

Ce que l'intelligence artificielle apporte (déjà) au Workplace



L'intelligence artificielle (IA) au Workplace n'est pas (uniquement) une vision futuriste : elle est déjà présente comme un copilote qui décharge des tâches fastidieuses, améliore la collaboration et soutient les décisions stratégiques.

L'intelligence artificielle s'est invitée dans la vie quotidienne : de ChatGPT à Midjourney en passant par les assistants vocaux et les moteurs de recommandation, chacun en expérimente déjà les usages à titre personnel. Et dans le monde du Workplace, la révolution s'amorce.

Alors que les organisations cherchent à rendre leurs environnements plus agiles, plus efficaces et plus attentifs aux besoins des utilisateurs, l'IA pourrait devenir un allié stratégique. Encore faut-il identifier les bons cas d'usage.

Optimiser l'occupation des espaces
Premier domaine à fort potentiel : l'aménagement et la gestion dynamique des espaces.

Grâce à la collecte de données (capteurs de présence, systèmes de réservation, connexions Wi-Fi ou Bluetooth), des modèles d'IA peuvent analyser les taux d'occupation réels, identifier les pics d'usage, détecter les sous-utilisations chroniques ou encore suggérer des réaffectations d'espaces.

On voit apparaître des outils capables de recommander des ajustements hebdomadaires des configurations (postes disponibles, salles reconfigurables, zones calmes), selon les pratiques réelles, les règles RH, ou la météo. C'est aussi un formidable outil de simulation : « Que se passe-t-il si une équipe passe à 3 jours de télétravail ? Peut-on

accueillir 20 % de collaborateurs en plus sans agrandir ? »

Et au-delà des chiffres, l'IA devient aussi un outil de visualisation. Grâce à la génération d'images ou de modèles 3D à partir de plans ou de données d'usage, elle permet de prévisualiser des espaces futurs, de simuler différents scénarios d'aménagement, voire de proposer des visites immersives de bureaux encore en projet. Ces outils facilitent les arbitrages, la concertation et la prise de décision avec les utilisateurs.

Gagner en fiabilité sur les contrats et la gestion documentaire

Les directions immobilières gèrent un grand volume de documents techniques

ou juridiques : baux, contrats de maintenance, audits, plans de prévention, appels d'offres.

L'IA permet aujourd'hui de repérer automatiquement les clauses critiques (durées, montants, échéances, obligations), détecter les incohérences entre versions, générer des alertes à échéance ou non-conformité, regrouper des documents par typologie ou périmètre contractuel.

Exemple concret : les équipes d'une grande banque expérimentent l'IA pour automatiser la lecture des baux commerciaux à grande échelle, identifier les risques et anomalies dans les annexes techniques, et fiabiliser la relation entre engagement contractuel et performance opérationnelle.

Ces systèmes représentent un gain de temps majeur et un facteur de sécurisation des processus. ROI estimé : jusqu'à 50 % de temps économisé sur la revue de documents techniques ou contractuels.

Améliorer la performance technique et énergétique des bâtiments

Sur le plan technique, l'IA s'impose progressivement comme un véritable levier de performance énergétique et opérationnelle.

Les applications les plus concrètes concernent aujourd'hui le pilotage fin des consommations. En croisant données GMAO, relevés GTB, historiques d'intervention ou prévisions météo, l'IA peut détecter les dérives, anticiper une défaillance ou recommander des ajustements de consignes, en temps réel et de façon ciblée.

Mais soyons lucides : cela fait plus de 20 ans qu'on promet que GTC, GTB, BIM et jumeaux numériques vont rendre nos bâtiments intelligents.

Et dans les faits ? Cela fonctionne, parfois. Mais dans trop de bâtiments tertiaires, en 2025, on ne coupe toujours pas le chauffage le week-end, ni ne baisse la température par temps chaud.

C'est là que l'intelligence artificielle change la donne. Là où les systèmes classiques réagissent, l'IA anticipe, apprend, affine. Elle détecte des schémas d'usage réels, prévient les écarts, et formule des préconisations contextualisées.

Mais l'IA va plus loin. Elle ouvre aussi la voie à une gestion plus fine et proactive des immeubles, en exploitant la richesse des données d'usage.

