

Zeitschrift: Revue économique franco-suisse
Band: 69 (1989)
Heft: 2

Artikel: Le gestionnaire d'immeubles, un des principaux acteurs du développement des services domotiques
Autor: Muffat, Michel
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-887175>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 17.11.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Le gestionnaire d'immeubles, un des principaux acteurs du développement des services domotiques

*Michel Muffat,
Responsable du programme Domotique,
Ministère de l'Équipement et du Logement, Paris*

Avant-propos

L'opération « Pour Habiter Interactif », lancée en 1987 par le Plan Construction et Architecture et Urba 2000, a pour but d'encourager l'innovation des services domotiques au profit des usagers. Il s'agit de la première initiative concertée des Pouvoirs Publics qui se sont associés pour la mettre sur pied, pour faciliter sa mise en œuvre et pour assurer la diffusion des résultats. Chaque institution intervenant dans le cadre de ses compétences et de ses moyens spécifiques.

Les parties contractantes à cette opération ont ainsi été amenées, à partir d'études concrètes réalisées sur le terrain, à faire un certain nombre de propositions. Elles sont le fruit de mûres réflexions et reflètent l'appréciation des Pouvoirs Publics, et notamment du Ministère de l'Équipement et du Logement, du marché actuel français des services domotiques.

Dans ce contexte, l'article ci-dessous a pour but de mettre plus particulièrement en évidence le « bénéfice » que peut apporter aux usagers et aux gestionnaires l'intégration des « services immobiliers » (gestion du logement et de l'immeuble) avec les services publics.

La demande axée de plus en plus sur un « habitat-service » de qualité

La domotique a engendré depuis trois ans une activité médiatique et une littérature énormes qui auront, notamment, permis de redonner toute son actualité et sa vigueur à la notion d'« habitat-service ». Si les derniers sondages en matière de demande d'habitat (1)

mettent en exergue l'espace (plus de volume, plus de surface) et l'éclairage des logements, vient ensuite une demande pour un « habitat-service » de qualité. Une telle tendance prend ses racines dans l'évolution des modes de vie observée depuis une dizaine d'années.

Les personnes seules, les familles monoparentales, la décohabitation ou au contraire la recohobitation parents/enfants ou des couples, l'allongement du temps passé à domicile (loisirs, chômage, maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées, télétravail...), la désynchronisation des activités domestiques et familiales (prise de repas individuels n'importe où et n'importe quand...), la mobilité résidentielle... sont des facteurs qui contribuent, indépendamment de tout développement des nouvelles technologies dans l'habitat, à l'émergence d'une demande forte pour des logements plus diversifiés, personnalisés et offrant plus de services.

Une offre de produits dispersée

Actuellement cette offre peut se regrouper en cinq pôles (2) :

- sécurité ;
- gestion énergétique ;
- automatismes pour usages domestiques ;
- télécommunication ;
- audiovisuel.

Il s'agit essentiellement d'une offre de produits et de composants correspondant à cinq métiers et à cinq segments de marché (encore) distincts. Cette offre évolue surtout par enrichissement d'une fonction de base (grâce à la gestion de cette fonction et à la com-

munication autour de cette fonction) (2), plus timidement assistons-nous à l'augmentation du nombre de fonctions disponibles par association entre industriels aux métiers différents.

En tout état de cause, la question des « synergies fonctionnelles » (2), à savoir une optimisation économique et une meilleure utilisation des services et des équipements multi-fonctionnels par rapport aux produits qui, pris séparément, assureraient globalement les mêmes fonctions, reste rarement posée.

Parallèlement à cette offre dispersée, il existe, au niveau mondial, une offre de produits « haut de gamme », pour la maison individuelle, au nombre important de fonctions. Cette offre repose sur la notion de précâblage du logement et semble très en avance sur le marché.

Les services : un secteur économique non négligeable

Il y a une offre abondante de télé-services délivrés à domicile utilisant, selon le contexte local, les différents réseaux disponibles (essentiellement le câble ou le réseau téléphonique). Bien qu'intervenant là aussi en ordre dispersé, sans « synergies fonctionnelles », force est de constater que, contrairement aux produits cités précédemment, ces services suscitent un intérêt croissant auprès des usagers et constituent un secteur économique non négligeable ; principalement les services de téléachat, de télésécurité et téléassistance.

On peut noter que, sur ces deux derniers secteurs, l'association entre offreurs de produits et offreurs de services est relativement courante.

L'intégration de la bureautique : un exemple pour les services domotiques ?

Il semble que la mise en place de la bureautique ait répondu moins à une logique de réduction des coûts qu'à l'amélioration de la performance et du service (interne et externe) (3). L'introduction des outils bureautiques passe par trois phases chronologiques (3) :

- la substitution (les fonctions antérieures sont assurées plus efficacement),
- l'adaptation de l'organisation interne pour mieux profiter du potentiel technologique,

- la transformation et la création d'activités nouvelles, la bureautique n'apporte pas simplement une meilleure organisation mais permet d'élargir l'offre (interne et externe).

