

echno

Fracture numérique

# LES HLM BRANCHÉS SUR LA WEB TV

*Le Net rentre dans les HLM par la petite lucarne. L'Opac de Moulins (Allier) a équipé plus de 400 logements d'une connexion Internet via leur téléviseur. Son objectif : changer l'image du quartier sud de la ville. Partagés entre curiosité et dédain, les locataires ne regardent plus leur écran de la même façon. Par Julie Krassovsky, photos Pierre-Emmanuel Rastoin*



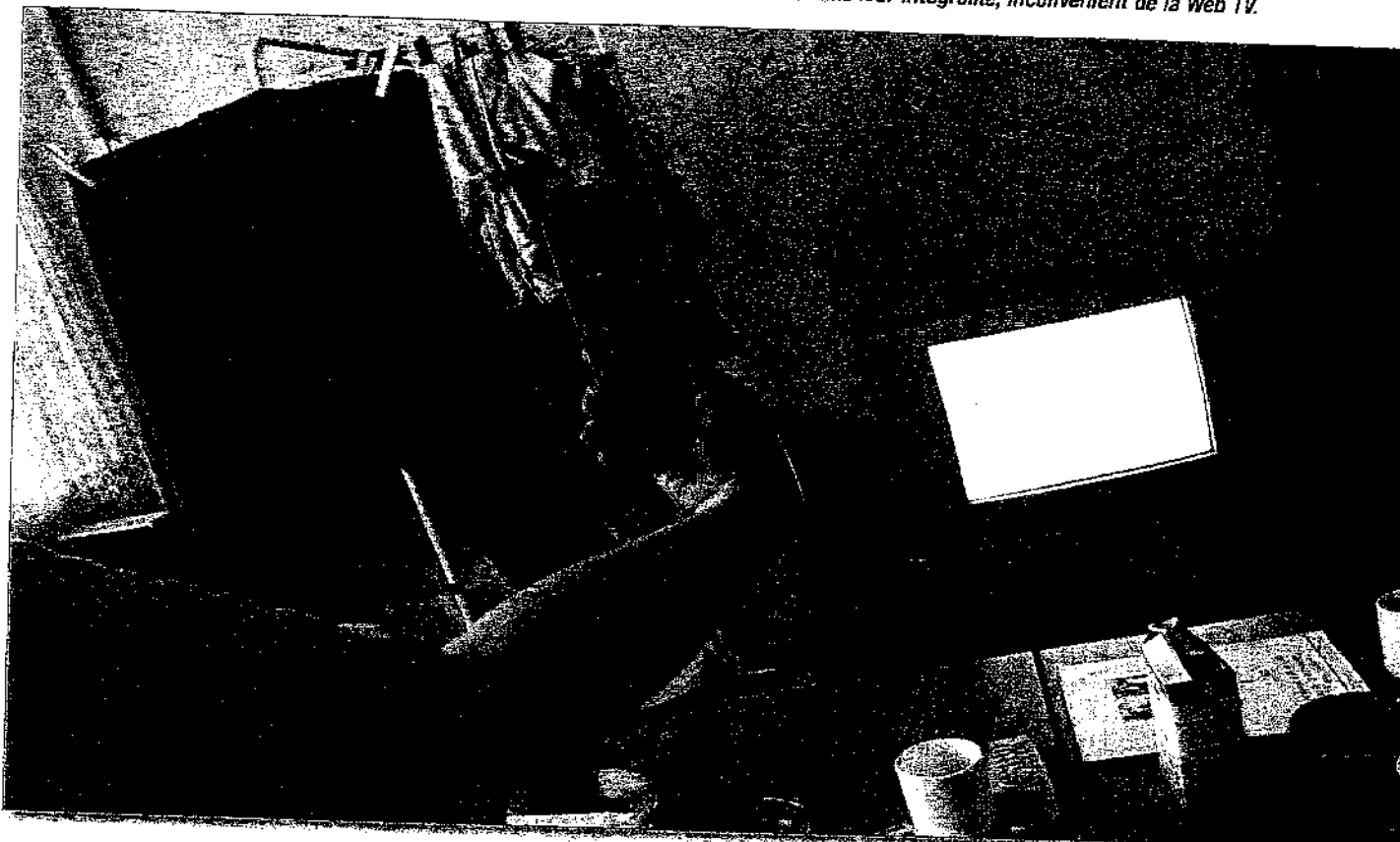
Iles sont trois, infortunablement installées sur des chaises jaunes en bois, autour de la table du salon. Patricia, Sylvie et Catherine fixent avec gravité l'écran du poste de télévision de l'autre côté de la nappe en plastique. Une cigarette demi consumée dans la main gauche et, dans la droite, brandie au-dessus de sa tête, une télécommande, Patricia zappe. Sur l'écran, la série de l'après-midi laisse soudain place au portail de Yahoo ! Le fondu enchaîné est réussi. « Voilà ! C'est comme ça qu'on fait », lance, satisfaite, la jeune mère de famille à ses deux belles-sœurs impassibles.

