**Modèle de programme de communication environnementale des occupants**

**Pratique de base** : A4.0 – Mobilisation des occupants

**Catégories d'actifs applicables** : Bureau, centre commercial fermé, immeuble universel et IRLM

***Liste de contrôle:***

[ ]  *Vérifier l'applicabilité de la pratique de base :*

* *Le projet doit relever de la catégorie d'actifs Bureau, centre commercial fermé, immeuble universel et IRLM*

[ ]  *Élaborer un programme de communication environnementale avec les occupants qui couvre les éléments suivants:*

* *Les stratégies de communication qui seront utilisées*
* *Les activités qui seront encouragées*
* *Identifie les personnes responsables parmi la direction pour faire avancer chaque aspect du plan*
* *Un calendrier de mise en œuvre*

☐ *Fournir une preuve de communication à l'annexe A datée des 12 mois suivant la présentation finale qui démontre qu'au moins quatre stratégies de communication ont été mises en œuvre.*

|  |
| --- |
| **Mode d'emploi :**Tout le texte gris en italique avec des bordures sont des instructions pour vous aider à préparer la pratique de base requise pour votre bâtiment.1. Remplacez tout [texte bleu entre crochets] dans le document par des informations spécifiques au bâtiment.
2. Si nécessaire, effectuez les tâches nécessaires ou engagez un consultant tiers pour effectuer les tâches afin que vous puissiez remplir les sections pertinentes du modèle avec des informations spécifiques au bâtiment.
3. Supprimez tout le texte en italique gris lorsque vous avez rempli toutes les sections pertinentes avec des informations spécifiques au bâtiment.
4. L'objectif de cette pratique de base est d'accroître la sensibilisation et l'engagement des occupants à l'égard des pratiques environnementales et durables. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le [Guide de terrain BOMA BEST 4.0](https://bomabestfieldguide.org/field-guide-for-sustainable-buildings/a4-0-occupant-engagement/).
 |
|  |

**Programme de communication environnementale avec les occupants**

|  |
| --- |
| *Conseil utile !**S'il s'agit d'un projet de recertification, les équipes de projet peuvent utiliser l'ancien programme de communication environnementale des occupants élaboré pour BOMA BEST 3.0 Best Practice 16 comme base de leur programme de communication environnementale avec les occupants.*  |

**[Insérer le nom et / ou l'adresse du bâtiment]**

[Insérer le nom de l'organisation]

[insérer la description de l'immeuble – nombre d'étages, de locataires, de places de stationnement (souterraines ou de surface) et d'autres caractéristiques distinctives]

[Insérer la date à laquelle le plan a été créé / la date la plus récente à laquelle il a été examiné]

# Introduction et objectif

La sensibilisation et l'engagement accrus des locataires et des occupants de l'immeuble à l'échelle des pratiques environnementales et durables peuvent avoir une incidence importante sur le rendement de l'immeuble.

L'amélioration de la performance environnementale de l'immeuble peut entraîner 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 d'exploitation, la réduction des factures de services publics, l'amélioration de la qualité de l'air intérieur, l'amélioration des relations entre la direction et les locataires.

# Responsabilités

[Insérer le nom], gestionnaire immobilier ([Insérer le nom de l'organisation]) de [Insérer le nom du bâtiment], est responsable de ce qui suit [supprimer les puces qui ne s'appliquent pas à votre bâtiment] :

* Distribuer du matériel de communication pour éduquer les occupants sur l'efficacité énergétique et la réduction du carbone.
* Partager les ressources pertinentes pour encourager la mise en œuvre d'initiatives de conservation de l'énergie et du carbone.
* Organiser [insérer la fréquence, suggérer des réunions semestrielles] de l'équipe de gestion des occupants pour faire progresser la sensibilisation et l'engagement des occupants en matière de conservation de l'énergie et du carbone.
* Connectez-vous avec chaque représentant des occupants [insérer la fréquence, suggérer au moins deux fois par an] pour communiquer les objectifs d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de carbone de l'immeuble et la possibilité potentielle de lancer des offres de propriétaires.

