

FIÈREMENT COMMANDITÉ PAR



BOMA CANADA



TOBY
Award

CRITÈRES 2027

PRIX OUTSTANDING BUILDING OF THE YEAR (TOBY®)

CATÉGORIE DE COMMERCE DE DÉTAIL

Centre commercial fermé – Moins de 1 million
de pieds carrés

Centre commercial fermé – Plus de 1 million de
pieds carrés

Centre commercial ouvert/linéaire



Veillez lire attentivement les renseignements suivants avant de poursuivre votre candidature au prix TOBY.

RENSEIGNEMENTS SUR LE PROGRAMME, LA CATÉGORIE ET LA COMPÉTITION TOBY 2027 Pour la CATÉGORIE DES COMMERCES DE DÉTAIL

PRÉAMBULE

Les prix TOBY représentent la plus haute norme d'excellence en matière d'exploitation et de gestion des bâtiments dans le secteur de l'immobilier commercial. Ce document décrit les critères, les exigences d'admissibilité et les lignes directrices de soumission pour les propriétés qui participent aux niveaux local, régional et international. Il est conçu pour aider les équipes immobilières à comprendre ce qui est requis pour préparer une candidature compétitive et obtenir la reconnaissance d'un rendement exceptionnel.

La participation à TOBY commence par l'obtention de la désignation BOMA 360, qui confirme qu'un bâtiment répond à des normes rigoureuses en matière de meilleures pratiques opérationnelles. En alignant TOBY avec BOMA 360, le programme offre un processus simplifié pour mettre en valeur l'excellence dans des domaines tels que la durabilité, la préparation aux situations d'urgence, l'engagement des locataires et le rendement global du bâtiment. Cette approche permet de s'assurer que chaque inscription reflète les normes les plus élevées de qualité et de professionnalisme.

Dans ce guide, vous trouverez des descriptions détaillées des catégories, des éléments d'inspection obligatoires, des exigences de documentation et des échéances clés. Ces ressources visent à simplifier le processus de candidature, à mettre en valeur les possibilités d'amélioration et à aider les équipes immobilières à réussir à tous les niveaux de compétition.

DESCRIPTION DE LA CATÉGORIE – COMMERCES DE DÉTAIL

Les propriétés doivent être gérées comme une entité unique et se composer d'un groupe d'établissements de vente au détail et commerciaux, soit fermés, soit ouverts. Les inscriptions doivent avoir un taux d'occupation minimum de 50 % et peuvent inclure les éléments suivants.

Il n'y a pas d'exigence minimale en matière d'espace de bureau.

- Centres commerciaux de quartier (30 000 à 50 000 pieds carrés)
- Centres communautaires (100 000 à 400 000 pieds carrés)
- Mégacentres commerciaux (250 000 à 600 000 pieds carrés)
- Centres commerciaux régionaux (400 000 à 800 000 pieds carrés)
- Super-centres commerciaux régionaux (800 000 pieds carrés ou plus)

Sous-catégories de commerces de détail :

- Centre commercial fermé – moins de 1 million de pieds carrés
- Centre commercial fermé – Plus de 1 million de pieds carrés
- Centre commercial ouvert/linéaire

CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

1. Chaque bâtiment qui participe aux niveaux régional et international doit avoir obtenu une désignation BOMA 360 active valide jusqu'au 29 juin de l'année de la compétition internationale.
 - a. Les nouvelles candidatures à BOMA 360 doivent être soumises avant le 15 janvier de l'année de la compétition internationale.
 - b. Les candidats canadiens doivent soumettre les candidatures à BOMA 360 avant le 1^{er} mai de l'année de la compétition canadienne afin de respecter la date limite régionale du 15 juillet de la même année de compétition.
 - c. Les bâtiments portant la désignation BOMA 360 dont l'expiration est prévue entre le 15 janvier et la soirée du gala des prix TOBY internationaux de l'année de la compétition internationale doivent soumettre une demande de renouvellement pour maintenir leur admissibilité.
2. Les bâtiments doivent gagner au niveau local pour passer au niveau régional et doivent gagner au niveau régional pour passer au niveau international.
3. Pour être admissibles, les portefeuilles doivent faire l'objet d'une inspection du bâtiment et obtenir un score d'au moins 70 %. Pour pouvoir participer à la compétition aux niveaux régional et international, les participants doivent téléverser un formulaire de vérification d'inspection de bâtiment TOBY rempli et signé. Ce formulaire est fourni par votre association locale BOMA ou une organisation internationale affiliée.
4. Le bâtiment doit être membre de l'association locale BOMA et de BOMA International ou être géré par une entité qui en est membre. La totalité des frais d'adhésion et des dettes impayées doivent être payés avant l'entrée.
5. Admissibilité des gagnants précédents
 - Les bâtiments qui ont remporté la même catégorie au niveau international ne peuvent pas se représenter pendant cinq ans (p. ex., les bâtiments qui ont gagné en 2026 ne peuvent pas se représenter avant 2030 et obtiendraient un prix en 2031).
 - Les bâtiments ayant remporté une catégorie différente au niveau international ne peuvent pas se représenter pendant trois ans (p. ex., les bâtiments qui ont gagné en 2026 ne peuvent pas se représenter avant 2029 et obtiendraient un prix en 2030).
6. Les bâtiments doivent avoir été loués et physiquement occupés pendant au moins une année complète au 15 juin 2026, à partir du premier jour d'activité pour le premier locataire. Un minimum de 12 mois d'exploitation du bâtiment et un taux d'occupation moyen d'au moins 55 % durant cette période sont requis. Inscriptions canadiennes SEULEMENT : Les bâtiments doivent avoir été loués et physiquement occupés pendant au moins une année complète au 15 juin précédant l'année de compétition canadienne.
7. Chaque bâtiment ne peut être inscrit que dans une seule catégorie.
8. Tous les participants doivent fournir la documentation suivante. **Les candidatures qui n'incluent pas à la fois les sections A et B ne seront pas admissibles à se présenter aux niveaux régional et international.**
 - a. **Déclaration de performances énergétiques (DPE)** – Fournir une copie de la DPE générée par ENERGY STAR® Portfolio Manager pour toute période de 12 mois consécutifs entre le 30 juin 2024 et le 31 mars 2027. Le téléversement d'un autre document (y compris une demande de DPE) ou l'omission de cette étape peut entraîner la disqualification. Il n'est pas nécessaire que la propriété ait une cote ENERGY STAR, mais une DPE doit être soumise pour chaque bâtiment inscrit.
 - b. **Formulaire de vérification d'inspection TOBY** – fourni par votre section locale BOMA et signé par un juge local (signature électronique acceptée).
9. Les participants peuvent soumettre plusieurs bâtiments comme une seule inscription seulement si les bâtiments sont détenus et gérés par la même entreprise, s'ils sont gérés

comme une entité unique et ne sont pas situés dans un parc d'affaires de banlieue (les bâtiments dans les parcs d'affaires de banlieue doivent s'inscrire soit dans la catégorie

bâtiments de banlieue de faible hauteur, soit dans la catégorie bâtiments de banlieue de hauteur moyenne). Toutes les inscriptions doivent indiquer sous la section Exploitation et gestion du bâtiment si la soumission concerne un seul bâtiment ou plusieurs bâtiments.

10. Si un bâtiment subit un changement de gestionnaire ou de propriétaire après l'inscription à la compétition locale ou régionale et remporte ensuite une victoire au niveau international, le prix sera présenté à la société de gestion ou au propriétaire au moment de l'inscription initiale.

Exigences pour les participants non américains :

Les participants canadiens doivent obtenir la certification BOMA Best® pour les bâtiments durables. Une copie du certificat ou d'une lettre de BOMA Canada confirmant une certification valide pour l'année de compétition doit être fournie.

Inscriptions internationales : BOMA International demande que tous les documents soient soumis en anglais autant que possible. Si la documentation n'est pas en anglais, les participants doivent contacter BOMA International à recognition@boma.org à l'avance pour obtenir des conseils sur les exigences en matière de traduction et de comparaison des performances énergétiques.

INSPECTION OBLIGATOIRE DU BÂTIMENT SUR PLACE

Des inspections en personne doivent être effectuées au niveau local de la compétition afin de s'assurer que chaque candidature répond aux critères d'admissibilité et est inscrite dans la bonne catégorie. Pour être admissible à être pris en considération pour le prix TOBY, un score minimum de 70 % doit être obtenu lors de l'inspection.

