

IA

&

Transformer Le Potentiel
En Performance Réelle

Livre Blanc Aareon

Immobilier

Aareon.ai

Enjeux et perspectives

L'intelligence artificielle est au cœur de toutes les conversations et suscite de fortes attentes. Cependant, elle ne transformera le logement que si elle améliore concrètement la gestion, la qualité de service et la performance opérationnelle. En Europe, le secteur est sous pression : besoin massif de logements, équipes sous tension, complexité réglementaire accrue, exigences de traçabilité renforcées, attentes croissantes des locataires. L'enjeu n'est pas la prouesse technologique, mais la capacité de l'IA à simplifier le travail quotidien, réduire les frictions et aider les bailleurs à piloter leurs opérations plus efficacement.

Ce livre blanc expose la vision stratégique du groupe Aareon sur l'IA appliquée à la gestion immobilière. Il va au-delà des chatbots et identifie les cas où l'IA produit déjà des gains mesurables, les freins à lever et les conditions pour passer de pilotes à des usages industrialisés.

Il s'appuie sur les travaux menés par Aareon France et sur des initiatives déployées dans plusieurs filiales du groupe en Europe. Ces retours d'expérience montrent ce qui fonctionne, à quelles conditions et avec quels résultats. Ils ouvrent des perspectives concrètes et nourrissent la réflexion pour le logement social en France.

Une IA utile ne peut pas être déployée comme une technologie isolée. **Elle doit reposer sur des données fiables et être intégrée au cœur des processus métiers.**

En tant que premier éditeur européen de logiciels de gestion immobilière, le groupe Aareon dispose d'une vision transverse des usages à l'échelle européenne. **Aareon France capitalise sur cette dynamique pour accélérer le déploiement de l'IA**, l'intégrer en profondeur dans ses solutions et construire des capacités structurantes, au-delà d'effets d'annonce ou de fonctionnalités isolées, au service des enjeux opérationnels des bailleurs sociaux.

La pénurie de logements en Europe ne concerne pas seulement sa production : elle interroge aussi la capacité des bailleurs à gérer, entretenir et faire évoluer leur parc dans la durée. D'ici 2030, l'Europe aura besoin de **10 millions de logements supplémentaires**. Dans le même temps, les bailleurs font face à une pression croissante à mesure que les exigences réglementaires et celles des autorités locales se renforcent, ajoutant des couches de contraintes administratives à des organisations déjà complexes.

Les raisons du changement

À cela s'ajoutent des projets toujours plus nombreux, des difficultés persistantes à recruter et fidéliser des profils qualifiés, ainsi que des attentes accrues des locataires en matière de réactivité, de transparence et de qualité de service. Autant d'exigences difficiles à satisfaire avec des systèmes fragmentés, des processus manuels et des données dispersées.

Parallèlement, les bailleurs sont appelés à faire davantage avec des moyens contraints. Ils doivent entretenir et améliorer les logements qu'ils gèrent déjà, tout en maintenant des loyers abordables dans un contexte de plafonnement réglementaire. **Le secteur se retrouve ainsi sous forte tension, à la fois sur le plan financier et opérationnel.** Aux Pays-Bas, par exemple, les dépenses de maintenance des organismes de logement social ont augmenté de **53%** entre 2018 et 2023, tandis que les revenus locatifs n'ont progressé que de **13%** (Daan Vrijmoet, 2025). Dans le même temps, les bailleurs sont confrontés à des exigences croissantes en matière de performance énergétique et de décarbonation du parc existant, ajoutant coûts, complexité et urgence à un

système déjà contraint. En France, ces exigences concernent un parc de 5,4 millions de logements sociaux, soumis à l'obligation de rénovation énergétique d'ici 2034.

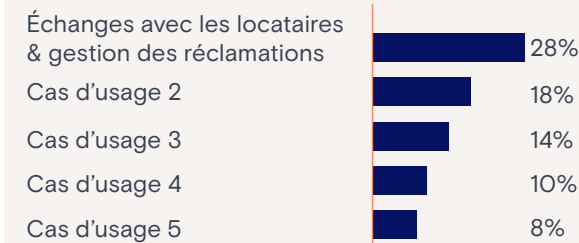
L'intelligence artificielle ne modifiera pas les équilibres fondamentaux du marché et ne se substituera pas au jugement humain. Elle peut en revanche contribuer à **réduire une part significative des frictions du travail quotidien** : qualification et priorisation des demandes, orientation des tâches, contrôle des données et fluidification des processus. L'enjeu consiste à appliquer l'IA là où la capacité opérationnelle est aujourd'hui mise à mal, afin de permettre aux équipes de consacrer moins de temps aux contraintes de gestion et davantage à l'accompagnement des locataires.

