



ATELIER DU CLUB / 19 mars / 9h30 – 14h00

IA – Retours sur les premières expérimentations au sein du secteur

3 TABLES-RONDES

Regards croisés sur l'introduction de l'IA grand public de manière structurée

- **PARIS HABITAT** – représenté par **Christophe DANNEELS** (DDO)
- **HABITAT 76** – représenté par **Nicolas FERAY** (DSI)
- **Elogie SIEMP** – représenté par **Djamel BEDOUHENE** (DSI)

Booster la relation client avec l'IA, comment faire ?

- **HABITAT ET MÉTROPOLE** – représenté par **Aurélie BRIAS et Bruno JEZRAEL** (Responsable de services relation client et DSI)
- **CDC HABITAT** – représenté par **Mariska ELDERS** (Cheffe de projets – Service Expérience Clients)

Qu'a-t-on appris depuis deux ans sur l'intégration de l'IA chez les bailleurs sociaux ?

- **BATIGÈRE HABITAT** – représenté par **Xavier DENIS** (Responsable Expérience Client)
- **CDC HABITAT** – représenté par **Tristan D'INGUIMBERT** (Directeur du pôle Intelligence Artificielle)



Cette journée a montré que, dans le logement social, l'IA n'est plus un sujet théorique. Elle est déjà entrée dans les organisations, mais rarement sous la forme d'un "grand soir technologique". Ce sont plutôt des démarches progressives, faites d'essais, de cadrages, de renoncements, de formations et d'usages très ciblés. Les témoignages ont aussi montré qu'il n'existe pas un seul modèle : certains organismes ont commencé par sécuriser et acculturer, d'autres par la relation client, d'autres encore par des cas d'usage métier comme les diagnostics, les états des lieux ou le contrôle de conformité des pièces.

1. L'IA A SOUVENT ÉTÉ PERÇUE COMME UNE RUPTURE BRUTALE, QUI A OBLIGÉ LES BAILLEURS À SE STRUCTURER TRÈS VITE

Plusieurs intervenants ont décrit un choc initial à partir de fin 2022. **Christophe Danneels** explique que Paris Habitat a "subi" l'arrivée de l'IA générative avant de décider de ne pas la subir davantage : un comex a été réuni, une cellule IA montée autour de deux DGA, et un cadre d'expérimentation rapidement posé. **Nicolas Feray** raconte la trajectoire de Habitat 76 : après une année 2023 surtout marquée par l'observation, l'IA a été inscrite dans les objectifs de la direction générale, ce qui a servi de point de départ à une démarche plus structurée. **Djamel Bedouhene**, à l'inverse, souligne qu'Elogie-Siemp s'y est mis tôt, précisément pour éviter d'être débordé par les usages spontanés des collaborateurs ; les premiers cas d'usage sont d'ailleurs venus des métiers eux-mêmes.

2. LE VRAI SUJET N'EST PAS D'INTERDIRE L'IA, MAIS D'ORGANISER DES USAGES VISIBLES, ASSUMÉS ET SÉCURISÉS

Sur le **shadow IT**, les trois premiers intervenants convergent fortement. **Christophe Danneels** explique que Paris Habitat a très vite défini un cadre clair : dès lors qu'il est question de données internes ou de données locataires, les usages doivent rester dans un périmètre autorisé, adossé à une charte et à un environnement sécurisé. **Djamel Bedouhene** insiste de son côté sur le fait qu'interdire est illusoire, puisque chacun a un smartphone et peut accéder à des outils en dehors de l'entreprise ; leur réponse a donc consisté à former les collaborateurs, à mener des webinaires, à sensibiliser sur la confidentialité, et même à renommer la DSI en direction des transformations numériques pour afficher une approche plus globale. **Nicolas Feray** défend la même logique : on ne peut pas empêcher les usages, mais on peut proposer un écosystème sécurisé, avec des licences Copilot, une licence payante ChatGPT pour certains experts, une charte réactivée régulièrement, et des réunions hebdomadaires avec les métiers pour suivre les cas d'usage.



IA – Retours sur les premières expérimentations au sein du secteur

3. L'IA NE SE PILOTE PAS COMME UN SIMPLE SUJET INFORMATIQUE : ELLE OBLIGE À REPENSER LA GOUVERNANCE ET LE PORTAGE INTERNE

Les exemples partagés montrent des choix d'organisation très révélateurs. **Christophe Danneels** évoque chez Paris Habitat une organisation transversale, avec une instance qui pilote l'ensemble des initiatives IA et cherche à produire un cadre lisible, non anxiogène, testé avec une cinquantaine de volontaires. **Djamel Bedouhene** souligne qu'à Elogie-Siemp, la transformation dépasse largement la seule DSI, d'où le changement de nom de la direction et la mise en visibilité du sujet auprès des partenaires comme des collaborateurs. **Tristan d'Inguibert** va encore plus loin : à CDC Habitat, le pôle IA a été rattaché non pas à la DSI, mais à la direction de la performance, avec un message clair — l'IA n'est pas un sujet IT en soi, mais un levier de transformation et de performance globale.

