CREHA OUEST
Solutions numériques partagées pour le logement social

Chatbot monLogement.ai

Bilan du 1er semestre 2025

Depuis janvier 2025, le **chatbot** développé par **monLogement.ai** est disponible sur les **9 sites départementaux de demande de logement social** en **Bretagne** et **Pays de la Loire.**
Pensé pour faciliter l'accès à **l'information** et **l'orientation des demandeurs**, cet outil s'inscrit dans la stratégie du CREHA Ouest visant notamment à **renforcer la qualité du service aux usagers.**

Une forte fréquentation qui illustre l'intérêt des demandeurs pour ce nouveau canal de communication

63 998 messages échangés

43 588 utilisateurs uniques

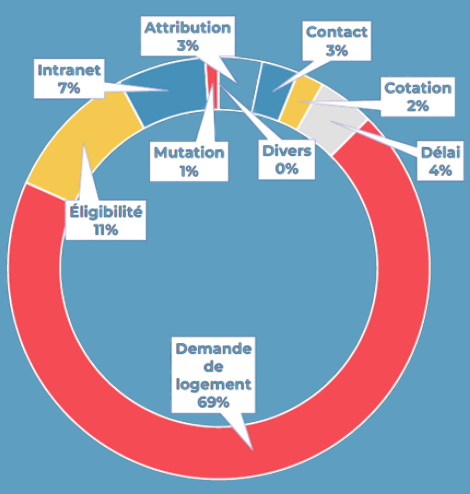
Une utilisation majoritairement hors horaires d'ouverture de bureaux

61 % des interactions ont lieu **en dehors des horaires de bureau**, notamment le soir et le week-end.

Des demandes qui portent majoritairement sur la compréhension des démarches

Les sujets les plus abordés sur la période sont :

- Demande de logement : 69 %
- Éligibilité : 11 %
- Intranet (problèmes techniques) : 7 %
- Délais et attribution : 7 % cumulés



Un excellent taux de compréhension !

Taux de compréhension : 87 %

Cet excellent taux de compréhension signifie que le paramétrage du Chatbot est bien adapté aux besoins du public.

Un outil aligné avec la feuille de route 2024-2028 du CREHA Ouest

*L'amélioration de la communication auprès des demandeurs constitue un **axe fort de la stratégie 2024–2028**. Le succès du chatbot montre que le numérique est un levier puissant d'**accessibilité et d'efficacité.** Nous allons poursuivre cette action…*

Les statistiques détaillées par département peuvent être obtenues auprès du CREHA Ouest.

monLogement.ai

Infographie @CREHA Ouest 2025

CREHA OUEST
Solutions numériques partagées pour le logement social