### POSITIONNEMENT DE SORTIE

Page 1

Corrigé

Habileté C Niveau 3

Les locataires de l'immeuble que vous occupez au 12 rue des Vignes à Plessis (F-78230) se plaignent régulièrement de l'état des lieux. Leurs interventions auprès du propriétaire n'ont rien donné. Vous vous appelez Thomas Lefèvre. Vous proposez d'être médiateur entre les locataires et le propriétaire. Pour cela, vous demandez aux habitants de l'immeuble qui le souhaitent d'écrire leurs réclamations. Ils pourront vous transmettre leurs réclamations soit par lettre dans votre boîte, soit en glissant un mot sous votre porte, soit par e-mail. Vous écrirez ensuite au propriétaire une lettre recommandée. 8 locataires sur 12 ont répondu à votre proposition.

Voici les messages que vous venez de recevoir :

Ainsi que vous nous l'avez proposé, je glisse ce mot dans votre boîte à lettre pour énoncer les problèmes qui gênent quotidiennement les habitants de l'immeuble. La liste n'est sûrement pas complète...

- Trois ampoules de l'escalier au rez-de-chaussée, premier et quatrième étage, sont grillées.
- Il manque une poubelle depuis que la troisième a été endommagée par le feu.
- *Un carreau de la porte d'entrée de l'immeuble est cassé depuis presque deux ans.*
- La fuite d'eau dans l'appartement du premier a provoqué des infiltrations dans le plafond du hall de l'entrée.
- Des morceaux de plâtre nous tombent dessus quand on passe.
- Ma boîte aux lettres a été défoncée et depuis mon courrier n'est plus protégé.

Je vous remercie de vous occuper du bien-être de nous tous.

Cordialement

Corinne Lafarge (4<sup>ème</sup> droite)

Cher Monsieur, ce petit mot pour dire que chez moi, le plafond côté rue est tout cloqué et la peinture s'en va. L'humidité vient de la gouttière qui fuit et coule sur le mur de la façade. Un store est cassé à la fenêtre du salon et menace de tomber dans la rue. J'ai déjà téléphoné à la secrétaire du propriétaire il y a 4 mois mais rien n'a été réparé depuis.

Merci en tous cas,

Patrick Lecaux, 1er gauche

Salut! En réponse à ta question, je te passe ce mot sous ta porte. Moi, j'ai des problèmes avec la bonne femme du premier qui m'insulte quand je passe avec mon chien. Les chiens sont tolérés dans l'immeuble. Et le mien n'aboie jamais! Alors quoi? C'est la seule raison pour laquelle j'habite cet immeuble pourri.

Kevin Dendeloup (5ème gauche)

Melle Léonie Burgoin l<sup>er</sup> étage, droite

Ce vendredi 12 oct.

Monsieur,

Puisque vous avez décidé de recueillir les plaintes des locataires, je vous signale que trois à quatre fois par jour, le jeune homme du sixième passe devant ma porte avec cet animal pouilleux et malodorant qu'il appelle son chien.

Depuis qu'il habite ici, mon logis est infesté de puces et mon paillasson couvert de poils de chien. Je soupçonne même que cet individu incite cette bête à uriner sur ma porte, car le palier sent de plus en plus mauvais.

Je vous prie de faire quelque chose auprès du propriétaire pour qu'on n'accepte plus les animaux dans l'immeuble.

Avec mes sentiments distingués.

Léonie Burgoin

### POSITIONNEMENT DE SORTIE

Page 2

Habileté C Niveau 3

### Corrigé

Mme P. MEYER 3<sup>ème</sup> gauche

Le 12 oct. 07

Cher voisin,

Je vous remercie de faire l'intermédiaire entre les locataires et le propriétaire, rôle difficile et délicat. Pour ma part, je porte à votre connaissance les désagréments suivants :

- Le radiateur de mon salon ne fonctionne plus depuis l'hiver dernier. Ma facture de chauffage n'en est pas diminuée pour autant dans les charges que je paye.
- La rambarde de la fenêtre de ma chambre est descellée et menace de tomber dans la rue avec la première personne qui s'y accouderait! Je l'ai déjà signalé en mai dernier.
- La gouttière est percée au niveau de la fenêtre de mon salon qui est copieusement arrosée quand il pleut fort !

Ainsi que vous nous l'avez proposé, je mets cette lettre dans votre boîte en espérant que nous ayons enfin gain de cause.

Bien cordialement.

