



MEILLEURES PRATIQUES BEST

POUR

IMMEUBLE RÉSIDENTIEL À LOGEMENTS MULTIPLES (IRLM) ÉTABLISSEMENT DE SOINS DE SANTÉ

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
Énergie.....	3
1.3.2.1 Évaluation énergétique	3
1.3.3.1 Plan de gestion de l'énergie	5
1.3.8.14 Programme d'entretien préventif.....	7
Eau	9
2.3.1 Politique de préservation de l'eau	9
2.3.4 Évaluation de l'eau	10
Matières résiduelles	14
3.1.1.1 Programme de réacheminement des déchets.....	14
3.1.2.13 Politique sur les déchets de construction	15
Émissions et effluents.....	16
4.2.2 Plan de gestion pour les substances appauvrissant la couche d'ozone.....	16
4.2.2.5 Plan d'élimination progressive des fluides frigorigènes appauvrissant la couche d'ozone	17
4.4.1.1 Étude sur les matières dangereuses liées à la construction et Inventaire des produits chimiques dangereux ou des produits d'usage	18
4.5.2.2 Plan de gestion des matières dangereuses.....	21
Environnement intérieur	22
5.1.8.1 Qualité de l'air intérieur	22
Système de gestion de l'environnement.....	23
6.2.5 Politique sur la sélection des matériaux de construction	23
6.4.1.1 Communications avec les locataires	25



Énergie

1.3.2.1	Un bilan énergétique du bâtiment a-t-il été effectué au cours des cinq (5) dernières années?
Conseil:	<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>Une vérification intégrée de niveau 1 ASHRAE ou une équivalence est une condition préalable minimale et doit inclure :</p> <ul style="list-style-type: none">• Une analyse de la facturation du service public avec jalonnage (benchmarking)• Un résumé des principaux équipements et du type de systèmes d'éclairage utilisés dans les bâtiments• La liste des opportunités potentielles de conservation de l'énergie, des économies estimées et de la récupération des investissements calculés d'après la vérification intégrée du bâtiment <p>Le rapport d'évaluation doit identifier les améliorations peu coûteuses et les améliorations d'immobilisations potentielles ainsi que les problèmes alarmants en vue d'un audit ultérieur plus détaillé.</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 ou lorsque l'immeuble est occupé depuis moins de deux (2) ans.</p>

1.3.2.1 Évaluation énergétique

Un rapport d'évaluation énergétique doit être présenté pour la vérification sur place. Les exigences sont décrites dans le conseil (indiquées au tableau des meilleures pratiques BEST) et doivent comprendre l'information suivante :

1. l'information sur le propriétaire/l'administrateur;
2. le nom et l'adresse de l'immeuble;
3. la description de l'immeuble;
4. l'évaluation énergétique (inspection visuelle, analyse);
5. l'analyse des factures des services publics avec des observations de référence (par ex., une comparaison des indices de performance des immeubles comme les MJ/m²/an ou kWh/pi²/an pour chaque source d'énergie);
6. le récapitulatif de l'équipement principal et les types de système d'éclairage de l'immeuble et
7. La liste des opportunités potentielles de conservation de l'énergie, des économies estimées et de la récupération des investissements calculés d'après la vérification intégrée du bâtiment

REMARQUES IMPORTANTES :

- I. L'évaluation énergétique pourra être effectuée 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. Les évaluations sont en fonction des exigences énoncées dans le conseil de la question. Les évaluations énergétiques doivent être datées et signées par la personne responsable de la conduite des travaux.
 - Les vérificateurs BOMA BEST rechercheront la signature et la date. Une évaluation énergétique doit avoir été effectuée dans les cinq (5) dernières années de la **date de vérification de l'évaluation BOMA BEST.**



Équivalents agréés par BOMA

1. 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.

2. Plan de communication de l'énergie

Pour les immeubles où 75 pour cent 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 rapport d'évaluation énergétique.

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 :

- 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.

REMARQUES IMPORTANTES :

- I. Les candidats doivent remettre au vérificateur un plan de communication et sa preuve de mise en œuvre, dans le cadre de la visite sur place.



1.3.3.1	Y a-t-il un plan de gestion de l'énergie (réduction) propre au bâtiment qui prend en charge les problèmes soulevés dans l'évaluation énergétique?
Conseil:	<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>Le plan de gestion de l'énergie doit identifier et documenter les mesures d'amélioration de l'efficacité énergétique du bâtiment et de réduction de sa demande. Ces mesures doivent être basées sur une cible de performance énergétique clairement définie, être définies par le bilan énergétique ou être définies par le personnel d'exploitation. Le plan doit indiquer les ressources allouées ainsi que la récupération prévue et l'échéancier de mise en œuvre pour les améliorations spécifiques de l'efficacité énergétique.</p> <p>L'équivalent agréé par BOMA est disponible pour les immeubles qui ont été occupés pendant moins de deux (2) ans.</p>

1.3.3.1 Plan de gestion de l'énergie

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.

