



# MEILLEURES PRATIQUES BEST

POUR

COMMERCE DE DÉTAIL OUVERT  
IMMEUBLE DE L'INDUSTRIE LÉGÈRE

## Introduction

Les meilleures pratiques BEST constituent les exigences minimales requises pour **tous les niveaux** de certification.

Les candidats doivent **télécharger** au portail la documentation requise pour appuyer **chaque meilleure pratique BEST** avant de demander la vérification.



## Table des matières

Introduction.....	1
Meilleure pratique BEST No 1: Programme d'entretien préventif.....	3
Meilleure pratique BEST No 2: Bilan énergétique.....	6
Meilleure pratique BEST No 3: Plan de gestion de l'énergie.....	9
Meilleure pratique BEST No 4: Objectif de la réduction de la consommation d'énergie .....	12
Meilleure pratique BEST No 5: Évaluation de la consommation de l'eau.....	14
Meilleure pratique BEST No 6: Plan de gestion de l'eau.....	18
Meilleure pratique BEST No 7: Plan de surveillance de la qualité de l'air intérieur .....	20
Meilleure pratique BEST No 8 : Programme de demandes de services des occupants.....	23
Meilleure pratique BEST No 9: Programme de gestion des matières dangereuses liées à la construction .....	25
Meilleure pratique BEST No 10 (B): Programme de gestion des produits chimiques dangereux.....	28
Meilleure pratique BEST No 11: Programme de nettoyage écologique .....	30
Meilleure pratique BEST No 12 (B) : Politique de réduction et de réacheminement des matières résiduelles ....	32
Meilleure pratique BEST No 15: Politique environnementale globale.....	33
Meilleure pratique BEST No 16: Programme de communication des occupants sur l'environnement .....	34



## Meilleure pratique BEST No 1: Programme d'entretien préventif

Un Programme d'entretien préventif est-il en place dans l'immeuble?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p><b>Description</b> : L'entretien préventif reconnaît que certains systèmes et leurs composants requièrent un entretien périodique, ainsi qu'une révision ou un remplacement après un certain temps, à certains intervalles ou en raison de certaines causes spécifiques. Le Programme d'entretien préventif est une approche systématique qui précise quel équipement sous le contrôle du propriétaire d'immeuble doit être examiné, les mesures correctives à prendre et leurs intervalles.</p> <p><b>Exigences</b> : Le Programme d'entretien préventif doit préciser quand l'entretien préventif et correctif doit être effectué sur l'équipement de l'immeuble. Une preuve de la mise en œuvre est requise. Le programme doit avoir été mis à jour au cours des cinq (5) dernières années.</p> <p><b>Informations supplémentaires</b> : L'entretien préventif consiste à inspecter les unités et s'assurer qu'elles fonctionnent et ne contiennent pas de défauts. L'entretien correctif consiste à réparer une unité pour qu'elle soit de nouveau fonctionnelle de la façon la plus efficace.</p>

### EXIGENCES DÉTAILLÉES : Programme d'entretien préventif

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification et tous les types d'immeubles.

Il est nécessaire de procéder à l'entretien préventif afin de maintenir une performance optimale des systèmes mécaniques, électriques et de ventilation et de leurs composants de l'immeuble. Les systèmes de l'immeuble nécessitent un entretien périodique au long de leur cycle de vie, en plus de la nécessité d'une révision, ou de remplacement, à un certain âge, à l'intervalle ou en raison de problèmes et des causes spécifiques. Ceux-ci doivent être énoncés spécifiquement dans un programme d'entretien préventif.

Le Programme d'entretien préventif doit inclure la méthodologie et le compte rendu de toutes les mesures prises nécessaires pour maintenir le fonctionnement optimal des systèmes de l'immeuble et de leurs composants. Les procédures d'entretien nécessaires seront uniques pour chaque propriété et les systèmes au sein de ces installations. Le Programme d'entretien préventif doit contenir les éléments suivants :

1. Un inventaire énonçant clairement quel système ou composant requiert une révision et la mesure à prendre (par exemple, par pièce ou par type d'équipement);
2. Des lignes directrices sur la fréquence des mesures à prendre (par exemple, mensuelle, trimestrielle, annuelle, etc.). Ces lignes directrices doivent être fondées sur des normes telles que les spécifications du fabricant, les exigences du code de construction et les meilleures pratiques de l'industrie;
3. De la documentation mettant en évidence que ces mesures ont été prises (par exemple, la signature et la date);
4. La confirmation que des mesures de suivi ont été prises, le cas échéant; et
5. La mise à jour des dossiers lorsque de nouveaux équipements sont ajoutés ou supprimés.



En plus d'un compte rendu manuel de ces informations, plusieurs immeubles peuvent avoir un logiciel de suivi en ligne qui énonce et suit les changements reliés au programme d'entretien. Ceux-ci sont acceptables tant que le logiciel peut surveiller et suivre les éléments 1-5, énumérés ci-dessus.

Le programme peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais la mise en œuvre doit être propre à l'immeuble.

Ce qui suit est un exemple d'un Programme d'entretien préventif. Les éléments énumérés ci-dessous constituent seulement un échantillon.

Système	Composant	Mesure prise	Date complétée	Signature	Commentaires
<b>Tous les ans</b>					
CVCA	Prises d'air extérieures	Prises d'air extérieures – obstruction, fiente d'oiseaux, eau stagnante, proximité avec les tours de refroidissement, compacteurs de déchets, échappement et autres sources de polluants.			
CVCA	Ventilation	Réglage minimal de l'amortisseur d'air extérieur			
CVCA	Boîte de débit d'air variable	Réglages minimaux de la boîte de débit d'air variable			
CVCA	Ventilation	Propreté des conduites et des serpentins terminaux			
CVCA	Conduit d'air avec doublure en isolant	Vérifiez la propreté, l'adhésion et le revêtement			
CVCA	Tours de refroidissement	Traitement de l'eau fonctionne comme souhaité			
INCENDIE	Systèmes d'incendie	Volets coupe-feu			
CVCA/ ELEC	Dispositifs et détecteurs de mesure	Calibrage des capteurs (température, humidité, pression, occupation, photocellule etc.)			
ELEC	Contrôles (numérisées, pneumatiques)	Assurer le fonctionnement adéquat des tous les systèmes de contrôle			
<b>Deux fois par an</b>					
CVCA	Équipement de l'immeuble	Siphons de sol et d'équipement – bien scellés.			
CVCA	CVCA	Mesures de la qualité de l'air dans certaines zones occupées de l'immeuble.			



Tous les trois mois					
ELEC	Contrôles (numérisées, pneumatiques)	Fonctionnement des actionneurs des registres extérieurs.			
ELEC	Éclairage	Assurer le fonctionnement adéquat de l'éclairage d'urgence			
Une fois par mois					
CVCA	Ventilation	Charge du filtre à air			
ELEC	Éclairage	Changer les lampes si nécessaire			
ELEC	Générateur	Vérification du générateur			

Référence supplémentaire: ASHRAE 62.1-2010 "[The Standards for Ventilation and Indoor Air Quality](#)".



## Meilleure pratique BEST No 2: Bilan énergétique

Un bilan énergétique de niveau 1 de la norme ASHRAE a-t-il été mené au cours des cinq (5) dernières années?

### Explication et évaluation

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.

**Description** : Un bilan énergétique de niveau 1 de la norme ASHRAE désigne une simple vérification de la configuration de l'immeuble et des filières énergétiques. L'accent étant mis sur l'identification du potentiel d'amélioration de l'efficacité énergétique.

**Exigences** : Un bilan énergétique de niveau 1 de la norme ASHRAE doit avoir été mené au cours des cinq (5) dernières années et doit contenir les éléments suivants :

- L'analyse de la consommation énergétique au moyen d'examen de la facture mensuelle de services publics et de l'analyse comparative. À des fins d'analyse comparative, les factures de services publics doivent couvrir une durée minimale de 12 mois de données continues. Si des rénovations majeures ou des réaménagements aux systèmes de l'immeuble ont eu lieu, utilisez, si possible, les données enregistrées après la période des travaux. Les rénovations majeures comprennent des améliorations aux systèmes mécaniques, aux systèmes d'enveloppe de l'immeuble, aux systèmes électriques, y compris l'achat de nouveaux dispositifs d'éclairage pour plus de 50 % des appareils d'éclairage de l'immeuble.
- Liste des équipements consommateurs d'énergie majeures.
- Liste de mesures de conservation de l'énergie (MCE) proposées sans coût ou à faible coût d'investissement, classées par ordre de priorité, afin d'assurer une plus grande efficacité énergétique.
- Estimation des économies financières que le propriétaire de l'immeuble réalisera en investissant dans les MCE. Les économies et les estimations de coûts devraient au moins être fondées sur une connaissance générale des systèmes.

Les données utilisées pour cette évaluation doivent représenter les données complètes de l'immeuble pour tous les espaces et les utilisations de l'immeuble.

**Informations supplémentaires** : L'équivalent agréé par BOMA est disponible pour les immeubles dont 75 % ou plus de leur énergie est directement achetée par les locataires ou lorsque l'immeuble est occupé depuis moins de deux (2) ans.

### EXIGENCES DÉTAILLÉES : Bilan énergétique

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification et tous les types d'immeubles.