Éléments d'inspection obligatoires :

1. Entrée/hall du centre commercial	8. Installations fixes centrales/Bureau d'ingénierie (le cas échéant)
2. Sécurité et protection des personnes	9. Salles d'équipement/locaux techniques
3. Bureau de gestion	10. Toit
4. Ascenseurs	11. Installations de stationnement (si elles sont contrôlées par le propriétaire ou un agent)
5. Corridors communs	12. Aménagement paysager/Terrain
6. Toilettes	13. Enlèvement des déchets/ordures, récupérateurs de graisse, quais de chargement
7. Cages d'escalier	14. Commodités pour les locataires

Documentation requise (le cas échéant)

Les documents suivants doivent être disponibles sur la propriété lors de l'inspection. Les versions en ligne sont acceptables, mais doivent être faciles à parcourir pour que les juges puissent les examiner efficacement :

1. Preuve des exercices d'évacuation menés au cours des 12 derniers mois (les exercices silencieux sont acceptables).
2. Rapports financiers réguliers et/ou logiciel comptable utilisé.
3. Manuel ou documentation des procédures normalisées d'exploitation (PNE).

4. Politiques d'achat.
5. Manuel d'entretien préventif.
6. Fiche résumée des normes de mesure de bâtiment BOMA comme preuve de certification (ou autre certification préapprouvée), fournie par un consultant en mesure ou identifiée dans un document de bail type.
7. Dossiers d'entretien des récupérateurs de graisse.

FRAIS D'INSCRIPTION

Frais d'inscription aux prix TOBY locaux

Les participants devraient consulter leur association locale BOMA pour connaître les détails sur les frais locaux et les frais régionaux supplémentaires.

Frais d'inscription aux prix TOBY régionaux et internationaux

Des frais d'inscription de 450 \$ US sont exigés pour chaque soumission à la compétition régionale. Ces frais sont perçus par BOMA International une fois l'inscription soumise. Aucuns frais supplémentaires ne sont exigés pour la compétition internationale.

REMARQUE : *Pour être admissibles, toutes les inscriptions doivent être soumises et les frais reçus avant la date limite de soumission de votre région. Les frais payés à BOMA International ne sont pas remboursables.*

PROCESSUS DE JUGEMENT ET ÉCHÉANCES CLÉS

1. Le jugement a lieu aux niveaux local, régional et international. Contactez votre administrateur des prix TOBY locaux pour connaître la date de début de votre cycle local et les instructions de soumission.
2. Chaque association locale BOMA peut soumettre un bâtiment par catégorie à la compétition régionale.
3. Chaque région BOMA peut soumettre un bâtiment par catégorie à la compétition internationale.
4. Échéances :
 - Les compétitions régionales doivent se terminer au plus tard le 31 mars.
 - Les gagnants régionaux doivent être soumis à BOMA International avant le 15 avril.
5. Le jugement pour la compétition internationale a lieu en avril et en mai.
6. Les prix TOBY sont remis lors de la conférence annuelle internationale BOMA qui a lieu en juin ou juillet.

EXIGENCES UNIVERSELLES POUR LES PORTEFEUILLES

Exigences relatives aux photographies

- Type de fichier : JPEG haute résolution (compressé)
- Taille maximale du fichier : 2 Mo
- Remarque : Les collages ne sont pas permis; seules des images individuelles peuvent être soumises.

Exigences relatives aux documents de soutien

- Type de fichier : PDF, DOC, DOCX, RTF ou TXT (PDF recommandé)

- Taille maximale du fichier : 5 Mo

Exigences relatives au texte descriptif/résumé

- Un nombre maximal de mots est précisé pour chaque section.
- Le texte doit être saisi directement dans la boîte de texte fournie; les fichiers téléversés ne seront pas acceptés pour le contenu descriptif.
- Les acronymes doivent être définis au moins une fois dans chaque document.
- Le texte contenu dans les documents justificatifs ne compte pas pour les limites de caractères.

Recommandation

Préparez votre texte dans Word ou un programme similaire, puis copiez-le dans la boîte de texte du portail. Assurez-vous de vérifier l'orthographe et de confirmer que le contenu est entièrement visible en ligne. Si le texte est tronqué, réduisez le nombre de caractères pour répondre aux exigences.

SPÉCIFICATIONS DU PORTEFEUILLE

Tous les renseignements requis doivent être soumis électroniquement par l'entremise du portail de reconnaissance de BOMA International à <https://recognition.boma.org> pour être pris en considération tant pour les compétitions régionales qu'internationales. Le respect strict des spécifications du portefeuille énoncées dans les lignes directrices de soumission est exigé. Les participants locaux devraient consulter leur association locale BOMA pour obtenir les exigences propres à la soumission locale.

