

# Système de Management Responsable

Présence du SMR dans les référentiels suivants :

HQE BD				HQE B			
Construction	Rénovation	Exploitation Axe B	Exploitation Axe G	Construction	Rénovation	Exploitation Axe B	Exploitation Axe G
x	x	x	x	x	x	x	x

Introduction .....	3
Niveaux de maturité des exigences du SMR .....	4
Présentation et évaluation du Système de Management Responsable .....	7
NIVEAUX DE MATURITE .....	7
ORGANISATION DU SMR .....	8
METHODE D'EVALUATION ET AGREGATION DES NIVEAUX DE MATURITE .....	9
Exigences .....	10
SMR1 CONTEXTE .....	10
SMR1.1 Périmètres .....	10
SMR1.2 Contexte et enjeux .....	15
SMR1.3 Besoins et attentes des parties intéressées .....	18
SMR2 ENGAGEMENT .....	19
SMR2.1 Objectifs de performance visés .....	19
SMR2.2 Engagement de la Direction .....	22
SMR2.3 Rôles, responsabilités et autorités .....	24
SMR3 PLANIFICATION .....	27
SMR3.1 Gestion des risques .....	27
SMR3.2 Planification des actions .....	31

<b>SMR4 RESSOURCES ET MOYENS.....</b>	<b>34</b>
SMR4.1 Compétences.....	35
SMR4.2 Passation et suivi des contrats - Politique d'achats.....	37
SMR4.3 Communication et implication des parties intéressées.....	40
SMR4.4 Informations documentées.....	46
<b>SMR5 EVALUATION.....</b>	<b>48</b>
SMR5.1 Evaluation.....	48
<b>SMR6 AMELIORATION.....</b>	<b>50</b>
SMR6.1 Ecart et actions correctives.....	50
SMR6.2 Bilan et capitalisation.....	52
<b>Annexe 1 du SMR - Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage.....</b>	<b>55</b>
<b>I INTRODUCTION.....</b>	<b>55</b>
<b>2 DESCRIPTION DES CONTENUS ATTENDUS DE CES DOCUMENTS.....</b>	<b>56</b>
2.1 Analyse de site pour les constructions neuves et les rénovations.....	56
2.2 Diagnostic initial de l'ouvrage pour les bâtiments en rénovation ou en exploitation axe Bâtiment.....	61
2.3 Inventaire documentaire pour les opérations en exploitation.....	62
2.4 Inventaire des équipements pour les bâtiments en rénovation ou en exploitation (axes Bâtiment et Gestion) (dès la Maturité M1).....	64
2.5 Inventaire des produits pour les bâtiments en rénovation ou en exploitation axe Bâtiment (à partir de la Maturité M2).....	65
<b>Annexe 2 du SMR - Les documents de l'opération.....</b>	<b>66</b>
<b>I INTRODUCTION.....</b>	<b>66</b>
<b>2 LISTE DES DOCUMENTS A PRODUIRE POUR UNE OPERATION DE CONSTRUCTION NEUVE OU DE RENOVATION.....</b>	<b>66</b>
2.1 Récapitulatif synthétique par niveau de Maturité.....	66
2.2 Documents « Management ».....	67
2.3 Documents « Projet ».....	68
<b>3 LISTE DES DOCUMENTS A PRODUIRE POUR UNE OPERATION EN EXPLOITATION.....</b>	<b>76</b>
3.1 Récapitulatif synthétique par niveau de Maturité.....	76
3.2 Documents « management ».....	77
3.3 Documents « projet ».....	78

# INTRODUCTION

---

Le Système de Management Responsable (SMR) répond aux **3 objectifs** du cadre de référence du bâtiment durable HQE, à savoir :

- Objectif n°10 : Organisation adaptée aux objectifs de qualité, de performance et de dialogue,
- Objectif n°11 : Pilotage pour un projet maîtrisé,
- Objectif n°12 : Evaluation garante de l'amélioration continue.

Ce SMR doit être pertinent, efficace et efficient, au regard de la définition et de l'atteinte des performances de l'opération sur les 3 autres engagements.

Le SMR s'évalue globalement en termes de « maturité » et non de performance\*. Il est gradué en 3 niveaux de maturité.

Le SMR est une partie du référentiel HQE Bâtiment durable situé au niveau « **Objet** » pour les deux premiers niveaux de maturité M1 (Opérationnel) et M2 (Maîtrisé). C'est-à-dire qu'il peut concerner plusieurs « sous-objets » (= parties de bâtiment), si toutefois ces sous-objets bénéficient de la même organisation et se déroulent en même temps. Le SMR peut être renseigné à partir de n'importe quel sous-objet, les réponses et les résultats pouvant être reproduits à l'identique dans les autres sous-objets.

Le dernier niveau de maturité M3 (Généralisé) s'applique à l'ensemble des opérations d'un demandeur de la certification qui souhaite appliquer la certification à un ensemble de bâtiments (parc).

**Structuration :** Le SMR est organisé selon la structure HLS (High Level Structure) de l'ISO qui propose un cadre commun pour toutes les normes relatives aux systèmes de management (exemple des normes ISO 9001 et ISO 14001).

**Domaine d'application :** le SMR s'applique à tout type d'opération (neuf, rénovation, exploitation axes Bâtiment et Gestion), à toutes les phases, à toutes typologies de bâtiments non résidentiels.

\* Cf chapitre 'Organisation du SMR'.

# NIVEAUX DE MATURITE DES EXIGENCES DU SMR

Thème	Réf.	Niveaux		
		M1	M2	M3
SMR	SMR1 Contexte			
<b>SMR</b>	<b>SMR1.1 Périmètres</b>			
SMR	SMR1.1.1 Définition du périmètre spatial de l'opération, et des prestations minimum en exploitation axe Gestion	X		
SMR	SMR1.1.2 Définition du périmètre des responsabilités en exploitation	X		
<b>SMR</b>	<b>SMR1.2 Contexte et enjeux</b>			
SMR	SMR1.2.1 Analyse du site, du contexte de l'opération et de l'état initial	X	X	X
<b>SMR</b>	<b>SMR1.3 Besoins et attentes des parties intéressées</b>			
SMR	SMR1.3.1-S Recueil et formulation des besoins et attentes des parties intéressées pour l'opération	X	X	X
SMR	SMR2 Engagement			
<b>SMR</b>	<b>SMR2.1 Objectifs de performance visés</b>			
SMR	SMR2.1.1 Choix, hiérarchisation et contextualisation des objectifs de performance visés pour l'opération	X	X	X
<b>SMR</b>	<b>SMR2.2 Engagement de la Direction</b>			
SMR	SMR2.2.1 Engagement de la direction de l'organisme demandeur sur les objectifs de l'opération	X		X
<b>SMR</b>	<b>SMR2.3 Rôles, responsabilités et autorités</b>			
SMR	SMR2.3.1 Description des rôles, responsabilités et autorités de chaque acteur ou intervenant dans l'opération	X		X
SMR	SMR2.3.2 Désignation d'une ou plusieurs personnes responsables de la mise en place du SMR et de l'évaluation des performances		X	
SMR	SMR2.3.3 Implication de certains acteurs davantage en amont, afin d'anticiper et d'optimiser les choix et les actions		X	
SMR	SMR2.3.4 Travail en mode collaboratif, de façon intégrée et interdisciplinaire		X	

Thème	Réf.	Niveaux		
		M1	M2	M3
SMR	SMR3 Planification			
<b>SMR</b>	<b>SMR3.1 Gestion des risques</b>			
SMR	SMR3.1.1 Identification des risques pour l'opération et définition d'actions		X	X
SMR	SMR3.1.2 Identification des situations d'urgence possibles et définition des réponses adéquates par rapport aux risques avérés		X	X
<b>SMR</b>	<b>SMR3.2 Planification des actions</b>			
SMR	SMR3.2.1 Description de la succession des étapes de chaque phase ou période de l'opération et éléments organisationnels associés	X	X	X
SMR	SMR3.2.2 Gestion des modifications		X	X
SMR	SMR4 Ressources et moyens			
<b>SMR</b>	<b>SMR4.1 Compétences</b>			
SMR	SMR4.1.1 Compétences en adéquation avec l'opération, son contexte et ses objectifs		X	
SMR	SMR4.1.2 Evaluation des intervenants sur l'opération, périodiquement ou à chaque phase, et actions de formation si nécessaire		X	X
SMR	SMR4.2 Passation et suivi des contrats - Politique d'achats			
<b>SMR</b>	<b>SMR4.2.1 Passation des contrats</b>		X	
SMR	SMR4.2.2 Suivi des contrats au cours de leur réalisation, évolution et réactivité		X	
SMR	SMR4.2.3 Etablissement des contrats en cohérence avec la politique d'achats responsables du demandeur			X
<b>SMR</b>	<b>SMR4.3 Communication et implication des parties intéressées</b>			
SMR	SMR4.3.1 Information et communication auprès des parties intéressées		X	X
SMR	SMR4.3.2 Traitement des réclamations	X		X
SMR	SMR4.3.3 Consultation des parties intéressées		X	X
SMR	SMR4.3.4 Enquête de satisfaction ponctuelle		X	X
SMR	SMR4.3.5 Enquêtes de satisfaction périodiques		X	X
<b>SMR</b>	<b>SMR4.4 Informations documentées</b>			
SMR	SMR4.4.1 Etablissement et maîtrise des informations documentées tout au long de l'opération ou de l'exploitation	X	X	X
SMR	SMR4.4.2 Utilisation d'outils collaboratifs pour la gestion des informations et documents relatifs à l'opération		X	

Thème	Réf.	Niveaux		
		M1	M2	M3
SMR	SMR5 Evaluation			
<b>SMR</b>	<b>SMR5.1 Evaluation</b>			
SMR	SMR5.1.1 Evaluation des performances de l'opération par rapport aux objectifs visés	X		
SMR	SMR6 Amélioration			
<b>SMR</b>	<b>SMR6.1 Ecart et actions correctives</b>			
SMR	SMR6.1.1 Mise en œuvre d'actions correctives en cas d'écarts	X	X	X
<b>SMR</b>	<b>SMR6.2 Bilan et capitalisation</b>			
SMR	SMR6.2.1 Bilan de l'opération		X	
SMR	SMR6.2.2 Bilan périodique de l'opération et révision		X	
SMR	SMR6.2.3 Bilan de plusieurs opérations, capitalisation et amélioration			X

