

News

SHE Project and Trusted@Work4Homes
Edition Spéciale

Printemps 2005

No 15



LE PROJET SHE - "Passer de

5^{ème} programme cadre: Énergie, Environnement et Développement durable

Action clé n°4 "Ville de demain et héritage culturel"

Durée du projet: de mars 2003 à février 2008

Ce projet démonstratif européen poursuit d'importants objectifs:

- évaluer et démontrer la faisabilité du logement durable à travers la construction d'environ 600 nouveaux logements dans 4 pays: l'Italie, le Danemark, la France et le Portugal;
- intégrer le développement durable et la participation étroite des futurs locataires dans toutes les phases décisionnelles du processus de construction;
- développer des bonnes pratiques et formuler de nouvelles procédures d'évaluation qualitative et des lignes directrices, reproductibles dans toute l'Europe;
- mieux sensibiliser les acteurs du secteur aux coûts à long terme ainsi

qu'aux avantages directs et indirects des constructions durables;

- évaluer le degré de satisfaction des locataires à travers un monitoring social.

La structure du partenariat SHE, essentiellement composée d'organismes de logement social et de partenaires scientifiques, garantira la meilleure et la plus directe diffusion des résultats aux niveaux local et national. Les avantages issus de l'approche SHE seront étendus à d'autres États membres et pays candidats de l'Union européenne grâce, par exemple, à l'appui du CECODHAS; dans cette optique, les partenaires dits "externes" que sont les pouvoirs publics nationaux et locaux, les architectes, les constructeurs, les locataires, les producteurs, les décideurs, les coordinateurs Agenda 21, ... seront invités à participer aux travaux et à discuter des problèmes rencontrés par le projet SHE.

L'architecture des projets s'articulera selon les phases classiques du processus

de construction, mais intégrera la mise en œuvre d'un monitoring socio-économique et énergético-environnemental durant les diverses phases. Une approche base-sommet assurant la participation des futurs locataires est prévue, tandis qu'un cadre de référence permettant d'intégrer le développement durable dans la pratique courante du développement urbain est garanti.

Les résultats attendus du SHE sont la validation de nouvelles méthodologies et de nouveaux outils au service du logement durable; l'élaboration de nouvelles procédures garantissant la réelle sensibilisation et la participation directe des locataires; l'amélioration des performances énergétiques et environnementales, l'amélioration de la qualité de vie urbaine en vue d'offrir aux usagers finaux un environnement sain et durable; la mention des questions liées au logement durable dans l'agenda politique des États membres et enfin, une meilleure sensibilisation de tous les partenaires impliqués dans le secteur de la construction.

COOPÉRATIVE D'HABITATION COIPES - VENISE, ITALIE
CONCEPTEUR : MASUD ESMAILLOU



70 logements durables

Les principales caractéristiques du village sont l'intégration d'espaces publics et privés pour les enfants, l'exclusion des véhicules de la surface résidentielle, ainsi que le réaménagement naturel de la petite rivière avoisinante. En ce qui concerne les aspects architecturaux de l'intervention, le projet prend la tradition architecturale locale comme principale référence.

Performances énergétiques et environnementales:

- Économies d'énergie significatives durant la construction;
- Recyclage de l'eau;
- Phytodépuration des eaux grises;
- Utilisation de matériaux naturels qui garantissent qualité et durabilité, ainsi qu'une meilleure salubrité aux intérieurs;
- Utilisation de systèmes de climatisation à faible rayonnement de température qui garantissent aux habitations de meilleures conditions psycho-physiques;
- Utilisation de sources d'énergie renouvelables grâce aux panneaux solaires et photovoltaïques;
- Bonne intégration des bâtiments du point de vue énergétique avec l'environnement voisin (architecture bioclimatique);
- Isolation acoustique.

l'expérimentation à la pratique courante"



RINGGAARDEN - AARHUS, DENMARK
CONCEPTEURS: THOMAS HERZOG +
PARTNER, MUNICH

50 logements en bois

- Contenu durable
- Cadre énergétique: moins de 30kWh/mètre carré/an
- Lumière du jour optimale sans problèmes de température excessive
- Une véranda intérieure comme zone tampon thermique
- Système de stockage de la chaleur MCP (Matériaux à changement de phase)
- Ventilation naturelle renforcée par des tours à vent
- Matériaux renouvelables et optimisés d'un point de vue environnemental
- Tous les systèmes d'économie d'eau connus

OPAC38 - GRENOBLE, FRANCE
CONCEPTEUR: OLIVIER SIDLER



61 logements durables

- Relation harmonieuse entre le bâtiment et son environnement immédiat
- Contrôle des déchets de travaux et processus de sélection des déchets
- Maçonnerie à forte inertie thermique
- 60m² de panneaux solaires et 20m² panneaux photovoltaïques.
- Eau chaude fournie par un chauffage central collectif au gaz naturel.
- Ventilation mécanique contrôlée (VMC)
- Systèmes d'économie d'électricité aussi bien pour les zones privées que publiques;
- Systèmes d'économie d'eau: chasse double débit 3/6 litres, réducteur de débit, collecteur pour la récupération de l'eau du toit.
- Gestion des déchets: tenir compte de la collecte sélective locale des déchets ménagers.
- Gestion des réparations et des entretiens
- Confort visuel: éclairage naturel pour les logements et les espaces communs

COOPÉRATIVE D'HABITATION COPALC - BOLOGNE, ITALIE
ÉQUIPE CONCEPTRICE : SILVAGNI, GIOVANNINI, PORELLI,
TUGNOLI



12 logements durables

- Systèmes solaires actifs
- Maçonnerie à forte inertie thermique
- Isolation acoustique
- Matériaux naturels non toxiques
- Réduction des champs électriques et électromagnétiques
- Système de chauffage rayonnant central doté d'une chaudière à haut rendement
- Systèmes de réutilisation et de recyclage de l'eau
- Système d'éclairage de faible consommation
- Ventilation naturelle
- Protection solaire



COOPÉRATIVE D'HABITATION CCI
CASA - TERAMO, ITALIE
ÉQUIPE CONCEPTRICE: STIRPE,
FIGLIOLA, TORRIERI, FARINA



130 logements durables

- Système vert fait de pistes cyclables et pédestres qui fera office de parc urbain, en respectant et en ajoutant de la valeur au paysage et aux éléments végétaux existants;
- Rénovation des zones commerciales et artisano-industrielles actuelles situées côté sud du projet;
- Réalisation d'un système de construction qui garantit une bonne exposition intérieure et une bonne répartition des pièces par rapport à l'air et au soleil;
- Attention portée à l'économie et à la réutilisation des ressources en eau; un système à faible consommation d'eau devra être installé dans les bâtiments, de même qu'un système de récupération pour l'eau de pluie.
- Systèmes solaires actifs
- Matériaux recyclés non toxiques
- Ventilation naturelle
- Système de chauffage rayonnant central doté d'une chaudière à haut rendement
- Maçonnerie à forte inertie thermique
- Isolation acoustique
- Pompes à chaleur

CCI CASA CONSORTIUM -
TERAMO, ITALY
DESIGN TEAM: STIRPE,
FIGLIOLA, TORRIERI, FARINA



60 logements durables

- Systèmes solaires actifs
- Maçonnerie à forte inertie thermique
- Isolation acoustique
- Matériaux naturels non toxiques
- Réduction des champs électriques et électromagnétiques
- Système de chauffage rayonnant central doté d'une chaudière à haut rendement
- Systèmes de réutilisation et de recyclage de l'eau
- Système d'éclairage de faible consommation
- Ventilation naturelle

COOPÉRATIVE D'HABITATION CONSEDI - BRESCIA, ITALIE
ÉQUIPE CONCEPTRICE : ROSOLI, GAFFURI, DONINELLI, ALBASI, ZILIANI, ZOLA



40 logements durables

- Systèmes solaires actifs
- Maçonnerie à forte inertie thermique
- Isolation acoustique
- Matériaux naturels non toxiques
- Réduction des champs électriques et électromagnétiques
- Système de chauffage rayonnant central doté d'une chaudière à haut rendement
- Systèmes de réutilisation et de recyclage de l'eau
- Système d'éclairage de faible consommation

NORBICETA - PORTO, PORTUGAL
CONCEPTEUR: JOSÉ COIMBRA



101 logements durables

- Systèmes solaires actifs
- Maçonnerie à forte inertie thermique
- Isolation acoustique
- Matériaux naturels non toxiques
- Réduction des champs électriques et électromagnétiques
- Système de chauffage rayonnant central doté d'une chaudière à haut rendement
- Systèmes de réutilisation et de recyclage de l'eau
- Système d'éclairage de faible consommation

eServices professionnels sécurisés en habitat social

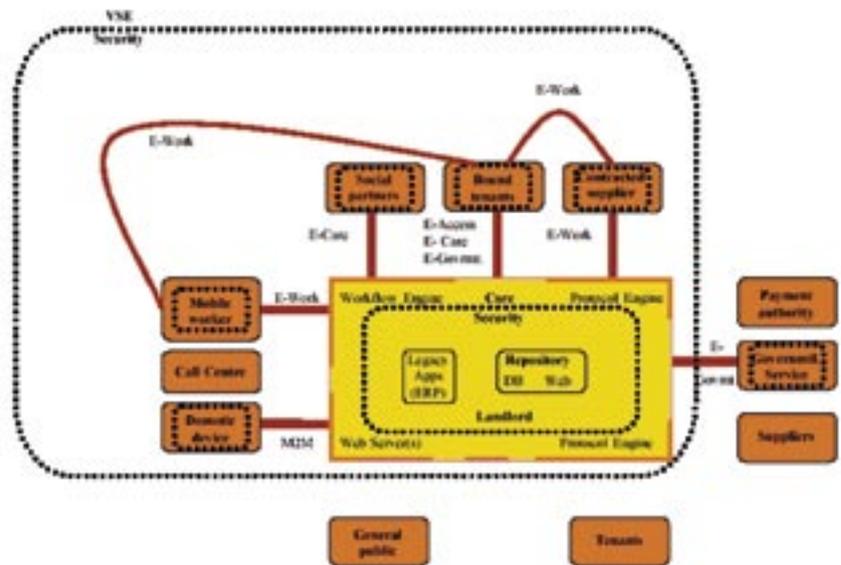
Le consortium Trusted@Work4Homes a étudié et, maintenant, valide quatre classes de services électroniques professionnels dans le logement social européen: des services de type eAccès, eSoins, eTravail et eGouvernement. Chaque classe de services professionnels a la particularité d'utiliser des messages électroniques incluant des types de données variées, qui exigent potentiellement différentes techniques de sécurité.

