

TOCTOK



Le trimestriel du Foyer Laekenois / printemps 2024 / n°70



DOSSIER : Nouveaux services aux locataires



04 / DOSSIER

Services aux Locataires



12 / RÉNOVATIONS

Rénovations en cours



10 / PORTRAIT

Ali Benabbas



14 / FOCUS

Téléphonie



17 / MAISON DE LA CRÉATION

MC - Cité Modèle - Bockstael



18 / MICRO TOC-TOK

Réunions des locataires



19 / ÇA BOUGE DANS LES QUARTIERS

Repas de l'amitié



24 / IDÉES DÉCOUVERTES

Bulletin de loyer simplifié

Edito

Chères, chers locataires,

depuis la pandémie et à la suite des premières réunions de locataires qui ont pu être organisées, nous avons écouté vos remarques et suggestions. Les équipes du Foyer ont observé les systèmes en place et évalué les services. Le Foyer Laekenois a poursuivi une profonde mutation pour améliorer ses services à votre usage et utiliser des technologies nouvelles pour rendre encore plus efficace son action.

Le 4 mars 2024 tout sera finalisé avec un service aux locataires et un service candidature et mutation. Ce numéro spécial y est largement consacré. Toutes les informations indispensables pour contacter le Foyer avec un central téléphonique récemment acquis, les horaires des permanences et les bureaux où vous pourrez vous rendre vous sont communiquées dans les pages qui suivent.

Liesbet Temmerman



Liesbet Temmerman
Présidente du Foyer Laekenois

« pour améliorer ses services »

Toc-Tok 70 - PRINTEMPS 2024

Éditeur responsable :
Christophe Pourtois, Directeur général
Le Foyer Laekenois scrl
Avenue de l'Arbre Ballon 5A • 1020 Bruxelles
tél. : 02 479 00 48 • fax : 02 478 49 36
www.foyerlaekenois.be
toctok@flh.brussels

Imprimé sur papier FSC

Rédaction :

M. Bosquillon

Copyright :

Sauf mention contraire : Le Foyer Laekenois /
l'asbl Cité Modèle, p.12 Maison de la Création.

Comité de rédaction :

Présidente du Foyer Laekenois :

Liesbet Temmerman / Asbl Cité Modèle : M-N.
Dumeunier / MC- Cité Culture : A. Aller

FLH

Indien u uw nieuwsbrief liever in het Nederlands

dan in het Frans ontvangt, stuur een mail naar toctok@flh.brussels of een brief naar "De Lakense Haard, Toc-Tok, Dikke Beuklaan, 5A, 1020 Brussel".

« Service aux Locataires ». Une équipe pour vous !

Dès le lundi 4 mars 2024, vous pourrez compter sur une équipe aux compétences variées et toutes orientées vers le Service aux Locataires du Foyer Laekenois.



Depuis quelques mois, nous travaillons à sa mise en place et avons rassemblé des personnes dont la mission principale, est d'être à vos côtés pour tout ce qui relève de notre relation « locataire-bailleur ».

Accessibilité

Un effort particulier sera fourni sur l'amélioration de notre accessibilité.

1. Téléphonique

Vous rencontrez parfois des difficultés à entrer en communication avec nos services. Nous en sommes conscients. Différentes raisons peuvent être invoquées, d'origine humaine ou technique, ou liées aux pics d'appels qui sont compliqués à gérer (près de 60 appels téléphoniques entrent parfois en 10 minutes).

Pour y remédier, nous avons organisé la téléphonie différemment. Le numéro de téléphone et les horaires d'appels (de 8h30 à 12h tous les jours – et de 13h à 16h le mercredi) restent inchangés.

A l'exception des demandes d'intervention techniques et des candidatures et des mutations, le nouveau Service offrira un large panel de compétences : troubles de voisinages, explication des factures, décomptes de charges et consommations, difficultés financières, modifications de revenus, de la composition du ménage... notre « Service aux Locataires » sera désormais votre interlocuteur unique.

Nous aurons également la charge du recensement annuel des revenus.

Mais vous aurez le choix entre plusieurs options : choix de la langue (FR/ NL), vous êtes locataire ou pas et, enfin, on vous proposera d'entrer en contact avec les experts du sujet pour lequel vous appelez.

Les grands thèmes qui seront traités par le « Service aux Locataires » sont :

- Le loyer (pour toutes les explications relatives au montant de votre loyer).
- Les charges et consommations (pour toutes les explications relatives au montant des charges et consommations).
- Les retards de paiement (pour toutes les questions financières et juridiques liées au recouvrement).
- Pour toutes autres questions relevant du voisinage, des questions administratives, renseignements généraux...