¹ The State of Housing In Europe 2025.

Aller au-delà du Chatbot

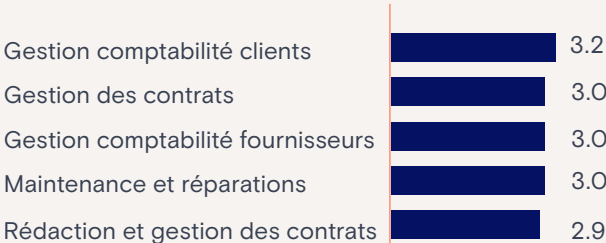
Lorsqu'il est question d'intelligence artificielle, on imagine souvent un chatbot chargé de répondre aux questions. Cet usage peut apporter de la valeur, mais il ne couvre qu'une partie limitée de la charge de travail des bailleurs.

Les usages IA les plus demandés (% des répondants - n = 150)¹



¹ Cas d'usage anonymisés pour des raisons de confidentialité et de propriété intellectuelle

Activités les plus chronophages pour les équipes (Score de contrainte : 5 = contrainte maximale - n = 150)



La communication avec les locataires ne figure pas parmi les cinq activités les plus chronophages et n'arrive qu'en 14^e position

Notre étude, menée auprès de clients du groupe Aareon en 2025, montre que les chatbots destinés à répondre aux demandes des locataires figurent en tête des attentes en matière d'IA, cités par 28 % des répondants. Cette priorité s'explique en partie par la diffusion de solutions généralistes largement connues et répandues, telles que ChatGPT ou Microsoft Copilot, qui ont façonné les attentes autour de l'IA.

Toutefois, lorsque l'on s'intéresse aux activités qui mobilisent le plus les équipes au quotidien, le constat est différent. Sont citées en priorité la gestion de la comptabilité clients et fournisseurs, la gestion des contrats, la coordination de la maintenance ou encore les contrôles de conformité. Il s'agit de processus complexes, composés de plusieurs étapes et impliquant plusieurs systèmes, qu'un chatbot autonome ne peut ni appréhender dans leur globalité, ni gérer de bout en bout.

La communication avec les locataires constitue souvent le point d'entrée de la réflexion autour de l'IA. Les principales sources de friction se situent cependant plus en profondeur, dans le travail de fond lié aux processus métiers, qui mobilise une part importante du temps des équipes sans toujours être visible.

Pour répondre à ces enjeux, l'IA doit être complètement intégrée au système de gestion immobilière et s'appuyer sur des données fiables. La valeur se perd le plus souvent aux points de rupture entre outils, équipes et sources de données, là où une solution fonctionnant en silo ne peut ni voir ni intervenir.

À mesure que les besoins évoluent, l'attention se porte sur des usages plus complexes et orientés résultats, qui nécessitent que l'IA agisse de manière autonome au sein des processus, plutôt que de simplement répondre à des sollicitations. L'impact est maximal lorsque l'IA devient une composante à part entière du processus métier, et non un simple assistant.

Pour la plupart des bailleurs, cette évolution se fait progressivement. Elle commence par des processus clairement définis, se poursuit par une montée en confiance à mesure que les résultats deviennent visibles, puis s'étend pas à pas, sans remettre en cause les opérations quotidiennes.



Automatiser le travail invisible

La plus grande perte de capacité dans le secteur du logement se trouve dans les tâches répétitives du back-office. Dans plusieurs pays, **des agents d'IA intégrés aux solutions de gestion immobilière du groupe Aareon** assurent ces activités de manière automatisée : reconnaissance de documents, traitement des factures ou déclenchement de processus exécutés en arrière-plan.

Le travail est toujours réalisé, mais sans intervention manuelle. Dans certains contextes clients, cette automatisation permet d'économiser en moyenne plus de **3 000 heures**, grâce au traitement automatisé des documents, à l'exécution de processus standards et à des interactions conversationnelles basées sur l'IA.



AAVA Yuneo

De la communication à l'action

Une conversation n'est que le point de départ d'un processus plus large. La valeur apparaît lorsque cette communication déclenche **automatiquement l'action appropriée** : diagnostic d'une intervention à réaliser, affectation d'une équipe ou mise à jour des dossiers, sans intervention manuelle.

Dans certains pays, des solutions de gestion des réparations basées sur l'IA, développées au sein du groupe Aareon, illustrent cette approche. En s'appuyant sur l'analyse de plus de 100 000 situations de qualification, ces solutions permettent des niveaux de performance élevés, avec jusqu'à **60 % des situations diagnostiquées à distance** et jusqu'à **85 % des urgences désamorcées avant l'intervention d'un technicien**.

