

QUELLE PLACE POUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES ESPACES CONSEIL FRANCE RÉNOV' ?

Retour sur une expérimentation menée avec neuf ECFR
d'Auvergne-Rhône-Alpes.

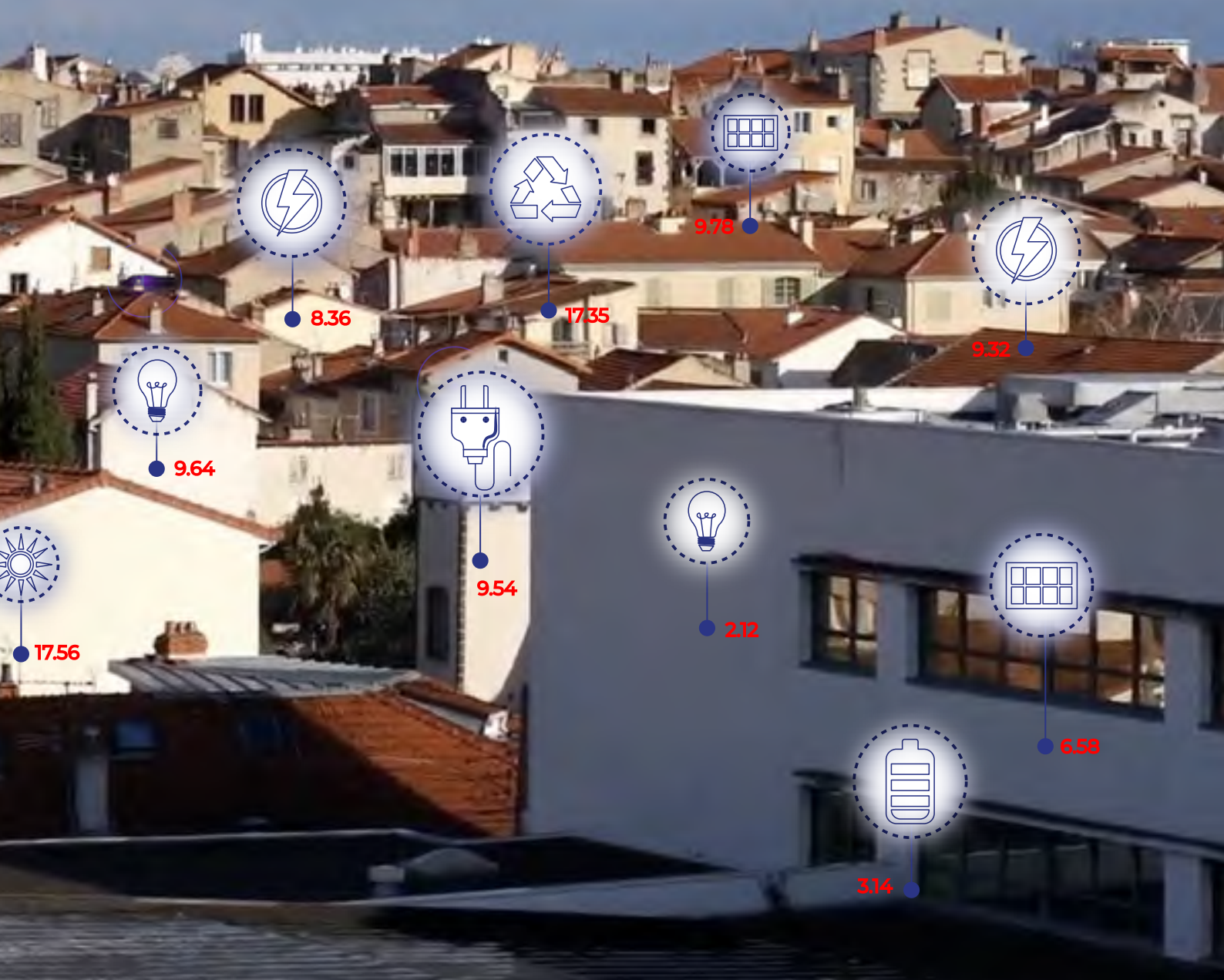


Table des matières

Préambule	3
1- Les grands enseignements de cette expérimentation	6
C'est qui le patron ?	6
Faut-il y aller ?	6
Qui s'y colle ?	7
2- L'expérimentation	8
Le déroulement du groupe de travail	8
Les protagonistes	10
3- Pourquoi utiliser l'intelligence artificielle en ECFR ?	12
Des métiers en mutation	12
L'IA comme outil d'assistance	12
La confiance, au cœur du service	13
4- À quel moment intégrer l'intelligence artificielle ?	14
5- Comment s'y prendre ?	16
Les conseils de nos expert - imentateurs	16
En conclusion	18
Remerciements	19



*Pour une impression plus économe
sans grandes images ni fonds
perdus, [merci de cliquer ici](#)*



Préambule

Dans un contexte où l'intelligence artificielle, présentée comme une révolution après l'industrie et internet, se développe rapidement, il paraît illusoire de vouloir résister à son expansion. Entre avril et l'hiver 2025, l'IA générative a connu des avancées majeures, avec notamment l'émergence de nouveaux outils comme les « agents ». Faut-il pour autant s'y précipiter ?

Alors que les contextes budgétaires restent incertains et que les méthodes d'accompagnement évoluent, les acteurs de la rénovation de l'habitat privé sont confrontés à des injonctions contradictoires. Il était essentiel de leur offrir un espace pour prendre le temps de la réflexion.

Nous partageons ici une analyse née d'une expérience collective menée par le CeDRe¹ pendant neuf mois en Auvergne-Rhône-Alpes, réunissant des Espaces Conseil France Rénov', des experts de l'IA et la DREAL² AURA.

À l'origine de ce groupe de travail

Tout commence en décembre 2024, lors d'une rencontre du CeDRe réunissant des Espaces Conseil France Rénov' et des territoires porteurs de pactes territoriaux en Auvergne-Rhône-Alpes. Ce jour-là, nous présentons aux participants un outil d'intelligence artificielle : kelvin°.

La démonstration ne laisse personne indifférent. Les réactions fusent, tranchées. Les enthousiastes : « *Il faut s'en emparer avant que d'autres ne le fassent à notre place.* » Les sceptiques : « *C'est une aberration écologique de puiser dans les ressources pour réaliser des économies d'énergie !* » Et entre les deux, les inquiets, les curieux, les indécis : « *L'IA va remplacer les conseillers !* »

En toile de fond, une réalité qui s'impose : une adoption de l'IA à la fois exponentielle et désorganisée, portée par une pression implicite — il faut s'y mettre, coûte que coûte.

De ces échanges émerge une conviction partagée : il est urgent de construire une vision collective du futur du service public de la rénovation de l'habitat et des métiers en ECFR. Non pas pour suivre une mode, mais pour proposer un modèle efficace, à la hauteur des défis de l'adaptation au changement climatique.

C'est dans cet esprit qu'au printemps 2025, nous lançons un partenariat avec la société kelvin°. Pendant sept mois, neuf ECFR volontaires testent l'outil kelvin°. Une communauté de travail se forme, s'interroge, expérimente, pour identifier les forces et les limites de l'intégration de l'IA dans l'accompagnement des ménages, mais aussi pour mettre à plat les questions que cette transition soulève.

Ensemble, nous esquissons les contours du service public de demain : quel rôle pour les ECFR en 2030 ? Quels conseils et accompagnements pour les ménages ? Quelle place pour l'intelligence artificielle ?

il est urgent de construire une vision collective du futur du service public de la rénovation de l'habitat et des métiers en ECFR. Non pas pour suivre une mode, mais pour proposer un modèle efficace, à la hauteur des défis de l'adaptation au changement climatique.