Par le même numéro de téléphone, vous pourrez également accéder à d'autres options spécifiques comme :

- Les demandes d'interventions techniques.
- Les demandes et les suivis de mutations.
- Les candidatures locatives.

Ces aspects seront par contre gérés par un autre nouveau service : Candidatures et Mutations (section FOCUS, page 11)

En orientant l'appel directement vers les bonnes personnes, nous éviterons l'arrivée en masse d'appels vers une même personne chargée ensuite de la réorientation.

2. Permanences

Dans un premier stade, le « Services aux Locataires » vous accueillera lors de trois permanences par semaine :

- **Le lundi et le jeudi** à la Cité Modèle.
 - **Le mercredi** à notre bureau de Proxi Nord
- De 9h à 12h.

Des moments spécifiques pourront être organisés, par exemple lors du recensement et des calculs de loyers.

3. Rendez-vous

En dehors de ces moments, nous pouvons, si la situation l'exige et la disponibilité le permet, organiser des rencontres sur rendez-vous.

Vous l'avez compris, le Foyer Laekennois met tout en œuvre pour faciliter nos contacts et notre collaboration. Au bénéfice de la qualité de vie au sein de votre logement et du respect de nos obligations mutuelles.

Le Service aux Locataires du Foyer Laekennois est accessible,
par téléphone : **02/479.00.48**
par email, à l'adresse **locataire@flh.brussels**.

N'oubliez pas d'indiquer vos coordonnées ou votre numéro de locataire pour que nous puissions vous répondre.



Les demandes de mutations

Toutes vos demandes de mutations ou du suivi de votre dossier pourra se faire désormais par téléphone **ou uniquement sur rendez-vous**. Les permanences du **Service au Locataires** se sépare de la permanence du **Service Candidature et Mutations**.

Merci de bien vouloir téléphoner ou prendre rendez-vous si vous avez une question concernant votre demande de mutation.

Ali Benabbas

Directeur du Service aux Locataires

À la suite d'une longue et intense réflexion sur notre organisation du travail, nous (le Foyer Laekenois) avons créé un nouveau département orienté exclusivement vers les locataires. Le « Service aux Locataires ». Ali Benabbas en est le responsable. Il a pris ses fonctions en octobre dernier. TocTok l'a rencontré pour un entretien :



« J'ai une carrière qui s'est faite en deux temps, le premier dans des secteurs économiques et business et le second dans le non-marchand.

Lors de la pandémie du Covid 19, j'ai eu une réflexion sur une quête de sens professionnelle. Je voulais être actif dans des secteurs avec une finalité plus humaine et sociale. J'ai donc rejoint les Mutualités chrétiennes dont la mission principale est la santé pour tous.

Une nouvelle opportunité s'est ensuite présentée au sein du Foyer Laekenois. Cela m'a intéressé car le logement est une partie fondamentale du confort, un aspect central du bien-vivre. Le fait de devoir mettre sur pied un nouveau département m'a également fortement séduit. Il y a un aspect entrepreneurial, un autre social et, cerise sur le gâteau, un beau projet managérial: réunir des compétences, former une équipe jeune, tant en âge qu'en présence au FLH, et proposer quelque chose de nouveau pour le locataire.

J'ai commencé ma carrière un peu de la même manière, je sortais de l'université et on m'avait confié la création d'un département au sein d'une banque. J'en garde un souvenir formidable et je suis ravi, à ce stade de ma carrière, d'avoir ce challenge. Cela me donne de l'énergie, cela réveille ma créativité. Je reprends les points à améliorer dans le but de leur apporter une réponse globale avec pour fil conducteur, la satisfaction des locataires.

Le Foyer Laekenois est riche de son patrimoine, des bâtiments plus anciens aux récents, des locataires qui arrivent ou qui partent... c'est un monde en perpétuel mouvement. Cette dynamique me convient et me motive beaucoup. La routine n'y existe pas. Aucun jour ne ressemble à un autre.

Pour compléter mon portrait autrement qu'avec des informations sur mon parcours professionnel, je peux ajouter que j'ai trois enfants et que mon aîné termine un master en droit fiscal à l'université. Mon épouse est architecte dans le service public et j'arrive désormais à discuter d'architecture avec elle, ce qui n'était pas tellement le cas jusqu'ici...