***REMARQUE** : Chaque section de l'inscription est limitée à un nombre de mots indiqué. Les participants sont fortement encouragés à sauvegarder et à vérifier leurs soumissions avant de les finaliser afin de s'assurer que tout le contenu est correctement saisi.*

*******EXIGENCES DE SOUMISSION*******

SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU BÂTIMENT (POINTS : 0)

0.1 Détails du bâtiment :

REMARQUE : Saisissez S.O. dans « Autres superficies locatives certifiées » si cela ne s'applique pas.

- a. Nombre d'étages du bâtiment.
- b. Superficie totale du bâtiment certifiée BOMA en pieds carrés.
- c. Superficie locative de bureaux certifiée BOMA.
- d. Autres superficies locatives certifiées (le cas échéant) telles que des laboratoires, des espaces commerciaux, ou d'autres espaces mixtes ou polyvalents.
- e. Année de construction ou d'ouverture.

0.2 Description du bâtiment

(maximum de 350 mots)

Fournir un résumé des caractéristiques physiques du ou des bâtiments, de la propriété et de l'emplacement.

Pièces jointes :

0.3 Formulaire de vérification d'inspection TOBY fourni par l'association locale BOMA et signé par un

juge local TOBY. Ce formulaire obligatoire doit être téléversé pour la compétition régionale, sinon le candidat sera disqualifié.

0.4 Photographies du bâtiment

0.5 Joindre les photos suivantes de votre ou vos bâtiments. Téléverser et sauvegarder chaque photo séparément. Les collages et le texte sont interdits.

- a. Deux photos extérieures de l'avant du ou des bâtiments
- b. Une photo extérieure de l'arrière du ou des bâtiments
- c. Deux photos intérieures des espaces publics
- d. Deux photos de la signalisation : un monument ou pylône extérieur + un panneau d'orientation (le cas échéant)
- e. Deux photos supplémentaires au choix du participant

0.6 Photographies pour la cérémonie de remise des prix

Elles seront exposées lors des cérémonies de remise des prix. JPEG couleur haute résolution (minimum 300 ppi, 1 500 pixels de large ou plus).

- a. Extérieur du bâtiment.
- b. Équipe de gestion responsable de l'exploitation quotidienne du bâtiment.

SECTION 1 : EXPLOITATION ET GESTION DU BÂTIMENT

(POINTS : 5)

Cette section fournit un aperçu du ou des bâtiments et de la propriété. Puisque le jugement aux niveaux régional et international n'inclut pas d'inspection physique, ce résumé aide à transmettre la qualité et les caractéristiques de la propriété.

1.1 Texte descriptif – Décrire ce qui suit :

(maximum de 2 000 mots)

- a. Entrées publiques (inclure le nombre total)
- b. Finitions standard dans les aires publiques
- c. Finitions standard des toilettes (si elles sont ouvertes au public)
- d. Ascenseurs/escaliers mécaniques/promenades mobiles/ascenseurs (inclure la marque, le modèle, l'année, le nombre total, le cas échéant)
- e. Installations de services à la clientèle/de concierge
- f. Distribution des services publics
- g. Système de distribution du CVC (incluant les unités des locataires et les unités des aires publiques)
- h. Systèmes de sécurité-incendie/sécurité des personnes
- i. Quai de chargement et zones de réception des locataires à l'arrière
- j. Stationnement
- k. Génératrice d'urgence/Alimentation de secours
- l. Signalisation et orientation
- m. Utilisations multiples (le cas échéant)
- n. Liste des prix (nom du prix et date; doit correspondre aux articles téléversés)
- o. Hauteur des plafonds, charges de poids, accès en camion/chemin de fer, zones de baie, flexibilité de conception + autres normes du

bâtiment

1.2 Pièces jointes

- a. Plans d'étage montrant l'entrée principale ou d'un exemple de magasin, l'ensemble du centre commercial et la disposition des magasins.
- b. Plan du site ou photographie aérienne montrant le ou les bâtiments et les limites de la propriété.
- c. Copies des certifications ou prix reçus. *(facultatif)*.

REMARQUE : *Combinez plusieurs documents en une seule pièce jointe, au besoin.*

SECTION 2 : SÉCURITÉ DES PERSONNES, SÉCURITÉ ET GESTION DES RISQUES (POINTS : 15)

2.1 Texte descriptif – Décrire ce qui suit :

(maximum de 2 000 mots)

Sécurité des personnes

- a. Procédures et programmes pour la sécurité incendie, la sécurité des personnes et la préparation aux catastrophes.
- b. Formation pour les gestionnaires immobiliers, le personnel et les locataires pour chaque politique de sécurité des personnes.
- c. Collaboration avec les premiers intervenants locaux et toute formation en personne réalisée.
- d. Types d'exercices (p. ex., incendie, tireur actif), incluant la documentation et les méthodes de communication.
- e. Résumé du plan de continuité des activités, y compris les procédures de reprise.