Le bilan énergétique doit comprendre les informations suivantes :

1. L'information sur le propriétaire/l'administrateur;
2. Le nom et l'adresse de l'immeuble;
3. La description de l'immeuble;
4. Le bilan énergétique doit comprendre :



- l'analyse de la consommation énergétique au moyen d'examen de la facture mensuelle de services publics et de l'analyse comparative.
  - valeurs de référence de la consommation énergétique, qui comportent le calcul de la consommation annuelle énergétique divisée par la superficie de l'immeuble (afin d'obtenir des données sur la performance énergétique tel MJ/m<sup>2</sup>/an ou kWh/pi<sup>2</sup>/an pour chaque source d'énergie). Précisez la surface de plancher qui est utilisée (par exemple, la surface de plancher brute, la surface de plancher nette, la surface locative brute, etc.) afin d'améliorer la validité de la comparaison.
  - les factures de services publics doivent couvrir une durée minimale de 12 mois de données continues.
5. Évaluation et répartition des performances actuelles des équipements consommateurs d'énergie;
  6. Liste de mesures de conservation de l'énergie proposées, classées par ordre de priorité, afin d'assurer une plus grande efficacité énergétique.
    - la liste des opportunités potentielles de conservation de l'énergie;
    - les possibilités de sous-compteur pour les locataires consommant beaucoup d'énergie.
  7. Les estimations de base des économies financières que le propriétaire de l'immeuble réalisera en investissant dans les MCE; et
  8. La date du bilan ainsi que la signature de la personne ayant effectué(e) le travail :
    - Une évaluation énergétique doit avoir été effectuée dans les cinq (5) dernières années de la date de vérification de l'évaluation BOMA BEST.

### Notes importantes

- I. Le bilan énergétique pourra être effectué par le personnel technique « sur place » ou par un expert-conseil externe (par ex., un ingénieur professionnel ou autre expert-conseil en énergie agréé).
- II. Aucune rénovation majeure ne doit être effectuée après la date du bilan énergétique. Les rénovations majeures comprennent des améliorations aux systèmes mécaniques, aux systèmes d'enveloppe de l'immeuble, aux systèmes électriques, y compris l'achat de nouveaux dispositifs d'éclairage pour plus de 50 % des appareils d'éclairage de l'immeuble.

### Équivalent agréé par BOMA (A) : Rapport d'étude énergétique

Les immeubles qui ont été occupés pendant moins de deux (2) ans pourront utiliser un rapport d'étude énergétique préparé au moment de la conception de l'immeuble en remplacement d'un rapport d'évaluation énergétique établi après sa construction. Ce rapport doit indiquer la consommation énergétique simulée pour différents scénarios de conception et identifier les options qui ont été choisies pour la construction réelle. Les demandeurs doivent pouvoir démontrer que ces dispositifs de réduction énergétique ont été intégrés à l'immeuble.

### Équivalent agréé par BOMA (B) : Plan de communication de l'énergie

Pour les immeubles où 75 % ou plus de l'énergie est achetée directement par les locataires (par ex., les immeubles de l'industrie légère et des Commerces de détail), les candidats pourront préparer un plan de communication sur l'énergie à la place d'un bilan énergétique. Les candidats doivent être en mesure de démontrer que ces caractéristiques en matière de réduction de la consommation d'énergie ont été incorporées dans l'immeuble.

Ce plan de communication doit documenter les moyens visant à encourager les initiatives en matière d'économies d'énergie par les occupants. Par exemple, le plan de communication pourra comprendre les propositions suivantes faites par le propriétaire/la société de gestion :



- Incitations à partager des informations sur les données sur la consommation énergétique.
- Des services d'évaluation et d'inspection visuelle.
- La distribution aux occupants de dépliants portant sur des « conseils en matière d'économies d'énergie ».
- Des séminaires portant sur les économies d'énergie à l'intention des locataires ou des occupants.
- Autres outils de communication : affiches, « autocollants pour inciter à éteindre », etc.

Les documents de mise en œuvre pourront comprendre les éléments suivants :

- Les ordres du jour et les notes de réunion des locataires sur la gestion de l'immeuble.
- Les copies du document de marketing utilisé pour promouvoir les économies d'énergie dans l'immeuble.
- Les copies de la communication aux locataires ou aux occupants en matière d'économies d'énergie.
- Les copies d'évaluation énergétique et de vérification effectuées dans les espaces locatifs.





## Meilleure pratique BEST No 3: Plan de gestion de l'énergie

Un Plan de gestion de l'énergie est-il en place dans l'immeuble?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p><b>Description</b> : La gestion de l'énergie représente le processus de gestion continu du changement comportemental, organisationnel et technique en vue d'améliorer la performance énergétique de l'immeuble.</p> <p><b>Exigences</b> : Créer un plan qui identifie des mesures de conservation de l'énergie (MCE) pour l'immeuble (telles que celles prévues dans le bilan énergétique, si disponible). Pour chaque initiative, identifiez les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Qu'une MCE particulière sera adoptée ou non;</li><li>• La personne responsable de la mise en œuvre des MCE;</li><li>• Le budget associé aux MCE; et</li><li>• un délai d'achèvement.</li></ul> <p>Si une mesure particulière n'est pas adoptée pour l'immeuble, indiquez pourquoi il en est ainsi.</p> <p>Le Plan de gestion de l'énergie doit avoir été revu et mis à jour au cours des trois (3) dernières années.</p> <p>Bien que la preuve de la mise en œuvre soit préférable, elle n'est pas nécessaire. Le plan peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais les informations propres à l'immeuble sont requises.</p> <p><b>Informations supplémentaires</b> : Dans le cas d'une recertification, les gestionnaires d'immeubles doivent démontrer que les MCE énumérées dans le Plan précédent de gestion de la réduction de la consommation d'énergie a été mis en œuvre depuis la dernière certification.</p> <p>L'équivalent agréé par BOMA est disponible pour les immeubles qui ont été occupés pendant moins de deux (2) ans.</p>

### EXIGENCES DÉTAILLÉES : Plan de gestion de l'énergie

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification et tous les types d'immeubles.

Le plan de gestion de l'énergie doit identifier et documenter les mesures propres au bâtiment prises pour améliorer l'efficacité énergétique de l'immeuble et à réduire la demande. Ces mesures doivent être basées sur une cible de performance clairement définie (utilisant des indicateurs de performance quantifiables), sur le bilan énergétique ou être établies par le personnel d'exploitation.

Le Plan de gestion de l'énergie doit avoir été revu et mis à jour au cours des trois (3) dernières années.

Toutes les actions doivent être évaluées afin d'établir leur faisabilité technique et les résultats prévus (économies énergétiques prévues et étude de pré-faisabilité), ainsi que pour établir leur faisabilité financière (à l'aide d'une analyse du coût et des avantages économiques, comme la récupération simple ou le rendement des investissements). Ces actions doivent être intégrées à un échéancier.



Un plan documenté pour la mise en œuvre des stratégies en matière d'économies d'énergie est illustré dans le tableau ci-dessous à titre d'exemple des exigences minimales. L'utilisation d'un tableau plus détaillé est fortement encouragée, surtout un tableau qui permet de faire le suivi continu de l'énergie.

#### Plan de gestion de l'énergie – Exemple de formulaire

No.	Mesure proposée	Budget	délai d'achèvement	Rendement prévu des investissements	Personne(s) responsable(s)
1	Le nettoyage de jour	--,00 \$	2017	4 ans	Jean Paul Kim
2	Étude de faisabilité de la remise en service	--,00 \$	2018	18 mois	Alexa Moreno

Le ministère des Ressources naturelles fournit une feuille de route complète pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un Plan de gestion de l'énergie intitulé [Guide des pratiques exemplaires en matière de gestion de l'énergie : Bâtiments commerciaux et institutionnels](#).

Ces pratiques sont clairement énoncées en tant que meilleures pratiques minimales selon le *Guide des applications CVC de l'ASHRAE 2011* (chapitres 36; 41). Si le plan de réduction de la consommation d'énergie est créé dans le cadre d'un projet ESCO, les économies d'énergie doivent être mesurées en fonction des normes EVO (Efficiency Valuation Organization) et de la directive ASHRAE 14-2002 *Mesure de l'économie d'énergie et de la demande*.

#### Équivalent agréé par BOMA : Plan de mise en service relatif à l'énergie

Les bâtiments qui ont été occupés pendant moins de deux (2) ans peuvent satisfaire à cette Meilleure pratique BEST en démontrant qu'un plan de mise en service relatif à l'énergie a été mis en œuvre. L'intention de cette option « Équivalent agréé par BOMA » est d'assurer que les systèmes principaux et l'équipement du bâtiment sont optimisés et réglés pour répondre aux exigences saisonnières particulières, à la variation de l'occupation, etc.

Le plan de mise en service relatif à l'énergie doit clairement démontrer que les mesures suivantes ont été évaluées et mises en œuvre au cours des douze (12) mois précédents, conformément au *Guide des applications CVC de l'ASHRAE 2011* (chapitres 36; 41) :

1. Un plan de mesure ou d'évaluation de l'énergie pour les principaux systèmes d'exploitation et l'équipement ET un plan d'évaluation et de suivi des factures de consommation énergétique;
2. Si un rapport de défaillance a été produit (depuis le processus de construction) relativement aux systèmes du bâtiment, des plans permettant de remédier à ces défaillances doivent être inclus dans le rapport de mise en service relatif à l'énergie;
3. Une personne doit être désignée en tant que responsable de la performance énergétique du bâtiment;
4. De la formation doit être offerte au personnel d'exploitation afin que les éléments précédents soient effectués.

#### Notes importantes :

- i. Le plan de mise en service relatif à l'énergie peut être créé et mis en œuvre par le personnel d'exploitation « sur place » ou par un expert-conseil tiers (p. ex. un ingénieur professionnel ou autre expert-conseil en énergie).
- ii. Le plan de mesure ou d'évaluation de l'énergie pour les principaux systèmes et l'équipement doit inclure tous les systèmes d'exploitation et l'équipement qui représentent la plus grande part de consommation d'énergie du bâtiment (p. ex. le système de chauffage, le système de refroidissement, etc.).



