

## EXERCICE DE DÉCODAGE DES BESOINS

Vous êtes sollicités par un locataire qui se plaint des cris de ses voisins de palier à toute heure du jour et de la nuit. Il entend aussi bien les parents se disputer que les enfants (15, 8, 5 ans) crier, pleurer, faire du bruit dans l'appartement. Il est déjà allé sonner à plusieurs reprises mais personne n'ouvre.

Il se plaint également de jeunes qui trainent régulièrement en bas de l'immeuble dont l'aîné de ses voisins. Ces jeunes écoutent de la musique très fort et intimident les plus petits, dont son fils de 10 ans. Il est inquiet car il soupçonne un trafic de stupéfiants.

Par ailleurs l'ascenseur est en panne régulièrement. Des enfants sont déjà restés coincés. Avec d'autres locataires, ils ont interpellé le bailleur mais rien ne bouge... sans parler des tags dans la cage d'escalier alors que celle-ci vient d'être repeinte.