Sécurité

- a. Normes, politiques et procédures de sécurité.
- b. Formation pour les gestionnaires immobiliers, le personnel et les locataires.

Gestion des risques

- a. Surveillance et contrôle des activités dans les espaces communs.
- b. Contrôle de l'accès et de l'entrée au bâtiment, surtout hors des heures d'ouverture ou des heures de pointe.
- c. Autres programmes de gestion des risques.

SECTION 3 : FORMATION ET ÉDUCATION (POINTS : 15)

3.1 Texte descriptif – Décrire ce qui suit pour CHAQUE membre de l'équipe de gestion :

(maximum de 1 800 mots)

REMARQUE : La formation pour le personnel du bâtiment peut se faire en personne ou virtuellement. Les options de prestation incluent des cours en ligne virtuels en présentiel, des formations internes, des cours en classe ou des réunions du personnel. La participation à des formations commanditées par BOMA (en personne et virtuelles) peut aussi être prise en considération.

Formation

- a. Programmes de formation continus, incluant des séminaires et des séances en interne.
- b. Formation suivie l'année précédente et l'année en cours, ainsi que les plans et objectifs de formation futurs.
- c. Formation pour les membres de l'équipe sur place et hors site dédiée à la propriété.

Éducation et participation à BOMA

- a. Participation à des événements éducatifs commandités par BOMA (locaux, régionaux ou internationaux) ou à des événements des organisations internationales affiliées au cours des 12 derniers mois.
- b. Titres professionnels, adhésions à des organisations de l'industrie, prix et distinctions.
- c. Formation continue suivie (p. ex., exigences relatives à la désignation BOMA, cours de permis immobilier), incluant les cours et les heures.

Renforcement d'équipe

- a. Activités de renforcement d'équipe telles que des réunions du personnel, des séances éducatives conjointes, des événements de BOMA ou d'autres initiatives collaboratives.

3.2 Pièces jointes

- a. Organigramme du personnel de la propriété.

SECTION 4 : ÉNERGIE

(POINTS : 20)

IMPORTANT : Tous les participants (le cas échéant) doivent utiliser ENERGY STAR Portfolio Manager pour mesurer leur cote actuelle ENERGY STAR et fournir une déclaration de performances énergétiques (DPE) couvrant n'importe quelle période de 12 mois entre le 30 juin 2024 et le 31 mars 2027.

- Les participants qui ne complètent pas cette étape ne seront pas admissibles à participer au niveau régional ou international.
- Les participants canadiens doivent également fournir un certificat ou une lettre BOMA BEST.
- Pour plusieurs bâtiments, utilisez une moyenne pondérée par la superficie et fournissez une analyse.

4.1 Analyse comparative et évaluation du rendement (6 points)

- a. Pour les commerces de détail, la Déclaration de performances énergétiques (DPE) doit indiquer l'intensité énergétique (IE) en kBtu/pi² ou ekWh/pi², avec le pointage ENERGY STAR affiché comme « S.O. ». Les participants recevront trois (3) points pour l'analyse comparative et le téléversement d'une DPE valide.

4.2 Texte descriptif – Décrire ce qui suit :

(maximum de 2 000 mots)

Efforts d'amélioration énergétique (3 points)

- a. Pour les commerces de détail, décrivez l'approche d'étalonnage énergétique du bâtiment en utilisant ENERGY STAR Portfolio Manager, les performances énergétiques actuelles présentées sur la DPE en utilisant l'intensité énergétique (kBtu/pi² ou kWh/pi²), ainsi que les efforts passés, actuels et futurs prévus pour réduire la consommation d'énergie. Le texte descriptif doit aussi expliquer comment les mesures de la DPE sont utilisées pour comparer les normes de l'industrie et suivre les améliorations de performance au fil du temps.

Formation du personnel et des locataires du bâtiment (2 points)

- a. Programmes pour former le personnel, les gestionnaires immobiliers, les ingénieurs, les agents de location et les locataires sur la conservation de l'énergie.
- b. Inclure la formation virtuelle ou en personne, la participation à des programmes tels que le programme d'efficacité énergétique BOMA, la formation sur ENERGY STAR®, les pratiques BOMA BEST® et les certifications de l'industrie.

