



L'immobilier numérique en 2022

Comment réussir dans un monde de perturbations

L'espace n'est plus considéré comme un produit de valeur. Le modèle d'affaires traditionnel qui consiste à fournir l'accès exclusif à une superficie est remis en question par un nouveau modèle qui propose de fournir un accès aux services que cet espace permet d'offrir. Les sociétés immobilières d'hier sont ainsi mises au défi de penser comme une entreprise de technologie, en reliant la prestation de services et la valeur aux revenus. Il est temps qu'elles changent leur façon de penser, car de fournisseurs d'espaces, elles deviennent aussi des partenaires de location fournissant des services. Cet article explore la façon dont la technologie et les données peuvent être exploitées pour forger le secteur de l'immobilier numérique de demain.



L'immobilier numérique en 2022

Au cours des deux années, tous les secteurs ont vu leurs modèles d'exploitation traditionnels grandement perturbés, mais peu l'ont ressenti autant que le secteur de l'immobilier commercial. La montée de la numérisation, accélérée par la pandémie, touche les propriétaires, les occupants et les investisseurs, les rapprochant en vue de prendre des décisions communes.

Les locataires de bureaux et d'espaces de vente au détail cherchent des types de constructions plus dynamiques, des modèles de location flexibles et des conditions qui respectent plus la santé des utilisateurs. Ils réévaluent leur strict besoin d'espace pour satisfaire la flexibilité de l'avenir, où l'on occupe seulement l'espace nécessaire. En témoigne le sondage mondial sur les perspectives de 2021 réalisé par Deloitte révélant que les propriétaires de bureaux d'immobilier commercial comptent d'abord sur l'offre d'un modèle de location flexible pour améliorer l'expérience des locataires, puis sur la durabilité des constructions et leur aménagement dynamique et reconfigurable¹. Les propriétaires doivent donc maintenant tenir compte de l'utilisation de l'espace qu'en feront les locataires et adapter l'environnement, et éventuellement les contrats de location, en fonction de la situation.

L'espace n'a plus la même valeur qu'avant. Le modèle d'affaires traditionnel prescrivant de fournir l'accès exclusif à une superficie est remis en question par un nouveau modèle qui propose de donner un accès aux services que cet espace permet d'offrir. Ces services doivent être axés sur l'amélioration de facteurs comme l'expérience, la productivité et la connectivité des personnes qui utilisent l'espace en vue de hausser le rendement de l'entreprise pour les locataires.

Lorsque la propriété et la technologie se rencontrent, des effets positifs réels mesurables se manifestent souvent. Pour les propriétaires, les services numériques peuvent générer de nouvelles sources de revenus et accroître la fidélisation des locataires. Les sociétés immobilières d'aujourd'hui sont mises au défi de penser comme une entreprise de technologie, en reliant la prestation de services et la valeur aux revenus. Il est temps qu'elles changent leur façon

de penser, car de fournisseurs d'espaces, elles deviennent aussi des partenaires de location qui fournissent des services.

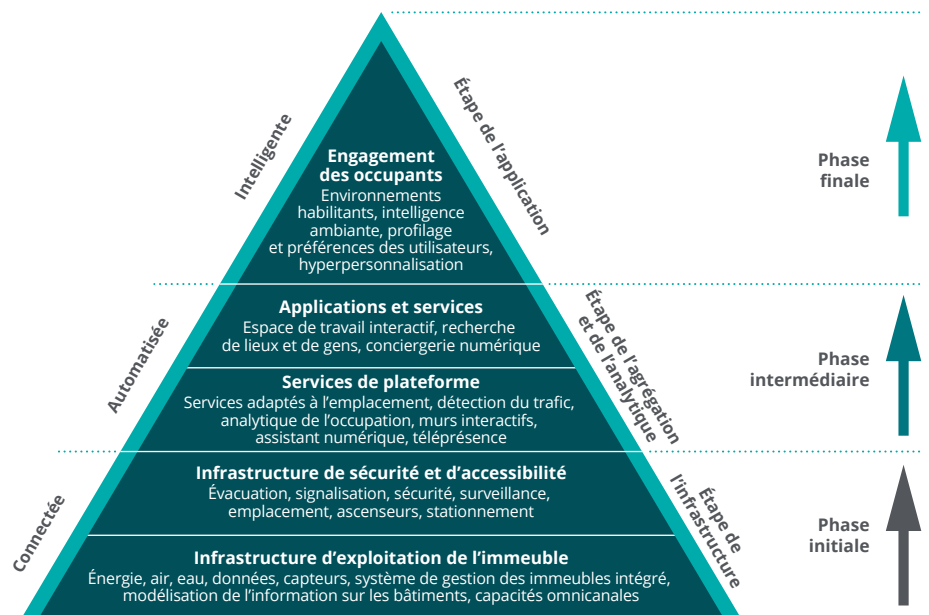
Pourquoi les facteurs primordiaux qui étaient l'emplacement, l'emplacement et l'emplacement ont-ils été remplacés par l'emplacement, les perspectives et l'expérience?