Depuis cinq mois, Patricia dispose d'une connexion Internet sur sa télévision, 425 autres locataires de sa résidence HLM ont la même chance. L'initiative vient de l'Opac de sa ville, Moulins, dans l'Allier (22 000 habitants), qui administre 2 000 logements dans le quartier sud où elle vit avec son mari et ses deux enfants. Sa belle-sœur Sylvie habite trois blocs plus loin, mais n'a pas de Web TV. « Je ne veux pas qu'ils me l'installent. Ça, ils ne rentreront pas chez moi ! », s'exclame t-elle d'un air renfrogné. Patricia la toise, allume une deuxième cigarette, et lance en gloussant : « Tu n'as pas le choix. Tu vas voir, ils vont te faire le grand jeu et te brancher une prise dans le salon et une autre dans la chambre. » La mère de foyer a raison. Avant l'été, les 2 000 logements seront équipés du même système. Un petit boîtier conçu par l'entreprise Netgem, muni d'un émulateur Internet branché au téléviseur, un clavier sans fil fonctionnant par infrarouge et une télécommande universelle. Patricia utilise uniquement la télécommande « par habitude ». Le clavier traîne quelque part dans un coin de son appartement en fouillis.

### POUR DES SOURDS-ÉTENDUS

« L'accès Internet sur la télévision nous a tout de suite séduits à cause de sa simplicité d'usage », explique Eric Lamoulen, la tête pensante du projet. Cet ancien cadre parisien, depuis quatre ans directeur général de Moulins Habitat – l'office HLM gérant des logements –, croit à la vocation sociale des organismes HLM : « Pour beaucoup de gens, la mission de l'Opac, c'est fournir des logements et encaisser des loyers. Cela fait, il est vrai, partie de ses attributions, mais la relation avec les habitants en est une autre », défend-il. Passionné des nouvelles technologies, le directeur ? Non, actif, plutôt curieux de nature, nouvel habitué des rencontres d'Autrans, l'un des grands rendez-vous annuels de l'Internet français. Il y a puisé quelques idées. Par exemple : pourquoi ne pas intégrer un projet interactif à la rénovation du quartier sud de Moulins, qui prend de l'âge ? Une partie des logements, construits dans les années 60, ont besoin d'un coup de frais. Les antennes de télévision sont obsolètes. La sécurisation des halls et le meuble laisse à désirer. Bref, l'équipement a besoin d'un sérieux coup de jeune. Un appel à projet européen thématique, Ten Telecom (voir Les bons

**Preuve par l'exemple.** D'une simple pression sur sa télécommande, Patricia passa de la télévision à Internet. Elle parcourt les pages numériques en déplaçant son curseur de gauche à droite : celles-ci ne s'affichent pas à l'écran dans leur intégralité, inconvenient de la Web TV.



