

## DES VOISINS EN CHAIR ET EN OS, MAIS CONNECTÉS VIRTUELLEMENT

Les plateformes numériques facilitent la mise en réseau, l'échange et les activités communes dans des «groupes sociaux». Les coopératives d'habitation ne l'ignorent pas. Elles utilisent ces nouvelles possibilités de communication interactive avec et entre les membres. Un peu plus activement en Suisse alémanique qu'en Suisse romande.

LIZA PAPAZOGLOU ET PATRICK CLÉMENÇON

Une plateforme d'échanges numérique – un luxe? Le monde numérique s'est rapidement développé et les réseaux et plateformes sociaux, la diffusion des téléphones mobiles et des tablettes intelligentes, une forte densité de WLAN permettent des formes de communication rapides et simples disponibles partout 24 h/24. 83% des Suisses sont régulièrement sur internet et même parmi les plus de 60 ans, un sur deux est maintenant en ligne occasionnellement. Les possibilités ont changé, tout comme les besoins: la communication numérique moderne est interactive. Une page d'accueil d'information à sens unique n'est donc souvent plus suffisante.

### Portail internet ou app?

Certaines coopératives d'habitation commencent aussi à s'en rendre compte. Leurs membres sont souvent actifs sous une forme ou une autre et apprécient donc les possibilités de mise en réseau peu compliquées avec lesquelles ils peuvent échanger des idées, coordonner des groupes ou des activités, trouver des personnes partageant les mêmes idées, échanger ou emprunter quelque chose ou réserver des ressources. Le fait que les plateformes de communication soient planifiées de manière flexible est aujourd'hui la norme. Mais l'expert Patrik Schmid, consultant en stratégie chez Feinheit, une agence spécialisée dans la communication numérique, met en garde: «Vous devez vous demander: que voulez-vous réaliser exactement? Et quel bénéfice une demande génère-t-elle? Ce n'est que lorsque cela est clair que vous pouvez décider de la technologie. On ne développe pas une application uniquement parce qu'elle est moderne. Les applications

### PLATEFORMES NUMÉRIQUES – MODE D'EMPLOI

#### Planification

- Clarifier les besoins et les groupes cibles: que voulez-vous faire exactement? Qui doit utiliser l'application? Comment déterminer les besoins effectifs des futurs utilisateurs? L'idéal, c'est de les faire participer au processus de planification.
- Coûts: les développements coûtent vite des dizaines de milliers de francs ou plus. Pesez donc soigneusement coûts et avantages. Quel budget et quelles ressources humaines sont disponibles, pour le projet et la maintenance? Des alternatives favorables sont-elles possibles, par exemple à partir de développements d'autres coopératives ou d'offres gratuites telles que Dropbox ou WhatsApp? Clarifier les coûts de suivi: hébergement, maintenance, ajustements, etc.
- Communication globale: tous les membres des coopératives d'habitation ne recourent à pas la communication mobile. Ce n'est pas un substitut, mais un canal d'information supplémentaire, qui doit être planifié comme tel. Il faut s'assurer que les informations importantes parviennent à tous les locataires.
- «Keep it simple and stupid»: restez simples et basiques! Des rubriques claires, une navigation intuitive et un design épuré.

#### Technique

- App ou portail: les besoins déterminent la solution à privilégier. Le développement d'applications est généralement beaucoup plus coûteux, notamment parce qu'elles doivent être conçues et programmées pour différents systèmes d'exploitation. Des versions et des mises à jour fréquentes sont également nécessaires. Règle générale: si un résultat peut être obtenu aussi bien avec une solution de portail qu'avec une application, choisissez la solution de portail.
- Le «design responsif» est un must: les contenus s'adaptent automatiquement aux différents écrans d'ordinateurs, tablettes et autres smartphones.
- Sécurité: déterminer clairement le lieu de stockage des données, veiller à choisir le bon certificat de sécurisation et n'utiliser que des liaisons SSL cryptées.

#### Développement

- Offres: demander des offres à différents prestataires et les comparer attentivement.
- «Step-by-step»: les devis doivent être structurés de manière transparente en analyses/stratégies, programmation et conception selon les étapes de travail – de cette manière, les services peuvent être validés étape après étape, ce qui vous permet d'arrêter le développement après chaque étape et de changer de fournisseur si nécessaire.
- Développement agile: commencer modestement et développer la solution pas à pas, en prévoyant des boucles de feedback en les faisant tester par des utilisateurs afin de s'assurer que le développement réponde bien à des besoins réels.

