

BUILD & CONNECT

COLLOQUE INTERNATIONAL DU BÂTIMENT DURABLE



Gestion patrimoniale, exploitation et IA

La table ronde « gestion patrimoniale, exploitation et IA », animée par **Christophe Lheureux**, directeur délégué à l'innovation et au bâtiment intelligent à Immobilière 3F, est consacrée à l'impact des nouveaux outils digitaux sur la Gestion Exploitation Maintenance : quels nouveaux acteurs, quelles nouvelles pratiques ? **Cécile Alliel**, présidente de BIMADIT et directrice générale de BIMproperty, **Damien Tourneur**, directeur du développement de Logiest ainsi que **Cécile Jolas**, responsable du développement de SAS TIPEE, ont été invité à partager leur expertise sur le sujet.

Une invitation à « explorer l'univers de la gestion, de l'exploitation, de la maintenance »

« La gestion, l'exploitation et la maintenance, c'est quand même la face obscure du secteur du bâtiment » commence **Christophe Lheureux**, qui admet que « ça ne fait pas forcément rêver comme métier [...] ». Et pourtant, à mon sens, la GEM c'est le sujet ». Il évoque trois raisons à cela. D'abord, la durée de l'intervention : « en GEM on parle de gérer un bâtiment pendant 20, 30, 40, 100 ans ». C'est donc un processus long comparé à la durée de construction. Il poursuit ensuite sur les enjeux de sobriété : « la construction neuve est, par essence même, vertueuse. On construit sobre, on construit propre. En GEM, on a affaire à du patrimoine ancien, et le sujet il est bien là [...]. La question est comment rendre plus vertueux ce patrimoine ancien ». Enfin, la GEM concerne tout le monde : « la GEM c'est ce qui nous touche tous, au quotidien » « c'est ce qu'on va vivre au quotidien en tant qu'utilisateur », peu importe son statut (propriétaire, locataire...) ». L'objectif de la table ronde est donc de comprendre « comment cet univers est bousculé par l'arrivée des nouvelles technologies » et ce que ça implique notamment dans la gestion de données.

Définitions des acteurs et de leurs enjeux

L'introduction de nouvelles technologies, notamment du BIM, dans la GEM a engendré l'arrivée de nouveaux acteurs. **Cécile Alliel** insiste sur trois d'entre eux, qui sont incontournables. *L'asset manager* est le « créateur de valeur. C'est vraiment le représentant stratégique de la maîtrise d'ouvrage ». Il fait « de la gestion, de l'optimisation des flux, de l'amélioration de la valeur, de la maîtrise et réduction des risques ». Il est également « responsable des investissements pour le compte d'un tiers ». Le *property*

manager est le « chef d'orchestre, c'est celui qui va coordonner les équipes sur site ». C'est « l'unique mandataire référent sur la gestion d'un actif [...], qui va agir sur la gestion locative et sur les aspects comptables, les aspects techniques et les aspects de commercialisation [...]. C'est un sachant ». Le *facility manager*, lui, est « le garant de l'utilisation » du bien. Il est « spécialiste multitechniques » : il va « assurer la conduite et la surveillance des installations techniques et la maintenance préventive et corrective ». Il est également « spécialiste multiservices » : il assure les « services à la personne, à l'occupant, de type accueil, propreté, conciergerie, espaces verts, resto d'entreprise, etc. »

Pour **Damien Tourneur**, le bailleur « est la somme des 3 fonctions qui ont été évoquées par Cécile ». Son rôle est de « construire et gérer », sur de très longues durées : « quand on construit, on construit pour 50 ans minimum. Nos montages économiques sont basés sur 5 décennies ». La difficulté principale qu'il rencontre au quotidien dans son travail est « le en même temps ». Il faut à la fois trouver un « équilibre budgétaire dans une opération immobilière pour pouvoir la faire », « assurer la performance dans durée », « maintenir un niveau d'investissement sur l'activité de maintenance courante du parc » en plus d'investir pour adapter le patrimoine aux standards, notamment sur « la performance énergétique, mais aussi l'accessibilité ». Enfin, il faut prendre en compte le vieillissement du patrimoine. Selon lui, la solution réside dans le BIM, qui « va nous permettre de gagner en compétitivité », notamment en permettant la production la valeur à partir de la gestion de données.