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 Charles Kim
2	Étude de faisabilité de la remise en service	--,00 \$	2018	18 mois	Alexa Moreno

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

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.

REMARQUES IMPORTANTES :

- 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).
- 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.).
- 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.
- 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.
- Une personne doit être désignée comme responsable de l'ensemble du plan de mise en service relatif à l'énergie.



1.3.8.14	Y a-t-il un programme d'entretien préventif de la CVC (chauffage, ventilation, climatisation d'air)?
Conseil:	<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>L'entretien préventif diffère de l'entretien périodique dans la mesure où il considère que certains composants des systèmes exigent une révision ou un remplacement après un certain temps ou à certains intervalles ou en raison de certaines causes spécifiques. Le calendrier d'entretien préventif doit inclure l'inspection et les mesures correctives à effectuer chaque mois, chaque trimestre, deux fois par an, annuellement et tous les cinq ans.</p>

1.3.8.14 Programme d'entretien préventif

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.



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
Tous les ans					
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			
Deux fois par an					
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](#)".



Eau

2.3.1	Existe-t-il une politique écrite destinée à réduire au minimum l'utilisation de l'eau et à inciter à préserver l'eau?
Conseil:	<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>Une politique de préservation de l'eau devrait exprimer un engagement afin de réduire la demande en eau et définir des objectifs et stratégies de réduction de la consommation d'eau.</p>

2.3.1 Politique de préservation de l'eau

Une politique de préservation de l'eau devrait viser à réduire la demande en eau et définir des objectifs et des stratégies en matière de réduction de la consommation en eau.

La politique de préservation de l'eau pourra être une politique d'entreprise à l'échelle nationale, pour tous les immeubles gérés par une seule entreprise. Toutefois, pour satisfaire à cette meilleure pratique BEST, l'administration d'immeuble doit démontrer sa compréhension de la politique et mettre en œuvre des mesures précises en conformité avec son orientation stratégique.

REMARQUES IMPORTANTES :

- I. Pour la vérification sur place, les candidats doivent avoir en main :
 - une copie de la politique prescrite;
 - des exemples de la façon dont la politique est mise en œuvre sur place par l'administration de la propriété et
 - les documents indiquant la mise en œuvre de la politique doivent être datés.
- II. La politique devrait être un document officiel sur le site Web de la société (interne et/ou externe) et/ou imprimé sur papier à entête de la société avec la signature de l'administration appropriée.



2.3.4	Est-ce qu'une évaluation de la consommation d'eau a été effectuée au cours des cinq (5) dernières années?
Conseil:	<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>Le rapport d'évaluation de la consommation d'eau doit inclure les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ L'analyse de la facturation de l'eau, qui comporte le coût et l'historique de consommation;• Les valeurs de référence de la consommation d'eau;• L'inventaire de l'équipement consommant de l'eau et une analyse de l'utilisation;• La liste des mesures potentielles de conservation de l'eau, incluant les procédures d'entretien et les mesures de modernisation;• L'estimation des coûts, des économies et de la période de recouvrement des mesures recommandées. <p>Le rapport d'évaluation de la consommation d'eau peut être intégré au rapport d'évaluation énergétique.</p> <p>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.</p>

2.3.4 Évaluation de l'eau

Le vérificateur doit examiner un rapport d'évaluation de la consommation d'eau. Les exigences sont décrites dans le conseil (indiquées au tableau des meilleures pratiques) et doivent comprendre les éléments suivants :

Information sur l'immeuble;

- information sur le propriétaire ou l'administrateur;
- nom et l'adresse de l'immeuble;
- description de l'immeuble;
- date de l'évaluation de la consommation d'eau;

Analyse de l'utilisation de l'eau;

- analyse de la facturation de l'eau, qui comporte le coût et l'historique de consommation compilés à l'aide des factures des services publics;
- valeurs de référence de la consommation d'eau, qui comportent le calcul de la consommation annuelle d'eau divisée par la superficie de l'immeuble;
- Inventaire de l'équipement consommant de l'eau et analyse de l'utilisation, comparée à la consommation, 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).



- Mesures recommandées :
 - 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;
 - les possibilités de sous-compteur pour les locataires consommant beaucoup d'eau.

REMARQUES IMPORTANTES :

- I. L'évaluation de l'eau pourra être effectuée par le personnel technique « sur place » ou par un consultant externe (par ex., un ingénieur professionnel ou autre consultant en eau agréé).
- II. Les évaluations sont en fonction des exigences énoncées dans le libellé du conseil et en fonction de la date. Les évaluations de l'eau doivent être datées et signées par la personne responsable de la réalisation des travaux.
 - Les vérificateurs BOMA BEST rechercheront la signature et la date. Une évaluation de l'eau doit avoir été effectuée dans les cinq (5) dernières années de la **date d'évaluation**.
- III. Le rapport d'évaluation de l'eau pourra être intégré au rapport d'évaluation énergétique.

