

NOUVELLES TECHNOLOGIES

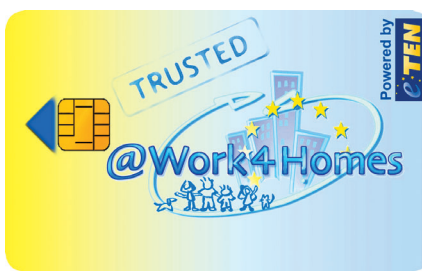
Trusted@Work4Homes

Des eServices sécurisés pour les locataires européens

Le projet européen Trusted@work4Homes s'inscrit dans le cadre du programme européen eTEN qui lui apporte une aide de 2 millions d'euros pour étudier sur une période de dix-huit mois la faisabilité de plusieurs services aux locataires s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC ou NTIC). Six organismes européens de logement social sont engagés dans le projet.

Deux organismes français (Le Toit Angevin et Moulins Habitat), trois organismes allemands (Stadt und Land gérant 55 000 logements à Berlin, Nassauische Heimstätte gérant 45 000 logements à Frankfurt et Volkswohnung gérant 15 000 logements à Karlsruhe) et un organisme du Royaume Uni (Northern Ireland Housing Executive gérant 105 000 logements en Irlande du Nord) se sont engagés dans ce nouveau projet. Le Cecodhas, l'Union sociale pour l'habitat et Habitat et territoires conseil sont également associés au consortium ainsi constitué. Le projet a pour but la mise en œuvre d'une gamme de nouveaux services en veillant particulièrement aux aspects touchant à la sécurité, à la confidentialité et à la fiabilité de l'information échangée avec les différents partenaires professionnels ou publics, avec les clients ou prospects.

Il s'agit de développer, dans le secteur du logement social à une échelle européenne, de nouvelles pratiques rendues possibles grâce au développement rapide des nouveaux moyens de communication électronique. Les organismes participant au projet souhaitent ainsi améliorer leur propre productivité et faciliter la communication avec leurs locataires tout en étant prêts à faire part de leurs expériences à l'ensemble du Mouvement social européen, ainsi qu'aux prestataires intéressés par ces marchés.



▲ Image de marque du projet. © DR

D'un côté, chacun des organismes de logement développe une application spécifique sur une partie de son patrimoine ou au sein de ses services. De l'autre, les partenaires prenant part au projet interviennent de façon transversale sur l'ensemble des applications. Ainsi, un expert anglais en sécurité informatique (IT Systems Plus) a la charge d'analyser l'ensemble des processus mis en œuvre sous l'angle de la conformité des normes de sécurité informatique et de la mise en cohérence des divers processus.

De son côté, le service juridique de l'Union sociale pour l'habitat anime la réflexion et participe à l'analyse des législations européennes concernant la protection des données personnelles, la signature électronique et la compétence des organismes dans ce nouveau champ. Habitat et territoires conseil a la charge de piloter l'évaluation de l'ensemble du programme et l'analyse des enquêtes auprès des locataires sur leurs équipements et leurs attentes. Le Cecodhas

avec l'appui de la Mission Europe de l'Union sociale pour l'habitat intervient sur la dissémination, à l'échelle européenne, des résultats des études et des travaux réalisés dans le cadre du projet. Enfin la coordination des actions de tous les partenaires est assurée par un consultant allemand « Empirica » en charge notamment des relations avec la Commission européenne.

Les nouveaux services sécurisés proposés

Quatre familles de services sont étudiées et chaque application est mise en œuvre sur un site sous la responsabilité de chaque organisme :

► **Les services de type « Travail électronique » (« eWork »)**, basés sur l'utilisation d'ordinateurs légers (Tablettes PC ou PDA) et les communications en ligne sécurisées.

Les applications mises en œuvre visent à faciliter l'intégration du personnel mobile des organismes au cœur de tous les processus de la gestion immobilière, en permettant, notamment, le remplacement des traitements actuellement réalisés de façon non ou peu formalisée (par exemple : gestion des réclamations) ou à partir de formulaires papier (par exemple : états des lieux).

