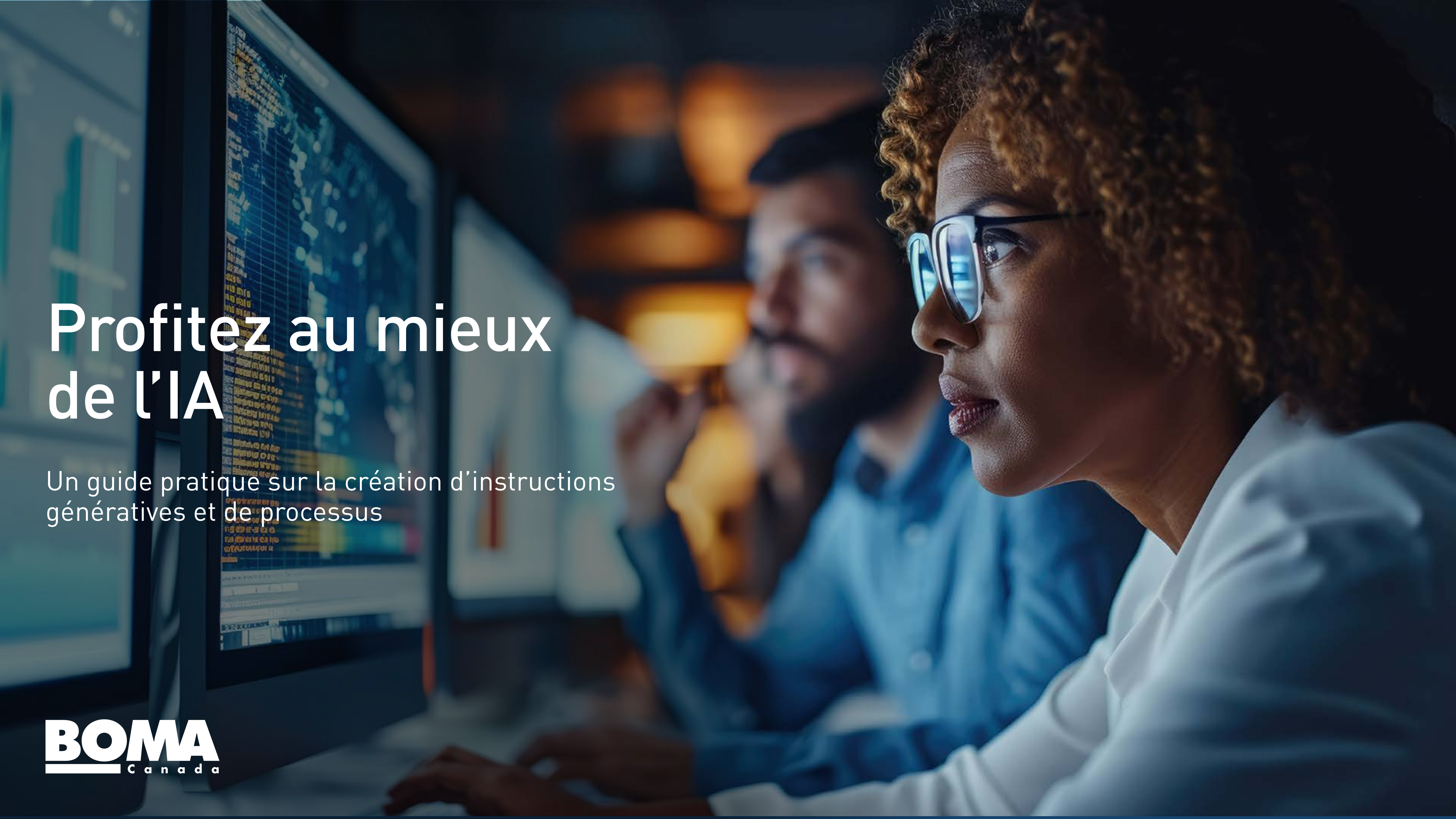




Profitez au mieux de l'IA

Un guide pratique sur la création d'instructions
génératives et de processus

Introduction :

Le secteur s'éveille... lentement

Vous utilisez déjà l'IA pour rédiger des courriels, résumer des documents, organiser des informations et générer des idées. La question n'est plus de savoir si l'on utilise l'IA au travail. La question est de savoir si ce que l'IA produit est suffisamment exact, pertinent et utile pour vous aider dans votre travail.