- iii. Il n'est pas toujours possible d'évaluer le fonctionnement des principaux systèmes d'exploitation et de l'équipement en passant en revue de manière continue les factures de consommation énergétique. D'autres méthodes d'évaluation incluent : les sondages sur la satisfaction des locataires, la révision de la séquence d'exécution, etc.
- iv. Le plan de mise en service relatif à l'énergie doit déterminer de manière précise les personnes responsables de mesurer la consommation énergétique des principaux systèmes d'exploitation et de l'équipement, ainsi que les personnes responsables de passer en revue les factures de consommation énergétique.
- v. Une personne doit être désignée comme responsable de l'ensemble du plan de mise en service relatif à l'énergie.
- vi. Bien que la preuve de la mise en œuvre soit préférable, elle n'est pas nécessaire.
- vii. Le plan peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais les informations propres à l'immeuble sont requises.



## Meilleure pratique BEST No 4: Objectif de la réduction de la consommation d'énergie

Un objectif de réduction de la consommation d'énergie est-il en place dans l'immeuble?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p><b>Description :</b> Des objectifs axés sur les résultats clairs et à long terme peuvent aider à déterminer les attentes et à créer des conditions dans lesquelles tous les acteurs ont la confiance nécessaire pour élaborer des solutions à des problèmes communs. En établissant des objectifs et des indicateurs, les progrès peuvent être évalués et des mesures appropriées peuvent être prises.</p> <p><b>Exigences :</b> Un objectif de réduction de l'énergie doit être identifié en fixant un délai d'achèvement.</p> <p>Les objectifs doivent être consignés, signés par la haute direction et revus chaque année; ils doivent également être intégrés dans le Plan de gestion de l'énergie.</p> <p><b>Informations supplémentaires :</b> L'objectif de réduction de la consommation d'énergie peut être établi pour englober tous les services publics, soit dans leur ensemble ou répartis par catégorie d'utilité (électricité, gaz) sous le contrôle du propriétaire.</p> <p>Dans le cas d'une recertification, les gestionnaires d'immeubles doivent démontrer les objectifs qui ont été atteints depuis la dernière certification.</p> <p>L'équivalent agréé par BOMA est disponible pour les immeubles dont 75 % ou plus de leur énergie est directement achetée par les locataires.</p>

### EXIGENCES DÉTAILLÉES : Objectif de la réduction de la consommation d'énergie

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification et tous les types d'immeubles.

Les candidats ne seront pas évalués sur le fait qu'ils ont ou non atteint les objectifs énoncés; cette Meilleure pratique BEST vise plutôt à encourager les propriétaires et les gestionnaires d'immeubles à examiner les données disponibles sur la consommation historique tout en tenant compte des améliorations et modernisations prévues afin de définir des objectifs réalistes.

Les objectifs doivent être consignés et signés par la haute direction. Les objectifs doivent être revus chaque année et incorporés dans le Plan de gestion de l'énergie.

Les immeubles recertifiés doivent examiner les objectifs précédemment définis, présenter les objectifs qui ont été atteints, et expliquer brièvement pourquoi les autres objectifs n'ont pas été atteints.

#### Équivalent agréé par BOMA : Analyse des écarts entre les objectifs de réduction de la consommation d'énergie

Lorsque 75 % ou plus de l'énergie de l'immeuble est achetée directement par les locataires (p.ex. un immeuble de bureau multi-locataire, industriel ou de magasins), les candidats peuvent préparer une Analyse des écarts entre les objectifs de réduction de la consommation d'énergie.

Une Analyse des écarts entre les objectifs de réduction de la consommation d'énergie permet au propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble d'identifier les lacunes dans les données disponibles. Une fois que ces lacunes sont



comblées, le propriétaire et le gestionnaire de l'immeuble sauront exactement la quantité d'énergie consommée dans l'immeuble, ce qui leur permet de fixer des objectifs.

Cette analyse doit comprendre des informations sur ce qui suit :

1. Renseignements sur le propriétaire/gestionnaire;
2. Nom et adresse de l'immeuble;
3. Description de l'immeuble;
4. Sommaire annuel de la consommation d'énergie de l'immeuble;
5. Analyse de l'espace du locataire :
  - sommaire de tous les espaces des locataires.
  - informations sur la consommation annuelle d'énergie pour tous les espaces des locataires, le cas échéant.
  - sommaire des espaces des locataires desquels les informations sur la consommation d'énergie ne sont pas disponibles.
  - documentation montrant si les données sur l'énergie manquantes sont ou ont été convoitées (c.-à-d. la demande « Green Button Share my Data »[traduction libre Bouton vert — Partager mes données] a été envoyée etc...)



## Meilleure pratique BEST No 5: Évaluation de la consommation de l'eau

### Une évaluation de la consommation d'eau a-t-elle été menée au cours des cinq (5) dernières années?

#### Explication et évaluation

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.

**Description :** Une évaluation de la consommation d'eau désigne une simple vérification de la configuration de l'immeuble et des systèmes d'eau. L'accent étant mis sur l'identification des mesures potentielles en matière de conservation d'eau.

**Exigences :** Une évaluation de la consommation d'eau doit avoir été menée au cours des cinq (5) dernières années.

Le rapport d'évaluation de la consommation d'eau doit contenir les éléments suivants :

- L'analyse de la consommation d'eau au moyen d'examen de la facture mensuelle de services publics et de l'analyse comparative. À des fins d'analyse comparative, les factures de services publics doivent couvrir une durée minimale de 12 mois de données continues.
- Liste des équipements consommateurs d'eau.
- Liste de mesures de conservation d'eau proposées sans coût ou à faible coût d'investissement, classées par ordre de priorité, afin d'assurer une utilisation plus efficace de l'eau.
- Estimation des économies financières que le propriétaire de l'immeuble réalisera en investissant dans les mesures de conservation d'eau.

**Informations supplémentaires :** L'équivalent agréé par BOMA est offert pour les immeubles dont 75 % ou plus de leur eau est directement achetée par les locataires ou lorsque l'immeuble est occupé depuis moins de deux (2) ans.

### EXIGENCES DÉTAILLÉES : Évaluation de la consommation de l'eau

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification et tous les types d'immeubles.

Afin d'obtenir cette Meilleure pratique BEST, l'évaluation de la consommation d'eau doit comprendre les éléments suivants :

1. Information sur l'immeuble;
2. Information sur le propriétaire ou l'administrateur;
3. Nom et l'adresse de l'immeuble;
4. Description de l'immeuble;
5. Date de l'évaluation de la consommation d'eau;
6. L'évaluation de la consommation d'eau doit comprendre :
  - l'analyse de la consommation d'eau au moyen d'examen de la facture mensuelle de services publics et de l'analyse comparative.



- valeurs de référence de la consommation d'eau, qui comportent le calcul de la consommation annuelle de l'eau divisée par la superficie de l'immeuble (afin d'obtenir des données sur la consommation d'eau tel en m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>/an). Précisez la surface de plancher qui est utilisée (par exemple, la surface de plancher brute, la surface de plancher nette, la surface locative brute, etc.) afin d'améliorer la validité de la comparaison.
  - les factures de services publics doivent couvrir une durée minimale de 12 mois de données continues.
7. Liste des équipements consommateurs d'eau tels :
- les appareils de plomberie domestiques (lavabos, toilettes, urinoirs).
  - les appareils consommant de l'eau (lave-vaisselle, laveuse, etc.).
  - l'équipement de refroidissement, incluant les tours de refroidissement, l'équipement à circulation forcée et l'équipement de refroidissement personnalisé des locataires.
  - l'équipement d'arrosage de l'aménagement paysager.
  - l'eau consommée par l'équipement d'humidification.
  - l'eau consommée par l'équipement de chauffage (chasse de chaudière, production de vapeur et gestion de la condensation).
  - tout équipement spécialisé (y compris l'équipement de production).
8. Liste de mesures de conservation d'eau proposées, classées par ordre de priorité, afin d'assurer une plus grande efficacité de la consommation d'eau.
- liste des modernisations et des mesures d'entretien de conservation de l'eau pouvant être exécutées.
  - les possibilités de sous-compteur pour les locataires consommant beaucoup d'eau.
9. Les estimations de base des économies financières que le propriétaire de l'immeuble réalisera en investissant dans les mesures de conservation d'eau.
10. La date du bilan ainsi que la signature de la personne ayant effectué(e) le travail :
- Une évaluation de la consommation d'eau doit avoir été effectuée dans les cinq (5) dernières années de la date de vérification de l'évaluation BOMA BEST.

#### Notes importantes :

- I. L'évaluation de la consommation d'eau peut être effectuée par le personnel technique « sur place » ou par un consultant externe (par ex., un ingénieur professionnel ou autre consultant en eau agréé).
- III. Le rapport d'évaluation de la consommation d'eau peut être intégré au bilan énergétique.

#### Équivalent agréé par BOMA (A) : Inventaire de l'équipement consommant de l'eau

Les immeubles qui ont moins de deux (2) ans d'occupation OU qui n'ont pas de compteur d'eau peuvent soumettre un rapport d'inventaire de l'équipement consommant de l'eau, qui peut être constitué à partir du manuel d'exploitation et d'entretien de l'immeuble, des dessins d'après exécution et du rapport de mise en service.