.....
¹ Le centre de ressources du service public de la rénovation de l'habitat

² Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement

Quel accompagnement des ménages et quel rôle pour les ECFR en 2030 ?

Plusieurs temps d'échanges, organisés par le CeDRe et la DREAL Auvergne-Rhône-Alpes avec les ECFR et les territoires engagés de la région, ont permis de co-construire une vision prospective à l'horizon 2030.

UN CONTEXTE QUI OBLIGE À SE RÉINVENTER

L'effort de massification de la rénovation doit se poursuivre pour atteindre les objectifs de la SNBC¹, dans un contexte budgétaire contraint, tant pour l'État que pour les collectivités. Dans ces conditions, malgré une hausse du budget MaPrimeRénov', l'augmentation du nombre de dossiers entraîne une baisse des montants individuels des aides. Il devient donc urgent de repenser la manière d'inciter les ménages à se tourner vers le service public pour des rénovations plus ambitieuses.

L'IA représente une piste sérieuse pour compléter la qualité du conseil et l'efficacité des ECFR. Mais elle doit rester un outil au service d'une vision et non pas l'inverse.

LA VISION COMMUNE À L'HORIZON 2030

Ce que les acteurs de la région ont co-construit, c'est l'image d'un service public renforcé dans ses fondamentaux : une relation de confiance avec les ménages, un conseil technique de qualité, individualisé et facile d'accès. Un service qui s'élargit aussi aux grands enjeux de l'adaptation au changement climatique, de la gestion des risques, de l'eau, de la biodiversité... Un service qui travaille en lien étroit avec des acteurs du bâtiment et de l'immobilier pleinement engagés dans cette dynamique territoriale.

CE QU'IL FAUDRA POUR Y PARVENIR

Atteindre cette vision suppose de tenir plusieurs exigences simultanément : maintenir voire renforcer la proximité avec les usagers, dégager du temps pour privilégier la qualité de l'accompagnement, préserver et renforcer les compétences techniques au sein des ECFR, garantir la neutralité du service et la confidentialité des données. Il faudra aussi coordonner un réseau d'acteurs élargi à de nouvelles thématiques, renforcer l'animation territoriale auprès des professionnels du bâtiment et de l'immobilier, et maintenir les élus locaux dans la dynamique en leur offrant un service adapté aux besoins des habitants.

Un programme ambitieux mais cohérent avec ce que les ECFR font déjà, et avec leurs compétences.

¹ Stratégie Nationale Bas Carbone

*... renforcer la
proximité avec
les usagers,
dégager du temps
pour privilégier
la qualité de
l'accompagnement
...*



1- Les grands enseignements de cette expérimentation

C'EST QUI LE PATRON ?

“L’IA transforme la manière de rechercher, analyser et formuler le conseil, mais au final, c’est le conseiller qui décide d’utiliser ces éléments en fonction du contexte et de l’interlocuteur qui lui fait face” GIPITI, CONSEILLER RÉDACTIONNEL

Le patron, c’est l’humain. Toujours.

Que l’on soit conseiller en rénovation, responsable d’ECFR, responsable communication ou animateur des réseaux de professionnels du bâtiment, chacun reste maître de ses décisions, de son expertise et de son jugement. L’intelligence artificielle ne doit prendre la place de personne.

Elle est là pour faciliter le travail. Réduire les tâches chronophages, fluidifier les processus, automatiser ce qui peut l’être pour libérer du temps sur ce qui a vraiment de la valeur : l’accompagnement des ménages, le pilotage stratégique, la relation avec les partenaires, l’animation des réseaux, la conception des campagnes de communication.

Pour chaque métier en ECFR, il existe des outils d’IA qui peuvent faciliter mais que chacun reste libre d’utiliser. Les compétences techniques et humaines demeurent le cœur de ces métiers, elles ne se délèguent pas à une machine.

L’enjeu de cette intégration est ailleurs : il s’agit de massifier la rénovation pour atteindre les objectifs de décarbonation de la SNBC, dans un contexte où les budgets dédiés à l’accompagnement ne permettent pas, en l’état, de suivre le rythme nécessaire.

Il ne s’agit donc pas de supprimer des postes mais de permettre à chacun de faire plus, mieux et plus vite, sans sacrifier la qualité, l’expertise métier, ni le rôle central de l’humain dans la décision.

FAUT-IL Y ALLER ?

Malgré des progrès fulgurants, comme l’émergence des agents IA capables d’exécuter des tâches complexes de façon autonome, il ne s’agit pas de courir après une technologie qui semble vouloir nous prendre de vitesse. L’enjeu est d’avancer sans trahir les valeurs qui fondent le travail des ECFR.

► L’humain d’abord

L’IA ne perçoit pas l’état émotionnel d’une personne. Elle ne capte pas la fragilité, l’hésitation, le non-dit. Or c’est souvent là que se joue l’accompagnement en rénovation, dans cette capacité à lire une situation, à adapter son discours, à instaurer une relation de confiance. Un conseiller n’est pas un opérateur de saisie. Sa valeur est ailleurs. Elle ne se délègue pas à une machine.

Le risque d’une uniformisation excessive est réel : à trop optimiser la performance énergétique, on pourrait passer à côté d’une approche véritablement durable et adaptée à chaque ménage. Et que devient le plaisir du métier si ses dimensions les plus riches (le contact, le jugement, la nuance) sont progressivement absorbées par l’outil ?

Plus largement, c’est une question de société : dans quelle mesure l’IA pourrait-elle reproduire des biais existants (sexistes ou sociaux) ou au contraire, bien encadrée, contribuer à rééquilibrer certaines inégalités ? Et plus discrètement : dans quelles conditions travaillent ceux qui, dans l’ombre, alimentent ces systèmes en données ?

► La contradiction environnementale

« Ça va être compliqué de vendre des économies d’énergie en utilisant une technologie énergivore. Il faut savoir quand l’utiliser et quand s’en passer. »

Cette phrase, prononcée dès les premiers échanges, dit tout. Comment tenir un discours de sobriété énergétique tout en s’appuyant sur des technologies fortement consommatrices en ressources ? Le risque est réel d’annuler, au moins partiellement, l’impact positif de la rénovation par l’empreinte de l’outil censé la soutenir.



► La question des données (RGPD et fiabilité)

Les ménages ignorent souvent l'étendue des données collectées à leur sujet. Or la fiabilité de ces données (DPE, audits, informations transmises) conditionne directement la qualité des conseils délivrés. S'y ajoute le risque de mauvaise information, et celui de voir des données sensibles captées par des acteurs privés sans cadre suffisant. Le RGPD n'est pas une formalité, c'est une ligne de défense.

Le secteur de la rénovation du bâtiment n'est pas étranger à l'innovation technologique. Les personnes ressources des ECFR, de par leur expérience, ont l'habitude d'évaluer la pertinence des outils qui leur sont proposés... Nul doute qu'elles sauront aborder l'intégration de l'IA avec le même discernement, dans une logique de sobriété et d'efficacité énergétique, mais aussi de protection des données et de souveraineté numérique.

QUI S'Y COLLE ?

L'intégration de l'IA ne peut pas reposer sur les seules épaules des ECFR. L'ensemble de l'écosystème du service public de la rénovation de l'habitat doit se saisir du sujet : les territoires porteurs du pacte, en charge des orientations politiques et stratégiques de la rénovation de l'habitat, les Espaces Conseil France Rénov', les opérateurs, les Accompagnateurs Rénov', les services déconcentrés de l'État (DDT¹, DREAL) et les services de l'Anah centrale.