offices du Net p.86), va lancer l'opération. Une première fois, Eric Lamoulen dépose un dossier, essuie un refus, réitère sa demande. En 1999, le projet reçoit l'aval de cet organisme de promotion des e-services. Celui-ci finance une opération-test à hauteur de 106 714 euros. L'Opac obtiendra ensuite 5,8 millions d'euros pour financer l'ensemble du projet, le changement des équipements de sécurité, la mise en place d'un

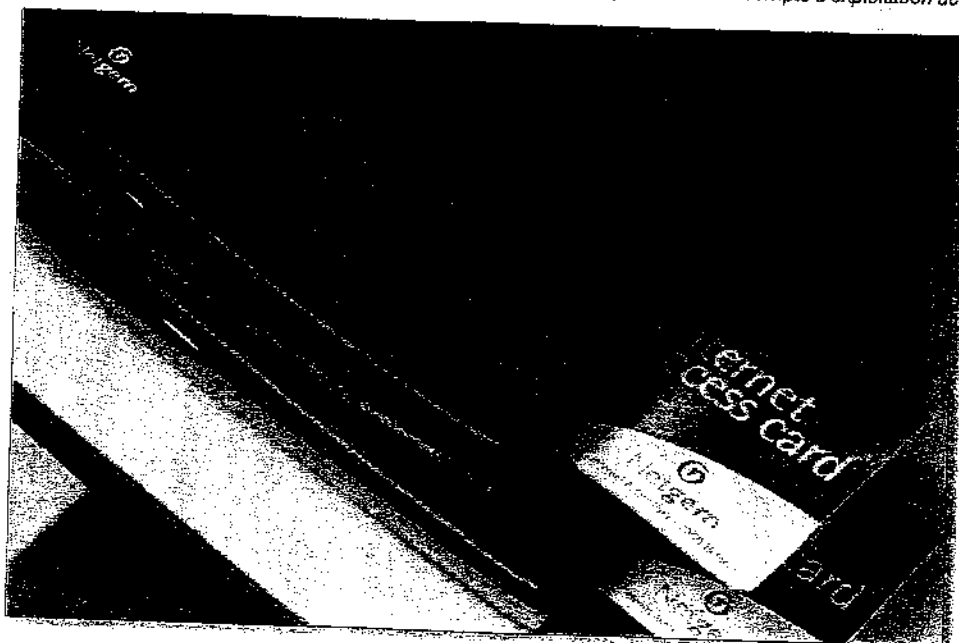
réseau câblé et le système de Web TV. Le tout financé par l'Europe — œuvrant par l'intermédiaire du Secrétariat général pour les affaires régionales (SGAR) —, par l'Etat (le ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement) et l'Opac. Tous les logements disposent aujourd'hui d'une connexion ADSL de deux mégabits fournie par France Telecom et financée par l'office HLM. « Cela nous coûte 1,5 euro par mois et par logement, soit 30 490 euros par an. Cette somme est prélevée sur le compte d'exploitation de

l'Opac », explique Eric Lamoulen. Une somme que l'office HLM entend employer utilement, quitte à se muer en opérateur technique. « Depuis les câbles jusqu'à la tête de réseau, tout est fourni par l'Opac. Nous avons déposé un dossier auprès du CSA pour le réseau télévisuel mais, pour le réseau Internet, c'est vrai que l'on pourrait nous reprocher de nous substituer aux câblo-opérateurs privés », note Eric Lamoulen. Le risque n'a rien d'imminent : l'Opac ne commercialise pas ses services, et les entreprises privées ne sont pas prêtes à venir dans une région reculée. « La taille de la population ne les intéresse pas, et on est loin de tout... », convient Lamoulen.

### Vive l'union virtuelle

Un prix à payer pour que les locataires disposent d'un accès gratuit au Réseau. « Après enquête, seuls 7 % des habitants avaient Internet dans le quartier. Peu d'entre eux pouvaient s'offrir ce service », ajoute Eric Lamoulen. Le monde virtuel n'est évidemment pas la priorité des résidents. Peuplé majoritairement de retraités ou de familles monoparentales à petits revenus, le quartier vit au rythme du travail et de la sortie des écoles. Pourtant, situé à quelques stations d'autobus du centre ville, le sud de Moulins ne s'anime pas. Et si la fracture avec le

**Prestation.** L'entreprise Netgem fournit le boîtier et l'émulateur Internet branché au téléviseur. Un clavier sans fil et une télécommande universelle complètent l'installation.