Après quatre mois au Foyer, je peux confirmer que j'aime ce travail et que j'ai découvert un nouveau métier. Je m'instruis considérablement tous les jours et j'apporte aussi, dans une organisation qui le permet et l'encourage, mes compétences et mon expérience. »



**« proposer
quelque chose
de nouveau
pour le
locataire »**

Calendrier des travaux 2024

Vous trouverez ici un récapitulatif des informations données lors des 3 réunions des locataires. Ce calendrier des tâches ne représente qu'une petite partie des interventions technique. Il donne un aspect général des travaux déjà prévus à ce jour.



Le Quartier Nord

Chaussée d'Anvers 61-63 :

Démarrage des travaux au cours du 4^{ème} trimestre 2024. Il s'agira de :

- La rénovation complète de l'enveloppe (isolation, châssis de fenêtres, terrasses, toiture, système de ventilation).
- La réaffectation des rez-de-chaussée en espaces communautaires à destination des locataires et des partenaires.
- La réaffectation partielle du garage en un local pour vélos.

Mise en place d'un accompagnateur social et technique chargé du suivi des travaux en contact avec les locataires : la procédure de recrutement est lancée et un engagement est espéré pour le second semestre 2024.

Anvers 46 à 50, Faubourg 2 à 8 :

Rénovation partielle de la chaufferie/sous-station du complexe.

6 immeubles de la chaussée d'Anvers et avenue de l'Héliport :

- Rénovation partielle de la chaufferie de l'immeuble 154.
- Étude de faisabilité : les rencontres avec les locataires sont terminées dans le cadre de l'étude de faisabilité. Les résultats de cette étude de faisabilité reprenant plusieurs scénarios d'intervention doivent nous parvenir pour milieu d'année 2024.





La Cité Modèle

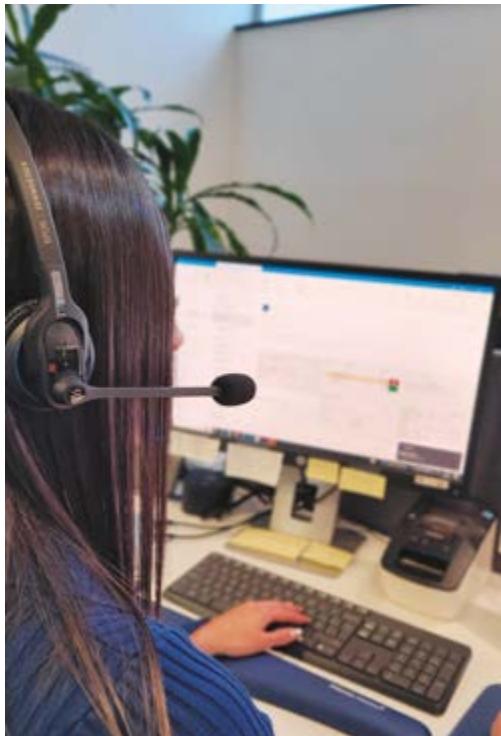
- Poursuite de la rénovation globale de l'immeuble 3.
- Rénovation globale de l'immeuble 8.
- Placement de portes grillagées dans les couloirs des caves afin de limiter la circulation d'indésirables et de réduire autant que possible le dépôt d'encombrants - immeubles 6-7.
- Réparation et mise en peinture des bétons des cages d'escaliers de secours et de la rue couverte des immeubles 6 et 7.
- Travaux d'entretien des peintures dans les communs immeubles 5-6-7-16-17.
- Mise en conformité des parkings sous la place haute (niveau -2).
- Remise à niveau des abords des immeubles chaussée Romaine 691 à 703 et Rampe Romaine 14-16.
- Isolation des planchers des combles et de la dalle du rez des immeubles chée. Romaine 731A et B, av. des Citronniers 57-61, allée du Rubis 15.

Laeken Centre

- Remplacement des chaudières individuelles dans les logements du complexe RENO.
- Placement de caméra de surveillance : pour le complexe RENO et le site de Pierreries.
- Travaux d'entretien des peintures des parties communes – (S. Delannoy 13 à 25, rue Dootbeek 113, rue Pierre Strauwen 12A).
- Mise en conformité des installations électriques des appartements et communs (324 logements situés square Prince Léopold 7-8-9-11-49, rue P. Strauwen 21B-23, rue C. Ramaekers 3A à 7, 40 à 46, 49, 51, rue A. Stevens 22 à 28 - 40, rue du Siphon 13 à 19, rue Ter Plast 77, rue E. Delva 113 à 119).

