



BOMA QUÉBEC



2017 | 2018

PRIX BOMA AWARDS

Reconnaître l'excellence en gestion immobilière

LE CONCOURS DES

PRIX BOMA

2017-2018
RÈGLEMENTS

Le concours des **PRIX BOMA** est le programme le plus prestigieux et le plus complet en son genre dans l'industrie de l'immobilier commercial.

Date pour la
déclaration d'intérêt :
Dès que possible

Date de remise des
candidatures :
16 mars 2017

SOMMAIRE

p. 3

Renseignements généraux

p. 4 à 12

Critères d'admissibilité 2017

Immeuble de l'année

- Immeuble corporatif*
- Immeuble gouvernemental*
- Immeuble de bureau industriel*
- Immeuble historique*
- Immeuble de bureau à vocation médicale
- Immeuble multi-usages
- Immeuble de rassemblement public
- Immeuble rénové
- Immeuble de commerces de détail
- Parc de bureaux de banlieue (de faible hauteur)
- Parc de bureaux de banlieue (de hauteur moyenne)
- Moins de 100 000 pieds carrés*
- De 100 000 à 249 999 pieds carrés*
- De 250 000 à 499 999 pieds carrés*
- De 500 000 à 1 million de pieds carrés*
- Plus de 1 million de pieds carrés*

p. 13 à 14

Prix Pinacle – Service à la clientèle

p. 15

Prix Pinacle – Innovation

p. 16 à 17

Prix Pinacle – Service exceptionnel

**Espace locatif net tel qu'il est mesuré selon les normes BOMA*

Pour toutes questions concernant les PRIX BOMA 2017-2018, contactez Ninon Beaunoyer au 514 282-3826, poste 2014.
Courriel : nbeaunoyer@boma-quebec.org



Renseignements généraux

Le concours des PRIX BOMA offre une grande visibilité à tous ses participants. Tout type d'immeuble comprenant un minimum de 50% d'espace de bureaux peut participer dans la catégorie Immeuble de l'année. Toute entreprise de gestion et toute entreprise de fournitures de produits et/ou services reliés à la gestion immobilière peut participer dans une ou l'autre des catégories Pinacle.

Pour vous inscrire

- L'inscription se fait en ligne, sans papier, sans CD.
- La première étape est l'inscription en ligne au www.boma-quebec.org. Lorsque cette étape sera complétée, l'information vous sera transmise pour la suite du processus.
- Tous les documents de la candidature, textes et photos, seront déposés sur un site sécurisé.
- Seuls les juges attitrés et la direction de BOMA Québec auront accès aux documents.

Conseils pratiques

- Lire attentivement les règlements
- Colliger l'information et les documents requis
- Prévoir les photos requises en haute résolution
- Rédiger les documents sur du papier blanc sans illustration, sans trame et les transmettre dans un format PDF
- Respecter la date de tombée
- Il est suggéré de rédiger les documents en anglais pour éviter de tout refaire pour une candidature éventuelle au niveau national
- La version originale des règlements en anglais prime sur la traduction française

Dates à retenir

Dès que possible	Déclaration d'intérêt
16 mars 2017	Date limite pour le dépôt des documents de candidature à 17h
23 mars au 19 avril 2017	Évaluation des candidatures et visite des immeubles
10 mai 2017	Gala des PRIX BOMA 2017 à la Grande Place du Complexe Desjardins, à Montréal
30 juin 2017	Inscriptions à BOMA Canada
15 juillet 2017	Dépôt des candidatures à BOMA Canada
Septembre 2017	Gala des PRIX BOMA (TOBY) niveau national dans le cadre de BOMEX® 2017 à Toronto, Ontario
Avril 2018	Dépôt des candidatures à BOMA International
26 juin 2018	Gala des PRIX BOMA (TOBY) niveau International à San Antonio, Texas

Frais d'inscription

Un paiement de 500\$ (plus taxes) doit être effectué à BOMA Québec et doit accompagner chaque formulaire d'inscription en vue de participer au concours

Note : Tous les frais d'inscription doivent être acquittés avant de recevoir les instructions concernant le dépôt de vos documents en ligne. Le dépôt des documents doit être effectués sur le site web de BOMA Québec **au plus tard le 16 mars 2017 à 17h**. Tout retard occasionnera une pénalité de 5 points par jour de retard.

Tous les frais sont non-remboursables.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ 2017

Immeuble de l'année

CATÉGORIES

Immeuble corporatif*

Les immeubles de cette catégorie ne doivent servir qu'à une seule fin, et l'immeuble doit être occupé à au moins 50 % par l'entreprise (agences gouvernementales et entreprises privées incluses).

Immeuble gouvernemental*

Tous les immeubles doivent appartenir au gouvernement et être occupés à au moins 50 % par des entités gouvernementales : locales, provinciales ou fédérales.

Immeuble de bureau industriel*

Tous les immeubles formant un projet complet, dont toute propriété industrielle d'un seul immeuble, à un ou deux étages, et comptent plus de 5 % et moins de 50 % de bureaux. Les immeubles doivent avoir une aire de chargement, au moins une porte arrière coulissante ou à enroulement pour le chargement, aucun hall d'entrée ni couloir commun, excepté pour les entrées des toilettes et les accès aux services utilitaires ou au matériel d'incendie.

Immeuble historique*

Tous les immeubles doivent avoir au moins 50 ans et avoir conservé leur conception originale. Cette catégorie inclut les immeubles de toute taille conformes au critère d'âge. L'immeuble doit avoir conservé son intégrité physique, ce qui signifie que les lieux doivent être relativement intacts. Les rénovations apportées à la charpente originale sont acceptées.

Immeuble de bureau à vocation médicale*

Au moins 75 % de tous les immeubles doivent être utilisés à des fins médicales, et au moins 50 % de l'espace consacré à un usage médical doit être pour le médecin traitant ou pour les cabinets des médecins qui travaillent pour l'hôpital. L'immeuble peut être situé sur ou à l'extérieur d'un complexe hospitalier et les locataires peuvent être constitués à 50 % de services hospitaliers ou des services auxiliaires (tels que l'imagerie, la physiothérapie, les cliniques de réadaptation, la prothétique et les pharmacies) fournis par l'hôpital, y compris les cabinets de médecins

employés ou liés, les centres de chirurgies ambulatoires et les laboratoires cliniques (tels que les laboratoires de cathétérisme). Les séjours des patients doivent être de moins de 24 heures, mais ils peuvent se produire dans n'importe quelle période de 24 heures.