Équivalent agréé par BOMA

1. Inventaire de l'équipement consommant de l'eau

Les immeubles qui ont moins de deux 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 :

Information sur l'immeuble;

- information sur le propriétaire ou l'administrateur;
- le nom et l'adresse de l'immeuble;
- la description de l'immeuble;
- date de l'inventaire de l'équipement.

Information sur l'équipement consommant de l'eau

- 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).
- 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.
- 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.



2. 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.

REMARQUES IMPORTANTES :

- I. Les candidats doivent remettre au vérificateur un plan de communication et sa preuve de mise en œuvre, dans le cadre de la visite sur place.



Matières résiduelles

3.1.1.1	Y a-t-il un programme de recyclage qui intègre le recyclage du papier, des journaux, du carton, des bouteilles, du plastique et des canettes sur le site, dans la mesure où des infrastructures locales sont disponibles pour prendre en charge ces matériaux recyclables?
Conseil:	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. L'immeuble doit avoir un programme de recyclage en cours. Un équivalent accepté par BOMA peut suffire dans les situations particulières selon les conditions et critères définis dans le guide d'accompagnement BOMA BEST.

3.1.1.1 Programme de réacheminement des déchets

Pour satisfaire à cette sixième meilleure pratique BEST, les candidats doivent mettre en œuvre un programme de réacheminement des déchets qui vise à réduire le volume total de déchets générés et à réacheminer le plus de matières possibles vers des sites d'enfouissement. La réduction et le réacheminement des déchets sont possibles grâce à un programme de réutilisation et de recyclage disponible sur place pour tous les occupants de l'immeuble.

Les programmes de réacheminement doivent atteindre un taux élevé de réacheminement des flux de fibres et de contenants standard, mais ils doivent également cibler d'autres déchets, comme les cartouches de d'encre, les lampes fluorescentes et l'équipement électronique. Le compostage des matières organiques, sur place ou par un entrepreneur de l'extérieur, devrait également être compris dans ce programme, dans la mesure du possible.

Équivalent agréé par BOMA

1. Réacheminement des déchets coordonné par les locataires

Lorsque les locataires gèrent eux-mêmes leur propre enlèvement des déchets (généralement applicable aux propriétés de l'industrie légère et des commerces de détail), le candidat doit confirmer les efforts consacrés par les locataires au réacheminement des déchets.

En absence de programme de recyclage/réutilisation du matériel des locataires, le candidat doit démontrer qu'il a fait un effort visant à fournir des installations de recyclage.

- Par exemple, dans les commerces de détail, chaque locataire individuel (boutique de vente au détail) pourra produire un petit volume de matières recyclables; l'administrateur de la propriété pourra fournir une aire de recyclage aux locataires en tant que service à valeur ajoutée (pour rendre le recyclage plus rentable).

2. Manque d'installations de recyclage

Dans les immeubles où les installations de recyclage pourraient ne pas être disponibles, le candidat devra fournir une lettre de confirmation de la part de l'administration municipale, du gouvernement provincial ou de tout autre organisme compétent à titre de preuve. Dans les immeubles où les installations de recyclage sont disponibles, mais que l'administration locale ne fait pas la collecte des matières recyclables, le candidat doit démontrer que des efforts raisonnables ont été faits auprès d'un transporteur commercial.



3.1.2.13	Y a-t-il une politique écrite énonçant l'engagement en matière de réduction du volume des matières résiduelles issues des travaux de rénovation/construction éliminées dans les sites d'enfouissement?
Conseil:	<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>Les matières résiduelles associées à la construction et la démolition, qui représentent environ 30 % des décharges au Canada, peuvent être réduites en instaurant un tri à la source et un programme de recyclage sur site. Le programme doit répondre aux exigences minimales des autorités compétentes (par exemple, le code de pratiques 3R). Les normes de recyclage devraient traiter des : cartons ondulés, métaux, blocs de béton, bois de grande dimension, plastique, verre, plaques de plâtre et tapis.</p>

3.1.2.13 Politique sur les déchets de construction

La politique sur les déchets de construction doit clairement identifier l'engagement visant à réduire la quantité des déchets de construction envoyés à une décharge. Le programme doit répondre aux exigences minimales des autorités compétentes (par ex., Code de pratique 3R) en mettant en œuvre un tri à la source et un programme de recyclage sur place. Les caractéristiques de traitement des déchets doivent prendre en compte le recyclage du carton ondulé, des métaux, des blocs de béton, du bois de construction propre, du plastique, du verre, du placoplâtre et de la moquette.

