

LA CROIX

Une journée sur la « première marche de la justice »

Par **Frédéric Mounier**, le 27/5/2017 à 12h00

Un jour, un lieu. Au « point d'accès au droit » de Montereau-Fault-Yonne (Seine-et-Marne), le conciliateur de justice Roland Canda accueille et démêle, gratuitement et rapidement, les litiges de la vie quotidienne.



8 h 30

Visages fermés

Le soleil éclaire le haut des tours HLM de Montereau (Seine-et-Marne). À leurs pieds, des mamans voilées déposent leurs enfants à l'école. Le parking de la grande surface se remplit, à deux pas du poste de police et du point d'accès au droit.

Là, Roland Canda, jovial sexagénaire, ancien ingénieur commercial dans l'industrie automobile, s'appête à ouvrir sa permanence bénévole de conciliateur de justice. Depuis 2012, il y a reçu près de

3 000 personnes. Huit rendez-vous sont prévus aujourd'hui. Vont ainsi défiler, sur cette « première marche de la justice », les mille tensions de la vie quotidienne : conflits de voisinage, litige entre bailleur et locataire, contentieux avec une assurance, problèmes de mitoyenneté ou de copropriété, etc.

Face aux justiciables, jonglant avec les mails, le téléphone, les dossiers, le conciliateur Roland Canda, auxiliaire de justice, va inlassablement rappeler, parfois avec une grosse voix, les règles de la conciliation : « *On s'écoute. On ne se coupe pas la parole. Pas d'attaques personnelles. Au besoin, regardez-moi et ne vous regardez pas.* » Ces conseils ne sont pas superflus. Durant cette journée, on croisera des visages fermés, des mains tremblantes, des voix chevrotantes. Autant de signes d'un air empoisonné depuis longtemps, de haines parfois recuites ou de désarrois jamais dénoués. Dans le feu des débats, Roland Canda, sans faiblir, va saisir les brindilles positives pour les nouer en une tresse d'accord possible. Un travail d'orfèvre pour éviter un embrasement qui pourrait consumer les deux parties.

9 heures

1 111 € de crédit par mois

Jean N. (1) tente de surnager au milieu d'un océan de problèmes. Depuis que son épouse a dû arrêter de travailler après un AVC mal diagnostiqué, ce chauffeur-livreur s'est mis en congé maladie, il y a deux ans, pour s'occuper de leurs trois enfants. Mais voilà : le couple avait pris un crédit immobilier et l'assurance refuse de prendre en charge les traites, 1 111 € par mois pour encore quatorze ans. Alors que le crédit automobile et un crédit à la consommation ont pu être pris en charge.

Roland Canda appelle l'assurance. Musique d'attente : le service du contentieux ne répond que de 13 h 30 à 17 h 30. Sans se démonter, le conciliateur tente un autre numéro, qui répond. Roland Canda se présente, donne son titre d'une voix assurée, se garantissant ainsi un accueil plus attentif. Mais il comprend, à l'écoute de son interlocutrice, que Jean N. n'a déposé sa réclamation que la semaine dernière. « *Bon, j'ai un téléphone, un contact mail, on va se revoir* », sourit Roland Canda. Jean N., un peu las, sourit lui aussi. Il sait que désormais, un guide porteur de l'autorité de la justice le précède dans le maquis des règlements, des répondeurs téléphoniques, des musiques d'attente, des réponses toutes faites.



Roland Canda reçoit son premier rendez-vous de la journée. / Matthieu Rosier pour La Croix

9 h 30

Un litige sur les charges locatives

Envoyées par le juge d'instance de Fontainebleau, les deux personnes attendues sont absentes. Roland Canda reconnaît que la convocation est partie peut-être trop tardivement. Dans ce litige entre propriétaire et bailleur, le conciliateur appelle le propriétaire, s'assure du montant de l'arriéré. En vieux routier de la conciliation, il propose d'emblée un rééchelonnement ou une réduction. *« À partir de votre proposition, je vais poser la question à l'autre partie »*, annonce-t-il. Dans ce modeste bureau, il engage l'autorité de la justice. *« Bénévolement, rapidement et gratuitement »* comme il le répétera à plusieurs reprises durant la journée. Et aussi humblement : *« Le conciliateur ne dit pas le droit, comme le fait le juge. Il le rappelle. Il ne va jamais au fond. »*

