

LES PRIORITES DES DSI DE L'HABITAT SOCIAL

Les choix structurants de 2026 pour moderniser le SI, fiabiliser la donnée et préparer les usages de demain

Livre blanc

Table des matières

Introduction	3
Chapitre 1 — Se positionner sur l'architecture du socle applicatif	4
1. Continuité SaaS chez l'éditeur historique	4
2. Changement d'éditeur d'ERP	4
3. Trajectoire hybride	5
4. Modèle best-of-breed	5
5. Conclusions	6
6. Les prochaines étapes à inscrire dans la feuille de route 2026	6
Chapitre 2 — Mettre en place une gouvernance de la donnée	8
1. Vers une donnée maîtrisée et partagée	8
2. De la donnée utile à la donnée opposable	8
3. Mutualiser pour gagner en efficacité	9
4. Une gouvernance progressive, ancrée dans les usages	9
5. Les prochaines étapes à inscrire dans la feuille de route 2026	10
Chapitre 3 — Faire émerger des cas d'usage IA au service des métiers et des locataires	11
1. Cas d'usages prioritaires remontés par les DSI (cartographiés par familles d'IA)	11
2. De l'idée au run : une trajectoire commune et réaliste	12
3. Conditions de réussite : données, intégration, adoption	13
4. Les prochaines étapes à inscrire dans la feuille de route 2026	13
Chapitre 4 — Exploiter la donnée patrimoniale	15
1. Structurer la donnée pour piloter le patrimoine dans la durée	15
2. De la donnée énergie à la décision opérationnelle	15
3. Mieux informer et impliquer les locataires	16
4. Mutualiser les données au service des stratégies de décarbonation	16
5. Les prochaines étapes à inscrire dans la feuille de route 2026	16
Chapitre 5 – Recommandations de Nextra pour 2026	18
Chapitre 6 – Sources du livre blanc : clubs des décideurs organisés par Nextra et expériences	19
1. Clubs des décideurs	19
2. Expériences dans l'habitat social	21
Conclusion	22

Introduction

2026, l'année des choix

Le 85^e Congrès HLM (Paris, 23-25 septembre 2025) a clairement montré que la modernisation des systèmes d'information n'est plus un sujet périphérique. Elle conditionne la qualité de service, l'efficacité opérationnelle et la capacité des organismes à répondre à une demande de logements en augmentation, dans un contexte budgétaire resserré. Les bailleurs doivent désormais arbitrer entre des solutions qui engagent durablement leur organisation, leur maîtrise de la donnée et leurs trajectoires de transformation.

Dans le même temps, les exigences réglementaires et les besoins de suivi deviennent plus précis : performance énergétique, rénovation, mobilité résidentielle, gestion des droits de réservation, évaluation de l'occupation des logements, qualité des données transmises aux observatoires nationaux... Ces attentes renforcent l'importance d'une information fiable, traçable et partagée entre les directions.

Ce livre blanc s'appuie également sur une démarche collective menée tout au long de l'année 2025 par Nextra dans le cadre du **Club des DSIs de l'habitat social**. À travers une série de **cinq tables rondes organisées à Toulouse, Montpellier, Marseille**, dix-huit directeurs et responsables des systèmes d'information ont partagé leurs constats, leurs réussites et leurs questionnements face aux mutations technologiques et organisationnelles du secteur.

Ce format d'une **demi-journée d'échanges entre pairs** favorise la transparence et la confrontation d'expériences concrètes : choix d'ERP, gouvernance de la donnée, cas d'usage IA, enjeux patrimoniaux et énergétiques. Ces rencontres ne visent pas à produire un consensus, mais à partager des retours d'expériences concrets (bonnes pratiques, écueils) et à **mettre l'accent sur des trajectoires possibles** pour les bailleurs sociaux.

Les analyses et propositions présentées ici sont donc le fruit d'un travail de terrain, nourri par ces échanges et par les actualités du secteur.

Sur cette base, nous avons identifié quatre défis pour structurer la feuille de route 2026 :

1. Se positionner sur l'architecture du socle applicatif
2. Mettre en place une **gouvernance de la donnée** mutualisée
3. Faire émerger des cas d'usage IA au service des métiers et des locataires
4. **Exploiter la donnée patrimoniale**

Note : certains outils du marché sont cités à titre illustratif car mentionnés par plusieurs DSIs lors des clubs (liste non exhaustive).

Chapitre 1 – Se positionner sur l'architecture du socle applicatif

Le cœur applicatif des organismes de logement social arrive à un point d'infexion. Les montées de version en mode SaaS changent le modèle économique, resserrent les modalités d'accès à la donnée et imposent un rythme d'évolution choisi par les éditeurs. Dans le même temps, les métiers souhaitent plus de fluidité pour la relation locataire et la maintenance patrimoniale et les directions générales attendent des chiffres opposables, traçables et reproductibles pour prioriser leurs investissements. L'objectif est de se positionner sur une architecture cible et une trajectoire en abordant les points suivants : à quelle granularité (briques fonctionnelles) descend-on, quelles sont les solutions pertinentes, comment sécurise-t-on les échanges, et selon quelles conditions contractuelles préserve-t-on sa souveraineté ?

Quatre trajectoires se présentent classiquement :

1. Continuité SaaS chez l'éditeur historique
2. Changement d'éditeur d'ERP
3. Trajectoire hybride (ERP pour le cœur de métier et solutions spécialisées pour certains besoins)
4. Modèle best-of-breed (outils les mieux adaptés à chaque besoin)

1. Continuité SaaS chez l'éditeur historique

Elle offre une transition plus douce sur le plan organisationnel et limite la rupture fonctionnelle. Elle devient pertinente lorsque la couverture du cœur satisfait les métiers. Mais cette option nécessite de standardiser l'ensemble des process (plus de développements spécifiques) ainsi qu'un engagement de la part de l'éditeur : droit à l'export, catalogue d'API documenté et versionné, événements publiés, niveaux de service clairs et réversibilité sans frais cachés. Sans ces garanties, la bascule SaaS risque d'échanger une dette technique contre une dépendance économique (« vendor lock-in »).