Exploitation et entretien du bâtiment (3 points)

- a. Procédures d'entretien qui favorisent la conservation de l'énergie, notamment :
 - i. Programmes d'entretien préventif
 - ii. Documentation du système et rapports
 - iii. Résultats des tests annuels
 - iv. Surveillance du rendement des équipements et des systèmes
 - v. Étalonnage des capteurs et des commandes

Résultats en matière de performances énergétiques (3 points)

- a. Mesures prises pour améliorer les performances énergétiques au cours des trois dernières années.

Surveillance du SGE du bâtiment (3 points)

- a. Système de gestion de l'énergie (SGE) en place et comment il est utilisé pour réduire la consommation d'énergie.
- b. Fournir des résultats mesurables démontrant une réduction d'énergie et une performance améliorée.

4.3 Pièces jointes

- a. Déclaration de performances énergétiques ENERGY STAR® (tamponnée par un ingénieur si le pointage est de 70 ou plus).
- b. Inscriptions canadiennes : Certificat ou lettre BOMA BEST®.
- c. Tableaux ou graphiques présentant les résultats (*facultatif*).

SECTION 5 : ENVIRONNEMENT/DURABILITÉ/SANTÉ ET BIEN-ÊTRE (POINTS : 15)

5.1 Texte descriptif – Décrire ce qui suit :

(maximum de 3 000 mots)

Environnement (4 points)

- a. Politiques et procédures environnementales, incluant, mais sans s'y limiter :
 - i. Accessibilité pour les personnes en situation de handicap
 - ii. Gestion et tests de la qualité de l'air intérieur (QAI)
 - iii. Gestion des réservoirs de stockage
 - iv. Tests et gestion des génératrices
 - v. Gestion des déchets dangereux
 - vi. Gestion de l'amiante
 - vii. Gestion des frigorigènes
 - viii. Tests et gestion des bactéries Legionella
 - ix. Nettoyage d'urgence
 - x. Programme des agents pathogènes transmis par le sang
 - xi. Préparation à la pandémie
 - xii. Gestion environnementale et conformité des locataires
- b. Plan d'entretien extérieur comprenant :
 - i. Recalfeutrage
 - ii. Lavage de vitres
 - iii. Nettoyage haute pression
 - iv. Programmes écologiques qui ont une incidence sur la QAI ou des objectifs environnementaux plus larges.
- c. Politiques et procédures environnementales ou réglementaires supplémentaires non énumérées ci-dessus.

Durabilité (3 points)

- a. Politiques et procédures de durabilité, incluant, mais sans s'y limiter :
 - i. Gestion des eaux pluviales
 - ii. Gestion paysagère écologique
 - iii. Gestion intégrée de la lutte antiparasitaire
 - iv. Nettoyage écologique
 - v. Politique d'achats écologiques
 - vi. Gestion de l'entretien extérieur des bâtiments
 - vii. Élimination des ampoules
 - viii. Réduction et gestion de la consommation d'eau
 - ix. Initiatives de réduction de la circulation.
 - x. Politiques et procédures durables supplémentaires non mentionnées ci-dessus.

Déchets (4 points)

- a. Plan de travail de gestion de la réduction des déchets et programme de séparation des sources, incluant, le cas échéant :
 - i. Collecte des déchets organiques.
 - ii. Collecte de matériaux recyclés, y compris le papier, les boîtes métalliques, le verre, les contenants en plastique, le carton et les ampoules.
 - iii. Taux de détournement ou de capture des installations.

- iv. Formation éducative pour les occupants, les concierges et le grand public.
- v. Déclaration organisationnelle pour l'amélioration continue de la réduction et du détournement des flux de déchets.
- vi. Prévention, détournement et gestion des déchets solides générés tant par les activités quotidiennes que par des événements peu fréquents.
- vii. Plans futurs visant à augmenter les niveaux de recyclage, y compris le compostage des matières organiques, afin de réduire la production globale de déchets.