Immeuble multi-usages*

Toutes les propriétés comptent au moins 10 % d'espaces à bureaux et il est prévu qu'elles comportent des espaces dans au moins trois des catégories d'usage suivantes : commerce de détail, divertissement, habitation, hébergement hôtelier, commerce récréatif ou autre. Au moins 10 % de l'espace total doit être réservé à chaque catégorie d'usage. La propriété peut compter plus d'un immeuble géré par la même société. Elle doit favoriser la circulation piétonnière et comporter des caractéristiques qui concilient vie, travail et jeu. Elle maximise l'usage que l'on fait de l'espace, offre des aménagements et des éléments architecturaux qui visent à atténuer la circulation dense et l'étalement.

Immeuble de rassemblement public*

Tous les immeubles doivent être ouverts au public et avoir des usages multiples. Les usages multiples de ces immeubles peuvent avoir une incidence sur l'utilisation des services publics, les heures d'ouverture et les relations entre locataires ou occupants. Ces immeubles peuvent faire partie d'un parc plus vaste. Cette catégorie comprend : les arènes indépendants, les amphithéâtres, les auditoriums, les galeries d'art, les églises, les hôtels, les centres de congrès, les salles d'exposition, les palais de justice, les stades, les établissements universitaires et d'autres immeubles ouverts au public. L'accès aux immeubles de cette catégorie peut être restreint par la vente de billets ou la délimitation de zones de location ou d'occupation multiple. Lorsqu'un immeuble satisfait aux critères d'une autre catégorie d'immeuble de l'année, elle doit être inscrite dans cette catégorie.

Immeuble rénové*

Tous les immeubles doivent avoir au moins 15 ans, avoir été occupés à au moins 50 % pendant la rénovation pour tous les immeubles, et 3 projets ou plus doivent avoir été terminés dans chaque immeuble en cas de soumission de plusieurs immeubles. Si la participation concerne un seul immeuble, il faut un minimum de 5 projets. La rénovation peut inclure : 1) la réhabilitation (la restauration d'une propriété dans un état satisfaisant sans changer le plan, la forme, ou le style d'une structure); 2) la modernisation (prise des mesures correctives afin de rendre une propriété conforme aux changements de styles, qu'ils soient extérieurs ou intérieurs. Cela exige de remplacer des parties de la structure ou de l'équipement mécanique avec des éléments modernes du même type, mais ne comprenant pas d'ajouts majeurs), et 3) la réfection (changement de plan, de forme ou de style d'une structure pour corriger des déficiences fonctionnelles ou économiques). Pour être admissibles, au moins cinq des projets ci-dessous doivent être terminés d'ici janvier 2016 et l'immeuble doit s'inscrire au concours dans un délai de 5 ans suivant l'achèvement substantiel des derniers projets de rénovation.

1. Nouveau toit, toit vert ou réfection du toit
2. Nouvelles chaudières, installations de CVCA ou centrales
3. Nettoyage, peinture ou nouvelle conception de l'enveloppe existante de l'immeuble
4. Nouveau système électrique
5. Nouveau système d'extinction automatique ou panneau d'incendie
6. Modernisation des ascenseurs, qui peut inclure des rénovations mécaniques et de l'intérieur des cabines, et une remise en état conforme au code
7. Les nouveaux systèmes de sécurité peuvent inclure un accès par carte, des caméras, une console et un panneau d'incendie, par exemple.
8. Rénovation de l'entrée principale qui inclut au moins trois des éléments suivants : planchers, murs, portes d'entrée, signalisation, bureau de la sécurité, etc.
9. Rénovation des toilettes qui inclut au moins quatre des éléments suivants : évier, comptoirs, toilettes, urinoirs, planchers, murs, éclairage, robinets, robinets de chasse d'eau, divisions de toilettes, etc.
10. Installation de nouvelles fenêtres.

Immeuble de commerces de détail*

Groupe d'établissements de commerce de détail ou autres établissements commerciaux, fermés ou ouverts, géré par une seule entreprise. L'inscription doit être gérée comme une seule propriété, d'un ou de plusieurs étages, avec un taux d'occupation minimal de 50 %. Le ratio des locataires clé doit être d'au moins 25 % et la propriété doit contenir au moins un détaillant clé (épicerie, mode, grand magasin, etc.). L'inscription peut comprendre des centres de quartiers (30 000 à 150 000 pieds carrés), des centres communautaires (100 000 à 400 000 pieds carrés), des mégacentres commerciaux (250 000 à 600 000 pieds carrés), des centres commerciaux régionaux (400 000 à 800 000 pieds carrés) ou des super centres commerciaux régionaux (800 000 pieds carrés ou plus). Aucune superficie minimale d'espaces de bureaux n'est requise.

Parc de bureaux de banlieue

(de faible hauteur)*

Deux immeubles ou plus gérés par la même société de gestion, dont le plus grand immeuble ne fait pas plus de 5 étages. Tous les immeubles doivent occuper un terrain de plus de 2,1 hectares (5 acres) et être situés en dehors du quartier central des affaires ou du centre-ville.

Parc de bureaux de banlieue

(de hauteur moyenne)*

Deux immeubles ou plus dont un des immeubles fait 6 à 10 étages; tous les immeubles doivent occuper un terrain de plus de 2,1 hectares (5 acres) et être situés en dehors du quartier central des affaires ou du centre-ville.

Remarque : Si un parc de bureau de banlieue est composé à la fois d'immeubles de faible hauteur et de hauteur moyenne, l'inscription doit être faite dans la catégorie « hauteur moyenne ».

Moins de 100 000 pieds carrés*

De 100 000 à 249 999 pieds carrés*

De 250 000 à 499 999 pieds carrés*

De 500 000 à 1 million de pieds carrés*

Plus de 1 million de pieds carrés*

Tout immeuble doit avoir au moins 50 % d'espace de bureaux pour être admissible.