2. Changement d'éditeur d'ERP

Le changement d'éditeur peut se justifier lorsque l'ergonomie, la couverture fonctionnelle ou la relation contractuelle promettent une meilleure adéquation avec les besoins de l'organisme. L'intérêt majeur est de profiter du mouvement pour remettre à plat les irritants : interfaces historiques fragiles, doublons de données, circuits comptables opaques. La réussite repose alors sur une reprise de données outillée et sous contrôle qualité, une migration par domaines métier et des contrats d'interface identiques à ceux exigés en SaaS. Le changement d'éditeur doit s'accompagner d'une exigence d'ouverture et de traçabilité.

Cette solution n'est pas plébiscitée par les bailleurs sociaux rencontrés, sauf quand la relation de confiance avec l'éditeur historique a été rompue.

3. Trajectoire hybride

La trajectoire hybride, de plus en plus plébiscitée, consiste à conserver au cœur le quittancement, les contrats et les écritures, tout en externalisant des domaines stratégiques : patrimoine, relation client, proximité et gestion des achats/ fournisseurs. C'est souvent la manière la plus rapide de créer de la valeur visible, notamment sur les parcours usagers et la maîtrise des interventions. Elle impose, en contrepartie, une discipline d'intégration comprenant :

- un langage commun pour normaliser et unifier les données
- une plateforme d'intégration pour orchestrer, tracer et superviser les flux
- une stratégie sur les données et notamment sur les référentiels pour les tiers, le patrimoine et les contrats
- des tests automatisés et une observabilité systématique

Côté briques satellites, plusieurs outils du marché sont désormais déployés dans les organismes de logement social pour compléter ou alléger le socle de gestion. [Get&Share](#), [Ublo](#) et [Oxand](#) sont souvent utilisés pour structurer les données patrimoine (logements, équipements) et suivre les campagnes de maintenance. [Novamap](#) et [Ublo](#) couvrent les besoins liés aux sollicitations locataires, aux bons de commande et à l'état des lieux. Des plateformes comme [Intent Technologies](#), [Urbest](#) et [Inch](#) facilitent la gestion des interventions. Sur le volet gestion locative et relation locataire, des solutions telles que celles d'[Activinnov](#) et [Imhoweb](#) de Sigma permettent de traiter le parcours locataire jusqu'à la signature du bail.

L'intérêt de ces solutions réside dans leur complémentarité et leur interopérabilité : chacune couvre un domaine fonctionnel précis tout en s'intégrant aux référentiels clés (patrimoine, contrats, locataires, fournisseurs) et aux interfaces du système d'information cœur.

Ce scénario, résultant d'une mise en concurrence lors des achats des briques satellites, est déjà en place chez de nombreux bailleurs sociaux, avec quelques briques fonctionnelles gérées en dehors de leur ERP (ex : extranet locataire, attribution des logements).

4. Modèle best-of-breed

La mise en place d'un système best-of-breed, composé d'applications spécialisées interconnectées, traduit une approche plus distribuée du système d'information. Elle requiert une organisation solide, mais offre une réelle souplesse pour faire évoluer chaque domaine à son rythme. Dans ce modèle, la coordination entre briques remplace la logique de centralisation d'un ERP : il s'agit de garantir la cohérence des processus transverses (quittancement, régularisation des charges, achats, facturation et comptabilité) tout en disposant d'un entrepôt de données capable d'en assurer la consolidation et l'analyse. Les échanges reposent sur des interfaces normalisées. Cette approche s'adresse aux structures qui souhaitent renforcer leur autonomie technique, maîtriser leur trajectoire d'évolution et mutualiser les compétences d'intégration dans la durée.

Dans un modèle best-of-breed, certaines solutions du marché peuvent désormais couvrir une part importante du cœur métier, y compris le quittancement et la gestion des loyers. C'est notamment le cas d'Ublo, qui propose une architecture modulaire permettant de gérer à la fois le patrimoine et bientôt la gestion locative (roadmap 2026). Certains bailleurs sociaux ont choisi de développer une solution interne. Le rachat d'Activinnov par Zig,

annoncé lors du Congrès HLM, permet d'envisager des évolutions des solutions proposées par Activinnov.

Cette approche illustre la maturité croissante des éditeurs spécialisés : un outil central peut porter la brique « gestion locative », tout en s'interfaisant avec les autres composants du système d'information (comptabilité, patrimoine, relation client). La condition de réussite reste l'interopérabilité : exposition d'API stables et documentées, synchronisation fiable des statuts et des flux financiers, et règles contractuelles claires sur la traçabilité et la réversibilité des données.

Dans ce scénario, l'organisme conserve la maîtrise de son socle métier tout en adoptant une solution plus ouverte, évolutive et orientée usagers. Il s'expose toutefois à une certaine complexité dans la gestion des solutions (appel d'offres, contrats, relations commerciales).

5. Conclusions

Quelle que soit la trajectoire retenue, quatre principes structurent un système d'information durable.

Le premier consiste à garantir des interfaces stables et documentées, afin de faciliter les échanges entre applications et d'éviter les développements ponctuels. L'échange de données doit s'appuyer sur des mécanismes normalisés (appels d'API, écriture par RPA, messages ou événements) plutôt que sur des transferts de fichiers manuels.

L'organisation du système doit, elle aussi, rester lisible : la répartition par grands domaines fonctionnels (gestion locative, patrimoine et interventions, finances et comptabilité, achats et fournisseurs, relation client) aide à clarifier les responsabilités métier et applicative. Chaque domaine doit avoir un référent métier et une brique applicative identifiée. Les référentiels doivent être agnostiques, partagés et tenus à jour selon des règles d'unicité, de synchronisation précises et un cycle de vie maîtrisé.