En établissant un parallèle avec la création de nouveaux services domotiques, il est possible d'adapter ce schéma à l'activité de gestionnaire d'immeubles et noter que le dernier point « qui pourrait constituer le moteur le plus puissant du développement de la bureautique » (3), risque aussi d'être le facteur le plus fort de croissance et d'intégration des services domotiques et des services urbains. A la différence près que la réduction des coûts et l'amélioration de la productivité seront des éléments déterminants.

Il est certain que l'optimisation du processus de communication, via les nouvelles technologies, entre un usager et une entreprise (dépanneur, installateur, exploitant...), un gestionnaire ou un promoteur, un service public ou concédé (mairie, Sécurité Sociale, EDF, GDF, eaux...), une association ou d'autres usagers, incitera « naturellement » à l'offre de services nouveaux.

La gestion des logements sociaux jouera un rôle déterminant dans le développement des services domotiques

En effet, le maître d'ouvrage ou le gestionnaire d'un parc immobilier est sans doute au cœur de l'avenir des services dans l'habitat. Son rôle traditionnel de médiateur entre des offreurs de prestations et des usagers (qu'ils soient locataires ou futurs acheteurs) risque d'être transformé par l'avènement des nouvelles technologies comme nous l'avons vu précédemment.

Ce nouveau positionnement des organismes HLM est évident lorsque l'on analyse la nature des expérimentations de l'opération « Pour Habiter Interactif », mais il résulte également d'une volonté de la part de l'ensemble des organismes HLM et de leurs fédérations (cf. le dernier congrès HLM).

Outre cette volonté d'offrir des services, il y a plusieurs raisons à ce positionnement :

- les organismes HLM sont traditionnellement intéressés par l'innovation, incités en ce sens et aidés par les pouvoirs publics,
- ils gèrent souvent un grand nombre de logements, leur conférant un pouvoir de négociation permettant

d'obtenir des économies d'échelle sur l'achat d'équipement,

- sur ce même parc de logements, ils peuvent espérer que les nouvelles technologies leur apporteront des gains de productivité significatifs,
- ces gains seront sans doute nécessaires afin de dégager des finances ou de réaffecter du personnel (transfert du personnel administratif vers des tâches d'information ou de formation ; à ces technologies par exemple) dans le cadre de l'évolution du métier de « gestionnaire immobilier » vers celui de « gestionnaire social »,
- ils estiment que les produits et les services disponibles ne correspondent pas aux besoins de leurs usagers ou qu'ils sont trop chers (notamment en cas de cumul non optimisé).

Quels nouveaux services possibles ?

En partant concentriquement du logement, ces services peuvent se répartir selon trois niveaux :

- niveau 1 : les services directement liés au logement et à l'immeuble,
- niveau 2 : les services de proximité, de voisinage ou de quartier,
- niveau 3 : les services à l'échelle de la ville ou de l'agglomération.

1) Les services directement liés au logement ou à l'immeuble (ou à l'ensemble du parc géré)

- confort du logement
Télécommande et programmation de l'éclairage, de l'audiovisuel, de l'électroménager, du chauffage, des ouvertures...;
- gestion du logement
- administrative et financière : loyer, charges, suivi des consommations, calcul APL, télépaiement des loyers et des charges, assurance locative, régularisation des charges le jour du départ... ;
- technique : alarmes techniques (pannes, fuites, incendies...), télésurveillance et télégestion de la chaufferie, information directe des concessionnaires et prestataires de services et suivi des interventions, connaissance des caractéristiques des logements et mise à jour en temps réel lors de travaux... ;
- sociale : gestion et traitement des réclamations (travaux, troubles de voisinage...), informations sur les horaires de nettoyage ou de travaux...

- sécurité

Anti-intrusion, vols, agressions dans le logement et les parties communes (escalier, garages...), télésurveillance et téléassistance pour les personnes isolées (personnes âgées, malades, enfants...),

- vie quotidienne

Téléachat, messagerie interlocutaires, livraisons à domicile, portage de repas, garde des enfants, téléinformation, télééducation, télétravail, télédistribution de programmes audiovisuels, télébanque, informations sur les transports, taxis, contrat de nettoyage, entretien et maintenance du logement...

Il semble qu'une amélioration importante de la productivité et du service rendu puisse être obtenue dans le domaine de la gestion du logement, plus particulièrement l'entretien technique et la gestion et le suivi des réclamations. Une estimation de 1,7 million de FF par an est avancée dans le cas de 10 000 logements à Metz.

D'autres gains seront obtenus en couplant ce premier niveau de services (relevant de la « gestion immobilière ») avec les niveaux relevant de la gestion urbaine, soit :

2) Les services de proximité, de voisinage ou de quartier

Outre les informations générales sur le quartier, ces services concernent essentiellement la gestion et l'entretien des espaces publics (voirie, feux de circulation, espaces verts, parkings, éclairage public...) et la vie quotidienne : petites annonces, informations sur les promotions commerciales, l'emploi, la formation continue, l'école, le sport, les loisirs et la culture (y compris réservation et paiement), les prestations sociales, la garde des enfants (crèches), les distributeurs automatiques d'argent ou de tickets de transports, la gestion « à la carte » des transports urbains via des bornes d'appel, la gestion des aides sociales...

