il existe un seul impératif, à savoir définir un agenda commun. Résoudre un conflit par la voie juridique nécessite beaucoup de temps. Les coûts d'une médiation sont par ailleurs nettement inférieurs à ceux d'une solution juridique. Ces coûts sont clairement définis dans le cadre de la collaboration avec Agriexpert. Les parties restent autonomes et ce n'est pas le juge qui décide finalement de la solution du problème. Selon mon expérience, les solutions trouvées sont souvent plus durables et les parties conservent des relations.

La médiation comporte-t-elle également des désavantages?

Wick: Une médiation peut être interrompue à tout instant par les parties en

conflit ou par le médiateur lui-même. Mais même dans ce cas de figure, l'investissement financier et le temps nécessaires restent relativement restreints et aucune partie n'est préjudicée.

Quelles sont les chances de succès?

Wick: Dans 70% des cas, la médiation aboutit. Il arrive cependant qu'elle soit interrompue pour cause de maladie, par exemple. La médiation n'est évidemment pas le remède à tous les problèmes. Les médiations ne servent parfois à rien et il peut alors être plus judicieux de prendre un avocat. En tant que médiatrice, je peux aussi interrompre le processus lorsque j'estime que ce n'est pas une solution adéquate.

Un médiateur peut-il aussi apporter une aide lorsqu'une situation n'est pas encore conflictuelle, mais peut le devenir?

Wick: Oui, tout à fait. En fait, à partir du moment où l'on pense qu'il pourrait y avoir conflit, c'est que ce dernier existe déjà. Dans le cas d'une remise d'exploitation, par exemple, il est judicieux de s'adjoindre l'aide d'un médiateur dès le départ. Le médiateur apportera un éclairage technique et pourra

Chambre suisse de médiation commerciale

La Chambre suisse de médiation commerciale (CSMC) est l'association faitière des médiateurs commerciaux. La CSMC accrédite des médiateurs commerciaux disposant d'une formation adéquate. Elle établit une liste publique nationale des médiateurs commerciaux. Un congrès annuel à l'attention des médiateurs, des autorités et des entrepreneurs ainsi que diverses conférences et formations continues complètent l'offre proposée par la CSMC.

www.csmc.ch

poser des questions que le père ou le fils n'osent peut-être pas aborder.

Quelles conclusions tirez-vous de ce projet pilote et quelle suite allez-vous y donner?

Wick: Au cours de la phase pilote, nous avons constaté qu'il existait un besoin pour ce genre de prestations dans le milieu agricole.

Dans les cas que nous avons traités, nous avons toutefois aussi observé que le niveau conflictuel était assez élevé. Je pars du principe que cela sera différent à l'avenir, lorsque les médiations seront plus répandues. La collaboration va se poursuivre et l'agriculture continue à bénéficier de conditions préférentielles. ■

La médiation permet souvent de résoudre un conflit plus rapidement et à moindres frais.



Interview Gabriela Küng, Revue UFA, 8401 Winterthur

Vous souhaitez résoudre un conflit en optant pour une médiation? Annoncez-vous directement auprès d'Agriexpert en composant le 056 462 52 71 et bénéficiez de nos conditions préférentielles.

INFOBOX

www.ufarevue.ch 2 • 16