



DIGITALISATION

Site internet de Bourg Habitat — 4 000 à 5 000 visiteurs par mois

Chatbot "locataires" — 86 % : taux de compréhension du chatbot dédié aux questions des locataires (ouvert depuis le confinement de 2020) — 1 522 utilisateurs et 2 470 messages enregistrés sur le chatbot locataires en un an — 55 % des messages enregistrés en dehors des horaires d'ouverture de Bourg Habitat

**Bourg Habitat**  
16 avenue Maginot  
à Bourg-en-Bresse  
04 74 21 20 20  
[www.bourg-habitat.com](http://www.bourg-habitat.com)

## UN CHATBOT POUR LES LOCATAIRES ET LES DEMANDEURS

# « Bonjour, comment puis-je vous aider ? »

Sur le site Internet du bailleur social, il est désormais possible de converser avec un chatbot : après une première version tournée vers les locataires, une seconde version va également simplifier la réponse aux demandes les plus courantes des personnes en quête d'un logement.

PAR AGNÈS BUREAU

**P**etites bulles de BD enlacées ou tête de robot souriante : le coin du chatbot est facilement repérable sur de plus en plus de sites commerciaux ou de services publics. En un clic, vous ouvrez une conversation : votre interlocuteur est un robot et s'annonce comme tel. Bourg Habitat, qui a développé le sien en 2020, l'a configuré pour donner un premier niveau de réponse à ses locataires. « *Le chatbot répond à des demandes fréquentes, comme nos horaires d'ouverture, les modalités de paiement du loyer ou les réflexes à avoir en cas de problème technique dans leur logement* », résume Séverine Renault, responsable communication du bailleur. **Premier intérêt pour les locataires : une réponse immédiate à toute heure du jour ou de la nuit ;**

premier avantage attendu pour Bourg Habitat : une baisse des appels pour ce type de sollicitations simples, pour libérer du temps disponible au centre téléphonique de relation clients.

### DES DEMANDEURS MIEUX RENSEIGNÉS

Le bailleur social attend désormais davantage de ce chatbot maison. « *Notre site internet est très fréquenté pour nos offres de logements. D'ici quelques mois, le chatbot s'adressera également aux demandeurs de logements. Contrairement au moteur de recherche qui présente tous les biens disponibles, le chatbot sélectionnera uniquement les logements disponibles correspondant à la demande. Si vous êtes une famille avec deux personnes, il exclura d'office les studios ou les T4 et plus.* » Bourg Habitat n'y voit pas seulement un service plus ajusté et plus efficace pour les usagers. « *La loi nous impose des règles dans l'attribution des logements. On ne peut pas louer un T3 à une personne seule par exemple. En présentant uniquement les offres réellement accessibles au demandeur selon sa situation, on devrait éviter des incompréhensions.* » Le chatbot demandera donc la composition familiale, le revenu fiscal de référence et les ressources mensuelles, puis fera mouliner sa recherche dans la base de données des biens disponibles à la location. Si le demandeur souhaite être recontacté par Bourg Habitat, il devra renseigner ses coordonnées à la fin de la conversation. Toute la procédure reste évidemment conforme à la législation sur la protection des données personnelles. ■



Le chatbot dédié aux demandeurs de logements est en cours de développement. Il sera testé par les collaborateurs de Bourg Habitat avant une mise en ligne dans le courant du premier trimestre 2022.

# “ Des propositions de logements ciblées ”

### TÉMOIGNAGES



#### Première réponse

« Nous recevons pas mal d'appels ou de messages concernant des logements que les demandeurs ont vu sur notre site Internet mais qui ne leur sont pas accessibles. Avec le chatbot, ils auront une première réponse immédiate. Une personne pourra aussi faire une recherche de logement ouverte et le chatbot lui proposera trois offres qui correspondent à son profil. Et nous la rappellerons. Au final, nous n'aurons probablement pas moins de monde, mais nous gagnerons tous du temps. »

**Ludivine Dufour,**  
responsable de la cellule commercialisation



#### Cibler mieux

« Toute notre difficulté est de coller au plus près du souhait des demandeurs, tout en respectant les règles d'attribution. En permettant à la personne de se positionner sur un logement parmi ceux sélectionnés par le chatbot, on devrait limiter le nombre de refus donnés aux propositions de la commission d'attribution — sachant qu'un demandeur ne peut pas multiplier les refus. C'est du bonus pour tout le monde. »

**Andy Nkundikije,**  
président de la commission d'attribution des logements de Bourg Habitat, adjoint au maire de Bourg-en-Bresse

### EN 2022

## L'agence virtuelle, dès demain

**E**lle va remplacer d'ici quelques mois l'espace locataire du site de Bourg Habitat. **Les locataires auront accès, sur leur espace personnel sécurisé, à nettement plus de services qu'actuellement.** Il sera toujours possible de payer son loyer en ligne et de demander un duplicata de quittance ; mais les locataires pourront également mettre à jour leur attestation d'assurance, consulter leur facture, leur décompte de charges, leur état des lieux d'entrée, etc.. Principale nouveauté : cette agence virtuelle permettra aussi aux locataires de déposer des requêtes sans passer par un appel au centre de relation clientèle et de suivre en ligne l'état d'avancement de ces demandes. Bourg Habitat l'utilisera aussi pour informer les locataires de façon rapide et ciblée en cas d'interventions ou de panne dans une montée d'escaliers. Évidemment, le virtuel ne balaye pas le réel, et il ne remplacera pas les agences ni le centre de relation client ! ■

En bref

### Intelligence artificielle

Le chatbot (prononcer chaque lettre, à l'anglaise) est une contraction de « chat », qui signifie discussion en ligne, et de « bot » comme robot. Ces logiciels sont programmés pour simuler une conversation dans un langage naturel. Ils repèrent en fait des mots-clés et des formulations pour comprendre les questions et proposer les réponses. Bien configurés, ils ne sont pas dérouterés par les erreurs de frappe ou de syntaxe !

### Chatbot « locataires »

À Bourg Habitat, un chatbot existe déjà : il a été conçu pour les locataires et répond sur une centaine de points différents. Il est cependant accessible à tous, sur la page d'accueil du site.

### Innovation

Une contribution du Fonds de soutien à l'innovation (FSI) a couvert une partie des frais de développement du chatbot à destination des demandeurs de logements (car tout est fait sur mesure, du choix des infos accessibles via la conversation jusqu'au « ton » plus ou moins neutre ou humoristique des réponses). Bourg Habitat avait testé (gratuitement) un chatbot pendant le confinement, afin de compenser en partie la fermeture des agences. Il avait été utilisé pour près de 600 conversations en quatre mois puis pérennisé.