Téléphonie

A partir du mois de mars, l'accueil téléphonique du Foyer Laekenois se transforme. Pour répondre plus efficacement et plus rapidement à vos demandes un choix multiple vous sera proposé.



Désormais au moment de votre appel, vous devrez taper sur votre clavier le numéro de votre choix.

« préparez-vous à numérotter votre choix sur votre clavier »

Le premier choix sera votre langue, à savoir : Si vous souhaitez continuer en français, tapez 1. En néerlandais, tapez 2. Ensuite, vous devrez indiquer si vous êtes locataire (tapez 1) ou si vous êtes non-locataire (tapez 2).

Enfin, vous pourrez indiquer le but de votre appel : loyer, charges, paiements, interventions, etc.

Vous serez alors mis en contact avec la personne dédiée à cette tâche. Cette personne sera en mesure de répondre directement à votre question.

Astuces

Lorsque vous nous contactez, veuillez préparer votre numéro de client et votre adresse. Nous pourrons alors vous répondre plus rapidement.

N'hésitez pas à utiliser l'application APPinest pour vos problèmes techniques.

Le Service Candidatures Mutations ne reçoit que sur rendez-vous !

Permanences

LUNDI : Cité Modèle
de 9h00 à 12h00

MARDI : Service Candidatures et Mutations
uniquement sur RDV

MERCREDI : Proxinord
de 9h00 à 12h00

JEUDI : Cité Modèle
de 9h00 à 12h00

Permanences téléphoniques

02/479.00.48

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h00

Le mercredi
de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h00

Service Candidatures et mutations

Dès le lundi 4 mars, l'équipe menée par Krist Vandervorst s'occupera des demandes de mutations et des candidatures.

Ce nouveau service s'occupera des demandes de candidature pour le Foyer Laekenois, et des demandes de mutation.

Un jour par semaine est consacré uniquement et exclusivement aux demandes de mutation. Ces demandes ne seront pas traitées les autres jours. Ceci aura pour effet d'accélérer la procédure et permettra au Foyer Laekenois d'être plus efficace pour l'ensemble de ses locataires.

Rappel général sur la procédure de mutation.

La mutation est le passage d'un logement « inadapté » à un logement « adapté » à la composition de la famille. Votre logement peut être également :

- sur-adapté : vous avez 2 chambres en trop ;
- sous-adapté : il vous manque 2 chambres.

Il existe également un autre type de mutation, qu'on appelle « technique » qui est liée à un dégât important survenu dans votre logement - dont vous n'êtes pas responsable - et qui rend celui-ci invivable. Une famille peut donc être parfois relogée dans un autre appartement.

Que faut-il savoir lorsqu'on introduit une demande?

Si vous introduisez une demande de mutation, celle-ci doit adressée au **Service Candidatures Mutations.**

Pour que la demande soit acceptée, il faut remplir un certain nombre de conditions :

- être déjà un locataire du FLH depuis au moins 2 ans et ne pas avoir d'arriéré de loyer ;
- avoir pris soin du logement que l'on a occupé ;
- et bien sûr, il faut que la demande soit justifiée.

Une enquête sociale est ensuite menée par un délégué de la SLRB (Société de Logement de la Région de Bruxelles) qui donne un avis.

Une fois que votre demande est acceptée, quelle est la durée d'attente ?

Si vous recevez une réponse positive, vous obtenez à la date de l'accord un capital de 90 points, qui augmentera chaque année à la même date et qui déterminera votre place sur la liste d'attente. Différents facteurs peuvent influencer la liste d'attente :

- il faut qu'un appartement qui réponde à vos besoins soit disponible ;
- les demandes introduites par d'autres locataires : si par exemple vous introduisez une demande en 2019, qu'une autre famille introduit sa demande en 2020 mais que sa composition familiale est plus compliquée que la vôtre (elle a plus d'enfants des deux sexes, dont certains de plus 15 ans, ou que l'un d'entre eux est handicapé...), elle obtiendra plus de points plus vite et, après quelque temps, elle vous dépassera sur la liste d'attente ;
- un changement législatif peut bien sûr avoir une influence sur le temps d'attente.
- Cette liste d'attente est donc « vivante » et il faudra vous armer de patience car la procédure pourra durer jusqu'à quelques années.

Information

Ce Service est accessible **uniquement** sur rendez-vous. Pour les questions générales sur une candidature ou une mutation : candi@flh.brussels
Pour prendre rendez-vous : rdv.candi@flh.brussels
Par téléphone : **02/479.00.48**

Rappel

Le Foyer Laekenois ne dispose pas de logement de plus de 4 chambres. Toute demande de mutation pour un logement plus grand doit se faire auprès d'une autre SISP possédant ce type de logement.