La sécurité nécessite une gestion rigoureuse des accès (identification unique, rôles, habilitations), le chiffrement des données sensibles, des politiques de conservation adaptées et des plans de continuité éprouvés.

Enfin, la supervision des échanges devient une compétence à part entière : savoir tracer les flux, détecter les erreurs, mesurer les délais de traitement et suivre la qualité des données échangées. Des outils tels que [Talend](#) et [Kestra](#) sont utilisés pour orchestrer les flux.

Le contrat est un élément essentiel de cet équilibre. Il doit préciser les conditions d'ouverture (export complet, documentation des interfaces), de réversibilité (portabilité des données sans surcoût, délais d'exécution), de sécurité (journalisation, certification, localisation) et de coût d'exploitation (unité de facturation, plafonds d'usage, transparence).

6. Les prochaines étapes à inscrire dans la feuille de route 2026

Les échanges entre DSIs de l'habitat social montrent que la question du système d'information cœur (ERP, socle data, interopérabilité) s'inscrit dans une trajectoire de transformation plus large, mêlant architecture, gouvernance de la donnée et accompagnement des métiers. Pour

franchir ce cap, il est essentiel d'inscrire dans la roadmap 2026 une réflexion structurée sur le choix de scénario et les étapes de transition associées.

En inscrivant cette démarche dans la roadmap 2026, les bailleurs sociaux se donnent les moyens de préparer sereinement leurs futurs choix de solutions, tout en sécurisant la cohérence de leur système d'information et la qualité de leurs données, deux prérequis indispensables pour les prochaines étapes de digitalisation et d'exploitation de l'intelligence artificielle.

Chapitre 2 – Mettre en place une gouvernance de la donnée

Les bailleurs sociaux produisent, chaque jour, une quantité considérable de données : quittances, consommations, interventions, indicateurs financiers, données issues des capteurs IoT ou patrimoniales. Pourtant, ces chiffres sont encore souvent fragmentés, corrigés manuellement et difficilement comparables d'une entité à l'autre. Dans un contexte où la Banque des Territoires et l'USH conditionnent de plus en plus les financements à la traçabilité et à la fiabilité des données (PrioRéno, prêt à impact réel, reporting énergétique), et où les enquêtes réglementaires (SLS, ...) sont de plus en plus exigeantes, les bailleurs sociaux doivent produire une donnée de référence partagée, contrôlée et opposable.

1. Vers une donnée maîtrisée et partagée

La gouvernance de la donnée est une démarche de structuration collective qui définit les rôles, les règles et les outils nécessaires pour garantir la cohérence et la qualité de l'information.

Elle repose sur six piliers :

1. **Des rôles clairement identifiés** avec des *data owners* dans chaque direction (patrimoine, gestion locative, finance, attributions), garants de la qualité des informations et des *data stewards* chargés d'en assurer la maintenance quotidienne
2. **Une culture de la donnée**, partagée par l'ensemble des contributeurs pour sensibiliser à l'importance d'une donnée de qualité
3. **Des comités** pour suivre la qualité de la donnée et prioriser les projets associés
4. **Des référentiels communs** (tiers, patrimoine, contrats) définis et synchronisés à l'échelle de l'entité, de la SAC ou du groupe, afin d'éviter les doubles saisies et les divergences entre applications
5. **Des règles de qualité, de traçabilité et de sécurité** avec des contrôles automatiques, le suivi des corrections, la gestion des versions, et la conservation de l'historique des transformations, respectant la confidentialité des données et leur sensibilité vis-à-vis du RGPD
6. **Une classification** des informations (métadonnées) diffusée via un catalogue de données, présentant également le cycle de vie de la donnée

2. De la donnée utile à la donnée opposable

Dans les retours des clubs DSI, un constat revient avec constance : la difficulté n'est pas de sortir des chiffres, mais de faire confiance aux chiffres produits.

La gouvernance doit donc répondre à un double besoin :

- **fiabiliser les données** utilisées dans les obligations réglementaires (GMBI, RPLS, SLS, DPE, rapports de performance)

- aligner les définitions entre les directions, pour éviter qu'un même indicateur, tels que le taux de vacance, le nombre de lots ou le nombre de logements, ne donne pas le même résultat selon le métier ou la source

Une donnée « opposable » est une donnée dont l'origine, les règles de calcul et la validation sont tracées et partagées. Cela suppose de formaliser un glossaire commun, d'outiller la gestion de la qualité (par exemple via un catalogue de données tel que [DataGalaxy](#), utilisé par Domofrance, ou encore [CastorDoc](#) et [Zeenea](#)), et de mobiliser une ressource ou une équipe dédiée à la donnée pour piloter la gouvernance des données, fiabiliser les données et prioriser les corrections.

3. Mutualiser pour gagner en efficacité

De plus en plus de bailleurs sociaux sont rattachés à des groupes et à des sociétés de coordination. Ces organisations ont un rôle clé à jouer. La mutualisation des outils à leur échelle permet d'industrialiser la production réglementaire, de centraliser les référentiels et de réduire les coûts de maintenance des entrepôts de données.

Plusieurs solutions décisionnelles ont été évoquées par les clubs : [Bineo](#) d'Udicat et [Bial-S](#) dont le modèle de données a été défini pour l'habitat social, et des solutions génériques telles que Microsoft Fabric et [Dremio](#).

Cette logique de partage suppose néanmoins une gouvernance claire : qui alimente, qui valide, qui consomme. L'enjeu est autant organisationnel que technique.

Les outils de business intelligence (Power BI, Qlik, MyReport...) doivent s'appuyer sur cette base commune, nourrie par des données qualifiées.