Le rapport d'inventaire de l'équipement consommant de l'eau doit comporter les renseignements suivants :

1. Information sur l'immeuble;
2. Information sur le propriétaire ou l'administrateur;
3. Le nom et l'adresse de l'immeuble;
4. La description de l'immeuble;



5. Date de l'inventaire de l'équipement;
6. Information sur l'équipement consommant de l'eau : un inventaire ou liste de tout l'équipement consommant de l'eau sur les lieux, ainsi que son emplacement dans l'immeuble, comme :
  - les appareils de plomberie domestiques (lavabos, toilettes, urinoirs);
  - les appareils consommant de l'eau (lave-vaisselle, laveuse, etc.);
  - l'équipement de refroidissement, incluant les tours de refroidissement, l'équipement à circulation forcée et l'équipement de refroidissement personnalisé des locataires;
  - l'équipement d'arrosage de l'aménagement paysager;
  - l'eau consommée par l'équipement d'humidification;
  - l'eau consommée par l'équipement de chauffage (chasse de chaudière, production de vapeur et gestion de la condensation);
  - tout équipement spécialisé (y compris l'équipement de production).
7. La consommation de base de cet équipement selon les données provenant du système d'automatisation de l'immeuble et des sous-compteurs d'eau OU selon des estimations de rendement de l'équipement fournies dans les spécifications des fabricants PLUS un calcul estimant la consommation annuelle de l'équipement, comme :
  - lavabos et robinets : sortie de l'aérateur multipliée par l'estimation de l'utilisation annuelle;
  - toilettes et urinoirs : sortie de la chasse d'eau multipliée par l'estimation de l'utilisation annuelle;
  - pommes de douche : sortie de la pomme de douche multipliée par l'estimation de l'utilisation annuelle;
  - les tours de refroidissement: Estimer l'eau d'appoint nécessaire afin de compenser les pertes de la boucle d'eau dû à l'évaporation, les gouttelettes en suspensions, les éclaboussures, les fuites, les reflux et les purges :
    - évaporation: Ce facteur est directement relié à la gestion des opérations et la performance de la tour d'eau en matière de transfert de chaleur. Assumer approximativement 1.8 GPH (refroidisseur centrifuge) ou 3.7 GPH (refroidisseur par absorption) par tonne de refroidissement multiplié par la charge moyenne annuelle (%).
    - purge: Les pertes représentent une fonction non-linéaire en fonction des cycles de concentration (niveau de pureté de l'eau d'appoint par rapport à l'eau du réseau de recirculation). Une augmentation du nombre de cycles correspond à une diminution du nombre de purges nécessaires.
    - éclaboussures et gouttelettes en suspension: Les pertes ne sont pas significatives pour des tours de refroidissement en bon état et bien entretenu. Assumer approximativement 0.014 GPH par tonne de refroidissement ou 0.008% de l'eau en recirculation.
    - fuites et reflux: Les pertes ne sont pas significatives pour des tours de refroidissement en bon état et bien entretenu. Ces pertes d'eau sont cependant variables et difficile à évaluer. Une inspection visuelle pour les fuites devrait cependant être incluse dans l'évaluation du bilan de consommation d'eau.
  - système d'irrigation : sortie des gicleurs multipliée par les heures d'utilisation.





8. Mesures recommandées :

- la liste des modernisations et des mesures d'entretien de conservation de l'eau pouvant être exécutées;
- l'estimation des coûts, des économies et de la période de recouvrement des mesures recommandées.
- l'établissement des objectifs de réduction de consommation d'eau.
- la faisabilité de l'installation d'un compteur pour l'immeuble, le cas échéant.
- les possibilités de sous-compteur pour les locataires consommant beaucoup d'eau.

9. La date du bilan ainsi que la signature de la personne ayant effectué le travail :

- Une évaluation de la consommation de l'eau doit avoir été effectuée dans les cinq (5) dernières années de la date de vérification de l'évaluation BOMA BEST.

**Équivalent agréé par BOMA (B) : Plan de communication sur l'eau**

Pour les immeubles où 75 % ou plus de l'eau est achetée directement par les locataires (par ex., les immeubles de l'Industrie légère et des Commerces de détail), les candidats pourront préparer un plan de communication de l'eau en remplacement d'un rapport d'évaluation de la consommation en eau.

Ce plan de communication doit documenter les moyens visant à encourager les initiatives en matière d'économies d'eau par les occupants. Par exemple, le plan de communication pourra comprendre les propositions suivantes faites par le propriétaire/la société de gestion :

- Fournir l'aide technique au service d'évaluation ou de vérification de la consommation d'eau aux espaces locatifs;
- La distribution aux occupants de dépliants portant sur des « conseils en matière d'économies d'eau »;
- Des séminaires portant sur les économies d'eau à l'intention des locataires ou des occupants;
- Autres outils de communication : affiches, « autocollants pour inciter à fermer l'eau », etc.

Les documents de mise en œuvre pourront comprendre les éléments suivants :

- Les ordres du jour et les notes de réunion des locataires et l'équipe de gestion de l'immeuble;
- Les copies du document de marketing utilisé pour promouvoir les économies d'eau dans l'immeuble;
- Les copies de la communication aux locataires ou aux occupants en matière d'économies d'eau;
- Les copies des évaluations ou des vérifications de la consommation en eau effectuées dans les espaces locatifs.



## Meilleure pratique BEST No 6: Plan de gestion de l'eau

Un plan de gestion de l'eau est-il en place dans l'immeuble?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p><b>Description</b> : La gestion de l'eau représente le processus de gestion continu du changement comportemental, organisationnel et technique en vue d'améliorer l'utilisation de l'eau dans l'immeuble.</p> <p><b>Exigences</b> : Le Plan de gestion de l'eau doit avoir été revu et mis à jour au cours des trois (3) dernières années.</p> <p>Créer un plan qui identifie des mesures de conservation de l'eau pour l'immeuble (telles que celles prévues dans l'Évaluation de la consommation d'eau, si accessibles). Pour chaque initiative, qu'une mesure de conservation de l'eau particulière sera adoptée ou non; la personne responsable de la mise en œuvre des mesures de conservation de l'eau; le budget associé aux mesures de conservation de l'eau; et un délai d'achèvement. Si une mesure particulière n'est pas adoptée pour l'immeuble, indiquez pourquoi il en est ainsi.</p> <p>Bien que la preuve de la mise en œuvre soit préférable, elle n'est pas nécessaire. Le plan peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais les informations propres à l'immeuble sont requises.</p> <p><b>Informations supplémentaires</b> : Dans le cas d'une recertification, les gestionnaires d'immeubles doivent démontrer que les mesures de conservation de l'eau énumérées dans le Plan de gestion de la consommation d'eau précédent a été mis en œuvre depuis la dernière certification.</p> <p>L'équivalent agréé par BOMA est disponible pour les immeubles qui ont été occupés pendant moins de deux (2) ans.</p>

### EXIGENCES DÉTAILLÉES : Plan de gestion de l'eau

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification et tous les types d'immeubles.

Le plan de gestion de l'énergie doit identifier et documenter les mesures propres au bâtiment prises pour améliorer l'efficacité de la consommation de l'eau de l'immeuble et à réduire la demande. Ces mesures doivent être basées sur une cible de performance clairement définie (utilisant des indicateurs de performance quantifiables), sur l'évaluation de la consommation de l'eau ou être établies par le personnel d'exploitation.

Le Plan de gestion de l'eau doit avoir été revu et mis à jour au cours des trois (3) dernières années.

Toutes les actions doivent être évaluées afin d'établir leur faisabilité technique et les résultats prévus (économies de la consommation de l'eau prévues et étude de pré-faisabilité), ainsi que pour établir leur faisabilité financière (à l'aide d'une analyse du coût et des avantages économiques, comme la récupération simple ou le rendement des investissements). Ces actions doivent être intégrées à un échéancier.

Un plan documenté pour la mise en œuvre des stratégies en matière d'économies de la consommation de l'eau est illustré dans le tableau ci-dessous à titre d'exemple des exigences minimales. L'utilisation d'un tableau plus détaillé est fortement encouragée, surtout un tableau qui permet de faire le suivi continu de la consommation de l'eau.



## Plan de gestion de la consommation de l'eau – Exemple de formulaire

No.	Mesure proposée	Budget	Délai d'achèvement	Rendement prévu des investissements	Personne(s) responsable(s)
1	Installation de plomberies à faible débit	--,00 \$	2017	4 ans	Jean Charles Kim
2	Système d'irrigation avec eau non-potable	--,00 \$	2018	18 mois	Alexa Moreno

### Équivalent agréé par BOMA : Plan de mise en service relatif à la consommation de l'eau

Les bâtiments qui ont été occupés pendant moins de deux (2) ans peuvent satisfaire à cette Meilleure pratique BEST en démontrant qu'un plan de mise en service relatif à la consommation de l'eau a été mis en œuvre. L'intention de cette option « Équivalent agréé par BOMA » est d'assurer que les systèmes principaux et l'équipement du bâtiment sont optimisés et réglés pour répondre aux exigences saisonnières particulières, à la variation de l'occupation, etc.

Le plan de mise en service relatif à la consommation de l'eau doit clairement démontrer que les mesures suivantes ont été évaluées et mises en œuvre au cours des 12 mois précédents :

1. Un plan de mesure ou d'évaluation de la consommation de l'eau pour les principaux systèmes d'exploitation et l'équipement ET un plan d'évaluation et de suivi des factures de consommation de l'eau;
2. Si un rapport de défaillance a été produit (depuis le processus de construction) relativement aux systèmes du bâtiment, des plans permettant de remédier à ces défaillances doivent être inclus dans le rapport de mise en service relatif à la consommation de l'eau;
3. Une personne doit être désignée en tant que responsable de la performance de la consommation de l'eau du bâtiment;
4. De la formation doit être offerte au personnel d'exploitation afin que les éléments précédents soient effectués.