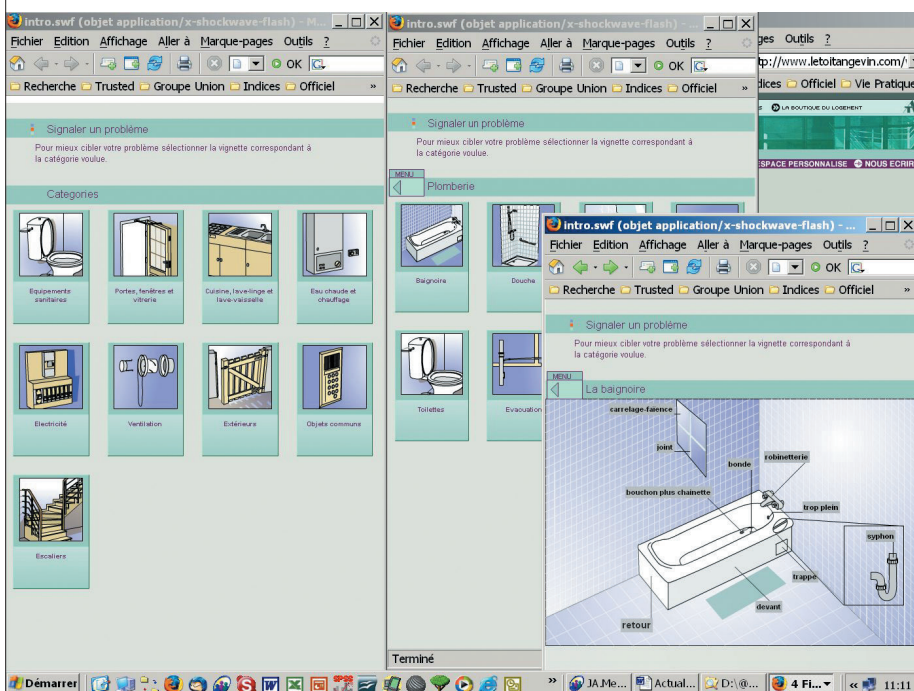
Dans ce cadre, une application « Visual cont@ct » conduite par le Toit Angevin visera le traitement de bout en bout de la gestion des demandes d'intervention

(réclamations) des locataires en mettant à disposition de ses intervenants des tablettes PC sécurisées par un lecteur d'empreintes digitales et un système de cryptage des données locales. Ce nouveau service permettra l'enregistrement, la transmission et le traitement automatisés et sécurisés des informations entre, d'une part, les intervenants du Toit Angevin, et, d'autre part, les intervenants externes (prestataires).

L'objectif est également de développer l'interactivité avec le locataire pour l'informer des modalités de l'intervention et recueillir son appréciation sur la qualité de l'intervention. Cette application est développée par le service informatique du Toit Angevin et est intégrée au logiciel de gestion locative « Visual Habitat ». Avec le projet « AGIR », Moulins Habitat traitera de la même façon le processus de gestion des réclamations en associant directement les locataires à la démarche. En effet, en mettant à leur disposition un accès gratuit à Internet et un terminal leur permettant d'utiliser les principales fonctions d'Internet sur leur téléviseur^(*), ceux-ci pourront eux-mêmes formuler simplement leurs réclamations en navigant sur quelques écrans (voir exemple ci-contre). Cette application est développée par Sopra et interfacée au logiciel lkos utilisé par Moulins Habitat.

A Karlsruhe, Volkswohnung mettra en place sur un ensemble de 2 000 logements un système de télérelève des compteurs d'eau froide, d'eau chaude et d'énergie de chauffage, permettant à ses locataires de disposer des informations de consommations en temps réel sous la forme de graphiques facilitant ainsi la maîtrise de leurs consommations et de leurs dépenses énergétiques. Cette coopération nouvelle entre les locataires et leur gestionnaire immobilier vise l'optimisation de l'utilisation des ressources énergétiques et contribuera au développement durable.