# PRESENTATION GENERALE ET EVALUATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE

(Ce chapitre s'applique à HQE Bâtiment Durable v4 comme à HQE Bâtiment v1)

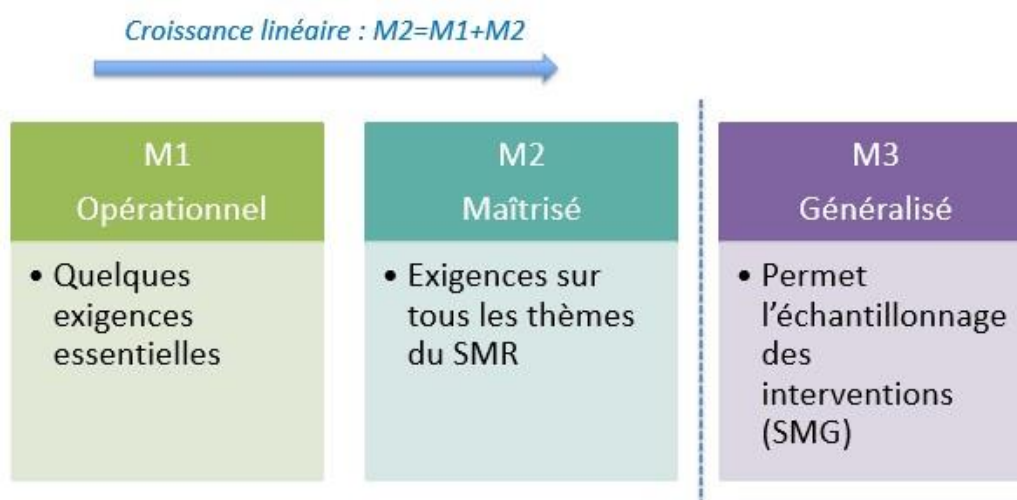
## NIVEAUX DE MATURITE

Le SMR se décline en 3 niveaux de maturité :

- M1 « Opérationnel » : C'est le niveau de maturité minimum à mettre en œuvre pour que l'opération soit certifiable. Les exigences sont limitées à l'essentiel.
- M2 « Maîtrisé » : Toutes les exigences d'un management « Opérationnel » (M1) sont mises en œuvre et des exigences complémentaires sont à respecter. Ce niveau M2 est globalement représentatif des bonnes pratiques liées aux exigences contenues dans les précédents référentiels, que ce soit pour les opérations de construction neuve ou de rénovation, ou bien pour les opérations en exploitation (axes Bâtiment et Gestion).
- M3 « Généralisé » : Ce niveau est également appelé « Système de Management Généralisé ». Toutes les exigences visées, qu'elles soient à un niveau M1 ou M2, sont généralisées et déclinées à l'échelle de l'ensemble des opérations du demandeur.

En résumé, si l'expérience en management responsable du demandeur est limitée en nombre d'opérations (certifiées HQE ou non), il pourra revendiquer, selon l'ampleur des exigences à vérifier, les niveaux M1 ou M2.

Si le demandeur a capitalisé et déployé son expérience de management sur plusieurs opérations, a formalisé des retours d'expérience et en a tiré des leçons à l'échelle de toutes ses opérations, il pourra revendiquer le niveau M3.




Représentation des 3 niveaux de maturité

## ORGANISATION DU SMR

Le SMR couvre 3 des 12 objectifs du cadre de référence HQE :

- Objectif 10 : Organisation adaptée aux objectifs de qualité, de performance et de dialogue
- Objectif 11 : Pilotage pour un projet maîtrisé
- Objectif 12 : Evaluation garante de l'amélioration continue

Le tableau 1 présente la liste des thèmes qui sont inclus dans chacun des 3 objectifs :

Engagement	Objectifs	Thèmes
Engagement « Management Responsable » 	N° 10 : Organisation adaptée aux objectifs de qualité, de performance et de dialogue	Contexte
		Engagement
		Planification
	N° 11 : Pilotage pour un projet maîtrisé	Ressources et moyens
		Réalisation des activités opérationnelles : Adaptabilité
		Réalisation des activités opérationnelles : Chantier
		Réalisation des activités opérationnelles : Commissionnement
	N° 12 : Evaluation garante de l'amélioration continue	Réalisation des activités opérationnelles : Gestion Durable
		Evaluation
		Amélioration

Les objectifs du SMR sont déclinés dans la plateforme ISIA en thèmes, sous-thèmes, blocs d'exigences et exigences.

Pour chaque exigence, sont précisées si nécessaire la ou les phases pertinentes, c'est-à-dire la ou les phases évaluées et auditées/vérifiées, sachant qu'il y a des exigences qui n'ont de sens qu'à certaines phases, voire à une seule phase. Les rubriques « i » des exigences sous ISIA ne sont pas seulement informatives, leur contenu est exigeantiel. Il est absolument nécessaire d'en prendre connaissance pour réaliser correctement l'évaluation.

Le présent guide détaille ces exigences en indiquant les niveaux de maturité auxquels elles correspondent ; il contient également des annexes indispensables, comme c'est le cas pour l'analyse de site et le diagnostic initial de l'ouvrage, cités dans le thème « Contexte » et également pour la liste des documents à fournir et à maîtriser, citée dans le thème « Ressources et moyens », ces thèmes étant tous deux inclus dans l'Objectif n° 10.

Seuls les objectifs 10 et 12 font l'objet d'une évaluation spécifique avec des niveaux de maturité, puisque les quatre thèmes de l'objectif n° 11\* s'évaluent comme les autres thèmes du référentiel



dans les engagements de qualité environnementale, et donnent des points qui participent à la note globale attribuée sur l'opération.

\* Pour rappel, les thèmes de l'objectif II sont les suivants :

- Réalisation des activités opérationnelles : Adaptabilité,
- Réalisation des activités opérationnelles : Chantier,
- Réalisation des activités opérationnelles : Commissionnement (thème absent de HQE Bâtiment),
- Réalisation des activités opérationnelles : Gestion Durable.

Pour des raisons pratiques d'affichage, les objectifs I0 et I2 ont été regroupés en un seul thème avec des références de SMR1 à SMR4 (Objectif I0) puis SMR5 et SMR6 (Objectif I2).

L'objectif II est quant à lui assimilé aux thèmes qui participent à la note globale du projet.

## METHODE D'EVALUATION ET AGREGATION DES NIVEAUX DE MATURITE

L'évaluation se fait selon les 3 niveaux de maturité. La notation des thèmes répond à la logique simple suivante :

- M1 : toutes les exigences M1 sont atteintes,
- M2 : toutes les exigences M1 + M2 sont atteintes,

Le niveau M3 est atteint si l'exigence est déclinée à l'ensemble des opérations du demandeur de la certification. Ce niveau est atteint si toutes les exigences ont atteint leur plus haut niveau (qu'il soit M1 ou M2).

# EXIGENCES

---

## SMRI CONTEXTE

Ce thème définit le contexte de l'opération, de façon multithématique, plus ou moins détaillé selon le niveau de maturité visé, et les enjeux associés. Tout d'abord il s'agit d'établir les périmètres spatiaux de la demande et des responsabilités du demandeur, l'analyse du site et du contexte. D'autre part, les parties intéressées sont identifiées et leurs besoins et attentes vis-à-vis de l'opération sont recensés. Cela pose le socle des conditions de départ de l'opération, en termes de contraintes, de risques et d'opportunités, qui vont ensuite conditionner ou influencer les objectifs de performance visés.

Le recueil des besoins et attentes des parties intéressées déployé de façon généralisée, ainsi que la cohérence globale des objectifs visés à l'échelle du parc avec la politique développement durable du demandeur sont également évalués.

A noter que l'exigence concernant l'analyse du site et du contexte est détaillée dans l'annexe I du présent guide.

## SMRI.I PERIMETRES

SMRI.I.I Définition du périmètre spatial de l'opération, et des prestations minimum en exploitation axe Gestion Durable

### ► Niveaux M1, M2, M3

Pour une opération de construction neuve, de rénovation, ou en exploitation pour l'axe Bâtiment Durable :

En fonction des différentes activités qui composent son ou ses bâtiment(s), le demandeur peut découper un bâtiment en un ou plusieurs sous-objet(s).

Le demandeur doit ainsi déterminer le périmètre spatial de sa demande :

- Demande portant sur un bâtiment unique, portant sur tout ou partie de ses sous-objets (voir définition ci-dessous) ; dans ce cas, le demandeur doit identifier les sous-objets inclus dans la demande.
- Demande portant sur un site à bâtiments multiples ; dans ce cas, le demandeur doit identifier les bâtiments du site inclus dans la demande, et leurs sous-objets associés.

### Définitions :

- On appelle « sous-objet » l'ensemble des espaces d'une même activité sous la responsabilité d'un même demandeur sur un même bâtiment pouvant être évaluée par le référentiel technique « Bâtiment Durable ».  
Par exemple, les bâtiments de bureau, peuvent accueillir différents types d'activités « un commissariat », « un call-center », « un centre médico-social non médicalisé », « un centre d'affaire », etc. Toutes ces activités ont comme espace caractéristique l'espace « bureau », qu'il soit individuel, collectif, ou en plateau.
- On appelle « site » l'ensemble des bâtiments répartis géographiquement sur un même lieu sous la responsabilité d'un même demandeur.

Pour une opération en exploitation, axe Gestion Durable (concerne uniquement les parties communes) :

Le demandeur doit déterminer le périmètre de la certification « Gestion Durable ». Ce périmètre doit comprendre a minima certaines prestations pour être éligible à la certification.

Ces prestations correspondent aux parties communes du bâtiment, c'est-à-dire les prestations d'exploitation qui ne sont pas maîtrisées par le(les) utilisateur(s).

