



# MYRIAM BACQUÉ

Médiatrice conventionnelle et judiciaire  
Présidente d'AROME Médiation  
Directrice adjointe du DU Médiation Université de La  
Rochelle  
Associée gérante SARL Maison de la Communication

## La Médiation pour vous :

### • Quel est votre parcours professionnel ?

J'ai un parcours assez classique, j'ai une **maîtrise de droit**, et suis diplômée de **Science Po Paris** en parallèle. J'ai ensuite travaillé pendant 6 ans comme **collaboratrice parlementaire**. Après cette expérience à l'assemblée nationale, j'ai été secrétaire générale du **CMAP** (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris). Puis, il y a 10 ans j'ai fait le choix de voler de mes propres ailes. Je me suis d'abord installée en libéral à La Rochelle, puis j'ai rejoint la **SARL Maison de la Communication** en tant qu'associée gérante.

### • Comment en êtes-vous venue à la médiation ?

En fait, **c'est la médiation qui est venue à moi**. J'avais postulé à la CCIP pour un poste de chargée de mission à l'international, et après une longue série d'entretiens, ils m'ont proposé la direction du CMAP (qu'ils envisageaient de fermer car l'activité n'était pas rentable). C'était un beau défi ! Aujourd'hui, c'est le premier centre de médiation d'entreprises en France.

Quand je discute avec mes proches de mon métier, ça n'étonne absolument personne : je suis toujours celle à qui on vient raconter ses difficultés, et il paraît que je dispose d'une certaine **qualité d'écouter**.

### • Quelle est votre définition de la médiation ?

Pour moi c'est un **mode amiable de résolution des différends** dont la première vertu est d'offrir un **cadre sécurisé de dialogue**.

« Sécurisé » : il est important que les personnes se sentent en **sécurité**, et n'aient pas peur de rencontrer la partie adverse (il peut y avoir eu des situations violentes, verbalement, moralement, des cas de harcèlement, etc.).

Puis, la médiation permet de trouver une **solution acceptable**. Si elle peut être satisfaisante pour tous, tant mieux, mais avant tout, elle doit être acceptable et **exécutable**.

## La Médiation : Le marché Français et son évolution

- **Le marché Français est-il plus difficile à convaincre ? (En comparaison au modèle Britannique, par exemple).**

Oui, en effet, et il est intéressant de le comparer avec le modèle Britannique. Il y a plusieurs raisons pour cela. Tout d'abord il faut savoir que la **Justice française** est malgré tout **peu chère**, par rapport à nos voisins. Et là où la médiation s'est développée, c'est justement là où la justice coûte très cher. En Angleterre, quand vous perdez, vous perdez beaucoup. Les Magistrats mettent des dépens extrêmement lourds sur la partie qui n'aurait pas dû assigner. Avec en plus une réforme dans les années 80 par Lord Woolf, qui impose aux parties qui ne veulent pas négocier de supporter les dépens. Alors que **chez nous, la justice reste « accessible »**.

Il y a une autre raison, purement de mentalité : nous sommes dans un **pays de droit écrit**, historiquement très centralisé, dans une logique où, lorsqu'on a une difficulté, on se tourne vers l'Etat. Il y a d'autres pays, je pense notamment au "Nouveau Monde" : le Canada, les Etats-Unis, dans lesquels la **culture de la négociation** est naturelle. Ils sont plus autonomes, et ça ne les gêne pas d'être **responsables de la solution**. Alors que nous, en France, beaucoup de directions ne veulent pas prendre la responsabilité de trouver une solution elles-mêmes. C'est vraiment une question de **culture de la responsabilité et de la négociation**.

- **Quelle évolution est à prévoir pour la médiation judiciaire ? Quelles sont les tendances ?**

Une **évolution positive**, avec notamment la loi sur la Justice du XXI<sup>e</sup> siècle qui laisse une grande place à la médiation : pour tous les petits litiges, il y a une **obligation aujourd'hui de concilier**.

Il y a également le décret d'Avril 2017 sur la médiation en matière administrative, qui va faire connaître la médiation : Il permet aux collectivités territoriales d'aller en médiation, les agents territoriaux, les préfetures, et se rendre compte que ce n'est pas forcément l'Etat qui a toujours le dernier mot.

Puis, il y a la médiation de la consommation qui s'est mise en place au 1er janvier 2016 : elle incite les entreprises à **laisser place au dialogue** avec leurs clients.

Grâce à toutes ces avancées, **le mot « médiation » se popularise et rentre dans les esprits peu à peu**.

