



Club Innovation et Management,
Laboratoire d'idées du mouvement
HLM, dédié au management et à
l'innovation dans les
organismes HLM.

J'ADHÈRE POUR 2026



38

ANNÉES
D'EXISTENCE

10

JOURNÉES
EN 2025

65

ADHÉRENTS

NOS OFFRES

ACCÈS GRATUIT AUX VISIO DU CLUB POUR LES
ADHÉRENTS

UN ACCÈS PRIVILÉGIÉ AUX AUTRES ÉVÈNEMENTS À DES
TARIFS PRÉFÉRENTIELS

ACCÈS AUX DIFFÉRENTS CONTENUS VIDÉOS, REPLAY &
COMPTE RENDU DES INTERVENTIONS

NOS FORMATS

Les ATELIERS DU CLUB
(format de 1 journée)

Les VISIO DU CLUB
(format de 2h en distanciel)

Le SÉMINAIRE DU CLUB
(format 2 journées)

NOS AVANTAGES

L'adhésion annuelle vous permet d'assister **gratuitement** aux
7 Visios du club en 2026

Les Visio du Club ont lieu en distanciel.
Les replays seront disponibles dans votre espace Adhérent.

L'adhésion vous permet de bénéficier de tarifs préférentiels
pour les différentes manifestations organisées tout au long
de l'année.

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION DU SECTEUR

Présidente



**Marie
GODARD**

Directrice Générale Adjointe
PARIS HABITAT

Vice - Président



**Paul
GIBERT**

Directeur Général
HABITAT 77

Trésorier



**Barthélemy
PERIN**

Directeur Général Adjoint
LILLE METROPOLE HABITAT

Membre de droit



**Vaya
DRATSIDIS**

Représentante de l'USH
**UNION SOCIALE POUR
L'HABITAT**

BATIGERE EN ILE-DE-France	Hugues BRAULT	Directeur relation client
CDC HABITAT	Tristan D'INGUIMBERT	Directeur délégué CDC Habitat
AFPOLS	Hugues CAMPAN	Directeur
LOGIREP Groupe POLYLOGIS	Franck BAGUET	Directeur Général Adjoint

HABITAT 76	Gwenaelle SEGALEN	Directrice Générale Adjointe
Nantes Métropole Habitat	Aurore BOIDIN-LAHLOU	Directrice Générale Adjointe
LAESSA	Pierre FERLIN	Directeur Général
13 Habitat	Damien VANOVERSCHELDE	Directeur Général
EST METROPOLE HABITAT	Céline REYNAUD	Directrice Générale

LES THÈMES DE L'ANNÉE 2026

L'Intelligence artificielle responsable

19 mars

**IA – retours sur les
premières expérimentations
au sein du secteur**

ATELIER DU CLUB

21 octobre

**IA et management des RH
Développement des
compétences, parcours
professionnels et dialogue
social**

ATELIER DU CLUB

Les processus métiers en mouvement

29 septembre

**Le développement
des copropriétés, quel
changement pour le modèle
d'organisation et de gestion ?**

VISIO DU CLUB

1^{er} décembre

L'atelier CRC, 2^{ème} édition

ATELIER DU CLUB

L'organisation du travail, quelles évolutions

21 mai

**Les collectifs de
direction au cœur des
transformations**

VISIO DU CLUB

4 Juin

**Le management de proximité
et les questions de sureté**

ATELIER CONJOINT HSV

26 & 27 novembre

**SÉMINAIRE DES RESPONSABLES
D'AGENCE**

L'agence, hub territorial

2 juillet

**La communication de la direction
générale**

ATELIER DES DIRIGEANTS

RECHERCHE ACTION

Les coûts cachés de la non-qualité

17 novembre

**La robustesse
des organisations**

VISIO DU CLUB

LE SEMINAIRE DES RESPONSABLES D'AGENCE

Un séminaire annuel à Lyon pour
les responsables d'agence pour
échanger sur les sujets qui font la
proximité

**Le 26 et 27 novembre 2026, le
séminaire aura pour thème
« l'agence, hub territorial »**



**Photos du
séminaire
2025**



Des ateliers organisés toute l'année, principalement à Paris, pour vous permettre de venir échanger avec vos pairs !

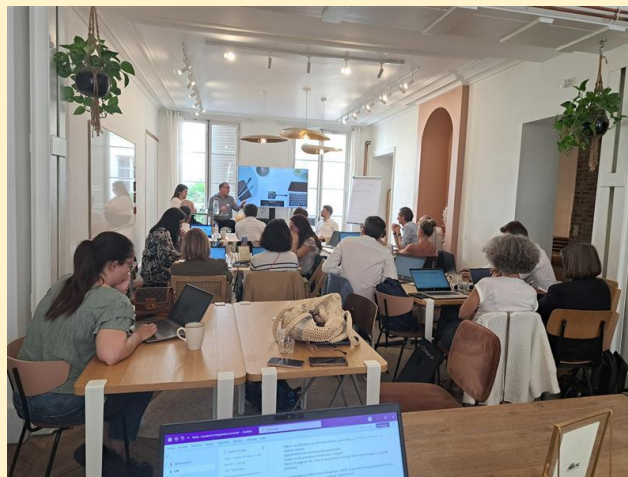
En 2026, retrouvez la suite des ateliers :

- 2^{ème} édition de l'atelier CRC !
- 2 ateliers autour de l'IA et ses enjeux pour nos organisations

Photos de l'atelier « CRC, état des lieux et perspectives » - 6 novembre 2025



Photos de l'atelier « IA et organisation du travail » - 17 juin 2025



Depuis 2025, nouveau format de synthèse de nos événements pour les adhérents : **les gazettes**



En plus des replays des visios !

