



L'intelligence artificielle dans le logement social

Perceptions, usages et attentes des collaborateurs

Étude DELPHIS-ARACT IDF • 2026



De l'innovation collective

R&D et innovation

Association
+ 70 organismes
membres

Veille, conférences,
partage de pratiques,
projets de R&D

Référentiels, méthodes et outils :



... à l'accompagnement sur mesure

Conseil et formation

Coopérative
60 organismes
coopérateurs

Conseil / Audit
Accompagnement
personnalisé

Formation
Inter-bailleurs
et sur mesure



RSE



Qualité de service
& Relation client



Maintien à
domicile et
accompagnement
des seniors

Pourquoi une démarche DELPHIS-ARACT ?

Une réflexion engagée en 2025

- L'IA générative transforme déjà les pratiques et interroge les métiers du logement social.
- DELPHIS et l'ARACT Île-de-France associent innovation, organisation du travail et conditions de travail.
- Une démarche progressive : enquête auprès des collaborateurs, puis entretiens et ateliers collectifs.

Comprendre les usages et leurs effets avant de définir collectivement les conditions de déploiement.



Une enquête auprès de 525 collaborateurs

Méthodologie • février–mars 2026

525

répondants

9

organismes HLM volontaires

2 + 7

OPH et ESH

- Questionnaire anonyme co-construit avec l'ARACT Île-de-France.
 - Diversité de métiers : gestion locative/proximité, fonctions support, maîtrise d'ouvrage, communication, informatique.
 - Objectifs :
 - mieux connaître les usages actuels de l'IA
 - identifier les bénéfices et les craintes perçus par les collaborateurs
 - mieux comprendre les interrogations et les freins
 - recueillir les perceptions du rôle de l'organisme dans le déploiement de l'IA / attentes exprimées vis-à-vis de l'employeur pour accompagner cette transformation
 - alimenter la réflexion collective du secteur sur les conditions d'un développement responsable de l'IA
- contribuer aux réflexions sur les transformations du travail induites par l'IA dans le logement social

L'IA est déjà entrée dans les pratiques

Une diffusion transversale, à des rythmes différents

74 %

IA déployée ou en cours de déploiement dans
l'organisme

43 %

utilisent l'IA générative au quotidien
Dont **63%** en accord avec leur employeur

Utilisation occasionnelle

38 %

Utilisation régulière

26 %

Les différences entre métiers restent globalement limitées, même si la communication se distingue par des usages plus avancés.

