



**Action**

CREHA OUEST  
2024 >>> 2028

# CREHA Ouest & IA

*Quelles perspectives ?*



# Développement exponentiel de l'IA :

*Avancer avec prudence*

*mais sans prendre trop de retard ?*

- Des partenaires qui s'emparent progressivement du sujet, bailleurs notamment
- Des enjeux multiples (organisationnels, financiers, environnementaux...) qui peuvent freiner certains décideurs
- Bien distinguer les apports de l'IA généraliste et de l'IA prédictive
- Nécessité d'articuler les travaux du CREHA Ouest avec ceux des partenaires
- Avancer de façon expérimentale sur des projets ciblés, en associant les salariés

» l'IA intégrée dans les axes de la feuille de route 2028

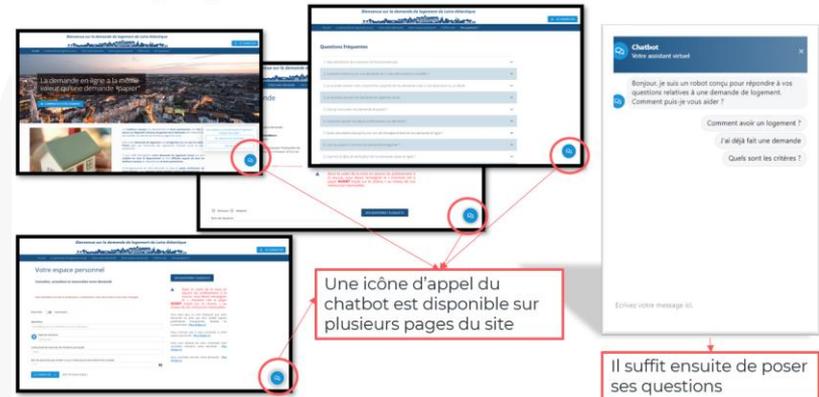


# Une première expérience : *Chatbot sur nos 9 sites de demande en ligne*

**Expérimentation 44 sur un an (juillet 2023-juillet 2024)  
avec *Monlogement.AI***

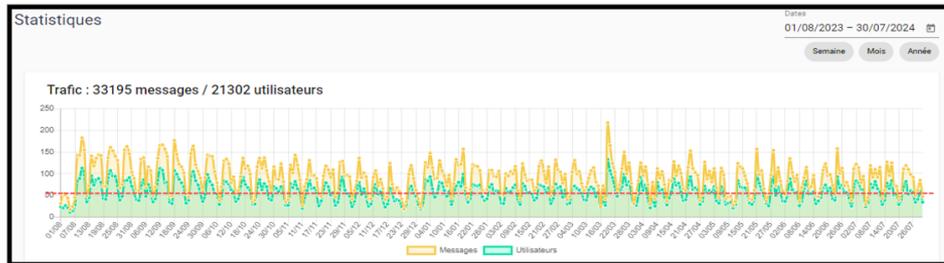
- **Chatbot** : programme informatique paramétré pour délivrer une réponse pré-enregistrée. Il est capable d'interagir en langage naturel et en temps réel (IA).
- **Objectifs** :
  - Proposer un canal de communication disponible tout le temps pour le demandeur
  - Permettre une meilleure compréhension de la demande de logement social
  - Assister le demandeur dans ses démarches

- **Prestataire** : Monlogement.ai
- **Partenariat** : ADIL 44
- **Lancement en production** : fin juillet 2023
- **Coût** : 5 K€



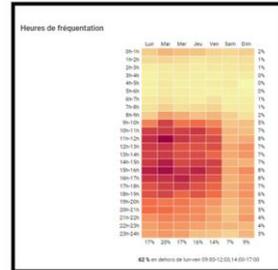
# Une première expérience : *Chatbot sur nos 9 sites de demande en ligne*

**Expérimentation 44 sur un an (juillet 2023-juillet 2024)**



Un tableau de bord est disponible et permet de visualiser les statistiques du chatbot.

Depuis sa mise en place, on peut estimer un taux d'utilisation à près d'une **soixantaine d'utilisateurs par jour**. Ceux-ci peuvent poser plusieurs questions par session d'utilisation.



**Fréquentation** : plutôt en milieu de matinée jusqu'en fin d'après midi, du lundi au vendredi, néanmoins l'utilisation le week-end n'est pas négligeable.

A noter :

- 62% d'utilisation en dehors des heures de support** CREHA Ouest ou d'ouverture de l'ADIL
- L'ADIL est fermée au public le mardi matin. On constate un pic sur ce jour de la semaine



**Compréhension** : le taux de **81%** est satisfaisant (nombre de réponses / nombre de questions, il sera possible de l'améliorer en paramétrant de nouvelles données).

**Une baisse globale constatée sur l'assistance gérée par le CREHA : 22 % environ sur 1 an**



# Une première expérience :

## *Chatbot sur nos 9 sites de demande en ligne*

**Décision du CA (sept 2024) de généraliser sur nos 9 sites en ligne**  
*Effectif depuis fin janvier 2025*

- Un **intérêt indéniable** :
  - ✓ continuité de service,
  - ✓ diminution support CREHA,
  - ✓ innovation (conformité feuille de route 2024-2028)
- Coût **20 K€ / an** (soit environ 2 K€ par FDLS)
- **Optimiser le paramétrage** pour améliorer le taux de compréhension et approfondir les réponses apportées
- Démarrage effectif en **janvier 2025** sur les autres départements



# Cibler les périmètres d'intervention de l'IA et du BI :

*Réflexions en cours en interne CREHA Ouest*

## IMHOWEB / FDLS

- Gestion en flux : aider les chargés de clientèle dans le transfert du bien vers le désignataire
- Rapprochement offre/demande : faciliter la sélection des candidats potentiels sur la base de critères
- Contrôle et vérification des pièces du demandeur
- Alertes et informations des utilisateurs
- Communication avec le demandeur