Pour chaque événement, nous rédigeons une synthèse « **Les points clés** » communiquée aux adhérents via un mailing saisonnier « **les gazettes** ».



En 2025 : 3 gazettes envoyées
2026 : 1^{ère} gazette en janvier !



**Prochaines dates
& gazette de la rentrée**

Le Club Innovation & Management vous donne rendez-vous pour de nouveaux temps forts sur les thèmes de l'innovation et de la

LES POINTS CLÉ

CRC, ETAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES

RETOUR SUR L'APRES-MIDI : QUELLES PERSPECTIVES POUR LES CRC DE DEMAIN ?
Intervention d'Iliaria DALLA POZZA et ateliers projectifs en sous-groupes

1. L'IA, DÉJÀ UNE REALITE DANS LA RELATION CLIENT
L'intervention d'Iliaria Dalla Pozza, fondée sur l'étude menée pour l'AFRC (l'Agence Française de la Relation Client) en 2025, montre que le secteur de la relation client est en première ligne de l'intégration de l'IA. Les outils déjà déployés ou en cours d'expérimentation concernent essentiellement 3 applications :

- Les callbots et chatbots pour les demandes simples,
- L'assistance aux conseillers (résumé d'échanges, aide à la rédaction, analyse des sentiments),
- La classification automatique des requêtes.

2. DEUX VISIONS POSSIBLES DE L'IA DANS LA RELATION CLIENT
L'AFRC met en évidence deux approches existantes face au déploiement de l'IA : une première approche, **productiviste**, centrée sur l'optimisation et la réduction des coûts et une seconde, **human centered**, utilisant l'IA comme levier d'appui aux collaborateurs. Les échanges de la journée ont souligné l'attachement du secteur HLM à cette seconde approche.

3. AUTOMATISER POUR MIEUX RECENTRER L'HUMAIN
Les ateliers projectifs ont largement convergé sur un point : le recours à l'intelligence artificielle doit permettre de **libérer du temps pour renforcer la valeur ajoutée humaine des CRC**. Le temps gagné pourrait être réalloué prioritairement à :

- La gestion des situations complexes ou sensibles
- Le développement d'actions proactives (appels sortants, prévention) et plus ciblées
- L'amélioration continue des pratiques et des processus
- La montée en compétences des équipes

4. DES IMPACTS AU-DELA DES CRC : AGENCES ET GARDIENS CONCERNES
Les réflexions menées en ateliers montrent que l'implémentation de l'IA dans les CRC entraînera des conséquences directes sur les missions confiées aux métiers de la proximité : pour les gardiens, en allégeant leurs tâches administratives, en les soutenant dans la priorisation de leurs tâches quotidiennes mais aussi auprès des agences : pilotage renforcé, meilleure visibilité sur les signaux faibles du patrimoine... Ces évolutions interrogent sur l'articulation entre relation à distance et proximité physique.

La mise en œuvre de l'IA dans les CRC ne relève pas uniquement d'un choix technologique, mais engage profondément les organisations sur les plans humain, managérial et éthique, en raison des coûts, des craintes des salariés, des enjeux autour des données et d'accessibilité pour tous les publics.

Pour aller plus loin
- L'impact de l'IA sur les métiers de la relation client, Iliaria Dalla Pozza, IPAG Business School, AFRC, 2025
- Etude qualitative fondée sur 14 entretiens de directeurs de la relation client

LES POINTS CLÉ

VISIO DU CLUB / 7 OCTOBRE 2025 / 9H00-10H30

LE POUVOIR D'AGIR : ET SI LES SALARIÉS FAISAIENT PARTIE DE LA SOLUTION POUR TRANSFORMER L'ENTREPRISE ?

En présence de :

- Gaëlle ROUDAUT
Coach, formatrice, conférencière, facilitatrice graphique & créatrice de La Patate@Work
- Fabienne RAVASSARD
Coach, formatrice, conférencière & dirigeante de Bairiaa

LE CHOC CLIMATIQUE : la crise environnementale impose de nouvelles exigences de responsabilité et pousse les salariés à rechercher une plus grande cohérence entre leurs valeurs et celles de leur entreprise.
Le choc du rapport au travail : les salariés, notamment les plus jeunes, accordent désormais une place moindre au travail dans leur vie, privilégiant l'autonomie, la liberté et l'équilibre personnel. Ces quatre chocs agissent simultanément, créant une tension forte mais aussi une opportunité de transformation : celle de redonner aux collaborateurs un rôle actif dans la construction de réponses collectives.