Il fut un temps où on ne jurait que par l'emplacement; le site et les alentours garantissant alors la valeur future et le rendement durable des investissements. Le monde d'aujourd'hui est bien différent, et il faut souvent « mériter le déplacement » que les employés et les locataires acceptent de faire en leur offrant de bonnes raisons de quitter leur maison pour un espace de travail centralisé.

L'immobilier commercial moderne est une source de données où les bâtiments et leurs occupants produisent chaque jour

des centaines de gigaoctets sur le rendement. Pourtant, une grande partie de ces données est perdue, car les propriétaires et les organisations ne savent pas comment exploiter toute la valeur qu'elles recèlent. Apprendre à utiliser les mégadonnées est un défi qui donne l'occasion de façonner une stratégie de données qui permettra d'obtenir des résultats rentables et tangibles. Établir une architecture d'actifs immobiliers intelligents crée de nouvelles possibilités pour réduire les coûts et accroître la rentabilité en abordant la question du point de vue de l'espace, de l'énergie et des gens. Les organisations du secteur de l'immobilier commercial doivent tendre vers une collecte de données optimisée. Une fois recueillies à l'étape de l'infrastructure, les données sont transformées en perspectives à l'étape de l'analyse, puis en comportement amélioré à l'étape de l'application (voir Figure 1).

Figure 1 : Connectée, automatisée et intelligente, une architecture d'actifs immobiliers



Source : Deloitte Canada, Secteur immobilier



Pour planifier la réussite continue, il est important que les organisations du secteur de l'immobilier commercial (tant les occupants que les propriétaires) tiennent compte des éléments suivants :

- **Emplacement.** L'emplacement est bien sûr important. Mais, il faut se concentrer sur l'élaboration de stratégies pour le milieu de travail numérique (le bureau partout), l'accessibilité et la présence en ligne et les interruptions.
- **Perspectives.** Tirer parti des données pour créer l'information adaptée et s'en servir de façon stratégique pour prendre des décisions éclairées sur les coûts d'exploitation et de la consommation d'énergie, de l'entretien et des stratégies immobilières, sont fondamentalement liés à l'occupation et à la location d'immeubles.
- **Expérience.** Utiliser les perspectives pour générer un comportement amélioré et optimiser la façon dont un espace est utilisé par ses occupants. Le bâtiment peut ainsi devenir une destination ou un pôle d'attraction pour certaines activités, le meilleur endroit pour travailler, magasiner ou se divertir. Concevoir le bâtiment comme un système intelligent qui apprend de chaque interaction qu'il génère, aide à créer des parcours personnalisés pour les utilisateurs et à optimiser ces interactions au fil du temps.

L'application de ces principes peut contribuer à réduire les frais généraux opérationnels, consommation d'énergie et d'eau, (gestion immobilière et assurances).

L'automatisation de la gestion des installations, de l'entretien et de l'espace, entre autres, pourrait générer de grandes économies à court terme, et également contribuer à améliorer l'efficacité opérationnelle et l'agilité de l'entreprise à long terme. Par exemple, la solution qu'offre BrainBox AI, une entreprise basée à Montréal, profite aux utilisateurs grâce à une technologie d'IA adaptée au bâtiment dont elle analyse et optimise les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation en temps réel afin de réduire la consommation d'énergie et d'améliorer son exploitation². Cette solution d'IA a permis d'obtenir une réduction de 25 % des coûts d'énergie des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, une réduction de 20 % à 40 % des émissions de carbone et une augmentation de 60 % du confort des occupants³. Les propriétaires peuvent également générer des occasions uniques de créer une nouvelle proposition de valeur pour l'immeuble en tant que *catalyseur d'affaires* en fusionnant l'architecture d'entreprise et l'architecture numérique et physique. Voici les principales mesures et les principaux avantages que les organisations du secteur de l'immobilier commercial peuvent explorer dans leur parcours de l'immobilier numérique.