*Espace locatif net tel qu'il est mesuré selon les normes BOMA

ADMISSIBILITÉ

1. Tous les participants doivent obtenir un pointage d'au moins 70% pour participer au concours.
2. L'immeuble doit être membre en règle, ou être géré par une entité qui est membre en règle de BOMA Québec pour participer.
3. L'immeuble ne doit pas avoir gagné dans la même catégorie au niveau national/international lors des cinq dernières années. L'immeuble ne doit pas avoir gagné dans une catégorie différente au niveau international dans les trois dernières années.
4. L'immeuble doit avoir été occupé depuis au moins une année complète au 15 juin 2017 depuis la date d'occupation du premier locataire, et compter un minimum de 12 mois d'exploitation.
5. L'immeuble doit comporter au moins 50% d'espace de bureaux pour être admissible dans toutes les catégories, à l'exception des catégories «immeubles industriels», «immeubles multi-usages», «immeubles de rassemblement public» et «immeubles de commerces de détail». Dans la catégorie industrielle, plus de 5% et moins de 50% de l'espace doivent être consacrés aux bureaux, tel qu'il a été mesuré selon les normes BOMA.
6. Les immeubles de toutes les catégories doivent avoir un taux d'occupation d'au moins 50 %.
7. Chaque immeuble ne peut être inscrit que dans une seule catégorie.
8. Tous les participants doivent avoir une certification BOMA BEST® valide.
9. Un participant ne peut choisir de soumettre plusieurs immeubles en une seule inscription que si ces immeubles sont détenus par la même entreprise, gérés par la même entreprise et gérés comme une seule entité, et non au sein d'un parc de bureaux de banlieue. Tous les participants doivent préciser si leur inscription concerne un seul immeuble ou plusieurs.

INSPECTION DE BÂTIMENT

Au niveau local, le jury étudiera les candidatures au cours du mois de mars et avril 2017. Une visite de l'immeuble sera également effectuée au cours de cette période.

L'inspection de l'immeuble portera sur les éléments suivants :

1. Hall d'entrée
2. Sécurité
3. Bureau administratif
4. Ascenseurs
5. Couloirs communs

6. Toilettes
7. Cages d'escalier
8. Local typique de locataire (si cela s'applique à la catégorie)
9. Salle mécanique
10. Salle des appareils et aires de service
11. Parc de stationnement (seulement s'il est exploité par le propriétaire ou l'agent)
12. Aménagements paysagers et terrains
13. Collecte des déchets et quais de chargement
14. Toit
15. Installations réservées aux locataires

Un membre de l'équipe de juges communiquera avec le gestionnaire de la propriété pour fixer une date et une heure convenant à tous pour la visite des lieux. Les juges devront avoir accès à une salle de réunion ou à un bureau, où ils passeront au moins une heure à examiner les documents obligatoires.

À la suite de cet examen, les juges devront être invités à une visite de l'immeuble (Le guide chargé de la visite devra être au courant de la candidature et connaître toutes les zones et les systèmes de l'immeuble, et être préparé à répondre sur place aux questions des juges.) Remarque : L'équipe de gestion de la propriété devrait être sur place durant les inspections. Veuillez prévoir entre 2 h 30 et 3 h 30 pour le processus complet d'inspection de l'immeuble

Les documents suivants sont obligatoires et doivent être disponibles. Les versions en ligne sont acceptées, mais devront être offertes au moment de l'inspection sur les lieux évalués. Il est essentiel que les juges puissent parcourir et évaluer facilement et rapidement les documents suivants :

1. Preuves d'exercices d'évacuation menés dans les 12 derniers mois
2. Guide d'entretien préventif
3. Manuel ou documents décrivant les procédures d'exploitation normales
4. Rapports financiers périodiques et logiciel de comptabilité utilisé
5. Politique des achats
6. Certificat d'assurances multirisques ou de responsabilité civile
7. Certificat d'occupation ou permis d'exploitation de commerce pour la conformité au code

SPÉCIFICATIONS POUR LE PORTFOLIO

Photographies requises

Type de fichier : JPEG de haute résolution

Grosseur maximale du fichier : 2 Mo

Ne pas utiliser de montage photo (images individuelles seulement)

Exigences pour les documents justificatifs

Type de fichier : PDF

Grosseur maximale du fichier : 5 Mo

Exigences pour le résumé et le texte descriptif

Le nombre maximal de mots est précisé dans chacune des sections.

REMARQUE

Le résumé ou le texte descriptif doit être contenus dans un seul document.

Précisez le sens des acronymes au moins une fois dans chaque document.

Le texte des documents justificatifs requis n'est pas pris en compte dans le nombre maximal de caractères.

DESCRIPTION DE L'IMMEUBLE 1 point

Fournissez une description physique succincte du ou des immeubles, de la propriété et de l'endroit. (Ce texte est utilisé à des fins promotionnelles et peut également être incorporé dans la présentation à l'écran au gala).

Maximum de 350 mots

Aucune pièce jointe n'est permise pour cette section.

NORMES DE L'IMMEUBLE 3 points

Les normes des immeubles devraient être conçues pour fournir au lecteur une vue d'ensemble des immeubles et de la propriété.

Immeubles de bureaux industriels : Les participants doivent inclure la hauteur du plafond, les charges de poids, l'accès au camion ou au chemin de fer, les superficies des baies, la flexibilité de conception, et

d'autres normes qui aideront les juges à étudier votre dossier.

Immeubles de commerces de détail : Commencez par les éléments suivants : Nom de l'immeuble, nombre d'étages et superficie totale des plans d'étage, superficie totale de l'immeuble, superficie de la partie commerciale, superficie totale des bureaux et superficie des autres parties.

En un seul paragraphe, décrivez chacun des éléments ci-dessous :

1. Nombre d'entrées publiques et leurs caractéristiques
2. Finis standard des aires communes
3. Finis standard des toilettes
4. Installations de service à la clientèle ou de conciergerie
5. Répartition des services publics
6. Ascenseurs ou escaliers roulants ou trottoirs roulants, monte-charge, etc.
7. Caractéristiques du système de CVCA
8. Systèmes de sécurité incendie
9. Plateforme de chargement et aire de réception pour les locataires à l'arrière
10. Stationnement
11. Générateur d'urgence et alimentation de secours
12. Signalisation

Immeubles rénovés : Cette section doit s'amorcer par un résumé expliquant les travaux de rénovation effectués. Il doit inclure une description de chaque projet, la date de l'achèvement de chaque projet et le type de rénovation effectué (réhabilitation, modernisation ou réfection).

