

LA TECHNOLOGIE IMMOBILIÈRE : NOUVELLE FRONTIÈRE DE L'IMMOBILIER, PARTIE 3 – LES RISQUES

Publié le 25 janvier, 2022

Catégories: [Perspectives](#), [Publications](#)

Dans la [partie 1](#) et la [partie 2](#) de cette série signée McMillan, nous avons présenté la technologie immobilière et quelques-uns de ses avantages pour les promoteurs et les consommateurs. Or les acteurs du secteur doivent aussi être conscients des risques associés à l'arrivée et à l'utilisation de cette technologie. Ces risques font l'objet de cette troisième partie.

Conception et utilisation de technologies immobilières : quels sont les dangers?

Si la technologie immobilière peut nous faciliter la vie, nous faire économiser de l'argent et réduire notre consommation d'énergie, les concepteurs et les utilisateurs ne doivent pas négliger les risques inhérents à toute application technologique.

Confidentialité. Toute nouvelle technologie suppose des risques et des obligations en matière de confidentialité et de stockage des données. Les applications immobilières ont besoin d'informations pour fonctionner de manière optimale. Ainsi, elles recueillent des données – y compris des renseignements personnels – auprès des utilisateurs. Même si les consommateurs comprennent généralement l'utilisation qui en sera faite, ils pourraient fournir à leur insu une mine de renseignements très privés. En effet, certaines technologies recueillent et transmettent des informations sur les habitudes des utilisateurs : à quelle heure ils verrouillent leurs portes ou règlent leurs thermostats, par exemple. Prises isolément, ces données ne posent pas nécessairement problème. Mais si un tiers obtenait l'ensemble des données produites par les différentes technologies qu'une personne utilise chez elle, il aurait un portrait très clair du quotidien de cette personne. Un autre exemple : certaines technologies de gestion locative recueillent des renseignements sur l'emploi et le dossier de crédit. Les entreprises qui conçoivent et utilisent ce genre d'application doivent donc réfléchir sérieusement aux modalités de collecte, de consultation et de traitement des renseignements personnels. Elles doivent notamment obtenir un consentement éclairé pour s'assurer que l'utilisateur est bien à l'aise de fournir l'information. Si les modalités et conditions d'utilisation ne sont pas claires, le consentement de l'utilisateur est vicié, auquel cas l'entreprise risque d'être accusée de violation des lois sur la protection de la vie privée. Par ailleurs, les entreprises doivent mettre en place des protections raisonnables, conformes aux normes du secteur, pour le traitement et le stockage des renseignements personnels, ainsi que des protocoles

d'intervention efficaces en cas de brèche de sécurité.

Les normes de protection de la vie privée et la réglementation sur la collecte, le traitement, le stockage et l'utilisation de renseignements personnels varient d'une province et d'un pays à l'autre. C'est pourquoi nous recommandons fortement aux concepteurs et aux entreprises de rédiger soigneusement leurs politiques et leurs contrats, avec l'aide de [juristes professionnels](#).

Cybersécurité. Étant donné la popularité grandissante de la technologie immobilière, fondée sur un modèle centralisé de logiciel-service (SaaS), les entreprises du secteur deviendront des cibles de choix pour les cybercriminels. Elles possèdent en effet une foule de données sensibles. Réseau cybercriminel sophistiqué qui tente d'accéder aux comptes pour obtenir de l'information sur les titulaires de licences, simple pirate qui veut semer la pagaille... Aucune entreprise dépositaire de données n'est à l'abri d'une intrusion, y compris dans le secteur des technologies immobilières. Autrement dit, intégrer une technologie à son projet immobilier sans vérifier les protocoles de sécurité du fournisseur comporte d'énormes risques. En cas de piratage, il faudra vraisemblablement aviser toutes les personnes touchées. La réputation de toute organisation associée à l'incident – promoteur immobilier, fournisseur de la technologie, utilisateur final – sera alors entachée. Par ailleurs, les entreprises touchées devront déterminer qui doit payer les coûts associés au piratage et à ses conséquences. Ces coûts en temps et en argent, sans compter les distractions, peuvent être très élevés. D'où l'importance d'investir temps, ressources et énergie dès le départ pour renforcer la cybersécurité et d'indiquer clairement dans les contrats qui doit gérer les incidents.