Renforcer les capacités pour exploiter le pouvoir des données

La configuration appropriée de l'infrastructure opérationnelle et de sécurité est essentielle à la production et à la collecte des données relatives au bâtiment visé. Toutefois, le fait que de nombreux propriétaires canadiens d'immobilier commercial soient largement tributaires des systèmes technologiques existants constitue le principal facteur limitant. Les entreprises doivent faire plus dans leur transition des systèmes existants pour accroître l'interopérabilité et l'efficacité, et aussi améliorer l'intégration et la gestion des données.

Pour établir une base solide et concrétiser les avantages de l'architecture immobilière numérique, les entreprises doivent déployer des capteurs et développer des capacités pour recueillir des données en temps réel sur des facteurs tels que les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation; l'utilisation de l'eau; la surveillance; les ascenseurs; et le stationnement. Les systèmes de gestion de bâtiment intelligent intégrés peuvent permettre une surveillance et un contrôle complets de tous ces facteurs et déployer des services numériques, tels que la réservation d'installations, la commande de nourriture et la réservation d'espaces de stationnement au moyen de téléphones intelligents.



...les propriétaires peuvent prendre **des décisions plus éclairées pour rendre leur bâtiment plus sain** et établir une tarification majorée pour la location des espaces de bureau qui stimulent la productivité ou des espaces de vente au détail avec un nombre de ventes par pied carré plus élevé.

L'analyse de ce type de données exclusives sur les immeubles aide les propriétaires et les gestionnaires à comprendre comment les locataires et d'autres utilisateurs font usage des immeubles. À partir de ces renseignements, les propriétaires peuvent prendre des décisions plus éclairées pour rendre leur bâtiment plus sain et établir une tarification majorée pour la location des espaces de bureau qui stimulent la productivité ou des espaces de vente au détail avec un nombre de ventes par pied carré plus élevé. Par exemple, selon le World Green Building Council, l'amélioration du confort thermique, de l'éclairage et de la qualité de l'air peut entraîner un gain de productivité allant jusqu'à 23 %⁴.

Selon le MIT Real Estate Innovation Lab, les bâtiments sains se louent entre 4,4 % et 7,7 % de plus par pied carré que les autres⁵. Les propriétaires peuvent également générer de nouveaux revenus de service en communiquant leurs données et leurs renseignements aux locataires qui pourront prendre de meilleures décisions et susciter plus d'engagement de la part des employés et des clients. Les services qui génèrent des revenus pourraient également comprendre la gestion des droits physiques et numériques, la location adaptée et les programmes de fidélisation, par exemple (voir la Figure 2).

En outre, la désagrégation s'est avérée être le talon d'Achille des organisations du secteur de l'immobilier commercial. La façon traditionnelle de faire les choses ne permet pas d'avoir une vue d'ensemble des données non structurées et structurées. Les parties prenantes, y compris les propriétaires, les occupants, les gestionnaires et les fournisseurs d'équipement et de services, doivent collaborer pour permettre une communication transparente des données et un nouveau modèle numérique pour l'immobilier.

Figure 2 : Services rendus possibles grâce à une meilleure collecte, agrégation et analyse des données



Activer l'optimisation du portefeuille

Ce principe vise essentiellement à aider les entreprises à comprendre quels secteurs d'une empreinte immobilière existante doivent être conservés, modernisés ou éliminés. Elles peuvent ensuite déterminer où il convient le mieux d'investir et dans quelle série d'initiatives. Il s'agit d'un des principaux défis pour les dirigeants du secteur de l'immobilier commercial aujourd'hui.