Toute autre catégorie d'immeuble : Commencez par les éléments suivants : Nom de l'immeuble, nombre d'étages et superficie totale des plans d'étage, superficie totale de l'immeuble, superficie de la partie commerciale, superficie totale des bureaux et superficie des autres parties.

En un seul paragraphe, décrivez chacun des éléments ci-dessous :

1. Finis standard du hall/de l'atrium
2. Finis standard des couloirs
3. Finis standard des toilettes
4. Finis standard des locaux typiques des locataires
5. Répartition des services publics
6. Ascenseur
7. Système de CVCA
8. Système de sécurité-incendie
9. Plateforme de chargement et stationnement
10. Générateur d'urgence et alimentation de secours

Pour TOUTES les catégories d'immeubles, vous devez :

- Préciser en un paragraphe si votre candidature inclut plusieurs immeubles en une seule inscription. Pour être conformes, les différents immeubles doivent être détenus par la même entreprise, gérés par la même entreprise et gérés comme une seule entité, et non au sein d'un parc de bureaux de banlieue. Cette précision est exigée pour toutes les catégories.
- Fournissez un plan d'étage pour votre immeuble montrant votre entrée principale ainsi que deux plans d'étage typiques supplémentaires.
- Incluez un plan des lieux ou une photographie aérienne. La photographie aérienne doit montrer les immeubles et les lignes de délimitation et les limites de la propriété.
- Utilisation des normes de mesure de la superficie de BOMA – entrez la section du bail faisant référence aux normes de mesure de la superficie de BOMA, ou téléversez d'autres documents comme un exemplaire de bail ou des calculs renvoyant aux normes de mesure BOMA (versions de 1996 ou de 2010). Si vous n'utilisez pas les normes BOMA, veuillez préciser les normes utilisées.
- Décrivez les certifications ou les prix reçus qui ne sont pas liés à ENERGY STAR®, BOMA BEST ou BREEAM. Joignez une copie de la certification ou du prix.
- Joignez la certification d'inspection TOBY – PDF

Maximum de 2 000 mots

Maximum de 5 pièces jointes pour cette section

Les plans d'étages peuvent être combinés en un seul document PDF.

PHOTOGRAPHIES DU CONCOURS

1 point

Caractéristiques des photographies

Type de fichiers : JPEG, dimensions minimales : 1200 pixels par côté, taille maximale du fichier : 2 Mo.

A. Immeubles industriels :

Fournissez les photographies suivantes de votre ou vos immeubles :

- 2 vues extérieures avant;

- 1 vue extérieure arrière;
- 1 vue intérieure du bureau;
- 1 vue intérieure de l'entrepôt;
- 1 photographie de l'équipe de gestion chargée de la gestion quotidienne de chacun des immeubles;
- 2 autres photographies, dont le thème est au choix du participant.

B. Immeubles rénovés : Un minimum de six photographies et un maximum de 12 autres montrant des caractéristiques de l'immeuble « avant et après » la remise à neuf, la modernisation ou la réfection, sont exigés. Il faut fournir une photo « avant » pour chaque photo « après » du même endroit précis.

C. Immeubles de commerces de détail

Fournissez les photographies suivantes de chaque immeuble :

- 1 vue extérieure avant;
- 1 vue extérieure arrière;
- 1 vue intérieure (aires publiques);
- 1 exemple de signalisation;
- 1 photographie de l'équipe de gestion chargée de la gestion quotidienne de chacun des immeubles;
- 2 autres photographies, dont le thème est au choix du participant.

D. Tout autre immeuble :

- 2 vues extérieures;
- 1 vue intérieure (hall d'entrée et couloirs);
- 1 espace locataire standard;
- 1 installation centrale ou un local technique principal (refroidisseur, pompe à incendie ou salle des chaudières);
- 1 photographie de l'équipe de gestion chargée de la gestion quotidienne de chacun des immeubles;
- 2 autres photographies, dont le thème est au choix du participant.

Aucun texte n'est requis pour cette section.

INCIDENCES SUR LA COMMUNAUTÉ

15 points

- Fournissez une description écrite de l'incidence de la gestion de l'immeuble sur la communauté. Par exemple : les emplois créés (en rapport direct avec l'existence de l'immeuble), les installations ou événements pour la communauté (parcs, collectes de sang, événements spéciaux, etc.), l'impact sur les taxes (fournissez des impositions spéciales pour les routes, les égouts, etc.), les prix ou lettres de mérite, les routes et autres améliorations des transports. Veuillez fournir une description si l'incidence peut être mesurée comme un revenu additionnel pour la communauté ou un événement caritatif, ou s'il existe certains types d'économies associées à l'incidence. Lorsque vous décrivez les événements de l'année en cours, veuillez indiquer depuis quand ils existent.
- Veuillez décrire la manière dont les efforts de la direction de l'immeuble dans ce domaine ont permis de faire de la propriété un atout dans la communauté. N'incluez les dons ou activités de l'entreprise que si le participant peut décrire que l'équipe de gestion y a participé.

Emplois d'été étudiants, stages d'étudiants coopératifs, emplois saisonniers.

Enrichissement de la communauté et participation à celle-ci (zones locales d'améliorations commerciales, écoles, organismes caritatifs, collectes [de jouets, de vêtements, de nourriture], protection des animaux, mise à disposition d'espaces [espaces vacants, cour, halls] pour des événements communautaires ou municipaux, des musiciens de rues, l'art et l'artisanat, des marchés fermiers).

REMARQUES

- A. **Toutes les catégories** : Ne pas confondre cette section avec celle des relations avec les locataires. Veuillez indiquer les services qui sont associés à la communauté, et non aux locataires. Les participants peuvent également joindre un maximum de 3 documents PDF rendant compte des événements décrits, tels que des affiches, des prospectus, des bulletins d'information et les accusés de réception des organismes caritatifs.
- B. **Immeubles industriels** : Les participants peuvent également inclure la compatibilité de l'immeuble avec les propriétés voisines et la manière dont il agit sur la circulation.