► Mutualiser : oui, mais sans dogmatisme

La mutualisation est une évidence : elle permet de réduire les coûts, d'harmoniser les pratiques et de garantir un service régulier. Mais elle ne doit pas devenir un carcan. L'uniformisation à outrance risque d'étouffer les innovations locales.

► Les ECFR en tête de file

C'est l'usage qui doit faire foi pour appuyer les réflexions. Les ECFR sont le bras armé des collectivités et sont les acteurs pertinents pour mettre en place les outils, expérimenter, tester et ajuster. Ils ont la légitimité du terrain, en lien avec leur collectivité porteuse du pacte territorial. Ils sont légitimes pour faire remonter les besoins à l'Anah centrale.

► La question du financement

Elle est clairement posée et urgente. Les outils contribuant à la massification de la rénovation doivent faire l'objet d'une analyse nationale afin de valider la possibilité de financement dans le cadre des pactes territoriaux. Ce n'est pas un détail : sans financement dédié, les meilleures intentions resteront lettre morte.

¹ Direction Départementale des Territoires

2- L'expérimentation

LE DÉROULEMENT DU GROUPE DE TRAVAIL

Mars 2025

Temps 0 - Mars/Avril 2025

Mise en place du groupe de travail : recrutement des neuf ECFR volontaires, mise en place du partenariat avec kelvin°

Temps 1 - Mai/Oct. 2025

L'expérimentation « Grandeur nature »

13/05/25 Réunion de lancement

Points de suivi individuels
Avec kelvin°

24/06/25

Point intermédiaire collectif

Premiers enseignements, petits réglages, partage d'expériences

Points de suivi individuels
Avec kelvin°

18/09/25

Point intermédiaire collectif

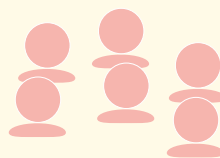
Retour sur l'expérimentation, partage d'expériences, préparation de la journée collective

Temps 2 - Nov. 2025/Avril 2026

Finalisation des livrables et diffusion

Points de suivi individuels
Avec kelvin°

04/11/25



Journée d'échanges

En présentiel à Lyon, journée de partage et de débats sur les apports de l'expérimentation

10/26

Rencontres nationales
France Rénov'

Avril 2026

Pour évaluer l'impact de l'intégration de l'IA dans les ECFR, nous avons adopté une approche en trois volets : tests individuels sur le terrain, réflexion collective et entretiens ciblés.

► Tester dans le vrai

De mai à novembre 2025, neuf ECFR volontaires, dans le cadre du pacte territorial porté par leur collectivité locale, ont testé l'outil kelvin° directement dans leur pratique quotidienne. Les équipes de kelvin° ont accompagné les techniciens des ECFR pour faciliter la prise en main et assurer un suivi personnalisé afin d'ajuster l'outil aux besoins des conseillers.

L'objectif était simple : éprouver l'outil en conditions réelles, identifier ses atouts, ses limites, et mesurer concrètement son impact sur le travail des conseillers.

► Prendre de la hauteur ensemble

En parallèle, le CeDRe a animé un espace de réflexion collective pour capitaliser sur les retours d'expérience et anticiper les enjeux stratégiques. Ce volet s'est articulé autour de trois demi-journées d'échanges en distanciel (pour croiser les observations et confronter les points de vue) et d'une journée d'atelier en présentiel en guise de conclusion, pour synthétiser les enseignements et dégager des pistes concrètes.

Ces temps collectifs ont permis aux participants de suivre des formations sur l'IA, de partager leurs retours techniques (facilité d'utilisation, gains de temps, difficultés rencontrées) mais aussi de prendre du recul sur les implications plus larges de l'IA. Quel est son rôle dans le service public, son impact sur la relation avec les ménages, les risques de standardisation des conseils ? Ce travail collectif a permis de co-construire une vision commune : comment concilier efficacité technologique et compétences humaines dans l'accompagnement des ménages ?

► Aller chercher ceux qui savent

En complément, des entretiens ont été menés avec des personnes ressources : représentants des services de l'État, développeurs d'outils, experts du secteur. Ces échanges ont permis de mieux comprendre les enjeux de l'IA dans le service public, et de prendre connaissance d'outils existants, notamment ceux développés ou soutenus par l'État. Une façon de ne pas réinventer ce qui existe déjà, et d'ancrer la réflexion dans un panorama plus large.

► Pourquoi cette approche ?

En combinant expérimentation individuelle et réflexion collective, nous avons pu tester l'outil de manière rigoureuse et sans biais, au cœur du quotidien réel des conseillers. C'est peut-être là l'essentiel : faire émerger une vision commune, construite avec ceux et celles qui utilisent ces outils chaque jour. Les entretiens avec les personnes ressources ont permis, quant à eux, de croiser les retours de terrain avec la doctrine nationale en matière d'IA, pour ne pas avancer en vase clos.

 **9**
ECFR

7
Mois
d'expérimentation

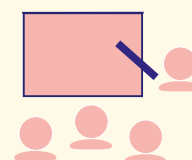
20h
de travail
collectif

35
Personnes
mobilisées

60h
d'échanges
individuels

3
entretiens
ciblés

+


temps de
formation
sur l'IA

LES PROTAGONISTES

► Le CeDRe

Le centre de ressources du service public de la rénovation de l'habitat en Auvergne-Rhône-Alpes est porté par la DREAL Auvergne Rhône-Alpes. Il a pour vocation d'accompagner les territoires et les espaces conseil France Rénov' dans le déploiement du service public. Composé d'une équipe pluridisciplinaire, le CeDRe anime l'écosystème régional France Rénov', mène des travaux collectifs de recherche. Il coordonne et met en lien ceux qui agissent localement pour accompagner la diffusion des bonnes pratiques et les montées en compétence. Le CeDRe produit régulièrement des outils à destination des acteurs de la rénovation, notamment les territoires et les ECFR, organise des rencontres et des webinaires. Enfin, il valorise les initiatives déployées en Auvergne-Rhône-Alpes.

Rejoindre sur [LinkedIn](#)