Santé et bien-être (4 points)

- a. Politiques mises en place pour créer des environnements de travail sains pour les employés et les locataires, et pour promouvoir la santé dans la communauté.
- b. Commodités de bien-être accessibles par un ou plusieurs intervenants, telles que des aires de repos, l'accès à des espaces extérieurs, des provisions d'eau potable, des sentiers pédestres, des aires de conditionnement physique, des cliniques de vaccination, des marchés
- c. Caractéristiques du bâtiment qui soutiennent la santé et le bien-être, incluant les niveaux de lumière du jour, les éléments de conception biophiles, les contrôles d'éclairage et d'éblouissement, les contrôles de confort de l'utilisateur, la politique sur le tabagisme et les conditions acoustiques.
- d. Plan de préparation à la pandémie, incluant des protocoles améliorés de nettoyage, de désinfection et d'entretien, des lignes directrices sur les EPI, la formation des employés, les procédures d'escalade et les stratégies de communication.

SECTION 6 : RELATIONS LOCATAIRES/OCCUPANTS ET ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

(POINTS : 20)

6.1 Texte descriptif – Décrire ce qui suit : *(maximum de 4 000 mots)*

Relations locataires-occupants (10 points)

- a. Efforts et programmes de relations avec les locataires commandités par le gestionnaire du bâtiment au cours des 12 derniers mois.
- b. Système de gestion des travaux utilisé pour répondre aux problèmes d'entretien des locataires ou des occupants, ainsi que pour toute initiative de communication continue visant à tenir les locataires ou les occupants au courant de l'exploitation du bâtiment.
- c. Commodités disponibles sur la propriété (exemples : installations de santé, services de garde d'enfants, options de restauration, zones de places assises, bornes de VE ou aires de jeux pour enfants).
- d. Sondages sur la satisfaction des locataires ou des occupants, incluant la fréquence, la date du dernier sondage, les principales conclusions et les mesures prises par la direction pour

partager les résultats, résoudre les préoccupations, renforcer les pratiques efficaces et maintenir les programmes ou services populaires.

Engagement communautaire (10 points)

- a. Incidence du gestionnaire du bâtiment sur la communauté environnante, y compris les emplois créés qui découlent directement de la propriété, commodités publiques (comme des parcs, des dons de sang et des événements spéciaux), initiatives de santé et de bien-être, contributions fiscales ou cotisations spéciales pour l'amélioration des infrastructures, et prix de reconnaissance communautaire ou lettres de reconnaissance.
- b. Avantages quantifiables tels que des revenus supplémentaires, des contributions caritatives ou des économies de coûts; inclure la durée et l'historique des programmes et événements actuels.
- c. Efforts du gestionnaire du bâtiment qui ont fait de la propriété un avantage pour la communauté locale; les dons ou activités corporatives ne peuvent être inclus que si l'équipe de gestion sur place a participé personnellement ou si l'activité affectait directement la propriété.
- d. Participation à des journées de plaidoyer, des réunions ou de la correspondance avec des élus ou des organismes de réglementation sur des questions d'importance pour l'industrie (doivent avoir eu lieu dans les 12 derniers mois; inclure la date de l'activité).
- e. Forums commandités par le bâtiment ou réunions de type assemblée publique tenues au cours des 12 derniers mois, ou au moins un événement planifié ou non planifié coordonné avec des services municipaux tels que la police, les pompiers, les travaux publics ou les districts d'amélioration spéciale (inclure la date de l'activité).

6.2 Pièces jointes

- a. Trois lettres de remerciement ou courriels de la part de locataires ou du public.
- b. Un bulletin d'information ou autre communication (y compris des captures d'écran tirées des applications immobilières) indiquant les événements pour les locataires ou communautaires et les nouvelles du bâtiment.
- c. Une copie du sondage auprès des locataires/occupants (le cas échéant).
- d. Un exemple de communication avec le locataire de la part de l'équipe de gestion immobilière.
- e. Trois photographies d'événements avec les locataires mentionnés dans la soumission.
- f. Table des matières du Manuel du locataire (ne pas inclure le manuel complet ni des collages de photos; seulement des images individuelles).
- g. Trois pièces jointes liées aux événements communautaires (exemples : affiches, dépliants, bulletins d'information ou lettres de remerciement de la part d'organismes de bienfaisance).