- C. **Immeubles de commerce de détail** : Les participants doivent mettre l'accent sur les aménagements qui sont mis à la disposition de la communauté par la propriété et décrire les aménagements qui peuvent être utilisés par le public. Démontrez la participation et l'enrichissement communautaires découlant de la gestion de l'immeuble ou du personnel.

Maximum de 1 800 mots

Maximum de 3 documents PDF joints pour cette section.

RELATIONS ET COMMUNICATIONS AVEC LE LOCATAIRE - 15 points

- Fournissez un résumé des efforts ou des programmes en matière de relations avec le locataire, parrainés par l'équipe de gestion de l'immeuble, au cours des 12 derniers mois.
- Décrivez le système de l'équipe de gestion de l'immeuble pour répondre aux préoccupations des locataires liées à l'entretien ainsi que tout programme en place permettant d'informer les locataires des problèmes liés à l'exploitation de l'immeuble.
- Décrivez les services offerts aux locataires, comme les services de soins de santé, les services de garde ou encore les services d'alimentation.
- Indiquez si des sondages de satisfaction du locataire ont été menés, y compris leur fréquence et la date à laquelle le dernier sondage a été fait, ainsi que les résultats.
- Fournissez une explication des principaux résultats et les mesures que l'équipe de gestion a prises pour partager les résultats, réduire les préoccupations ou les problèmes, ou s'assurer que des procédures et des activités acceptables et « populaires » étaient maintenues.

Toutes les catégories doivent également joindre :

1. 3 échantillons de lettres d'appréciation des locataires (PDF);
2. 2 bulletins d'information (PDF);
3. 1 copie de sondage mené auprès des locataires ou occupants (PDF);
4. 1 document de communication avec les locataires (PDF);
5. 3 photographies illustrant les événements décrits (JPEG);
6. la table des matières du guide du locataire (PDF). Veuillez ne pas inclure les photographies ou les guides en entier (Images individuelles seulement)

B. Immeuble corporatif : Les employés sont considérés comme des locataires et vous pouvez inclure la table des matières de votre guide ou manuel d'information du locataire, en plus des résumés décrits ci-dessus.

Maximum de 1 800 mots

Maximum de 8 documents PDF et de 3 fichiers JPEG en pièces jointes pour cette section.

CONSERVATION DE L'ÉNERGIE 20 points

Tous les participants doivent avoir la certification **BOMA BEST®**. Chaque participant doit : 1) fournir une copie de la certification valide, qui indique le niveau de certification.

BOMA BEST® Bronze	3 points
BOMA BEST® Argent	4 points
BOMA BEST® Or	5 points
BOMA BEST® Platine	6 points

B. Formation du personnel et des locataires de l'immeuble - 4 points

Décrivez tout programme en place pour former le personnel d'exploitation de l'immeuble, les gestionnaires immobiliers, les ingénieurs, les agents de location, et toute autre personne (comme un locataire), au sujet de l'importance de la conservation de l'énergie et les méthodes employées. Cela peut inclure encourager ou exiger la participation au programme d'efficacité énergétique de BOMA (BOMA Energy Efficiency Program), aux séances de

formation d'ENERGY STAR®, aux pratiques BOMA BEST, ou encore, à la mise en œuvre de programmes de perfectionnement professionnel et de certification de l'industrie.

C. Exploitation et entretien de l'immeuble - 5 points

Décrivez vos procédures d'entretien de l'immeuble et de quelle façon elles contribuent à la conservation de l'énergie. Votre description devrait inclure ce qui suit, ainsi que toutes les autres procédures suivies :

- programmes d'entretien préventif;
- documentation de système;
- surveillance de l'équipement et du rendement du système;
- calibrage des commandes et des détecteurs.

Fournissez une description des mesures prises pour améliorer le rendement énergétique de votre immeuble au cours des trois dernières années.

D. Surveillance du système de gestion d'énergie - 5 points

Le système de gestion de l'énergie est souvent sous-utilisé dans les immeubles commerciaux. Il existe des outils qui, s'ils sont pleinement exploités, fournissent d'excellents moyens d'améliorer le rendement des systèmes de chauffage, ventilation et conditionnement d'air (CVCA), d'éclairage et de conservation de l'énergie. Décrivez le système de gestion d'énergie en place dans votre immeuble et le degré auquel vous l'utilisez pour réduire la consommation d'énergie de l'immeuble. Fournissez des résultats mesurables démontrant la réduction de la consommation d'énergie et le rendement énergétique amélioré.

Objectifs et cibles établies pour réduire la consommation énergétique; participation à des programmes de remboursement ou de mesures incitatives; projets d'efficacité énergétique en place ou prévus dans les 12 prochains mois; programmes d'efficacité énergétique sur les lieux (équipe écologique, toit vert, participation des locataires); sensibilisation, mesures incitatives et formation auprès des locataires; procédures d'exploitation et d'entretien de l'immeuble; pratiques contribuant à l'efficacité énergétique des lieux; suivi et analyses comparatives.

Maximum de 1 750 mots

Maximum de 2 documents PDF joints pour cette section. L'une des deux pièces jointes devrait inclure le certificat BOMA BEST®.

ENVIRONNEMENT, RÉGLEMENTATION ET DURABILITÉ

15 points

Décrivez un minimum de 6 programmes, dont au moins 3 devraient être associés à « Environnement et réglementation », et au moins 3 associés à « Environnement et durabilité ».

Environnement et réglementation :

- Décrivez les politiques et procédures en place dans l'immeuble. Cela peut inclure l'accessibilité pour les locataires et les visiteurs handicapés, la gestion et l'analyse de la qualité de l'air intérieur, la gestion du réservoir de stockage, la gestion et l'évaluation de la génératrice, la gestion des déchets dangereux, la gestion d'amiante, le nettoyage d'urgence, le programme d'agents pathogènes transmissibles par le sang, la sensibilisation aux pandémies et le respect et la gestion de l'environnement du locataire.
- Fournir les documents liés au plan de gestion des déchets, aux politiques de recyclage et au plan d'entretien extérieur de l'immeuble, y compris le calfeutrage, le nettoyage des vitres et le lavage à la pression, les programmes écologiques ou tout autre programme de gestion environnementale.
- Veuillez inclure toute politique et procédure environnementales et réglementaires supplémentaires suivies, non mentionnées ci-dessus.