Pour assurer la conformité législative, le projet a étudié les directives de l'Union européenne concernant toutes les pratiques se rapportant aux thèmes suivants: protection de données, signature numérique (ordinaire ou certifiée), commerce à distance, droits de l'Homme, respect de la vie privée inscrits dans les directives sur les communications électroniques, etc. Les transpositions des directives de l'UE dans les lois nationales et les diverses législations nationales ont également été examinées pour tenir compte des additifs et obligations nouvelles qu'elles contiennent. Dans notre investigation visant à rechercher si les services électroniques professionnels sont réglementés dans tous ou dans quelques Etats membres, nos recherches, basées sur la conception d'une offre préliminaire, ont soulevé une foule de questions conduisant à des mesures de sécurité explicites.

Dans le cas de services de type eAccès, des services de gestion conjointe de l'énergie et des fluides par le locataire et le propriétaire nécessitaient l'envoi d'informations personnelles concernant le locataire telles que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone par courriel et/ou par radiotéléphonie.

Dans le cas de services de type eSoins, des alertes devaient être envoyées aux locataires par l'intermédiaire des réseaux Internet et affichées sur des dispositifs tels que des WebTV; des paramètres vitaux devaient être surveillés et des informations médicales devaient être échangées pour permettre à des spécialistes de la santé de coordonner leurs activités.

Dans le cas des applications de type eTravail, des données personnelles des locataires devaient être saisies sur les équipements informatiques portatifs, des contrats devaient être établis à distance avec les utilisateurs sous la forme documents numériques en



utilisant les réseaux sans fil, et des rapports sur les incivilités ou voire sur les activités illicites devaient être envoyés, par l'intermédiaire des réseaux, à la police locale.

Un service de type eGouvernement prévoit l'échange de données sur le niveau de revenu du locataire avec des services publics locaux, et dans ce domaine, il a été constaté que les règlements et la législation du gouvernement local imposaient des mécanismes spécifiques de sécurité et des conditions strictes pour l'identification des signatures numériques tandis que des autres interdisaient purement et simplement l'utilisation d'une signature numérique. Même basée sur une conception préliminaire des services envisagés, la liste des éléments à intégrer en juste proportion dans une plateforme de services sécurisée, susceptible de couvrir toutes les applications, était longue.

La plateforme et les règles organisationnelles associées devaient s'appuyer sur l'utilisation de la signature certifiée telle que définie au niveau européen ainsi que de moyens techniques pour l'établir, le chiffrement hautement sécurisé de tous les courriels, le cryptage de toutes les liaisons de communication et de tous les ordinateurs portables de type tablette PC utilisés pour la signature de contrats et incluant la possibilité d'une impression locale et une autorisation rigoureuse d'accès physique au matériel (pour les services touchant à la santé).

À ce stade, la gestion des services commençait à poser problème notamment quand il a été question de savoir depuis où les produits et les services pourraient être fournis, quel serait leur coût, si de tels services complexes pourraient être réellement proposés en particulier durant la durée de notre projet, s'ils répondraient aux besoins des locataires âgés, handicapés ou à ceux d'un niveau d'éducation faible et qui serait susceptible d'en assumer les coûts a priori élevés.

De plus, des informations recueillies lors des enquêtes auprès de locataire ont indiqué un manque de volonté des locataires d'accepter et d'adopter plusieurs des contraintes imposées par des mesures de sécurité très sévères. Certaines des exigences de sécurité établies à ce stade allaient clairement à l'encontre des besoins accrus d'accessibilité et de rentabilité et pouvaient présenter le risque d'une trop grande complexité.

En outre, l'objectif de mettre en place une plateforme utilisable dans tout organisme européen de logement social se heurtait à la diversité et aux contradictions des législations nationales, et la confiance des hommes de lois locaux dans de tels systèmes risquait d'être éprouvée par manque de familiarité dans l'application de lois jusqu'ici peu en usage. La situation a exigé une réévaluation complète de l'équilibre global coûts/bénéfices.

L'analyse commerciale qui a suivi a permis

de se poser la question de savoir si les processus avaient été décrits et traduits dans des conditions correctes et si, en particulier, les processus pourraient être modifiés pour réduire leur complexité et pour réduire l'incidence de l'utilisation de données personnelles et parfois sensibles - sans réduire la valeur du service pour les gestionnaires et leurs locataires. L'analyse a eu comme conséquence la redéfinition fructueuse et/ou la nouvelle conception de presque tous les processus. Il a été ainsi découvert, en ce qui concerne des services de type eSoins, que l'information médicale n'était pas une partie si critique pour la coordination du personnel, qu'elle pourrait, par suite, être exclue de la communication numérique, et que l'échange d'informations personnelles pourrait être sensiblement réduit.

Ce dernier point était également valable pour beaucoup de services de type eAccès, et dans certains cas, des données personnelles pourraient être entièrement absentes du service sans réduire la qualité ou les avantages fournis. Dans ce cas, le passage d'un modèle «push» (envoi de données) à un modèle «pull» (réception de données sur site) pour l'accès aux données s'avèrerait efficace pour minimiser à l'avenir les obligations de sécurité.

Dans le cas de services de type eTravail, le statut et la chronologie des modes de conclusion d'un contrat dans les processus existants non électroniques ont été soigneusement examinés, et il a été découvert que des signatures étaient recueillies en des points où aucun engagement contractuel n'était écrit et qu'aucune nouvelle responsabilité n'était apparue.

De plus, il est apparu clairement que parfois les signatures saisies n'étaient même pas celles des parties liées par contrat. Les conditions pour établir ces documents et le coût des mesures de sécurité ont été sensiblement réduits par la réécriture des processus. Un certain nombre de mesures comprenant le chiffrement et l'authentification spécifique restaient cependant dans le processus. Pour établir et conserver la confiance des locataires dans ces services, il est clair que le personnel utilisant un matériel informatique dans les appartements des locataires devra suivre un certain nombre de consignes concernant à la fois l'identification du personnel et des équipements par des moyens physiques et procéduraux.

La disparition des exigences légales, grâce à la simplification des processus, a ouvert la voie à des approches plus simples et beaucoup plus opérationnelles. Des signatures graphiques seront cependant saisies sur

des dispositifs de type tablette PC, non pas pour des raisons contractuelles mais pour augmenter la sécurité et l'acceptation par les locataires et autres utilisateurs du service.

Pour mettre en application la plateforme de service, nous nous sommes appuyés sur une architecture générique conçue pour les entreprises de services dématérialisés. Le diagramme montre les différents participants impliqués dans le processus dans le cas des applications de type eTravail, et indique où des mécanismes de sécurité sont placés pour assurer la conformité aux exigences légales et la protection contre, à la fois, des événements indésirables et la perte de confiance des locataires.

Architecture sécurisée des entreprises de services dématérialisés – Services de type eTravail

Des essais pilotes de toutes les applications précédemment décrites ont aujourd'hui commencé. Quelques freins à l'exploitation de certains aspects des services demeurent, comme l'incertitude de services gouvernementaux quant à l'interprétation des exigences légales et au maintien de contradictions dans la législation à travers l'Union Européenne.

Cependant, pour la plupart des applications, une voie commune a été trouvée dans les différents Etats membres, les processus envisagés ont été redéfinis et sont maintenant stabilisés. Les aspects relatifs à l'exploitation sont examinés en même temps que la réflexion technique. Des perspectives claires de déploiement peuvent à présent être envisagées.

En persévérant dans cette direction, les services de Trusted@Work4Homes offriront des avantages significatifs au logement social européen tout en établissant la confiance et en la maintenant parmi tous les groupes d'utilisateurs – services du gestionnaire, locataires, prestataires et instances gouvernementales ou locales.

Empirica
Communications and Technology Research
Oxford str., 2
D-53111 BONN

IT Systems Plus
1, Church Road,
Ascot SL5 9DP (UK)

Contacts:
Simon Robinson (empirica): simon.robinson@empirica.com
Steve Mathews (IT Systems Plus): stevemathews@itsysplus.co.uk



Trusted@work4homes est puissamment soutenu par le programme eTEN

eTEN est le programme de la Communauté européenne conçu pour favoriser le déploiement des services fondés sur des réseaux de communication électronique (eServices), selon une dimension trans-européenne. Il se concentre fortement sur les services publics, en particulier dans les secteurs où l'Europe a un avantage concurrentiel.

Le programme vise à accélérer le montage de services pour soutenir le modèle social européen d'une société de l'intégration et de la cohésion. Ses objectifs sont au cœur même de la mission de l'eEurope «d'une société de l'information pour tous».

Elle favorise les services d'intérêt public qui donnent la pleine occasion à chaque citoyen, à chaque entreprise et à chaque administration de bénéficier de l'eSociété.

eTEN programme Site web:
http://europa.eu.int/information_society/activities/eten/index_en.htm



Le projet Trusted@work4homes: les partenaires et les services proposés



Le projet européen Trusted@Work4-Homes s'inscrit dans le cadre du programme européen eTEN qui lui apporte une aide pour étudier la faisabilité de plusieurs services sécurisés aux locataires s'appuyant sur une approche commune.

Le contexte général du projet

Trois organismes allemands (Stadt und Land, Nassauische Heimstätte et Volkswohnung), deux organismes français (Le Toit Angevin et Moulins Habitat) et un organisme du Royaume uni (Northern Ireland Housing Executive) se sont engagés dans ce nouveau projet.

Les instances représentatives du logement social comme le CECODHAS au niveau européen, l'Union sociale pour l'Habitat et sa filiale Habitat et Territoires Conseil au niveau national ainsi que l'association régionale allemande de Hesse (Verband der Südwestdeutschen Wohnungswirtschaft) sont également associés au consortium ainsi constitué.

Le projet vise 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 ou 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.

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 & 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 «eTravail» («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, grâce à la mise à leur disposition d'un accès gratuit à Internet et d'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 IKOS utilisé par Moulins Habitat.