*Note : Dans le cas spécifique du bâtiment monolocataire, les parties communes sont confondues avec les parties privatives. Il faut alors entendre le périmètre des parties communes comme intégrant les parties privatives du monolocataire.*

Ces prestations correspondent aux différents éléments attendus dans les 4 engagements « Qualité de vie », « Respect de l'environnement », « Performance économique » et « SMR – Pilotage maîtrisé », et se définissent ainsi :

- la maintenance multi techniques de l'ensemble des systèmes gérés par l'exploitant, hors maintenance privative
- l'approvisionnement et suivi des flux énergie et eau sur les compteurs suivis par l'exploitant (hors compteurs privatifs)
- la gestion des déchets du bâtiment, dont :
  - les déchets d'activité des utilisateurs lorsque leur gestion est commune : collecte, tri, enlèvement et suivi des déchets d'activités de l'ensemble des utilisateurs
  - les déchets d'entretien/maintenance des parties communes
  - les déchets de rénovation, lorsque leur gestion est confiée à l'exploitant des parties communes
- le nettoyage des espaces intérieurs (hors nettoyage effectués par des prestataires privatifs)
- l'entretien des espaces extérieurs (s'il en existe sur la parcelle du bâtiment)
- le nettoyage des espaces et du bâti extérieur
- gestion des demandes d'intervention des occupants
- suivi de la qualité d'air intérieur
- Suivi de la qualité sanitaire de l'eau

Lorsque le demandeur de l'Axe « Gestion Durable » n'a pas la main directement sur les éléments du périmètre minimum (cités ci-dessus), il doit pouvoir justifier qu'il a l'accord des donneurs d'ordre de ces prestations et que les donneurs d'ordre s'engagent à fournir l'ensemble des informations nécessaires pour répondre aux exigences de la certification. En effet, l'ensemble des prestations doit bien être évalué. Ainsi, si certaines prestations ne sont pas comprises dans le scope de prestations du demandeur, il devra s'assurer auprès des donneurs d'ordre de ces prestations manquantes qu'il peut bien obtenir les justificatifs nécessaires.

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Phases Programme, Conception et Réalisation</p> <p>Périmètre spatial (plans).</p>	Sans objet
<p>► Phase Exploitation (axe Bâtiment)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Périmètre spatial (plans)</li> <li>■ Inventaire des intervenants liés à l'exploitation de l'ouvrage (utilisateurs, prestataires...)</li> </ul>	Sans objet
<p>► Phase Exploitation (axe Gestion)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Périmètre spatial (plans)</li> <li>■ Contrats liés à l'exploitation du bâtiment</li> <li>■ Accord écrit des donneurs d'ordre des prestations lorsque celles-ci sont non incluses dans le contrat d'exploitation du demandeur</li> <li>■ Inventaire des intervenants liés à l'exploitation de l'ouvrage (utilisateurs, prestataires...)</li> </ul>	Sans objet

## SMR I.1.2 Définition du périmètre des responsabilités en exploitation

**Cas de non applicabilité :** Cette exigence est non applicable si l'opération est en construction neuve ou en rénovation.

### ► Niveaux M1, M2, M3

#### Pour une opération en exploitation pour l'axe Bâtiment :

Le demandeur doit répertorier les intervenants liés à l'exploitation de l'ouvrage (hors utilisateurs) et leurs missions associées afin de définir précisément l'interaction entre acteurs de l'exploitation.

Les intervenants liés à l'exploitation sont notamment :

- Le gestionnaire éventuel (lié par un mandat de gestion au propriétaire),
- L'exploitant principal et son éventuel mainteneur multi-technique,
- Les éventuels autres exploitants (liés contractuellement au propriétaire ou à son gestionnaire) : exploitant du RIE, ascensoriste, etc.
- Les éventuels prestataires : prestataire sécurité, prestataire nettoyage, prestataire espaces verts, prestataire restauration, etc.

Le demandeur doit répertorier les utilisateurs de l'ouvrage, et parmi eux, ceux qui s'engagent dans la démarche. Cependant, l'implication des utilisateurs et de l'exploitant n'est pas requise dans le cadre de la présente certification « axe Bâtiment ».

Le demandeur doit déterminer le périmètre des responsabilités de la certification « axe Bâtiment ». En particulier, il doit repérer les éléments à sa charge et ceux qui entrent dans le champ d'action de l'utilisateur, qui ne feront pas parti du périmètre de la présente certification.

#### Pour une opération en exploitation, pour l'axe Gestion :

Le demandeur doit répertorier les intervenants liés à l'exploitation de l'ouvrage (hors utilisateurs) et leurs missions associées afin de définir précisément l'interaction entre acteurs de l'exploitation.

Sont notamment des intervenants liés à l'exploitation :

- Le propriétaire (ou l'ensemble des copropriétaires en cas de copropriété),
- Le gestionnaire éventuel (lié par un mandat de gestion au propriétaire),
- L'exploitant principal et son éventuel mainteneur multi techniques,
- Les éventuels autres exploitants (liés contractuellement au propriétaire ou à son gestionnaire) : exploitant du RIE, ascensoriste, etc.
- Les éventuels prestataires : prestataire sécurité, prestataire nettoyage, prestataire espaces verts, prestataire restauration, etc.

Cet inventaire doit être représenté sous forme d'organigramme, permettant de visualiser les interactions entre les différents acteurs.

Les contrats associés à ces acteurs doivent être répertoriés.

#### Pour les deux axes :

Parmi les acteurs de l'exploitation de l'ouvrage, recenser les acteurs déjà engagés dans une certification HQE ou ceux ayant l'intention de s'y engager. La certification « HQE BD en Exploitation » s'adresse aux demandeurs propriétaires mais aussi aux exploitants, via une certification qui leur est propre (certification « axe Gestion »). La mise en place d'une démarche commune entre ces acteurs permet d'atteindre les objectifs de performance environnementale du bâtiment de manière efficace et cohérente.

Lorsque d'autres acteurs sont engagés dans une certification HQE, le demandeur doit leur communiquer son engagement et doit rechercher les éventuelles synergies dans la mise en place du SMR (objectifs, communication, revues, organisation des audits...)

Lorsqu'aucun autre acteur n'est engagé dans une certification HQE, le demandeur doit non seulement communiquer son engagement envers les autres acteurs (propriétaires, utilisateurs), mais également les sensibiliser à la démarche.

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Phases Programme, Conception et Réalisation</p> <p>Non concernées.</p>	Sans objet
<p>► Phase Exploitation (axe Bâtiment)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Périmètre des responsabilités comprenant les prestations minimum</li> <li>■ Inventaire des intervenants liés à l'exploitation de l'ouvrage (utilisateurs, prestataires...)</li> </ul>	Sans objet
<p>► Phase Exploitation (axe Gestion)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Périmètre des responsabilités comprenant les prestations minimum</li> <li>■ Accord écrit des donneurs d'ordre des prestations lorsque celles-ci sont non incluses dans le contrat d'exploitation du demandeur</li> <li>■ Inventaire des intervenants liés à l'exploitation de l'ouvrage (utilisateurs, prestataires...)</li> <li>■ Contrats liés à l'exploitation du bâtiment.</li> </ul>	Sans objet

## SMRI.2 CONTEXTE ET ENJEUX

### SMRI.2.1 Analyse du site, du contexte de l'opération et de l'état initial

#### ► Niveau M1

##### Pour les bâtiments neufs et rénovés :

Une analyse du site et du contexte de l'opération est réalisée, au regard des obligations ou contraintes réglementaires locales (PLU, règlements locaux, etc.). L'analyse du site demandée à ce niveau M1 est décrite dans l'annexe "Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage".

##### Pour les bâtiments en rénovation ou en exploitation pour l'axe Bâtiment :

Le demandeur doit réaliser un diagnostic de l'état initial de l'ouvrage. Son contenu est indiqué dans l'annexe « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».

Pour les bâtiments existants en exploitation pour les axes Bâtiment et Gestion :

Le demandeur doit réaliser un inventaire documentaire. Le contenu de ces éléments est détaillé dans l'annexe « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».

Pour les bâtiments en rénovation ou en exploitation pour les axes Bâtiment et Gestion :  
Le demandeur doit réaliser un inventaire des équipements du bâtiment. Son contenu est indiqué dans l'annexe « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».

#### ► Niveau M2

##### Pour les bâtiments neufs et rénovés :

Une analyse détaillée du site et du contexte de l'opération est réalisée, ainsi que de ses enjeux environnementaux, économiques et sociétaux. De plus, les contraintes, risques et opportunités sont identifiés. L'analyse du site demandée à ce niveau M2 est décrite dans l'annexe « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».

##### Pour les bâtiments existants en exploitation pour les axes Bâtiment et Gestion :

En complément du niveau M1 précédent, le demandeur doit réaliser un inventaire des produits du bâtiment. Le contenu de ces éléments est détaillé dans l'annexe « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».

#### ► Niveau M3

Les documents ci-dessus bénéficient d'une méthode générique d'élaboration déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expériences concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participent à l'amélioration continue de cette méthode.

### Phases

#### ► Phases Programme, Conception et Réalisation

##### M1

- Les modes de preuve sont conformes au guide associé à cette exigence pour le niveau M1
  - Bâtiments neufs et rénovés : Analyse du site traduisant les obligations et contraintes réglementaires locales
  - Bâtiments rénovés : Diagnostic de l'état initial de l'ouvrage, inventaire des équipements du bâtiment.

##### M2

- Les modes de preuve sont conformes au guide associé à cette exigence pour le niveau M2
  - Bâtiments neufs et rénovés : Analyse du site complète
  - Bâtiments rénovés : Diagnostic de l'état initial de l'ouvrage, inventaire des équipements du bâtiment.

M3 : Documents ci-dessus élaborés à partir d'une méthodologie déployée sur toutes les opérations du demandeur.

#### ► Phase Exploitation (axe Bâtiment)

##### M1

- Les modes de preuve sont conformes au guide associé à cette exigence pour le niveau M1
  - Diagnostic de l'état initial de l'ouvrage
  - Inventaire des documents et diagnostics obligatoires, inventaire des équipements du bâtiment.

##### M2

- Les modes de preuve sont conformes au guide associé à cette exigence pour le niveau M2
  - Diagnostic de l'état initial de l'ouvrage
  - Inventaire des documents et diagnostics obligatoires
  - Inventaire des équipements du bâtiment
  - Inventaire des produits du bâtiment.

M3 : Documents ci-dessus élaborés à partir d'une méthodologie déployée sur toutes les opérations du demandeur.



### ► Phase Exploitation (axe Gestion)

#### M1

- Les modes de preuve sont conformes au guide associé à cette exigence pour le niveau M1
  - Inventaire des documents et diagnostics obligatoires.

#### M2

- Les modes de preuve sont conformes au guide associé à cette exigence pour le niveau M2
  - Inventaire des documents et diagnostics obligatoires
  - Inventaire des équipements du bâtiment
  - Inventaire des produits du bâtiment.

