

**Résumé :** Le recours à la médiation pour prévenir, gérer ou résoudre un différend implique un changement de paradigme. Dans la pratique quotidienne, il se heurte à l'habitude prise par la société de compter essentiellement sur les procédures classiques ou traditionnelles fondées sur la confrontation.

Or la médiation vient les compléter en proposant à leurs limites ou inconvénients autant de réponses créatives et durables. Les parties au conflit deviennent partenaires dans le processus et inventent ensemble une solution sur mesure à leur différend.

Les avantages de la médiation – prévisibilité, anticipation, rapidité, durabilité, réduction des coûts, etc. – sont à mettre en parallèle avec ses limites, car elle n'est pas une panacée. C'est une réflexion sur la façon de gérer au mieux leur conflit qui va permettre aux parties d'opérer la sélection et les choix les plus adéquats, dans chaque cas d'espèce, entre processus de médiation et procédure judiciaire ou arbitrale.

D'une façon générale, il est difficile de réunir des chiffres fiables à propos de l'utilisation de ce mode amiable pour résoudre les conflits, en raison du caractère dispersé et confidentiel des médiations. En matière commerciale, l'inexécution des obligations contractuelles est généralement en tête des sources de conflits qui conduisent à la médiation dans le domaine des affaires ; il y a aussi beaucoup de conflits traités en médiation qui ont trait à des problèmes de rupture des relations commerciales, d'application de clauses d'exclusivité, de non-concurrence, ou de propriété intellectuelle. Relèvent aussi souvent de la médiation beaucoup d'affaires relatives aux conflits entre actionnaires, à propos de l'engagement de garantie de passif ou d'actif, ou de rachat de parts sociales.

Dans ces domaines, la médiation devrait se développer quand l'insertion de clauses de médiation dans les statuts des entreprises, dans les pactes d'actionnaires ou dans d'autres conventions se fera plus systématiquement. Dans les relations entre actionnaires, les clauses de médiation sont particulièrement appropriées, car la prévention et la résolution rapide des conflits par la médiation participent de la bonne gouvernance de l'entreprise.

**Mots clefs :** Changement de paradigme, justice plurielle/ médiation, conciliation, arbitrage/ gestion des conflits, approche holistique/ litige, conflit, différend/communication active, négociation raisonnée.