La politique sur les déchets de construction pourra être une politique d'entreprise à l'échelle nationale, pour tous les immeubles gérés par une unique entreprise. Toutefois, pour satisfaire à cette meilleure pratique BEST, l'administration de l'immeuble doit démontrer sa compréhension de la politique et mettre en œuvre des mesures précises en conformité avec son orientation stratégique.

REMARQUES IMPORTANTES :

- I. Pour la vérification sur place, les candidats doivent avoir en main :
 - une copie de la politique prescrite;
 - Un exemple de spécification doit être disponible aux fins d'examen et les spécifications pourront comprendre :
 - la documentation d'un contrat de rénovation récent qui spécifie les matériaux prévus pour la réutilisation, la revente et le réacheminement;
 - les lignes directrices de conception à l'intention des locataires qui spécifient les matériaux prévus pour la réutilisation, la revente et le réacheminement;
 - les spécifications du programme sur place ou de l'entreprise concernant le réacheminement des matériaux de démolition, de construction et de rénovation;
 - des exemples de la façon dont la politique est mise en œuvre sur place par l'administration de l'immeuble et
 - les documents indiquant la mise en œuvre de la politique doivent être datés.
- II. La politique devrait être un document officiel sur le site Web de la société (interne et/ou externe) et/ou imprimé sur papier à entête de la société avec la signature de l'administration appropriée.



Émissions et effluents

4.2.2	Y a-t-il un plan documenté de gestion des réfrigérants qui appauvrissent la couche d'ozone incluant :
Conseil:	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. L'entretien du système de réfrigération peut réduire les frais d'exploitation en améliorant les performances du réfrigérateur, en évitant les réparations coûteuses et en réduisant la fréquence de renouvellement du réfrigérant. En l'absence de SACO (substances appauvrissantes la couche d'ozone), indiquez « Sans objet ».
i)	Un inventaire des réfrigérants et des dossiers?
Conseil:	L'inventaire doit mettre en évidence les SACO présentes et les dossiers doivent indiquer les quantités historiques de SACO.
ii)	Des rapports d'entretien, des déclarations de sinistres et les résultats des tests d'étanchéité?
iii)	Formation du personnel opérationnel?
Conseil:	Les cours de sensibilisation à l'environnement devraient inclure le contenu du cours sur le « Contrôle des réfrigérants » ou la « Prise en charge des CFC » qui ont été rédigés par l'Institut de climatisation et de réfrigération du Canada (HRAI) et l'organisme Environnement Canada. Ces cours durent en général une journée. Quand l'entretien de l'équipement est imparti, le sous-traitant doit apporter la preuve qu'il s'est acquitté des exigences de formation du personnel.
iv)	Vérification périodique des fuites?

4.2.2 Plan de gestion pour les substances appauvrissant la couche d'ozone

Des substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO) peuvent se trouver dans les immeubles et comprennent notamment les CFC, les HCFC, les halons et autres substances utilisées dans les fluides frigorigènes, les systèmes d'extinction d'incendie et les produits chimiques (agents stérilisants et solvants).

Les candidats doivent présenter un plan de gestion des SACO qui comprend ce qui suit :

1. l'inventaire des réfrigérants et leurs dossiers;
2. les rapports de maintenance, les rapports de perte et les résultats des essais de fuite;
3. la formation du personnel d'exploitation;
4. les essais périodiques de détection des fuites.

Les candidats peuvent choisir de mettre en œuvre les éléments de leur plan de gestion des SACO en faisant appel à un personnel à l'interne ou des sous-traitants externes. Le personnel (à l'interne ou à l'externe) effectuant tous les travaux en lien avec les SACO doit recevoir une formation appropriée pour gérer les risques afférents.



4.2.2.5	Y a-t-il un plan d'élimination progressive des réfrigérants qui appauvrissent la couche d'ozone?
Conseil:	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. À compter du 1 ^{er} janvier 2015, il ne sera plus permis d'utiliser ou de permettre l'opération d'un refroidisseur contenant des CFC. En l'absence de SACO, indiquez « Sans objet ».

4.2.2.5 Plan d'élimination progressive des fluides frigorigènes appauvrissant la couche d'ozone

Les candidats doivent être en mesure de fournir un plan de mise en œuvre qui démontre une élimination progressive des fluides frigorigènes appauvrissant la couche d'ozone conformément à la *Stratégie Canadienne pour accélérer l'élimination progressive des utilisations de CFC et de Halons et pour éliminer les stocks excédentaires* (stratégie d'élimination graduelle).

La réglementation fédérale en vertu des dispositions de la Loi canadienne sur la protection de l'environnement (LCPE) – *Règlements sur les substances appauvrissant la couche d'ozone, 1998 (DORS/99-7)* – Spécifier une élimination complète des CFC dans la réfrigération et les refroidisseurs d'ici 2020. La stratégie canadienne d'élimination graduelle fait partie du processus continu visant à satisfaire l'engagement du Canada à protéger la couche d'ozone de la terre.