M3 : Documents ci-dessus élaborés à partir d'une méthodologie déployée sur toutes les opérations du demandeur.

## SMRI.3 BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES

### SMRI.3.1-S Recueil et formulation des besoins et attentes des parties intéressées pour l'opération

#### ► Niveau M1

Les « parties intéressées » sont uniquement les utilisateurs et les riverains. Ceux-ci peuvent ne pas être directement sollicités. Leurs besoins et attentes sont alors formulés par d'autres acteurs du projet censés les connaître (demandeur notamment). Cette formulation est traduite dans un document.  
*Remarque : Les utilisateurs sont par exemple les occupants d'un site dans lequel des travaux de rénovation ont lieu.*

#### ► Niveau M2

Les besoins et attentes pour l'opération des utilisateurs, des futurs utilisateurs (s'ils sont connus) ou de leurs représentants, ainsi que les riverains, sont recueillis directement auprès d'eux et formalisés, y compris en vue de la phase chantier. Une rencontre avec ces parties intéressées n'est pas exigée, les informations peuvent notamment être obtenues via une enquête (notamment pour les bâtiments en exploitation, axe Bâtiment).

Il est aussi demandé la consultation d'un ou plusieurs acteurs représentant l'intérêt collectif (municipalité, collectivité territoriale, association de protection du patrimoine naturel ou bâti, de la santé, hygiénistes, associations locales de personnes en situation de handicap, le GHT (Groupement Hospitalier de Territoire), etc.). Les besoins et attentes sont hiérarchisés et un consensus est recherché si les points de vue sont divergents.

#### ► Niveau M3

Le recueil et la prise en compte des besoins et attentes des parties intéressées (utilisateurs, riverains, intérêts collectifs locaux, etc.), bénéficie d'une méthode générique déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>M1 : Document de formulation des besoins et attentes.</p> <p>M2</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Liste des parties intéressées.</li><li>■ Document de formulation des besoins et attentes.</li><li>■ Document de modalités de recueil des besoins et attentes (exemples non exhaustifs donnés à titre indicatif) :<ul style="list-style-type: none"><li>■ Comptes rendus de réunions,</li><li>■ Enquêtes...</li></ul></li></ul> <p>M3</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Bilans et synthèses des opérations</li><li>■ Méthode générique de recueil des besoins et attentes.</li></ul>	<p>Couvrir les besoins et attentes liés aux aspects environnementaux, sociaux et économiques du développement durable.</p>

## SMR2 ENGAGEMENT

Ce thème porte sur la définition des objectifs de performance visés pour une opération.

C'est le demandeur qui porte ces objectifs, sous forme d'un engagement formel, qui doit être partagé entre tous les acteurs du projet et communiqué aux parties intéressées.

Les rôles, relations et responsabilités ou répartition des tâches entre acteurs doivent être clairement identifiés.

La cohérence globale des objectifs visés à l'échelle du parc est également évaluée dans ce thème.

### SMR2.1 OBJECTIFS DE PERFORMANCE VISES

#### SMR2.1.1 Choix, hiérarchisation et contextualisation des objectifs de performance visés pour l'opération

##### ► Niveau M1

Les objectifs de performance visés pour l'opération sont choisis et hiérarchisés, en termes de niveau global (Performant, Très Performant, Excellent, Exceptionnel) et de niveaux en étoiles sur les quatre engagements "Qualité de vie", "Respect de l'environnement", "Performance économique" et "SMR - Pilotage Maîtrisé", et déclinés selon les sous-objets du périmètre spatial retenu pour la certification.

Si cette exigence a déjà été auditée ou vérifiée lors de la phase précédente ou lors de la dernière intervention, il s'agira de confirmer les objectifs antérieurement déclarés ou bien de les mettre à jour et de justifier les évolutions.

Notes :

- Ces objectifs de performance tiennent compte du contexte législatif et réglementaire applicable à l'ouvrage, et de l'enveloppe financière de l'opération.
- La contextualisation des objectifs n'est pas exigée en M1.
- **En exploitation :** Pour un bâtiment avec plusieurs sous-objets entrant dans le périmètre de certification, il est possible soit d'associer un seul profil à tous les sous-objets, soit de créer un profil spécifique à chaque sous-objet. Pour un site à bâtiments multiples, il est possible, soit d'associer un seul profil à un groupement de bâtiments, soit de créer un profil spécifique à chaque bâtiment du site."

##### ► Niveau M2

**Pour tous les bâtiments :** Idem niveau précédent, et contextualisation des objectifs pour cette opération, réalisée par rapport à l'analyse du site et du contexte, à l'analyse des risques, et en tenant compte des besoins et attentes des parties intéressées.

**Pour les bâtiments en exploitation, axe Gestion :** Les objectifs sont également fixés en fonction des contrats liés à l'exploitation du bâtiment : contrat multi-techniques et contrats des prestations de services (nettoyage, déchets...)

De ces contrats découlent les ressources fonctionnelles, opérationnelles et financières allouées à l'exploitation de l'ouvrage : ce sont ces éléments qui définissent la base des exigences pouvant être atteintes par le simple respect du contrat, et délimitent les exigences qui nécessitent une action de l'exploitant hors périmètre de son contrat.

Ces actions peuvent être renégociées dans les contrats liés à l'exploitation du bâtiment dans le cadre de la certification HQE, ou bien faire l'objet d'une négociation à part si elles nécessitent des ressources supplémentaires de la part du donneur d'ordre ou de l'exploitant.

### ► Niveau M3

La démarche de définition des objectifs de performance s'appuie sur une méthode générique, qui tient compte des retours d'expérience formalisés sur les opérations analogues du demandeur.

De plus, il convient que les objectifs de performance visés soient cohérents avec la politique de développement durable du demandeur.

Cette politique représente les priorités et motivations du demandeur en matière de :

- protection de l'environnement (préservation des ressources, réduction des pollutions, diminution de la production de déchets),
- gestion patrimoniale (durabilité, adaptabilité, entretien, maintenance, coûts d'exploitation),
- confort (des usagers, des riverains, du personnel),
- santé (des usagers, des riverains, du personnel).

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Phases Programme, Conception et Réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Document justificatif du choix, de la hiérarchisation et, à partir de M2, de la contextualisation des objectifs.</li> <li>M3 : Document présentant la politique de développement durable de l'organisme du demandeur.</li> <li>Le cas échéant : confirmation ou mise à jour d'un document antérieur.</li> </ul>	Sans objet
<p>► Phase Exploitation (axe Bâtiment)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Document justificatif du choix, de la hiérarchisation et, à partir de M2, de la contextualisation des objectifs. La contextualisation tient compte de la vérification des minimum requis de la certification.</li> <li>M3 : Document présentant la politique de développement durable de l'organisme du demandeur.</li> <li>Le cas échéant : confirmation ou mise à jour d'un document antérieur.</li> </ul>	Sans objet
<p>► Phase Exploitation (axe Gestion)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Document justificatif du choix, de la hiérarchisation et, à partir de M2, de la contextualisation des objectifs. La contextualisation tient compte de la vérification des minimum requis de la certification et des contrats d'exploitation.</li> <li>M3 : Document présentant la politique de développement durable de l'organisme du demandeur.</li> <li>Le cas échéant : confirmation ou mise à jour d'un document antérieur.</li> </ul>	Sans objet

## SMR2.2 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

### SMR2.2.1 Engagement de la direction de l'organisme demandeur sur les objectifs de l'opération

#### ► Niveaux M1 et M2

L'engagement de la direction de l'organisme demandeur sur les périmètres spatiaux (et/ou des responsabilités en exploitation) de l'opération est établi, formalisé par un document signé de la direction, précisant :

- les objectifs de performances visés (en étoiles) sur les 4 engagements : Qualité de vie, Respect de l'environnement, Performance économique, et SMR-Pilotage Maîtrisé
- le niveau global agrégé visé : Performant, Très Performant, Excellent, Exceptionnel,
- le niveau de maturité visé sur le SMR : M1 (Opérationnel), M2 (Maîtrisé), M3 (Généralisé),
- les ressources et moyens nécessaires pour les atteindre, y compris le budget alloué,
- ainsi que les principaux objectifs fonctionnels de l'opération.

Si l'opération comporte plusieurs sous-objets, les objectifs visés peuvent être définis pour chaque sous-objet ou globalement.

Bien que des modifications portant sur les objectifs visés soient acceptées, sur justification, durant le déroulement de l'opération, le demandeur doit s'engager à respecter ces niveaux autant que possible.

Le document d'engagement doit être diffusé à tous les collaborateurs et les intervenants de l'opération. En cas de modification des objectifs de performance visés, il doit être révisé et rediffusé.

Le document d'engagement constitue la référence à laquelle le demandeur et tous ses collaborateurs et les intervenants se réfèrent en matière de performance globale de l'opération pour chaque engagement du cadre HQE, à toutes les étapes de l'opération, ou en phase d'exploitation.

**En exploitation, axe Gestion :** Le demandeur s'engage également à transmettre des recommandations d'exploitation privative à(aux) l'utilisateur(s) sur les aspects qu'il ne maîtrise pas, afin d'inciter l'ensemble des acteurs du bâtiment à concourir à la performance environnementale.

#### ► Niveau M3

Il est demandé que les objectifs visés mentionnés dans le document d'engagement soient cohérents avec la politique de développement durable de l'organisme demandeur.

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>M1, M2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Document d'engagement du demandeur, daté et signé de la direction.</li> <li>Preuve de la transmission de cet engagement aux intervenants de l'opération.</li> <li>Document d'engagement révisé (le cas échéant) et signé.</li> </ul> <p>M3 : Document justifiant la cohérence avec la politique de DD de l'organisme demandeur ou démonstration de cette cohérence.</p>	Sans objet

## SMR2.3 ROLES, RESPONSABILITES ET AUTORITES

### SMR2.3.1 Description des rôles, responsabilités et autorités de chaque acteur ou intervenant dans l'opération

#### ► Niveau M1 et M2

La répartition des missions, des responsabilités et des autorités doit être définie par écrit, et les collaborateurs et les intervenants doivent en être informés. Cette répartition de missions est en lien avec la planification de l'opération.

Les rôles, responsabilités et autorités de chaque acteur ou intervenant dans l'opération (et les responsabilités éventuellement partagées), sont définies en relation avec la planification établie pour chaque phase ou période concernée. Communication aux personnes concernées.