Patricia Meyer

Monsieur Albert Lesourd 4ème étage gauche

Le 11/10/07

Monsieur le propriétaire,

Le délabrement de notre immeuble est une offense aux locataires! Quand je vois ces morceaux de cette abominable peinture verte qui se détachent des murs, dans la cage de l'escalier, j'ai l'impression qu'il y a eu un tremblement de terre!

L'absence de lumière due aux lampes grillées, toujours dans l'escalier, me rappelle qu'avec mes mauvais yeux je pourrais un jour devenir aveugle. Et les poubelles qui débordent toujours parce qu'il nous en faudrait une de plus, ça va nous attirer ces horribles et dégoûtantes bêtes que sont les souris.

Je ne vous fais pas mes compliments et je ne vous salue pas.

Albert Lesourd

#### Cher Tom,

Cet e-mail express pour répondre à ta question. Moi, je suis indignée du montant des loyers pour un immeuble et des appartements si vétustes et sans confort. Chez moi et chez d'autres aussi, les fenêtres sont tellement vieilles que celles du séjour ne ferment plus et qu'un air glacial en hiver refroidit tout mon appartement. La porte de la cuisine est voilée et ne ferme plus. Mon ballon d'eau chaude fait des craquements sinistres. Selon mon plombier, il devrait être changé. Alors, comme les loyers ont augmenté de 15% en deux ans, je proteste et je te joins deux fiches de salaire pour montrer que mon salaire, lui, n'a pas augmenté d'autant en deux ans !

Merci pour ton intervention. Tu es, je suis sûre, un excellent médiateur.

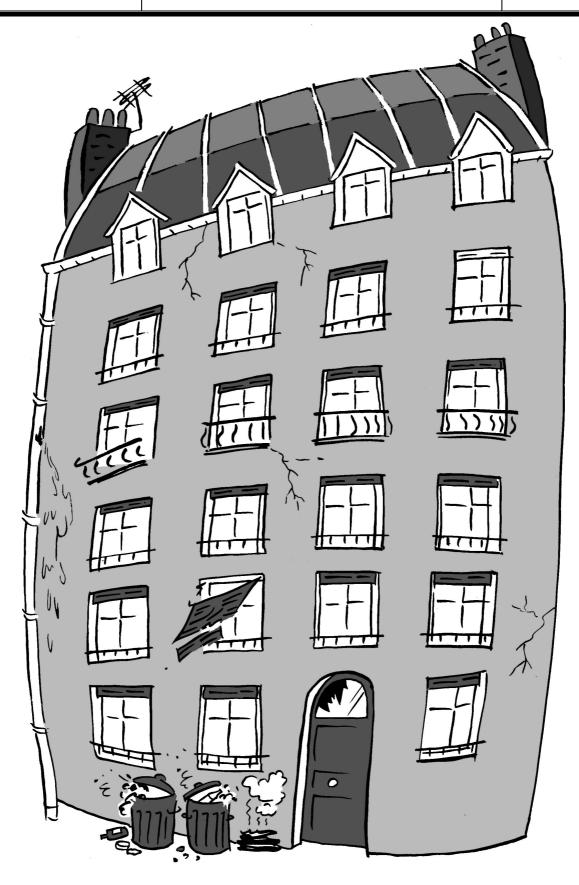
Anna Duval, au 5<sup>ème</sup> étage

## POSITIONNEMENT DE SORTIE

Page 3

Habileté C Niveau 3

Nom:



Manon Royer (Rez-de-chaussée droite).

### POSITIONNEMENT DE SORTIE

Page 4

Habileté C Niveau 3

Nom:

Bulletin de salaire

**Euro Commerce a.s.b.l.** Date d'émission : 26.09.2005

Mois et exercice : sept.05

16, rue Albert Einstein

F-78230 PLESSIS

Matricule Employeur: 1998 6186 118 24

Nom et prénom : DUVAL Anna

12, rue des Vignes F-78230 PLESSIS

*Matricule:* 1983 10 07 083

Banque: BFL

**No compte :** 2338 1002 267 129

Mois	Heures par mois	Salaire par heure	Montant brut	Assurance maladie	Assurance pension	Imposable	Salaire net
sept.05	160	10.00€	1'600.00€	42.40 €	128.00 €	1'429.60 €	1 429.60 €