Pour en savoir plus au sujet de la Stratégie d'élimination graduelle : télécharger le document officiel à l'adresse suivante : http://www.ccme.ca/files/Resources/fr_air/fr_ods/cfc_halons_dspslstrtg_f.pdf

REMARQUES IMPORTANTES :

- I. Les candidats doivent faire référence à la réglementation fédérale canadienne en ce qui concerne l'élimination graduelle de toutes les SACO d'ici 2020.
 - Pour de l'information supplémentaire, veuillez consulter la page Web d'Environnement Canada sur les substances appauvrissant la couche d'ozone : www.ec.gc.ca/ozone/default.asp?lang=Fr&n=D57A0006-1.
- II. Un plan visant à utiliser des HCFC comme le réfrigérant R-123 est acceptable comme solution provisoire, jusqu'à ce qu'une solution de remplacement viable à potentiel de destruction de l'ozone égal à zéro devienne disponible.



4.4.1.1	Une étude sur les matières dangereuses liées à la construction et un inventaire sur les produits chimiques d'usage ont-ils été effectués au cours des trois dernières années?
Conseil:	<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>Une Étude sur les matières dangereuses ne devrait inclure que les matières dangereuses liées à l'immeuble et doit indiquer, au minimum, si les quatre matériaux de construction dangereux sont présents dans l'immeuble : matériaux contenant de l'amiante (p. ex., bâches d'isolation, mastics et calfeutrage, matériel plus ancien); biphényles polychlorés (BPC) (p. ex., anciens ballasts d'éclairage fluorescents, transformateurs); plomb (p. ex., peinture au plomb); et mercure (p. ex., thermostats, lampes d'éclairage). L'étude doit indiquer le type de matières dangereuses présentes dans l'immeuble, son emplacement, sa quantité, son état, ainsi qu'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.</p> <p>De plus, un Inventaire des produits chimiques dangereux ou des produits d'usage doit être effectué, qui doit inclure au moins les pesticides. Cet inventaire doit inclure une liste des produits chimiques ou des produits d'usage apportés dans l'immeuble à des fins d'utilisation, de manutention et d'entreposage; l'emplacement; des fiches SIMDUT pour chaque produit chimique ou d'usage; les quantités approximatives; ainsi qu'un index mis à jour des produits chimiques ou d'usage, y compris le nom du produit chimique et une page de référence pour un accès facile aux fiches SIMDUT et aux autres renseignements pertinents relatifs à chaque produit chimique.</p>

4.4.1.1 Étude sur les matières dangereuses liées à la construction et Inventaire des produits chimiques dangereux ou des produits d'usage

1. Étude sur les matières dangereuses

Une étude des matières dangereuses liées à la construction se trouvant sur les installations ne doit comprendre que les matières dangereuses ayant trait à l'immeuble. Comme exigence minimale pour satisfaire cette meilleure pratique BEST, l'étude sur les matières dangereuses doit indiquer si les matières dangereuses sont présentes :

- matériaux contenant de l'amiante (p. ex., bâches d'isolation, mastics et calfeutrage, matériel plus ancien);
- biphényles polychlorés (BPC) (p. ex., anciens ballasts d'éclairage fluorescents, transformateurs);
- plomb (p. ex., peinture au plomb); ou
- mercure (p. ex., thermostats, lampes d'éclairage).

Exigences relatives à l'Étude sur les matières dangereuses :

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

L'étude doit être révisée au moins une fois par an et mise à jour selon les besoins.

REMARQUES 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. Les critères suivants sont appliqués pour établir les compétences de la personne ou de l'organisation (intérieure ou extérieure à l'immeuble) qui a effectué l'étude sur les matières dangereuses liées à la construction :
 - 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);
 - Au moins un an d'expérience de travail en études sur les matériaux de construction dangereux; et
 - Responsable de l'exécution d'au moins cinq études sur les matériaux de construction dangereux.

2. Inventaire des produits chimiques dangereux ou des produits d'usage

Chaque immeuble qui utilise des produits chimiques dangereux ou des produits d'usage doit conserver et maintenir un registre des produits chimiques ou des produits d'usage dans le lieu de travail sont utilisés, manipulés ou entreposés dans l'immeuble.

Un produit d'usage 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.

En tant qu'exigence minimale pour satisfaire cette meilleure pratique BEST, l'Inventaire des produits chimiques dangereux ou des produits d'usage doit indiquer si les produits suivants sont présents :

- pesticides

Exigence relative à l'Inventaire des produits chimiques dangereux ou des produits d'usage :

Bien que cela ne soit pas requis dans le cadre de la présente meilleure pratique BEST, les meilleures pratiques de gestion dictent que tous les autres produits chimiques dangereux ou produits d'usage apportés ou utilisés dans l'immeuble soient également inclus dans cet inventaire.