4. L'ACCULTURATION NE PEUT PAS ÊTRE UNIFORME : ELLE DOIT ÊTRE PENSÉE SELON LES PROFILS D'UTILISATEURS

Tous les intervenants insistent sur la nécessité de différencier les approches. **Djamel Bedouhene** décrit une structuration en plusieurs niveaux : des "pionniers" dans chaque direction, des utilisateurs avancés, des utilisateurs intermédiaires comme les gardiens, pour lesquels il faut fournir des solutions beaucoup plus clés en main. Il mentionne aussi la formation de **50 agents numériques** chargés d'animer la communauté et de montrer concrètement ce qui fonctionne. **Nicolas Feray** fait le même constat à Habitat 76 : tout le monde ne peut pas être formé de la même manière. Son organisme a constitué une communauté d'une quarantaine d'ambassadeurs représentant différents métiers, et a lancé une enquête sur les usages réels, les outils utilisés et le temps économisé. **Christophe Danneels** indique, lui, que **15 % des collaborateurs** disposent d'une licence Copilot, mais avec formation préalable, notamment sur les risques, l'employabilité et l'impact sur les métiers. **Tristan d'Inguibert** ajoute qu'à CDC Habitat, le parcours e-learning a été suivi par **75 % des collaborateurs**, avec un réseau d'ambassadeurs et des données d'usage montrant qu'environ **37 % des collaborateurs utilisent ChatGPT ou Copilot au moins une fois par semaine**.

5. LES PREMIERS USAGES LES PLUS SOLIDES SONT SOUVENT CEUX QUI CIBLENT DES IRRITANTS TRÈS CONCRETS DU QUOTIDIEN

La table ronde sur la relation client a donné plusieurs exemples très parlants. **Aurélié Brias** explique qu'à Habitat et Métropole, le callbot a été déployé en juillet 2024 pour soulager l'équipe relation client sur des appels simples et répétitifs, en commençant par les demandes d'entretien, c'est-à-dire des appels qui consistent surtout à rediriger vers un prestataire. Le dispositif combine un SVI, une compréhension de la demande, une redirection et l'envoi d'un SMS avec les coordonnées utiles. Depuis, d'autres scénarios ont été ajoutés, comme les duplicatas d'avis d'échéance ou de bail, et un nouveau test est envisagé pour les appels de prospects afin de les orienter vers le site internet. **Aurélié** souligne qu'environ **1 000 appels par mois** sont réceptionnés par ce biais et que l'impact en gain de temps est déjà ressenti.

6. EN RELATION CLIENT, LA VALEUR VIEN MOINS D'UNE IA "GÉNÉRATIVE" QUE D'UN CADRAGE TRÈS PRÉCIS DES SCÉNARIOS

Le témoignage d'**Aurélié Brias** est très clair sur ce point : à Habitat et Métropole, l'outil n'est pas une IA générative apprenante, mais un système borné qui comprend des mots dans un scénario préalablement écrit. Les scénarios sont rédigés à partir des processus existants, puis transmis au prestataire. L'objectif n'est pas de laisser la machine improviser, mais au contraire de fiabiliser la réponse. Elle précise même que l'IA ne "connaît" que les scénarios qui lui ont été donnés. **Mariska Elders** partage une logique proche à CDC Habitat : avant d'introduire de l'IA, il faut se demander tâche par tâche où se situe la vraie valeur ajoutée. Dans certains cas, CDC Habitat a donc choisi un **callbot sans IA**, précisément pour garder la maîtrise des réponses.



IA – Retours sur les premières expérimentations au sein du secteur

7. L'ACCEPTABILITÉ CÔTÉ LOCATAIRES SEMBLE RÉELLE, À CONDITION DE NE PAS ENFERMER L'USAGER DANS UN PARCOURS BLOQUANT

Sur ce terrain, les retours sont nuancés mais globalement encourageants. **Aurélié Brias** indique qu'Habitat et Métropole a accompagné le déploiement par des campagnes de communication et a même "humanisé" l'agent IA avec un personnage identifié. Elle écoute régulièrement les conversations pour ajuster les scénarios et constate que les locataires semblent désormais habitués à ces interactions. Le choix a été fait de ne jamais faire tourner les personnes en boucle : si un locataire demande à parler à un conseiller, il est redirigé vers le CRC. **Mariska Elders**, à CDC Habitat, explique qu'il n'y a pas eu de campagne de communication spécifique, mais qu'un message d'information est diffusé en début d'appel. Elle mentionne aussi quelques difficultés avec des personnes âgées qui ne se rendaient pas toujours compte qu'elles parlaient à une IA ; la question d'exclure certains publics a été posée, puis écartée pour ne pas entrer dans une logique discriminante.