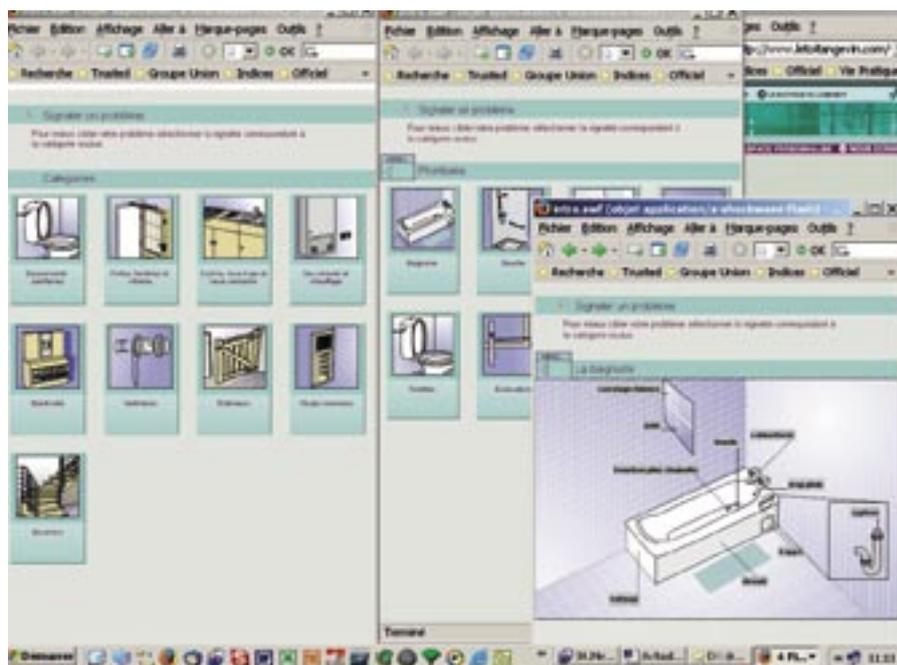
A Karlsruhe, Volkswohnung mettra en place sur un ensemble de 2.000 logements un système de télérelève des compteurs d'eau froide, d'eau chaude et d'énergie de chauffage, permettant à ses locataires de disposer des informations de consommations en temps réel sous la forme de graphiques facilitant ainsi 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'échanges de données entre ses personnels mobiles et le siège en s'appuyant sur une technologie à base de 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 sa facilité d'utilisation.

- Les services de type «eSoins» («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 «eGouvernement» («eGovernment») faciliteront 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



Ecran 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.

l'identité de l'émetteur du message est beaucoup mieux garantie que par le simple affichage de son adresse de messagerie, qui est trop souvent usurpée («spoofing»).

Le Toit Angevin complétera 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 «eAccès» («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 européenne, les prototypes de l'ensemble des applications ont été testés et nous entrons dans une phase de déploiement de l'ensemble des fonctionnalités prévues et d'évaluation qui s'achèveront en Décembre 2005. Vous trouverez des informations plus complètes sur le site Web du projet: www.trusted@work4homes.com.

Contacts:

Jean-Alain Meunier (Tél: 01 40 75 78 81)
jean-alain.meunier@union-habitat.org

Michel Steers (Tél: 01 40 75 52 75)
michel.steers@habitat-territoires.com
 Union sociale pour l'habitat

habitat & territoires conseil
 14, rue lord Byron 75008 PARIS (F)

Le Toit Angevin - Vers l'Habitat de demain

Le Toit Angevin est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) créée en 1949 et située à Angers dans l'ouest de la France. La société détient un patrimoine de 6,500 logements situés essentiellement dans l'agglomération d'Angers.

Son objet est la construction, la réhabilitation et la location de logements sociaux, dans le cadre de sa mission d'intérêt général.

Pour garantir une relation de proximité avec ses clients, Le Toit Angevin a opté en 2004, pour la décentralisation de son activité de gestion locative et technique en renforçant ses 3 agences.

Chacune de ces agences emploie 20 personnes assurant la gestion administrative, le suivi contentieux et social des dossiers des locataires, et les interventions techniques dans les logements. Elles comprennent également une équipe étoffée de gardiens qui travaillent sur le site même des logements.

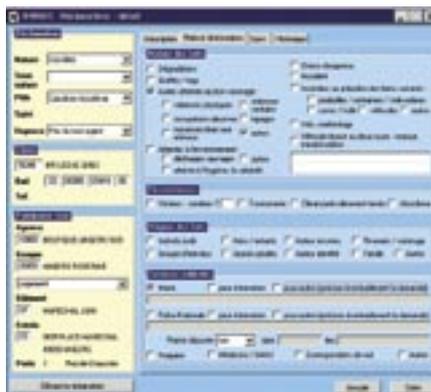
La même année, Le Toit Angevin s'est engagé dans une démarche de qualité de service, dénommée Qualibail, sous l'impulsion de l'association des ESH Delphis.

Parmi les objectifs de cette démarche, figurait celui de répondre dans les meilleurs délais et les meilleures conditions aux demandes d'intervention des locataires. Ce processus, appelé «gestion des réclamations des locataires» étaient à l'époque peu formalisé, reposant sur des modes de traitement essentiellement manuels, et pouvait aboutir à des pertes d'informations et

une insatisfaction des locataires.

Le Toit Angevin s'est donc inscrit dans la démarche développée par le projet Trusted@Work4Homes pour proposer une automatisation de ces traitements, soutenue par des outils de sécurisation des données tant pour leur stockage que pour leur transfert.

Dans un premier temps, il s'agissait de fournir aux utilisateurs directs, essentiellement les chargés de clientèle,



les gardiens et les techniciens, un outil informatique convivial et adapté à leurs besoins quotidiens.

Depuis le mois d'avril 2004, l'équipe informatique a donc adapté une application dénommée Visual Cont@ct qui intègrera la totalité du processus de gestion des réclamations, quelque soit leur nature: simples questions, demandes d'intervention technique ou incivilités.

Les demandes d'intervention technique

Pour permettre au personnel non spécialisé d'enregistrer les demandes techniques, un «référentiel technique» a



été intégré à l'application, conjointement avec la société Fictis, à partir d'une base de donnée en XML. L'interface utilisateur a été réalisée en utilisant la technologie Flash. Cette solution associe des traitements de type Client/Serveur et un mode de fonctionnement basé sur Internet Explorer.

Ce référentiel technique a été mis à la disposition des membres du consortium et repris par la société Sopra pour le compte de Moulins Habitat.

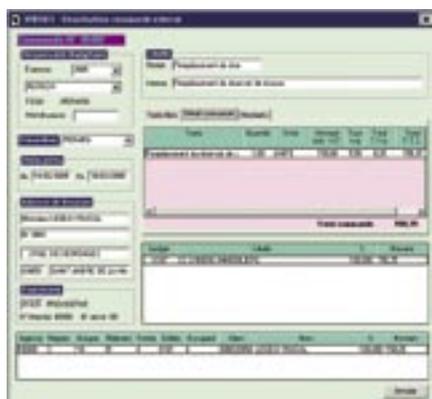
Au moment de l'enregistrement d'une demande, le technicien chargé du suivi est sélectionné. Celui-ci peut ensuite la consulter et émettre une commande sans ressaisie des données. A la validation de la commande, il lui est proposé son envoi par e-mail via Maileva, service de La Poste, qui se charge de l'édition puis de la mise sous pli et de l'envoi de la commande accompagnée d'un courrier personnalisé adressé au locataire l'informant de la suite donnée à sa demande.

La gestion des incivilités

Partant du constat que la sécurité ne peut être que le résultat d'une action commune de différents acteurs, le

gouvernement français a engagé en 1997, la démarche des contrats locaux de sécurité.

Ceux-ci associent l'état, les collectivités locales et le secteur associatif et social, notamment les bailleurs sociaux. Ils reposent sur le repérage et le diagnostic des faits d'insécurité dans un secteur ou un quartier, et sur la mise en œuvre



d'actions ciblées au niveau local pour lutter contre ces faits d'insécurité. Ce travail passe par l'utilisation de documents formalisés communs à tous pour permettre de mesurer les faits d'insécurité et l'efficacité des actions menées.

Les formulaires utilisés ont donc été intégrés à Visual Cont@ct ce qui garantit leur archivage systématique au Toit Angevin et leur envoi par e-mail sécurisé n'est accessible qu'aux seules personnes autorisées.

Des données fiables et protégées

Il fallait ensuite garantir la fiabilité et la protection des données tant pour leur stockage que pour leur transfert entre les services du Toit Angevin, mais aussi vers les interlocuteurs externes: prestataires et locataires pour la gestion des demandes d'intervention technique, et partenaires du contrat local de sécurité pour les incivilités.

Cette protection était nécessaire à double titre.

Tout d'abord, la société devait se conformer à la réglementation en matière de stockage et d'échange de données potentiellement confidentielles, en particulier pour les incivilités.

Le Toit Angevin a bénéficié de ce point de vue de l'étude menée par l'Union sociale pour l'Habitat et de la société IT Systems Plus, autre participant au consortium, afin de préciser la nature des informations en cause et les implications en terme de sécurisation des données.

Ensuite, il fallait que l'application puisse être utilisée à distance, essentiellement pour les gardiens dont le travail se situe au cœur des logements bien plus que dans les bureaux du siège ou des agences.

La possibilité d'un travail à distance devait s'accompagner d'outils informatiques portables adéquats ainsi que de tous les éléments nécessaires pour sécuriser les données.

La sécurisation des données

Un audit a étudié le niveau de sécurité du firewall afin d'adapter ce matériel aux nouveaux modes de communication. Le choix du consortium s'est porté sur des tablets PC de marque Fujitsu/Siemens, qui disposent dans leur dernière version d'un dispositif de reconnaissance d'empreintes digitales et d'un lecteur de cartes à puces.

Une solution de cryptage des données du disque dur par le logiciel SafeBoot et la protection de Visual Cont@ct par l'association de logins et mots de passe complètent la sécurité locale.

Le transfert des données entre les tablets PC et le site central s'effectuent sur un

réseau privé virtuel (VPN) établi grâce au protocole de sécurité d'Internet IPSec qui assure le chiffrement des données échangées sans complexifier le travail des utilisateurs.

Pour les incivilités, Le Toit Angevin a opté pour une solution renforcée permettant non seulement de crypter les données



mais aussi d'identifier l'émetteur par l'utilisation d'une signature électronique.

A partir du mois de mai 2005, le site pilote devrait fonctionner pour entrer dans une période de tests permettant d'évaluer l'efficacité de ces nouveaux outils et de les adapter si nécessaire.

Cette période sera également opportune pour commencer à analyser l'impact de ces nouveaux outils en terme de réduction des coûts et du temps dédié à la gestion des demandes ainsi que, sur une plus longue échéance, le niveau de satisfaction des locataires.