*Supprimez les puces qui ne s'appliquent pas à votre bâtiment. Ajoutez des puces pour toute autre responsabilité pertinente attribuée au gestionnaire immobilier.*

*Décidez de la façon dont vous souhaitez mettre en œuvre le programme de communication dans votre bâtiment.*

*Si vous avez besoin de soutien pour exécuter le programme de communication, identifiez les personnes de votre équipe et ajoutez leurs noms et responsabilités ci-dessus. Constituer une équipe « verte » d'engagement qui dirigera les communications environnementales des occupants – une équipe passionnée et enthousiaste à l'égard de l'amélioration de la performance environnementale du bâtiment. Incluez des membres de l'équipe à tous les niveaux de l'organisation pour permettre un forum où la voix de chacun est entendue. Les principaux intervenants peuvent comprendre la haute direction, le personnel de gestion et d'exploitation de l'immeuble, ainsi que des représentants des locataires. Envisager d'inclure des décideurs dans les organisations de locataires respectives et des « champions » des occupants qui ont fait preuve d'une passion particulière pour les questions environnementales liées aux bâtiments.*

*Les occupants sont les occupants permanents / réguliers de l'immeuble, tels que les locataires et le personnel. Les visiteurs de l'immeuble ne sont pas considérés comme des occupants.*

# Portée de la communication

[Insérer en description avec qui le contenu sera partagé].

# Stratégie

## Cibles et objectifs

### Objectifs environnementaux

**La pratique de référence E2.0 : Plan de gestion de l'énergie et du carbone** décrit les objectifs de conservation de l'énergie et du carbone pour [Insérer le nom du bâtiment].

Les occupants jouent un rôle important en aidant à atteindre ces objectifs. Les occupants sont encouragés à se demander s'il est possible de s'engager à mettre en œuvre l'une ou l'autre des initiatives suivantes dans l'immeuble :

### • [Insérer des initiatives de construction]

### Objectifs de communication

[Décrivez les objectifs de communication et la façon dont ils seront communiqués]

*Accroître l'engagement*

* Créer un groupe de travail sur la gestion et les locataires ou une équipe verte avec tous les principaux intervenants représentés (p. ex., les représentants des locataires, les nettoyeurs/concierges et la gestion de l'immeuble) pour élaborer, promouvoir et mettre en œuvre des initiatives environnementales et de durabilité.
* Désignez un ou plusieurs membres de l'équipe de gestion pour être l'ambassadeur environnemental de la propriété pour diriger le programme.
* Tenir des réunions avec les locataires pour les renseigner sur le nouveau programme environnemental.
* Élaborer un calendrier qui met en évidence les occasions d'engagement prévues pour l'année avec les locataires ou les occupants de l'immeuble. Envoyez une lettre d'annonce à chaque locataire.

*Lancer un événement*

* Organiser des événements ou des concours liés à l'environnement et à la durabilité pour les occupants et les locataires, tels que :
* Défis liés au navettage durable
* Recyclage des piles, ampoules, appareils électroniques
* 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 la réduction des déchets en octobre.

*Encourager de nouveaux comportements*

* Établir des programmes d'encouragement pour promouvoir la participation à des pratiques et à des améliorations du rendement préférables sur le plan environnemental et durables :
* Récompenses et reconnaissance pour les personnes et/ou les organisations locataires qui mettent en œuvre des pratiques exemplaires durables ;
* Des rabais ou des incitatifs financiers pour les locataires et le personnel de l'immeuble afin d'encourager des choix et des comportements plus durables (comme des laissez-passer de transport en commun à prix réduit, des rabais aux entreprises locales qui offrent des produits ou des services préférables pour l'environnement, ou des incitatifs financiers pour le personnel de l'immeuble qui fait du vélo pour se rendre au travail).

*Ajoutez des puces pour les objectifs environnementaux dans le bâtiment. Tous les objectifs identifiés dans l'une ou l'autre des pratiques de base devraient être inclus dans cette section. Les méthodes de communication seront mises en œuvre et la fréquence devrait être identifiée pour chacun des objectifs.*

*Façons de sensibiliser les gens aux considérations environnementales :*

*• Communiquer régulièrement les objectifs environnementaux et de durabilité (liés à la politique ou à l'énoncé de durabilité de l'immeuble), les initiatives de mobilisation, les réalisations et les conseils d'amélioration du rendement aux locataires et aux occupants de l'immeuble par l'entremise de divers moyens de communication pertinents :*

*o Bulletins d'information, nouvelles électroniques, notes de service.*

*o Affiches, écrans ou panneaux centraux des communications dans les halls d'entrée et les espaces communs.*

*o Messagerie d'ascenseur (p. ex., ENN).*

*o Site Web et médias sociaux (p. ex., Twitter, Facebook).*

*o Possibilités de collaboration locataire-locateur*

*• Afficher/ distribuer / envoyer par courriel des avis sur les résultats de la vérification, les nouveaux programmes et politiques environnementaux, les résumés du rendement (pour la consommation d'énergie ou d'eau des bâtiments).*

*• Créez un site Web du bâtiment mettant en évidence la performance environnementale du bâtiment.*

Remarque : Les communications effectuées pour se conformer à d'autres pratiques de base (p. ex. plan de communication sur l'énergie et le carbone) ne peuvent pas être réutilisées ici. Des efforts de communication supplémentaires sont nécessaires.

