



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

**Les processus
métiers en
mouvement**

29 septembre

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

VISIO DU CLUB

**L'organisation
du travail,
quelles
évolutions**

21 mai

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

VISIO DU CLUB

21 octobre

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

ATELIER DU CLUB

1^{er} décembre

L'atelier CRC, 2^{ème} édition

ATELIER DU CLUB

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

4 Juin

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

ATELIER CONJOINT HSV

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



Photos du séminaire 2025

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



LES ATELIERS

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

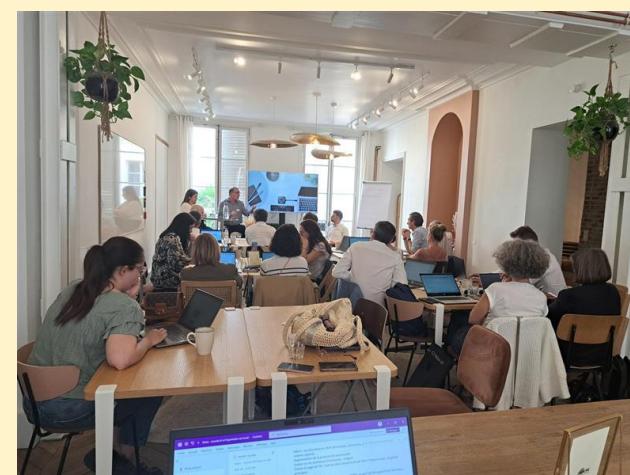
En 2026, retrouvez la suite des ateliers :

- **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 !



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

club innovation & management

CRC, ETAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES

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

1. L'IA, DÉJÀ UNE RÉALITÉ DANS LA RELATION CLIENT

L'intervention d'Illaria 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 calibrots 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 proactive (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 CONCERNÉS

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, Illaria Dalla Pozza, IPAG Business School, AFRC, 2025

- Etude qualitative fondée sur 14 entretiens de directeurs de la relation client

club innovation & management

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 & créative de La Patate@Work

Alexandre STOURBE
Conférencier et ambassadeur de Tomorrow Theory

Fabienne RAVASSARD
Coach, formatrice, conférencière & Dirigeante de Bairlaa

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.

DU 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 refuser 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.

club innovation & management

3. 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 fabulation et de structuration de la donnée avant d'engager des dépenses importantes dans les IA.

club innovation & management

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	19 MARS	4 juin	29 SEPTEMBRE	17 NOVEMBRE	1 DÉCEMBRE
Ramener du sensible dans les relations humaines au travail, sur son lieu de vie – la "pair-aidance" Report 2025	IA – retours sur les premières expérimentations au sein du secteur	Le management de proximité et les questions de sureté avec le club HSV	Le développement des copropriétés, quel changement pour le modèle d'organisation et de gestion ?	La robustesse des organisations	L'atelier CRC, 2ème édition
VISIO DU CLUB	ATELIER DU CLUB	ATELIER DU CLUB	VISIO DU CLUB	VISIO DU CLUB	ATELIER DU CLUB
					
17 FÉVRIER	21 MAI	2 JUILLET	21 OCTOBRE	26/27 NOVEMBRE	Recherche action
Comment mobiliser la donnée pour approfondir la connaissance client - Report 2025	Les collectifs de direction au cœur des transformations	La communication de la direction générale	IA et management des RH	SÉMINAIRE DES RESPONSABLES D'AGENCE L'agence, hub territorial	Les coûts cachés de la non-qualité
VISIO DU CLUB	VISIO DU CLUB	ATELIER DES DIRIGEANTS	ATELIER DU CLUB	SÉMINAIRE	