#### Bulletin de salaire

**Euro Commerce a.s.b.l.** Date d'émission : 27.09.2007

16, rue Albert Einstein Mois et exercice : sept.07

F-78230 PLESSIS

Matricule Employeur: 1998 6186 118 24

Nom et prénom : DUVAL Anna

12, rue des Vignes F-78230 PLESSIS

1983 10 07 083

Banque: BFL

**No compte :** 2338 1002 267 129

Mois	Heures par mois	Salaire par heure	Montant brut	Assurance maladie	Assurance pension	Imposable	Salaire net
sept.07	160	10.40 €	1'664.00 €	44.10€	133.12€	1'486.78€	1 486.78 €

Matricule:

## POSITIONNEMENT DE SORTIE

Page 5

Habileté C Niveau 3

### Corrigé à titre indicatif

1<sup>ère</sup> PARTIE

En lisant les messages des locataires, vous vous rendez compte que 2 d'entre eux ne répondent pas à votre question qui était : « Faites une liste des travaux et réparations qui dépendent du propriétaire. ».

Vous notez le nom de ces 2 personnes.

- Kevin Dendeloup
- Léonie Burgoin

2<sup>ème</sup> PARTIE

Vous vous apercevez également en relisant ces messages qu'un locataire se plaint effectivement de désagréments mais qu'il connote tout ce qu'il dit. Vous notez le nom de ce locataire.

- Albert Lesourd

3<sup>ème</sup> PARTIE

Afin de faire un dossier exact et bien documenté pour convaincre le propriétaire, vous allez classer les messages reçus en fonction de leur objectivité. Vous faites une liste des locataires à prendre plus ou moins au sérieux en fonction du contenu des messages, du ton employé et des revendications. Précisez pourquoi en une phrase pour les colonnes du milieu et de droite.

Le classement dans les différentes colonnes peut varier selon les sensibilités et les critères choisis. On pourrait par exemple considérer que Madame Léonie Burgoin attribue une odeur de pipi de chien à son palier alors qu'il s'agit d'une odeur de moisissure due à l'humidité ou à des infiltrations. On pourrait donc à ce titre la ranger dans les locataires à prendre moyennement au sérieux. De même, Monsieur Albert Lesourd pourrait aussi bien figurer dans les locataires à prendre au sérieux, même s'il projette pour lui-même un avenir très sombre...

Locataires à prendre au sérieux	Locataires à prendre moyennement au sérieux	Locataires à ne pas prendre au sérieux
Corinne Lafarge Patrick Lecaux Patricia Meyer	Albert Lesourd (Il amplifie tout et parle surtout de lui).	Kevin Dendeloup Léonie Burgoin
Anna Duval	Manon Royer (Elle a fait une caricature donc les traits sont amplifiés aussi).	(Ils ne répondent pas à la question et se disputent entre eux).

## POSITIONNEMENT DE SORTIE

Page 6

Habileté C Niveau 3

Corrigé

4<sup>ème</sup> PARTIE

Vous remarquez qu'un des locataires n'a pas compris que vous proposiez de faire le médiateur entre les locataires de l'immeuble et le propriétaire. Ce n'est pas à vous que sa lettre est adressée. Pour mémoire, vous notez :

Le nom de ce locataire : Albert Lesourd.

A qui sa lettre a été adressée : au propriétaire.

5<sup>ème</sup> PARTIE

Vous avez reçu des messages de différentes sortes : lettres traditionnelles, petits mots, e-mail, illustration. Pour plus de clarté dans votre dossier, vous faites une liste de ces différents types de message avec, en face, le nom des locataires qui les ont envoyés.

Types de message	Nom des expéditeurs
Lettres traditionnelles	Léonie Burgoin Albert Lesourd
Petit mot	Corinne Lafarge Patrick Lecaux Kevin Dendeloup
E-mail (par l'ordinateur)	Anna Duval
Dessin	Manon Royer

6<sup>ème</sup> PARTIE

Un des locataires a joint à son message deux documents particuliers. Vous réfléchissez si vous devez utiliser ces documents personnels et vous notez de quel type de document il s'agit pour ne pas oublier :

Type de document : Fiche de salaire

### POSITIONNEMENT DE SORTIE

Page 7

Habileté C Niveau 3

### Corrigé à titre indicatif

7<sup>ème</sup> PARTIE

Vous comptez finalement vous servir de ces deux documents particuliers pour permettre au propriétaire de comparer les augmentations. Pour cela, vous préparez une ou deux phrases explicatives dont vous vous servirez dans votre future lettre au propriétaire.