Plan ou manuel de gestion environnementale, registre de l'entretien des ascenseurs, escaliers roulants et trottoirs roulants, du fret et des monte-charge; rapports de vérification des déchets; plan de travail affiché de réduction des déchets; plan et inspection pour l'ancrage de toiture; rapports sur les CFC; émissions atmosphériques; conformité avec CNESST; plans de travail mis en œuvre pour se conformer aux nouvelles réglementations; procédures en matière de santé et sécurité (personnel et entrepreneurs); (permis de travail à chaud, procédures de contrôle des déversements « Cadenassage – étiquetage », dispense pour l'accès au toit, programme d'autorisation d'exécuter des travaux en toute sécurité); tenue des registres, équipement (stockage de produits chimiques, équipement de protection, douche de sécurité, laveur d'yeux); fiches signalétiques (entretien et entretien ménager); Plan de travail pour les mesures en matière d'accessibilité (fauteuils roulants [portes d'entrée, salles de bains, ascenseurs, interrupteurs]), malvoyants [boutons d'ascenseur, répertoires, numéros et noms de locaux en braille, indication des étages (voix ou tonalité), service de conciergerie].

Durabilité :

- Décrivez les politiques et procédures en place dans l'immeuble. Cela peut inclure la gestion de l'eau pluviale, la gestion écologique de l'aménagement paysager, la gestion intégrée de contrôle des parasites, la politique des achats et le nettoyage écologique, le plan de gestion d'entretien de l'extérieur de l'immeuble, la gestion des déchets et du recyclage, la mise au rebut des lampes, la réduction et la gestion de la consommation d'eau et les démarches de réduction de la circulation. Veuillez inclure toutes politiques et procédures durables supplémentaires suivies, non mentionnées ci-dessus.
- Lorsque vous décrivez ces politiques et procédures, indiquez si elles sont réglementées par une instance gouvernementale – municipale, provinciale, fédérale, ou autre. Si ces programmes ne sont pas réglementaires, expliquez le but de leur implantation.

Réduction de l'empreinte environnementale; durabilité prévue dans les documents des propriétaires, baux, manuels de construction, services de construction; plan de recyclage de l'immeuble, liste des services de recyclage disponibles (toner, cartouches d'encre, téléphones cellulaires, piles, déchets électroniques, déchets organiques), réutilisation des matériaux de l'immeuble, programmes « du berceau à la tombe »; démarches de sensibilisation des locataires à la durabilité.

Maximum de 1 800 mots

Maximum de 5 documents PDF joints pour cette section.

PRÉPARATION À L'ÉTAT D'URGENCE ET SÉCURITÉ DES PERSONNES - 15 points

- Débutez en décrivant les procédures et les programmes en matière de normes de sécurité des personnes, en cas d'incendies et de catastrophes.
- Décrivez la formation pour le personnel de gestion et les locataires de la propriété, ainsi que les procédures de récupération. Si vous travaillez avec les premiers répondants et vous dirigez une formation en direct, expliquez de quelle manière cela est effectué.

- Fournissez un résumé au sujet de votre plan de continuité des activités et si des exercices sont effectués, de quelle manière ils sont documentés et communiqués.
- Incluez la manière dont les exercices d'évacuation et d'incendie sont effectués, à quelle fréquence et quand.
- Incluez une table des matières de votre ou vos manuels de normes de sécurité et de préparation aux états d'urgence. (PDF)
- Incluez la politique DAE (défibrillateur automatisé externe) ou son équivalent (PDF); les procédures écrites de sécurité (PDF); une copie de la politique d'accès aux personnes à mobilité réduite (PDF); et une référence aux systèmes de contrôle d'accès et de surveillance de l'immeuble (PDF).

Plan de préparation aux états d'urgence (incendie, catastrophe, épidémie, etc.); Procédures d'évacuation, exercices de formation pour le personnel et les locataires; Registre des systèmes d'urgence, de l'entretien, des procédures, de la formation, des tests, registres, procédures d'urgence en cas d'incendie et d'urgence; Certification annuelle des systèmes d'incendie et de sécurité; approbation de l'inspection en matière d'incendie et de sécurité; Plan de continuité des activités; Procédure de communication urgente avec les locataires en-dehors des heures d'opérations, Équipement d'urgence (DAE, Oxygène, ARI (appareils respiratoires isolants autonomes), trousse de premiers soins ou de traumatologie); Équipement de communication (radio bidirectionnelle, système de sonorisation, téléavertissement, système d'avis d'urgence.

Maximum de 1 800 mots

Maximum de 5 documents PDF joints pour cette section.

FORMATION POUR LE PERSONNEL DE L'IMMEUBLE - 15 points

- Fournissez une liste de compétences pour le personnel de l'immeuble.
- Fournissez un organigramme précis de l'équipe de gestion de l'immeuble (PDF), y compris toute certification, tout diplôme ou toute formation du secteur.
- Décrivez les éléments suivants : les programmes de formation continue pour le personnel de l'immeuble, y compris les conférences, les

formations internes et les formations continues achevées, ainsi que les désignations, la participation à des organismes professionnels et la consolidation d'équipes, et comment ces activités sont gérées pour tout le personnel. Détaillez la formation de l'année antérieure et de l'année en cours, ainsi que les plans futurs.

- Indiquez si un membre de l'équipe de gestion a participé à au moins un événement organisé par BOMA dans les 12 derniers mois.

REMARQUE : Immeubles industriels : Décrivez la formation pour le personnel affecté à la propriété, à la fois sur place et à l'extérieur.

Formation à l'interne, séminaires, cours, webinaire, ressource d'un site Web interne, possibilités d'amélioration des compétences pour les employés, Politiques et procédures de gestion interne de la propriété et modèles disponibles aux employés comme ressources; formation non technique, ou liée au service à la clientèle, comme les aptitudes en relations humaines ou en résolution de conflits; exigences de formation selon les rôles et les fonctions du personnel. Est-ce qu'un employé du site travaille actuellement à obtenir un titre, un diplôme, un certificat en lien avec son rôle; programme d'aide aux employés; programme de cibles et d'objectifs; évaluations du rendement des employés, commentaires et communication; efforts de rétention du personnel, événements visant la consolidation d'équipe ou du personnel, mentorat, planification de la relève, programme de reconnaissance des employés; Prix et reconnaissances internes ou du secteur reçus par l'équipe, le site ou un employé.