A Berlin, Stadt und Land adaptera un logiciel de saisie d'état des lieux pour sécuriser l'échange de données entre ses personnels mobiles et le siège en s'appuyant sur une technologie à base de



▲ Exemple d'écran de présentation des applications de gestion des réclamations du Toit Angevin et de Moulins Habitat.

Trois clics sur la souris et la réclamation du locataire portant sur la fuite du siphon de la baignoire de la salle de bains est immédiatement enregistrée dans le système d'informations de l'organisme qui dispose par ailleurs des informations de localisation du logement concerné et des prestataires en charge du type de prestation et du secteur considéré.

tablettes PC équipées d'une carte à puce. L'application développée à l'origine par un organisme allemand de logement sur un ordinateur de poche Webpad sous Windows CE sera transférée sous Windows XP pour intégrer plus efficacement les dispositifs de sécurité nécessaires et améliorer la facilité d'utilisation.

► **Les services de type « Soins électro-niques » (« eCare »)**, seront mis à disposition chez les personnes âgées pour faciliter leur maintien à domicile. Des outils existants de coordination entre les différents intervenants professionnels médico-sociaux concernés seront adaptés, sécurisés et améliorés grâce à l'utilisation des équipements électroniques mis en place à Moulins chez les locataires. Cette action sera réalisée par Moulins Habitat et le Collectif de gérontologie en réseau de l'agglomération moulinoise (le Collegram est le CLIC^(**) de Moulins).

► **Les services de type « Gouvernement électronique » (« eGovernment »)** facili-

teront l'attribution des logements grâce à la réalisation d'une interface en ligne entre l'organisme de Francfort, Nassauische Heimstätte et les services publics locaux limitant les pertes de temps entre l'organisme de logement et les autorités locales grâce à la transmission d'informations sécurisées par Internet de façon à respecter les droits des locataires et des prospects.

L'Union sociale pour l'habitat, pour sa part, mettra en œuvre un dispositif permettant l'automatisation de la signature électronique pour tous les messages électroniques envoyés par une partie de son personnel à ses partenaires publics ou privés afin de certifier l'origine de l'envoi et combattre ainsi plus efficacement les messages indésirables (pourriels) ou malveillants (virus, logiciels espions, chevaux de Troie, ...). De cette façon, la réalité de l'identité de l'émetteur du message est beaucoup mieux garantie que par le simple affichage de son adresse e-mail, qui est trop souvent « usurpée ».

Suite page 18 ●●●

NOUVELLES TECHNOLOGIES

... Suite de la page 17

Le Toit Angevin complètera son application de gestion des demandes d'intervention par une application sécurisée permettant la transmission chiffrée des informations relatives aux incivilités dans des conditions permettant d'authentifier les émetteurs de l'envoi aux autorités en charge de l'établissement des statistiques sur les incivilités.

► **Les services de type « Accès électronique » (« eAccess »)** sont destinés à faciliter l'accès des locataires aux nouveaux outils de communication. L'ensemble des partenaires du projet met à disposition les outils nécessaires aux locataires dans le cadre de son application.

Ainsi à Francfort, Nassauische Heimstätte mettra en place un portail pour ses locataires où ils pourront trouver l'ensemble des services en ligne mis à disposition par l'organisme. Ce service est développé par Domdata, société polonaise également associée au consortium. De son côté, Nihe expérimentera une première phase d'un projet ambitieux conduit avec British Telecom de réingénierie de l'ensemble de ses services en direction de ses locataires.

Où en sommes-nous ?

Le projet a été engagé en avril 2004, les premières étapes ont été présentées avec succès en février à la Commission

(*) Moulins Habitat a mis en place en 2001 grâce au projet « @work4homes » une première tranche d'équipements permettant aux 2 000 locataires de Moulins Sud de bénéficier d'un accès permanent et gratuit à Internet sur leur téléviseur grâce à une Netbox connectée au réseau câblé réalisé par Moulins Habitat sur l'ensemble du quartier.