L'OUVRIER SALARIÉ-EXÉCUTANT AU SALARIÉ-CITOYEN
Pour Fabienne Ravassard, l'entreprise doit reconnaître que ses collaborateurs sont des citoyens conscients, capables de comprendre la complexité du monde. Ils veulent agir et contribuer, pas seulement appliquer. Leur refus de cette possibilité nourrit le sentiment d'impuissance et le désengagement. Les dirigeants doivent accepter de partager le pouvoir de décision et de créer de nouveaux espaces de co-construction.

LES POINTS CLÉ

VISIO DU CLUB / 17 JUIN 2025 / 9h30-16h00

ET ORGANISATION DU TRAVAIL

En présence de :

- Alexandre STOURBE
Conférencier et ambassadeur de Tomorrow Theory
- David NGUYEN
Directeur de cabinet de Pascal Demurger

1. L'IA ENTRAÎNE UN PROCESSUS DE CONDUITE DE CHANGEMENT
Nicolas Feray, Habitat 76 - Delphine Quesnel-Serin, Promologis

Bien que l'intelligence artificielle soit une technologie récente, les effets d'une nouvelle technologie sur les organisations ne sont pas inédits. Comme d'autres transformations majeures (digitalisation, dématérialisation, ...), elle modifie en profondeur les pratiques, les repères et les modes de travail des équipes. Ainsi, un rappel important a été fait sur la nécessaire mobilisation des compétences de la conduite du changement.

2. LA STRUCTURATION DE LA DONNÉE EST CRUCIALE
Nicolas Feray, Habitat 76 - Delphine Quesnel-Serin, Promologis

La qualité de la donnée conditionne le succès des IA. La donnée doit être complète, fiable et accessible. Il s'agit donc pour les bailleurs d'engager un travail préalable de fiabilisation et de structuration de la donnée avant d'engager des dépenses importantes dans les IA.

NOS ÉVÈNEMENTS



Les Ateliers du club

Les ateliers du club visent à faciliter la mise en réseau de cadres dirigeants souhaitant travailler collectivement, partager des expériences, interroger des expertises ou des chercheurs externes, éclairer un sujet, pour progresser collectivement.

Les Visio du club

Les visio du club sont des moments d'échanges avec des experts, chercheurs ou intervenants d'autres secteurs d'activité. Elles visent à explorer de nouvelles tendances managériales, à partager des expériences et des projets en cours, à dégager des lignes de forces des transformations qu'elles concernent le secteur du logement social où qu'elles traversent plus largement le monde des entreprises contemporaines.

Séminaire du club

Le séminaire du club est un temps de formation mis à disposition des responsables d'agence et des responsables qualités pour approfondir les thématiques contemporaines, découvrir les expériences du logement social ou d'ailleurs et partager entre professionnels

TARIF ADHÉSION ANNUELLE

Patrimoine de moins de 3.000 logements :	600 €
.....de 3.000 à 6.999 logements :	1.200 €
.....de 7.000 à 11.999 logements :	2.000 €
.....de 12.000 à 19.999 logements :	2.200 €
.....de 20.000 à 49.999 logements :	2.500 €
.....de 50.000 à 99.999 logements :	3.000 €
.....de plus de 100.000 logements :	3.500 €

TARIF MANIFESTATIONS

Les ATELIERS DU CLUB : (1 atelier = 1 journée)

- ✓ Adhérent : 150 € par atelier
- ✓ Non adhérent : 600 € par atelier

Les VISIO DU CLUB :

- ✓ Adhérent : GRATUIT
- ✓ Non adhérent : 200 €

SÉMINAIRE DU CLUB :

- ✓ Adhérent : 750 €
- ✓ Non adhérent : 1 300 €

PROGRAMME 2026

22 JANVIER

Ramener du sensible dans les relations humaines au travail, sur son lieu de vie – la "pair-aidance"
Report 2025

VISIO DU CLUB

19 MARS

IA – retours sur les premières expérimentations au sein du secteur

ATELIER DU CLUB

4 juin

Le management de proximité et les questions de sureté avec le club HSV

ATELIER DU CLUB

29 SEPTEMBRE

Le développement des copropriétés, quel changement pour le modèle d'organisation et de gestion ?

VISIO DU CLUB

17 NOVEMBRE

La robustesse des organisations

VISIO DU CLUB

1 DÉCEMBRE

L'atelier CRC, 2ème édition

ATELIER DU CLUB

17 FÉVRIER

Comment mobiliser la donnée pour approfondir la connaissance client - Report 2025

VISIO DU CLUB

21 MAI

Les collectifs de direction au cœur des transformations

VISIO DU CLUB

2 JUILLET

La communication de la direction générale

ATELIER DES DIRIGEANTS

21 OCTOBRE

IA et management des RH

ATELIER DU CLUB

26/27 NOVEMBRE

SÉMINAIRE DES RESPONSABLES D'AGENCE

L'agence, hub territorial

SÉMINAIRE

Recherche action

Les coûts cachés de la non-qualité



@ contact@management-habitat.org

[in Club Innovation & Management](#)

<https://management-habitat.org/>