3) Les services à l'échelle de la ville ou de l'agglomération

Nous retrouvons pratiquement les services du niveau précédent avec des partenaires agissant cette fois-ci au niveau de la ville : distributeurs - eau - chauffage urbain - EDF - GDF - France Télécom-opérateur du câble (télépaiement), grandes surfaces (téléachat), association des commerçants (carte de crédit commerçants), Chambre de Commerce et d'Industrie, ANPE, ville (télédémarches administratives, télépaiements des prestations : cantine, crèche...), ...

Qui peut offrir ces services ?

Niveau 1 de services

Le partenaire principal est le gestionnaire qui pourra lui-même fournir ces services en réaffectant du personnel « dégagé » ailleurs pour des « services sociaux de base » ou investir directement dans des services de moindre nécessité.

Niveau 2 de services

Le gestionnaire n'est plus le partenaire principal mais il y a de fortes chances pour que la réflexion qu'il engage au niveau de son patrimoine soit le pivot autour duquel se mettra en place de nouveaux services de quartier. La seule voie possible est donc le partenariat avec des fournisseurs de services de proximité, tant du point de l'optimisation d'usage de ces services que de sa rentabilité économique.

Niveau 3 de services

De même le partenariat s'impose, avec la difficulté pour le gestionnaire de faire coïncider une demande correspondant à une logique départementale alors que la logique de l'offre se situe souvent au niveau de la commune ou de l'agglomération. Du point de vue strict du marché, un partenariat avec des acteurs d'envergure nationale voire européenne semble plus pertinent.

Par ailleurs des partenaires potentiels seront aussi à chercher du côté des entreprises ou des installateurs/distributeurs.

De la synergie entre services immobiliers et services urbain au projet de ville

Nous avons donc vu que c'est par le jeu du partenariat que se développeront les services domotiques de demain. Sans préjuger des alliances qui se noueront entre les acteurs, il paraît important à un certain nombre de décideurs et d'experts que celles-ci parviennent à créer des synergies de gestion entre les services propres aux parcs immobiliers et les services urbains.

Ces synergies de gestion entraîneront au moins un enrichissement des services/fonctions existants et au mieux une véritable synergie fonctionnelle (entendue au même sens que précédemment pour les produits, c.a.d. un ensemble de services disponibles plus important, à l'usage optimisé et au coût par service moindre) des services urbains. Cette optimisation ne se réalisera que s'il y a mise en commun des moyens de distribution (mêmes réseaux), d'information, d'accès et de tarification de ces services (mêmes

« terminaux » d'affichage, de saisie/conversation et de paiement), en distinguant bien ce qui est de l'ordre du terminal individuel ou collectif et en intégrant les problèmes d'ergonomie de terminaux multi-usages.

C'est ainsi qu'un nouveau « projet » se dessinera pour la ville, creuset des nouveaux services urbains, qui deviendra alors le levier d'un transfert de moyens depuis les tâches administratives et techniques de gestion des patrimoines immobiliers et des infrastructures de réseaux, vers l'animation et l'insertion sociale.

Il ne s'agit encore que d'hypothèses fondées sur l'analyse du « terrain », un des enjeux de l'opération « Pour Habiter Interactif » sera de les vérifier expérimentalement tout en prenant en compte les problèmes de formation que pose cette mutation des métiers traditionnels. ■

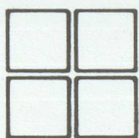
(1) « L'habitat de demain : les attentes des Français ». Institut Louis-Harris, communication à Domotique 88.

« Les attentes en matière de maison individuelle ». Sondage Le Moniteur/Sofres. Avril 88.

(2) « Domotique et immotique : questions stratégiques », G. Olive, Le Moniteur du 9 septembre 1988.

(3) « Impact sur les espaces de bureaux des technologies de l'information et de l'évolution des organisations », Bertrand Giraud Consultants, Plan Construction et Architecture 1988.

votre partenaire franco-suisse



pour tous vos projets dans le domaine de la construction et l'aménagement

- analyse des besoins
- études d'implantation
- constructions neuves
- réhabilitation
- aménagement d'espaces de travail
- conception de locaux à destination spécifique (restaurant, informatique...)

**werner stutz
collectif architecture**

5av. de friedland 75008 paris tel 1-45639237

COMMANDER A DISTANCE C'EST ÉCONOMIQUE... CONFORTABLE... FACILE AVEC

KRONOTEL



KRONOTEL

ZAC de St-Ernel
LANDERNEAU - 98.21.52.90
FRANCE
FAX : 98.21.38.61

LE RÊVE DE VOTRE MAISON

Chauffage - Eau chaude
Arrosage - Climatisation
Surveillance

DU BOUT DES DOIGTS avec votre minitel

- **PÉRIODE INHABITÉE**
 - Chauffage intelligent en fonction de la température extérieure
 - Consultation à distance des paramètres
- **PÉRIODE HABITÉE**
 - Appel à distance pour remonter le chauffage avant votre arrivée