Comme on peut le constater sur les fiches de salaire de septembre 05 et de septembre 07, l'augmentation est de 4% alors que le loyer de Madame Duval a augmenté de 15%. Il y a donc une disproportion entre ces deux augmentations. Vous devriez justifier vos augmentations, d'autant que vous n'avez pas entrepris les réparations nécessaires.

8<sup>ème</sup> PARTIE

L'un des locataires a dessiné l'immeuble. Le propriétaire, à votre connaissance, n'a pas du tout le sens de l'humour. Il risque de ne pas voir le rapport entre son immeuble et le dessin. Vous allez donc préparer une explication de ce dessin dont vous vous servirez par la suite dans votre future lettre au propriétaire.

Ce dessin est une caricature, un peu exagérée donc mais... pas trop! Au niveau de la façade, la gouttière goutte! Elle arrose le mur à partir du 3<sup>ème</sup> étage. Au 3<sup>ème</sup> gauche, le bacon est descellé et au 2<sup>ème</sup> le store menace de tomber dans la rue. La partie vitrée de la porte d'entrée est cassée.

Dehors, les poubelles débordent toujours car il en manque une depuis que la troisième a brûlé.

### POSITIONNEMENT DE SORTIE

Page 8

Habileté C Niveau 3

Corrigé

9<sup>ème</sup> PARTIE

En vue du dossier que vous êtes en train de constituer pour le propriétaire, vous avez établi un petit questionnaire pour mieux vous y retrouver et, par la suite, vous aider à argumenter. Voici le questionnaire. Vous le complétez en répondant aux questions.

1. Quelles sont les plaintes formulées au sujet de problèmes dans les appartements ?

La boîte aux lettres de Mme Lafarge (4<sup>ème</sup> droite) a été défoncée et son courrier n'est plus protégé.

Le radiateur du salon de Mme Meyer (3<sup>ème</sup> gauche) ne fonctionne plus depuis l'hiver dernier. La rambarde de la fenêtre de sa chambre est descellée et menace de tomber dans la rue (avec la personne qui s'y accouderait!). Déjà signalé en mai dernier. La gouttière percée provoque des jets d'eau sur la fenêtre de son salon quand il pleut fort.

Les fenêtres du séjour de Mme Duval (5ème) ne ferment plus. La porte de sa cuisine est voilée et ne ferme plus. Son ballon d'eau chaude fait des craquements et son plombier lui a dit qu'il devrait être changé.

Chez M. Patrick Lecaux (1<sup>er</sup> gauche) le plafond côté rue est cloqué et la peinture s'en va. L'humidité vient de la gouttière qui fuit et coule sur le mur de la façade. Le store de la fenêtre de son salon est cassé et menace de tomber dans la rue. Il a déjà téléphoné à la secrétaire du propriétaire il y a 4 mois mais rien n'a été réparé depuis.

2. Quelles sont les plaintes formulées au sujet de problèmes dans les surfaces communes à tous les locataires (hall, local des poubelles, escalier, façade, etc.)?

Trois ampoules de l'escalier au rez-de-chaussée, premier et quatrième étage, sont grillées.

Il manque une poubelle depuis que la troisième a été endommagée par le feu.

Un carreau de la porte d'entrée de l'immeuble est cassé depuis presque deux ans.

La fuite d'eau de la locataire du premier a provoqué des infiltrations dans le plafond du hall de l'entrée.

Des morceaux de plâtre nous tombent dessus quand on passe.

La gouttière est percée au niveau du 3<sup>ème</sup> étage.

La peinture verte se détache des murs, dans la cage de l'escalier.

3. Quelles sont les plaintes formulées au sujet de problèmes entre les locataires ?

La plainte concerne le chien de M. Dendeloup qui est accusé d'uriner sur le palier du 1<sup>er</sup> étage (par Mme Burgoin, locataire au 1<sup>er</sup>), de disséminer des puces dans le logis de cette dame et de couvrir son paillasson de poils.

### POSITIONNEMENT DE SORTIE

Page 9

Habileté C Niveau 3

Corrigé

10<sup>ème</sup> PARTIE

A l'aide des messages reçus et des éléments que vous avez notés pour constituer votre dossier, vous allez maintenant faire un brouillon de lettre pour transmettre à votre propriétaire les travaux et réparations à faire faire au niveau de l'immeuble et des appartements. Vous ne tiendrez pas compte des problèmes entre les locataires.

Il est demandé d'écrire un brouillon car l'objectif n'est pas de rédiger une lettre en bonne et due forme mais de transmettre des informations. L'apprenant peut avoir aussi bien préparé une lettre type avec le nom de l'auteur, du destinataire, la date et la formule de politesse finale.