► kelvin°

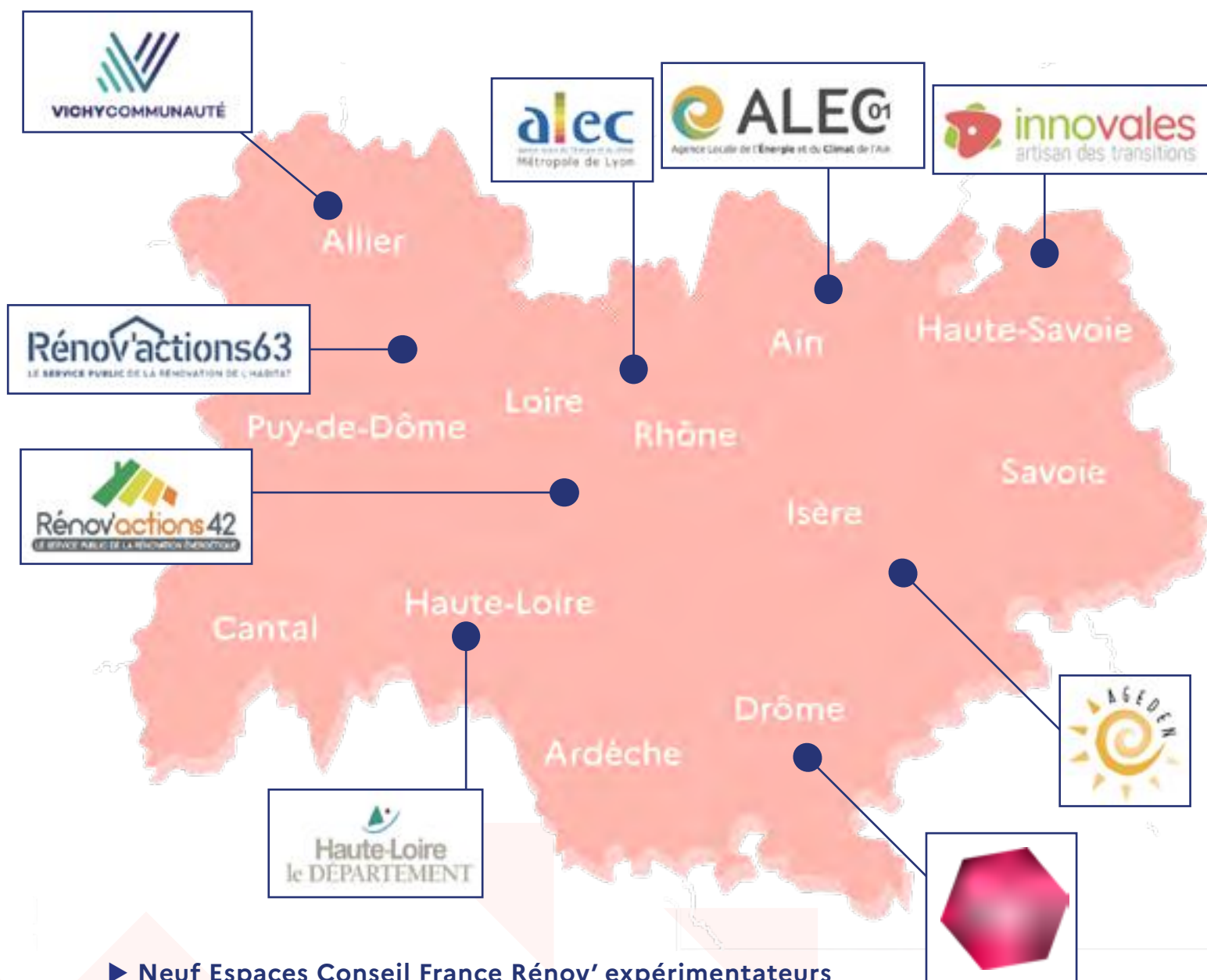
kelvin° est une plateforme technologique dédiée à la massification de la rénovation énergétique.

Sa mission est d'accompagner les entreprises de travaux, les Espaces Conseil France Rénov' et les professionnels du secteur en leur fournissant des outils performants pour détecter, analyser et concrétiser davantage de projets.

Grâce à une intelligence artificielle propriétaire, kelvin° automatise le ciblage et l'analyse des travaux, permettant aux conseillers de gagner en efficacité et en qualité. Adoptée par plus de 200 entreprises, la solution a déjà permis d'analyser plus de 130 000 projets. Son intégration avec l'ensemble de l'écosystème (industriels, financeurs, acteurs publics) renforce la capacité des professionnels à transformer les besoins des particuliers en réalisations concrètes.

En savoir plus: go-kelvin.com





► Neuf Espaces Conseil France Rénov' expérimentateurs

AGEDEN (Isère) / SPL ALEC de l'Ain / ALEC Lyon / ECFR de la Haute-Loire / InnoVales (Haute-Savoie) / Rénov'actions 63 / Rénov'actions 42 / Valence Romans Agglo / Vichy Communauté

► Des contributeurs

- › **Olivier Bénéfice**, CPIE d'Aix-en-Provence, pour la présentation de [l'outil LOUTRE](#)
- › **Martin Lettelier**, Direction Interministérielle du Numérique, pour la présentation de l'outil « [mon devis sans oubli](#) »
- › **David Pigot**, chef du service délégué Connaissance, Information, Développement Durable et Autorité Environnementale de la DREAL AURA pour les échanges sur la doctrine nationale autour des outils d'IA

3- Pourquoi utiliser l'intelligence artificielle en ECFR ?

À l'horizon 2030, l'intelligence artificielle dans les Espaces Conseil France Rénov' (ECFR) ne se pense pas comme un substitut, mais comme un levier d'évolution des métiers. L'enjeu est d'en tirer parti tout en renforçant la dimension humaine, la confiance des ménages et la qualité du service public.

En 2030, les professionnels des ECFR s'appuient sur l'IA pour mieux préparer leurs interventions, fiabiliser l'information et gagner du temps. Ce temps est réinvesti dans la relation, l'accompagnement, le pilotage et l'animation des réseaux.

L'IA améliore l'efficacité et l'accès à l'information ; les équipes restent garantes de la viabilité des données, de la confiance, de la qualité du service et de l'ancrage local.

DES MÉTIERS EN MUTATION

Le conseil en rénovation devient plus complexe : prise en compte de l'adaptation au changement climatique (prévention des risques naturels, confort d'été...), qualité de l'air intérieur, intégration des dimensions écologiques et technologiques, et prise en compte des usages.

Les conseillers doivent mobiliser davantage de données en amont (bâti, parcelle, consommations, situation du ménage), ce qui transforme les entretiens : moins centrés sur l'information, davantage sur un conseil personnalisé étroitement lié aux usages et un accompagnement dans la durée.

Plus largement, l'ensemble des métiers des ECFR évolue :

- › **Les conseillers** se recentrent sur la relation, l'écoute et l'accompagnement des ménages.
- › **Les responsables d'ECFR** renforcent leur rôle de pilotage, d'organisation et d'intégration des outils numériques.
- › **Les chargés de communication** structurent une information abondante et en garantissent la lisibilité.
- › **Les responsables de l'animation du réseau de professionnels** consolident leur rôle de coordination et de diffusion d'informations fiables.

Tous contribuent à la clarification de l'information, à la mise en œuvre des politiques locales portées par les collectivités et à l'animation d'un écosystème d'acteurs, dans un contexte marqué notamment par les enjeux de précarité énergétique et de rénovation des copropriétés.