Maximum de 1 800 mots

1 PDF joint pour cette section.

CONTENU SOUMIS :

Les renseignements sur l'inscription et la description de l'immeuble peuvent être utilisés pour le programme du concours et pour les médias. Les photographies peuvent être utilisées dans les documents du programme du concours, avec les médias et dans tout autre document.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ 2017

Prix Pinacle – Service à la clientèle

OBJECTIF

Le but du prix Pinacle pour le service à la clientèle est de récompenser et promouvoir l'excellence du service dans le secteur de l'immobilier commercial.

Pour offrir un niveau de service élevé, centré sur le client, une entreprise doit faire preuve de constance, d'ingéniosité, d'intégrité et se vouer à l'excellence. C'est à votre entreprise que votre client pense en premier, car vous vous efforcez de surpasser ses attentes. Lorsque vous recevez une plainte liée à vos services, par exemple, vos mesures correctives vont plus loin que ce à quoi votre client s'attendrait.

CONDITIONS ET ÉVALUATION DES CANDIDATURES

- Propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou fournisseur
- Les candidatures doivent être présentées par le candidat lui-même.
- Les participants ne peuvent pas avoir gagné dans la même catégorie au cours des trois dernières années.
- L'évaluation des dossiers de candidature sera basée sur la qualité des documents fournis et le respect de toutes les exigences détaillées ci-dessous.
- Les participants doivent être membres de BOMA

CANDIDATURES

Inscription

Les éléments suivants seront requis :

1. Une feuille de couverture indiquant ce qui suit : nom du propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou du fournisseur, ainsi que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de la personne qui recevra la correspondance.
2. Une présentation écrite ne dépassant pas le nombre maximal de pages permis (5 pages). Vous êtes libres d'inclure toute information susceptible d'aider le jury (dans la mesure où vous ne dépassez pas le maximum de pages permises).
3. Les présentations doivent être faites sur du papier à en-tête de l'entreprise.
4. Une version électronique haute résolution de votre logo
5. Une photographie de votre équipe ainsi que deux autres photographies, dont le thème est au choix du participant (jpeg haute résolution, dimensions minimales 1200 pixels par côté)

Section A | Présentation écrite

Votre présentation écrite doit comprendre tous les points positifs du service à la clientèle de votre entreprise susceptible de convaincre le jury, ainsi que toutes les particularités dignes d'attention. Toute autre information est admissible dans la mesure où **l'ensemble ne dépasse pas le nombre maximal de pages permis (5 pages).**

1. Détaillez tout procédé, toute méthode et toute pratique dont s'est servie l'entreprise pour atteindre ses buts et ses objectifs en matière de satisfaction de la clientèle.
 - Un document détaillant vos politiques et procédures de service à la clientèle

2. Une fois établi le plan ou le concept visant à améliorer le service à la clientèle, détaillez les processus, méthodes, pratiques, formations et cours qui se sont avérés nécessaires et ont été mis en œuvre pour atteindre ces buts ou politiques.
 - Comment votre politique de service à la clientèle est-elle tenue à jour? Vérifiée? Surveillée?
 - Démontrez en quoi votre processus de résolution des plaintes est axé sur le client.
 - Décrivez le cycle complet du plan de service « de la demande à la résolution ».
 - Comment intégrez-vous les contributions des clients pour déterminer les nouveaux produits et services, et les points à améliorer?
 - Décrivez la profondeur et l'étendue de l'approche d'équipe de l'entreprise dans la prestation du service à la clientèle.
 - Décrivez en quoi des gestionnaires et coordonnateurs se vouent au service à la clientèle.

3. Décrivez l'engagement de l'entreprise dans ce processus. Comment cet engagement est-il maintenu et amélioré à tous les niveaux de l'entreprise?
 - Décrivez les programmes de formation réguliers de votre personnel.
 - Décrivez des événements de reconnaissance ou d'appréciation des clients réguliers que vous avez tenus.
 - Décrivez un programme de reconnaissance ou de récompense pour les employés qui excellent en service à la clientèle.
 - Décrivez un système qui veille à ce que tous les clients actifs reçoivent régulièrement une visite ou un appel.
 - Précisez les méthodes par lesquelles vous avez les efforts du personnel sur le service à la clientèle.
 - Comment l'énoncé de mission est-il régulièrement renforcé auprès du personnel?

4. Désignez deux clients importants envers lesquels le participant a respecté ses engagements et

décrivez la façon dont ces clients (et leurs propres clients) en ont bénéficié. Décrivez aussi comment leur entreprise en a tiré profit.

ENTREVUES « SERVICE À LA CLIENTÈLE (niveau local seulement)

Un sondage sera réalisé par les juges sur un échantillon aléatoire de vos clients et employés. Des questions portant sur les sujets suivants seront posées à ceux qui auront été sélectionnés dans chaque groupe (clients et employés) : • Service à la clientèle (processus du cycle complet) • Processus de suivi • Processus de reconnaissance et d'appréciation du client

- Fournissez le nom de deux clients, le poste occupé et le numéro où les joindre.
- Fournissez une liste de vos employés du service à la clientèle avec nom, poste occupé et numéro de téléphone.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ 2017

Prix Pinacle – Innovation

OBJECTIF

Le Prix PINACLE Innovation vise à récompenser et promouvoir l'innovation dans le secteur de l'immobilier commercial qu'il s'agisse d'un programme, d'un produit ou d'un service ayant des avantages uniques, d'une meilleure façon de résoudre des besoins particuliers ou d'un moyen ingénieux pour garder les clients satisfaits.