8. LES PROJETS DE RELATION CLIENT PEUVENT TRANSFORMER L'ORGANISATION DU TRAVAIL BIEN AU-DELÀ DE L'OUTIL LUI-MÊME

Le cas d'Habitat et Métropole est particulièrement intéressant de ce point de vue. **Aurélié Brias** rappelle que l'organisme est né de la fusion de quatre offices en 2021 et qu'au départ il n'existait même pas de SRC structuré. Le callbot a été pensé dans un contexte où certaines personnes prenaient énormément d'appels sans être initialement formées à cette fonction, avec des journées où un agent pouvait gérer jusqu'à **150 appels**, rendant très difficile le maintien d'une relation de qualité. Le projet a donc aussi servi à professionnaliser l'organisation, à uniformiser les processus issus de la fusion, et à reposer la question des profils recrutés au service relation client. Autrement dit, l'IA a ici joué un rôle d'accélérateur de réorganisation, et pas seulement d'automatisation.

9. CERTAINS CAS D'USAGE MÉTIER MONTRENT DÉJÀ DES RÉSULTATS TRÈS TANGIBLES

La troisième table ronde a permis de sortir de la seule relation client. **Xavier Denis**, pour Batigère Habitat, cite plusieurs cas d'usage déjà engagés depuis 2024 : un déploiement de Copilot sur un panel de collaborateurs, une plateforme de traitement des diagnostics immobiliers capable d'extraire automatiquement des informations clés — par exemple la présence d'amiante —, un dispositif d'analyse de conformité des pièces SLS/OPS, et une expérimentation sur les états des lieux à partir de photos. Sur le SLS/OPS, le résultat partagé est particulièrement marquant : **70 % des dossiers ont été traités en autonomie complète par l'IA**. Sur les états des lieux, l'application testée permet de rédiger un EDL à partir d'une photo ; l'expérimentation est terminée et le déploiement est désormais à l'étude.

10. TOUS LES PROJETS NE VONT PAS JUSQU'AU BOUT : SAVOIR ARRÊTER FAIT AUSSI PARTIE DE L'APPRENTISSAGE

L'un des apports les plus utiles de la journée est sans doute d'avoir parlé aussi des limites et des échecs. **Xavier Denis** évoque un test de machine learning sur le prédictif impayé, mené avec les équipes de pré-contentieux et contentieux. L'objectif était d'anticiper les situations à risque, mais le projet a été stoppé, car les équipes exprimaient en réalité une autre priorité : non pas tant de la prédiction que la digitalisation d'outils jugés pénibles, comme les SMS ou les e-mails. Ce retour est précieux, car il montre qu'un projet IA peut être techniquement intéressant sans répondre au besoin métier le plus urgent. **Tristan d'Inguibert** formule la même idée autrement : il faut apprendre à mieux cadrer les cas d'usage, mieux choisir les expérimentateurs, et accepter de recadrer ou d'arrêter lorsque la valeur n'est pas au rendez-vous.



IA – Retours sur les premières expérimentations au sein du secteur

11. APRÈS DEUX ANS, L'UN DES GRANDS ENSEIGNEMENTS EST QUE L'IA TRANSFORME LES MÉTIERS PLUS QU'ELLE NE LES REMPLACE

Plusieurs intervenants reviennent sur ce déplacement du travail. **Djamel Bedouhene** dit très clairement que les métiers de l'informatique ne disparaissent pas, mais se transforment. **Christophe Danneels** insiste sur la nécessité d'accompagner la transformation des métiers et pas seulement de déployer des licences. **Xavier Denis** souligne que les métiers seront de plus en plus dans la supervision de l'IA plutôt que dans l'exécution pure, ce qui change profondément les compétences attendues. Il donne un exemple très concret : si l'IA aide à préparer un état des lieux, alors le gardien peut consacrer davantage de temps à l'accueil du locataire, à la pédagogie sur le logement ou à la résidence. Dans cette perspective, l'IA n'a de sens que si elle permet de recentrer les professionnels sur la valeur humaine de leur métier.

12. LE PRINCIPAL APPRENTISSAGE EST PEUT-ÊTRE MÉTHODOLOGIQUE : IL FAUT APPRENDRE À EXPÉRIMENTER AU BON RYTHME

Tristan d'Inguibert le dit très franchement : les projets IA ne se mènent pas comme les autres projets, notamment parce que la technologie évolue très vite. Il considère que la première feuille de route écrite à CDC Habitat était "très creuse" et que les deux vrais leviers sont ailleurs : pratiquer l'IA dans un cadre organisé et partir de cas d'usage métier. Il ajoute aussi un point de vigilance fort sur les coûts et l'hyperinflation de l'offre. **Xavier Denis** partage cette approche en expliquant que tous les projets comporteront désormais une part d'IA, mais qu'il faut savoir en dimensionner le périmètre, en évaluer les coûts humains et technologiques, et définir des critères clairs pour passer du test au feu vert. L'exemple donné par **Tristan d'Inguibert** est éclairant : là où CDC Habitat avait émis **2 000 appels en deux mois en 2024**, dont **1 100 messages sur répondeurs**, l'automatisation a permis d'émettre **28 000 appels en quatre jours en 2025**. Cette puissance de passage à l'échelle oblige à réfléchir très finement aux effets organisationnels, financiers et qualitatifs.