Une IA qui accompagne davantage qu'elle ne remplace

Les usages se concentrent sur quatre familles de tâches

PRODUIRE

Rédiger, reformuler, résumer

CHERCHER

Rechercher et accéder à de l'information, faire de la veille

ORGANISER

Structurer un document, préparer une réunion, automatiser des tâches simples

RÉFLÉCHIR

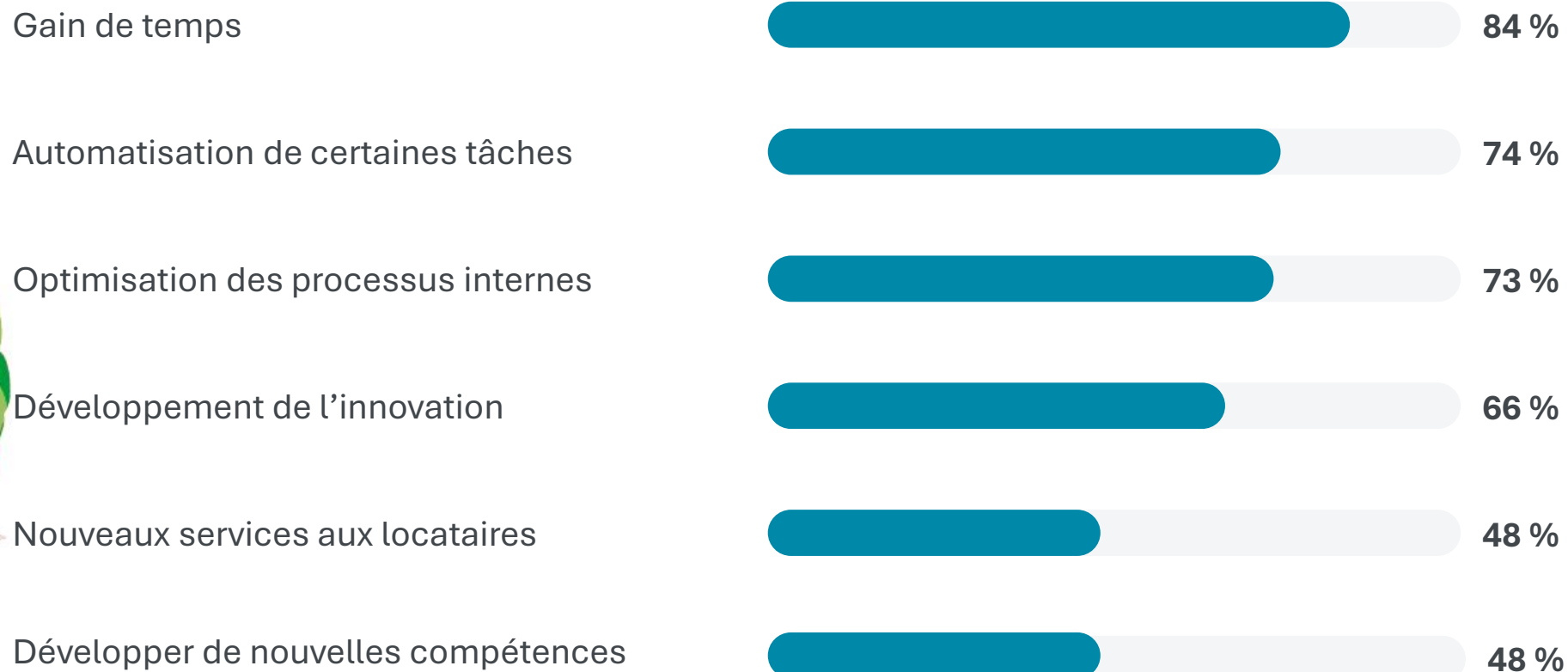
Générer des idées, comparer des options

L'arbitrage et la décision restent principalement du ressort des collaborateurs.



Les bénéfices perçus sont d'abord opérationnels

Opportunités reconnues par les répondants



L'IA est principalement vue comme un outil permettant de libérer du temps stratégique, d'automatiser certaines tâches, certains processus, mais aussi d'innover.

Des points de vigilance clairement identifiés

Fiabilité, données et expertise humaine

85 %

estiment que l'IA peut produire des réponses
erronées

52 %

expriment une inquiétude pour leur vie privée

- Confidentialité et conformité réglementaire.
- Préservation de l'expertise humaine.
- Déshumanisation possible de certaines relations avec les locataires.

Ces résultats portent sur des perceptions, et non sur des incidents constatés.



Les effets sur le travail restent difficiles à anticiper

Entre relativisation de certains risques et incertitudes

- 63 % ne pensent pas que leur métier puisse être automatisé
- 69 % ne pensent pas que l'IA les rendra moins responsables
- 40 % ne savent pas si la surveillance du management peut se renforcer
- 46 % ne savent pas si l'IA modifiera leur manière de manager leurs équipes

Les collaborateurs identifient avant tout des points de vigilance liés à la fiabilité de l'IA et à l'utilisation des données. Ils apparaissent en revanche moins préoccupés par une perte de responsabilité, de contrôle ou par une dégradation des relations professionnelles.



Des démarches encore peu visibles

Ce que les collaborateurs savent de l'action de leur organisme

57 %

ignorent les actions engagées
pour développer l'IA

48 %

ignorent les usages développés

40 %

ignorent les impacts pris en
compte

Cette méconnaissance ne prouve pas l'absence d'actions : elle met en évidence un enjeu de visibilité et de partage d'information.

Exemples d'actions identifiées : formation du personnel (26 %), formation des directions (24 %), nouveaux outils (19 %).



Une confiance élevée, mais plus nuancée sur les arbitrages

Confiance déclarée envers l'employeur



La confiance est plus forte sur la mise en œuvre que sur la conduite de la transformation.

Les conditions de réussite selon les collaborateurs

Le déploiement ne repose pas uniquement sur les outils



Les répondants estiment majoritairement que le déploiement doit être pensé avec et pour les collaborateurs : 52 % estiment que l'organisme doit s'appuyer sur l'adhésion des collaborateurs et 53 % que les collaborateurs doivent connaître le sujet.

Quels enseignements pour la suite ?

Lecture et perspectives proposées par DELPHIS

- Rendre plus lisibles les orientations, les actions et les usages de l'IA
 - 48% identifient l'élaboration d'une stratégie claire et partagée comme un levier de développement de l'IA pour l'organisme
- Associer les collaborateurs aux expérimentations et aux évolutions des pratiques
 - L'adhésion des collaborateurs est fréquemment citée (52%) parmi les conditions de déploiement de l'IA
- Articuler outils fiables, montée en compétences et dialogue sur le travail
 - La fiabilité de l'outil constitue le premier levier cité par les répondants (70 %). La compatibilité avec les outils existants est également fréquemment mentionnée (51 %)
- Prévoir un accompagnement adapté
 - Pour faciliter l'appropriation des outils et à répondre aux interrogations exprimées concernant leur fiabilité, la protection des données ou leurs effets potentiels sur le travail. Pour accompagner les besoins en compétences ou ressources particulières

L'enjeu : un déploiement utile, maîtrisé, responsable et concerté.



DELPHIS

HABITAT & INNOVATION

**Merci de votre
attention**

Laure Bourgoïn

Responsable de projets transverses

bourgoïn@delphis-asso.org

06 79 11 86 77