De nouveaux outils à relier

Selon **Cécile Jolas**, les acteurs cités précédemment doivent « faire face à un microsystème d'outils très variés ». Et ce, depuis la Gestion Technique de Bâtiment ainsi que la Gestion Technique Centralisée pour « remonter les informations performanciennes du bâtiment » jusqu'à la Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur, en passant par les capteurs de données et les maquettes, « elles-mêmes remplies d'infos et de données ». Pour elle, « tout l'enjeu constitue désormais à faire une articulation entre l'ensemble des remontées d'informations, dynamiques, statiques ou ponctuelles », dans un système d'information. Ce que confirme **Christophe Lheureux** : « dans le domaine de la GEM, on est sur des questions d'architecture ou d'urbanisation de systèmes d'informations. Il s'agit à présent de « trouver des passerelles, des connecteurs, des interfaces » pour « essayer d'exploiter au mieux l'ensemble des données disponibles ». **Damien Tourneur** témoigne : « chez les bailleurs on a toujours un outil de gestion, mais qui n'est pas fait pour maintenir autant de données », surtout si elles sont fluctuantes.

Il faut également des outils qui permettent de faciliter la collaboration entre les acteurs au service de la maîtrise d'ouvrage. Comme le déplore **Christophe Lheureux**, les métiers sont encore segmentés dans le domaine GEM. **Cécile Alliel** propose de considérer le BIM comme une passerelle pour que la « collaboration des métiers » soit efficace et corresponde à l'attente de la maîtrise d'ouvrage. Le BIM permettrait également de faciliter l'utilisation de documents comme le DOE (dossier des ouvrages exécutés), parfois « illisible » et pas forcément mis à jour. **Damien Tourneur** insiste également sur l'importance de rendre les données accessibles et compréhensibles « y compris par les non-techniques et les non-sachants ». Une solution serait « de tableur sur un volume limité d'informations, qu'on pourrait pleinement maîtriser dans la durée ».

Pour **Cécile Jolas**, on assiste à un changement de paradigme : « les maîtres d'ouvrage se sont fait imposer les standards par les outils ». Aujourd'hui, il demande à ces derniers de s'adapter à leur besoin de traitement optimisé de l'information. **Christophe Lheureux** confirme : « chez 3F nous mettons en place une plateforme de services et nous demandons à nos prestataires techniques de venir raccorder leur système informatique à celle-ci, pour pouvoir piloter et manager les interventions ».

Numérisation de l'existant

Les nouvelles pratiques de GEM demandent un grand travail de numérisation de l'existant. **Christophe Lheureux** indique ainsi que 3F a lancé un projet de numérisation de son parc, un projet « ambitieux, coûteux et laborieux ». Au total, 105 000 logements ont été modélisés, soit environ 6 millions de m². 6,5 millions d'euros ont été dépensés dans le projet depuis 2017 : « 1/4 est consacré à la récupération des plans et données [...], 1/4 représente le coût de relevés géomètres [...], la moitié correspond au coût de la modélisation réalisée par un prestataire ». De plus, « les retours sur investissements sont difficiles à calculer de façon objective ».

Cependant, c'est un travail indispensable. D'après **Cécile Jolas**, il permet de « mieux maîtriser et connaître son patrimoine ». A sa connaissance, parmi ses clients, « aucun n'est revenu en arrière, malgré le côté fastidieux, la longueur et l'investissement ». C'est d'autant plus utile dans le contexte actuel : **Damien Tourneur** donne l'exemple de la création de « jumeaux numériques » de chaufferies collectives par Logiest. En plein confinement, le pilotage à distance de la maintenance a ainsi été possible.

Mot de la fin

Christophe Lheureux rappelle qu'il est important de toujours « partir des besoins, se poser les bonnes questions sur les besoins, sur les données dont on a besoin pour servir ces besoins. Les outils et solutions techniques arriveront ensuite ». **Damien Tourneur** donne l'exemple du BIM qui est certes « un outil, mais la fin en soi c'est l'accès à la donnée ».

Article rédigé par Construction 21