L'inventaire des produits chimiques dangereux ou des produits d'usage doit contenir, au minimum, l'information suivante à des fins de vérification par BOMA BEST :

- Une liste des produits chimiques ou d'usage apportés dans l'immeuble à des fins d'utilisation, de manutention et d'entreposage;
- Les endroits où les produits chimiques ou d'usage sont utilisés, manipulés et entreposés;
- Les fiches SIMDUT pour chaque produit chimique ou d'usage utilisé, manipulé et entreposé;
- Les quantités approximatives de chaque produit chimique ou d'usage entreposé sur place; et
- Un index mis à jour des produits chimiques ou d'usage, y compris le nom du produit chimique et une page de référence pour un accès facile aux fiches SIMDUT et aux autres renseignements pertinents relatifs à chaque produit chimique.
- L'inventaire doit être révisé au moins une fois par an et mis à jour selon les besoins.

REMARQUES IMPORTANTES :

- I. 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.
- II. Les locataires et les propriétaires d'immeubles doivent avoir un inventaire à jour des produits chimiques ou des produits d'usage. Chaque locataire doit fournir au propriétaire de l'immeuble les dossiers à jour de l'Inventaire des produits d'usage pour les pesticides seulement (aux fins de la présente meilleure pratique BEST). C'est à chaque propriétaire d'immeuble qu'il incombe de fournir les registres les plus à jour quant à l'inventaire des produits d'usage pour les pesticides seulement aux vérificateurs BOMA BEST. Selon une meilleure pratique de gestion dans le secteur, les propriétaires d'immeubles doivent conserver un registre à jour de tous les inventaires des produits chimiques dangereux ou des produits d'usage des locataires; toutefois, cela n'est pas nécessaire pour satisfaire à la présente exigence.
- III. Il n'existe aucune exigence spécifique en matière de compétences pour la compilation d'un inventaire des produits chimiques dangereux ou des produits d'usage; 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, du SIMDUT.



4.5.2.2	Y a-t-il un plan de communication pour les produits dangereux (produits chimiques dangereux)?
Conseil:	<p>Cette question constitue une Meilleure pratique BEST et est nécessaire pour tous les niveaux de certification. Télversement obligatoire des documents démontrant l'application de cette Meilleure pratique BEST.</p> <p>Un plan de communication des produits dangereux doit sensibiliser les locataires sur la façon dont les produits contrôlés sont reçus dans les installations, la façon dont ils doivent être utilisés et doit également fournir des procédures de mise au rebut en toute sécurité. Il doit également fournir les fiches de SI[®]UT pour tous les produits identifiés dans l'inventaire. Les produits chimiques utilisés dans les bâtiments qui sont considérés comme dangereux comprennent le pétrole, les biocides, les solvants, les insecticides, les pesticides et les herbicides. Ils doivent être stockés dans des pièces ventilées correctement, aux températures contrôlées, disposant d'une protection anti-fuite et d'un espace d'étalage adéquat. Les récipients doivent être couverts afin d'éviter les déversements accidentels et les vapeurs possibles; ils doivent être correctement étiquetés et maintenus dans des aires verrouillées.</p>

4.5.2.2 Plan de gestion des matières dangereuses

Un plan de gestion des matières dangereuses doit indiquer la façon dont les produits contrôlés sont reçus sur place, la façon dont ils doivent être utilisés et les procédures d'élimination sécuritaires. Il devrait également comprendre les fiches signalétiques du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) pour tous les produits identifiés dans l'inventaire. Les produits chimiques utilisés dans les immeubles qui sont considérés comme dangereux comprennent le pétrole, les biocides, les solvants, les insecticides, les pesticides et les herbicides.

Les matières dangereuses doivent être stockées dans des pièces adéquatement aérées, à une température contrôlée, et doivent disposer d'une protection antifuite et d'un espace de conservation adéquat. Les récipients doivent être couverts afin d'éviter les déversements accidentels et le dégagement possible de vapeurs; ils doivent être correctement étiquetés et conservés dans des locaux verrouillés.

Renseignements et ressources supplémentaires :

BOMA BEST est un chef de file en direction de l'immeuble et a déterminé que la présente exigence technique était une meilleure pratique de gestion. Son exécution n'empêche pas les utilisateurs de comprendre et de satisfaire à leurs obligations juridiques relatives à la conformité avec les lois fédérales, provinciales ou municipales.

Les droits et les responsabilités des travailleurs, et les responsabilités des employeurs et des superviseurs sont semblables dans toutes les provinces et tous les territoires canadiens. Toutefois, les détails des lois sur la santé et la sécurité au travail et leur mode d'application varient d'un endroit à l'autre. De plus, les dispositions des règlements peuvent être « obligatoires », « discrétionnaires » ou « selon les directives du ministre ». Des renseignements supplémentaires sur l'endroit où peuvent être trouvés les exigences de la réglementation pour chaque province et les documents d'accompagnement sont disponibles sur les sites provinciaux de santé et sécurité ou travail ou par l'entremise des ministères du Travail. BOMA BEST encourage les gestionnaires et les propriétaires d'immeubles à comprendre et à appliquer les exigences de la réglementation provinciale en santé et en sécurité qui concernent la gestion des matières dangereuses et des produits chimiques dangereux.