Je me suis porté médiateur pour recevoir et vous transmettre les plaintes formulées par les locataires de votre immeuble situé 12 rue des Vignes à Plessis (F-78230). J'ai recueilli les messages de réclamation qui m'ont été envoyés et vous les joins dans ce dossier.

On peut retenir de ce courrier que les travaux et réparations suivants devront être entrepris au plus tôt et par votre intermédiaire et à vos frais :

#### Au niveau des surfaces communes à tous les locataires :

- Faire changer trois ampoules dans l'escalier (au rez-de-chaussée, premier et quatrième étage).
- Demander une poubelle au service de la voirie pour remplacer celle qui a brûlé.
- Faire remplacer un carreau de la fenêtre du palier au troisième étage (cassé depuis presque deux ans).
- Faire réparer la gouttière qui est percée au niveau du 3<sup>ème</sup> étage.
- Faire réparer le plafond du hall de l'entrée endommagé par une fuite d'eau au premier étage qui a provoqué des infiltrations (des morceaux de plâtre tombent).
- Faire repeindre les murs dans la cage de l'escalier car la peinture s'en détache.

#### Au niveau des appartements individuels :

- Faire réparer la boîte aux lettres de Mme Lafarge (4ème droite).
- Faire réparer ou changer le radiateur du salon de Mme Meyer (3ème gauche), la rambarde de la fenêtre de sa chambre qui est descellée et menace de tomber dans la rue et de provoquer un grave accident (déjà signalé en mai dernier).
- Faire refaire le plafond de M. Lecaux  $(1^{er}$  gauche) endommagé par la fuite de la gouttière  $(d\acute{e}j\grave{a}$  signalé il y a 4 mois).
- Faire réparer les fenêtres du séjour de Mme Duval (5ème) qui ne ferment plus ainsi que la porte de sa cuisine qui est voilée et ne ferme plus. Le ballon d'eau chaude devrait également être changé.

Les locataires se plaignent également que les loyers ont augmentés de 15% en deux ans alors que les salaires n'ont augmenté que de 4% comme en témoignent les fiches de salaire de Mme Duval jointes à ce dossier.

### POSITIONNEMENT DE SORTIE

Page 10

Habileté C Niveau 3

Corrigé

11<sup>ème</sup> PARTIE

Vous avez envoyé votre lettre au propriétaire avec tous les documents qui la justifient. Vous avez envoyé le 14 octobre ce dossier en recommandé avec accusé de réception pour que le propriétaire ne puisse pas dire qu'il ne l'a pas reçu. L'accusé de réception vous a bien été renvoyé, ce qui signifie que le propriétaire a reçu votre envoi en main propre.

Au bout d'un mois, vous n'avez eu aucune nouvelle... Vous avez de nouveau envoyé au propriétaire (en recommandé avec accusé de réception) le dossier que vous aviez pris soin de photocopier.

Un mois a encore passé sans aucune nouvelle. Vous contactez alors par téléphone une amie de votre tante. Elle est avocate et vous lui demander conseil. Elle vous dit de lui envoyer, dans un premier temps, un court résumé de la situation.

Vous allez donc écrire un résumé de la situation qui ne dépasse pas une demi page.

Je me suis porté médiateur auprès des locataires pour intervenir auprès du propriétaire de notre immeuble situé au 12 rue des Vignes à Plessis. J'ai reçu leurs revendications par écrit, au niveau des appartements comme au niveau des surfaces communes.

J'ai fait une lettre au propriétaire en indiquant très précisément les travaux et réparations à faire d'après ce que m'ont écrit les locataires. J'ai joint leurs lettres au dossier. J'ai envoyé ce dossier au propriétaire en recommandé avec accusé de réception en date du 14 octobre 07. L'accusé de réception m'a été retourné ce qui prouve que le propriétaire a bien reçu mon envoi.

Comme je n'avais reçu aucune réponse de sa part après un mois, j'ai envoyé de nouveau ce même dossier (que j'avais photocopié), toujours en recommandé avec accusé de réception, en date du 19 novembre 07.

Nous sommes aujourd'hui le 4 janvier 08 et je n'ai à ce jour aucune nouvelle bien que l'accusé de réception de mon deuxième envoi m'ait été retourné, tout comme la première fois. Que devons-nous entreprendre pour avoir raison de cause?

#### FIN DU POSITIONNEMENT DE SORTIE