Contact:

Sandrine Penneau/Gérard Bonny
Tél: +33 241 79 62 28

Le Toit Angevin
7, rue de Beauval, BP 155
49001 Angers CEDEX 01

NIHE face à la modernisation du service rendu à ses habitants

Northern Ireland Housing Executive (NIHE) est un organisme public indépendant du gouvernement qui est l'unique autorité compétente officielle en matière de logement en Irlande du nord.

Les compétences de Northern Ireland Housing Executive comprennent:

- L'étude régulière des conditions d'habitation et de leur adaptation aux attentes des usagers,
- L'élaboration de programmes étendus de modernisation pour satisfaire ces attentes,
- Le cas échéant, la démolition des logements devenus inaptes à leur fonction et aux attentes des habitants et la remise en état du site,
- L'amélioration constante de l'état du parc de logements en Irlande du Nord,
- La facilitation de la livraison régulière de nouveaux logements,
- L'information du public sur les logements et les services de conseil en immobilier,
- La consultation des Conseils de District et du Conseil du Logement de l'Irlande du Nord,
- La gestion de son propre parc de 100.000 logements situé dans toute l'Irlande du Nord.

Northern Ireland Housing Executive est aussi l'autorité en charge de la maîtrise de l'énergie dans habitat pour l'Irlande du Nord.

NIHE s'engage aujourd'hui dans un vaste programme de modernisation de ses services qui impose la mise en oeuvre d'un accès sécurisé en ligne (TIC) non seulement pour une partie de son personnel, mais également pour un ensemble de partenaires externes.

Etendue du projet

Dans le cadre du projet Trusted@work4-homes, NIHE a choisi les services de type eTravail comme axe de développement.

Ces services sécurisés en ligne basés sur une gamme étendue de dispositifs d'accès permettront l'intégration du personnel mobile dans ses processus de gestion. Par de tels services, dans lesquels les questions de sécurité et de facilité d'utilisation sont tout particulièrement abordées, les employés pourront accéder à l'ensemble des informations disponibles à l'intérieur de la société et participer ainsi pleinement aux processus de gestion depuis leur lieu d'habitation, ou en environnement mobile, comme s'ils étaient à leur bureau. Il leur sera dès lors possible d'accomplir leurs activités sur site, voire en dehors des heures de bureau en cas d'urgence, de manière beaucoup plus efficace.

Des projets pilotes

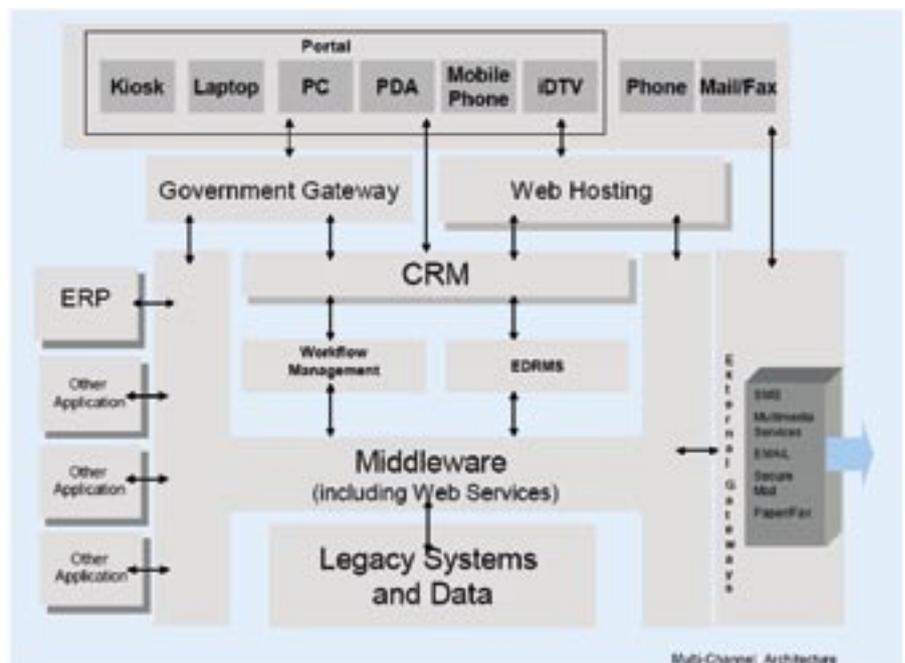
Un certain nombre de projets pilotes ont été lancés pour étudier les systèmes d'accès sécurisés adaptés depuis les lieux d'habitation ou en déplacement pour son personnel et les partenaires externes:

- Equipement des gardiens ou agents de proximité,
- Création de réseaux de communication électroniques, ex: liens entre NIHE et hôpital («Projet Adaptations»),
- Télécentres pour le travail à domicile en concession («Projet PSIS»),
- Travail sur terminaux mobiles ou à la maison pour un personnel restreint.
- Ces projets pilotes fourniront aux utilisateurs des informations essentielles permettant l'évaluation de toute une série de problèmes rencontrés.

Infrastructure sécurisée d'accès externe:

La mise en place des pilotes décrits ci-dessus exige la création d'une infrastructure sécurisée d'accès à distance qui servira de base pour l'extension de cette technologie en tant qu'élément du programme plus large de Modernisation des Services (MS).

Architecture des services d'après l'unité eGovernment du Royaume-Uni



Afin de répondre aux objectifs de ce programme, il est nécessaire de mettre en place un plan de sécurité pour les projets pilotes qui devra s'adapter à une architecture multicanaux comme indiqué dans le diagramme ci-contre.

L'objectif de ce projet est de faciliter l'accès à distance sécurisé à la fois pour NIHE et pour les utilisateurs «non certifiés» à partir de systèmes d'accès à distance:

- les utilisateurs de NIHE auront besoin d'un accès à distance à la fois pour des applications internes à l'entreprise (par exemple messagerie électronique, portail interne) et pour des applications spécifiques à leurs dossiers.
- Les utilisateurs «non certifiés» auront besoin d'un accès à distance aux informations spécifiques de l'entreprise (par exemple, les consultants en matière de services immobiliers) et d'accéder également à des applications spécifiques (les partenaires par exemple impliqués dans le «projet Adaptations»).
- Les personnels des foyers auront besoin d'un accès à distance aux applications de l'entreprise en utilisant une connexion ADSL.
- Pour chacun d'eux, il est nécessaire que l'infrastructure d'accès sécurisée assure une authentification, une autorisation et un compte (identifiant et mot de passe).

Les services externalisés:

Dans le cadre du programme de modernisation des services, notre vision de l'amélioration des services externalisés, implique un fonctionnement à la fois nomade et en poste fixe pour le personnel.

Nous sommes persuadés qu'il reste encore un certain nombre de problèmes tant techniques que culturels à résoudre avant toute décision de généralisation à toute l'organisation.

Un projet pilote a donc été lancé avec la participation d'un nombre restreint de membres du personnel.

Les gardiens et agents de proximité:

Les fonctions des personnels de proximité sont étendues et incluent les rapports avec les communautés, le suivi des incivilités, les états des lieux, les visites accompagnées, la responsabilité des inspections régulières des appartements inoccupés, des parties communes, des espaces verts et des espaces accessibles au public avec constatation des dommages, des décharges illégales, des faits de vandalisme, etc.

Les informations concernant ces activités doivent être conservées et doivent être facilement accessibles.

Actuellement, un temps considérable est passé en allées et venues entre le bureau de l'agence locale et les lieux d'inspection pour mettre à jour les informations détaillées des rapports de visite et d'inspection.

L'agent doit également retourner régulièrement à son bureau pour consulter ses courriels, lire son courrier, préparer la correspondance à destination des locataires et maintenir à jour le

registre de ses activités.

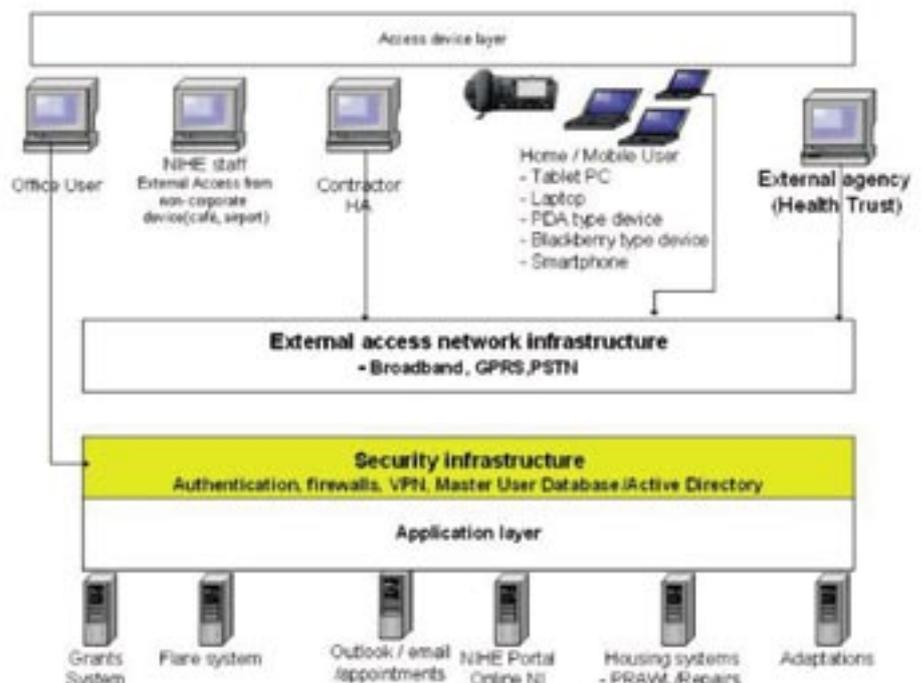
La mise à disposition de ces employés d'une technologie sécurisée d'accès à distance améliorera l'efficacité du service rendu aux locataires.

Les possibilités fonctionnelles:

- Accès immédiat aux courriels, aux rendez-vous, à la liste des tâches à réaliser,
- Accès aux lettres et aux manuels généralement utilisés au cours de leurs fonctions,
- Capacité d'enregistrer les rapports d'inspection des parties communes et autres espaces collectifs,
- Capacité d'enregistrer des demandes d'intervention ou les réclamations pour les locataires.

Northern Ireland Housing Executive
The Housing Centre
2, Adelaide Street BELFAST
Tel: +44 28 9031 8700
Fax: +44 28 9031 8715
Site web: www.nihe.gov.uk
Contact: Sean NOLAN
sean.nolan@nihe.gov.uk

Le diagramme ci-dessous décrit les composants de l'infrastructure de sécurité dans l'environnement de NIHE



L'état des lieux numérique sécurisé

STADT UND LAND est une société de gestion immobilière du Land de Berlin dont les 719 collaborateurs réalisent un chiffre d'affaires de 208 Millions d'euros.