Des instructions génératives basiques peuvent produire une première ébauche correcte, mais « pas mal » n'est souvent pas suffisant. Le sommaire d'un bail, la communication avec les locataires ou une comparaison entre différents fournisseurs répondent chacun à des besoins différents et ont un objectif et un niveau de risque spécifiques. Sans ce genre d'information et de contexte, l'IA comblera les vides et produira souvent un document générique ou incomplet.

PUBLIC CIBLÉ

Ce guide s'adresse aux personnes qui utilisent déjà l'IA générative pour réaliser des tâches simples et souhaitent obtenir des résultats fiables. Il sera particulièrement utile aux personnes qui travaillent dans l'exploitation des bâtiments, la gestion du patrimoine et des baux, la communication ou la production de rapports.

PROCHAINE ÉTAPE

Votre prochaine étape pourrait être d'utiliser l'IA dans le cadre d'un processus systématique plutôt que de l'utiliser simplement comme une aide sporadique.



Réfléchissez avant de faire une demande

01

Les instructions claires produisent des résultats utiles.

L'IA commet rarement des erreurs à cause des mots. Elle commet des erreurs parce que les instructions ne sont pas suffisamment claires.

Avant de commencer, assurez-vous de savoir précisément ce dont vous avez besoin, comment vous utiliserez les informations et ce qui représente un résultat de qualité. Plus vous définissez la tâche clairement, plus la réponse sera utile et pertinente.

MAUVAISE INSTRUCTION

« Écris un courriel à mon locataire pour lui dire que nous essayons de trouver une solution à son problème de CVC. »

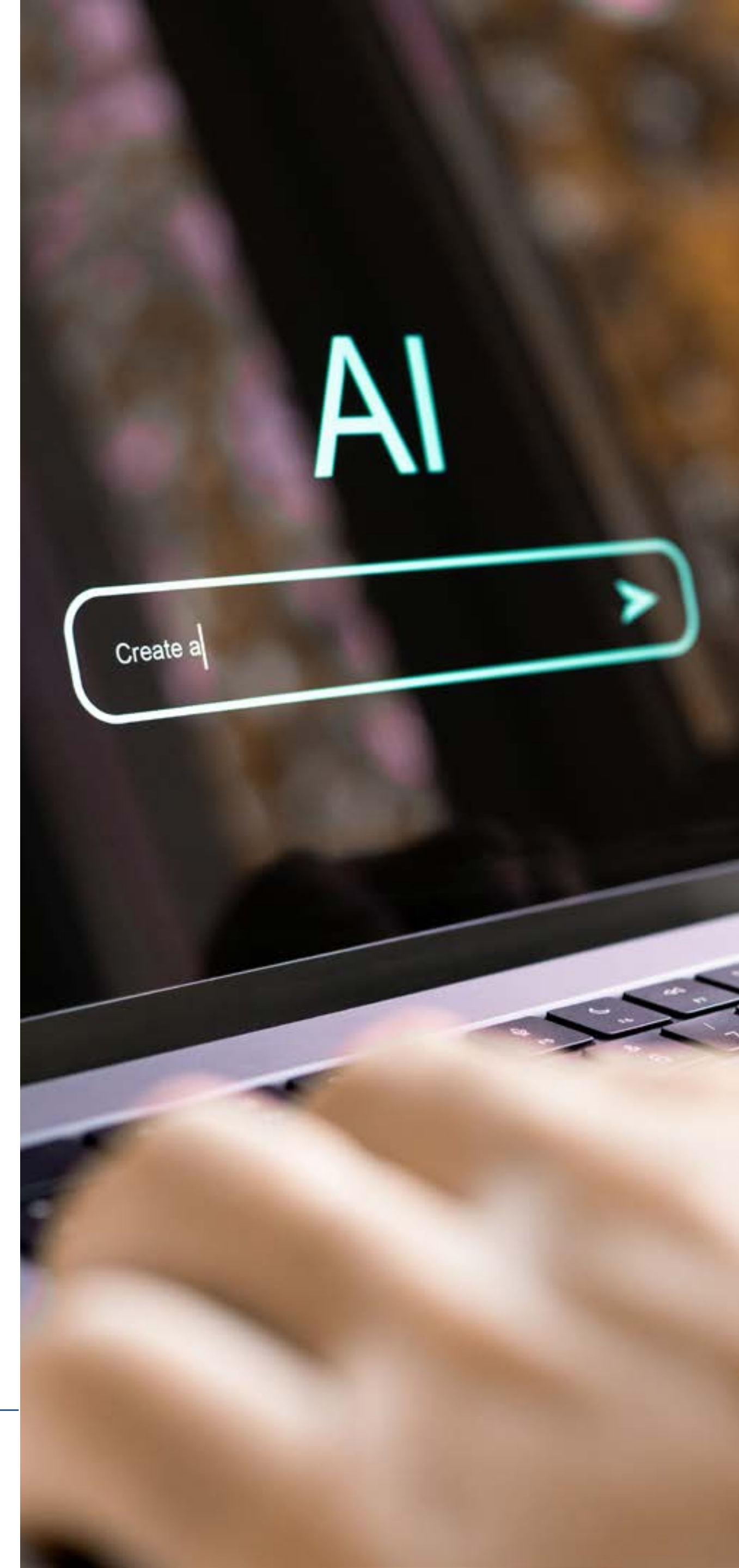
BONNE INSTRUCTION (CONTEXTUELLE)