Les données sont la clé ici, car elles permettent de bien évaluer le problème, ce qui permet de trouver une solution adéquate. En regroupant l'information dans un portefeuille et en établissant une corrélation entre les mesures de l'occupation, de la fréquence d'utilisation, de l'état des réparations, de l'emplacement de la main-d'œuvre, de la qualité des systèmes et de l'infrastructure, on obtient un tableau détaillé des propriétés les plus précieuses et durables dans la nouvelle normalité.

Les organisations du secteur de l'immobilier commercial sont maintenant habilitées par leurs données à optimiser leurs portefeuilles et leur empreinte grâce à la stratégie d'investissement ou de cession d'actifs. Des technologies comme l'intelligence artificielle et l'apprentissage machine peuvent aider à repérer des tendances et des occasions complexes et à prévoir des scénarios futurs. Les entreprises sont alors en mesure de réduire leur risque de surexposition et d'engagement excessif dans une région donnée.

À mesure que les locataires de bureaux réévaluent leurs engagements immobiliers dans le contexte de la transition mondiale vers un modèle de travail hybride et que les détaillants équilibrent leur présence physique et les occasions en ligne, il existe un plus grand besoin. Les propriétaires doivent revoir la proposition de valeur de leurs immeubles – bureaux et espaces de vente au détail. L'ampleur de la numérisation des activités facilite la promotion d'expériences de meilleure qualité, augmente la personnalisation, stimule la productivité et fait avancer le nouveau modèle de location adaptable. La prestation de services et la monétisation des données au moyen de plateformes

Les sociétés immobilières et les occupants assimilent le fait que la seule constante est le changement et reconnaissent que **le meilleur outil dont ils disposent pour y faire face est l'utilisation des données.**

numériques donneront lieu à une nouvelle configuration du modèle d'affaires traditionnel de location et diversifieront la façon dont l'espace peut être mis à la disposition d'un marché en évolution.

Développer les immeubles et les portefeuilles avec précision

Il a toujours été difficile pour les sociétés immobilières de déterminer où et quoi construire, d'autant plus que la durée moyenne d'incubation d'un projet, de la conception à la construction, est d'environ cinq ans. En cette ère de pandémie, il semble presque impossible de planifier de façon réaliste aussi longtemps. Les deux dernières années ont été tumultueuses et ont montré comment la raison première d'une conception peut facilement être dépassée par un nouveau marché ou des changements dans la société. Cela rend les conceptions et les plans vulnérables aux risques.

Les sociétés immobilières et les occupants assimilent le fait que la seule constante est le changement et reconnaissent que le meilleur outil dont ils disposent pour y faire face est l'utilisation des données. Des capacités prédictives peuvent être mises en œuvre relativement aux changements quant à la conception des bâtiments, aux défauts de l'équipement, aux dépassements de coûts et aux problèmes de chaîne d'approvisionnement, et pour avoir en main des solutions potentielles. La conception générative optimisée par l'IA par exemple, peut analyser rapidement plusieurs facteurs internes et externes liés à un développement commercial et suggérer une solide conception après avoir exécuté de nombreuses simulations. Les capacités que procurent l'IA et l'analytique peuvent être appliquées à diverses étapes du processus de développement pour accroître la résilience des projets dans différents scénarios. Pour en savoir plus sur l'utilisation de la conception générative optimisée par l'IA au service de la planification du développement,

veuillez consulter notre dernier article sur la [création de milieux urbains intelligents](#) (en anglais).

Repenser l'expérience du locataire et de l'utilisateur final

Une fois que les propriétaires d'immeuble ont mis en place l'infrastructure assurant une bonne connexion du bâtiment et une infrastructure d'accessibilité, ils doivent porter leur attention sur la prestation de services à valeur ajoutée à leurs locataires et l'amélioration de l'engagement global. Du point de vue des utilisateurs finaux, les entreprises peuvent regrouper leurs données et créer un environnement d'hyperpersonnalisation grâce à l'intelligence ambiante, tout en tenant compte de la sécurité des données. Cela améliorera l'expérience des employés dans les immeubles de bureaux et l'expérience des acheteurs dans les centres commerciaux. La gamme de services potentiels semble illimitée et pourrait commencer par la personnalisation du lieu de travail, la signalisation numérique et les offres personnalisées pour les acheteurs.

