



Perspectives 2022 pour l'immobilier commercial :

les entreprises canadiennes
sont résilientes, mais doivent
investir plus dans la technologie

Finances : trouver des solutions flexibles	4
Talents : créer des super-emplois	5
Technologie : accélérer l'adoption	6
Opérations : repenser l'immobilier	7
Notes de bas de page	9

Le secteur de l'immobilier commercial s'est révélé plus résilient que ce que l'on craignait au début de la pandémie de COVID-19. On s'entend maintenant pour dire que les employeurs continueront à avoir besoin de lieux de travail communs, mais pas pour toutes les fonctions, ni tout le temps. En effet, même au début de l'année, malgré la vague hautement transmissible d'Omicron, les employés retournaient dans les bureaux et les points de vente. Et comme l'économie canadienne devrait croître de 3,4 % cette année, le secteur est sur le point de connaître une solide reprise¹.

D'après notre sondage sur les perspectives du marché de l'immobilier commercial de 2022, mené auprès de 400 hauts dirigeants du secteur de l'immobilier commercial à l'échelle mondiale, et de 46 au Canada, il semble que trop peu d'entreprises de ce secteur saisissent l'occasion de repenser leur stratégie et de tirer parti de la technologie pour devenir plus concurrentielles. Elles devraient chercher à investir dans des solutions immobilières numériques, à mettre à jour leur stratégie de gestion des talents et à se voir moins comme des locateurs d'espaces, et plus comme des partenaires et des fournisseurs de services. Elles doivent en outre prendre des mesures concrètes en vue d'établir un modèle d'immobilier en tant que service (REaaS) et pourraient former des partenariats profitables avec des fournisseurs de technologies immobilières pour offrir de nouveaux services aux locataires.

Nous vous présentons certaines autres découvertes que nous avons faites dans les domaines des finances, des talents, de la technologie et des opérations du secteur de l'immobilier commercial, ainsi que des mesures que les dirigeants peuvent prendre pour moderniser leur entreprise et tirer parti des occasions qui se présenteront.

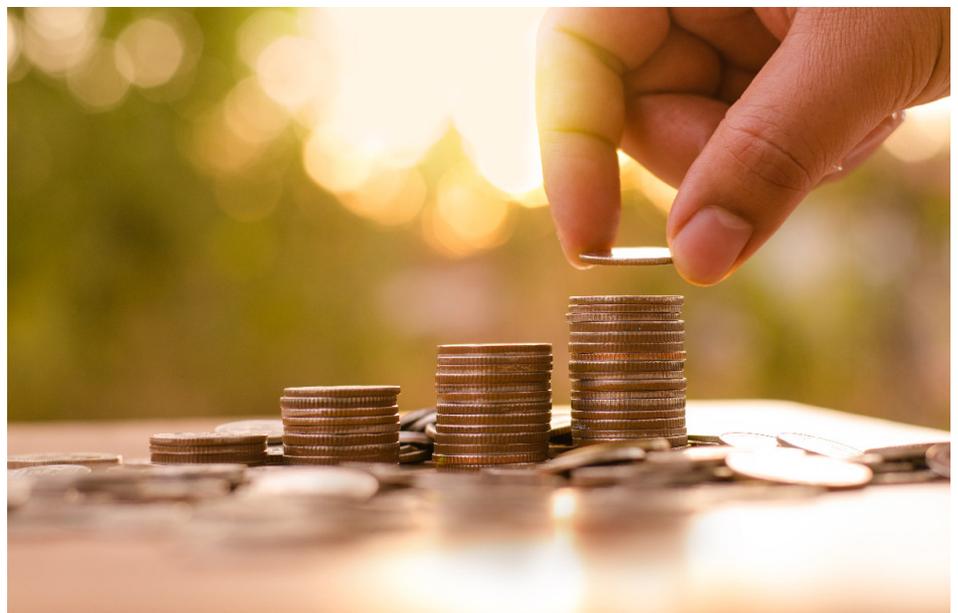
Finances : trouver des solutions flexibles

Les dirigeants d'entreprises canadiennes du secteur de l'immobilier commercial qui ont répondu à notre sondage s'attendent à des chiffres de base solides en 2022, fondés sur une croissance des loyers, des contrats de location, des activités transactionnelles et des prix de l'immobilier, même s'ils prévoient une augmentation du coût du capital. La propagation de nouveaux variants de la COVID-19, les investissements des gouvernements dans les infrastructures, la réglementation liée au climat et la nécessité de fournir des solutions de financement flexibles pourraient tous compliquer cette perspective ensoleillée. Il est important de noter que les chefs des finances nord-américains s'attendent à ce que les coûts des talents et de la main-d'œuvre ainsi que l'inflation augmentent également de façon importante en 2022². L'équipe des Services-conseils en économie de Deloitte Canada table sur une hausse des taux d'intérêt afin de juguler l'inflation, même si cela pourrait peser sur la croissance économique³. L'équipe prévoit que le taux du financement à un jour passera à 1 % d'ici la fin de l'année⁴.