Le temps de proposer par mail une solution à un litige portant sur le montant de charges locatives, le conciliateur précise qu'il ne traite jamais des questions pénales ou familiales (*lire les repères ci-contre*). Parfois, il se déplace sur le terrain pour voir la haie qui tue l'ambiance, le chien qui hurle la nuit : *« Pour mieux appréhender le contexte »*, dit-il. *« Ma satisfaction, c'est de sortir les gens de leurs difficultés. »* Peut-être tient-il cette capacité de son rang d'aîné d'une fratrie de neuf enfants, dont les parents se sont séparés alors qu'il n'avait que 12 ans. Rude entrée dans la vie adulte. Plus tard, à 30 ans, il prendra en charge deux enfants de sa sœur, veuve puis décédée.



Il reçoit des dossiers de la part de commissariats ou de juges qui renvoient les personnes devant le conciliateur. Ici un procès-verbal. / Matthieu Rosier pour La Croix

11 heures

Une querelle d'arbres et de mur

Dans le petit bureau, l'ambiance se tend. Quatre personnes s'installent. À gauche, Karine D. et son père. À droite Jérôme Q. et son père, Pierre. Depuis plus de vingt-cinq ans, ils sont voisins. Ces trois propriétaires dans une zone résidentielle sont séparés par l'ombre d'un tilleul, dont les branches débordent et suintent chez Karine D. Celle-ci en ramasse les feuilles mortes. *« Sur la tête de mes enfants, lâche-t-elle, j'ai emmené 21 sacs de cent litres à la déchetterie ! Qu'ils coupent ce qui tombe chez moi, et ses orties qui dépassent ! »* Les voix tremblent. *« J'ai coupé l'arbre, j'étais pas obligé »,* gronde Jérôme. Mais on ne parle plus de cet arbre-là, mais bien du tilleul qui fâche, qui salit la toiture et la voiture de Karine...

Entre ces voisins, il n'y a pas que des feuilles mortes, mais aussi beaucoup de poussière sous le tapis. Karine : *« Il y a vingt-cinq ans, je vous avais proposé d'acheter un bout de terrain. »* Jérôme : *« On a volé du bois sur mon tas... J'ai déposé plainte. J'attends, pour couper mes branches, le résultat de l'enquête. »* Face aux grondements, Roland Canda hausse le ton : *« Je fais un rappel ! On s'écoute. Pourquoi on ne peut pas couper ces branches maintenant ? – Le tilleul cherche la lumière sur le côté, tente Pierre. J'ai bien commencé à nettoyer, mais au bout d'une heure, je suis KO. »* Pudiquement, il ne montrera jamais sa main droite amputée de trois doigts. *« On fait du surplace ! »,* s'agace le conciliateur.

Et c'est à ce moment, où tout peut basculer vers le blocage ou l'accord, que Jérôme choisit de lancer son arme ultime : *« Avec votre ancien mari, on était d'accord. Mais maintenant qu'on me cherche des poux dans la tête, je peux en chercher aussi. Je peux le dire : votre mur empiète chez moi sur 16,5 cm ! Alors, je veux bien tolérer que vous soyez chez moi, mais faut pas m'embêter pour quatre feuilles ! »* Stupeur autour du bureau. *« Ça, c'est un blocage ? »*, s'interroge le conciliateur. Les têtes se regroupent autour du plan de bornage sorti par Jérôme. Tout le monde parle en même temps...

C'est alors que hardiment, le conciliateur tente de concilier. Il s'empare de son clavier, de son papier à en-tête de la République, et tente d'isoler ce qui peut être sauvé. *« Bon, j'écris : Les parties soussignées ont décidé de s'accorder sur... ? »* Après un silence, la situation, curieusement, se détend. Karine propose que son *« petit gendre »* vienne débroussailler, chez le voisin, les orties qui lui donnent des boutons. Tandis que Pierre accepte d'élaguer, mais seulement quand il connaîtra le résultat de l'enquête sur son bois volé. Et, à la suggestion de Roland Canda, *« les deux parties s'engagent à prendre rendez-vous pour vérifier ensemble la limite de propriété »*. Sans doute Jérôme va-t-il préférer le statu quo lui évitant de participer à l'entretien du mur. À 16,5 cm près...

« Jamais un juge ne pourrait prendre tout ce temps pour aboutir à ce résultat » constatera, à la fin de sa journée, qui le laissera bien vidé, le conciliateur.