D'un point de vue technologique, les entreprises peuvent créer une plateforme omnicanal unifiée qui permet de fournir des services adaptés à l'emplacement, de suivre et d'inventorier les actifs numériques et de gérer les incidents numériques. Les entreprises peuvent également viser à accroître leurs revenus en augmentant leur productivité grâce à des services tels que des espaces de collaboration pour les locataires de bureaux, l'analytique des déplacements des acheteurs dans les centres commerciaux et le stationnement intelligent pour tous les types d'actifs. La gestion de la sécurité et des installations est également un élément important et peut aider à fournir des espaces sûrs et efficaces. Faciliter les bâtiments homocentriques peut aider les entreprises à réinventer l'expérience de l'occupant. 5

Façonner l'avenir

L'immobilier numérique aide les propriétaires et les occupants à tirer une nouvelle valeur augmentée de leurs actifs physiques grâce à la transformation numérique, à l'efficacité opérationnelle, à l'analytique des données et à l'architecture de solutions, avec des avantages potentiels allant d'une réduction des frais généraux et d'une productivité accrue à la flexibilité spatiale et à la satisfaction des occupants.

Pour prospérer à long terme, les organisations du secteur de l'immobilier commercial du Canada devront voir leurs propriétés comme des systèmes agiles en évolution qui utilisent les données pour prendre de meilleures décisions et aider les locataires et les utilisateurs finaux à profiter pleinement de l'espace. Ceux qui le font seront bien placés pour faire face aux inévitables perturbations et pour mener leur secteur vers l'avenir.



Notes en fin de texte

1. Sondage [mondial sur les perspectives de 2021](#), Deloitte.
2. Brainbox AI. [Page du produit](#), consulté le 31 mars 2022.
3. Businesswire. « [BrainBox AI Unveils Real Estate Energy Savings Calculator](#) », 21 juin 2021.
4. World Green Building Council. « [Global Project to Boost Business Case for Health and Productivity Benefits of Green Buildings](#) ».
5. MIT Real Estate Innovation Lab. « [Financial Impact of Healthy Buildings](#) », 1^{er} décembre 2020.

Personne-ressource

Marco Macagnano

Leader, Immobilier numérique
Services-conseils en immobilier,
+1 416 601 6446
mamacagnano@deloitte.ca

Auteurs

Marco Macagnano

Leader, Immobilier numérique
Services-conseils en immobilier,

Saurabh Mahajan

Directeur, Recherches
et perspectives Immobilier,

Remerciements

Les auteurs tiennent à remercier

**Tony Cocuzzo, Craig Irwin,
Jacqui Hop Hing et Luca De Blasis**
pour leurs précieux renseignements
et leur aide.

La présente publication ne contient que des renseignements généraux, et Deloitte n'y fournit aucun conseil ou service professionnel dans les domaines de la comptabilité, des affaires, des finances, des placements, du droit ou de la fiscalité, ni aucun autre type de service ou conseil. Ce document ne remplace pas les services ou conseils professionnels et ne devrait pas être utilisé pour prendre des décisions ou mettre en oeuvre des mesures susceptibles d'avoir une incidence sur vos finances ou votre entreprise. Avant de prendre de telles décisions ou mesures, vous devriez consulter un conseiller professionnel compétent. Deloitte ne pourra être tenu responsable des pertes que pourrait subir une personne ou une entité qui se fie à la présente publication.

À propos de Deloitte

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit et de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques, de la fiscalité et d'autres services connexes à de nombreuses sociétés ouvertes et fermées dans différents secteurs. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500^{MD} par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences de renommée mondiale, le savoir et les services dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes. Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir www.deloitte.com/ca/apropos.

Notre raison d'être mondiale est d'avoir une influence marquante. Chez Deloitte Canada, cela se traduit par la création d'un avenir meilleur en accélérant et en élargissant l'accès au savoir. Nous croyons que nous pouvons concrétiser cette raison d'être en incarnant nos valeurs communes qui sont d'ouvrir la voie, de servir avec intégrité, de prendre soin les uns des autres, de favoriser l'inclusion et de collaborer pour avoir une influence mesurable.

Pour en apprendre davantage sur les quelque 330 000 professionnels de Deloitte, dont plus de 11 000 font partie du cabinet canadien, veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Instagram](#) ou [Facebook](#).