Les dirigeants canadiens du secteur de l'immobilier commercial ayant répondu à notre sondage croient que les finances devraient soutenir d'autres fonctions en fournissant plus de perspectives et de services d'affaires, comme des prévisions avancées et la planification de scénarios.

Mesures à prendre par les dirigeants des finances

- **Maximiser la valeur du portefeuille** en modernisant les propriétés existantes et en réévaluant la composition des locataires afin de se concentrer sur les ceux plus rentables et d'identifier les propriétés qui peuvent être converties en vue d'un usage mixte. Les entreprises doivent également explorer les occasions de fusion et acquisition (F&A) afin d'ajouter de nouvelles capacités, de nouveaux actifs et de nouveaux marchés.
- **Collaborer avec les locataires** afin de concevoir des ententes mutuellement avantageuses pour la perception des loyers et les conditions de location, tout en gardant à l'esprit les relations à long terme. Les propriétaires peuvent créer de nouvelles sources de revenus en offrant plus de services à valeur ajoutée, soutenus par des données en temps réel et des technologies TBD.
- **Numériser la fonction finance** et utiliser l'automatisation robotisée des processus pour les tâches et les processus répétitifs, tout en explorant les technologies TBD comme la chaîne de blocs et l'intelligence artificielle (IA).



Talents : créer des super-emplois



Les rôles au sein du secteur de l'immobilier commercial évoluent. Grâce à une numérisation accrue, les dirigeants du secteur de la location peuvent automatiser des tâches banales, comme la facturation et l'abstraction des contrats de location. Ils libèrent ainsi du temps pour analyser les données afin d'optimiser les contrats de location et d'améliorer l'expérience des locataires. Les dirigeants canadiens qui ont répondu à notre sondage reconnaissent que la pandémie a accéléré l'émergence de super-emplois, qui nécessitent une combinaison de compétences techniques et générales et comportent un ensemble plus large de responsabilités que les rôles traditionnels⁵.

Les entreprises du secteur de l'immobilier commercial ressentent les répercussions du bouleversement lié au roulement observé à l'échelle mondiale, mais la plupart d'entre elles n'ont pas pris en charge l'éducation des talents sur les compétences pertinentes. En outre, elles doivent faire plus pour favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI).

Mesures à prendre par les dirigeants des talents

- **Numériser davantage le travail** et automatiser les tâches afin de créer un environnement de travail de plus en plus virtuel et de permettre aux employés de se concentrer sur des activités plus complexes. Cela permettra non seulement d'améliorer l'efficacité, mais aussi de rendre les postes du secteur de l'immobilier commercial et les super-emplois plus attrayants pour un bassin de talents plus vaste.
- **Accroître la flexibilité du lieu de travail** pour améliorer le recrutement et la fidélisation des talents. Les entreprises doivent déterminer les tâches et les rôles qui nécessitent une présence physique et ceux qui pourraient être exécutés virtuellement.
- **Rehausser les compétences de la main-d'œuvre et développer une culture inclusive.** Les entreprises du secteur doivent se concentrer sur le recrutement de talents possédant des compétences technologiques avancées, et sur la formation des employés existants afin qu'ils soient en mesure d'occuper les super-emplois avec succès. Elles devraient également améliorer l'exécution des initiatives de DEI dans l'ensemble de l'organisation et ne pas se limiter à la direction.

Technologie : accélérer l'adoption

La plupart des entreprises canadiennes du secteur de l'immobilier commercial sont largement tributaires de systèmes technologiques dépassés. Elles doivent accélérer leur transition vers l'infonuagique pour améliorer l'interopérabilité et l'efficacité, et aussi pour offrir des services immobiliers numériques et améliorer l'expérience des locataires. Les institutions canadiennes accusent un retard par rapport à leurs homologues à l'échelle mondiale sur le plan des dépenses technologiques dans la plupart des domaines, notamment l'infonuagique, la mobilité, l'automatisation robotisée des processus, l'analytique des données et la cybersécurité.

Moins du quart des répondants canadiens prévoient dépenser beaucoup plus pour les technologies émergentes en 2022, et de nombreuses entreprises canadiennes se heurtent déjà à des défis d'adoption de l'IA, l'infonuagique et de l'automatisation robotisée des processus. Parmi les problèmes courants, mentionnons la priorité à court terme sur les rendements, la dépendance des systèmes existants et le manque de talents possédant les bonnes compétences techniques.