AGENDA — MC - Cité Modèle

Rue du Rubis - 1020 Laeken

MARS

06/03	Le Bleu du Caftan
17:30	Projection, sur réservation Tout public - Gratuit
08/03	Lune - Cie Kaorie
20:00	Théâtre, sur réservation Dès 16 ans - Gratuit

23, 24/03	Cabaret des ateliers de création
20:00, 15:00	Cirque, sur réservation Tout public - 9 euros

AVRIL

19/04	Amour, boire et danser
14:30	Après-midi dansante, sur réservation Dès 18 ans - Gratuit
27/04	Artistcity Talents
14:00	Concerts, danse Dès 12 ans - Gratuit

MAI

03/05	Hopla!
15:30	Cirque, sur réservation via le site Hopla! tout public - Gratuit



© Maison de la Création

AGENDA — MC - Bockstael

Place Emile Bockstael - 1020 Laeken

MARS

11/03	Trop chère la vie - La Caravane
09:30	Atelier, sur réservation Dans le cadre de l'Immense festival Dès 18 ans - Gratuit
14/03	Ciné/Livre : Dracula
18:00	Conférence / projection sur réservation Dès 12 ans - Gratuit
22/03	Les Villes succombent aussi
19:00	Projection, sur réservation Dès 12 ans - Gratuit
26/03	Muzikkafé - Duo Seco
18:00	Concert / Congo Sénégal Tout public - Gratuit
27/03	L'immensité racontée aux enfants
15:00	Conte, sur réservation Dans le cadre de l'Immense festival Dès 10 ans - Gratuit

AVRIL

09/04	Afterschool
17:00	Jeux de société De 15 à 20 ans - Gratuit
11/04	Conte signé / Olé, Olé

Repair café, jeux de société, atelier artistique, vernissage d'exposition, sur réservation
| Dès 12 ans - Gratuit

14/04	Dimanche à la maison / sur la route Spectacles et animations en famille Tout public - Gratuit	19/03	Dramatik Babeleir Lecture de pièce de théâtre Tout public - Gratuit
19/04	Scène ouverte Exprimez vos talents ! Tout public - Gratuit	20/03	Poëtik Babeleir Scène ouverte littérature Tout public - Gratuit
MAI			
12/05	Empreintes mouvementées Théâtre Dès 8 ans - Gratuit	28/03	Docu & Débat / Escapade chez les escapés Projection, sur réservation Dans le cadre de l'Immense Festival Dès 14 ans - Gratuit
15/05	Babysses Danse, sur réservation De 4 à 18 mois - Gratuit	AVRIL	
21/05	Muzikkafé - Orkesta calor Latino Concert / Amérique latine Tout public - Gratuit	10/04	Soirée convivialité Participation Tout public - Gratuit
22/05	Remua - El sistema Nord Concert Tout public - Gratuit	16/04	Ciné-club Les indociles / Barons Projection, sur réservation Dès 12 ans - Gratuit
AGENDA —			
MC - Gare		24/04	Poëtik Babeleir Scène ouverte littérature Tout public - Gratuit
Rue du Champ de l'Eglise 2 - 1020 Laeken		25/04	Docu & Débat / Dag Ma Projection, sur réservation Dès 14 ans - Gratuit
MARS			
12/03	Afterschool Jeux de société, dans le cadre de l'Immense festival De 15 à 20 ans - Gratuit	08/05	Soirée convivialité Repair café, jeux de société spécial Immense festival Tout public - Gratuit
13/03	Soirée convivialité Repair café, jeux de société spécial Immense festival Tout public - Gratuit	21/05	Ciné-club Les indociles / Chez Nous Projection, sur réservation Dès 12 ans - Gratuit

Réunions des locataires

Ce 1^{er} février avait lieu la première rencontre de questions-réponses destinées aux locataires du Foyer Laekenois. Deux autres réunions ont eu lieu le 7 et le 13 février pour le Centre de laeken et le Quartier Nord.

Etaient présents pour leur répondre la Secrétaire d'Etat au Logement et à l'Egalité des chances, le Bourgmestre de la Ville de Bruxelles, l'Echevin de la Participation citoyenne et de la Rénovation urbaine, la présidente du Foyer Laekenois Liesbet Temmerman et le directeur général du Foyer Laekenois.