4. Une gouvernance progressive, ancrée dans les usages

L'expérience montre qu'une approche progressive, par domaine, produit de très bons résultats pour initier une gouvernance des données pérenne et qui démontre de la valeur.

Nous recommandons de commencer par un périmètre prioritaire (patrimoine, locataires, gestion locative), y démontrer la valeur puis étendre progressivement le cadre à d'autres domaines.

Cette méthode, éprouvée par Nextra dans plusieurs missions, s'appuie sur des ateliers collaboratifs réunissant DSI et directions métiers, pour définir les objets de données clés, identifier les irritants, cartographier le SI et co-construire les règles de gouvernance.

5. Les prochaines étapes à inscrire dans la feuille de route 2026

Pour passer concrètement de la production de chiffres à une gouvernance de la donnée, la feuille de route 2026 doit prévoir une séquence de travail structurée autour de trois étapes :

- 1. Réaliser un diagnostic de la donnée** : cartographier les sources, les flux et les usages actuels. Identifier les zones de fragilité (données manquantes, doublons, incohérences) et les besoins en gouvernance.
- 2. Définir le cadre de gouvernance** : nommer les référents data par domaine, rédiger un glossaire des principales définitions, fixer les règles et les contrôles qualité, revoir les processus de collecte et de mise à jour de la donnée.
- 3. Mettre en œuvre un socle outillé** : amorcer la mise en place d'un catalogue de données, initier les premiers contrôles automatiques, et déployer un reporting partagé sur un périmètre pilote (ex. patrimoine ou vacance).

Ces travaux peuvent être menés en parallèle du chantier d'architecture SI cœur. Ils constituent la base commune de tous les projets à venir.

En 2026, la gouvernance de la donnée deviendra le prérequis indispensable à la fiabilité, la conformité et la performance de l'ensemble du système d'information. Cette étape est indispensable à la mise en œuvre d'une architecture SI modulaire. Elle est également nécessaire pour le déploiement de cas d'usage à forte valeur ajoutée, notamment ceux utilisant l'Intelligence Artificielle.

Chapitre 3 – Faire émerger des cas d'usage IA au service des métiers et des locataires

1. Cas d'usages prioritaires remontés par les DSIs (cartographiés par familles d'IA)

Les échanges des clubs montrent une demande concentrée sur trois familles : traitement automatique du langage (Natural Language Processing) pour extraire et structurer l'information, IA générative pour assister la décision et la production de contenus, et la prédition de données (séries temporelles) pour réaliser des prévisions en fonction de corrélations de données.

Côté **Traitement Automatique du Langage**, les besoins portent d'abord sur la reconnaissance de champs dans des documents non structurés, couplés avec de l'IA agentique pour exécuter des tâches, avec un cas emblématique :

- Attestation d'assurance (lecture, contrôle de validité, rapprochement avec le contrat et relance automatique)
- Contrôle automatisé de dossiers de demande de logement
- Dématérialisation des communications entrantes (notamment les demandes de préavis)

Sur **l'IA générative**, plusieurs cas émergent et ont déjà fait l'objet de pilotes ou de déploiements partiels :

- Assistants bureautiques : rédaction, synthèses et préparation de supports et comptes-rendus
- Intranet augmenté par LLM : recherche/synthèse de contenus internes, pour accélérer l'accès aux procédures, modèles et consignes
- Attributions assistées par IA : génération d'une proposition qui reste validée par la commission (explicabilité et traçabilité recherchées)
- Relation locataire : chatbot adossé à une base de réponses et assistant de suivi des sollicitations, pour absorber les volumes, homogénéiser les réponses et réduire les délais
- Analyse d'appels d'offres (patrimoine, sous-traitants, prestataires de services, ...)
- Catégorisation des réclamations et évaluation de leur niveau d'urgence
- Automatisation de la veille juridique (ex : détection des évolutions réglementaires impactant la gestion locative et le patrimoine, synthèse des textes juridiques récents avec alertes ciblées par métier)

Enfin, la **Prédition de données** alimente des chantiers de fond :

- Prévision des impayés : identification de corrélations sur les comportements des locataires pour anticiper les impayés et éviter les risques de contentieux
- Maintenance prédictive des équipements des bâtiments (ascenseurs, chaudières...) : nécessité de déployer de l'IoT au préalable

- Amélioration du service locataire : analyse des données de satisfaction grâce aux enquêtes internes et aux grandes enquêtes triennales pour identifier des schémas d'insatisfaction
- Prévention de situations d'isolement (personnes âgées) et de situations sociales complexes : identification de comportements différents (interactions, collecte d'informations IoT, ...)

Les niveaux d'avancement sont relativement hétérogènes parmi les bailleurs sociaux ayant participé aux tables rondes de Nextra.

La majorité des DSIs a rédigé une charte IA, ou intégré des éléments dans la charte informatique, afin de lutter contre le « shadow IA ». En effet, l'usage d'outils d'IA non autorisés (comptes personnels, services externes) expose à des fuites d'informations, à une non-conformité RGPD et vis-à-vis de l'IA Act, (règlement européen encadrant les usages de l'IA par niveau de risque) ainsi qu'à des usages non éthiques (biais de l'IA).

Le marché s'organise autour de solutions spécialisées adaptées à l'habitat social, notamment pour la relation locataire et l'automatisation en première ligne : par exemple [monLogement.ai](#) (chatbots pré-entraînés secteur HLM, prise de rendez-vous et agents de suivi) et [DialOnce](#) (agent IA, mailbot, voicebot/SVI visuel, conseiller augmenté), deux offres explicitement positionnées sur les besoins des bailleurs sociaux. Il est également possible de mettre en place des solutions sur-mesure, en SaaS ou on-Premise, répondant à des enjeux de sécurité et de souveraineté.