Mesures à prendre par les dirigeants de la technologie

- **Accélérer la modernisation des systèmes existants** afin d'améliorer l'interopérabilité et l'efficacité et d'établir une interface transparente avec les technologies numériques émergentes. Pour accélérer le processus, les entreprises peuvent se procurer des solutions de migration entièrement automatisées plutôt que d'utiliser des logiciels standards⁶.
- **Privilégier l'adoption de technologies émergentes** qui peuvent rehausser l'expérience des locataires et créer un avantage concurrentiel. De nombreuses entreprises canadiennes de l'immobilier commercial envisagent l'utilisation future d'applications de la chaîne de blocs comme les contrats intelligents pour la location, les transactions et la gestion de projets de construction et de développement.
- **Accroître les capacités d'analyse** en saisissant les données nouvellement disponibles sur les immeubles et les locataires et en déployant des solutions d'analytique fondées sur l'IA. Compte tenu des difficultés liées à l'adoption de ces capacités, les entreprises devraient chercher à créer des alliances et des partenariats stratégiques.



Opérations : repenser l'immobilier



Il est possible de réinventer les espaces de bureaux en fonction de nouveaux modèles d'utilisation et d'une proposition de valeur révisée. Par conséquent, les propriétaires et les exploitants doivent investir dans le remaniement et l'état de préparation des locaux, l'analytique du lieu de travail et la réservation des bureaux. Cependant, d'après leurs réponses, la plupart des fournisseurs de services immobiliers à l'échelle mondiale sont mal préparés.

Et comme les bâtiments contribuent à près de 40 % des émissions mondiales de carbone⁷, les entreprises de ce secteur subissent des pressions des investisseurs, des organismes de réglementation, des employés et des locataires pour accroître leurs efforts afin de réduire leur impact environnemental.

Mesures à prendre par les dirigeants de l'exploitation

- **Améliorer l'agilité** en établissant un modèle REaaS, en investissant dans l'infonuagique et l'analytique et en améliorant la collaboration interfonctionnelle. Les entreprises du secteur peuvent commencer par offrir un accès flexible et à la demande aux espaces physiques, offrir une infrastructure technologique personnalisée et évolutive aux locataires, et monétiser les données exclusives en partageant des perspectives sur l'utilisation de l'espace.
- **Réévaluer la présence géographique** pour tenir compte des changements pandémiques, par exemple en déménageant du personnel dans les banlieues et les marchés en émergence.
- **Intégrer les facteurs ESG dans les activités de base** afin d'améliorer l'expérience des locataires, de favoriser de nouvelles occasions d'affaires et d'acquies un avantage concurrentiel. Dans l'immobilier commercial, trois entreprises canadiennes sur cinq entendent privilégier la location écologique et investir dans des solutions technologiques novatrices relatives au climat pour la gestion des bâtiments et des ressources.

Avec le redémarrage de l'économie et le passage à des modes de travail hybride, les entreprises de l'immobilier commercial doivent agir maintenant. Celles qui adopteront les dernières technologies, feront un meilleur usage de leur main-d'œuvre et prêteront attention aux facteurs ESG seront les mieux placées pour prospérer dans le monde post-pandémie.

Notes de bas de page

1. DELOITTE. « [Omicron assombrit les perspectives](#) », *Perspectives économiques*, janvier 2022.
2. DELOITTE. « [Ce que pensent et font les meilleurs dirigeants des finances en Amérique du Nord](#) » (en anglais seulement), *Bulletin CFO Signals*, T4 2021.
3. DELOITTE. « [Omicron assombrit les perspectives](#) », *Perspectives économiques*, janvier 2022.
4. *Ibid.*
5. ROY, INDRANIL, HAUPTMANN, MAREN ET VAN DURME, YVES. « [From jobs to superjobs: 2019 Global Human Capital Trends](#) », *Deloitte Insights*, 11 avril 2019.
6. DELOITTE. « [Legacy modernization: A digital transformation](#) », *Perspectives*, 2019.
7. ONU. PROGRAMME POUR L'ENVIRONNEMENT. « [Les émissions du secteur du bâtiment ont atteint un niveau record, mais la reprise à faible intensité de carbone après la pandémie peut contribuer à transformer le secteur](#) », rapport de l'ONU, 16 décembre 2020.

Personne-ressource



Tony Cocuzzo

Associé et leader national, Immobilier
acocuzzo@deloitte.ca
416-601-6432



www.deloitte.ca

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](#).