## Diplôme Universitaire à l'université de La Rochelle :

- **N'y a-t-il pas trop de médiateurs à La Rochelle ? Ne craignez-vous pas une saturation du marché ?**

Non, je pense qu'on est très loin de la saturation. Il y a eu 6 médiations judiciaires l'année dernière au Tribunal de Commerce de La Rochelle et c'est déjà beaucoup par rapport à d'autres juridictions. Mais par rapport au nombre de contrats en cours, et de relations commerciales, **il y a une marge de progression énorme.**

- **Qui sont les étudiants, de quel parcours viennent-ils ?**

**Tous les étudiants sont des professionnels** : Avocats, Chef d'entreprises, Managers, Huissiers, Notaires, Coachs/Formateurs.

- **Quelles sont, selon vous, les principales difficultés liées à la profession de médiateur ?**

La principale difficulté est d'être capable de se dire qu'**on n'est pas là pour maîtriser**, mais pour **accompagner**. Accepter d'être dans le **non-pouvoir**. C'est difficile pour les chefs d'entreprise, par exemple, qui sont par habitude des décideurs.

L'autre difficulté, c'est lorsqu'on est un expert dans un domaine particulier. Quand il y a une médiation dans sa spécialité, il s'agit d'**accepter de ne pas dire ce que doit être la technique, ne pas influencer.**

## Les Assises Internationales de la Médiation judiciaire :

- **Quel était le public ?**

Nous avons eu 170 participants. Beaucoup de **médiateurs et avocats** de Paris, des **étudiants** de La Rochelle, Bordeaux, Paris. Et **des entreprises** de la région surtout pour la table de ronde qui leur a été dédiée.

- **Quel est votre retour, quelles sont vos impressions ?**

Nous avons senti beaucoup d'**intérêt pour la médiation et pour le rôle des médiateurs**, pour apaiser les conflits et améliorer le vivre ensemble. Également une grande **solidarité**, un groupe de médiateurs très solide, et **une ambiance dynamique.**

## Dans un cadre Intra/Inter entreprise :

- Pourquoi conseiller la médiation ? Quel est l'intérêt majeur pour les entreprises ?

La médiation présente plusieurs atouts, parmi eux : **la maîtrise de la solution, la maîtrise des délais, et des coûts**. C'est également la possibilité d'accéder à un **lieu d'écoute neutre**, sans pensées moralisantes, et en toute **confidentialité**. Enfin, il y a une grande satisfaction à **être décideur** dans l'élaboration des solutions pour sortir d'un conflit par le haut.

- Quelles typologies de conflits rencontrez-vous le plus fréquemment ?

Je reçois beaucoup de conflits qui concernent des contrats **clients/fournisseurs** : mauvaise exécution, ou interruption de contrats. D'autres portent sur des **baux commerciaux**. Et puis il y a aussi beaucoup d'**entreprises familiales**, ou de **différends entre associés** ou dans les équipes (souvent en médiation conventionnelle) : c'est toujours plus compliqué quand l'affecte rentre en jeu.

- Quels sont les retours des entreprises suite à vos interventions ?

Toujours **très positifs**, il y a même des chefs d'entreprise qui me disent : « vous devriez faire payer deux fois votre intervention: une fois pour la **médiation**, et une deuxième fois pour la **formation** que j'ai reçue en médiation ».

On me dit souvent que c'est **une belle expérience**, qui ressort par la suite, au sein de l'entreprise. Je vois les personnes **soulagées** après une médiation.

## Quels conseils donneriez-vous aux entreprises ?

- Quel est le cheminement pour entrer en contact avec un médiateur ?

Il n'est pas difficile de trouver un médiateur. Ce qui est essentiel c'est de **vérifier sa formation et son expérience**.

Il faut savoir que les entreprises ont la possibilité de mettre une **clause de médiation** dans leurs contrats. Ce qui obligera, en cas de désaccord, à faire appel à un médiateur. En ajoutant cette clause, les parties s'obligent à se présenter au moins une fois à une réunion de médiation.

- Comment sait-on reconnaître un bon médiateur ?

Il faut surtout vérifier la **formation du médiateur**. Ce n'est pas une profession réglementée aujourd'hui, n'importe qui peut s'autoproclamer médiateur, et faire tout sauf de la médiation. Pour une bonne formation, il faut compter **200 heures**.

Un médiateur, c'est avant tout un **facilitateur**, et non un aviseur. Si vous rencontrez quelqu'un qui vous dit ce que vous devez faire, c'est peut-être un bon expert mais ce ne sera pas un bon médiateur.