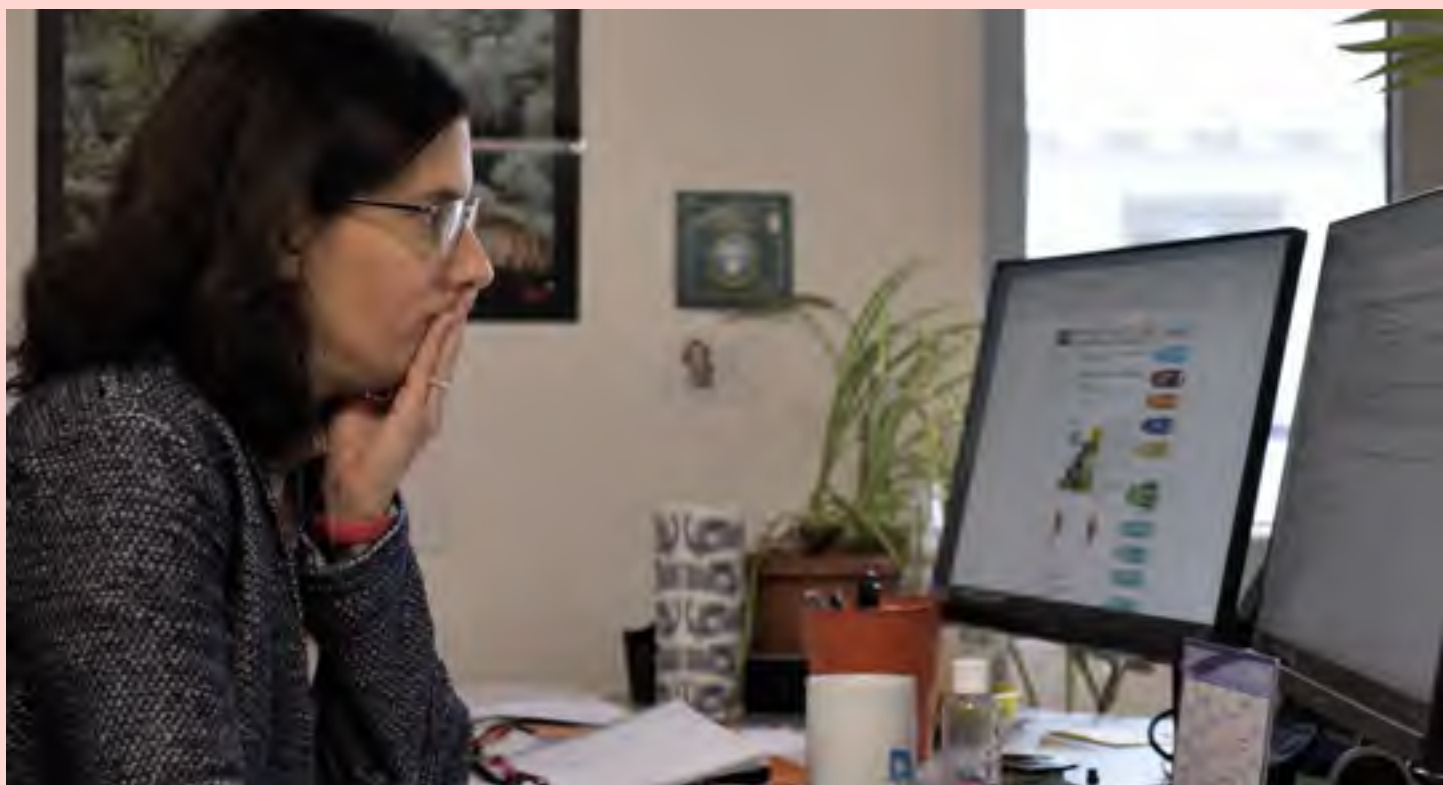


L'IA COMME OUTIL D'ASSISTANCE

L'IA intervient en assistance des équipes. Elle peut faciliter l'orientation des ménages, l'accès à une information structurée et la préparation des entretiens (collecte et synthèse de données).

Elle peut également appuyer le pilotage, la production de contenus et l'animation des réseaux. Elle permet ainsi de dégager du temps pour des missions à plus forte valeur ajoutée : présence terrain, accompagnement, coordination et animation.

Utilisée comme assistant, en appui d'outils existants, elle ne se substitue pas aux professionnels. Les ECFR doivent rester clairement identifiés comme un service « Humain » afin de garantir une orientation fiable et la continuité du service public.



LA CONFIANCE, AU CŒUR DU SERVICE

La généralisation de l'IA dans le secteur du bâtiment et, plus largement, dans le secteur privé, génère une forme de méfiance chez les ménages. Qui dit vrai ? Qui détient la bonne information ? Est-ce que je n'ai pas à faire à des margoulins ?

Le service public joue un rôle central. Il s'affirme comme un acteur de viabilisation de l'information, de contrôle des données et de sécurisation des ménages.

La relation de confiance repose sur l'écoute, la compréhension des situations et la proximité. Une part importante ne peut être assurée que par l'humain, notamment dans les situations complexes.

L'IA ne peut pas être un tiers de confiance. Dépourvue d'intelligence émotionnelle, elle ne peut se substituer aux professionnels des ECFR. Il est donc essentiel de laisser le choix d'un contact humain, d'éviter toute confusion sur son rôle et d'encadrer ses usages.

C'est à cette condition que les ménages reconnaîtront l'utilité du service public, au-delà de la seule délivrance des aides financières.

L'IA n'est pas un tiers de confiance. Dépourvue d'intelligence émotionnelle, elle ne se substitue pas aux professionnels des ECFR. Elle les assiste dans la sécurisation des données et dans la lutte contre la fraude. Il est donc essentiel de laisser le choix d'un contact humain, d'éviter toute confusion sur son rôle et d'encadrer ses usages.

4- À quel moment intégrer l'intelligence artificielle ?

Lors d'une séance de travail collectif, les participants ont pointé, pour chaque étape du parcours d'accompagnement et pour la mission d'accompagnateur rénov' (MAR¹), les tâches qui pourraient être déléguées à un outil d'intelligence artificielle.

1 Conseil de premier niveau (orientation, appels téléphoniques...)

L'intelligence artificielle peut :

- 】 établir des premières recommandations de travaux avec gain énergétique : le tout sans avoir à se déplacer à domicile
- 】 assister le conseiller dans la qualification de demandes lors du premier accueil et s'occupe de transférer efficacement le contact du particulier au conseiller
- 】 synthétiser le contenu d'un appel téléphonique à envoyer au particulier afin qu'il dispose d'un support
- 】 faciliter et fluidifier le parcours du particulier : par ex., en collectant des données dont il n'a pas connaissance (ex : année de construction, isolation des murs)
- 】 apporter des réponses aux questions les plus récurrentes des particuliers, afin de faire gagner du temps d'accompagnement aux conseillers

2 La permanence et le rendez vous physique

L'intelligence artificielle peut :

- 】 afficher des informations clés sur le particulier : elle reconnaît le numéro de téléphone, affiche le nom, la fiche de données
- 】 extraire les premières données calculées pour les transférer sur un logiciel de simulation de rénovation
- 】 collecter à distance des données sur le logement lors d'un premier RDV en personne (système de chauffage, année de construction...)
- 】 proposer une veille réglementaire et législative : permettre au conseiller d'avoir accès aux évolutions récentes (modification des aides, de la méthode d'un calcul...) et de retrouver le texte officiel associé
- 】 élaborer des recommandations personnalisées en prenant en compte les contraintes du particulier, les aides (y compris les aides locales), les prix territorialisés, les spécificités du bâti
- 】 permettre au conseiller de vérifier la fiabilité des données et des sources :
 - la méthode de calcul utilisée est exposée clairement (ex: surface de déperdition des murs, impact d'un changement de surface sur la lettre affichée,...)
 - la source des données collectées est accessible, pour que le conseiller puisse en contrôler la validité