### Remarques importantes :

- i. Le plan de mise en service relatif à la consommation de l'eau peut être créé et mis en œuvre par le personnel d'exploitation « sur place » ou par un expert-conseil tiers (p. ex. un ingénieur professionnel ou autre expert-conseil).
- ii. Le plan de mesure ou d'évaluation de la consommation de l'eau pour les principaux systèmes et l'équipement doit inclure tous les systèmes d'exploitation et l'équipement qui représentent la plus grande part de consommation d'eau du bâtiment (p. ex. chaudières, etc.)
- iii. Il n'est pas toujours possible d'évaluer le fonctionnement des principaux systèmes d'exploitation et de l'équipement en passant en revue de manière continue les factures de consommation de l'eau. D'autres méthodes d'évaluation incluent : les sondages sur la satisfaction des locataires, la révision de la séquence d'exécution, etc.
- iv. Le plan de mise en service relatif à la consommation de l'eau doit déterminer de manière précise les personnes responsables de mesurer la consommation de l'eau des principaux systèmes d'exploitation et de l'équipement, ainsi que les personnes responsables de passer en revue les factures de consommation de l'eau.
- v. Une personne doit être désignée comme responsable de l'ensemble du plan de mise en service relatif à l'eau.
- vi. Bien que la preuve de la mise en œuvre soit préférable, elle n'est pas nécessaire.
- vii. Le plan peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais les informations propres à l'immeuble sont requises.



## Meilleure pratique BEST No 7: Plan de surveillance de la qualité de l'air intérieur

Un Plan de surveillance de la qualité de l'air intérieur est-il en place dans l'immeuble?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p><b>Description</b> : La Qualité de l'air intérieur (QAI) est réalisée grâce aux choix d'objectifs de qualité de l'air appropriés et réalisables, à la surveillance et aux tests réguliers afin de vérifier les performances des systèmes de chauffage, ventilation et climatisation d'air (CVCA) et l'hygiène, aux procédures efficaces et efficaces pour répondre aux préoccupations des occupants en matière de la QAI, et à la formation de l'ensemble du personnel de gestion immobilière et d'entretien.</p> <p><b>Exigences</b> : Le Plan de surveillance de la qualité de l'air doit contenir les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Déterminer et préciser les objectifs de la QAI de l'immeuble, y compris les paramètres de la qualité de l'air tels que le dioxyde de carbone, le monoxyde de carbone, la température, l'humidité relative, la poussière, les composés organiques volatils et autres contaminants préoccupants connus.</li><li>• Établir un calendrier pour les tâches d'inspection et d'entretien des systèmes CVCA pour garantir le respect des règles d'hygiène (la propreté, l'absence d'eau stagnante, etc.)</li><li>• Identifier les systèmes CVCA qui auront une incidence sur les objectifs de la QAI énumérés ci-dessus.</li><li>• Établir un calendrier d'entretien préventif pour ces systèmes (peut chevaucher le Programme d'entretien préventif.) L'équipement et les systèmes doivent être vérifiés au moins une fois par année.</li><li>• Élaborer des procédures pour répondre aux préoccupations des occupants en matière de la QAI, y compris l'identification du personnel clé et de leurs responsabilités, des coordonnées, de la documentation et du plan de suivi (peut chevaucher le Programme de demandes de services des occupants.)</li><li>• Identifier les besoins en matière de formation du personnel de gestion et d'entretien de la propriété relativement à la QAI.</li><li>• Examiner le plan à chaque année et le mettre à jour au besoin.</li></ul> <p>Bien que la preuve de la mise en œuvre soit préférable, elle n'est pas nécessaire. Le plan peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais les informations propres à l'immeuble sont requises.</p> <p><b>Informations supplémentaires</b> : L'équivalent agréé par BOMA est offert pour les immeubles où les systèmes de ventilation appartiennent aux locataires qui en assurent l'entretien de façon exclusive. Dans ces cas, le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble doit fournir aux locataires un Plan de surveillance de la qualité de l'air intérieur pour leur utilisation. Reportez-vous à l'I-BEAM de l'EPA des États-Unis pour plus d'informations sur l'<a href="#">élaboration d'un Plan de surveillance de la QAI</a>.</p>



## EXIGENCES DÉTAILLÉES : Plan de surveillance de la qualité de l'air

Cette question constitue une pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification et tous les types d'immeubles.

Le Plan de surveillance de la qualité de l'air est un document d'orientation qui facilitera les mesures à prendre. La mise en œuvre n'est pas requise dans le cadre de cette Meilleure pratique BEST. Cette pratique BEST est plutôt axée sur l'intention.

Voici quelques suggestions pour informer les équipes du Plan de surveillance de la qualité de l'air intérieur (QAI).

Les objectifs de performance suggérés pour la QAI dans les espaces intérieurs souvent occupés comprennent ce qui suit :

- Le dioxyde de carbone ne dépassant pas 700 ppm au-dessus du niveau ambiant (ASHRAE 62.1);
- Le monoxyde de carbone ne dépassant pas 9 ppm (ASHRAE 62.1);
- Les concentrations totales de composés organiques volatils ne dépassant pas 1 000 µg/m<sup>3</sup> (440 ppb) (Santé Canada);
- Le PM<sub>10</sub> ne dépassant pas 50 µg/m<sup>3</sup> (ASHRAE 62.1);
- Une température comprise entre 21 et 27 degrés Celsius, en tenant compte des variations saisonnières et de l'humidité relative (ASHRAE 55);
- Une humidité relative comprise entre 30 % et 60 % (I-BEAM de l'EPA aux États-Unis) ou plus de 20 % (CSA);
- L'intérieur des systèmes CVCA est en bon état général, propre, exempt d'eau stagnante et de débris et ne montre aucun signe visuel de formation de moisissure.

Si d'autres réglementations locales existent pour les critères de performance ci-dessus, les plus sévères s'appliqueront.

En ce qui concerne le calendrier d'entretien préventif pour les systèmes et l'équipement CVCA qui auront une incidence sur la QAI, indiquez la façon dont la qualité environnementale sera vérifiée. Au minimum, le test doit être effectué lors d'une journée de travail typique, en tenant compte des fluctuations des niveaux de contaminants pouvant survenir. Le test doit être effectué, au moins, le matin et l'après-midi.

Le EPA aux États-Unis fournit un échantillon gratuit de liste de vérification de la [qualité de l'air intérieur](#).

### Équivalent agréé par BOMA : Plan de surveillance de la qualité de l'air intérieur pour les locataires

Dans le cas où tous les systèmes et équipements de ventilation sont détenus et exploités exclusivement par les locataires, le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble doit fournir aux locataires les lignes directrices proposées sur la façon de préparer un Plan de surveillance de la qualité de l'air intérieur selon les exigences énumérées ci-dessus. Bien que les locataires soient fortement encouragés à respecter ce plan, il n'est pas nécessaire de satisfaire à cette Meilleure pratique BEST.

### Notes importantes :

- i. La personne responsable de l'élaboration du Plan de surveillance de la qualité de l'air intérieur doit posséder les compétences suivantes (conformément à la définition de diverses législations provinciales sur la santé et la sécurité au travail) :
  - la personne doit avoir une bonne connaissance de travail et une compréhension des lois qui concernent la qualité de l'environnement intérieur (c.-à-d. certificats de formation ou études en hygiène, en santé et sécurité professionnelle, en génie climatique, en sciences du bâtiment ou un domaine semblable);



- la personne doit avoir une formation appropriée à la mise en œuvre d'un programme de surveillance de la qualité de l'environnement intérieur; cette formation doit être également conforme aux exigences minimales de formation en matière de sécurité, et
  - la personne doit avoir suffisamment d'expérience pour effectuer le travail en toute sécurité avec peu ou sans supervision.
- ii. Bien que la preuve de la mise en œuvre soit préférable, elle n'est pas nécessaire.
- iii. Le plan peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais les informations propres à l'immeuble sont requises.



## Meilleure pratique BEST No 8 : Programme de demandes de services des occupants

Un Programme de demandes de services des occupants est-il en place?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p><b>Description :</b> Une demande de service pour entretien est utilisée pour identifier les problèmes liés à l'immeuble. Avoir un processus formel en place permet de suivre les différents indicateurs de rendement clés tels que l'entretien de l'équipement critique et l'entretien des immeubles critiques.</p> <p><b>Exigences :</b> Mettre en place un Programme de demandes de services des occupants lié à l'immeuble. Le programme doit comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un mécanisme pour s'assurer que toutes les demandes de services sont examinées et mises en œuvre dans un délai d'une (1) ou de deux (2) semaines, à moins d'indication contraire (p.ex., zone critique ou équipement critique.)</li><li>• Informations sur l'origine de la demande de service.</li><li>• Informations sur l'état de la demande de service (p.ex., en cours, résolu, etc.).</li><li>• Informations sur les mesures correctives prises.</li></ul> <p>La documentation doit être conservée pendant un minimum de trois (3) mois. Une preuve de la mise en œuvre est requise. Le programme peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais la mise en œuvre doit être propre à l'immeuble.</p> <p><b>Informations supplémentaires :</b> Les demandes de service peuvent être effectuées par tous les occupants de l'immeuble, y compris les locataires, les visiteurs et le personnel.</p>

### EXIGENCES DÉTAILLÉES : Programme de demandes de services des occupants

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification et tous les types d'immeubles.