« Un locataire de longue date fait face à des problèmes de CVC après les heures d'ouverture. Rédige un courriel professionnel, transparent et rassurant de la part du gestionnaire immobilier pour indiquer que nous avons connaissance du problème et avons contacté les équipes compétentes. Explique ensuite les prochaines étapes et donne le délai de la prochaine mise à jour. »



Astuces et tactiques

Les instructions vagues produisent des réponses génériques.



Utilisez le modèle de base

Une structure pour chaque tâche.

Contexte → Tâche → Contraintes → Format

Contexte

- Quelle est la situation dans laquelle nous nous trouvons?
- Quels sont les documents sources?
(bâtiment, portefeuille, problème d'un locataire, rapport)

Tâche

- Qu'est-ce qui doit être fait?
(sommaire, analyse, ébauche, comparaison)

Contraintes

- Qu'est-ce qui est important?
(le ton, la longueur, le public ciblé, la sensibilité au risque)

Format

- Sous quel format souhaitez-vous obtenir la réponse?
(puces, courriel, sommaire, tableau)

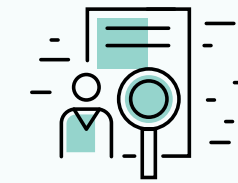
Ce modèle fonctionne, car il reflète la façon dont vous travaillez. Les résultats seront meilleurs que ceux produits par la plupart des autres types d'instructions génératives.

Un guide pratique sur la création d'instructions génératives et de processus



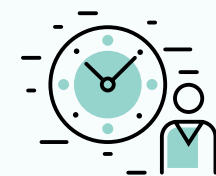
CONTEXTE

« Tu révises un bail de 40 pages destiné à un locataire. »



TÂCHE

« Résume le bail et détermine les obligations ou les risques matériels. »



CONTRAINTES

« Signale les drapeaux rouges pour les gestionnaires immobiliers en moins de 200 mots »



FORMAT

« Sous forme de puces et avec des titres »



Astuces et tactiques Enregistrez ces quatre mots dans une note et remplissez les quatre catégories avant de rédiger des instructions génératives importantes.

02



L'IA réussit brillamment dans les tâches répétables

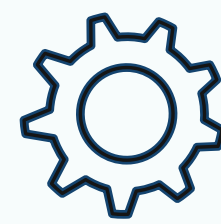
03

Concentrez-vous sur les tâches répétables et chronophages.



RÉVISION DE BAUX ET DE DOCUMENTS

- Extraction des termes clés
- Signalement des drapeaux rouges
- Résumés standardisés



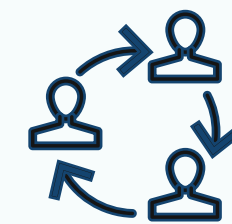
EXPLOITATION DES BÂTIMENTS

- Ébauche de procédures d'exploitation normalisées
- Traduction de rapports techniques
- Aide au dépannage



COMMUNICATION AVEC LES LOCATAIRES

- Réécriture clarifiée et professionnelle de courriels
- Gestion des situations sensibles



ANALYSE DE RAPPORT

- Transformation de notes en sommaire de gestion
- Comparaison des performances entre plusieurs biens immobiliers



STRATÉGIE DE MARCHÉ

- Synthèse de recherche
- Soutien au positionnement et à la prise de décision
- Comparaison entre les tendances de différentes régions
- Identification des implications du positionnement



Astuces et tactiques Identifiez trois tâches que vous répétez chaque semaine et commencez par celles-ci.