**Constat.** Selon Eric Lamoulen, directeur général de Moulin Habitat, « les plus récalcitrants [à Internet] sont les gens qui s'estiment trop âgés pour s'y mettre ou qui n'ont même pas envie de s'y intéresser ».

cœur de la cité est consommée, la commune compte bien en éviter une autre... Virtuelle, cette fois. « Nous avons voulu donner une impulsion d'ensemble à la ville, avec une dimension sociale. En parallèle de l'accès Internet fourni par l'Opac, nous avons équipé toutes les écoles de la commune en accès haut débit. De cette façon, tous les enfants ont une chance égale d'accéder au Réseau, soit à l'école, soit chez eux », se félicite Pierre-André Périssol, le maire RPR de Moulins.

L'objectif est ambitieux. Mais il devra auparavant venir à bout des réticences des locataires. Car dans les allées bétonnées, séparant les bâtiments colorés aux noms de fleurs, Raymond, 67 ans, ironise doucement. « Je suis trop vieux, à quoi ça rime pour moi ? Je ne sais déjà pas me servir d'une calcu-

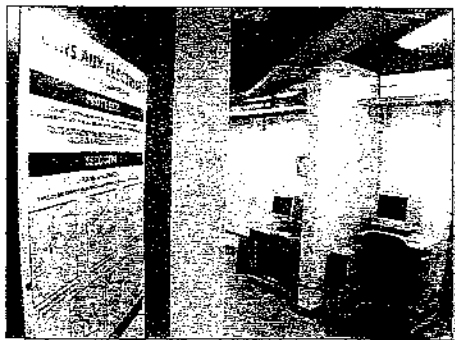
**« Tous les enfants ont une chance égale d'accéder au Réseau, à l'école ou chez eux »**

lette. » Comme lui, la plupart des locataires équipés ne se connectent pas. « Les plus récalcitrants sont les gens qui s'estiment trop âgés pour s'y mettre ou qui n'ont même pas envie de s'y intéresser », analyse Eric Lamoulen, bien conscient qu'on ne peut contraindre personne à utiliser une Web TV. Confiant,

il attend que tous les appartements soient reliés et que les résidents s'habituent au système : « Seule une observation à plus long terme des usages nous dira si cette expérience vaut la peine d'être étendue. » En attendant, le service informatique de l'Opac surveille attentivement l'évolution du nombre des connexions. Et le constat est rude. Sur les 426 appartements équipés, seuls 180 restent physiquement connectés. « Une partie des locataires ont carrément débranché leur système », explique, sans se démonter, le responsable informatique de l'office HLM.

### Internet mode d'emploi

Patricia, elle, n'a pas mis son matériel au rancart, mais elle connaît des voisins qui l'ont fait. « Ils ne s'en servaient pas, alors ils ont préféré ranger le boîtier dans un placard pour qu'il ne prenne pas la poussière ! », lâche la jeune femme en haussant les épaules. Elle-même n'avait pas bien compris l'utilité de ces « engins » avant de découvrir la note d'information de l'Opac dans sa boîte aux lettres. Lorsqu'en septembre 2001, une entreprise prestataire de Netgem est venue équiper les 426 logements, les locataires se sont retrouvés à la tête d'un appareillage dont ils n'avaient pas forcément saisi la fonction. Sur ce point, Eric Lamoulen fait son mea culpa. « Nous avons négligé la formation. Les premiers locataires équipés ont reçu la visite de l'entreprise, mais sans qu'on leur montre comment le matériel fonction-



**Salle des machines.** Le local qui centralise les serveurs, est situé au rez-de-chaussée de l'un des bâtiments de la cité HLM.