Comprendre le contexte, pas seulement le contenu

Les données liées au logement arrivent rarement sous une forme parfaitement structurée. Comptes-rendus de réunions, notes de maintenance et échanges écrits nécessitent une interprétation précise avant de pouvoir déclencher une action appropriée. C'est pourquoi **l'IA doit être en mesure de comprendre le contexte métier** et d'extraire le sens de chaque source d'information.

Dans certains pays, la solution d'IA développée par le groupe Aareon pour le traitement des comptes-rendus de réunions illustre cette approche, permettant aux clients de gagner **+ de 30 000 heures** sur le traitement de ces documents.

tripleblue

Regard technique

L'intégration de l'intelligence artificielle constitue une transformation profonde dans la conception des systèmes de gestion immobilière. Il ne s'agit pas d'une simple évolution fonctionnelle mais d'un **changement architectural majeur**.

Tout d'abord, le mode d'interaction entre l'utilisateur et la solution évolue. Les interfaces traditionnelles, fondées sur des formulaires et des parcours guidés par clics, laissent progressivement place à **des échanges en langage naturel**.

Plutôt que de suivre des étapes prédéfinies, les systèmes doivent désormais analyser les requêtes des utilisateurs, comprendre leurs intentions et maintenir le contexte dans la durée.

Ensuite, l'architecture d'exécution des traitements évolue : les opérations ne sont plus déclenchées manuellement étape par étape dans l'interface. À partir d'une intention exprimée par l'utilisateur, le système exécute automatiquement les calculs, contrôles et mises à jour en arrière-plan. **L'interface devient un espace de pilotage et de validation, tandis que l'essentiel du traitement informatique s'effectue côté serveur.**

Ces processus ne reposent généralement pas sur un agent unique, mais sur des **systèmes multi-agents coordonnés**, pilotés par une couche d'orchestration.

Avec le temps, l'exécution des processus métiers migre vers cette couche dite « agentique » (c'est-à-dire la couche logicielle composée d'agents IA chargés d'exécuter les processus), qui devient alors le cœur du système.

Rien de tout cela n'est possible sans des données fiables, complètes et structurées pour être réellement exploitables par l'IA. Cela implique également des données historisées, traçables et protégées par des mécanismes stricts de gestion des droits. Sans ce socle, un système agentique ne peut ni interpréter correctement les intentions des utilisateurs, ni agir de manière sûre.

Ces systèmes sont complexes à concevoir. AAVA Yuneo, l'agent IA intégré à l'ERP des bailleurs sociaux en Allemagne, a nécessité plus de 18 mois d'ingénierie. Le défi majeur ne portait pas sur le modèle de langage, mais sur l'intégration sécurisée des données métiers, du contexte utilisateur et des droits d'accès. Un défi réussi qui permet à l'agent d'exécuter des actions fiables dans un cadre réglementé.



Au sein du groupe Aareon, les équipes produit et ingénierie développent l'intelligence artificielle selon la **discipline de l'AI⁴**. Celle-ci repose d'abord sur le choix de l'**Intelligence** appropriée, en développant des fonctionnalités conçues pour résoudre des problématiques concrètes rencontrées par les clients. Ce choix est combiné avec un fort accent mis sur **l'Intégration**, en embarquant l'IA en profondeur au cœur des processus, là où seul le groupe Aareon dispose du contexte et des données permettant d'en tirer une réelle valeur. En parallèle, **l'Initiative** d'adoption vise à garantir que les fonctionnalités d'IA sont comprises, utilisées et mesurées à partir d'indicateurs concrets, directement intégrées aux pratiques de travail quotidiennes. Cette démarche permet de produire de **l'Insight** (des enseignements), en bouclant le cycle : les résultats sont capturés afin de quantifier la valeur créée et d'orienter une amélioration continue fondée sur les données.

Conçue de manière holistique, l'IA devient ainsi plus ancrée, plus précise et davantage alignée avec les enjeux concrets du logement. À chaque nouvelle version, elle gagne progressivement la confiance nécessaire pour supporter une charge opérationnelle réelle et produire des résultats mesurables pour le secteur du logement.

AI⁴

Cinq points à garder en tête lors du déploiement de l'IA dans le secteur du logement

À partir de notre travail avec des bailleurs à travers l'Europe, cinq enseignements pratiques se dégagent :

1. Intégrer en profondeur.

L'IA crée de la valeur au cœur des processus. L'intégrer directement dans l'environnement technologique permet de prendre des décisions en s'appuyant sur tout le contexte, et de renforcer l'intelligence dans la durée.