Soyez conscient de ce qui ne fonctionne pas

04

La plupart des problèmes sont prévisibles et évitables.

L'IA fonctionne mieux lorsque vous fournissez des instructions claires, utilisez ses réponses comme point de départ et vérifiez les affirmations, les calculs et les chiffres financiers.

Ce qui ne fonctionne pas :

1. Des instructions vagues = Des résultats vagues.
2. Traiter l'IA comme un moteur de recherche
3. Ne pas vérifier ce que l'IA produit
4. Faire confiance aux propos rassurants de l'IA

VOYEZ L'IA EN PLEINE ACTION

L'IA présentera de fausses dates dans un bail avec une assurance totale.

L'assurance avec laquelle l'IA présente ses réponses est une caractéristique de son style d'écriture, pas une preuve de l'exactitude des informations.



Astuces et tactiques Si le document est important, il doit être vérifié par un humain.
Sans exception.



Utilisez la répétition, pas les raccourcis

05

Cinq structures répétables couvrent la plupart des situations.



ANCRAGE DU POSTE

« Agis comme si tu étais un gestionnaire immobilier expérimenté... »



DÉFINITION DES POINTS IMPORTANTS

« Concentre-toi sur le coût, le risque et l'impact opérationnel... »



STRUCTURE DE LA RÉPONSE

« Présente ta réponse sous forme de puces et de titres... »



COMPARAISON OU ÉVALUATION

« Compare les coûts, les risques et la complexité... »

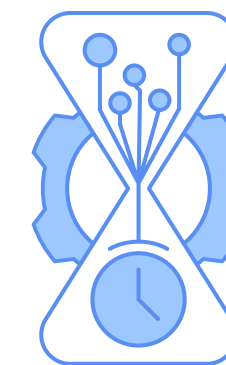


RÉPÉTITION

« Raccourcis de 30 %... »
« Rends le texte plus direct »



Astuces et tactiques La meilleure qualité arrive au deuxième passage, pas au premier.
N'acceptez jamais la première ébauche. Précisez toujours une amélioration.



Respectez les précautions de base

06

Utilisez l'IA en sachant que vous ne pouvez pas lui faire aveuglément confiance.

- Ne soumettez jamais de données confidentielles sur les baux ou les locataires dans des outils publics.
- Soyez conscient des inexactitudes dans les contextes techniques ou juridiques.
- Utilisez l'IA pour vous aider à prendre des décisions, et non pour décider à votre place.
- Plus on utilise l'IA, plus les précautions de base sont importantes.
- La personne qui utilise les productions de l'IA demeure responsable de la décision finale et de la communication.
- La conformité et les clauses d'escalade ne peuvent jamais être prises à la légère.

QUAND NE PAS UTILISER L'IA

Évitez d'utiliser l'IA si la tâche dépend d'informations que vous ne pouvez pas fournir, exige une opinion professionnelle pour laquelle vous n'êtes pas qualifié ou implique une décision qui ne doit pas être déléguée.



Astuces et tactiques

Avant de téléverser un bail, supprimez les noms des locataires, les renseignements financiers et tout détail confidentiel - ou utilisez un outil approuvé par votre organisation.



Sachez reconnaître un bon résultat

Le progrès s’obtient par la constance, pas la complexité.

07



UTILISATION BASIQUE

Utilisation unique ou peu fréquente



UTILISATION FONCTIONNELLE

Tâches répétables à l’aide d’instructions génératives courantes



UTILISATION INTÉGRÉE

Intégration aux opérations, rapports, baux, processus, mesures de la réussite

Remarque : La plupart des organisations se trouvent encore au premier ou au deuxième stade. C’est tout à fait normal et cela reflète le niveau d’intégration de l’IA atteint par la plupart des équipes.



Astuces et tactiques

Identifiez où vous vous trouvez. L’objectif est d’atteindre le niveau suivant, pas de passer à l’automatisation complète. Faites un suivi simple, en analysant le temps gagné sur les tâches répétitives.