#### Utilisation

- Une «netiquette» est un concept familier à tous les utilisateurs d'internet aujourd'hui, mais peut également être définie par des conditions générales. Les groupes fermés, non anonymes, s'autorégulent bien.
- Prévoir des codes d'accès aussi simples que possibles et peu hiérarchisés. Aucun obstacle ne devrait empêcher les utilisateurs de s'impliquer.
- Gestion des adresses: prévoir des possibilités d'importation et d'exportation automatiques des données.

n'ont de sens que si elles couvrent quelque chose qui ne serait pas possible autrement.»

Dans le cas des petites coopératives, il peut être judicieux d'utiliser des services gratuits tels que Dropbox pour la collaboration, les produits Google ou les «outils de messagerie en temps réel» tels que WhatsApp, Facebook ou Slack pour organiser des groupes – pour autant que vous soyez conscient de leurs limites et de leurs problèmes, par exemple en matière de protection des données. Dans tous les cas, l'expert recommande de se concentrer étroitement sur les besoins des utilisateurs et de planifier et de développer de manière agile et progressive (voir encadré).

#### Deux exemples zurichoïses

La coopérative d'habitation Kraftwerk 1 a par exemple développé de manière participative un portail internet interactif offrant la possibilité d'échanger avec

les concierges et divers groupes de travail de la coopérative, avec des blogs et des bases de données spécifiques liées à des projets particuliers, ainsi que via une plateforme d'échanges de services entre voisins, la possibilité de réserver des locaux et des outils communs. D'autres coopératives, comme par exemple Sunnige Hof, ont profité d'une mise à jour de leur site internet pour y ajouter des rubriques dédiées aux échanges entre locataires. Le tout fonctionne comme un kiosque, où les locataires peuvent échanger des idées mais aussi des services et des outils, etc. L'idée était de valoriser les potentiels et les compétences des locataires en leur donnant une plateforme pour se connecter et organiser des événements eux-mêmes au sein de leurs immeubles.

#### Et en Suisse romande?

Nous avons fait un petit sondage en Suisse romande pour voir où en étaient les MOUP romands question transition numérique.

Seules quelques rares coopératives ont répondu, on ne peut donc pas généraliser. Mais à part quelques exceptions, où des portails internet interactifs sont gentiment en train d'être mis en place, la déferlante digitale semble être encore une lointaine musique d'avenir. Les choses sont peut-être toutefois en train de changer à Genève, comme le montre l'initiative de trois coopératives genevoises (La Cigüe, Voisinage et Equilibre) qui se sont réunies pour développer un outil de gestion de leurs immeubles et appartements, basé sur la solution générique Odoo et répondant aux besoins spécifiques des coopératives. «Nous sommes actuellement en phase test de la première partie de notre logiciel. Pour continuer à avancer dans le développement des autres phases du logiciel, nous souhaitons maintenant savoir si d'autres acteurs du logement coopératif seraient intéressés par notre solution open source.» Une affaire à suivre, donc. ■

## LOGEMENT ET DIGITALISATION: BON POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE!

Informaticien de formation et directeur depuis douze ans de la Fondation pour le logement des étudiants Apartis à Fribourg, Jean-Pierre Gauch suit de près la déferlante de la transition numérique. En véritable pionnier, il en vante les multiples avantages.

#### PATRICK CLÉMENÇON

«Nos locataires sont tous des étudiants, friands d'apps en tous genres, et ils créent eux-même des groupes pour communiquer entre eux. «Apartis n'utilise donc pas d'app pour communiquer avec ses locataires, mais est en train de mettre en place un portail sur internet, qui permettra à chaque locataire identifié d'échanger avec l'administration de la fondation. Ce portail offrira plusieurs fonctionnalités de gestion directe, depuis l'inscription pour obtenir un logement jusqu'à la résiliation d'un bail et proposition d'un nouveau locataire, en passant par divers niveaux d'échanges d'infos pratiques. «Ce portail

complète et interagit avec le logiciel de gestion et la base de données que nous utilisons déjà pour l'administration générale de la coopérative. Créé par l'entreprise Corom, à Genève, le logiciel constitue une couche d'échanges d'infos dynamiques qui vient s'ajouter aux données statiques que la régie saisit pour tout locataire dans sa base de données», explique Jean-Pierre Gauch.