2. De l'idée au run : une trajectoire commune et réaliste

Une trajectoire de déploiement de l'IA au sein d'une organisation peut se cadencer en quatre étapes successives :

Acculturation des équipes et idéation : Des sessions métiers courtes sont animées, avec des cas concrets, des bonnes pratiques et un premier cadre d'éthique (données personnelles, explicabilité, limites d'usage). Une séance d'idéation est réalisée pour identifier une première liste de cas d'usages.

Qualification des cas d'usage : L'organisation retient 3-5 cas selon un triptyque valeur/effort/risque :

- Impact opérationnel mesurable (exemples : résultat net, délai de vacance, réduction du temps passé, amélioration du service locataires)
- Donnée disponible et maîtrisée, intégration réaliste dans le système d'information
- Compliance avec les réglementations (RGPD, IA Act) et les contraintes de cybersécurité

Chaque cas d'usage est évalué pour identifier les « Quick Wins », les projets structurants et les projets moins prioritaires / long termes

Expérimentation rapide : L'expérimentation permet de passer de l'idée à la preuve de valeur, sans engager prématurément l'organisation. Elle vise à confirmer que les cas d'usage

IA répondent réellement aux enjeux métiers : gains de temps pour les agents, amélioration du service aux locataires, fiabilité accrue de la décision.

Cette étape sécurise la démarche en confrontant les hypothèses à la réalité opérationnelle (données disponibles, intégration au SI, appropriation par les équipes) et en évitant les projets à faible impact. Elle renforce ainsi la crédibilité des choix avant tout déploiement à plus grande échelle.

Passage en production et généralisation : Le passage en production a pour objectif d'ancrer l'IA dans les pratiques courantes, au-delà de l'expérimentation. Les cas d'usage retenus sont intégrés aux outils existants et aux processus métiers, dans un cadre sécurisé et conforme aux exigences réglementaires.

La généralisation permet d'installer des usages homogènes, durables et compris par tous. Elle fait de l'IA un levier opérationnel structurant, contribuant à la performance des équipes et à la qualité de service, plutôt qu'un projet ponctuel ou technologique.

3. Conditions de réussite : données, intégration, adoption

Trois conditions, mentionnées par la majorité des DSIs, conditionnent le succès d'une approche IA au sein d'une organisation :

La donnée : pas d'IA durable sans données qualifiées, disponibles et maîtrisées, règles de mise en qualité, traçabilité et sécurité.

L'intégration : l'IA doit être présente dans les outils du quotidien afin de faciliter l'usage, sans ajouter de nombreuses applications supplémentaires ou de complexité dans les processus.

L'adoption : par exemple, et suivant la taille de la structure, des ambassadeurs, des formations par rôle, des guides courts intégrés à l'intranet, un support réactif. Les directions métiers attendent des gains concrets et mesurables : délais raccourcis, écarts réduits, taux d'auto-résolution ou d'usage des canaux numériques.

En 2026, l'enjeu est d'identifier et de déployer quelques cas d'usage utiles, intégrés, mesurés et réplicables et qui démontrent une valeur concrète pour l'organisation.

4. Les prochaines étapes à inscrire dans la feuille de route 2026

Si vous ne l'avez pas encore fait, nous recommandons d'accueillir l'ensemble des collaborateurs et de déployer des modules de formation à l'IA disponibles sur l'intranet pour vous assurer de leur bonne compréhension du potentiel ainsi que des limites et des risques de l'IA.

Nous vous conseillons de nommer un binôme par domaine (référent métier + référent DSi) et un point d'entrée juridique/RGPD (le DPO ou le RSSI par exemple).

Le point de départ de la démarche est l'irritant : l'IA doit répondre à un problème. Nous recommandons donc d'organiser des ateliers par domaine pour identifier les irritants (dans les processus métiers ou dans les parcours locataires par exemple), de prioriser sur la base

valeur/effort/risque et d'identifier trois cas d'usage 2026, avec un calendrier, des prérequis (données disponibles, interfaces) et un retour sur investissement.

Pour chaque cas d'usages, un choix de solution sera nécessaire (« make or buy ») : des solutions du marché embarquant de l'IA ou le développement de solutions internes intégrant des modèles en open source. De nombreuses sociétés, et notamment des start ups, se positionnent avec des solutions innovantes. Il est important de bien s'assurer de la viabilité et de la robustesse des start ups avant de s'engager sur des projets importants.

Enfin, la réussite d'une démarche IA repose sur la capacité à piloter l'adoption dans la durée. Au-delà du déploiement, il est essentiel de mesurer l'usage réel (taux d'utilisation, fréquence, couverture métier), l'appropriation par les équipes et les gains obtenus. Des indicateurs simples (exemple : temps gagné, volumes traités, taux d'auto-résolution, satisfaction agents et locataires) permettent d'ajuster les solutions, d'arbitrer leur généralisation et d'ancrer l'IA comme un levier opérationnel concret et durable.

Chapitre 4 – Exploiter la donnée patrimoniale

Les organismes de logement social disposent d'un patrimoine vaste et hétérogène, dont la gestion conditionne à la fois la performance énergétique, la qualité de service et la valorisation à long terme. Pourtant, la donnée patrimoniale reste souvent éparses : équipements non recensés, relevés DPE hétérogènes, plans non centralisés, historiques d'interventions dispersés entre mails, outils de relation client et de gestion technique.

Avec les exigences croissantes en matière de rénovation énergétique, de reporting réglementaire et d'information locataire, ainsi que les risques juridiques, cette donnée devient un actif stratégique.