Une cinquantaine de locataires assistaient à la première rencontre de 2024.

Dominique et Christiane : « Nous sommes venues pour écouter ce qu'il se dit, pour participer, pour parler de nos problèmes... Nous habitons chaussée romaine et c'est vrai que nous avons des problèmes... les bâtiments ont plus de 40 ans, ils font leurs maladies... et lorsque nous appelons pour un problème technique, pour nous c'est évidemment urgent. Et le temps de réaction est parfois de six semaines, ce qui semble long... et en venant à ces rencontres, on réalise certaines choses... qu'il faut parfois attendre le retour de l'Urbanisme pour la réalisation de certains travaux, ce à quoi nous n'avons évidemment pas pensé. Nous avons reçu pour la première fois une ventilation des charges avec laquelle nous ne sommes pas d'accord. Nous sommes d'accord avec la solidarité mais par exemple nous payons pour des ascenseurs alors que nous n'en avons pas, c'est l'occasion de poser des questions. Nous trouvons cela très bien ces réunions, avant cela n'existant pas. »

X : « J'ai fait une demande pour déménager car je suis seule dans un logement deux chambres et je voudrais passer vers un logement une chambre. J'ai de plus des problèmes de santé, je suis handicapée et je rêve d'une terrasse. Il y a par contre certainement des personnes qui auraient besoin d'un logement plus grand. Un autre désavantage, j'ai des souris, il y a une société de dératisation qui est venue mais pour le moment rien n'est réglé. Je suis aussi ici pour écouter et pour parler des problèmes que je rencontre...»



Cours d'initiation aux outils informatiques

Ordinateurs / tablettes / smartphones

Comment prendre rendez-vous en ligne ?
Comment envoyer des documents ?
Comment consulter son dossier en ligne ?
Comment se connecter et payer ses factures ?
si vous êtes intéressées :
Inscrivez-vous à notre atelier ! (gratuit)

Renseignements : Billy Ikolo

0483/72.74.81

Info.collectif@cmw.brussels

Repas de l'amitié du 16/01



L'asbl Cité Modèle : le service social du Foyer Laekenois

Tel. : 02/477.19.90

email : Info@cmw.brussels

Permanences :

Laeken centre, Square Prince Léopold 10 :
lundi, mardi, jeudi de 8h30 à 11h30 + RDV

Mellery, rue Mathieu Desmarée 10 :
le mercredi de 8h30 à 11h30 + RDV

Quartier Nord, Chaussée d'Anvers 63 : le
mardi de 8h30 à 11h30 + RDV

Cité Modèle, Cité Modèle 68 E01 :
uniquement sur RDV.



Le comité d'habitant de la Cité Modèle a organisé un repas dans le local 15. Destiné aux personnes isolées, il a permis de créer un moment convivial et amical propice aux échanges entre les habitants. Des prochaines éditions seront prévues. Vous serez informés par des affiches, ou vous pouvez contacter Billy de l'asbl Cité Modèle.

Renseignements : Billy Ikolo

0483/72.74.81

bi@cmw.brussels

Bulletin de loyer simplifié



Le Foyer Laekenois se dote d'un nouveau format de bulletin de loyer. Vous recevrez à partir du mois de mars votre loyer avec de nouvelles sections. Découvrons ensemble ce qui change. Sur la première page, dans le cadre vert, est indiqué le montant total à payer. Sous le montant le numéro de compte et la référence, soit la communication structurée à inscrire sur votre virement. Pour les personnes qui utilisent une application bancaire sur leur téléphone portable, vous pouvez scanner le QR code depuis votre application, le paiement vous sera automatiquement proposé.

De l'autre côté de la page se trouve le détail du montant total. Dans le premier cadre, le loyer et les charges pour le mois concerné. Il peut y avoir un deuxième cadre où sont répertoriés les soldes ou les acomptes des mois précédents. De ce deuxième cadre un montant total échu est indiqué. Dans la dernière ligne, vous retrouverez le montant total à payer, celui-là même qui est indiqué dans le recto de votre bulletin de loyer.

En espérant que cette nouvelle version simplifiée contribuera à améliorer la communication et la compréhension de nos services.

Une question sur votre loyer ou vos charges ?
Veuillez contacter le **Service aux Locataires** du Foyer Laekenois.

Par téléphone : **02/479.00.48**

Par email, à l'adresse **locataire@flh.brussels**.

N'oubliez pas d'indiquer vos coordonées ou votre numéro de locataire pour que nous puissions vous répondre.