Licences. Lorsqu'une entreprise concède une licence d'utilisation d'une technologie multifonctionnelle (qui sera intégrée à un immeuble), les parties en cause doivent établir clairement à qui appartient chaque partie de la technologie, quelles sont les conditions et les limites de la licence, où commence et s'arrête la responsabilité découlant de l'utilisation de la technologie, et qui sont les utilisateurs autorisés.

Les parties doivent aussi réfléchir aux modalités de paiement et déterminer qui doit recevoir et conserver l'argent. Elles doivent également déterminer qui, aux fins d'utilisation de la technologie immobilière, sera le véritable titulaire de la licence : le propriétaire de l'immeuble, une société de gestion immobilière ou un résident (locataire ou propriétaire), par exemple. Dans certains cas, le titulaire sera le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble, tandis que les résidents (locataires ou propriétaires) seront les utilisateurs autorisés. Toutes ces questions sont essentielles à une bonne compréhension et à une répartition claire des droits et obligations des parties.

Garanties. La technologie immobilière soulève également des questions de garantie. Comme certaines applications peuvent contribuer au fonctionnement de base de la résidence, du bureau ou du bâtiment (chauffage, climatisation, sécurité, etc.), les entreprises qui visent les consommateurs doivent prévoir dans leur

modèle d'affaires qui devra corriger les problèmes. Un exemple : une technologie qui contrôle les serrures d'un logement est indisponible (à cause de travaux de maintenance ou d'un correctif urgent ou pour toute autre raison). Y a-t-il une solution raisonnable et immédiate permettant à l'occupant de rentrer chez lui ou de verrouiller la porte derrière lui?

La plupart des technologies immobilières comportent une solution manuelle (dans ce cas-ci, une bonne vieille clé), mais ce n'est pas toujours possible. Il faut alors impérativement prévoir des redondances ou un plan de continuité qui assureront un fonctionnement ininterrompu.

Maintenance et réparations. Un peu comme les immeubles, les technologies immobilières exigent des travaux de maintenance et de réparation. Il faut donc prévoir des solutions pour les consommateurs pendant les interruptions (maintenance planifiée, réparations ou mises à jour urgentes, mises à jour ordinaires). Les promoteurs, les propriétaires et les fournisseurs doivent notamment trouver des façons d'aviser les utilisateurs des interruptions planifiées et des arrêts d'urgence.

Fonctionnalité. Qui dit technologie dit problèmes de fonctionnalité (les fameux bogues). Au-delà des irritants mineurs, certains problèmes peuvent entacher la réputation de l'entreprise, voire engager sa responsabilité. Un exemple plutôt inoffensif : l'application qui contrôle l'éclairage extérieur d'une résidence fonctionne mal. Le promoteur ou le propriétaire (plutôt que le fournisseur de la technologie) pourrait faire parler de lui en mal ou recevoir des commentaires négatifs sur son site Web ou ses médias sociaux. Un exemple grave : la technologie censée alerter les services d'urgence subit une défaillance à un moment critique. La partie fautive s'expose alors à des poursuites en responsabilité civile. La répartition des risques entre les parties – concepteurs de logiciels, fournisseurs, installateurs, propriétaires finaux – doit être mûrement réfléchi et indiquée clairement dans chaque contrat : conception, construction, licence, achat ou location. Toute évolution technologique comporte des risques. L'important, c'est de bien prévoir sur qui ils reposent.

Durabilité. Il faut aussi tenir compte du cycle de vie de la technologie immobilière. Si la mise à jour des logiciels peut se faire en tout temps grâce au nuage, l'équipement, lui, doit être remplacé ou mis à niveau de temps à autre. De plus, il faut avoir un plan pour la maintenance et la prise en charge des logiciels si le fournisseur cesse ses activités ou délaisse ce marché. Ces transactions peuvent être d'autant plus compliquées si l'équipement requis pour faire fonctionner les logiciels est loué plutôt qu'acheté. Par exemple, si un nouvel immeuble à condominiums comprend des éléments « intelligents » (luminaires, serrures, etc.), qu'advient-il de la propriété (et de la responsabilité) de ces éléments à l'achat ou à la location d'un condo? Sont-ils cédés à l'acheteur ou au locataire, ou demeurent-ils la propriété et la responsabilité du promoteur ou du gestionnaire? Il faut se poser ce genre de questions et y répondre le plus tôt possible dans l'établissement des contrats. L'échelle doit aussi entrer en ligne de compte : par exemple, la mise à niveau des technologies immobilières sur l'ensemble d'une propriété commerciale pourrait s'avérer longue et engendrer des dépenses imprévues. Certaines entreprises,