La direction de l'immeuble doit disposer de moyens documentés pour répondre aux préoccupations des locataire/occupants concernant la qualité de l'air intérieur. Des registres de plaintes peuvent documenter le mécontentement des occupants et de ses causes. Au fil du temps, les tendances des taux de plaintes peuvent indiquer des réactions des occupants vis-à-vis des changements dans l'exploitation de l'immeuble.

Le Programme de demandes de services des occupants doit proposer des champs visant à inscrire les renseignements suivants :

- Numéro du registre d'incident;
- Nom de l'occupant, entreprise et service, emplacement dans le bâtiment;
- Date de réception de la réclamation;
- Description de la réclamation;
- Cause suggérée;
- Résumé du problème;



- Mesures prises;
- Date de l'entretien avec l'occupant (si nécessaire);
- Rapport des mesures correctives rempli;
- Date correspondant à quand l'occupant fut informé des mesures prises;
- Détails supplémentaires.

Les demandes de services doivent être examinées et mises en œuvre dans un délai d'une (1) ou de deux (2) semaines, à moins d'indication contraire (p.ex., zone critique ou équipement critique.)

La documentation doit être conservée pendant un minimum de trois (3) mois. Une preuve de la mise en œuvre est requise. Le programme peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais la mise en œuvre doit être propre à l'immeuble.





## Meilleure pratique BEST No 9: Programme de gestion des matières dangereuses liées à la construction

Un Programme de gestion des matières dangereuses liées à la construction est-il en place dans l'immeuble?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p><b>Description</b> : La présence et la condition des matières dangereuses liées à la construction doivent être identifiées et gérées afin d'assurer la sécurité des occupants de l'immeuble.</p> <p><b>Exigences</b> : Le Programme de gestion des matières dangereuses liées à la construction doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un inventaire de tous les matériaux de construction qui contiennent ou qui sont réputés contenir de l'amiante, du plomb, des BPC, de la silice et du mercure (au minimum);</li><li>• Une inspection des matériaux qui contiennent ou qui sont réputés contenir de l'amiante au cours des 12 derniers mois, le cas échéant;</li><li>• Une inspection des matériaux qui contiennent ou qui sont réputés contenir du plomb, du mercure, des BPC ou d'autres matières ou équipements dangereux liés à la construction au cours des trois (3) dernières années, le cas échéant;</li><li>• Les mesures correctives identifiées lors des inspections effectuées;</li><li>• Protocoles de gestion des perturbations inattendues de l'amiante;</li><li>• Une évaluation préalable à la construction de matériaux et d'équipements touchés par les activités de rénovation pour vérifier la présence de matières dangereuses liées à la construction;</li><li>• Un plan proactif pour la réduction des matériaux accessibles contenant de l'amiante (y compris dans les zones au-dessus des carreaux insonorisants) et des matériaux contenant des BPC et des ballasts;</li><li>• Une formation de sensibilisation pour le personnel d'entretien de l'immeuble sur la protection contre l'amiante; et</li><li>• Une révision et mise à jour au fur et à mesure que des changements sont apportés à l'emplacement des matières dangereuses dans l'immeuble, et ce au moins tous les trois (3) ans.</li></ul> <p>Comme pour tout programme de gestion, il faut viser l'amélioration continue. L'examen du programme de gestion doit se produire lorsque des changements sont apportés aux responsabilités, au personnel, aux plans, à la quantité ou à l'état des matériaux.</p> <p>Une preuve de la mise en œuvre est requise. Le programme peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais la mise en œuvre doit être propre à l'immeuble.</p>



## EXIGENCES DÉTAILLÉES : Programme de gestion des matières dangereuses liées à la construction

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification et tous les types d'immeubles.

Afin d'atténuer le risque d'exposition à des matières dangereuses associées à des matériaux de construction, à l'équipement et aux finitions, le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble doit élaborer un programme en vue d'inspecter périodiquement l'état de ces matières, d'effectuer la réparation en toute sécurité, d'évaluer la perturbation ou l'élimination complète de ces matériaux, et de former adéquatement le personnel en contact avec des matières dangereuses.

Le Programme de gestion des matières dangereuses liées à la construction doit comprendre :

1. Un inventaire de tous les matériaux de construction qui contiennent ou qui sont réputés contenir de l'amiante, du plomb, des BPC, de la silice et du mercure (au minimum).

Les études sur les matières dangereuses liées à la construction sont généralement effectuées pièce par pièce, ou par secteur. Des échantillons pourraient être requis pour conformer la présence de matières dangereuses liées à la construction. Les propriétaires des immeubles ou les locataires doivent vérifier les exigences en matière d'échantillonnage avec le règlement provincial qui régit la méthodologie d'échantillonnage des matières dangereuses liées à la construction.

Tous les matériaux de construction sont réputés contenir de l'amiante et tous les types de peinture sont réputés contenir du plomb jusqu'à ce que l'analyse soit effectuée dans un laboratoire agréé (voir Notes pour la liste des accréditations acceptables). La présence de ces substances doit être identifiée avant de procéder à toute rénovation ou démolition.

Les matériaux de construction contenant de l'amiante doivent être identifiés. Les réglementations locales prescrivent la nature des matériaux à échantillonner, le nombre d'échantillons de chaque matériau à analyser, et la quantité minimale de fibres d'amiante en poids sec pour le matériau censé contenir de l'amiante. Une étude complète doit contenir, au minimum, l'information suivante à des fins de vérification par BOMA BEST :

- types de matières dangereuses présentes dans l'immeuble;
- emplacement des matières dangereuses;
- ampleur des matières dangereuses dans l'immeuble;
- quantité approximative de matières dangereuses dans chaque secteur;

Le document suivant offre des suggestions tant qu'à l'étude sur l'amiante : [ASTM E2356 - 14 "Standard Practice for Comprehensive Building Asbestos Surveys"](#)

2. Une inspection des matériaux qui contiennent ou qui sont réputés contenir de l'amiante au cours des 12 derniers mois, le cas échéant.

État des matières dangereuses (c.-à-d. mauvais, médiocre, bon).

3. Une inspection des matériaux qui contiennent ou qui sont réputés contenir du plomb, du mercure, des BPC ou d'autres matières ou équipements dangereux liés à la construction au cours des trois (3) dernières années, le cas échéant.
4. Les mesures correctives identifiées lors des inspections effectuées.

Une liste des mesures recommandées pour satisfaire les exigences spécifiques de la réglementation provinciale en ce qui concerne l'entretien, l'inspection, la formation et la réduction.

1. Protocoles de gestion des perturbations inattendues de l'amiante.
2. Une évaluation préalable à la construction de matériaux et d'équipements touchés par les activités de rénovation pour vérifier la présence de matières dangereuses liées à la construction.



3. Un plan proactif pour la réduction des matériaux accessibles contenant de l'amiante (y compris dans les zones au-dessus des carreaux insonorisants) et des matériaux contenant des BPC et des ballasts.
4. Une formation de sensibilisation pour le personnel d'entretien de l'immeuble sur la protection contre l'amiante.
5. Une révision et mise à jour au fur et à mesure que des changements sont apportés à l'emplacement des matières dangereuses dans l'immeuble, et ce au moins tous les trois (3) ans.

#### Notes importantes :

- I. Si l'étude sur les matières dangereuses a été effectuée au moment de l'acquisition et si aucune autre matière dangereuse liée à la construction n'a été apportée dans l'immeuble ou n'a été trouvée, et si aucun changement aux matériaux de construction n'a été apporté depuis l'étude initiale, une déclaration officielle à cette fin suffira aux fins de vérification. La déclaration doit mentionner clairement l'étude précédente sur les matières dangereuses et les politiques mises en place pour s'assurer qu'aucune matière dangereuse supplémentaire n'a été apportée dans l'immeuble et que les matériaux de construction existants n'ont pas été remplacés.
- II. Les immeubles à multiples locataires doivent avoir une étude sur les matières dangereuses liées à la construction qui inclut tous les locaux des locataires. Les propriétaires de l'immeuble doivent veiller à ce que la totalité de l'immeuble soit représentée dans l'Étude sur les matières dangereuses liées à la construction.
- III. Le laboratoire effectuant les tests des échantillons doit être agréé par l'un des organismes suivants : l'Association canadienne des laboratoires d'analyse environnementale, le National Voluntary Laboratory Accreditation Program (NVLAP), l'American Industrial Hygiene Association (AIHA), ou l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST).
- IV. La personne qui dresse l'inventaire et effectue l'inspection des matières dangereuses liées à la construction doit posséder les compétences suivantes (conformément à la définition de diverses législations provinciales sur la santé et la sécurité au travail) :
  - la personne doit avoir une bonne connaissance de travail et compréhension des lois qui concernent les matières dangereuses (c.-à-d. certificats de formation ou études en hygiène, en santé et sécurité professionnelle, en génie climatique, en sciences du bâtiment ou un domaine semblable);
  - la personne doit avoir une formation appropriée pour réaliser des inventaires de matières dangereuses liées à la construction; cette formation doit être également conforme aux exigences minimales de formation en matière de sécurité, et
  - la personne doit avoir suffisamment d'expérience pour effectuer le travail en toute sécurité avec peu ou sans supervision.
- iv. Une preuve de la mise en œuvre est requise.
- v. Le programme peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais la mise en œuvre doit être propre à l'immeuble.