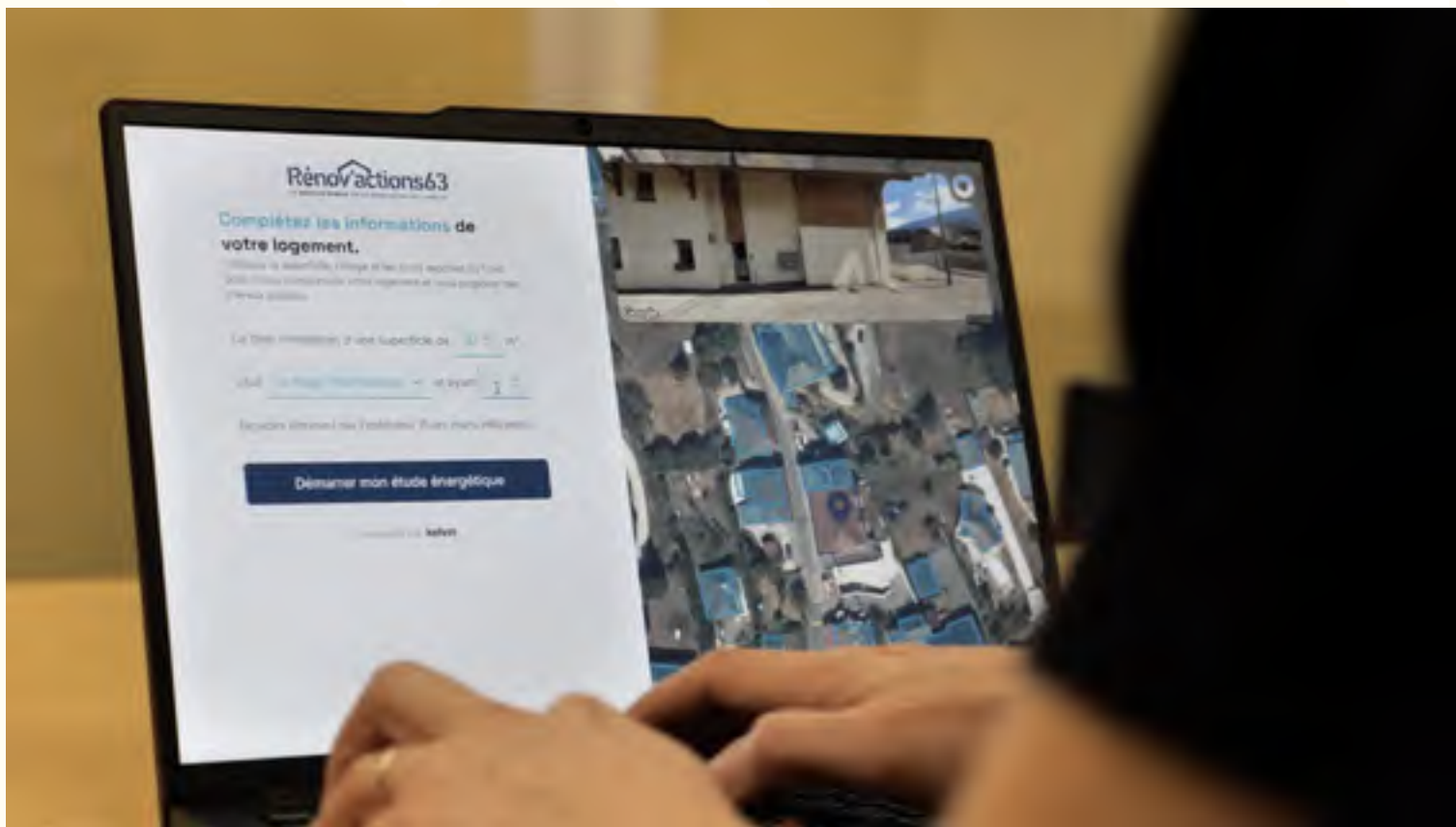


3

La visite sur place

- 】 L'intelligence artificielle peut assister le conseiller pour préparer la visite sur site : compréhension du bâti, exposition aux risques...

.....
1 Mon Accompagnateur Rénov'



4

Suivi, montage du dossier et accompagnement technique

L'intelligence artificielle peut :

- › générer des **comptes rendu personnalisés après le RDV** : le conseiller contrôle avant l'envoi au particulier
- › assister le conseiller et le particulier dans le **dépôt du dossier sur les plateformes** : par exemple vérifie les pièces lors du montage du dossier de l'aide locale
- › repérer les **fraudes** : en repérant des incohérences, en croisant les informations avec d'autres bases de données (Caisses des allocations familiales, site des finances publiques, ...)
- › éviter les erreurs dans le traitement des dossiers **MPR¹**

.....
1 Ma Prime Rénov

5

Activité de MAR

L'intelligence artificielle peut :

- › créer des mails de confirmation de RDV et de rappel de RDV
- › générer des **comptes rendus internes et pour le particulier**, à partir d'entrées de base
- › automatiser la saisie de plusieurs données
- › être un **assistant administratif**: il remplit automatiquement toutes les cases de Conseil Rénov'



Lors d'une séance de travail avec les ECFR et la société kelvin°, nous avons testé la mise en place d'un prompt pour générer un compte-rendu.

[Retrouvez-le en cliquant ici](#)

5- Comment s'y prendre ?

LES CONSEILS DE NOS EXPERTS - IMENTATEURS

La question posée au groupe était simple : en tant qu'experts IA auprès de l'Anah¹, quels conseils donneriez-vous à un ECFR qui souhaite se lancer ? Voici ce qui en est ressorti

► Prendre le pouls avant de se lancer

Tout commence par un état des lieux honnête : où en est l'équipe ? Quelles sont les résistances, les appétences, les usages déjà en place ? Quels sont les besoins réels de chaque métier — management, communication, veille, conseil ? Le bon point de départ, ce sont les irritants du quotidien : les tâches répétitives, les comptes-rendus chronophages, le multi-reporting, la mise à jour des indicateurs... Autant de points de friction où l'IA peut apporter un vrai soulagement. C'est aussi à ce stade qu'il faut constituer une équipe dédiée en interne, réunissant les personnes en charge des outils techniques, du management, et celles qui utilisent déjà l'IA au quotidien.

► Proposer, budgéter, prioriser

Une fois les usages et les besoins cartographiés, il s'agit d'identifier les outils adaptés à chaque métier, de les budgéter, et de vérifier si des solutions portées par l'État existent déjà (comme l'outil Visio avec son reporting automatisé). Cette démarche doit rester guidée par quelques principes de vigilance : frugalité énergétique, protection des données, sécurisation du stockage. Toutes les solutions ne peuvent pas être déployées en même temps. Un chemin progressif s'impose, en tenant compte de la compatibilité avec les outils existants, du niveau d'acceptation des équipes, et de l'ampleur des transformations engagées.

► Avancer ensemble, à son rythme

Intégrer l'IA, ce n'est pas basculer d'un coup — c'est cheminer. Chacun entre dans ce changement à son propre rythme, et c'est normal. L'équipe dédiée accompagne cette transition en laissant à chacun la liberté d'explorer, de tester, d'approprier les outils sans injonction. Des temps réguliers d'échanges et de retours d'expérience permettent de faire remonter ce qui fonctionne, ce qui coince, ce qui surprend. Et cette dynamique ne se referme pas sur elle-même : elle se connecte aux autres ECFR, pour que chaque expérience locale devienne une ressource partagée à l'échelle régionale.

► Des principes fondamentaux à garder en tête

Ces repères ne sont pas propres aux ECFR — toute structure qui intègre l'IA dans son quotidien gagnerait à les faire siens.

► Premier réflexe : changer de mot. **Plutôt que d'Intelligence Artificielle, mieux vaut parler d'Assistants Intelligents.** Ce glissement n'est pas anodin : il rappelle que ces outils assistent, et qu'à ce titre, ils doivent être contrôlés, et ne pas être suivis aveuglément.

► Deuxième point de vigilance : **l'érosion silencieuse des compétences.** Déléguer entièrement une tâche à l'IA, c'est risquer de ne plus savoir la faire soi-même — et donc de perdre la capacité à juger ce que la machine produit. Se déconnecter régulièrement, continuer à faire certaines choses sans assistance : garder la main, c'est garder le jugement.