Il convient d'inclure dans la description des rôles, responsabilités et autorités de chaque acteur, l'articulation avec l'agent de commissionnement (ou de recommissionnement / rétrocommissionnement en exploitation) qui va interagir avec plusieurs acteurs de l'opération. Voir l'Objectif n° 11, thème « Commissionnement ».

#### ► Niveau M3

La répartition des missions, des responsabilités et des autorités bénéficie d'une méthode d'élaboration générique, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires du demandeur, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.

Le simple fait que le demandeur reparte avec les mêmes équipes que sur ses opérations similaires n'est pas suffisant.

### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>M1, M2</p> <p>Organigramme, lettres de mission, CR réunion, etc. pour chaque phase concernée, ou pour l'exploitation, éventuellement contrats, liste de répartition des tâches, etc.</p> <p>M3</p> <p>Documents ci-dessus élaborés à partir d'une méthodologie déployée sur toutes les opérations du demandeur.</p>	Sans objet



### SMR2.3.2 Désignation d'une ou plusieurs personnes responsables de la mise en place du SMR et de l'évaluation des performances

#### ► Niveau M1 non concerné

#### ► Niveaux M2 et M3

Une ou plusieurs personnes sont désignées pour représenter le demandeur, en ayant une responsabilité et une autorité définies pour mettre en œuvre le SMR et pour évaluer les performances environnementales, sociales et économiques de l'opération, et ce à chaque phase ou pour l'exploitation.

#### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>M2, M3</p> <p>Lettre(s) de mission, contrats.</p>	Sans objet

### SMR2.3.3 Implication de certains acteurs davantage en amont, afin d'anticiper et d'optimiser les choix et les actions

#### ► Niveau M1 non concerné

#### ► Niveaux M2 et M3

Cette exigence valorise le fait que certains acteurs soient impliqués en amont, afin d'anticiper et d'optimiser les choix et les actions (applicable à chaque phase).

Exemples : Le futur exploitant (ou bien une personne à compétence équivalente) est impliqué dans la phase de conception. Un prestataire de service est impliqué avant son intervention sur le site en exploitation.

#### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>M2, M3</p> <p>Documents justificatifs de l'implication d'un acteur de façon anticipée (exemples d'implication : exploitant, entreprise ou utilisateurs en phase conception, etc.).</p>	Sans objet

#### SMR2.3.4 Travail en mode collaboratif, de façon intégrée et interdisciplinaire

##### ► Niveau M1 non concerné

##### ► Niveaux M2 et M3

Les acteurs de l'opération travaillent en mode collaboratif, avec une méthode de travail et des outils appropriés, de façon intégrée et interdisciplinaire.

Par exemple, une maquette numérique commune à tous les acteurs est utilisée. Le simple fait de partager un système de gestion documentaire ou de réaliser des réunions communes ne suffit pas ici.

#### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>M2, M3</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ CR de réunions, d'ateliers thématiques de travail.</li><li>■ Utilisation éventuelle de maquette numérique ou BIM, explication du mode de travail autour du BIM.</li></ul>	Sans objet

## SMR3 PLANIFICATION

L'atteinte des objectifs de performance visés pour l'opération passe par une analyse de risques, dont découlent des actions à mener pour les gérer au mieux. Cela aide à planifier les différentes étapes de chaque phase, de façon à maximiser les chances d'atteinte des performances visées.

Les méthodes de suivi, de mesure et d'analyse sont à définir, afin d'assurer un pilotage efficace, comportant des réunions de revue de projet.

Pour de multiples raisons, une opération de construction neuve ou de rénovation, ainsi qu'un bâtiment en exploitation, font fréquemment l'objet de modifications au niveau de certaines caractéristiques du bâtiment.

Il est donc important de prendre en compte l'influence directe et indirecte de ces modifications sur les objectifs de performance visés, afin de pouvoir décider d'adopter ou d'écarter ces modifications en connaissance de cause, sans compromettre certaines performances, ou remettre en question la hiérarchisation des objectifs de performance.

Il est également important de profiter de l'expérience acquise sur d'autres opérations dans l'analyses des risques, les actions qui en découlent, et la planification mise en place.

### SMR3.1 GESTION DES RISQUES

#### SMR3.1.1 Identification des risques pour l'opération et définition d'actions

##### ► Niveau M1 non concerné

##### ► Niveau M2

Dans cette exigence, a priori tous les types de risques sont concernés : sociaux, économiques, environnementaux, etc., pouvant affecter les performances de l'opération visées sur les quatre engagements (Qualité de vie, Respect de l'environnement, Performance économique, SMR-Pilotage Maîtrisé) et le fonctionnement normal du bâtiment.

La liste des risques à prendre en compte est donnée dans l'annexe « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».

Il s'agira de gérer les risques de la phase en cours, mais aussi d'anticiper les risques pour les phases ultérieures. Il n'est pas attendu un degré de détail très fin. Les actions définies doivent être réalisables.

En exploitation, l'exigence sera réévaluée si le contexte extérieur change, si un risque nouveau apparaît (ex : virus), ou si l'opération fait l'objet d'une modification (technique, d'usage, etc.) susceptible de modifier les risques ou leur gestion.

Les risques pour l'opération sont identifiés et les actions nécessaires (y compris préventives) pour limiter les conséquences de ces risques sont définies, y compris pour la phase chantier.

Communication aux acteurs concernés et sensibilisation des parties intéressées si c'est pertinent.

### ► Niveau M3

L'identification des risques et la définition d'actions pour palier à ces risques bénéficient d'une méthode générique déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>M2</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Document sur la gestion des risques, y compris la liste des actions définies à chaque phase.</li><li>Liste d'actions préventives,<ul style="list-style-type: none"><li>+ Compte-rendu sur la mise en œuvre,</li><li>+ Eléments de communication,</li><li>+ Outil éventuellement utilisé (logiciel, guide, norme...).</li></ul></li></ul> <p>M3</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Documents ci-dessus élaborés à partir d'une méthodologie déployée sur toutes les opérations du demandeur.</li></ul>	Sans objet

### SMR3.1.2 Identification des situations d'urgence possibles et définition des réponses adéquates par rapport aux risques avérés

#### ► Niveau M1 non concerné

#### ► Niveau M2

Les situations d'urgence et exceptionnelles potentielles sont identifiées ainsi que les accidents potentiels. Des réponses adéquates, par rapport aux risques avérés, sont définies pour la phase chantier et/ou la phase d'exploitation. Une communication doit en être faite aux acteurs concernés. On s'intéressera de façon prioritaire aux risques dont la probabilité est élevée et aux risques engendrant des impacts significatifs, durables ou difficilement réversibles sur les objectifs visés.

Il convient d'établir une procédure pour traiter chaque risque identifié et prévenir ou atténuer les impacts associés.

Le demandeur doit examiner périodiquement et revoir, lorsque cela est nécessaire, sa(ses) procédure(s), en particulier après l'occurrence d'accidents ou de situations d'urgence ou exceptionnelles, ou lors de la modification du contexte réglementaire ou du contexte du site.

#### Pour les constructions neuves, rénovations et opérations en exploitation axe Gestion :

Le demandeur doit également tester périodiquement les instructions d'urgence définies dans la(les) procédure(s) lorsque cela est réalisable et en conserver les enregistrements. Cela ne concerne donc pas les opérations en exploitation axe Bâtiment.

Notes :

- Un risque avéré, par opposition à un risque potentiel, est véritable, incontestable, prouvé. Les situations d'urgence et exceptionnelles sont relatives à des risques avérés et réels par rapport au contexte de l'ouvrage, dont les facteurs de gravité et d'occurrence sont conjointement réunis. Seuls sont inclus les risques ayant un impact potentiel sur les objectifs visés.
- Liste non exhaustive des risques qui ont un impact potentiel sur les objectifs visés : Canicule ou grand froid, pollution des sols, pollution des eaux, rupture de canalisation, rupture du service de ramassage des déchets, pic de pollution de l'air, etc.

#### ► Niveau M3

L'identification des situations d'urgence et exceptionnelles et la définition d'actions pour palier à ces situations bénéficient d'une méthode générique déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Phases Programme et Conception</p> <p>Niveau qui sera visé en réalisation.</p>	Sans objet
<p>► Phases Réalisation et Exploitation (axes Bâtiment et Gestion)</p> <p>M2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Document traitant des situations d'urgence (préparation et réponses).</li> </ul> <p>M3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Document ci-dessus élaboré à partir d'une méthodologie déployée sur toutes les opérations du demandeur.</li> <li>En programme et conception : démonstration de ce qui est mise en place à l'échelle du demandeur..</li> </ul>	Sans objet

## SMR3.2 PLANIFICATION DES ACTIONS

### SMR3.2.1 Description de la succession des étapes de chaque phase ou période de l'opération et éléments organisationnels associés

#### ► Niveau M1

Le demandeur décrit la succession des étapes de chaque phase de l'opération, ou de chaque période en exploitation, en identifiant les éléments organisationnels suivants : les actions et activités, le calendrier, les responsabilités et autorités associées, les interfaces entre intervenants, les moyens, méthodes et documents à utiliser, les modalités de l'évaluation des performances, ainsi que les informations documentées à conserver.

Des réunions de revue de projet sont programmées de manière à vérifier aux étapes-clés l'atteinte des performances visées, ou sinon de manière à réagir à temps et de façon proportionnée afin qu'elles soient atteintes.

#### En exploitation, axe Bâtiment :

Le demandeur doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour un ou plusieurs plan(s) d'actions pour l'exploitation du bâtiment de manière à atteindre les objectifs de performance visés. Ce(s) plan(s) d'actions doit (doivent) contenir des éléments, ponctuels ou récurrents, de différentes natures :

- Actions de management (évaluation, élaboration d'un document, réalisation d'une étude, réunion, etc.),
- Actions de gros entretien renouvellement, liées à une amélioration de la performance du Bâtiment (peinture, renouvellement d'un matériau, remplacement d'un équipement, planning de travaux de rénovation...). Généralement, ces actions sont regroupées dans un plan pluriannuel de travaux, qui inclut une évaluation budgétaire des investissements planifiés sur plusieurs années.