Instructions génératives pour commencer

08

Utilisez des tâches réelles pour vous entraîner.



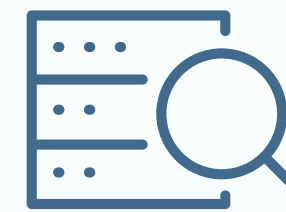
SOMMAIRE DE BAIL

« Résume ce bail pour un gestionnaire immobilier. Souligne le montant du loyer, les clauses d'escalade, les clauses de renouvellement et les risques. Le résumé doit faire moins de 250 mots et utiliser des puces. »



COURRIEL À UN LOCATAIRE

« Réécris ce courriel dans un style clair, professionnel et ferme, tout en gardant un ton positif. »



PROBLÈME DANS UN IMMEUBLE

« Suggère les causes possibles, les questions à poser et les prochaines étapes sur la base de la description du problème. Différencie clairement ce qui relève de l'hypothèse et ce qui relève de conclusions confirmées. »



SOMMAIRE DE GESTION

« Transforme ces notes en un sommaire concis à l'intention de l'équipe de direction. Concentre-toi sur les risques, les décisions et les étapes suivantes. »



COMPARAISON DE FOURNISSEURS

« Compare ces différents fournisseurs en fonction du coût, du risque, de l'étendue de leurs services et de la mise en œuvre. »



Astuces et tactiques

Commencez par des tâches sans risque, dans un domaine où vous en savez assez pour déterminer si la réponse obtenue est de bonne qualité.

Allez au-delà d'un seul document

09

La rédaction d'un bail est une tâche. La rédaction de quarante baux peut devenir un processus.

Souvent, les conseils que vous recevez en matière d'instructions génératives partent de l'idée que vous travaillez sur un seul document. Les gestionnaires de portefeuilles et de biens immobiliers travaillent rarement de cette façon. Souvent, la tâche consiste à déterminer « Lequel de ces 12 baux comporte la clause d'escalade la plus risquée » ou à « comparer les performances du 2^e trimestre de tous les biens dans le centre-ville ».

Quand vous travaillez avec plusieurs fichiers, dites explicitement à l'IA comment traiter chaque fichier. Commencez par lui demander de les traiter individuellement, puis de les comparer. Évitez de lui demander de faire ces deux opérations dans la même instruction.

MAUVAISE INSTRUCTION

« Consulte les fichiers de ces locataires et dis-moi ce qui est important. »

BONNE INSTRUCTION

« Il y a 12 sommaires de bail en pièce jointe. Commence par relever le loyer, les clauses d'escalade et les clauses de renouvellement de chaque bail. Ensuite, compare les 12 résultats et indique les baux ayant des clauses d'escalade supérieures à celles du marché ou des clauses de renouvellement qui expirent dans 12 mois. Présente la comparaison dans un tableau. »



Astuces et tactiques

Séparez les tâches multiples en plusieurs instructions. Par exemple, demandez d'abord à l'IA d'extraire les informations, puis, dans un deuxième temps, de les comparer. Ne demandez pas à l'IA de faire deux tâches en une seule fois.