1. Structurer la donnée pour piloter le patrimoine dans la durée

Une exploitation efficace de la donnée patrimoniale suppose d'abord une base fiable et partagée :

- **normalisation des identifiants** (logement, bâtiment, lot), souvent dispersés entre ERP, gestion du patrimoine et fichiers d'intervention
- **référentiel énergie et équipements** : type de chauffage, date de mise en service, puissance, DPE, audit, consommation, date de dernier contrôle
- **centralisation et normalisation des rapports d'interventions**, souvent réalisés de façon hétérogène et non centralisés
- **géolocalisation et rattachement au logement ou à la résidence**, indispensables pour croiser les données techniques avec les données locatives et financières

Les retours des DSIs de l'habitat social convergent : l'enjeu est moins de multiplier les capteurs que de tracer, centraliser et fiabiliser les données existantes, souvent déjà disponibles via les audits, la GMAO, les campagnes de relevés terrains, les factures d'énergie ou les plateformes de suivi. Des outils comme Get&Share et Oxand sont aujourd'hui cités pour leur capacité à agréger ces informations et à structurer un patrimoine numérique cohérent, connecté aux processus de maintenance et de rénovation.

2. De la donnée énergie à la décision opérationnelle

Une fois structurée, la donnée patrimoniale devient un levier de pilotage financier et énergétique. Lorsqu'elle est efficacement gérée, elle permet par exemple de :

- **simuler les scénarios de rénovation** et leurs impacts sur la consommation et les coûts
- **suivre les gains énergétiques réels** issus des travaux, en rapprochant consommations, DPE et investissements
- **prioriser les opérations** selon des critères multiples : coût, gain énergétique, confort, équité territoriale, mixité sociale

- **fournir une information claire aux locataires** sur la performance du logement, les travaux prévus et les économies réalisées ou réalisables

Certains bailleurs expérimentent déjà des dispositifs de télérelève et de collecte automatique des consommations pour alimenter ces tableaux de bord.

3. Mieux informer et impliquer les locataires

Les locataires attendent des informations claires, en temps réel et des démarches simplifiées. L'exploitation de la donnée patrimoniale peut répondre à ces attentes : communication adaptée pour le suivi des interventions techniques, affichage de la performance énergétique, alertes de consommation, suivi des chantiers de rénovation. Des portails locataires ou applications mobiles peuvent offrir une vision unifiée du logement, avec historique des interventions, consommations estimées et conseils de maîtrise de l'énergie. Ces fonctionnalités offrent un service de qualité aux locataires et permettent également de réduire les sollicitations des centres d'appel.

4. Mutualiser les données au service des stratégies de décarbonation

Les sociétés de coordination et les groupes HLM jouent ici un rôle clé : mutualiser les données patrimoine pour disposer d'une vision consolidée à l'échelle du parc. Un entrepôt commun, hébergé ou fédéré, permet de comparer les consommations, d'évaluer la performance des travaux, et d'orienter les investissements vers les segments les plus énergivores. Cette mutualisation facilite aussi la réponse collective aux dispositifs de financement (PrioRénovation, PHARE, Gaïa Habitat Social).

5. Les prochaines étapes à inscrire dans la feuille de route 2026

Nous recommandons de structurer la feuille de route autour de trois axes pour une exploitation efficace de la donnée patrimoniale :

1. Consolider les métadonnées existantes

Cartographier les sources (ERP, GMAO, audits, factures, IoT), harmoniser les identifiants, et fiabiliser les informations critiques (DPE, consommations, équipements). Formaliser un dictionnaire patrimonial commun, identifier les processus métier de mise à jour et automatiser les contrôles de cohérence.

2. Mettre en place et entretenir un référentiel patrimoine

Créer un socle unique regroupant données bâtiments, équipements et consommations. S'assurer que les flux issus des GMAO, des outils de maintenance (Urbest, Get&Share, Novamap, etc.) et des capteurs IoT soient intégrés dans la même logique de gouvernance et de qualité (mise à jour et correction des données).

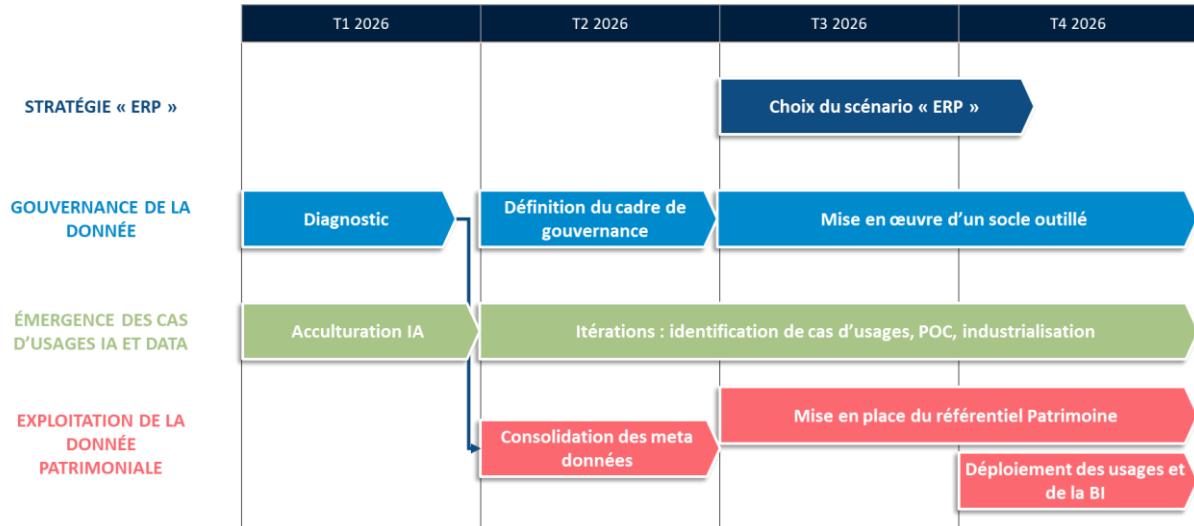
3. Développer les usages et la restitution

Déployer un tableau de bord partagé patrimoine/énergie, piloté par le référent patrimoine, le DSI et le responsable RSE ou énergie. Croiser les données techniques, locatives et financières pour suivre les gains réalisés et informer les locataires.