Les tâches suivantes en particulier seront planifiées (si le contexte le rend pertinent, en fonction du résultat de l'inventaire des biens et équipements de l'ouvrage) : Remplacement des équipements énergétiques, renouvellement des matériaux et produits de second œuvre. Plusieurs plans d'actions peuvent donc être élaborés en parallèle, selon le choix du demandeur. Périmètre de la planification : Les plans d'actions à l'attention des intervenants pour l'exploitation ne concernent que les parties gérées par le demandeur. Attention, si les travaux ont lieu dans les parties privatives mais que le demandeur en est maître d'ouvrage, ceux-ci seront bien évalués dans l'axe « Bâtiment ».

#### En exploitation, axe Gestion :

En complément des éléments ci-dessus de l'axe Bâtiment, ce(s) plan(s) d'actions doit contenir les actions planifiées liées à l'exploitation de l'ouvrage (rédaction du rapport périodique, relevé des consommations, déclenchement des analyses d'eau, respect des gammes de maintenance préventive associées au plan de maintenance préventive, etc.),

#### ► Niveau M2

La planification des actions tient compte de la gestion des risques vue précédemment.

Rappel : Il convient d'inclure dans la planification des actions la mission de commissionnement (qui couvre plusieurs phases (ou recommissionnement / rétrocommissionnement en exploitation)), notamment les interfaces entre intervenants. Voir l'Objectif n°11, thème « Commissionnement ».

### ► Niveau M3

L'organisation du déroulement de l'opération bénéficie d'une méthode générique déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.

Cela concerne : les actions et activités, le calendrier, les responsabilités et autorités associées, les interfaces entre intervenants, les moyens, méthodes et documents à utiliser, les modalités de l'évaluation des performances, ainsi que les informations documentées à conserver.

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Phases Programme, Conception et Réalisation</p> <p>M1 et M2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documents de planification de l'opération pour chaque phase.</li> <li>Au niveau M2, la planification tient compte de la gestion des risques.</li> <li>Document de planification des revues de projet.</li> <li>CR de réunions et de revues.</li> </ul> <p>M3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Document ci-dessus élaboré à partir d'une méthodologie déployée sur toutes les opérations du demandeur</li> </ul>	Sans objet
<p>► Phases Exploitation axes Bâtiment et Gestion</p> <p>M1 et M2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plans d'actions,</li> <li>Plan pluriannuel de travaux avec budget.</li> <li>Document de planification des revues de projet.</li> <li>CR de réunions et de revues.</li> </ul> <p>M3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Document ci-dessus élaboré à partir d'une méthodologie déployée sur toutes les opérations du demandeur</li> </ul>	Sans objet



### SMR3.2.2 Gestion des modifications

► **Niveau M1** : non concerné

► **Niveau M2**

Les modifications sont gérées au fur et à mesure, avec une prise en compte de leur influence, directe et indirecte, sur les performances du projet ou de l'opération, avant décision.

► **Niveau M3**

La prise en compte des modifications sur l'opération bénéficie d'une méthode générique déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.

#### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► <b>Toutes phases</b></p> <p><b>M2</b></p> <p>Recueil des modifications ou comptes-rendus.</p> <p><b>M3</b></p> <p>Document démontrant la systématisation de la prise en compte des modifications.</p>	<p>Sans objet</p>

## SMR4 RESSOURCES ET MOYENS

Afin d'assurer un fonctionnement efficace du SMR et de permettre son amélioration ainsi que l'amélioration des performances de l'ouvrage, il revient au demandeur d'allouer les ressources nécessaires aux personnes impliquées dans le SMR. Les ressources internes peuvent être complétées par des ressources externes.

Les ressources et moyens peuvent être très divers, et inclure notamment les ressources humaines, assorties des compétences nécessaires, les infrastructures, les moyens technologiques et de communication, les méthodes de travail, les outils numériques (par exemple pour la simulation des performances et la gestion documentaire), ainsi que les ressources financières.

Ce thème constitue la « boîte à outils » du SMR ; elle sera mobilisée chaque fois que nécessaire et comprend :

- Les compétences des intervenants : Il s'agit de les assurer selon les besoins du projet, de les évaluer et éventuellement de les renforcer.
- Les contrats : Il s'agit non seulement de bien les préparer, en les reliant aux objectifs de développement durable à atteindre, mais aussi d'en assurer le suivi et l'évolution, en réagissant pour recadrer les choses en cas de retard ou de dérive par exemple, ou d'évolution du contexte.
- La communication : Ce référentiel orienté développement durable met l'accent sur les différents niveaux d'interaction avec les parties intéressées, depuis la simple information jusqu'à la participation, et sur leur satisfaction à travers des enquêtes ou des remontées d'informations.
- Les informations : En dehors des exigences classiques de gestion des informations relatives à l'opération, l'utilisation d'outils collaboratifs pour cette gestion est valorisée.

L'expérience acquise sur chaque opération peut également permettre d'améliorer progressivement les pratiques du demandeur à l'échelle de l'ensemble de ses opérations.

## SMR4.I COMPETENCES

### SMR4.I.I Compétences en adéquation avec l'opération, son contexte et ses objectifs

#### ► Niveau M1 non concerné

#### ► Niveaux M2 et M3

Selon le contexte de l'opération et les objectifs visés, le demandeur s'entoure des compétences ad' hoc. Le demandeur s'assure, sur la base de critères préétablis, que toutes les personnes ou les entités exécutant une tâche pour lui ou pour son compte et qui ont potentiellement une influence sur l'atteinte des objectifs de performance des 4 engagements, sont compétentes.

Cette compétence peut être acquise par une qualification, une formation initiale et professionnelle appropriée, ou par l'expérience.

Note : On pourra utilement s'appuyer sur les qualifications des intervenants comme Référent HQE certifié par Certivéa, OPQIBI, QUALIBAT, etc.

### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>Justification de la qualification des acteurs.</p> <p>Exemples non exhaustifs donnés à titre indicatif : CV ou attestation de compétences des intervenants selon les enjeux de l'opération et les objectifs visés.</p>	Sans objet

## SMR4.1.2 Evaluation des intervenants sur l'opération, périodiquement ou à chaque phase, et actions de formation si nécessaire

► **Niveau M1** : non concerné

► **Niveau M2**

Le demandeur évalue ou fait évaluer la capacité des intervenants à réaliser les missions qu'il leur confie, sur la base de critères préétablis.

Pour les actions et activités ayant trait au Système de Management Responsable et aux performances du bâtiment, il est nécessaire que ces critères comprennent la compétence et/ou l'expérience en matière de respect de l'environnement, de qualité de vie, de performance économique et de pilotage maîtrisé, au sens des 4 engagements du cadre HQE.

**Note :** La compétence et l'expérience d'une opération HQE ne sont pas forcément des prérequis pour participer à une opération HQE. Il est néanmoins nécessaire d'évaluer les compétences environnementales, sociales et/ou économiques, au sens du développement durable, des intervenants pour prendre les mesures préventives nécessaires. Les critères retenus pour évaluer doivent de plus être cohérents avec la qualité souhaitée pour l'ouvrage, et notamment les niveaux de performance visés sur les 4 engagements. En effet, si des niveaux élevés de performance sont visés sur certains thèmes, il est important que le maître d'ouvrage se donne les moyens (en termes de compétence) pour atteindre ces niveaux de performance.

Le maître d'ouvrage conserve un enregistrement de cette évaluation et définit d'éventuelles actions en découlant pour l'opération, lesquelles peuvent être nécessaires pour en assurer le succès en fonction de la complexité de la commande et des capacités des intervenants.

S'il a déjà travaillé avec un intervenant, le demandeur peut utiliser les informations issues du bilan de l'opération concernée.

Exemples d'actions : Prévoir une formation si les intervenants n'ont pas la compétence ou l'expérience d'une opération HQE, définir des modalités de surveillance des prestations, gérer des informations pour les prestataires, etc.

► **Niveau M3**

Une synthèse des analyses périodiques des intervenants est faite, afin d'alimenter et d'améliorer la gestion des compétences globalement à l'échelle du parc du demandeur.

### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► <b>Toutes Phases</b></p> <p><b>M2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Evaluation des intervenants.</li><li>■ Actions éventuelles de formation et leur résultat.</li></ul> <p><b>M3</b> : Document de synthèse.</p>	<p>Sans objet</p>

## SMR4.2 PASSATION ET SUIVI DES CONTRATS - POLITIQUE D'ACHATS

### SMR4.2.1 Passation des contrats

► **Niveau M1** : non concerné

► **Niveau M2 et M3**

Le demandeur passe des contrats qui définissent :

- Le contenu détaillé des missions, responsabilités et autorités des intervenants retenus en fonction des caractéristiques de l'ouvrage qu'il a pour mission de réaliser ou d'exploiter et en fonction de chaque phase de l'opération.
- Les spécifications liées aux objectifs visés pour l'opération.
- Les modalités de surveillance et de validation des missions.
- Les éventuelles exigences pour la compétence du personnel.
- Les documents de l'opération pertinents pour les missions des intervenants.
- Les contrats liant le demandeur et les intervenants sont conclus avant tout début d'exécution des missions correspondantes.

En exploitation, axe Gestion : Le demandeur doit obtenir les contrats. Il doit s'assurer auprès du donneur d'ordre des contrats non compris dans son scope de prestations qu'ils lui seront accessibles dans le cadre de la certification.

### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases sauf Exploitation axe Gestion</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Contrats, avenants.</li><li>■ et/ou Modes de preuves vus en paragraphes « planification » et « compétences » (CR de revues de projet, documents de planification, etc.).</li></ul>	Sans objet
<p>► Phase Exploitation axe Gestion</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Contrats, avenants. Accord écrit des donneurs d'ordre des prestations lorsque celles-ci sont non incluses d'avoir accès au contenu des contrats</li><li>■ et/ou Modes de preuves vus en paragraphes « planification » et « compétences » (CR de revues de projet, documents de planification, etc.).</li></ul>	Sans objet

## SMR4.2.2 Suivi des contrats au cours de leur réalisation, évolution et réactivité

► **Niveau M1** : non concerné

► **Niveau M2 et M3**

Il est nécessaire que les contrats liant le demandeur et les intervenants soient :

- revus pour assurer leur cohérence avec les documents de l'opération,
- revus après chaque modification.

Les contrats, au cours de leur déroulement, sont suivis régulièrement par le demandeur, afin que les missions prévues soient réalisées selon les critères de qualité, coûts et délais prévus. Le contenu des contrats peut évoluer selon les évolutions techniques ou organisationnelles du projet (éventuellement prévoir des clauses de flexibilité notamment si les contrats sont de longue durée).