» Travail à mener avec SIGMA en associant les utilisateurs



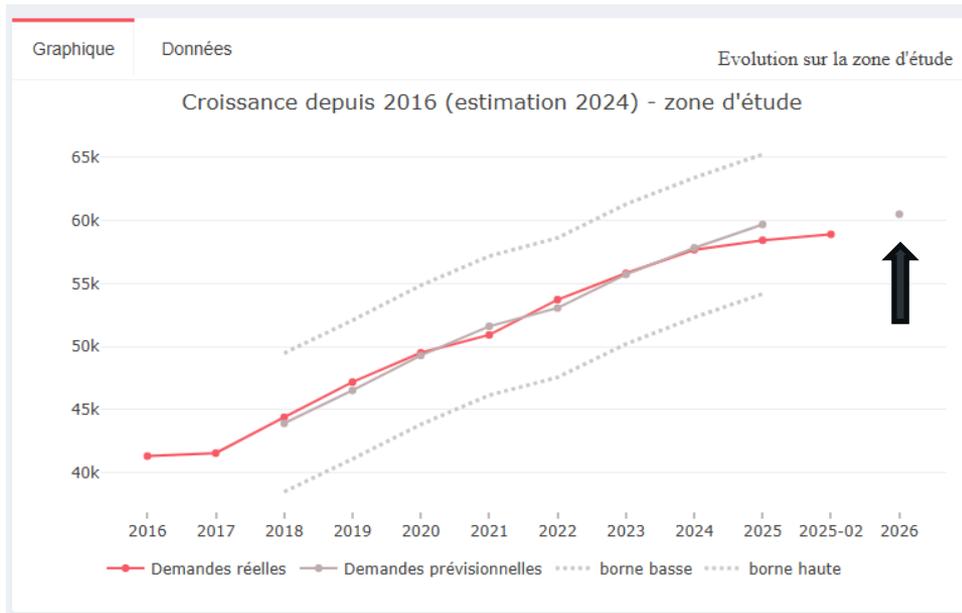
# Cibler les périmètres d'intervention de l'IA et du BI :

*Réflexions en cours en interne CREHA Ouest*

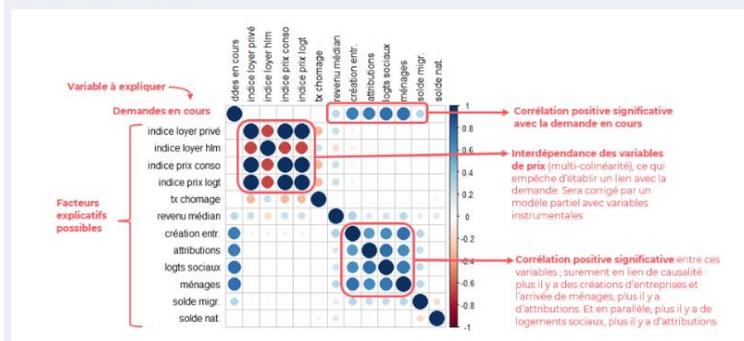
## Observatoire Augmenté

- Automatisation de traitements en masse de données
  - Développement de 'modèles prédictifs' (une expérimentation existe déjà sur l'évolution de la demande)
  - Analyse de données / indicateurs dans le cadre d'études
  - Comparaison facilitée entre territoires/acteurs interrogés
  - ...
- » Expérimentations ponctuelles dans la limite de nos moyens et des volontés des partenaires





#### Facteurs explicatifs estimés



nom variable	impact estimée sur l'évolution de la demande si la variable augmente d'une unité	p-value (test de significativité)	*** très très significatif **très significatif * significatif faiblement significatif
indice loyer privé N-1	+9,7	0.0089	**
Ln attributions	-1,4	0.0568	
Ln attributions N-1	-1,7	0.0355	*
Ln création entreprises N-1	+2,4	0.0038	**
Ln création entreprises N-2	+2,8	0.0078	**
Ln logements sociaux	-14,2	0.1041	
Ln revenu médian N-1	-84,6	0.0046	**
Ln ménages	-203,1	0.0689	
Ln ménages N-1	+168,3	0.0010	**
Ln ménages N-2	+275,2	0.0002	***
Solde migratoire	+0,4	0.0002	***
Solde migratoire N-1	+0,3	0.0051	**
Ln logements sociaux N-1	-3,3	0.5976	
Ln logements sociaux N-2	1,3	0.7591	
Solde migratoire N-2	0,0	0.3851	
Solde naturel	0,4	0.4096	
Solde naturel N-1	0,3	0.6279	
Solde naturel N-2	0,2	0.7729	
Tx de croissance du PIB	1,3	0.2185	

Source : - Modèle explicatif développé par Stéphan ANIMO, stagiaire de TENSAT, sur des données de 2016 à 2019

# Cibler les périmètres d'intervention de l'IA et du BI :

*Réflexions en cours en interne CREHA Ouest*

## Autres secteurs :

- Prestations de traitements de données (EX ADO35 sur 'zone commentaire' du demandeur)
  - Fonctionnement interne :
    - gestion des conventions
    - automatisation de rapports
    - facturation
    - ...
- » **Expérimentations ponctuelles dans la limite de nos moyens et des volontés des partenaires**



# Merci pour votre attention

 [hsaulnier-rome@creha-ouest.org](mailto:hsaulnier-rome@creha-ouest.org)

 [www.creha-ouest.org](http://www.creha-ouest.org)

 <https://fr.linkedin.com/company/creha-ouest>