Depuis 1924, STADT UND LAND est reconnue, sur le marché immobilier de Berlin, pour son sérieux et sa compétence dans son secteur d'activité. Aujourd'hui, elle gère 61,636 unités de location, dont 36,117 logements propres ainsi que des commerces, des aires de jeux, des jardins de locataire et autres espaces verts et équipements collectifs.

Le parc géré par STADT UND LAND se trouve en grande partie au sud et à l'est de Berlin. Son domaine d'activité couvre pratiquement tout ce qui est concerné par la gestion de biens immobiliers. Avec une exigence de performance et de services modernes, l'entreprise met tout en œuvre pour assurer la qualité de son offre. La satisfaction de ses locataires est son objectif premier.

Les objectifs du projet

STADT UND LAND met en œuvre une application de type eTravail (eWork) à partir des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Se basant sur le modèle de l'«entreprise de services dématérialisés», l'introduction de nouveaux services s'appuyant sur la confiance, la sécurité et l'utilité sociale sera conduite en s'appuyant sur les outils les plus performants. Ainsi, l'introduction de terminaux mobiles doit faciliter la modernisation des processus liés à ces services et contribuer ainsi à une solution optimisée et plus efficace.

L'application

L'objectif de l'application est de mettre en service un «état des lieux numérique» pour le locataire afin:

- d'accélérer le processus de location d'un appartement,
- d'actualiser les informations sur l'état de l'appartement,
- d'éditer un rapport d'état des lieux numérique sécurisé.

Chaque année, 2700 locataires de STADT UND LAND quittent leur logement. A l'heure actuelle, le rapport d'état des lieux est un document papier de 9 pages. Les informations nécessaires aux descriptions techniques et à l'état de l'appartement sont relevées manuellement, ce qui implique souvent une saisie multiple des données.

Il est prévu, pour remédier à cette situation, de mettre en place un état des lieux numérique sur la base d'un système mobile. La solution est basée sur l'application «bm4» développée par l'entreprise Wohnbau Services Bonn GmbH.

Il est prévu de sauvegarder les informations nécessaires du progiciel de gestion immobilière (PGI) de Stadt und Land (WohnData) sur le système mobile grâce à une connexion sans fil sécurisée (GPRS, UMTS).

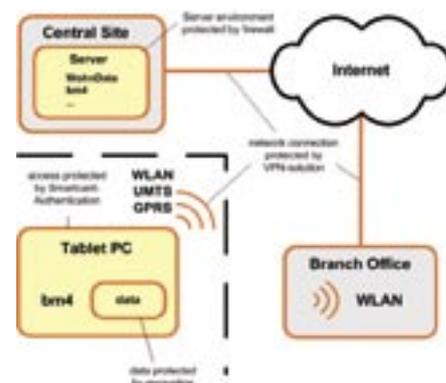
Pendant l'état des lieux, le système mobile présente toutes les informations nécessaires à l'agent immobilier, ce qui permet à celui-ci de mettre à jour les changements intervenus et de commenter la situation plus rapidement. Pour finir, le système produit un rapport qui sera remis au locataire après avoir été imprimé sur une imprimante mobile.

Pour atteindre un haut degré de sécurité et de confiance, toutes les données sur l'appareil mobile sont chiffrées. De plus, l'accès à l'appareil et au réseau est sécurisé par un système d'authentification forte (Smartcard + PIN). Tous les rapports produits sont fournis avec des signatures électroniques et sont protégés de toutes modifications ultérieures.

Résultats attendus:

Les résultats attendus seront favorables aussi bien au locataire et à Stadt und Land :

- Accélération du processus de location,
- Amélioration de la qualité des informations de la base de données techniques de Stadt und Land,



- Enregistrement immédiat des informations (évite une double saisie informatique),
- Réduction des coûts liés au temps perdu dans des tâches redondantes et dans les déplacements inutiles et gains liés à la remise en état plus rapide des logements.

Projets futurs:

Il est envisagé de mettre en place d'autres services sur la même plate-forme technique pour rendre l'agent immobilier utilisateur plus flexible et plus performant dans son travail auprès des locataires.

Contact: Jean-Philippe Laville
Mél: atwork@stadtundland.de

STADT UND LAND Wohnbauten-
Gesellschaft mbH
Werbellinstraße 12, 12053 Berlin
Tel: 0 30/68 92-0/Fax: 0 30/68 92-2 06
Site web: www.stadtundland.de

Des services sécurisés de l'e-entreprise: Un Portail Internet pour les locataires

Nassauische Heimstätte GmbH, basée à Francfort, gère un parc immobilier de 44.000 logements. Actuellement, l'entreprise est en cours de recentrage de son activité de gestionnaire immobilier traditionnel vers une activité orientée clients de fourniture de services à ses locataires.

En développant des services de haute qualité pour le logement social, Nassauische Heimstätte veut encore améliorer ses relations avec ses locataires et ses différents partenaires.

Cette évolution passe par le développement, dans le cadre du projet Trusted@work4homes soutenu par l'UE, d'un portail Internet pour ses locataires.

Le "MieterPortal" (Portail Internet pour les locataires) est une solution de communication adaptée à l'utilisateur final pour l'échange d'informations entre locataires et Nassauische Heimstätte. Des informations stockées dans le logiciel interne de gestion locative, comme les données concernant les contrats, les comptes clients, les frais administratifs, etc, peuvent donc être mis à disposition du locataire par l'intermédiaire d'un accès sécurisé.

Le locataire peut ainsi consulter les données contractuelles qui lui sont propres à partir de son ordinateur personnel et communiquer avec la personne chargée de son dossier comme avec l'ensemble des responsables de la société d'une manière très réactive à la plus grande satisfaction de ses clients.

Le "MieterPortal" a été développé conjointement par Nassauische Heimstätte à Francfort et par la société DomData. La conception du portail permet aux utilisateurs les moins familiers de l'utilisation d'Internet de comprendre facilement les diverses possibilités proposées sur la page d'accueil du "MieterPortal", de rechercher des informations et d'envoyer des messages.

Naturellement, chaque activité est présentée en détail à la fois par la société et pour le locataire.

Le "MieterPortal" est une application



orientée processus qui interagit avec les solutions Intranet de gestion de la relation client fournies par DomData. De cette manière, toutes les informations qui sont saisies et traitées à partir du portail peuvent être stockées dans la base de données du système de gestion de la relation client. Elles peuvent donc être également utilisées dans d'autres processus, ou bien traitées par d'autres applications.

Des signalisations d'incident en provenance d'un locataire à propos d'un radiateur défectueux, par exemple, peuvent déclencher une procédure de "Signalisation de défaut" et être stockées dans la base de données du système de gestion de la relation client. Si nécessaire, les données peuvent aussi être transférées dans le logiciel de gestion locative comme Wohndata, utilisé par Nassauische Heimstätte.

Contact:
Frank Stöling (Manager of the Information systems Department)
E-mail: frank.stoelting@naheimst.de

Nassauische Heimstätte GmbH

Schaumainkai 47
D - 60596 Frankfurt am Main
Tel +49 (0)69 6069 -1582
Fax +49 (0)69 6069-5-1582
Mobil +49 (0)178 600 -1582
<http://www.naheimst.de>

DOMDATA GmbH
Rosswälderstrasse 1
D- 73274 Notzingen
Tel. +49 (0)7021/48 15 80
Fax +49 (0)7021/48 15 86
<http://www.domdata.de>

Les eServices

De nouveaux outils de maîtrise des charges de chauffage et de consommations d'eau entre les mains des locataires du logement social européen

Volkswohnung est une société municipale de logement social qui gère 12.000 logements à Karlsruhe. Le groupe Volkswohnung est la propriété à 99,95% de la ville de Karlsruhe en Bade-Wurtemberg. Volkswohnung emploie plus de 220 employés. Ses activités principales sont: l'administration d'ensembles résidentiels, la gestion d'immeubles locatifs, la construction de nouveaux logements, la maintenance immobilière, l'entretien des espaces verts, la gestion des communications électroniques (télévision et téléphone) pour ses locataires et la vente de logements.

La télérelève: un projet original en habitat social:

Le projet de Volkswohnung qui s'inscrit dans le cadre du projet d'acteurs du logement social européen Trusted@work4homes, vise les deux objectifs principaux suivants:

- une participation active des locataires au processus de maîtrise de leurs consommations d'eau et de chauffage en vue d'économiser les ressources rares que sont l'eau et l'énergie (gaz, électricité, combustibles d'origine pétrolière),
- une meilleure efficacité technique et économique pour le gestionnaire immobilier et un gain substantiel sur les charges locatives pour les locataires.
- Pour parvenir à ces deux objectifs, Volkswohnung mettra, tous les mois, à disposition de ses locataires les données concernant leurs consommations ainsi que leurs références antérieures pour les amener à réduire toute dérive de consommation. Cela implique de modifier les dispositifs existants de mesure des consommations d'énergie de chauffage, d'eau chaude et d'eau froide. Volkswohnung a choisi de les remplacer par des compteurs relevables via un réseau de radiotéléphonie mobile à la norme GSM. Le remplacement du système actuel améliorera radicalement le processus de facturation des consommations sur différents points.
- aucune intervention humaine n'est nécessaire pour établir la facture des consommations, car toutes les données nécessaires sont déjà stockées dans le logiciel de gestion locative utilisé par la société. Cela permettra d'économiser des coûts externes directs et de libérer

au profit du développement durable

du temps de travail chez le personnel de Volkswohnung qui pourra être redéployé vers des tâches moins fastidieuses et plus utiles aux locataires,

- la maintenance des compteurs sera facilitée au travers des informations transmises par les compteurs électroniques: des messages de défauts sont émis notamment s'ils sont trafiqués ou si la batterie qu'ils incorporent devient trop faible,
- une fois tous les 5 ans seulement, il sera nécessaire d'entrer dans l'appartement pour de réétalonner les compteurs ou échanger les systèmes obsolètes. Cela libérera du temps pour le locataire qui n'aura plus à attendre le passage d'une entreprise pour relever, au moins une fois par an, ses consommations.

Un autre aspect intéressant du projet est l'établissement possible d'une quittance définitive quand le locataire met fin à son contrat de location sans attendre, comme c'est le cas actuellement, la fin de la période de comptage.