Il est nécessaire que le demandeur réagisse de façon appropriée et proportionnée si les termes du contrat ne sont pas respectés. Le contrat mentionne les mesures prises dans ce cas.

Le suivi des contrats est documenté.

### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► <b>Toutes phases</b></p> <p>Documents permettant de justifier le suivi des contrats en cours : par exemple CR de réunion de revue des contrats, production d'avenants si les missions doivent évoluer, en cas de manquements courriers demandant l'exécution des prestations conformément au contrat, etc.</p> <p>En exploitation, tenue d'un registre d'interventions ou d'un cahier de maintenance.</p>	<p>Sans objet</p>

### SMR4.2.3 Etablissement des contrats en cohérence avec la politique d'achats responsables du demandeur

► **Niveaux M1 et M2** : non concernés

► **Niveau M3**

Les contrats sont établis en cohérence avec la politique d'achats responsables du demandeur. Cela suppose que l'organisme demandeur ait défini une telle politique.

Exemples donnés dans le guide « Achats responsables en immobilier - Le guide, OID - Juin 2019 ».

#### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► <b>Toutes phases</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Politique d'achats responsables.</li><li>■ Contrats.</li></ul>	Sans objet

## SMR4.3 COMMUNICATION ET IMPLICATION DES PARTIES INTERESSEES

### SMR4.3.1 Information et communication auprès des parties intéressées

► **Niveau M1** : non concerné

► **Niveau M2**

Il incombe au demandeur de définir les actions d'information et de communication envers les parties intéressées. Ces actions doivent être adaptées au projet, compte tenu du contexte de l'opération, de la sensibilité des parties intéressées, des objectifs de performance visés, notamment en termes sociaux, environnementaux et économiques, etc.

*Note : Le demandeur a libre choix d'établir ses actions de sensibilisation : diffusion de mails ou de documents, réunions, affichage, portail Internet ou Intranet, outil de reporting, etc.*

Le demandeur doit également enregistrer les demandes des parties intéressées et les réponses qu'il y apporte. Il s'agit de mettre en œuvre des outils permettant de recevoir les demandes et y apporter les réponses correspondantes.

**En exploitation** : Les actions de communication ont vocation à fournir une information pertinente à tous les intervenants impliqués dans l'exploitation du site et à sensibiliser les utilisateurs pour que ces derniers puissent prendre en compte la démarche environnementale menée par le demandeur. Les éléments suivants devront être portés à connaissance des intervenants et/ou des utilisateurs du bâtiment :

- Pour des ouvrages certifiés en phase programme/conception/réalisation, les profils obtenus et le carnet de vie du bâtiment si ces informations sont accessibles
- Le profil visé
- Les actions de sensibilisation sur le développement durable
- Et en complément :

**Pour l'axe Bâtiment :**

- Le carnet de vie de l'ouvrage
- Les recommandations d'aménagement
- L'annexe environnementale, au sens du Décret n° 2011-2058 du 30 décembre 2011

**Pour l'axe Gestion :**

- La notice « technique et services »
- Les recommandations d'utilisation et d'exploitation privative
- Les recommandations à destination du propriétaire

Ces documents sont décrits de façon plus détaillée dans l'Annexe 2 du présent guide « Les documents de l'opération ».

► **Niveau M3**

L'information et la communication réalisées auprès des parties intéressées sur l'opération bénéficie d'une méthode générique déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.



## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Phases Programme, Conception et Réalisation</p> <p>M2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documents d'information et de communication.</li> </ul> <p>M3 : Documents ci-dessus élaborés à partir d'une méthodologie déployée sur toutes les opérations du demandeur.</p> <p>► Phase Exploitation (axe Bâtiment)</p> <p>M2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documents d'information et de communication.</li> <li>Le carnet de vie de l'ouvrage</li> <li>Les recommandations d'aménagement</li> <li>L'annexe environnementale, au sens du Décret n° 2011-2058 du 30 décembre 2011.</li> </ul> <p>M3 : Documents ci-dessus élaborés à partir d'une méthodologie déployée sur toutes les opérations du demandeur.</p> <p>► Phase Exploitation (axe Gestion)</p> <p>M2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documents d'information et de communication.</li> <li>La notice « technique et services »</li> <li>Les recommandations d'utilisation et d'exploitation privative</li> <li>Les recommandations à destination du propriétaire.</li> </ul> <p>M3 : Documents ci-dessus élaborés à partir d'une méthodologie déployée sur toutes les opérations du demandeur.</p>	Sans objet

## SMR4.3.2 Traitement des réclamations

### ► Niveaux M1 et M2

Les réclamations des parties intéressées sont enregistrées et traitées, et ce à toutes les phases.

Il s'agit de mettre en œuvre des outils permettant de recevoir les demandes et y apporter les réponses correspondantes.

**Rappel :** les parties intéressées sont réduites a minima aux utilisateurs et riverains en M1.

### ► Niveau M3

Le traitement des réclamations sur l'opération bénéficie d'une méthode générique déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>M1, M2</p> <p>Document d'enregistrement et de traitement des réclamations.</p> <p>M3</p> <p>Méthode générique de traitement des réclamations.</p>	<p>Sans objet</p>

### SMR4.3.3 Consultation des parties intéressées

► **Niveau M1** : non concerné

► **Niveau M2**

Les parties intéressées y compris les intervenants sont consultées aux étapes clés de l'opération et leur avis est pris en compte au mieux.

Selon les parties intéressées consultées (réduites ou élargies).

Consultation uniquement lors du recueil des besoins et attentes en début de projet, et via une enquête de satisfaction à la fin du processus.

► **Niveau M3**

La consultation des parties intéressées sur l'opération bénéficie d'une méthode générique déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.

#### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>M2</p> <p>Supports de consultation. Comptes rendus.</p> <p>M3</p> <p>Méthode générique de consultation.</p>	<p>Sans objet</p>

#### SMR4.3.4 Enquête de satisfaction ponctuelle

**Cas de non applicabilité :** Cette exigence est non applicable pour les opérations en exploitation. Elle peut également être déclarée comme non applicable si les preneurs des locaux ne sont pas connus (opérations livrées en blanc).

► **Niveau M1 :** non concerné

► **Niveau M2**

Cette exigence est réservée à la phase de réalisation (construction neuve ou rénovation).

Une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs est réalisée après la livraison du bâtiment et l'installation des utilisateurs. Les thématiques abordées dans l'enquête sont justifiées par rapport au contexte de l'opération.

► **Niveau M3**

Les enquêtes de satisfaction ponctuelles sur l'opération bénéficie d'une méthode générique déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.

#### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases sauf Exploitation axes Bâtiment et Gestion</p> <p>M2</p> <p>■ Formulaire d'enquête et résultats.</p> <p>M3</p> <p>■ Formulaires et analyses des résultats construits de façon générique.</p>	Sans objet

### SMR4.3.5 Enquêtes de satisfaction périodiques

**Cas de non applicabilité :** Cette exigence est non applicable pour les opérations en construction neuve ou rénovation.

► **Niveau M1 :** non concerné

► **Niveau M2**

Des enquêtes de satisfaction des parties intéressées sont réalisées périodiquement (a minima annuellement).

L'enquête vise a minima les utilisateurs. Les thématiques abordées dans l'enquête sont justifiées par rapport au contexte de l'opération. Elle peut également viser les visiteurs (si le bâtiment accueille de nombreux visiteurs, qu'il y ait des locaux classés ERP ou non).

► **Niveau M3**

Les enquêtes de satisfaction périodiques sur l'opération bénéficie d'une méthode générique déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.

### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► <b>Phases Exploitation axes Bâtiment et Gestion</b></p> <p><b>M2</b></p> <p>■ Formulaire d'enquête et résultats.</p> <p><b>M3</b></p> <p>■ Formulaires et analyses des résultats construits de façon générique.</p>	<p>Sans objet</p>

## SMR4.4 INFORMATIONS DOCUMENTEES

SMR4.4.I Etablissement et maîtrise des informations documentées tout au long de l'opération ou de l'exploitation

### ► Niveau M1

Les documents jugés nécessaires au niveau M1\* sont établis, identifiés, fiables, disponibles, approuvés, diffusés, mis à jour et conservés, et cela tout au long de l'opération (à toutes les phases) ou de l'exploitation.

### ► Niveau M2

Les documents jugés nécessaires au niveau M2\* sont établis, identifiés, fiables, disponibles, approuvés, diffusés, mis à jour et conservés, et cela tout au long de l'opération (à toutes les phases) ou de l'exploitation.

### ► Niveau M3

Le système de gestion documentaire tient compte de retours d'expérience formalisés sur les autres opérations du demandeur.

\* Voir l'Annexe « Les documents de l'opération », récapitulant les documents « projet », « management », « exploitation » et éventuellement « preneurs » nécessaires.

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>M1, M2, M3</p> <p>■ Se référer à la liste des documents à produire (Voir l'Annexe "Les documents de l'opération").</p> <p>Note : en phase Réalisation, vigilance quant à la passation documentaire entre la phase Réalisation et la phase Exploitation.</p>	Sans objet

SMR4.4.2 Utilisation d'outils collaboratifs pour la gestion des informations et documents relatifs à l'opération

- **Niveau M1** : non concerné
- **Niveaux M2 et M3**

Des outils collaboratifs favorisant un travail intégré et interdisciplinaire sont utilisés pour la gestion des informations et/ou documents relatifs à l'opération.

Exemples : Plateforme informatique partagée (GED), BIM, GMAO.

MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<div>► Toutes phases</div> <div>M2, M3</div> <div>Démonstration d'utilisation des outils.</div>	Sans objet

## SMR5 EVALUATION

Le demandeur a pour mission d'évaluer ou de faire évaluer son projet ou bâtiment par rapport aux objectifs de performance visés, et cela à différentes étapes clés du projet, à intervalles réguliers ou lors d'un changement impactant les performances, avec les modalités qu'il a définies dans la planification (voir objectif n° 10). Cela permet de connaître les performances et de réagir à temps et de façon appropriée si les performances sont insuffisantes.

