

## COMMENT LES PROPRIÉTAIRES DE PETITES ENTREPRISES DE VICTORIA PEUVENT-ILS RÉSOUDRE UN LITIGE COMMERCIAL

### Qui peut aider les propriétaires de petites entreprises à résoudre un litige ?

Les propriétaires de petites entreprises confrontés à un litige commercial (un désaccord concernant une question d'affaires) avec leur bailleur, leur fournisseur, leur franchiseur ou un client professionnel peuvent s'adresser à la Commission des petites entreprises de l'État de Victoria (VSBC) pour obtenir de l'aide afin de résoudre ce litige.

### Qu'est-ce que la Commission des petites entreprises de Victoria (VSBC) ?

La VSBC est un organisme public indépendant qui aide les petites entreprises à régler leurs litiges par le biais d'un processus appelé « modes alternatifs de résolution des litiges » (Alternative Dispute Resolution (ADR)). Ce processus est rendu possible par le *Victorian Small Business Commission Act 2017* (ci-après dénommée la Loi).

### Qu'est-ce que le mode alternatif de résolution des litiges (ADR) ?

L'ADR est un processus dans lequel les parties (personnes ou entreprises engagées dans un litige) résolvent leurs conflits par la négociation, sans passer par un tribunal.

Le mode alternatif de résolution des litiges peut être mis en œuvre de différentes manières. La VSBC utilise principalement une méthode appelée médiation.

### Quels sont les avantages de l'ADR ?

Le règlement extrajudiciaire des litiges est plus rapide et moins coûteux que le système judiciaire. Il est confidentiel et moins formel que les procédures judiciaires. En comparaison, de nombreuses personnes pensent que le règlement extrajudiciaire des litiges est moins stressant.

### Qu'est-ce que la médiation ?

Une médiation est une réunion entre des parties en conflit, pilotée par un médiateur, dans le but de parvenir à une résolution. Le médiateur est un

facilitateur indépendant et impartial des négociations. Cela signifie qu'il est neutre. Son rôle est d'encourager la conversation entre les parties en conflit afin de parvenir à une résolution mutuellement acceptable.

### Qui assure la médiation du litige ?

La VSBC désigne un médiateur indépendant et impartial parmi son panel de professionnels expérimentés et accrédités.

### Quels types de litiges commerciaux la VSBC peut-elle aider à résoudre ?

La VSBC peut aider à résoudre les litiges commerciaux entre une petite entreprise de Victoria et une autre entreprise ou un organisme public. Voici quelques exemples de litiges que la VSBC peut aider à résoudre :

- **Litiges relatifs aux baux commerciaux :** désaccords entre locataires et propriétaires. Il peut s'agir, par exemple, de révisions du montant du loyer, de réparations ou de dispositions de remise en état, entre autres.
- **Désaccords contractuels :** différends relatifs à la qualité des marchandises, aux conditions d'un accord commercial ou à des services qui n'ont pas été fournis.
- **Différends liés au franchisage :** désaccords sur des questions commerciales entre franchiseurs et franchisés.
- **Litiges dans le domaine des transports et de la sylviculture :** désaccords entre les entrepreneurs forestiers ou les propriétaires de véhicules commerciaux et leurs loueurs.
- **Factures et dettes impayées :** assistance pour récupérer de l'argent auprès de clients professionnels ou pour résoudre des problèmes de paiement avec des fournisseurs.
- **Litiges avec les pouvoirs publics :** lorsqu'une petite entreprise a un désaccord commercial avec une agence ou une autorité gouvernementale, par exemple en ce qui concerne les conditions d'un contrat ou une procédure de passation de marché.

- **Travailleurs indépendants et leurs plateformes** : les travailleurs indépendants (tels que les livreurs, les chauffeurs de covoiturage et les travailleurs sociaux) en conflit avec les plateformes numériques au sujet des paiements ou du traitement des contrats. Remarque : les litiges relatifs à la désactivation d'un compte (lorsqu'un travailleur est exclu d'une application) doivent être soumis à la Fair Work Commission, et non à la VSBC.