Les étapes nécessaires à la mise en œuvre

Dans une première étape, il a été nécessaire de reconfigurer la chaîne de traitement existante, soit:

- installer les compteurs équipés d'un module radio dans les 2.000 appartements concernés. Ces compteurs sont en liaison avec un concentrateur de données placé à chaque étage de l'immeuble. Ce concentrateur envoie deux

fois par mois les index de consommation à un collecteur central de données auquel il est possible d'accéder via une ligne téléphonique ou par téléphone portable, adapter les traitements au nouveau système de collecte des données. Les données sont ainsi traitées dans le département informatique de l'organisme, c'est à dire personnalisées et, via une interface, introduites dans le progiciel de gestion locative. La facturation des dépenses de consommations fait déjà partie de ce logiciel.

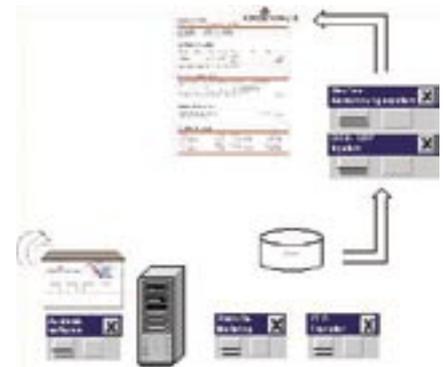
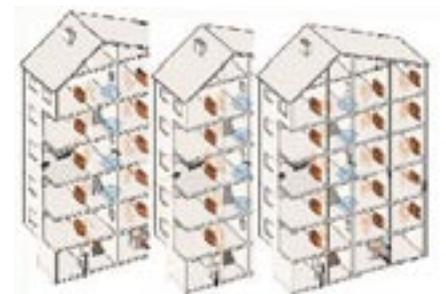
Ainsi, après le recueil de l'ensemble des données de consommation pour un appartement, durant toute la période de comptage, Volkswohnung mettra à sa disposition le montant prévisionnel de la facture à payer s'il ne change pas son comportement de consommation au cours de la période.

Volkswohnung fournira également les informations de consommation par mois sous forme de graphiques accompagnés de commentaires pour faciliter les comparaisons entre les consommations de l'année précédente et celles de l'année en cours selon les exemples figurant ci-contre.

Ces données seront naturellement sécurisées en utilisant des comptes Internet personnalisés pour chaque locataire et des informations de connexions pour l'accès.

Les résultats attendus

Face à la nécessité de préserver les ressources rares de la planète, Volkswohnung



souhaite responsabiliser ses locataires dans leur conduite en leur apportant une information précise sur les conséquences de tel ou tel comportement.

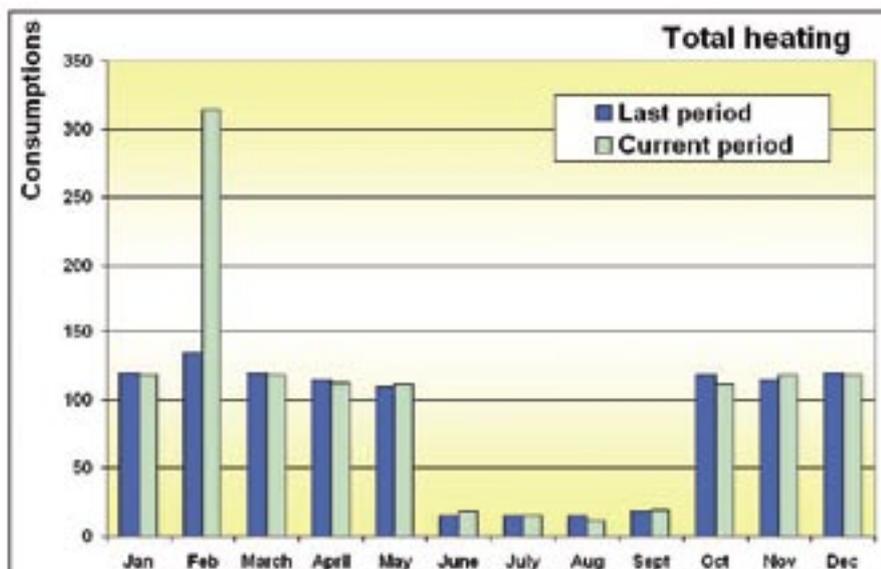
Elle espère que ce projet incitera les locataires à utiliser un minimum d'énergie et d'eau et, à participer, ainsi, à la recherche d'un environnement mieux protégé. L'application, au niveau européen, de ce dispositif devrait réduire sensiblement les coûts de gestion des organismes européens de logement et permettre aussi aux locataires d'améliorer notablement leur situation économique par la réduction des postes charges locatives les plus lourds de leur quittance.

Pour plus renseignements:

VOLKSWOHNUNG GmbH
E-mail: info@volkswohnung.com
Wilhelm Jung, Head of EDP and Organisation Department
Telephone +49 721 3506 166

Ettlinger-Tor-Platz 2, D-76137 Karlsruhe
Alexander Ahrnsfeld, EDP-Organisation

Telephone +49 721 3506 446
Ettlinger-Tor-Platz 2, D-76137 Karlsruhe



Présentation Moulins Habitat

Moulins Habitat est l'Office Public d'Aménagement et de Construction de la Ville de Moulins (OPAC). Nos principales activités sont:

- la location immobilière,
- la construction et la réhabilitation de logement,
- l'aménagement de lotissements et de zones d'activité.

Partenaire privilégié des particuliers et des collectivités locales, Moulins Habitat possède un parc de:

- 3800 logements
- plusieurs foyers spécialisés (étudiants, jeunes travailleurs, personnes handicapées, personnes âgées)

Et gère en concession:

- 4 lotissements d'habitation
- 2 zones d'activité

Les logements en résidences représentent le plus important parc locatif de Moulins Habitat. Les appartements sont surtout localisés dans l'agglomération de moulins.

Le patrimoine de l'Office est réparti sur l'agglomération de Moulins (50000 habitants) et le nord-est du département d'Allier. Avec ses 90 salariés, l'objectif principal de l'Office est d'améliorer la qualité des services proposés:

- en renforçant les actions de proximité; actuellement 55 personnes œuvrent au sein des résidences
- en optimisant la circulation des informations destinées aux locataires
- en perfectionnant l'accueil
- en améliorant sans cesse le confort des logements et le cadre de vie; plusieurs chantiers sont en cours.

Dans le cadre de la continuité de son précédent projet¹, Moulins Habitat vise à la mise en place et à l'évaluation d'un service de gestion en ligne du processus de réclamation technique.

Présentation du Projet

Ce nouveau projet intitulé Automatisation de la Gestion sur Internet des Réclamations

(AGIR) permet à chaque locataire, connecté sur Internet, de décrire sa demande via une saisie assistée sous forme graphique.

Dans le but d'améliorer son service de proximité, Moulins Habitat met à la disposition de chaque gardien, du matériel mobile, pour répondre, au cours de sa tournée, à la demande du locataire:

- soit en saisissant une nouvelle demande;
- soit en interrogeant les demandes en cours de traitement.

Une telle évolution sous-entend la réalisation de 3 conditions préalables:

1. la prise en compte systématique de la demande (pas forcément la prise en charge) le locataire pourra vérifier que sa demande a été effectivement prise en compte,
2. La retranscription exacte de la dite demande,
3. L'identification des responsabilités par le locataire demandeur. En effet, en fonction du type de demande, l'intervention résultante peut être à la charge du locataire.

Cheminement de la réclamation

Etape 1: Saisie de la demande

- Le locataire saisit sa demande, via Internet. Il la valide, puis la confirme pour une prise en compte au niveau de la base de données intermédiaire.
- A la suite d'une demande d'un locataire ou suite à la constatation d'un problème sur un patrimoine, le gardien saisit, ou consulte directement, à l'aide d'un terminal mobile (Pocket PC, smart phone), la demande du locataire, ou le patrimoine concerné.

Etape 2: Mise à jour des bases de données

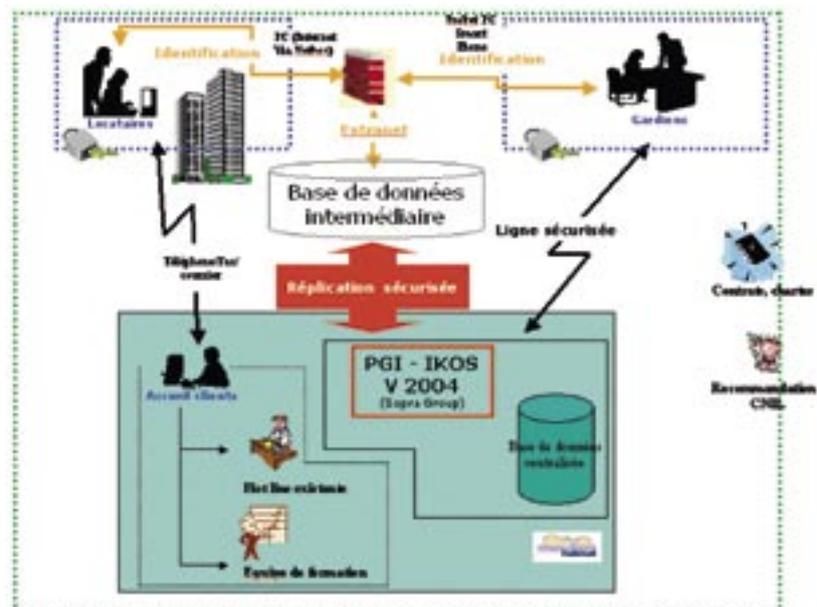
Un traitement d'import/export est lancé régulièrement pour mise à jour:

- de la base de données centralisée avec les nouvelles données saisies sur l'extranet client ou sur le terminal mobile ;
- de la base de données intermédiaire avec les informations concernant les différentes demandes en cours de traitement.

Etape 3: Prise en compte de la demande

Cette prise en compte s'effectue via le module gestion des contacts du progiciel Ikos, de la

Cheminement de la réclamation



société Sopra Group, et peut donner lieu à une diffusion par :

- mail;
- courrier;
- téléphone;
- Fax.

Des messages vocaux pourront également être envoyés, dans les cas suivants :

- pour alerter le locataire d'un report d'intervention;
- pour confirmer l'enregistrement de la demande, via l'extranet client, et signaler la venue prochaine d'un gardien.

Etape 4: La consultation des réclamations

- Le locataire suit l'évolution de sa demande sur Internet ;
- Lors de sa tournée, le gardien peut renseigner un locataire sur l'état de sa demande.

Objectifs

Moulins Habitat mène depuis plusieurs années une politique de qualité de service dans le cadre d'une certification AFAQ.