**Mise en boîte.** Les netbox sont stockées dans le local avant leur distribution aux locataires des autres cités HLM de Moulins.

naît. » Il n'est jamais trop tard pour bien faire. Des emplois jeunes ont été depuis engagés pour

dispenser formation et assistance aux locataires. Du coup, la salle multimédia installée au premier étage du centre social du quartier, à deux pas des immeubles, se remplit peu à peu.

Poussés par la curiosité, Jean-Paul et sa compagne Gisele s'y sont aventurés pour prendre rendez-vous avec Dorothee Trujillo. Au jour dit, la jeune formatrice en jupe longue et grosses chaussures est venue toquer à leur porte. « *Le monsieur avait déjà un peu bidouillé avec sa télécommande, je lui ai montré comment aller sur des moteurs de recherche et comment jouer aux échecs en ligne. Il était super intéressé et ravi de voir qu'il pouvait aussi envoyer des e-mails* », se réjouit l'énergique brunnette. Passé les inquiétudes rituelles sur la gratuité du système et les risques d'endommagement de leur téléviseur, les locataires sont prêts à se laisser convaincre. Pour aider les futurs surfeurs, un écran d'accueil proposant une sélection de liens vers les principaux portails a été aménagé par l'Opac. « *Le seul problème, c'est qu'ils ont tendance à s'arrêter là* », déplore Dorothee Trujillo.

### La preuve par l'image

Au rez-de-chaussée des Géraniums, Catherine attrape sa télécommande et, d'une pression, se connecte à la page d'accueil. « *Je vais voir la météo, c'est pratique, et aussi l'horoscope. Une fois, je suis tombée sur des renseignements à propos des cantines scolaires, mais je ne sais plus y retourner* », s'amuse-t-elle. La mère célibataire dispose aussi d'un compte e-mail, sur la poste.net, ouvert par Dorothee et d'un accès Intranet



— une société HLM d'Angers —, teste actuellement un système de téléphonie vocale à partir d'un réseau Internet qui assure le transfert des données entre le siège et les différentes agences locales. Quant au dernier projet, du nom de Delphis, il réunit treize sociétés HLM françaises, toutes dotées d'un système de visioconférence afin de communiquer entre elles. Bénéfice : une économie de temps et de déplacements pour leurs responsables.

**Description du projet @work4homes :** [www.ten-telecom.net/en/prjdet/@work4homes.htm](http://www.ten-telecom.net/en/prjdet/@work4homes.htm)

mis en place par l'office HLM. Tout est soigneusement consigné dans un cahier à spirale : l'adresse, le mot de passe... « *J'ai une collègue de travail qui habite dans mon immeuble. Son ami a un ordinateur, alors on peut s'envoyer des messages.* » Que se racontent-elles ? « *Ben... pour l'instant, je ne l'utilise pas car on n'a pas grand-chose à se dire.* » Elle ne se sert pas plus de l'Intranet. « *Enfin, il faut que je m'habitue.* »