Un des gros avantages de ce futur portail, c'est qu'il fonctionnera tous les jours 24 h/24 et que les différentes infos qui circulent seront automatiquement saisies, ce qui devrait alléger le travail courant de la régie. Autre avantage, le logiciel mis en place sera évolutif et on pourra donc

ajouter des modules au fur et à mesure des besoins. «L'informatique évolue très très vite et nous avons préféré souscrire à un service de logiciel et bénéficier du savoir faire de professionnels, plutôt que de développer notre propre logiciel, qu'il faudrait ensuite sans cesse adapter, mettre à jour, reconfigurer et réagir aux pannes éventuelles... alors que nous ne sommes pas forcément des spécialistes en la matière», raconte Jean-Pierre Gauch, qui se dit très satisfait des services de Corom. Un autre avantage du numérique réside également dans son espace réduit de stockage, dans les transferts de données considérablement facilités, dans les coûts relativement faibles qui y sont liés.



Interface du logiciel de gestion à distance du chauffage du côté de l'administrateur. DR/Apartis

Et on retrouve beaucoup plus facilement un document que si on devait farfouiller dans une montagne d'archives papier entreposées de manière plus ou moins ordonnée dans des kilomètres de rayonnages. Donc gain de temps et d'efficacité, et donc réduction des coûts.

Quant au risque de piratage et à la sécurité/confidentialité des données stockées et échangées, Jean-Pierre Gauch prend bien sûr les précautions d'usage, mais il dédramatise la question: «Nous ne stockons pas des données sensibles comme des codes nucléaires ou des comptes bancaires, nous gérons des contrats de bail, et je n'ai encore jamais entendu dire qu'une régie immobilière s'était fait pirater.»

### Gestion à distance du chauffage

Si Jean-Pierre Gauch suit aujourd'hui avec attention la transition numérique qui déferle, souvent à notre insu, jusque dans les moindres recoins de notre vie quotidienne, il a aussi été un pionnier en la matière lorsqu'il a mis en place, avec Trilogis, un système de pilotage à distance du chauffage des immeubles de sa fondation, via une application spécialement développée à cet effet. L'idée lui est venue après avoir constaté, en passant devant ses immeubles, que des locataires laissaient leurs fenêtres ouvertes en plein hiver!

Voilà comment fonctionne le système: on place des sondes dans chacune des chambres d'étudiants pour réguler automatiquement la température via des vannes thermostatiques sur les radiateurs,

avec une fourchette de températures fixée entre 19-21 °C. Une fourchette semble-t-il acceptable aussi bien du côté des propriétaires que des locataires. En mode nuit, le système thermostatique vise les 19 °C, avec à la clé des économies d'énergie de chauffage d'environ 15-20% à l'année. «Economiser sur les charges de chauffage signifie aussi réduire les émissions carbone. Les deux sont très importants pour nous, car nous faisons tout pour préserver l'environnement», souligne Jean-Pierre Gauch, avant d'ajouter fièrement qu'Apartis était sans doute l'une des rares régies en Suisse à faire un véritable bilan CO<sub>2</sub>.

Mais le système va encore plus loin, puisqu'il intègre un facteur de prévision météorologique. Quand une vague de froid s'annonce, on peut augmenter progressivement la température et anticiper sur l'inertie thermique du bâtiment, qui sera à bonne température quand le froid sera là. Idem dans le sens inverse, pour anticiper une vague de chaleur. Du coup, les locataires gagnent aussi en confort, puisque les pics de froid et de chaleur sont anticipés. Le système étant distribué individuellement dans toutes les chambres, il tient compte très finement de la position de chaque chambre par rapport à l'ensoleillement. On pourra donc couper le chauffage dans une pièce très exposée au soleil et le maintenir dans une pièce moins ensoleillée. Avec, au final, un gain de confort d'habitation et des économies de chauffage... et d'émissions de carbone.



Interface du logiciel de gestion à distance du chauffage du côté de l'utilisateur. DR/Apartis

### Miser sur la pérennité du système

Le système mis en place il y a déjà une bonne dizaine d'années par une équipe de pionniers est aujourd'hui en voie de révision... et de remplacement. Le monde a bien changé et les capacités numériques ont énormément changé en dix ans! Bien d'autres entreprises, dont des mammoths comme Siemens, ont développé depuis des systèmes analogues, voire bien plus performants, sur le marché. «Ce qui est important quand on veut investir dans des systèmes de pilotage numérique de chauffage à distance, c'est de choisir une entreprise qui puisse en garantir la pérennité», souligne Jean-Pierre Gauch, avant de conclure: avec leur système de chauffage piloté à distance, la fondation a pu réaliser plus de 20% d'économies de chauffage par année sur les dix dernières années. De quoi sensibiliser aussi, sans doute, ces étudiants qui manifestent pour la protection du climat dans les rues. ■