2. Rester responsable et européen.

Les données liées au secteur du logement sont sensibles. Les conserver dans des cadres juridiques européens clairs, notamment au regard du RGPD, permet de protéger à la fois les locataires et les bailleurs, et de renforcer la confiance dans les usages de l'IA.

3. Maîtriser les coûts et la complexité.

Les utilisateurs ne devraient pas avoir à se préoccuper des subtilités des modèles ou des mécanismes techniques sous-jacents, comme la gestion des tokens. Ils ont besoin de systèmes stables, prévisibles et simples à utiliser.

4. Choisir des partenaires qui investissent à grande échelle.

La technologie évolue rapidement. Pour rester à jour, les bailleurs ont besoin de partenaires qui conçoivent des solutions sur le long terme, s'interfacent avec les principaux fournisseurs de cloud et de modèles, maintiennent des logiciels pérennes et investissent en continu pour le compte de leurs clients.

5. Penser au-delà des frontières nationales.

Les enjeux du logement sont locaux, mais l'innovation l'est rarement. Les organisations visionnaires regardent au-delà de leurs frontières, s'inspirent des pratiques des marchés voisins et adaptent des approches éprouvées à l'échelle européenne.

Nous voyons l'IA dans le secteur du logement comme un véritable assistant numérique.

L'assistant numérique au cœur de la vision d'Aareon

Le groupe Aareon conçoit l'intelligence artificielle appliquée au logement comme un véritable assistant numérique : des agents qui travaillent aux côtés des équipes, en prenant en charge des tâches répétitives et fastidieuses. Les e-mails sont synthétisés, les dépenses rapprochées, les courriers rédigés, les anomalies signalées, et les situations de locataires nécessitant une attention particulière sont mises en évidence. L'objectif n'est pas de remplacer les personnes, mais de redonner du sens à leur travail.

En prenant en charge les tâches répétitives, l'IA libère du temps pour l'empathie, la résolution de problèmes et la qualité de service. C'est la vision d'avenir du logement portée par le groupe Aareon : un secteur plus intelligent, centré sur l'humain, et fondé sur des systèmes profondément intégrés qui soutiennent le travail qui compte réellement.



De l'effet de mode à l'adoption : l'appel à l'action

L'IA dans le secteur du logement a dépassé le stade expérimental. Elle devient une composante des opérations courantes pour les organisations qui la déploient correctement. La priorité n'est plus de courir après chaque nouveau modèle, mais d'intégrer l'IA de façon approfondie dans les systèmes et processus existants. Les bailleurs qui en tireront le plus de bénéfices seront ceux qui connecteront l'IA aux processus et aux données qui structurent déjà leur activité, afin qu'elle en fluidifie le fonctionnement et en réduise les frictions.

Le rôle d'Aareon est d'accompagner et de façonner ce changement : passer de projets pilotes isolés et de chatbots à des agents intégrés, capables d'accomplir un vrai travail en arrière-plan. L'avenir de l'IA dans l'immobilier appartiendra à ceux qui sauront transformer le potentiel en performance, **en créant une valeur réelle pour l'immobilier, au service des personnes.**

Pour Aareon France, l'intelligence artificielle marque une évolution majeure de nos pratiques et de nos solutions. Elle constitue à la fois un levier d'efficacité au quotidien pour nos équipes et un moteur d'innovation pour nos offres.

Notre feuille de route IA repose sur une approche pragmatique et progressive : expérimenter à travers des projets pilotes, déployer des premiers cas d'usage dans nos solutions, accompagner les équipes par la formation et l'acculturation, et intégrer l'IA de manière systématique comme levier d'amélioration continue.

En s'appuyant sur cette trajectoire, Aareon France entend accélérer l'usage de l'IA de façon responsable, renforcer la valeur de ses solutions et contribuer durablement à l'efficacité de l'écosystème de ses clients.

En savoir plus :

<https://www.aareon.ai/>

Sources :

- The State of Housing in Europe 2025, Housing Europe (https://stateofhousing.eu/The_State_of_Housing_in_the_EU_2025)
- Maintenance Cost Explosion in the Last 5 Years, Finance Ideas (<https://finance-ideas.nl/meer-kosten-onderhoud-in-laatste-vijf-jaar/>)
- European Real Estate Market Outlook 2025, CBRE Research (<https://www.cbre.com/insights/books/european-real-estate-market-outlook-2025>)
- Agents, robots and us: Skills partnerships in the age of AI, McKinsey (<https://www.mckinsey.com/mgi/our-research/agents-robots-and-us-skill-partnerships-in-the-age-of-ai>)