L'enjeu 2026 sera donc double : rendre la donnée énergie-patrimoine exploitable pour piloter la rénovation et valoriser la transparence auprès des locataires. Les bailleurs qui parviendront à structurer cette chaîne, de la collecte à la restitution, disposeront d'un atout majeur pour répondre à la double exigence de décarbonation et de qualité de service. L'IoT ouvre aujourd'hui des perspectives d'exploitation de la donnée patrimoniale en temps réel.

Chapitre 5 – Recommandations de Nextra pour 2026

Le planning ci-dessous reprend l'ensemble des étapes, détaillées dans chaque chapitre, à inscrire dans la feuille de route 2026. Certains chantiers peuvent être lancés indépendamment des autres s'il n'est pas possible de tout initier en 2026.



Chapitre 6 – Sources du livre blanc : clubs des décideurs organisés par Nextra et expériences

De décembre 2024 à décembre 2025, Nextra a organisé cinq clubs réunissant des DSIs et RSI afin de créer un espace d'échange privilégié autour des transformations digitales du secteur.

Nos équipes sont présentes depuis plusieurs années au Congrès HLM, pendant lequel elles ont eu l'occasion d'échanger avec des acteurs de l'habitat social. Elles ont également rencontré les offreurs de solution afin de comprendre les fonctionnalités proposées et le service associé.

1. Clubs des décideurs

Ces rencontres, organisées à Toulouse, Marseille, Montpellier et en visio, rassemblent à chaque session entre quatre et six participants représentant des structures de tailles variées, de 7 000 à 30 000 logements, et des DSIs comptant de 4 à 17 collaborateurs.

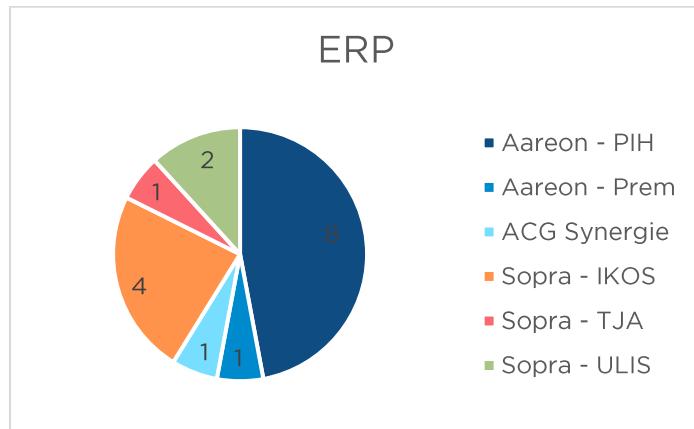
Ces clubs se distinguent par leur format ouvert : il s'agit d'un échange dans lequel chaque participant partage ses avancées, ses difficultés et ses arbitrages stratégiques. Cette dynamique favorise la transparence et permet d'aborder des sujets concrets, étayés par des retours d'expérience opérationnels.

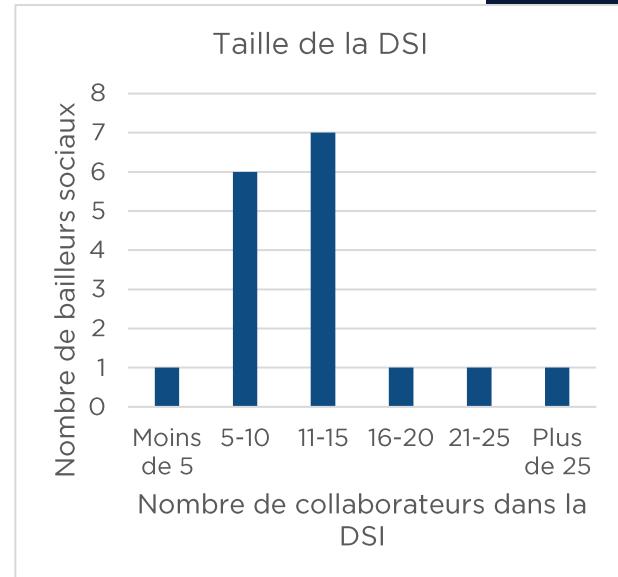
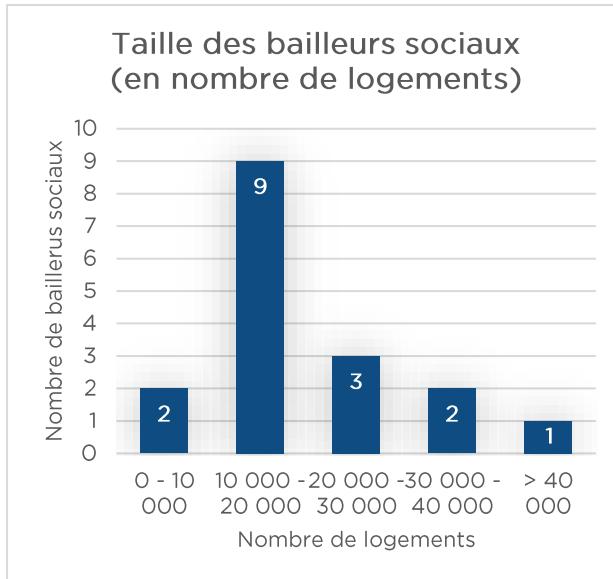
Au-delà des thématiques, les participants soulignent l'intérêt de confronter leurs stratégies, souvent élaborées dans des contextes similaires (ressources limitées, pression réglementaire, dette technique importante).