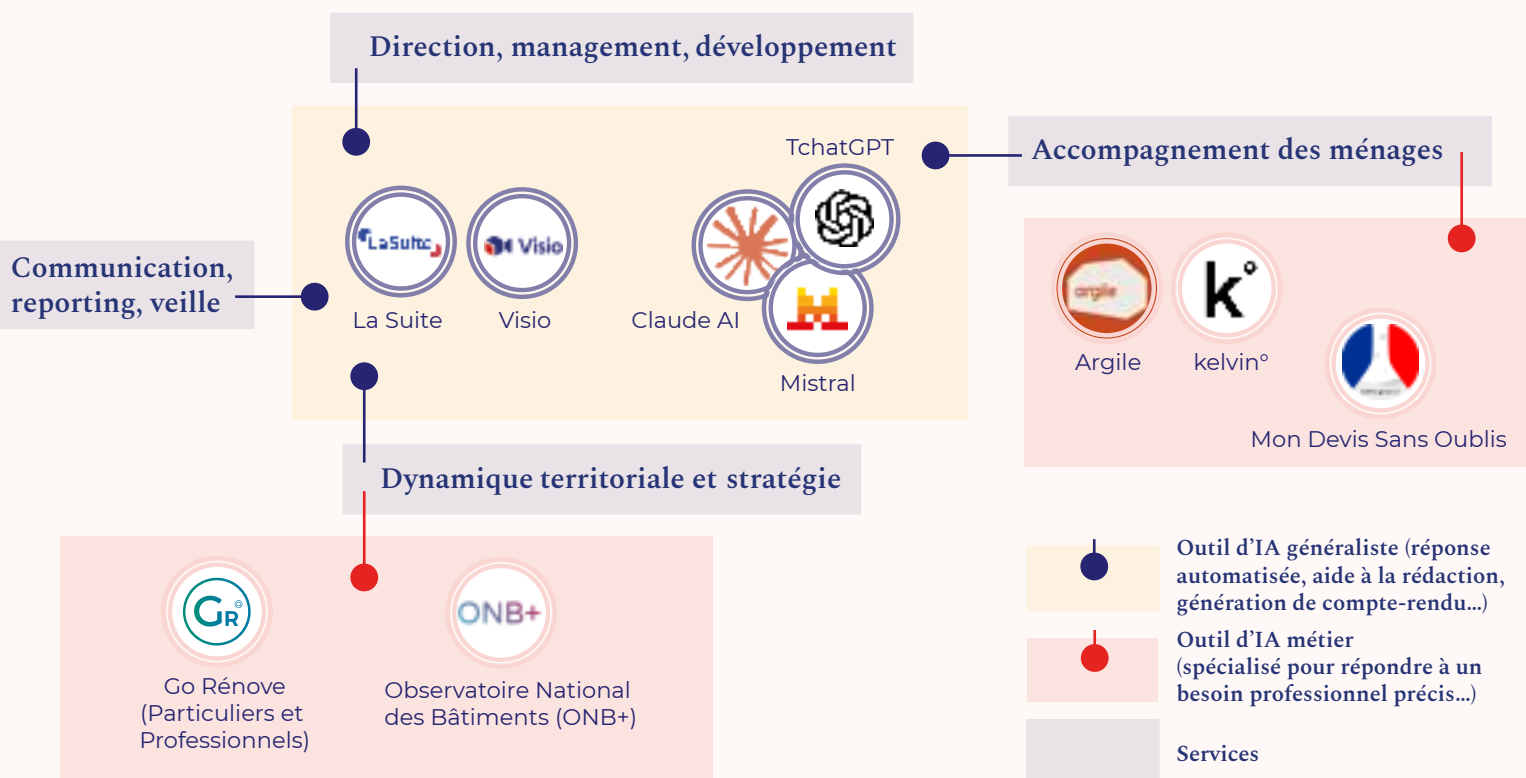
► Troisième point : **le recul manque encore sur les effets réels de ces technologies sur ceux qui les utilisent au quotidien.** C'est pourquoi il est recommandé d'instaurer un comité de dialogue en interne : un espace pour mettre des mots sur ce qui change, ce qui pèse, ce qui fonctionne. Une réunion trimestrielle constitue un bon rythme de départ, ajustable selon les besoins. Ce même comité aura vocation à co-construire une charte d'usage interne, adoptée et signée par l'ensemble des salariés. Cette charte se veut un acte collectif : celui d'une équipe qui choisit comment elle entend travailler avec ces nouveaux outils.

Portail des chartes IA dans l'administration

<https://alliance.numerique.gouv.fr/cartographie/portail-des-chartes-ia-dans-ladministration/>

¹ Agence Nationale de l'Habitat.

► Outils d'IA déjà présents dans les ECFR



► Des propositions d'outils qui pourraient être portés à différents niveaux

» La détection de la fraude.

Du ressort des services de l'Etat et des préfectures et porté par les DDT, les DDETSP¹ et DRFIP², la mise en place d'outils de détection automatisés pourrait être réalisée au niveau départemental ou régional. Les ECFR, en tant que premier contact avec les ménages et animateurs du réseau des professionnels, restent en première ligne pour identifier les suspicions de fraudes... ils pourraient utiliser les outils d'Etat mis à disposition pour contrôler des devis, des entreprises....

» Le passage obligatoire en ECFR

Plutôt qu'une attestation signée manuellement, l'automatisation du process pourrait être envisagée, là encore à l'échelle locale, la circulaire de mise en œuvre étant du ressort des préfectures.

» La veille réglementaire

Il semble pertinent que celle-ci soit faite au niveau national, en travaillant un prompt précis permettant de déségmenter les informations et de les taguer par interlocuteur (porteurs de pacte / instructeurs et DLC3³ / ECFR / Opérateurs / MAR), par thématique (rénovation énergétique / adaptation / LHI⁴ / Autres) et par sujet (technique, financement, accompagnement, instruction).

» L'intégration des DTU⁵

L'application **"Mon Devis Sans Oubli"** pourrait être améliorée en y ajoutant l'intégration des DTU et leurs évolutions successives afin d'éviter aux conseillers d'avoir à contrôler la conformité et l'éligibilité des travaux.

» Une idée pour les Maison France Services

Utiliser un outil d'intelligence artificielle nourri par la FAQ⁶ de l'Anah pour accompagner les Maisons France Service lors du premier conseil avant le renvoi vers l'ECFR.

1 Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations

2 Direction Régionale des Finances Publiques

3 Délégation de Compétence de type 3 donnant aux collectivités la compétence d'attribution des aides à la pierre

4 Lutte contre l'Habitat Indigne

5 Documents Techniques Unifiés

6 Foire Aux Questions

Retours d'expériences : 2 acteurs, 2 postures

AGEDEN

► Conditions d'expérimentation

- Une seule personne (responsable des outils métiers) a testé l'outil dans une équipe de vingt conseillers.
- Utilisation en rendez-vous pour des résultats en direct et en visite pour comparaison avec l'outil d'audit (CAP Rénov+).

► Principaux retours

Beaucoup d'imprécisions dans les données de l'état initial.

Pas de plus-value constatée par rapport à une analyse réalisée par un conseiller expert.

Pour un conseiller plus novice, risque de prendre les infos telles quelles, sans critique, par manque de formation. Conséquence : perte de compétence des services ECFR, conseil de moins en moins personnalisé aux particularités de chaque cas d'étude, pour laisser place à des conseils génériques.

Les outils d'IA permettent aujourd'hui de collecter des données de plusieurs sources différentes, afin de les traiter pour donner un résultat sûr, par exemple l'état initial d'un bâti (open data DPE, ONB+, urbansimul...). Il est possible d'avoir le même résultat, en investissant du temps sur la structuration des bases de données du service public.