Environnement intérieur

5.1.8.1	La direction de l'immeuble dispose-t-elle d'un document permettant de répondre aux préoccupations des locataires/occupants concernant la qualité de l'air intérieur (comme un formulaire de réclamation et un registre d'incidents)?
Conseil:	<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>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.</p> <p>Le registre d'incidents doit proposer des champs visant à inscrire les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Numéro du registre d'incident; Formulaire rempli par __; Date;• 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;• Mesures de CO₂; évaluation du taux de ventilation (si nécessaire); inspection du système de ventilation; prélèvement de contaminants atmosphériques (si nécessaire);• Rapport des mesures correctives rempli;• Occupant informé des mesures qui ont été prises.

5.1.8.1 Qualité de l'air intérieur

1. Pour satisfaire à cette meilleure pratique BEST, veuillez suivre les instructions spécifiques de pointes précisant ce que doit contenir un journal des incidents reproduisant les problèmes de qualité de l'air intérieur pour les locataires/occupants.
2. Consultez la réglementation en matière de santé et de sécurité au travail qui pourrait être en vigueur dans votre région.
3. Il est suggéré que l'administrateur de l'immeuble élabore des critères et des spécifications pour assurer la qualité de l'air intérieur au cours des travaux de construction. Des procédures correctives pour les dommages causés par l'eau sont également proposées pour réduire le risque de moisissures.
4. Il est recommandé qu'une démarche intégrée visant la qualité de l'air intérieur soit mise en œuvre en impliquant les techniciens de maintenance, les exploitants d'immeuble, les experts-conseils et les locataires.



Système de gestion de l'environnement

6.2.5	La gestion de l'immeuble dispose-t-elle d'une politique écrite pour le choix de matériaux de construction qui a pour but de réduire tout impact négatif potentiel sur l'environnement?
Conseil:	<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>La politique par laquelle l'organisation s'engage à utiliser des matériaux de construction et de l'équipement plus respectueux de l'environnement au sein du complexe doit également faire partie des directives de construction/rénovation. Des exemples de matériaux de construction respectueux de l'environnement incluent des matériaux contenant une forte proportion de matériaux recyclés ou des tapis et du mobilier à faible émission de gaz. Voir la section 5.6 Qualité de l'air intérieur - Contrôle des polluants à la source se rapportant à la liste de vérifications des éléments dont il faut discuter avec les architectes etc. Tenez compte des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• éviter les matériaux entraînant des débris excessifs en raison des dimensions requises;• préserver les matériaux réutilisables pendant la démolition;• choisir des matériaux contenant une forte proportion de matériaux recyclés;• choisir des matériaux recyclables;• choisir des matériaux à faible énergie intrinsèque et nécessitant le moins d'entretien. <p>La direction doit pouvoir prouver que la politique est réellement appliquée et mise en pratique au sein des projets.</p>

6.2.5 Politique sur la sélection des matériaux de construction

La politique comprenant un engagement de l'organisation à utiliser des matériaux et des équipements de construction présentant un faible impact environnemental dans ses installations doit également faire partie des lignes directrices en matière de construction pour les locataires ou dans une annexe au bail dans lequel les restrictions auxquelles sont assujettis les locataires en matière de rénovation sont mentionnées.

Les exemples de matériaux présentant un faible impact environnemental comprennent les matériaux à haute teneur en matières recyclées ou les moquettes et le mobilier à faible dégagement gazeux.

Considérez les critères suivants :

- éviter les matériaux entraînant des débris excessifs en raison des dimensions requises;
- préserver les matériaux réutilisables pendant la démolition;
- choisir des matériaux contenant une forte proportion de matériaux recyclés;
- choisir des matériaux recyclables;
- choisir des matériaux à faible énergie intrinsèque et nécessitant le moins d'entretien.

L'administration devrait pouvoir démontrer que la politique est réellement mise en œuvre et en pratique dans les projets.

REMARQUES IMPORTANTES :

- I. Pour la vérification sur place, les candidats doivent avoir en main :



- une copie de la politique prescrite;
 - des exemples de la façon dont la politique est mise en œuvre sur place par l'administration de la propriété et
 - les documents indiquant la mise en œuvre de la politique doivent être datés.
- II. La politique devrait être un document officiel sur le site Web de la société (interne et/ou externe) et/ou imprimé sur papier à entête de la société avec la signature de l'administration appropriée.