Le vrai changement

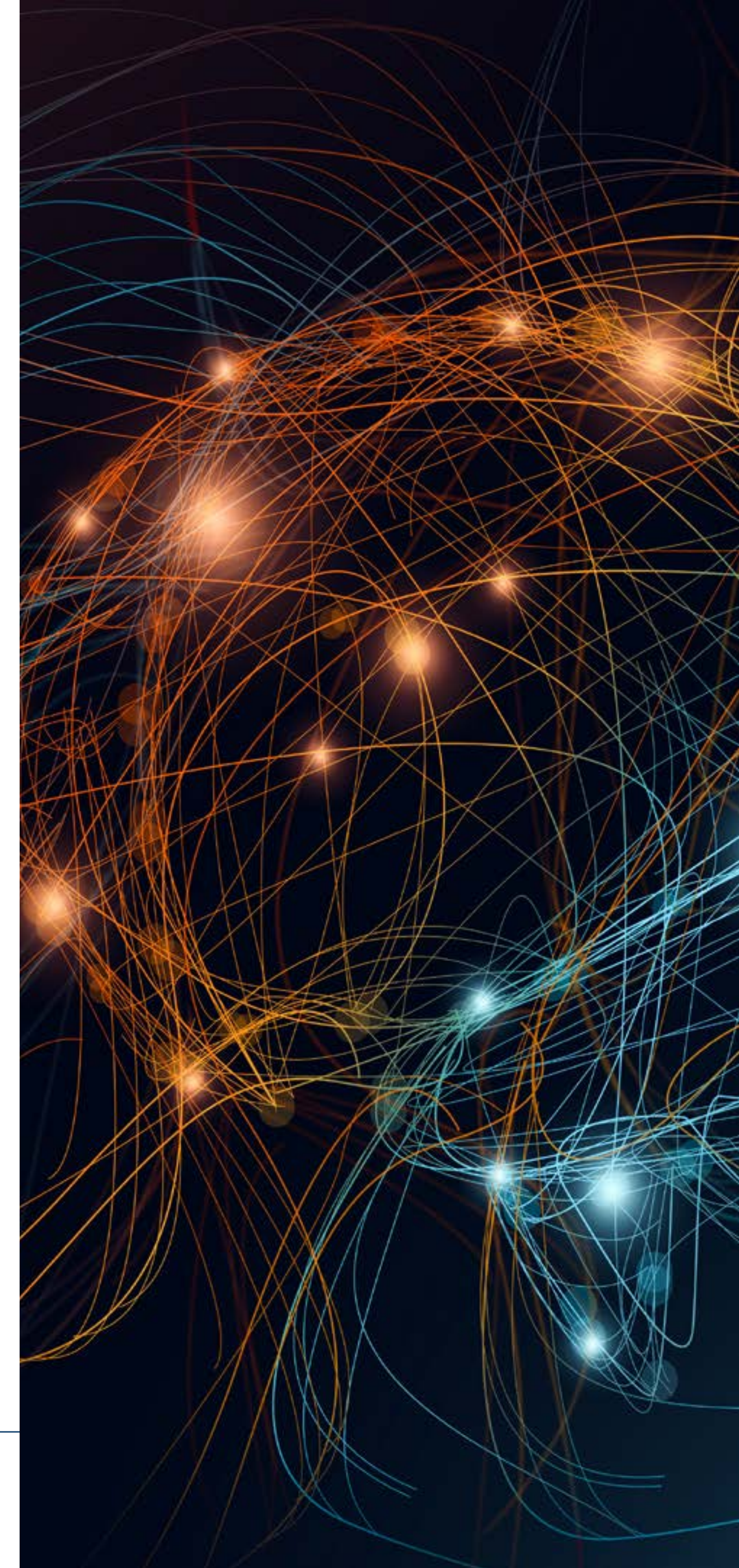
10

L'IA récompense la clarté, pas les compétences techniques.

1. Il ne s'agit pas là d'apprendre comment parler à l'IA. Il s'agit d'apprendre à définir plus clairement le travail en lui-même.
2. La qualité du résultat obtenu dépend de bien plus que de votre demande. Elle dépend également de la clarté avec laquelle vous définissez le résultat que vous souhaitez obtenir.
3. Pour transmettre des instructions claires, il est nécessaire de comprendre clairement la tâche, le public, les contraintes et les décisions que le travail est censé soutenir.
4. Les personnes qui obtiennent les meilleurs résultats de l'IA ne seront pas nécessairement celles qui créeront les instructions les plus sophistiquées.
5. Ce seront les personnes qui comprennent suffisamment leurs opérations pour identifier le vrai problème, fournir le contexte adéquat et poser les meilleures questions.
6. En ce sens, les résultats que vous obtiendrez de l'IA dépendent moins de votre capacité à affiner votre formulation des instructions que de votre capacité à bien comprendre votre propre travail.



Astuces et tactiques Une meilleure utilisation de l'IA commence par un travail mieux défini.



Attention aux chiffres

11

L'IA sait bien présenter les calculs. Mais elle ne les effectue pas toujours correctement.

Les taux de capitalisation, les revenus nets d'exploitation, les régularisations des charges et les calculs des clauses d'escalade font partie des données essentielles sur lesquelles s'appuie le secteur. Pourtant, ce sont exactement les domaines dans lesquels l'IA est la moins fiable. Nous vous rappelons qu'un chiffre donné avec assurance et bien formaté n'est pas pour autant un chiffre vérifié.