SECTION 7 : MARKETING, IMAGE DE MARQUE ET EXPÉRIENCE CLIENT (POINTS : 10)

7.1 Texte descriptif – Décrire ce qui suit : (maximum de 1 800 mots)

Décrire tous les efforts proactifs du gestionnaire, en collaboration avec les locataires, pour mettre en

œuvre une stratégie de communication efficace pour le bâtiment de commerce de détail. Le texte descriptif devrait aborder la façon dont le gestionnaire :

- a. Positionne le centre de façon compétitive sur le marché.
- b. Améliore l'expérience client globale et la prestation des services.
- c. Engage les consommateurs par des messages coordonnés, des programmes de marketing et des partenariats avec les locataires.
- d. Recense les besoins et attentes des acheteurs par la recherche ou la rétroaction directe.
- e. Met en œuvre des initiatives qui dépassent les niveaux de service typiques de l'industrie.
- f. Gère activement l'environnement des bâtiments de commerce de détail pour soutenir la satisfaction de la clientèle et la performance des locataires.

Les participants peuvent fournir jusqu'à trois exemples de campagnes de marketing et d'image de marque, y compris :

- la manière dont chaque initiative a été mise en œuvre.
- les méthodes utilisées pour surveiller le rendement.
- la manière dont l'efficacité a été mesurée ou évaluée.

Marketing et image de marque (5 points)

Décrivez les pratiques de marketing, d'image de marque et de promotion, y compris, mais sans s'y limiter :

- a. Site Web présentant la liste de tous les magasins, services, installations et événements.
- b. Études de marché en cours menées au cours des deux dernières années afin de mesurer la rétroaction des consommateurs, la notoriété de la marque et la perception de la marque.
- c. Maintenance de la marque par la communication multicanal (campagnes par courriel, publicité médiatique, sensibilisation numérique, etc.).
- d. Analyse de la fréquentation des magasins du centre et des magasins clés.
- e. Programmes de médias sociaux, promotions saisonnières et/ou initiatives de fidélisation de la clientèle.
- f. Activités de commandite telles que des aires de jeux, de la signalisation de marque, des programmes saisonniers ou des événements d'engagement communautaire.

Expérience client (5 points)

Décrire les pratiques et les programmes qui contribuent à une expérience client exceptionnelle, y compris :

- a. Recherche régulière sur les consommateurs (groupes de discussion, visites mystère, surveillance des réseaux sociaux).
- b. Systèmes qui encouragent, reconnaissent ou récompensent un service à la clientèle supérieur.
- c. Gestion efficace du trafic piétonnier dans tout le centre et les installations de stationnement.
- d. Zonage efficace de la composition des locataires afin d'offrir de la variété et de répondre aux besoins des consommateurs.
- e. Adoption d'une culture axée sur le service pour tout le personnel de gestion.
- f. Commodités et installations familiales.

- g. Fonctionnalités technologiques qui améliorent l'expérience d'achat (Wi-Fi, musique d'ambiance, signalisation numérique ou interactive, etc.).
- h. Prix de l'industrie ou de la communauté reconnaissant une expérience client exceptionnelle ou l'excellence du service.

7.2 Pièces jointes

Fournir jusqu'à trois exemples de campagnes de marketing et d'image de marque mentionnées à la section 7.1, y compris :

- a. Aperçu de la mise en œuvre.
- b. Méthodes de surveillance.
- c. Évaluation de l'efficacité des campagnes.

******* FIN DE LA CANDIDATURE *******

CONTENU SOUMIS

Les renseignements sur l'enregistrement d'un bâtiment et la description du bâtiment peuvent être utilisés dans les documents relatifs au programme de prix et dans les médias. Des photos peuvent être utilisées, avec mention de la source, dans les documents relatifs au programme de prix, dans les médias et dans d'autres documents de BOMA International. Tout autre contenu peut être utilisé par BOMA International pour créer de nouveaux documents à l'intention du secteur. BOMA International s'engage à ne pas inclure dans ces documents de renseignements identificatoires, tels que le nom du bâtiment, le propriétaire, etc., sans le consentement du candidat.

Building Owners and Managers Association (BOMA) International

La Building Owners and Managers Association (BOMA) International est une fédération d'associations américaines et d'affiliées internationales. Fondée en 1907, BOMA représente les propriétaires et les gestionnaires de tous les types de propriétés commerciales, incluant près de 10 milliards de pieds carrés d'espaces de bureaux aux États-Unis qui soutiennent 3,7 millions d'emplois et contribuent 205 milliards de dollars au PIB américain. Sa mission est de faire avancer les intérêts de toute l'industrie de l'immobilier commercial par l'entremise de la défense des droits, de l'éducation, de la recherche, des normes et de l'information. En savoir plus à www.boma.org.

BOMA International • 1101 15th Street NW, Suite 800 • Washington, DC 20005 • 202-326-6300

Portail des prix : <https://recognition.boma.org> | **Courriel :** recognition@boma.org