## Initiatives offertes

[Insérer le nom de l'organisation] s'efforcera d'appuyer les objectifs de nos occupants en matière de conservation de l'énergie et du carbone dans leurs locaux en leur donnant accès aux éléments suivants :

* Outils de communication généraux : affiches, autocollants « turn-it-off », etc.
* Livraison de brochures aux occupants.
* Organiser des séminaires pour les locataires / occupants.
* Fournir des services d'évaluation des espaces pour les occupants.
* Affiches dans les aires communes décrivant des conseils conformes.

*Supprimez les puces qui ne s'appliquent pas à votre bâtiment. Ajoutez des puces pour toute autre initiative de conservation de l'énergie et du carbone disponible dans le bâtiment.*

## Examen de l’impact

[Décrivez comment l'incidence du programme est examinée]

*Effectuer des examens réguliers pour déterminer l'incidence du Programme de communication. Déterminer les aspects qui ont réussi à mobiliser la communauté des occupants. Mettez également en évidence les défis et les leçons apprises. Envisager de reformuler les objectifs et d'élargir la portée du programme au moyen d'événements de reconnaissance ou d'approfondir l'impact au moyen d'initiatives mesurables.*

## Documentation

[Insérer les possibilités] les possibilités sont présentées, discutées et communiquées de la façon suivante:

* Ordres du jour et procès-verbaux des réunions de l'équipe de gestion des locataires.
* Matériel de commercialisation utilisé pour promouvoir les mesures de conservation de l'énergie et du carbone.
* Les rapports sur les évaluations de la consommation d'énergie et les évaluations du carbone effectuées dans les espaces des locataires sont partagés avec les locataires.

*Supprimez les puces qui ne s'appliquent pas à votre bâtiment. Ajoutez toutes les méthodes de documentation supplémentaires utilisées dans le bâtiment.*

Veuillez consulter l'**annexe A** pour les documents de communication distribués aux occupants.

# Période de temps

Ce plan a été mis en œuvre le [Insérer la date] et sera examiné et mis à jour au moins une fois par année. Le tableau suivant présente toutes les activités, tous les événements et toutes les stratégies de communication mis en œuvre à ce jour, ainsi que les stratégies dont la mise en œuvre est prévue.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Activité/ Événement/ Stratégie | Description | Date de mise en œuvre |
| Ex. Réunion avec les équipe de gestion des locataires | Discuter des mesures de conservation de l'énergie et du carbone envisagées pour l'immeuble  | Février 2024 |
| Ex. Rencontres individuelles avec des représentants des occupants individuels  | Examiner les possibilités de mettre en œuvre des mesures de conservation de l'eau propres aux locataires | Avril 2025 |

*Décrivez le calendrier de mise en œuvre de toutes les activités, événements et stratégies mis en place dans l'immeuble au cours de la dernière année, ainsi que ce qui est prévu pour l'année à venir.*

*Pour les réunions avec des groupes d'occupants (p. ex., locataires) ou des représentants individuels, il est suggéré de se connecter au moins deux fois par année. La première réunion peut se concentrer sur les différentes mesures de conservation de l'énergie (ECM) et les mesures de conservation du carbone (CCMs) qui peuvent être envisagées et ensuite convenir de celles qui peuvent être mises en œuvre dans l'année à venir. La deuxième réunion, 6 mois plus tard, peut se concentrer sur le succès / l'échec de la mise en œuvre de ECM / CCM, examiner les leçons apprises et tout ajustement qui pourrait être nécessaire à l'approche pour assurer le succès.*

Signature de [Gestionnaire immobilier] \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Date: 01-Jan-2024

*Inclure ci-dessous la signature du membre de l'équipe responsable de la mise en œuvre du plan de communication sur la gestion de l'énergie. Les exemples incluent le gestionnaire immobilier, le propriétaire de l'immeuble ou l'exploitant de l'immeuble.*

Annexe A – Exemples de documents de communication avec les locataires

*Joignez une preuve de communication avec les locataires de l'immeuble datée des 12 mois suivant la date de soumission finale. Les exemples peuvent inclure des affiches, des bulletins d'information, des courriels ou des notes de réunion.*