► Décisions pour la suite

- Ne pas utiliser d'outil d'IA externe pour l'analyse de l'état initial et focaliser notre temps sur des formations techniques complémentaires pour les conseillers (temps de formation technique plutôt que temps de formation à un outil numérique). Notre bassin local est suffisamment pourvoyeur de compétences.
- Attendre la fiabilisation des données et leur structuration pour avoir un outil d'État qui propose le service.
- Maîtriser les données en France (ou en Europe). Avoir une IA avec des données sources fiables et contrôlées qui permettrait d'avoir un système d'exploitation et un modèle de langage moins énergivores.

RENOVATIONS 63

► Conditions d'expérimentation

- Dix conseillers volontaires ont testé l'outil au sein d'une équipe de dix-sept conseillers.
- L'outil a été testé en premier rendez-vous.
- Il a ensuite été mis sur le site de Rénovations 63 en novembre 2025 sans communication initiale.

► Principaux retours

La version Beta était encore trop imprécise pour séduire les conseillers au démarrage, les choix de personnalisation étant trop limités par rapport à la réalité (type de chauffage / matériaux...) jusqu'à fin 2025 et l'amélioration de l'outil.

En décembre 2025, kelvin° a été mis en page d'accueil du site, accompagné d'une campagne de communication. Une augmentation continue de l'utilisation, avec plusieurs connexions par jour de particuliers qui veulent tester leur logement, a été constatée. Les particuliers doivent ensuite prendre rendez-vous avec l'ECFR pour obtenir les résultats et être accompagnés sur la lecture et l'interprétation des scénarios de travaux.

L'outil représente un gain de temps sur l'analyse de l'état initial et la récupération des données (DPE). L'indice de confiance étant rarement au-delà de 65%, l'outil reste un premier jet. Il est préférable que le conseiller ait une compétence technique suffisante pour pouvoir contrôler le résultat donné.

► Décisions pour la suite

- Six licences achetées pour 2026 pour les conseillers volontaires, avec une utilisation plus poussée pour les rénovations d'ampleur : avant d'entrer dans le logiciel technique et éventuellement d'aller en visite, vérification par kelvin° pour voir si l'atteinte de deux sauts de classe semble possible pour le bâtiment.

L'IA DANS LES ECFR : NI RÉVOLUTION, NI MIRAGE, MAIS UN PARI COLLECTIF À RÉUSSIR

Sept mois d'expérimentation, neuf territoires, trente-cinq professionnels mobilisés. Le bilan que tire le CeDRe de cette plongée dans l'intelligence artificielle appliquée aux espaces conseil France Renov' est à la fois encourageant et sérieusement nuancé.

Premier enseignement, sans doute le plus important : l'IA ne remplacera pas le conseiller France Renov'. Elle ne peut pas lire l'hésitation dans une voix, sentir la fragilité d'un ménage en précarité énergétique, ni instaurer cette relation de confiance qui reste le socle du service public. Ce qui change, en revanche, c'est le temps que libèrent les outils : moins de saisies répétitives, moins de recherches réglementaires fastidieuses, des comptes-rendus générés en quelques secondes. Ce temps retrouvé, les conseillers peuvent le réinvestir là où ils sont irremplaçables : l'accompagnement humain, la gestion des situations complexes, l'ancrage territorial.

Deuxième enseignement : le potentiel est réel, mais conditionné. L'IA peut fluidifier l'orientation des ménages, fiabiliser les données avant une visite, automatiser les relances administratives, ou encore alimenter une veille réglementaire partagée à l'échelle nationale. Autant de gains concrets pour des structures souvent sous tension. Mais ces apports ne valent que si les outils sont choisis avec discernement, encadrés par une gouvernance claire, et déployés progressivement, en impliquant les équipes plutôt qu'en les bousculant.

Troisième enseignement, sans doute le plus inconfortable : l'IA soulève une contradiction difficile à esquiver dans ce secteur. Conseiller la sobriété énergétique tout en s'appuyant sur des technologies gourmandes en ressources, révèle une tension réelle. Y répondre implique de choisir des outils sobres, de mutualiser les usages et d'évaluer l'empreinte de chaque solution avant déploiement. Les écarts sont significatifs : générer des visuels avec un modèle type Gemini et faire tourner un moteur de calcul sur des données existantes pour analyser un logement, ce ne sont pas les mêmes ordres de grandeur — ni en litres d'eau, ni en kilowattheure.

Ce qui ressort de ce travail collectif, au fond, c'est une conviction : l'enjeu n'est pas technologique. Il est politique et organisationnel. Comment faire en sorte que l'IA serve les objectifs de massification de la rénovation sans dénaturer ce qui fait la force du service public : la neutralité, la proximité, la confiance ? La réponse passe par une gouvernance partagée entre l'État, les territoires et les ECFR, par un financement assumé dans le cadre des pactes territoriaux, et par une vigilance continue sur les effets induits : sur les compétences, sur les données, sur les personnes les plus éloignées du numérique.

L'IA n'est pas une mode à suivre ni une menace à fuir. C'est un outil, puissant et imparfait, qui ne vaut que pour ce que ses utilisateurs en font. Les ECFR d'Auvergne-Rhône-Alpes se questionnent sur la manière de s'en saisir avec lucidité. Cette dynamique ne doit pas rester isolée : un groupe de suivi et d'échanges, animé à l'échelle régionale, est indispensable pour faire vivre le partage des bonnes pratiques, accompagner les structures qui s'engagent dans cette transition, et mesurer dans la durée les impacts réels de l'IA sur l'écosystème France Renov'. L'expérimentation a ouvert une voie. Il revient maintenant à la communauté régionale de la tenir ouverte.

Ce qui ressort de ce travail collectif, au fond, c'est une conviction : l'enjeu n'est pas technologique. Il est politique et organisationnel.

Remerciements

À LA DREAL AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Stéphane Barrier
Elisa Godefroy
David Pigot

AUX ESPACES CONSEIL FRANCE RÉNOV' ET À LEURS FORCES VIVES

- AGEDEN (Romain Soulé)
- SPL ALEC de l'Ain (Hugues Defrance, Géraldine Pin et Olivier Giardinelli)
- ALEC Lyon (Loïc Velia, Louise Guisado et Thibault Chazeaud)
- ECFR de la Haute-Loire (Alexandre Lyotard, Anthony Blanc, Christophe Farigoule, Mireille Savel et Oyanna Lebrun)
- InnoVales (Armaël Moreau, Arnaud Collion, Loïc Jarrier et Mathieu Griselle)
- Rénov'actions 63 (Cédric Bernot, Etienne Guenon, Marcelo Neira, Stéphane Bayle et Nicolas Pereton)
- Rénov'actions 42 (Lauriane Guillot et Marjorie Farce)
- Valence Romans Agglo (Emmanuel Combes)
- Vichy Communauté (Emmanuelle Chevalier et Jérémy Thomassin)

À KELVIN°

Clémentine Lalande
Hélène André
Marianne Mignot Ogliastri
Louis Ammonique

AUX CONTRIBUTEURS EXTÉRIEURS

Olivier Bénéfice, CPIE Aix-en Provence (Outil Loutre)
Martin Lettelier, Direction Interministérielle du Numérique, pour la présentation de l'outil « Mon devis sans oubli »

Animation du groupe de travail et rédaction

Magali Héraud (DEVLOP')
Olivier Rouchon (DEVLOP')

Mise en page

Vanessa Bonnanfant (DEVLOP')

Réalisation vidéo

Caroline André

Contact

magali.heraud[@]devlop.fr



Retrouvez toutes les ressources
du CeDRe sur [LinkedIn](#)