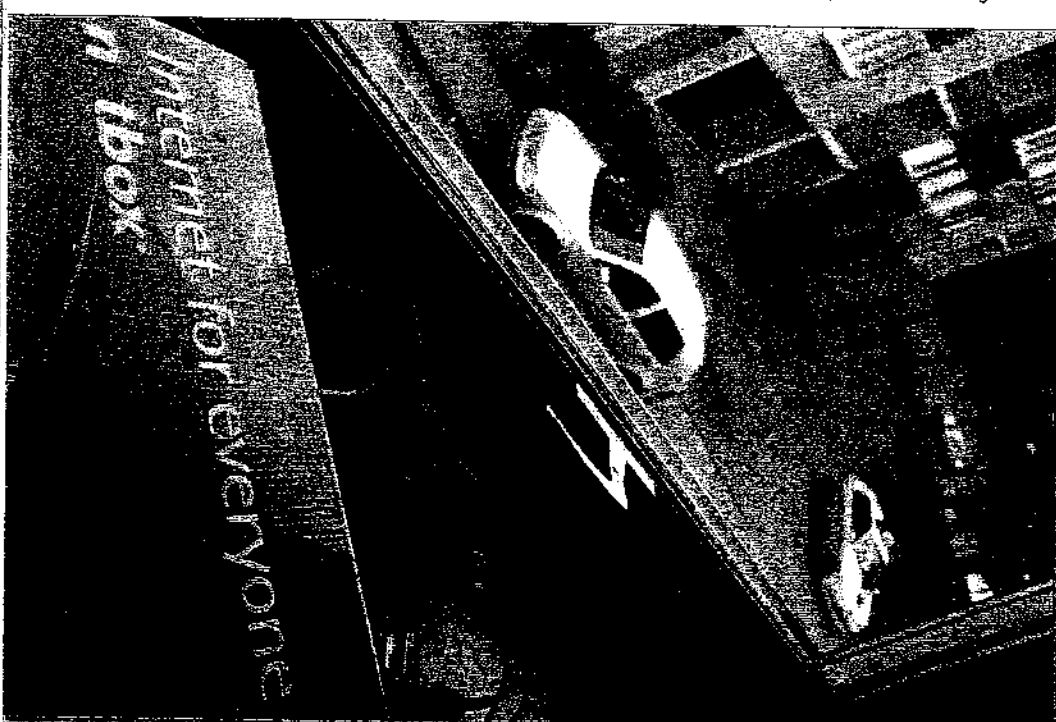
Outil d'échange, l'Intranet permet aux habitants d'envoyer, sur la messagerie interne, des réclamations à leur concierge qui les fera suivre à l'Opac, de consulter l'historique de leurs factures et les informations ponctuelles délivrées par l'office HLM. Ce réseau ne fonctionne pas encore. Moulines Habitat attend que les neuf gardiens d'immeuble du quartier y soient reliés. « *Dès l'été, lorsque les 2 000 logements*

Le consortium @Work4homes a été créé, il y a deux ans, pour répondre à l'appel d'offres européen Ten Telecom (organisme de promotion de e-services), sur le thème des nouvelles méthodes de travail appliquées aux organismes sociaux. Ce consortium regroupe l'Union nationale des HLM, ainsi que des offices publics d'aménagement et de construction allemand, anglais et irlandais.

L'Union nationale des HLM, qui mène une réflexion autour des NTIC, suit de près les réalisations françaises. L'expérimentation dirigée par l'Opac de Moulines est l'un des trois projets intégrés dans ce programme européen. La deuxième expérience, conduite par le Toit angevin

seront équipés, nous allons également réaliser une évaluation qui portera sur le nombre de connexions Internet, le nombre de réclamations gérées par la messagerie interne et l'impact sur la vacance des logements », assure Eric Lamoulen. En effet, une quarantaine de logements sont actuellement occupés. La technologie sera-t-elle un argument plus pour y attirer les jeunes ? « *Il y a un peu de mais pas seulement. C'est l'image du quartier qui est surtout en question* », soutient Eric Lamoulen.

Dans le foyer des jeunes travailleurs, situé non loin des habitations de l'Opac, Jacques Lahaye, président, approuve le projet. Également assistant parlementaire du député socialiste de l'Allier, il analyse : « *Cette expérience ne fera pas venir plus de jeunes. Excepté l'IUT et une école d'infirmières n'y a pas de formations universitaires à Moulines. En revanche, la technologie s'inscrit dans un projet de redynamisation urbaine. Peut-être, pourrait-elle contribuer à donner un attrait au lieu ?* » Les locataires des autres immeubles de la ville généralistes par l'Opac commencent même à trépanner pour bénéficier de ces avantages techno. « *Pour une fois, ce sont les autres qui sont à la traîne* », raille Patricia en claquant sa porte. »



**Du réel dans le virtuel.** La salle multimédia, installée au premier étage du centre social, au cœur de la cité, accueille petits et grands en quête d'informations et de formation.

### En savoir plus

des logements adaptés à vos besoins

actualités présentation

ajudants moulines habitat

location

contact

www.moulineshabitat.fr/

www.netgen.com/