Considérez tous les calculs générés par l'IA comme une ébauche à vérifier, et non comme un chiffre réel. Vérifiez-le avec une calculatrice, un tableur ou un document source avant de le diffuser à quiconque.

VOYEZ L'IA EN PLEINE ACTION

« Demandez à l'IA de calculer un taux d'escalade annuel composé de 3 % sur une période de 10 ans. Elle pourra très bien vous fournir, avec une grande assurance, un total erroné. Le format semble correct, alors que le calcul ne l'est pas. Les chiffres doivent être vérifiés avec autant de rigueur, voire davantage, que les autres données fournies. » ”



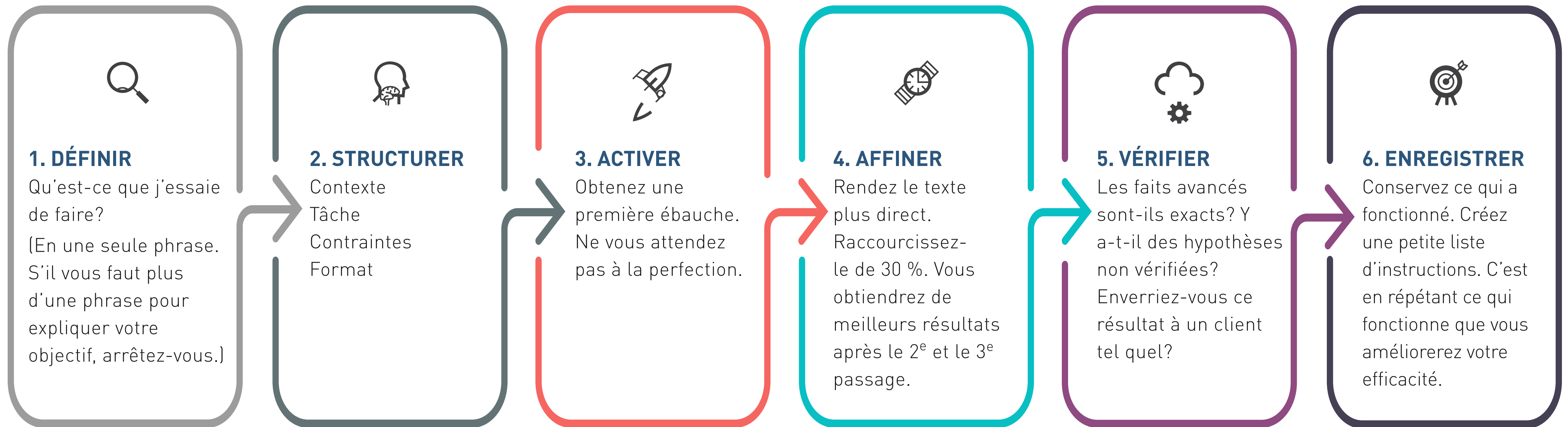
Astuces et tactiques

Ne copiez jamais un chiffre généré par l'IA dans un rapport sans le recalculer indépendamment.



Processus : D'une utilisation sporadique à un outil répétable

Les 11 pratiques précédentes constituent la base. Ces six étapes les transforment en un processus que vous utilisez pour pratiquement toutes vos tâches.



 **Astuces et tactiques** Sauvegardez ce qui a fonctionné et notez où les résultats doivent arriver (votre logiciel de gestion de projet, CRM ou gabarit de rapport) pour que la boucle se termine dans votre système, pas seulement dans votre messagerie.

En début d'année, BOMA a publié un rapport examinant la façon dont l'IA est découverte, adoptée et appliquée dans le secteur de l'immobilier commercial. Alors que cette technologie évolue rapidement, le secteur a besoin d'une perspective claire et corroborée par des données pour guider les décisions stratégiques et soutenir l'apprentissage partagé de toutes les parties prenantes.

Téléchargez le rapport dès aujourd'hui.



IA dans l'immobilier commercial : Qui est en tête, qui est à la traîne et quelle est la prochaine étape

IPerspectives tirées du sondage 2025 de BOMA Canada
sur les tendances de l'immobilier commercial

BOMA
Canada

BOMA
Canada

141, rue Adelaide Ouest, Bureau 1002
Toronto, Ontario, Canada
M5H 3L5

Téléphone : (416) 214-1912
info@bomacanada.ca
bomacanada.ca