## LE MODE ALTERNATIF DE RÉOLUTION DES LITIGES DE LA VSBC

### 1. Demander de l'aide sur [vsbc.vic.gov.au](https://vsbc.vic.gov.au)

Les demandes doivent être faites via le site web de la VSBC.

Vous devrez fournir vos coordonnées et votre numéro d'entreprise australien (ABN), ainsi que les coordonnées de la personne avec laquelle vous êtes en litige. Vous devrez également fournir des documents décrivant votre litige, y compris des preuves.

### 2. Aide à la résolution préliminaire des litiges

Un agent de résolution des litiges (Dispute Resolution Officer (DRO)) de la VSBC gèrera votre dossier et sera votre principal interlocuteur tout au long de la procédure.

Le rôle du DRO est de vous aider (le demandeur) ainsi que l'organisation avec laquelle vous êtes en conflit à discuter de l'objet du conflit. Il est impartial tout au long de la procédure. Sa mission consiste à encourager les parties à envisager des solutions au litige qui soient acceptables pour les deux parties.

Ce service est gratuit.

*33 % des litiges ont été résolus grâce à cette assistance préliminaire au cours de l'exercice 2024-2025.*

### 3. Médiation

Si le litige n'est pas résolu au cours de la phase d'assistance préliminaire, le DRO peut encourager les parties à prendre part à une médiation.

Une médiation est une réunion confidentielle entre les parties en litige, animée par un médiateur accrédité nommé par la VSBC. Le médiateur aide les parties à négocier une solution qu'elles peuvent accepter.

Les médiations se déroulent en ligne par vidéo.

*69 % des médiations facilitées par la VSBC ont été couronnées de succès au cours de l'exercice 2024-2025.*

### 4. Convenir d'un résultat

Si la médiation aboutit, les deux parties signent un accord de règlement. Il s'agit d'un document juridique qui peut être appliqué par les tribunaux.

### 5. Demander un certificat

Si la médiation échoue, l'une ou l'autre des parties peut demander à la VSBC un certificat qui pourra servir de preuve pour attester que vous avez tenté de régler le litige, mais sans succès.

## QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

### Quel est le coût des services de règlement des litiges de la VSBC ?

La VSBC est financée par le gouvernement de l'État de Victoria et l'assistance préliminaire est gratuite.

En mai 2026, les frais de médiation payables par chaque partie étaient de 300 AUD (TGS incluse) pour une session d'une demi-journée et de 600 AUD (TGS incluse) pour une session d'une journée entière. Ces frais sont susceptibles d'être modifiés.

### Le résultat de la médiation est-il juridiquement contraignant ?

Lorsque les conditions du règlement sont convenues, signées et datées, l'affaire est résolue et l'accord est contraignant. Si l'une des parties ne respecte pas son engagement, elle peut être poursuivie en justice afin de faire respecter les termes de l'accord.

### Contactez la VSBC

- Consultez le site [vsbc.vic.gov.au](https://vsbc.vic.gov.au) pour obtenir des informations et faire une demande.
- Appelez le **1800 878 964** pour communiquer avec la VSBC en anglais.

- 
- Appelez le **131 450** pour avoir accès à un interprète et lui demander de vous aider à communiquer avec la VSBC.

## QUE NE FAIT PAS LA VSBC ?

La VSBC ne peut pas fournir, et ne fournit pas, de conseils juridiques, financiers ou commerciaux.

Il est recommandé de consulter un avocat pour obtenir des conseils juridiques. Le *Law Institute of Victoria* dispose d'un service d'orientation gratuit, accessible en ligne à l'adresse **liv.asn.au/referral**

Des conseils dans le domaine commercial et des informations connexes peuvent être obtenus en consultant le site **business.vic.gov.au** ou en appelant le 13 22 15.

La VSBC ne prend pas position dans un litige (elle est impartiale).

La VSBC ne rend pas de jugements ni de décisions dans le cadre de litiges ; elle aide plutôt les parties à négocier une solution acceptable pour toutes.

La VSBC ne s'occupe pas des plaintes ou des litiges des consommateurs (personnes physiques). Ces questions sont du ressort de l'Office des consommateurs de l'État de Victoria.