Dans cette perspective, le sujet des réclamations est central. Le projet AGIR est une façon concrète de le traiter. Il va permettre :

- l'intégration des systèmes mobiles aux opérations en cours, dans le cadre de la gestion du processus des réclamations locatives;
- d'optimiser le processus de réclamation pour l'Office, ses locataires et ses agents;
- améliorer la qualité, la fiabilité et les services rendus aux locataires.

Contacts

Bruno CACCIA, Directeur Général de Moulins Habitat

Hélène CHESSEL, Directrice de la Maîtrise d'Ouvrage hchessel@moulinshabitat.fr

Secrétariat: 04 70 48 16 18
Daniel LOMBARD, Directeur de la Relation avec les Locataires.
dlombard@moulinshabitat.fr

Secrétariat : 04 70 48 16 28
Courriel: moulinshabitat@moulinshabitat.fr

Service de messagerie sécurisé

Union sociale pour l'habitat

L'Union sociale pour l'habitat (USH) est une association professionnelle qui regroupe plus de 800 organismes d'habitat social en France gérant ensemble plus de 4.000.000 logements. Par suite, l'USH est tenu de diffuser à ses membres des informations concernant toutes les activités à caractère professionnel, telles que brochures, articles dans des revues professionnelles produites ou non par l'USH, bulletins d'information, mises à jour et tout autre document du même ordre. L'USH a aussi à répondre à de nombreuses questions concernant notre activité professionnelle (questions d'ordre législatif, technique ou organisationnelle...) par téléphone, courrier ou de messagerie. La part de correspondance par de messagerie croît de jour en jour.

Ces informations ne sont ni secrètes, ni sensibles, ni contractuelles mais nos correspondants doivent être sûrs que l'identité de leurs correspondants de l'USH n'a pas été usurpée par malveillance pour diffuser des informations qui ne seraient pas exactement celles de l'USH.

Le contexte

Aujourd'hui, avec la multiplication des virus joints aux courriels et des messages non sollicités, de nouvelles préoccupations voient le jour :

- les destinataires des correspondants de l'USH ne peuvent pas être certains que les informations qu'ils reçoivent proviennent bien de l'USH ou qu'elles sont intactes,
- les mesures anti-virus doivent être appliquées à tous les documents émis ou reçus à la fois par l'USH et par ses membres parce qu'il n'y a aucune certitude sur l'origine authentique de l'expéditeur,
- il n'existe actuellement aucune méthode indiquant que ces informations ne sont pas des messages non sollicités et, en conséquence, un travail de vérification doit être fait par le destinataire ou bien des traitements inutiles sont nécessaires pour filtrer les messages ou vérifier la présence de l'émetteur dans les listes de correspondants autorisés.

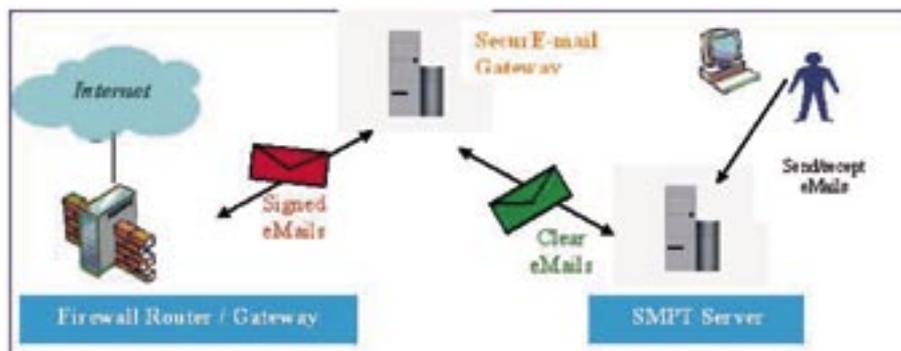
A l'heure actuelle, l'USH et ses membres peuvent être exposés à la possibilité d'usurpation des informations qu'elle fournit, ou à l'envoi d'informations contenant des virus ou autres applications malveillantes, qui pourraient être acceptées parce qu'elle apparaissent comme provenant d'une source fiable. Nous devons donc être capable d'envoyer des informations par courriel telles que tous les membres de l'USH soient en mesure de vérifier qu'elles proviennent bien de l'USH. En outre, la vérification en amont de la source des informations mettra les membres de notre organisation en confiance puisqu'ils seront sûrs que les informations qu'ils reçoivent proviennent effectivement de l'USH et qu'ils peuvent les accepter sans contrôle ultérieur.

Solutions proposées

Il est proposé d'examiner l'utilisation de la technologie de la signature électronique comme moyen d'authentification des informations diffusées par l'USH à ses membres. Puisque la méthode envisagée ne nécessite pas l'élaboration de contrat avec les utilisateurs (ou à distance ou de toute autre manière), il n'y pas lieu de mettre en place une signature électronique sécurisée comme préconisée dans la Directive européenne 'Signature électronique'

Il peut être utile du point de vue fonctionnement d'acheter des certificats électroniques auprès d'un tiers de confiance externe habilité ou, pour l'USH, d'agir en tant que sa propre autorité de gestion des clés et des certificats. L'USH pense qu'il n'y a pas d'informations dans les échanges internes nécessitant d'être signées électroniquement ou d'être chiffrées et que le service interne de messagerie utilisé a la pleine confiance de ses utilisateurs internes quant à leur source, puisqu'il est déjà basé sur des systèmes d'identification gérés et contrôlés de façon suffisamment rigoureuse.

Dans un premier temps, les exigences de sécurité ne s'imposent seulement que lorsque des informations sont envoyées en dehors de l'USH et ensuite, de manière optionnelle, lorsqu'il s'agira de vérifier la source des informations remises à l'USH lorsqu'elles elles seront signées



électroniquement. Une commodité opérationnelle serait alors d'établir une priorité aux informations signées électroniquement sur les informations non authentifiées et qu'ainsi, elles soient reçues plus rapidement par les destinataires, si elles émanent d'émetteurs identifiés par l'USH comme étant «de confiance» (au sens de la signature électronique).

Les besoins de l'Union sociale pour l'habitat

En termes d'objectifs, le but de l'USH est de permettre à ses membres de pouvoir vérifier la source réelle des documents qui semblent provenir de l'USH. Il n'y a aucun besoin de chiffrement. Il n'est pas nécessaire d'avoir cette fonctionnalité pour les courriels internes à l'USH puisqu'elle est satisfaite par les fonctionnalités proposées par Lotus Notes. L'USH est en relation avec de très nombreux correspondants potentiels (les 800 organismes de logement, les organismes publics et les partenaires professionnels de l'USH) et avec leur personnel. L'USH ne peut les obliger à changer de méthode de travail (par exemple, utiliser une application ou un équipement spécifique).

La solution utilisant une passerelle ayant des fonctionnalités de signature électronique automatisée apporte une réponse simple qui ne nécessite que peu de formation de l'utilisateur final mais impose une appropriation par la Direction des Systèmes d'Information des équipements et logiciels additionnels qui doivent être mis en place.

L'approche d'une solution de type «passerelle»

Utimaco a créé un système de signature électronique et d'encodage qui agit comme une passerelle de distribution de courrier électronique pour une organisation. Il est situé entre le firewall et le serveur de messagerie et intercepte tout le trafic SMTP

entrant ou sortant de l'organisation. Cette passerelle sécurisée peut être programmée selon des règles qui décident, pour chaque utilisateur ou groupe d'utilisateurs (dans un seul domaine), si leurs informations doivent être signées électroniquement ou chiffrées. Si des informations doivent être chiffrées pour un destinataire extérieur, la passerelle examinera si une clé publique est disponible pour ce destinataire et si l'envoi est autorisé. Des règles incluent également la sélection du standard qui sera utilisé pour la méthode de signature/chiffrement: Il s'agira soit de s/MIME soit de OpenPGP.

Lors de la réception des messages signés/chiffrés, la signature sera vérifiée (de nombreux cas de révocation sont possibles mais ils doivent être auparavant configurés), et les informations chiffrées seront déchiffrées avant d'être mises à la disposition de tout système interne anti-virus. Les résultats de la vérification de la passerelle sont indiqués dans la ligne «Objet» du courriel.

Lors de l'émission, si un utilisateur interne, qui envoie des messages, a une autorisation de signature, mais n'a pas de clé de chiffrement, la passerelle créera dynamiquement une clé adéquate.

La passerelle est fournie avec un environnement sous Linux paramétré par Utimaco, sans modification possible, ce qui offre une plus grande sécurité que les environnements classiques. C'est à l'utilisateur de gérer la base de données (compatibilité LDAP) qui sera utilisée pour enregistrer les clés et les certificats générés par la passerelle ou importés s'ils sont disponibles par ailleurs. C'est aussi de la responsabilité de l'USH de définir toutes les règles qui seront appliquées par la passerelle. Il est possible de définir un grand nombre de règles concernant la signature automatique et le chiffrement des informations à la fois pour le courriel lui-

même et les pièces qui lui sont attachées. La passerelle traite selon les règles établies pour la signature ou le chiffrement tous les messages SMTP concernés qui le traversent selon une base «premier arrivé-premier servi», et distribue tous les autres sans les modifier.

Le choix de l'Union sociale pour l'habitat Si le standard OpenPGP est choisi, les adhérents de l'USH devront installer leur propre solution OpenPGP afin de pouvoir traiter les informations signées électroniquement. L'USH n'a pas le pouvoir de demander à ses membres d'acheter une solution spécifique afin de recevoir les informations en provenance de l'USH, ni de demander à ses membres de mettre en place des solutions architecturales spécifiques dont le coût est loin d'être négligeable. Il apparaît, par conséquent, trop complexe pour l'USH de mettre en place une telle solution.

Si S/MIME est utilisé, théoriquement tous les clients de messagerie sont capables de prendre en compte ce standard (Lotus Notes, Microsoft Outlook, Mozilla Firefox et beaucoup d'autres applications de Webmail), mais il subsiste quelques problèmes connus d'interopérabilité avec les différentes applications de messagerie et cela peut être à l'origine de problèmes opérationnels pour des membres.

L'objectif du projet est d'apporter progressivement à tous les correspondants de l'USH la garantie de l'origine des messages qu'elle émet grâce à leur signature électronique avec un certificat dont la validité peut facilement être vérifiée, et d'encourager également ses membres à développer l'usage de la signature électronique des messages. Ce projet permettra ainsi de vérifier la faisabilité de ce type de mise en œuvre à grande échelle et de lutter efficacement contre les usurpations d'identités des émetteurs de message qui perturbent fortement la bonne efficacité des échanges professionnels par e-mail depuis plusieurs mois.