## Meilleure pratique BEST No 10 (B): Programme de gestion des produits chimiques dangereux

Un Programme de gestion de produits chimiques dangereux des locataires est-il en place?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p><b>Description</b> : Les locataires et les propriétaires d'immeubles doivent avoir un inventaire ainsi qu'un registre à jour des produits chimiques dangereux ou des produits liés à l'utilisation.</p> <p><b>Exigences</b> : Au minimum, le Programme de gestion de produits chimiques dangereux des locataires doit comporter les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un inventaire de locataires périodique (au moins annuellement), y compris l'emplacement et les quantités approximatives de produits chimiques dangereux dans les zones occupées par les locataires. Cet inventaire peut être dressé par le locataire ou le propriétaire. Dans tous les cas, les résultats de l'inventaire doivent être fournis au propriétaire ou gestionnaire de l'immeuble.</li><li>• L'approvisionnement de fiches techniques SIMDUT sur tous les produits chimiques dangereux dans les zones occupées par les locataires.</li><li>• Des contrôles périodiques pour garantir un stockage et une utilisation sûrs des produits chimiques ou des produits liés à l'utilisation (au moins une fois par année).</li></ul> <p>Une preuve de la mise en œuvre est requise. Le programme peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais la mise en œuvre doit être propre à l'immeuble.</p>

### EXIGENCES DÉTAILLÉES : Programme de gestion de produits chimiques dangereux des locataires

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification, pour les immeubles d'Industrie légère et de Commerce de détail ouvert. Ceci **ne** constitue **pas** une exigence de la Meilleure pratique BEST pour les Immeubles de bureaux, les centres commerciaux fermés et les immeubles universels

Les locataires et les propriétaires d'immeubles doivent avoir un inventaire à jour des produits chimiques ou des produits d'usage. Tenir un registre à jour de tous les produits chimiques dangereux ou dresser des inventaires de produits liés à l'utilisation de locataires constitue une des meilleures pratiques de gestion de l'industrie pour les propriétaires d'immeubles.

Un produit lié à l'utilisation est défini comme tout ce qui est apporté dans l'immeuble et peut être un produit chimique dangereux. Un produit chimique dangereux est défini comme une matière dangereuse, à l'état solide, liquide ou gazeux, qui peut nuire aux êtres humains, à d'autres êtres vivants, aux biens ou à l'environnement.

Au minimum, le Programme de gestion de produits chimiques dangereux des locataires doit comprendre :

1. Un inventaire de locataires périodique (au moins annuellement), y compris l'emplacement et les quantités approximatives de produits chimiques dangereux dans les zones occupées par les locataires.

Il n'existe aucune exigence spécifique en matière de compétences pour la compilation d'un inventaire des produits chimiques dangereux ou des produits liés à l'utilisation. Toutefois, la personne qui effectue l'inventaire



doit avoir de bonnes connaissances de travail et une bonne compréhension des exigences de la réglementation, y compris, au minimum, le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

2. L'approvisionnement de fiches SIMDUT sur tous les produits chimiques dangereux dans les zones occupées par les locataires.

Une fiche SIMDUT, au titre des exigences de cette Meilleure pratique BEST, est un document qui contient des renseignements sur les dangers potentiels (santé, incendie, réactivité et environnement) et la manière de travailler sans danger avec le produit chimique. Il s'agit d'un point de départ essentiel pour l'élaboration d'un programme complet de santé et de sécurité. Elle contient également des renseignements sur les procédures d'urgence, d'entreposage, de manutention et d'urgence relatifs aux dangers présentés par la matière.

3. Des contrôles périodiques pour garantir un stockage et une utilisation sûrs des produits chimiques ou des produits liés à l'utilisation (au moins une fois par année).

Les produits dangereux doivent être stockés dans des pièces dotées d'une bonne ventilation, d'un contrôle de la température, de protection des drains et d'un espace suffisant sur les tablettes. Les contenants doivent être bouchés afin d'éviter les déversements et les émanations potentiels, bien étiquetés et conservés dans des endroits fermés à clé.



## Meilleure pratique BEST No 11: Programme de nettoyage écologique

Un Programme de nettoyage écologique est-il en place dans l'immeuble?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p><b>Description</b> : Le Programme de nettoyage écologique privilégie l'utilisation de produits respectueux de l'environnement, l'entretien du matériel de nettoyage et les pratiques de nettoyage efficaces.</p> <p><b>Exigences</b> : Mettre en place un programme de nettoyage écologique dans l'établissement. Le programme doit comprendre <b>tous</b> les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 50 % de tous les produits et fournitures de nettoyage doivent être certifiés par l'un des organismes tiers nommés : EcoLogo, Green Seal, US EPA Safer Choice, GREENGUARD, le Forest Stewardship Council (FSC), la Sustainable Forestry Initiative (SFI) ou la norme d'aménagement forestier durable (AFD).</li><li>• Des procédures normalisées d'exploitation (PNE) pour les activités de nettoyage.</li><li>• Des rapports de nettoyage (décrivant les activités réalisées, quand et par qui elles ont été réalisées).</li><li>• Une formation pour le personnel de nettoyage de l'immeuble.</li><li>• Une révision annuelle et la mise à jour du programme général afin de s'assurer qu'il respecte les objectifs.</li></ul> <p>Lorsque les services d'entretien sont donnés en sous-traitance, il faut transmettre les objectifs d'entretien et les initiatives de nettoyage écologique au sous-traitant. Le sous-traitant doit fournir au gestionnaire de l'immeuble les documents montrant qu'il respecte les mêmes renseignements décrits dans les exigences.</p> <p>Une preuve de mise en œuvre est requise. Le programme peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais la mise en œuvre doit être propre à chaque immeuble.</p> <p><b>Informations supplémentaires</b> : L'équivalent agréé par BOMA est offert pour les immeubles où le nettoyage est effectué <i>exclusivement ou en partie</i> par les locataires. Le programme de nettoyage écologique doit être mis en place pour tous les secteurs où le gestionnaire ou le propriétaire de l'immeuble et les locataires sont responsables du nettoyage. Un document d'orientation doit être fourni pour indiquer aux locataires comment créer leur propre programme de nettoyage écologique.</p>

### EXIGENCES DÉTAILLÉES : Programme de nettoyage écologique

Cette question constitue une meilleure pratique et est nécessaire pour tous les niveaux de certification.

Les candidats doivent démontrer leur conformité à l'exigence selon laquelle 50 % des produits et fournitures doivent être certifiés par un tiers en fournissant des copies de l'inventaire de tous les produits de nettoyages utilisés dans l'immeuble, qui précise spécifiquement le pourcentage que représentent les produits certifiés. Sinon, il est également possible de démontrer la conformité en fournissant la politique d'achat ainsi qu'un exemple visuel présentant des produits et des fournitures.



Les sous-traitants peuvent démontrer leur conformité à cette exigence spécifique en fournissant une lettre signée confirmant que le pourcentage minimal est respecté.

**Équivalent agréé : Programme de nettoyage écologique pour les locataires**

Dans le cas où le nettoyage est effectué *exclusivement* par les locataires, les éléments suivants sont exigés :

- Le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble doit fournir aux locataires des orientations concernant l'élaboration d'un programme de nettoyage écologique pour l'immeuble qui répond aux exigences énumérées ci-dessus. Bien que les locataires soient fortement encouragés à respecter ce programme, il n'est pas nécessaire de satisfaire à cette meilleure pratique BEST.

Dans le cas où *une partie* du nettoyage est effectué par les locataires et *l'autre partie* par le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble, les éléments suivants sont exigés :

- Pour les secteurs où les locataires sont responsables du nettoyage : Le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble doit fournir aux locataires des orientations concernant l'élaboration d'un programme de nettoyage écologique pour l'immeuble qui répond aux exigences énumérées ci-dessus. Bien que les locataires soient fortement encouragés à respecter ce programme, il n'est pas nécessaire de satisfaire à cette meilleure pratique BEST.

ET

- Pour les secteurs où le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble est responsable du nettoyage : Le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble doit créer un programme de nettoyage écologique qui respecte les exigences de la meilleure pratique BEST à mettre en œuvre dans les secteurs où il est responsable du nettoyage.



## Meilleure pratique BEST No 12 (B) : Politique de réduction et de réacheminement des matières résiduelles

Une Politique de réduction et de réacheminement des matières résiduelles est-elle en place dans l'immeuble?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p><b>Description :</b> La Politique de réduction et réacheminement des matières résiduelles représente un engagement de la direction de l'organisation ou de l'immeuble à améliorer continuellement la performance en ce qui concerne la réduction et le réacheminement des matières résiduelles.</p> <p><b>Exigences :</b> La Politique doit comprendre une déclaration engageant l'organisation ou l'immeuble à améliorer continuellement la réduction et le réacheminement des matières résiduelles. Se pencher sur la prévention, le réacheminement et la gestion des matières résiduelles résultant de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les activités quotidiennes de toutes les zones de production des matières résiduelles, y compris les zones de services alimentaires et du commerce au détail; et</li><li>• Les événements périodiques tels que les conférences, les réunions et les manifestations avec traiteur, les formations, les activités de réinstallation des locataires, la construction, la rénovation et les projets de démolition, les aménagements, etc.</li></ul> <p>La Politique, ainsi que toutes les mises à jour ultérieures, doivent être datées et signées par la haute direction (un individu disposant de compétences nécessaires à la prise de décisions relativement aux dépenses budgétaires).</p> <p><b>Informations supplémentaires :</b> Une preuve de la mise en œuvre et des informations propres à l'immeuble ne sont pas nécessaires. La politique peut être commune à un portefeuille ou à un campus d'immeubles.</p> <p>Les immeubles qui ont obtenu une certification dans le cadre du programme de certification 3R peuvent répondre « Oui » et montrer leur certification au vérificateur. Le <a href="#">Programme de certification 3R</a> est destiné pour les immeubles dans les secteurs industriel, commercial et institutionnel (IC&amp;I) qui examinent la façon dont les organisations gèrent les opérations de réduction et de réacheminement des matières résiduelles. Il est offert partout au Canada.</p>