(**) Les CLIC sont les centres locaux d'information et de coordination gérontologique dont l'objectif premier est de faciliter le maintien en bonne santé et à domicile des personnes âgées ou plus généralement des personnes en perte d'autonomie. Collegram fait partie des 25 premiers CLIC expérimentateurs choisis en 2000 par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité pour engager la mise en réseau à terme d'un millier de CLIC en France. Liste des CLIC par département : www.social.gouv.fr/html/dossiers/clic/clic.pdf

Le programme eTEN

eTEN est le programme de la Communauté européenne conçu pour aider au déploiement de services basés sur les réseaux de communication électronique (eServices) avec une dimension trans-européenne.

Il se concentre principalement sur les services d'intérêt général pour les citoyens, les entreprises et l'administration, en particulier, dans les secteurs où l'Europe a un avantage concurrentiel. Les objectifs du programme sont de soutenir le modèle social européen. Ils sont au cœur même de la mission eEurope « d'une société de l'information pour tous » décidée à Lisbonne (eEurope2005).

eTEN vient de lancer un nouvel appel à propositions, le 10 février 2005, doté de 45 millions d'euros. Les informations sont disponibles sur leur site web :

http://europa.eu.int/information_society/activities/eten/index_en.htm

européenne, les prototypes de l'ensemble des applications ont été testés et le projet entre dans une phase de déploiement de l'ensemble des fonctionnalités prévues et d'évaluation qui s'achèveront en décembre 2005. ❖

Contacts

Informations plus complètes sur le site Web du projet :

www.trustedatwork4homes.com

Jean-Alain Meunier, tél. : 01 40 75 78 81 ;

jean-alain.meunier@habitat-territoires.com - Michel Steers, tél. : 01 40 75 52 75 ;

michel.steers@habitat-territoires.com

LES CAHIERS

→ Patrimoine :
Les logements-foyers
pour personnes âgées dans
la stratégie patrimoniale

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT n°92 Les collections
d'Actualités habitat
Février 2005 / 20 €

vient de paraître

Les bailleurs sociaux, propriétaires de logements-foyers pour personnes âgées, sont confrontés à de nouvelles problématiques patrimoniales en raison d'un cadre réglementaire évolutif et de plus en plus contraignant, un changement dans le relationnel avec les différents acteurs intervenant sur ce sujet, ainsi qu'une demande plus exigeante sur la qualité des locaux et des prestations, la localisation, le niveau de services et le rapport qualité/prix.

Les logements-foyers doivent évoluer. Depuis la circulaire de programmation 2004, l'Etat recommande d'intégrer les logements-foyers dans la stratégie patrimoniale. Un guide méthodologique vient d'être publié, c'est le n°92 des Cahiers d'Actualités habitat. Il est construit comme un support de réflexion stratégique pour aider les organismes à comprendre et analyser le contexte général et les situations locales. Il propose aussi une démarche pour conduire l'élaboration et la stratégie.

Le guide de 2002, qui lui est complémentaire, reste d'actualité. Ils rendent compte de la complexification du métier d'un propriétaire de logements-foyers dans une période où se joue l'avenir de ces structures. Disposer d'une vision stratégique est indispensable pour définir des solutions pérennes.

Pilotage : Brigitte Brogat, Direction du développement professionnel de l'Union sociale pour l'habitat. Tél. : 01 40 75 50 71.

Un exemplaire de ce cahier n° 92 a été adressé gracieusement à chaque organisme. Pour toute commande de numéros supplémentaires (prix : 20 € TTC), écrire à la Direction des activités promotionnelles de l'Union sociale pour l'habitat, 14, rue Lord-Byron, 75384 Paris Cedex 08. Mél : genevieve.decaluwe@union-habitat.org