CONDITIONS ET ÉVALUATION DES CANDIDATURES

- Propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou fournisseur
- Les candidatures doivent être présentées par le candidat lui-même.
- Les participants ne peuvent pas avoir gagné dans la même catégorie au cours des trois dernières années.
- L'évaluation des dossiers de candidature sera basée sur la qualité des documents fournis et le respect de toutes les exigences détaillées ci-dessous.
- Les participants doivent être membres de BOMA

CANDIDATURES

Inscription

Les éléments suivants seront requis :

1. Une feuille de couverture indiquant ce qui suit : nom du propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou du fournisseur, ainsi que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de la personne qui recevra la correspondance.
2. Une présentation écrite ne dépassant pas le nombre maximal de pages permis (5 pages). Vous êtes libres d'inclure toute information susceptible d'aider le jury (dans la mesure où vous ne dépassez pas le maximum de pages permises).

3. Les présentations doivent être faites sur du papier à en-tête de l'entreprise..
4. Une version électronique haute résolution de votre logo
5. Une photographie de votre équipe ainsi que deux autres photographies, dont le thème est au choix du participant (jpeg haute résolution, dimensions minimales 1200 pixels par côté)
6. Une lettre d'appréciation d'un client.

Présentation écrite

Votre présentation écrite doit étayer l'approche de l'entreprise en matière d'innovation et devra rendre compte de particularités pertinentes dignes d'attention.

Elle doit être courte (maximum de cinq pages) et doit traiter des questions suivantes. Vous êtes libres d'inclure toute information susceptible d'aider le jury (dans la mesure où vous ne dépassez pas le maximum de pages permises).

Décrivez comment l'innovation est encouragée et récompensée dans votre entreprise.

1. Décrivez le programme, produit ou service novateur, expliquez ce qui fait son unicité, et démontrez comment il profite au secteur de l'immobilier commercial.
2. Décrivez ses avantages pour votre entreprise ou vos clients*, et son incidence sur les activités. En quoi l'innovation rend-elle le travail du propriétaire ou gestionnaire d'immeuble ou du client plus facile, moins stressant et plus productif? A-t-elle permis à votre entreprise ou à votre client d'augmenter son efficacité, sa productivité ou ses revenus?
3. Décrivez la façon dont vous avez intégré les contributions des employés ou des clients dans le développement de l'innovation.
4. Désignez les principaux clients pour lesquels cette innovation est appliquée ou mise en œuvre.

* Clients (incluant employés et entrepreneurs)

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ 2017

Prix Pinacle – Service exceptionnel

OBJECTIF

L'objectif du prix Pinacle « Service exceptionnel » est de récompenser et promouvoir l'excellence du service dans le secteur de l'immobilier commercial. Il s'agit ici de récompenser un service fourni à un client qui était inattendu, extraordinaire, non obligatoire, surprenant, attentionné, voire divertissant ou extravagant. Ce geste exceptionnel peut faire suite à une erreur commise et qui a ainsi été corrigée de façon remarquable, ou encore une démonstration des efforts déployés par le candidat afin de surpasser les attentes de la clientèle.

CONDITIONS ET ÉVALUATION DES CANDIDATURES

- Propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou fournisseur
- Les candidatures doivent être présentées par le candidat lui-même.
- Les participants ne peuvent pas avoir gagné dans la même catégorie au cours des trois dernières années.
- L'évaluation des dossiers de candidature sera basée sur la qualité des documents fournis et le respect de toutes les exigences détaillées ci-dessous.
- Les participants doivent être membres de BOMA.

CANDIDATURES

Inscription

Les éléments suivants seront requis :

1. Une feuille de couverture indiquant ce qui suit : nom du propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou du fournisseur, ainsi que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de la personne qui recevra la correspondance.
2. Les sections A à C, ci-dessous, décrivant les éléments à envoyer par écrit. Assurez-vous que la

présentation écrite ne dépasse pas le nombre maximal de pages permis (5 pages). Vous êtes libres d'inclure toute information susceptible d'aider le jury (dans la mesure où vous ne dépassez pas le maximum de pages permises).

3. Les présentations doivent être faites sur du papier à en-tête de l'entreprise.
4. Une version électronique haute résolution de votre logo
5. Une photographie de votre équipe ainsi que deux autres photographies, dont le thème est au choix du participant (jpeg haute résolution, dimensions minimales 1200 pixels par côté)
6. Une lettre d'appui du client ayant reçu le service exceptionnel.

Présentation écrite

Partie A – Synopsis

Votre présentation écrite doit comprendre un cas ou un incident de service à la clientèle qui illustre la façon dont votre entreprise a dû se surpasser en cette période du « faire plus avec moins » et dont elle a dépassé les niveaux de normes de service à la clientèle d'il y a à peine quelques années dans le but de demeurer concurrentielle.

La présentation écrite, qui inclut les réponses au questionnaire, doit être courte (un maximum de cinq pages) et comprendre une description des circonstances qui ont nécessité une intervention extraordinaire, ainsi que le détail des ressources et des engagements qui ont permis de répondre aux besoins du client. Décrivez les avantages de l'activité ou du service sur le plan de la satisfaction du client, de la prestation des services, de la sécurité, et des aspects d'ordre moral et environnemental. Vous êtes libres d'inclure toute information susceptible d'aider le jury (dans la mesure où vous ne dépassez pas le maximum de pages permises).

Partie B – Questionnaire

Veillez répondre aux questions suivantes qui s'appliquent à votre entreprise. Chaque question vaut un certain pourcentage (indiqué entre parenthèses) sur un total de 100.

1. Est-ce que l'entreprise a saisi l'occasion de satisfaire les besoins du client en faisant des efforts considérables pour accomplir les tâches nécessaires ou pour percevoir l'urgence de la situation au moment où sont survenus les événements? (15 %)
2. Est-ce que le client a jugé que les services rendus étaient exceptionnels et de grande valeur? Selon votre évaluation, à combien le client en a-t-il établi la valeur? (15 %)
3. En dépassant les attentes du client, a-t-il été extrêmement impressionné par les services fournis? Définissez ce que votre entreprise considère comme une réaction « normale » à ces événements. 15 %)
4. Est-ce que l'entreprise souligne et encourage la volonté d'offrir un service à la clientèle « exceptionnel »? (15 %)
5. Est-ce que la loyauté du client s'est renforcée depuis que les services ont été fournis par l'entreprise en nomination? (15 %)
6. Est-ce que les services fournis étaient : (10 %)
inattendus ou surprenants?
attentionnés?
extraordinaires?
divertissants?
autre?
7. Est-ce que les services fournis ont eu une incidence importante pour le client? (15 %)