Contact:
Antoine FERRE (DSI de l'Union sociale pour l'habitat)
Mél: antoine.ferre@union-habitat.org

Union sociale pour l'habitat
14, rue lord Byron
75008 PARIS (F)
Tél: +(33) 1 40 75 78 00
Site web: <http://www.union-habitat.org>

CLIC-Collegram programme for Independence

1. Présentation du CLIC-Collegram

Le CLIC-Collegram est le Centre Local d'Information et de Coordination - Collectif de Gérontologie en Réseau de l'Arrondissement de Moulins. C'est une association loi 1901 agréée en 2000 par la Ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Son objectif est de faciliter le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées par :

- l'accueil, l'écoute, l'information des familles de personnes âgées ou handicapées en perte d'autonomie.
- l'évaluation des besoins, l'élaboration d'un plan d'aide
- la mise en œuvre du plan d'aide, la constitution des dossiers de prise en charge, et la coordination des soins autour de la personne âgée.

Le CLIC-Collegram intervient sur tout l'arrondissement de Moulins, et travaille en liaison avec les collectivités locales (CCAS communaux, Conseil général et UTAS, établissements de soins et d'hébergement publics et privés, services de soins à domicile, acteurs sanitaires et sociaux et professionnels de santé libéraux)

Le CLIC-Collegram a déjà en 2000 créé un Dossier Uniformisé de Coordination, le DUC, dossier papier permettant de regrouper les principales informations sur la personne prise en charge, facilitant la transmission de messages entre intervenants à domicile avec une feuille de liaison, et fournissant des adresses utiles aux familles .

Dans le cadre du projet E Ten/ Trustedatwork4homes, et en collaboration avec Moulins Habitat, l'Office public de logements sociaux de Moulins, le CLIC COLLEGRAM développe le DUC et crée le DéCLIC, le Dossier électronique du CLIC.

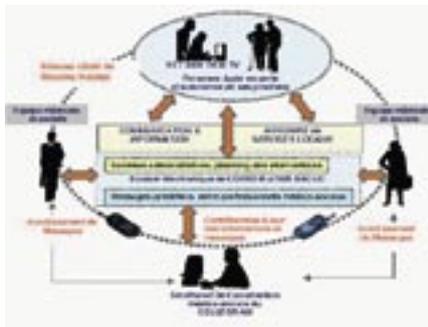
2. Présentation du Projet DéCLIC

Le DéCLIC est proposé aux locataires des quartiers sud de Moulins, bénéficiant

de la Web TV et donc d'un accès Internet fourni par Moulins Habitat. Il s'agit d'un outil de coordination en ligne pour les intervenants auprès des personnes en perte d'autonomie à domicile. C'est aussi un outil d'information pour les locataires bénéficiaires, et pour leur famille et proches.

3. Les services du DéCLIC:

- Pour les personnes en perte d'autonomie et leurs proches:



- accès à des informations génériques de santé publique adaptées aux personnes âgées (règles d'hygiène alimentaire, rappels vaccinaux, campagnes nationales de prévention, rappel d'hydratation, etc.)
- accès à un annuaire local sur l'agglomération: services d'aide et de maintien à domicile, associations et administrations, avec adresses, téléphones, adresses Web (voire liens) jours et horaires de contact
- accès aux coordonnées exactes de toute l'équipe médico-sociale
- accès au planning d'intervention de l'équipe médicale et sociale (noms, jours et heures)
- Pour l'équipe médico-sociale:
 - accès au dossier administratif à jour du patient (numéro, caisse de sécurité sociale, mutuelle, services sociaux en charge du patient, etc.)
 - accès aux coordonnées des autres intervenants médicaux ou sociaux, et aux jours et horaires de passage.

- Accès aux coordonnées des proches et de la famille
- Possibilité de laisser des messages prédéfinis aux autres intervenants, pour attirer leur attention sur des points particuliers, et possibilité de demander un suivi par le secrétariat de coordination du Clic Collegram: dans ce cas, le secrétariat prévient systématiquement par téléphone le ou les destinataires de la présence d'un message.
- Pour Moulins Habitat :
 - Un accès est réservé aux gardiens d'immeuble, qui pourront avoir accès aux coordonnées des intervenants médicaux et sociaux chez les locataires bénéficiaires du DéCLIC. Ainsi, le gardien pourra directement prendre contact avec l'équipe médico-sociale, pour signaler un éventuel problème, ou assister la personne âgée.

4. Planning de mise en œuvre

Comme pour Moulins Habitat, le programme se déroule sur 21 mois, et l'expérimentation et l'évaluation sont les premières préoccupations de l'équipe coordinatrice. Une version V1 a été mise en service en janvier 2005, et son déploiement est envisagé chez 10 locataires en perte d'autonomie. Une version V2 suite à une première évaluation sera installée en juin 2005. L'expérimentation se terminera le 31 décembre 2005.

5. Objectifs

Dans le cadre de sa mission CLIC, le COLLEGRAM souhaite avec le DéCLIC:

- Sécuriser les usagers et bénéficiaires de la coordination médico-sociale, aider les familles et les personnes en perte d'autonomie à bénéficier d'un maintien optimisé à domicile.
- Améliorer la coordination entre acteurs médico-sociaux par une réactivité accrue.
- Eviter les placements en Institutions et diminuer le «turn over» et la vacance en habitat social.



Durabilité et construction

Le projet «SHE»

Le nouvel habitat écologique doit consommer peu d'électricité et, de manière générale, peu de combustible. Il doit avoir le moins d'impact possible sur le paysage et le milieu environnant tout en assurant la qualité de vie, mais être également économique.

SHE, «Sustainable housing in Europe», est un projet-pilote initié et coordonné par Federabitazione EUROPE et financé par l'Union européenne.

Le projet prévoit notamment la réalisation de quelque 800 logements dans quatre pays différents en partenariat avec 8 opérateurs du logement social et des organismes scientifiques qualifiés. Il entend ainsi démontrer qu'il est tout à fait possible de mettre en oeuvre une stratégie de logement social plus réfléchie.

Les caractéristiques et les objectifs du projet « SHE » seront illustrés en détail lors du congrès qui se tiendra le 25 mai prochain à Turin et auquel participeront tous les intervenants au projet ainsi que des représentants des organisations membres du Cecodhas.

Portugal, France, Danemark et Italie seront en attendant les quatre premiers pays à se doter d'un nouvel «habitat commun européen» rigoureusement «éco». L'Italie, en particulier, accueillera 6 des 11 projets prévus.

Il s'agira de démontrer en somme que le caractère exceptionnel de la construction éco-durable doit devenir la règle dans la réalisation des programmes de logement social.

Comment se caractérisera l'habitation écologique européenne?

Tout d'abord, le choix du terrain d'implantation aura une importance capitale: il devra être situé à distance des champs électromagnétiques et des sources de pollution sonore (voies rapides ou routes aériennes).

La végétation devra être étudiée avec soin afin de contribuer aux procédés de chauffage et de rafraîchissement naturels.

Un système de captage d'eau de pluie sera affecté à l'irrigation des espaces verts, au nettoyage des surfaces dallées extérieures ou à d'autres activités de service et d'entretien.

Tout aussi importante, l'orientation de l'édifice permettra de maximiser la quantité de lumière naturelle disponible et d'optimiser, par la même occasion, le recours aux énergies renouvelables.

De plus, à chaque phase du projet, la réalisation fera appel à des matériaux naturels et non toxiques.

L'habitat écologique doit permettre une réduction d'au moins 30% des factures de consommation grâce à l'emploi des technologies photo-voltaïques et au rafraîchissement naturel des bâtiments (évitant ainsi le recours massif aux climatiseurs en été).

Les travaux qui seront réalisés dans le cadre du projet "SHE" s'inspireront tous de cette philosophie et les 800 éco-logements conçus et construits constitueront un modèle pour tous les membres du CECODHAS.

L'aspect le plus important du projet réside également dans l'implication totale des concepteurs, des gestionnaires et des entreprises de construction chargées de la réalisation des logements sociaux écologiques.

L'application à grande échelle de modes de conception et de construction diversifiés permettra à terme de réaliser de plus grandes économies tout en améliorant globalement la qualité environnementale de la ville, amélioration à laquelle nous aspirons tous.

L'habitat écologique tel que conçu dans le projet «SHE» répond d'emblée et pleinement

aux indications de la récente directive européenne sur les économies d'énergie dans les bâtiments adoptée en décembre dernier et se situe dans le droit fil de l'ensemble de mesures et d'interventions requis par le protocole de Kyoto.

Il est établi en effet que l'énergie absorbée par le résidentiel et le tertiaire, secteurs constitués essentiellement d'édifices, représente plus de 40% de la consommation finale d'énergie de la Communauté européenne.

Compte tenu de l'expansion continue du secteur de la construction, la consommation d'énergie et, partant, les émissions de dioxyde de carbone continueront à croître tant que les Etats membres n'adopteront pas d'urgence des réglementations contraignantes et ne se doteront pas des moyens et des ressources permettant d'améliorer les performances énergétiques des bâtiments neufs et anciens.

C'est pour cette raison que dans le rapport que j'ai eu l'occasion de présenter au nom du CECODHAS lors de la réunion des ministres européens du logement qui s'est tenue récemment à Prague, j'ai insisté sur la nécessité pour l'UE de pouvoir allouer dans un futur immédiat des fonds à cet objectif très important, en accordant une attention toute particulière aux nouveaux pays membres.

Il est urgent que la classe politique prenne conscience de ces problèmes et agisse en conséquence, en imposant à tous les bâtiments, neufs ou anciens, des prescriptions minimales de rendement énergétique durable.

Angelo Grasso

Le Cecodhas News est publié par le Northern Ireland Housing Executive. Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement celles du Cecodhas, mais sont celles de ses collaborateurs. L'équipe du Cecodhas News souhaite remercier tous ceux qui ont contribué à cette édition et accueille toujours avec plaisir les récits portant sur le thème du logement social en Europe.

Contact: daphne.harshaw@nihe.gov.uk
Northern Ireland Housing Executive, The Housing Centre, 2 Adelaide Street, Belfast BT2 8PB
Tél: + 44 28 9031 8700 Fax: + 44 28 9031 8715

Executive Director: Paddy McIntyre, Editorial: Daphne Harshaw, Joe Frey, Conception graphique: Kathryn McIntyre
Photographie de couverture: David Spence: The Sperrin Mountains, Northern Ireland