

Alfortville

# Le logement social à l'ère du numérique

**D**ES gardiens d'immeuble placés derrière un écran d'ordinateur, un bailleur communiquant aussi via un site Internet, des locataires qui pourront bientôt payer leur loyer en ligne... Le bailleur Logial, implanté à Alfortville, dépoussière l'image et la gestion du logement social en misant sur les nouveaux outils de communication.

Responsable de 6 279 logements, dont plus d'un tiers sont situés en zone urbaine sensible (ZUS), Logial fut l'un des premiers bailleurs à avoir entièrement informatisé les loges de ses gardiens, soit une cinquantaine, entre 1999 et 2001. Si l'oreille du gardien reste le premier canal en cas de réclamation, toutes les demandes des locataires sont désormais saisies pour offrir une intervention plus rapide. Une initiative qui a aussi largement contribué à la revalorisation du métier de gardien (*voir encadré*).

## Les informations pratiques sur un site Internet

Quel locataire d'appartement n'est pas passé devant une petite affiche posée dans son hall d'immeuble annonçant une coupure d'électricité, des travaux d'ascenseur ou autres... Cette pratique désuète perdue certes dans le patrimoine Logial, toutefois les résidents peuvent également accéder à ces informations pratiques, connaître les dernières réalisations et les projets du bailleur sur le site Internet créé en janvier.

Un accès personnalisé et sécurisé est également à la disposition des lo-

cataires pour consulter notamment le suivi des paiements. Grande nouveauté à partir de mois de juin (ou septembre), les loyers pourront désormais être payés directement en ligne. « La solution la plus pratique reste le prélèvement automatique, c'est d'ailleurs celle que l'on cherche à privilégier et 47 % de nos locataires l'ont choisi (*NDLR : sur 15 000*). Toutefois, certains sont encore réticents

et continuent de remettre leur chèque en loge. Le paiement en ligne permettra aux locataires qui travaillent tard par exemple, et qui rentrent chez eux bien après la fermeture de la loge du gardien, de pouvoir s'acquitter de leur loyer au moment où ils le souhaitent », explique le bailleur Logial.

La fracture numérique en sein des populations les plus modestes est-

elle devenue pour autant du passé ? Le fait est que le taux d'équipement des locataires du patrimoine Logial était en 2008 de 60,3 %. Un très bon chiffre légèrement au-dessus de la moyenne nationale. Pour les autres, le bailleur se rapprochera d'associations locales qui ont pour mission de former les personnes les moins armées au virage Web.

CHRISTINE MATEUS

## Gardiens hi-tech toujours à l'écoute

**C**ENT QUARANTE-HUIT LOGEMENTS implantés au sein du quartier Blanqui, à Alfortville, sont sous la responsabilité de Nadia Benfetta. Elle a quitté son métier de secrétaire pour devenir gardienne il y a tout juste un an.

Un choix que n'ont pas compris ses proches. « Ils avaient en tête l'image du concierge d'il y a cinquante ans. Pour eux, mon métier se résumait à distribuer le courrier et faire le ménage. J'ai vraiment dû leur expliquer toutes les facettes de ma profession et j'y retrouve d'ailleurs des gestes que j'effectuais lorsque j'étais secrétaire », ajoute Nadia.

Pour elle, l'outil informatique n'est pas un obstacle au lien de proximité avec le locataire. « Au contraire ! Par exemple, nous avons un nouveau système de téléphonie depuis le mois de février. Lorsque l'un de nos locataires appelle, sa fiche personnelle apparaît sur notre écran d'ordinateur. Du coup, j'ai le réflexe de dire *Bonjour M. Untel*. Les gens sont surpris et se sentent moins anonymes. »

Chantal Ghomari est aussi gardienne sur le même secteur. Elle exerce ce métier depuis une dizaine d'années et depuis trois ans à Alfortville. « Depuis l'informatisation, tout me semble mieux géré. Toutefois, il est vrai que les locataires plus anciens ont peur que le lien se rompe à cause de l'ordinateur car, pour eux, nous sommes gardiens 24 heures sur 24. »

C.M.



**CRETEIL, MERCREDI DERNIER.** Nadia Benfetta, gardienne pour le bailleur social Logial, travaille dans une loge informatisée. (LP/C.M.)