

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. 7 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^{ème} 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, 1^{er} 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 (5^{ème} gauche)

*Melle Léonie Burgoïn
1^{er} 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 Burgoïn

Mme P. MEYER
3^{ème} 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
4^{ème} 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.

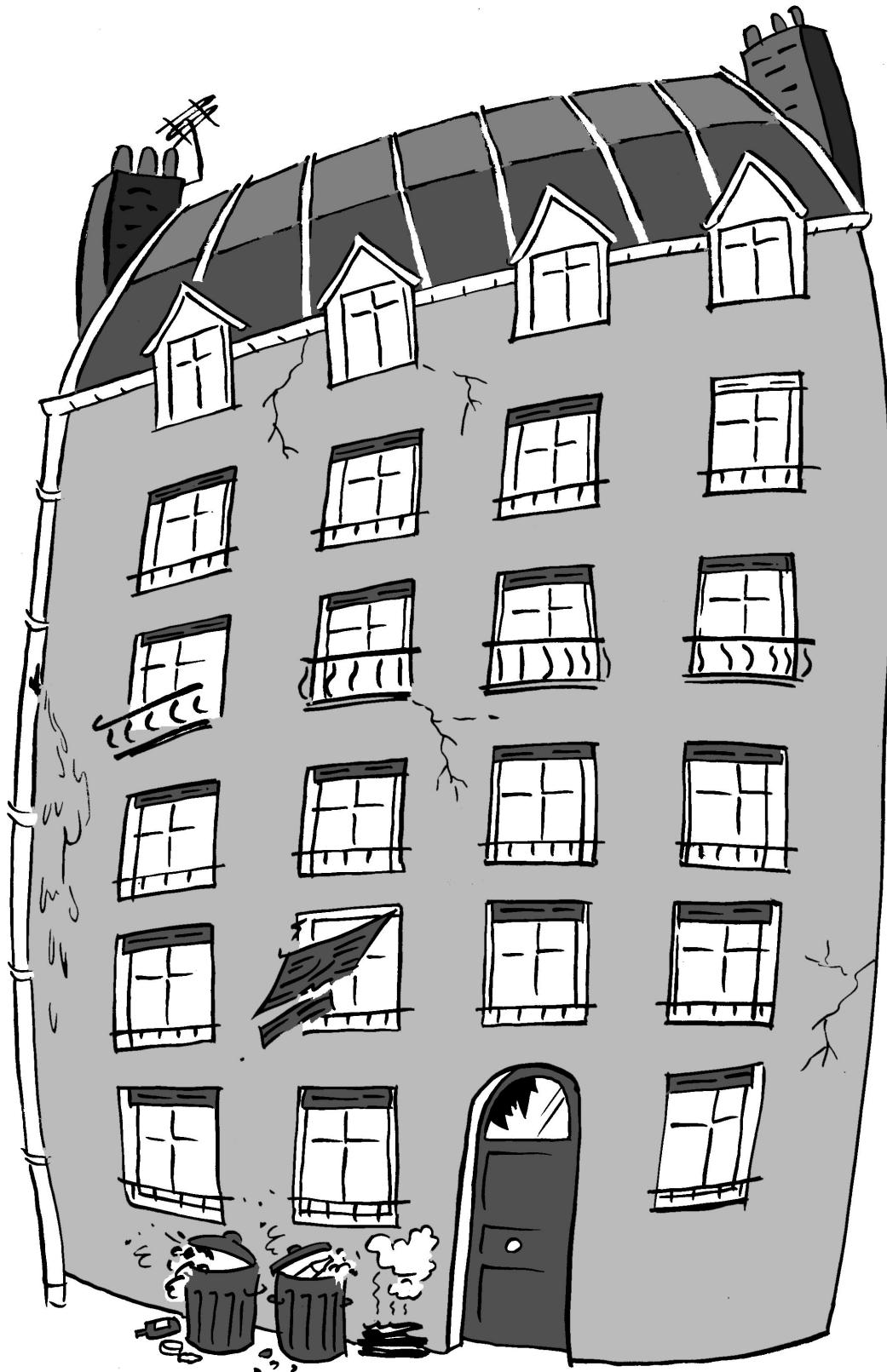
Albert Lesourd

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^{ème} étage



Manon Royer (Rez-de-chaussée droite).

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Bulletin de salaire

Euro Commerce a.s.b.l.

16, rue Albert Einstein

F-78230 PLESSIS

Matricule Employeur: 1998 6186 118 24

Date d'émission : 26.09.2005

Mois et exercice : sept.05

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.

16, rue Albert Einstein

F-78230 PLESSIS

Matricule Employeur: 1998 6186 118 24

Date d'émission : 27.09.2007

Mois et exercice : sept.07

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.07	160	10.40 €	1'664.00 €	44.10 €	133.12 €	1'486.78 €	1 486.78 €

1^{ère} 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.

-
-

2^{ème} 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.

-

3^{ème} 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.

Locataires à prendre au sérieux	Locataires à prendre moyennement au sérieux	Locataires à ne pas prendre au sérieux

4^{ème} 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 :

A qui sa lettre a été adressée :

5^{ème} 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

6^{ème} 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 :

7^{ème} 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.

8^{ème} 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.

9^{ème} 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 ?

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

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

10^{ème} 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.

11^{ème} 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.