6.4.1.1	Un plan de travail documenté en matière de communication a-t-il été élaboré ou mis à jour pour informer les locataires/occupants des initiatives et pratiques environnementales mises en œuvre dans le bâtiment au cours des douze derniers mois?
Conseil:	<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>La direction de l'immeuble doit disposer d'un plan de travail en matière de communication propre au bâtiment, qui doit comprendre les stratégies de communication, les activités, les responsabilités et l'échéancier de mise en œuvre. Les locataires doivent recevoir des renseignements et disposer d'un forum ou d'une ligne directe pour discuter de leurs préoccupations environnementales et coordonner leurs activités. Les aspects clés d'une communication efficace sont la fréquence, l'exactitude, l'exhaustivité et la globalité. Pour s'assurer que les occupants du bâtiment collaborent avec les propriétaires afin d'atteindre les objectifs environnementaux, une communication fréquente doit être établie.</p>

6.4.1.1 Communications avec les locataires

L'intention sous-jacente à cette meilleure pratique BEST a été davantage précisée afin de s'assurer que les administrateurs d'immeubles disposent d'un processus dédié pour communiquer avec les locataires. Afin de satisfaire à la présente meilleure pratique BEST, l'administration de l'immeuble doit disposer d'un plan de travail en matière de communication pour communiquer aux locataires/occupants les questions **environnementales** propres au bâtiment.

Les principaux éléments de ce plan de travail incluent les stratégies de communication, les activités, les responsabilités et l'échéancier de mise en œuvre. Chacun de ces éléments doit être clairement démontré dans le plan de travail en matière de communication. Les éléments du plan de travail en matière de communication doivent être entrés en vigueur au cours des douze derniers mois et la preuve de leur mise en œuvre doit être disponible.

Les principaux éléments comprennent :

1. **Stratégies de communication** : décrit clairement les stratégies de communication qui seront utilisées pour communiquer avec les locataires/occupants.
2. **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 »).
3. **Responsabilités** : décrit clairement qui sera responsable de chaque aspect du plan de travail en matière de communication.
4. **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.

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.

Les candidats doivent être en mesure de fournir des copies de leur plan de communication sur l'environnement et des échantillons du matériel dispensé aux locataires/occupants en tant que composante du plan. Si le matériel est fourni par le siège social de l'entreprise et qu'il est générique à des fins de distribution nationale, l'administration



de l'immeuble sur place doit démontrer la façon dont le plan de communication sur l'environnement et le matériel générique, le cas échéant, cible particulièrement les locataires/occupants de l'immeuble et intègre des éléments environnementaux propres à l'immeuble.

Un système bien assimilé de communication avec les locataires/occupants concernant les questions environnementales propres à l'immeuble peut inclure une combinaison des techniques suivantes (le tableau ci-dessous doit être utilisé à titre indicatif seulement) :

Techniques de communication possibles	Idées de mise en œuvre possibles
Établissement du programme environnemental initial	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un groupe de travail réunissant l'administration et les locataires ou une équipe verte. • Désigner un ou plusieurs membres de l'équipe de gestion comme ambassadeurs de l'environnement de la propriété afin de diriger le programme. • Créer un calendrier qui souligne les occasions d'engagement prévues de l'année pour les locataires ou les occupants de l'immeuble.
Lancement initial du programme	<ul style="list-style-type: none"> • Envoyer une lettre d'annonce à chaque locataire. • Planifier des réunions avec les locataires pour les sensibiliser au nouveau programme environnemental. • Élaborer un programme de sensibilisation, en expliquant les avantages d'une exploitation écologique pour les occupants et l'environnement. • Créer de nouveaux événements ou faire coïncider les événements avec des événements environnementaux existants. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ Journée de la p'tite laine en février ○ Heure pour la Terre en mars ○ Jour de la Terre et Semaine de la Terre en avril ○ Semaine de l'économie de l'énergie en mai ○ Semaine de réduction des déchets en octobre
Communication des activités et des résultats de l'administration	<ul style="list-style-type: none"> • 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). • Créer un site Web pour l'immeuble présentant la performance environnementale du bâtiment. • 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"> ○ Bulletins d'information et électroniques ○ Notes ○ Réunions de l'équipe verte ou comité central des communications ○ Affiches, écrans ou autres dans le hall ou les aires communes ○ Messages dans les ascenseurs (p. ex. ENN) ○ Site Web et réseaux sociaux (p. ex. Twitter, Facebook) ○ 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)
Nouveaux locataires/occupants	<ul style="list-style-type: none"> • Modifier les contrats de location afin d'y inclure des éléments écologiques. • Fournir une formation continue en matière de sensibilisation à l'environnement. • Créer un manuel/guide du locataire portant sur la sensibilisation à l'environnement. • Modifier le guide d'aménagement du locataire/les critères de conception pour inclure des éléments propres aux bâtiments écologiques (p. ex. peinture à faible teneur en composés organiques volatils, appareils ENERGY STAR, etc.).