dont SmartOne, ont prévu le coup dès la conception de leurs produits. SmartOne, qui conjugue logiciels et matériel (caméras de sécurité; détecteurs de fumée ou de fuite intelligents; serrures et sonnettes intelligentes; et consoles intégrées pour allumer ou éteindre les lumières, communiquer avec le concierge, enclencher le système d'alarme, consulter l'historique des visiteurs et communiquer avec les services d'urgence), se targue de créer des produits faits pour durer^[1]. Cela dit, on n'arrête pas le progrès; les logiciels et l'équipement pourraient se retrouver désuets du jour au lendemain.

Protection des consommateurs. Toute entreprise de technologie immobilière se doit de respecter les lois de protection du consommateur en vigueur où elle exerce ses activités. La plupart des transactions entre les particuliers et les entreprises sont régies par ces lois, qui offrent d'importantes mesures de protection aux consommateurs vulnérables pour les raisons énumérées précédemment, entre autres. De plus, si les utilisateurs et les serveurs se trouvent sur des territoires distincts, il faut tenir compte de plusieurs cadres juridiques. Les fournisseurs de technologies immobilières sont donc soumis à de nombreuses obligations dont le non-respect peut engager leur responsabilité. D'où l'importance de faire appel aux bons professionnels pour définir et gérer ces obligations, notamment par des contrats.

Conclusion

Avec les jeunes pousses et les accélérateurs qui se multiplient d'un océan à l'autre, la technologie immobilière commence à s'enraciner au Canada. Récemment, dans un rapport sur les 50 principaux marchés des technologies en Amérique du Nord, on notait la présence de quatre villes canadiennes dans le palmarès des cinq meilleures villes, compte tenu des salaires et des loyers. Deux métropoles canadiennes (Vancouver et Toronto) figurent par ailleurs parmi les marchés à la croissance la plus rapide en Amérique du Nord^[2]. Les talents, le boom immobilier, ainsi que l'aide financière et les programmes de soutien du gouvernement créent d'excellentes occasions de croissance. Que vous innoviez à l'interne, formiez des partenariats stratégiques avec des entreprises technos ou investissiez (directement ou par des intermédiaires) dans les technologies émergentes, vous pouvez compter sur l'équipe nationale de McMillan.

Vous avez besoin de conseils sur la technologie immobilière? Vous avez des questions sur l'acquisition, la location et la construction d'immeubles, la promotion immobilière, l'octroi de licences de logiciels, la protection des renseignements personnels ou des données ou encore la mobilisation de capitaux? N'hésitez pas à communiquer avec les auteurs du présent bulletin pour découvrir comment les diverses équipes de McMillan (technologies, construction, immobilier, marchés des capitaux et propriété intellectuelle) peuvent vous aider.

[1] « SmartONE » (visité le 17 janvier 2022), en ligne : [SmartOne](#).

[2] PropTech Collective, PropTech in Canada 2021 Report (février 2021), en ligne : [PropTech Collective](#), p. 40.

par [Alex Bruvels](#), [Robert Piasentin](#), [Kailey Sutton](#), [Kaleigh Zimmerman](#) et [Madeline Klimek](#) (stagiaire en droit)

Mise en garde

Le contenu du présent document ne fournit qu'un aperçu du sujet et ne saurait en aucun cas être interprété comme des conseils juridiques. Le lecteur ne doit pas se fonder uniquement sur ce document pour prendre une décision, mais devrait plutôt obtenir des conseils juridiques précis.

© McMillan S.E.N.C.R.L., s.r.l. 2022