

AMELY

## Conflits de voisinage ou familiaux : écouter pour mieux s'entendre

Depuis trente ans, aux Minguettes et à Max-Barel, les cinq médiateurs bénévoles de l'association Amely accueillent, écoutent et aident à trouver des solutions. L'an dernier, 158 personnes ont fait appel à ce service gratuit, confidentiel et efficace. Et pourtant, tous les dossiers ne sont pas simples à régler. Les conflits de voisinage et les conflits familiaux, par exemple. Moins nombreux que les litiges de consommation (avec les banques, les organismes de crédit, les opérateurs téléphoniques), ils sont bien plus délicats à résoudre.

*"Ce sont souvent des cas difficiles car ils sont passionnels, avec beaucoup d'agressivité ou de rancœurs profondément ancrées, explique Baudouin Lelarge, médiateur. Notre premier travail est d'écouter ce que les gens ont sur le cœur. Quand la souffrance personnelle est prise en compte, la pression retombe peu à peu et l'apaisement n'est pas loin, qui permet d'y voir plus clair."*

Dans les conflits de voisinage, il s'agit la plupart du temps de problèmes de nuisances sonores. Un jour, une vieille dame est venue à Amely se plaindre de ses voisins, qui faisaient trop de bruit. L'immeuble où elle habite est ancien, avec une mauvaise isolation pho-

nique. *"Un courrier à ses trois voisins a suffi pour qu'ils se rencontrent et discutent, ce qui n'avait jamais été fait! Ils ont trouvé ensemble une solution et la dame nous a demandé de ne pas poursuivre notre médiation. Quand chacun fait un pas en direction de l'autre, on arrive souvent à s'entendre. La vie en collectivité impose de faire des compromis. On doit cohabiter, alors autant que ça ne se passe pas trop mal!"* La médiation, en mettant une tierce personne "dans le coup", permet de commencer à désamorcer des situations qui peuvent vite s'envenimer.

La plupart des personnes viennent aux permanences parce qu'elles ont entendu parler d'Amely. Quelques-unes sont orientées là par le commissariat, où elles sont venues déposer une main courante qui serait restée sans suite, faute d'infraction pénale. À l'inverse, Amely ne communique aucun dossier à la police. *"De toute façon, une solution de médiation est toujours préférable à un jugement"*, estime M. Lelarge.

F.T.B.

PERMANENCES (SUR RDV) : AU 21, AVENUE DE LA DIVISION-LECLERC  
LE LUNDI DE 17 HEURES À 19H30, ET AU 46 C, CHEMIN DU CHARBONNIER  
LE MERCREDI DE 16H30 À 18H30. TEL: 04 78 70 47 97.