En créant ces espaces réguliers de dialogue, Nextra joue un rôle de facilitateur entre acteurs qui, bien que confrontés aux mêmes défis, manquent souvent d'occasions pour partager et se comparer.

Si vous souhaitez participer à un club proche de chez vous ou en visio, n'hésitez pas à nous contacter : laure.alonso@nextra-partners.com

Profil des bailleurs sociaux ayant participé aux différents clubs :





2. Expériences dans l'habitat social

Nos équipes interviennent sur plusieurs missions chez des bailleurs sociaux : construction du schéma directeur du SI, définition de la stratégie décisionnelle, mise en place d'un catalogue de données, amélioration de la relation client, définition de la stratégie « ERP », automatisation des processus, acculturation du CoDir à l'Intelligence Artificielle, ...

Nextra propose une **méthodologie éprouvée** qui permet d'accélérer les projets en s'appuyant sur :

La cartographie fonctionnelle, qui offre une vision claire et actualisée des briques applicatives, de leurs interactions et de leur couverture des besoins métiers. Cette étape vise à objectiver les redondances, les manques et les zones critiques pour le pilotage. Elle permet aussi d'identifier les dépendances entre les domaines du SI (gestion locative, patrimoine, finance, relation client, etc.) et d'envisager les scénarios d'évolution possibles (SaaS, best-of-breed, hybridation).

L'analyse des processus transverses, qui met en lumière les chaînes de valeur inter-domaines (quittancement, régularisation des charges, achats-facturation, attribution, maintenance, relation locataire) afin de définir les flux de données prioritaires et les référentiels à consolider.

Ces travaux constituent la première brique opérationnelle d'un schéma directeur ou d'une feuille de route partagée avec les Directions. Ils apportent aux DSI et aux directions métiers une vision commune et un cadre d'arbitrage pour constituer une feuille de route pertinente et la porter auprès de la Direction Générale.

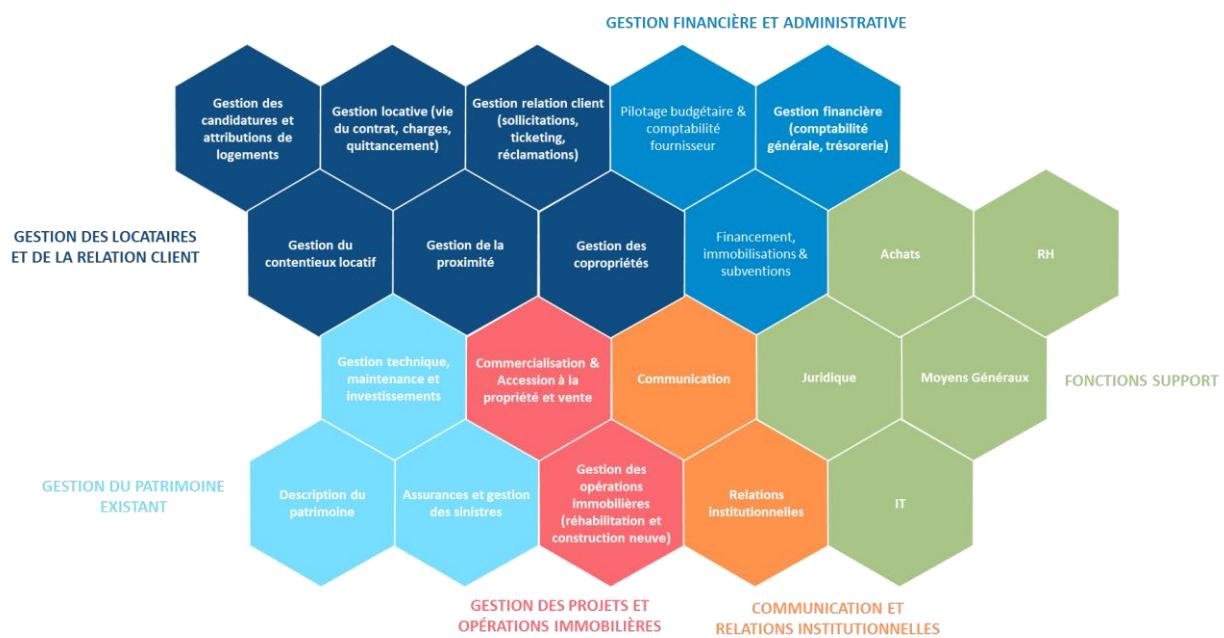


Illustration : cartographie fonctionnelle réalisée par Nextra

Conclusion

Les échanges menés en 2025 auprès des DSI de l'habitat social révèlent des préoccupations communes : **clarifier l'évolution du socle SI, améliorer la qualité de la donnée, structurer les premiers usages d'IA et mieux exploiter la donnée patrimoniale**. Ces sujets avancent à des rythmes différents selon les organismes, mais tous nécessitent une vision claire pour 2026 afin de concentrer les efforts là où la valeur est la plus immédiate.

L'enjeu est de définir une trajectoire réaliste: identifier les chantiers prioritaires et organiser les travaux de façon progressive, tout en donnant de la visibilité aux métiers et à la Direction Générale. Une feuille de route solide permet de concentrer les investissements sur ce qui apporte de la valeur, d'éviter l'empilement de projets et de préparer les transformations à venir, notamment autour de la donnée et de l'IA.

Pour les organismes qui souhaitent disposer rapidement d'un cadre de décision clair, Nextra peut intervenir sur une mission courte visant à consolider la cartographie SI, expliciter les scénarios d'évolution et formuler des priorités opérationnelles pour 2026. Cette démarche fournit un support structurant à la décision et facilite l'alignement interne.

En structurant ainsi les choix et les étapes à venir, les bailleurs se donnent les moyens de renforcer la qualité de service, d'améliorer la maîtrise de leurs données et d'engager des transformations utiles et mesurables dès 2026.