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification, pour les immeubles d'Industrie légère et de Commerce de détail ouvert. Ceci **ne** constitue **pas** une exigence de la Meilleure pratique BEST pour les Immeubles de bureaux, les centres commerciaux fermés et les immeubles universels





## Meilleure pratique BEST No 15: Politique environnementale globale

Une politique environnementale globale régissant la gestion de l'immeuble est-elle en place?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p><b>Description :</b> Une politique ou une vision environnementale établit l'orientation que la direction de l'immeuble souhaite prendre relativement aux futures améliorations de la performance environnementale de l'immeuble. Ces déclarations formelles peuvent éclairer la prise de décision et établir un leadership crédible en vue d'apporter les bonnes solutions aux enjeux environnementaux, ce qui pourrait améliorer les opérations, réduire les dépenses opérationnelles et optimiser les relations entre l'équipe de gestion et les locataires.</p> <p><b>Exigences :</b> Créer une politique (ou vision) environnementale globale qui contient les composantes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un énoncé d'objectif ou de vision spécifiques pour chacune des dix (10) catégories de l'évaluation de BOMA BEST. Dans chaque cas, fournissez un objectif ou une vision claire relativement à ce que votre organisation (ou immeuble) espère atteindre dans un délai précis (par exemple, parvenir à une réduction de 5 % de la consommation énergétique en cinq ans, effectuer la première vérification de la qualité de l'air de l'immeuble, etc.)</li><li>• Indiquez l'énoncé de vision pour chaque catégorie d'évaluation dans l'espace prévu dans le portail en ligne.</li></ul> <p><b>Informations supplémentaires :</b> Les déclarations fournies pour chaque catégorie peuvent être tirées directement des objectifs établis dans les questions précédentes dans cette évaluation de BOMA BEST. Cette meilleure pratique vise à les regrouper dans un document global.</p> <p>Une preuve de la mise en œuvre et des informations propres à l'immeuble ne sont pas nécessaires. La politique peut être commune à un portefeuille ou à un campus d'immeubles.</p>

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification et tous les types d'immeubles.



## Meilleure pratique BEST No 16: Programme de communication des occupants sur l'environnement

Un Programme de communication des occupants sur l'environnement est-il en place dans l'immeuble?	
<b>Explication et évaluation</b>	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Téléversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p><b>Description</b> : Le fait d'accroître la sensibilisation et la participation des occupants de l'immeuble aux pratiques environnementales et durables peut avoir une incidence positive ou négative notable sur la performance de l'immeuble. L'amélioration de la performance environnementale de l'immeuble peut mener à de nombreux résultats positifs pour la direction de l'immeuble, le personnel et les locataires, y compris, mais sans s'y limiter, la réduction des coûts opérationnels, la diminution des factures de services publics, l'amélioration de la qualité de l'air intérieur et l'optimisation des relations entre l'équipe de gestion et les locataires, etc.</p> <p><b>Exigences</b> : Le Programme de communication des occupants sur l'environnement doit comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sélectionner les stratégies de communication à utiliser.</li><li>• Déterminer les activités à encourager.</li><li>• Identifier les personnes de l'équipe de direction qui seront responsables de faire progresser chaque aspect du plan.</li><li>• Créer un calendrier de mise en œuvre.</li><li>• Démontrer qu'au moins deux (2) des stratégies de communication ont été mises en œuvre au cours des 12 derniers mois.</li></ul> <p>Une preuve de la mise en œuvre est requise. Le programme peut être commun à un portefeuille ou à un campus d'immeubles, mais la mise en œuvre doit être propre à l'immeuble.</p> <p><b>Informations supplémentaires</b> : <i>Les Occupants</i> constituent les occupants réguliers et permanents de l'immeuble, tels que les locataires et le personnel. Si l'immeuble est occupé par le propriétaire, il convient d'adresser les sondages au personnel. Les visiteurs de l'immeuble ne sont pas considérés comme des occupants.</p>

### EXIGENCES DÉTAILLÉES : Programme de communication des occupants sur l'environnement

Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification et tous les types d'immeubles.

La direction de l'immeuble doit disposer d'un Programme de communication des occupants sur l'environnement pour communiquer avec les locataires et le personnel de l'immeuble sur les questions environnementales spécifiques à l'immeuble. Les composants de ce programme doivent avoir été mis en œuvre au cours des 12 derniers mois.

*Les Occupants* constituent les occupants réguliers et permanents de l'immeuble, tels que les locataires et le personnel. Si l'immeuble est occupé par le propriétaire, il convient d'adresser les sondages au personnel. Les visiteurs de l'immeuble ne sont pas considérés comme des occupants.



Les aspects clés d'une communication efficace sont : **la fréquence, la précision, l'exhaustivité et l'inclusivité**. Pour garantir la coopération des occupants avec l'administration de l'immeuble pour atteindre les cibles environnementales fixées, une communication régulière doit être établie. Le Programme doit à cet effet décrire clairement les stratégies de communication, les activités, les responsabilités et le calendrier de mise en œuvre. Le cadre de communication ci-après doit être manifeste :

- Stratégies de communication : décrit clairement les stratégies de communication qui seront utilisées pour communiquer avec les locataires/occupants.
- Activités : décrit clairement les activités/événements qui seront communiqués aux locataires/occupants (p. ex. le Jour de la Terre ou des campagnes de sensibilisation à l'économie d'énergie avec des autocollants « éteignez votre écran »).
- Responsabilités : décrit clairement qui sera responsable de chaque aspect du plan de travail en matière de communication.
- Échéancier de mise en œuvre : décrit clairement l'échéancier de mise en œuvre de tous les événements et de toutes les activités et stratégies mises en place dans le contexte du plan de travail en matière de communication.

Le programme de communication doit également comprendre des initiatives spécifiques afin d'obtenir une participation efficace des locataires et du personnel de l'immeuble autour des questions sur l'environnement et le développement durable, et les encourager à collaborer avec la direction de l'immeuble pour améliorer la performance de celui-ci. Au moins deux (2) initiatives doivent avoir été mises en œuvre au cours des 12 derniers mois. Le tableau ci-dessous fournit des suggestions sur les objectifs de communication possibles et comment ils peuvent être mis en œuvre (à titre indicatif uniquement) :

Objectifs	Idées de mise en œuvre possibles
Si vous voulez encourager la participation :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un groupe de travail réunissant l'administration et les locataires ou une équipe verte.</li> <li>• Désigner un ou plusieurs membres de l'équipe de gestion comme ambassadeurs de l'environnement de la propriété afin de diriger le programme.</li> <li>• Organiser des réunions avec les locataires pour les informer sur le nouveau programme environnemental.</li> <li>• Créer un calendrier qui souligne les occasions d'engagement prévues de l'année pour les locataires ou les occupants de l'immeuble.</li> </ul>
Si vous voulez organiser un événement :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisez des événements ou des compétitions liés à l'environnement et au développement durable pour les occupants et les locataires :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Établissez des défis relatifs au transport durable; des campagnes de recyclage de batteries, d'ampoules et de produits électroniques.</li> <li>○ Organisez des barbecues (sans déchets, si possible) ou d'autres fonctions pour célébrer des événements mondiaux tels que la Semaine de la Terre en avril, la Semaine de la Conservation de l'énergie en mai, la Semaine de Réduction des déchets en octobre.</li> </ul> </li> </ul>



<p>Si vous souhaitez favoriser de nouveaux comportements :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettez en place des programmes d'incitation pour promouvoir la participation à des pratiques écologiques et durables et améliorer la performance :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Remettez des récompenses et de la reconnaissance aux personnes et aux organismes locataires qui mettent en œuvre les meilleures pratiques durables,</li> <li>○ Offrez des réductions ou incitations financières pour les locataires et le personnel de l'immeuble pour encourager les choix et des comportements plus durables (tels que des titres de transport en commun à prix réduit, des rabais aux entreprises locales qui offrent des produits ou services écologiques, ou des incitations financières pour les employés de l'immeuble qui se rendent au travail à bicyclette.)</li> </ul> </li> </ul>
<p>Si vous voulez communiquer les activités et les résultats de l'administration :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publier, distribuer ou envoyer par courriel la notification des résultats de l'évaluation, les nouvelles politiques et les nouveaux programmes environnementaux, et les sommaires de la performance (pour la consommation d'eau et d'énergie du bâtiment).</li> <li>• Créer un site Web pour l'immeuble présentant la performance environnementale du bâtiment.</li> <li>• Envisager l'utilisation de moyens de communication actifs et passifs, selon leur disponibilité, et en déterminer la fréquence. Par exemple :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bulletins d'information et électroniques</li> <li>○ Notes</li> <li>○ Réunions de l'équipe verte ou comité central des communications</li> <li>○ Affiches, écrans ou autres dans le hall ou les aires communes</li> <li>○ Messages dans les ascenseurs (p. ex. ENN)</li> <li>○ Site Web et réseaux sociaux (p. ex. Twitter, Facebook)</li> <li>○ Occasions de collaboration entre locataires et propriétaires (p. ex. Production de rapports sur la mesure d'utilisation des initiatives de durabilité de Ressources naturelles Canada)</li> </ul> </li> </ul>

**Note importante :**

Dans le cas où le candidat a développé un Programme de communication sur l'énergie, l'eau ou les matières résiduelles afin de se conformer aux meilleures pratiques antérieures, ces plans ne peuvent pas être réutilisés ici. Des efforts de communication supplémentaires seront nécessaires afin de satisfaire à ces meilleures pratiques BEST. Le sujet peut être le même, mais la portée ou l'objectif doit être élargi afin d'être admissible.