Le conciliateur suit les dossiers quand ses interlocuteurs sont partis. / Matthieu Rosier pour La Croix

14 heures

Résilier un contrat non signé

Pierre N. est très calme. Il a acheté une maison clés en main. À la remise des clés, le gaz n'était pas branché. Deux jours plus tard il l'était. Mais sans sa signature à lui sur le contrat. Qui a signé ? Mystère. Trois ans plus tard, il veut changer de fournisseur. Mais l'entreprise titulaire du contrat (qu'il n'a pas signé) lui réclame d'importants frais de résiliation.

Patiemment, Roland Canda essaie de comprendre, appelle le fournisseur de gaz, qui n'en démord pas, tente sa chance au standard du promoteur immobilier, se présente (« *Non, je ne suis pas concepteur de justice. Je suis con-ci-li-a-teur de justice* »), bute sur le secrétariat. Et avoue sa défaite. Mais elle ne sera que temporaire : « *Je suis obligé d'attendre qu'ils me rappellent.* » Dans son ordinateur, il dispose d'un véritable trésor : plus de 200 contacts privilégiés dans les grandes entreprises françaises, compilés par les 1 919 conciliateurs de justice à l'œuvre en France. Il a bon espoir de résoudre ce petit litige. Pierre N. repart tranquille.

15 heures

Un couple harcelé

Changement de décor. Un couple se présente, inquiet de ne pas voir présente la femme qui, depuis des semaines, les harcèle dans leur commune, les prend en photo, tente de les renverser en voiture. Roland Canda empoigne fermement son téléphone, appelle cette personne, la morigène pour son absence, puis tente d'écouter sa version des faits, déjà consignée dans une main courante au commissariat. Mais très vite, la logorrhée difficilement compréhensible de son interlocutrice, d'origine roumaine, balaie son calme : « *Arrêtez de prendre les gens en photo ! Vous n'avez pas le droit !* » « *Qu'elle nous laisse tranquilles !* », implore le paisible couple. Lui est pompier volontaire et brancardier à l'hôpital. La femme exubérante raccroche au nez du conciliateur.

Un peu plus tard, elle rappellera. L'échange, très vif, se poursuivra, butant sur les limites du pouvoir de Roland Canda : « *Je vais faire un bulletin de non-conciliation que je vais envoyer à la police et au procureur.* » Peu rassuré, le couple quitte le bureau.



Afin d'obtenir une médiation, le conciliateur appelle une femme qui harcèle un couple. Ici, la victime, très affectée. / Matthieu Rosier pour La Croix

16 heures

Un appartement trop humide

Ultime rendez-vous de la journée, sous haute tension. Très vite, les noms d'oiseaux volent entre la propriétaire d'un petit appartement de banlieue, manifestement très – voire trop – humide, et son locataire qui a fermement décidé de ne plus payer ses loyers, en attente des travaux. À travers eux, ce sont les deux rives de la Méditerranée qui s'affrontent. La propriétaire reproche à la famille, probablement élargie, de son locataire de vivre fenêtres et volets fermés, toute ventilation coupée. Lui prend la mouche très vite, jurant qu'il ne fait rien de mal.

Patiemment, le conciliateur joue de la carotte et du bâton, recentre inlassablement le débat. Les doigts des plaignants tremblent pour aller quérir au fond des sacs les minces preuves. Et peu à peu, le constat d'accord, qui sera homologué par le juge, s'écrit. La propriétaire réalisera des travaux de rénovation dans certaines pièces, tandis que le locataire, non seulement réglera ses arriérés mais s'engage à quitter les lieux dans un an, à la fin du bail. Finalement, chacun sera soulagé de ce qui l'angoissait le plus : le locataire vivra quelques mois dans un lieu rendu décent, et la propriétaire recouvrera ses loyers, et pourra à nouveau disposer de son bien.

17 h 30

Le poids des mots sur le papier

Ainsi s'achève cette journée, comme un voyage au cœur de l'enfer de certaines relations quotidiennes ou commerciales viciées par la défiance, l'amertume, les rancœurs accumulées. Le poids de l'institution judiciaire, bénévolement porté par le conciliateur, ainsi que la qualité de l'écoute d'un tiers investi d'une autorité, sans oublier l'objectivité du poids des mots couchés sur un papier à en tête de la République, ont fait leur œuvre. Gratuitement et rapidement.

Frédéric Mounier

(1) Tous les noms et prénoms ont été modifiés.