Elle s'appuie sur des données froides (horaires d'occupation, consignes de température, dimensionnement des équipements techniques...) comme sur des données chaudes (ajustements manuels des occupants, fenêtres ouvertes, comportements en temps réel).

Elle permet également d'améliorer le pilotage réglementaire : en collectant et structurant automatiquement les rapports des bureaux de contrôle, elle offre une vision consolidée des risques, des travaux à programmer et des priorités à arbitrer.

ROI observés : jusqu'à 25 % d'économies d'énergie, réduction des délais d'intervention, meilleure priorisation budgétaire, réduction du taux de non-conformité.

Améliorer l'expérience collaborateur : les agents conversationnels version 2025

Les agents conversationnels, fondés sur des modèles de langage (LLM), peuvent désormais traiter une grande variété de demandes, à l'écrit comme à l'oral, via des bornes physiques, des applications mobiles, l'intranet ou des plateformes comme Teams ou Slack.

Pour les collaborateurs, c'est la promesse d'un accès instantané aux services et informations dont ils ont besoin :

- réserver une salle de réunion ou un poste de travail,
- signaler un incident (panne, fuite, propreté),
- demander un service (nettoyage, livraison, assistance ergonomique),
- obtenir une réponse immédiate à une question RH ou IT.

En quelques secondes, chacun peut résoudre ses irritants du quotidien sans attendre, gagner du temps et rester concentré sur ses missions à valeur ajoutée.

Pour l'entreprise, c'est un levier d'efficacité et de pilotage :

- désengorger les services généraux, RH et IT en réduisant les sollicitations répétitives,
- améliorer la qualité de service et la réactivité perçue par les collaborateurs,
- disposer de données précises sur les demandes, incidents et usages pour piloter et anticiper les besoins,
- renforcer l'attractivité de l'entreprise en offrant un environnement de travail moderne, fluide et personnalisé.

Grâce aux modèles de langage de grande taille (LLM) adaptés avec les données internes, ces agents conversationnels

orchestrent désormais l'ensemble de l'expérience au bureau. Chaque interaction devient plus fluide, plus personnalisée, et contribue à créer un environnement où l'efficacité et le bien-être des collaborateurs vont de pair.

Mieux accompagner les transformations internes

Grâce à l'analyse de verbatims, tickets ou enquêtes internes, l'IA permet de détecter des signaux faibles, comprendre les irritants récurrents et anticiper les résistances.

Elle devient un levier de gouvernance transverse pour objectiver les décisions, tester des hypothèses et mieux piloter l'évolution du cadre de travail.

Et l'IA ne se contente pas d'analyser le passé. Elle permet aussi de simuler des scénarii de transformation : réorganisation d'équipes, changement de site, adoption de nouvelles règles d'occupation... En modélisant les impacts attendus sur les flux, l'occupation ou même la satisfaction, elle offre un outil d'aide à la conduite du changement beaucoup plus fin qu'un tableur Excel ou un sondage unique.

Construire collectivement

Ces usages exigent un accès structuré à la donnée, une montée en compétence des équipes, une interopérabilité des systèmes et une gouvernance claire. L'IA dans le Workplace n'est pas une baguette magique, mais un levier puissant d'agilité, de sobriété et d'efficacité.

L'intelligence artificielle ne remplace pas les professionnels de l'immobilier ou du FM, elle les augmente.

Ce chantier est collectif. L'IA ne se construit pas dans une tour d'ivoire mais dans un dialogue constant entre technologie, terrain, expertise et retours d'expérience. C'est tout le sens des groupes de travail lancés au sein du Club IA Real Estate : partager, tester, apprendre ensemble, pour que cette transformation soit maîtrisée, utile, et au service d'un immobilier plus intelligent – vraiment.

L'Intelligence artificielle offre de nouveaux leviers pour piloter, anticiper, visualiser, corriger. À condition de s'y engager collectivement et de faire de la donnée un outil au service de l'humain, pas une fin en soi. ■

**FRÉDÉRIC PRÉVOT, KARIM BENSABRI
ET SOPHIE DISTEL**
Fondateurs du Club IA Real Estate