D'un point de vue général, l'évaluation des performances peut se faire de diverses manières, selon l'avancement du projet, son contexte et les attentes et besoins des parties intéressées. On peut citer les approches d'évaluation suivantes : estimation, calcul prévisionnel simplifié ou détaillé, simulation numérique, mesure sur site en cours de chantier, test en laboratoire d'échantillons, mesure à réception dans les locaux livrés mais non encore occupés, mesure dans les locaux occupés, réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs, visiteurs ou riverains, recueil des réclamations et analyse des suites données, recueil et analyse de factures, etc. Ces approches peuvent être mises en œuvre individuellement ou éventuellement en combinant plusieurs d'entre elles.

L'affichage clair et compréhensible des résultats d'évaluation permet de communiquer avec les intervenants et auprès des parties intéressées.

Les résultats d'évaluation se doivent d'être complets, fiables, reproductibles et traçables. Effectués sur la durée à intervalles réguliers, ils permettent de dégager des tendances, de montrer des évolutions, de mettre en évidence des améliorations.

### SMR5.1 EVALUATION

#### SMR5.1.1 Evaluation des performances de l'opération par rapport aux objectifs visés

##### ► Niveaux M1, M2, M3

Une évaluation des performances de l'opération, par rapport aux objectifs visés, est réalisée aux étapes-clés (programme, conception, réalisation), ou périodiquement en phase d'exploitation (a minima lors du premier audit, puis chaque année), à partir de son entrée en certification, et documentée.

Ces revues doivent permettre de surveiller et mesurer régulièrement les principales caractéristiques de l'opération susceptibles d'impacter les performances visées. Ces revues doivent inclure la documentation des informations permettant le suivi de la performance, des contrôles opérationnels applicables aux principales caractéristiques et activités qui peuvent avoir un impact sur l'obtention des performances visées, et la conformité aux objectifs.

Ces évaluations doivent également avoir lieu après le changement de l'un des acteurs de l'opération pouvant avoir un impact important sur les objectifs visés.

Le demandeur doit conserver des enregistrements des résultats de ces évaluations périodiques dans un document qui présente les justifications de la satisfaction des exigences permettant d'atteindre les objectifs visés.

*Note : Ces enregistrements sont de fait réalisés par ISIA.*



### En exploitation, axe Gestion :

Le demandeur de la certification définit, en accord avec les autres acteurs de l'exploitation, la fréquence des rapports périodiques d'exploitation, ainsi que leurs modalités de diffusion, de circulation et d'approbation.

Le rapport périodique d'exploitation doit comporter les éléments suivants :

- la synthèse des opérations de maintenance réalisées au cours de la période, en distinguant le préventif du curatif, avec si possible une synthèse des opérations de maintenance préventive réalisées (détail par lot par exemple),
- une analyse de l'efficacité de la maintenance basée sur des indicateurs précis,
- la liste des devis de travaux,
- le relevé et l'analyse des consommations d'énergie et d'eau,
- les résultats des procédures d'analyse et d'essais éventuellement effectués au cours de la période (analyses de qualité d'eau, essais de groupe électrogène, etc.),
- le suivi des déchets.

Note : Dans le cadre d'une certification, l'évaluation concerne tous les thèmes inclus dans le présent référentiel, ainsi que le SMR. L'évaluation se fait obligatoirement via la plateforme ISIA : les exigences applicables à l'opération sont renseignées et les justificatifs demandés (cf. modes de preuve) sont joints (déposés sous forme numérique sur un emplacement dédié).

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases</p> <p>Outil d'évaluation ISIA renseigné, avec justificatifs.</p>	Sans objet

## SMR6 AMELIORATION

La connaissance des résultats d'évaluation est un préalable indispensable à toute démarche d'amélioration. Par amélioration il faut entendre aussi bien les actions correctives suites à des écarts de performance constatés, que le suivi d'une trajectoire d'amélioration continue, la mise en œuvre d'innovations conduisant à de meilleures performances, ou le fait de tirer des leçons sur un ensemble d'opérations afin de progresser, tant sur le SMR que sur les performances atteintes ou à atteindre. Concernant ce dernier point, établir le bilan des opérations managées est un processus de synthèse privilégié pour mettre en œuvre un SMR plus robuste et optimisé, et/ou conduire à des améliorations.

Il convient aussi de s'assurer, dans le cas d'une application généralisée à un parc, comment l'expérience acquise sur les différents bâtiments est capitalisée pour accroître de façon progressive la pertinence et l'efficacité sur l'ensemble de celui-ci, à partir de l'expérience concrètement vécue sur le terrain sur chaque opération.

### SMR6.1 ECARTS ET ACTIONS CORRECTIVES

#### SMR6.1.1 Mise en œuvre d'actions correctives en cas d'écarts

##### ► Niveau M1

Lorsqu'une performance attendue n'est pas atteinte, ou que le SMR ne fonctionne pas comme prévu, une action corrective est mise en œuvre afin de corriger, si possible, l'écart.

Les écarts observés, tant sur les performances du bâtiment que sur le fonctionnement du SMR, font l'objet d'actions correctives, sans qu'il soit nécessaire de mettre en place une procédure dédiée.

##### ► Niveau M2

Procédure demandée, avec recueil des écarts (mineurs ou majeurs), des actions correctives et des résultats.

Lorsque le demandeur constate la non-atteinte des objectifs et qu'aucune correction n'est possible dans des conditions économiques et techniques acceptables, il peut envisager une modification de ceux-ci dans la mesure où cette modification demeure compatible avec les exigences du thème « Engagement ».

##### ► Niveau M3

Les actions correctives en cas d'écarts sur l'opération bénéficient d'une procédure générique déployée sur les opérations du demandeur, établie à partir de retours d'expérience concrets et formalisés sur les opérations similaires, et participe à l'amélioration continue de cette méthode.

Il convient de préciser ici comment les écarts relevés sur l'opération lors des audits ou revues périodiques sont capitalisés à l'échelle du parc, et comment l'expérience est utilisée pour s'améliorer à l'échelle du parc au travers d'actions correctives.

## MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Toutes phases sauf Exploitation axe Gestion</p> <p>M1 : Démonstration des actions menées.</p> <p>M2 : Procédure, recueil des non-conformités, des actions correctives et des résultats.</p> <p>M3 : Procédure construite de façon générique et consolidation générale des écarts et actions.</p>	Sans objet
<p>► Phase Exploitation axe Gestion</p> <p>M1 : Démonstration des actions menées.</p> <p>M2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Procédure, recueil des non conformités, des actions correctives et des résultats.</li> <li>■ Rapports périodiques d'exploitation.</li> </ul> <p>M3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Procédure construite de façon générique et consolidation générale des écarts et actions</li> <li>■ Rapports périodiques d'exploitation construits de façon générique.</li> </ul>	Sans objet

## SMR6.2 BILAN ET CAPITALISATION

### SMR6.2.1 Bilan de l'opération

► **Niveau M1** : non concerné

► **Niveaux M2 et M3**

Un bilan de l'opération est réalisé afin de rendre compte de l'expérience concrètement vécue sur le terrain, des points forts et des points faibles, des résultats obtenus par rapport aux objectifs de performance initiaux, du déroulement du SMR, et des leçons à en tirer, afin de pouvoir progresser. Ce bilan passe en revue les phases Programme, Conception et Réalisation pour les bâtiments neufs et rénovés, et les différentes revues annuelles pour les bâtiments en exploitation (axes Bâtiment et/ou Gestion).

**Précisions pour les bâtiments neufs et rénovés** : Après la livraison, le maître d'ouvrage établit un bilan de l'opération à partir :

- des éventuels écarts de performances, de coûts et de délais constatés,
- du nombre et de la nature des réserves,
- des éventuels dysfonctionnements observés au cours des phases programme, conception ou réalisation,
- de l'appréciation de la conformité des prestations techniques et des travaux réalisés par les prestataires et les entreprises,
- du bilan éventuel des procédures de la maîtrise de l'impact du chantier sur la santé (cas d'un chantier sur site sensible, par ex. un établissement de santé, ou en site occupé),
- si possible (optionnel) des retours de satisfaction (ou de non satisfaction) des clients et des autres parties intéressées, que le maître d'ouvrage recueille et enregistre.

### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
► <b>Phases Programme et Conception</b> Non concernées.	Sans objet
► <b>Phases Réalisation et Exploitation (axes Bâtiment et Gestion)</b> Bilan de l'opération.	Sans objet

## SMR6.2.2 Bilan périodique de l'opération et révision

► **Niveau M1** : non concerné

► **Niveaux M2 et M3**

Le demandeur passe en revue son système de management responsable (SMR) pour la période écoulée (année par ex.), afin de s'assurer qu'il est toujours pertinent et efficace, et réévalue éventuellement ses objectifs de performance (environnementaux, sociaux, économiques) pour le bâtiment.

La révision, faisant état des points forts et des points faibles, débouche sur des décisions et actions concernant des modifications éventuelles d'objectifs de performance et une évolution du SMR (voire un changement de niveau de maturité), afin de pouvoir progresser. Elle fait l'objet d'une information documentée.

En matière de planification, le demandeur inscrit cette démarche dans un cycle reproductible pour son opération.

Précisions : Afin d'alimenter cette révision, le demandeur s'appuie sur les données suivantes :

- résultats des audits et des évaluations des performances,
- suivi de l'avancement du ou des plans d'actions,
- informations venant des parties intéressées liées à l'exploitation et l'utilisation de l'ouvrage,
- retours de satisfaction (ou de non-satisfaction) des intervenants et acteurs de l'exploitation,
- état des actions correctives et préventives,
- suivi des actions décidées lors des révisions précédentes,
- recommandations pour l'amélioration.

### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
► <b>Phases Programme et Conception</b> Non concernées.	Sans objet
► <b>Phases Réalisation et Exploitation (axes Bâtiment et Gestion)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Retours d'information sur la satisfaction des parties intéressées et des intervenants.</li><li>■ Recommandations pour l'amélioration (s'il y en a).</li><li>■ Document de révision.</li></ul>	Sans objet

### SMR6.2.3 Bilan de plusieurs opérations, capitalisation et amélioration

► **Niveaux M1 et M2** : non concernés

► **Niveau M3**

Le bilan formalisé de l'opération est intégré au bilan global des opérations du demandeur à l'échelle de son parc. Cela lui permet de s'assurer que son SMR généralisé est efficace et approprié, ou dans le cas contraire de l'améliorer.

Ce niveau est atteignable si le bilan de l'opération a fait l'objet d'un bilan formalisé faisant état de l'expérience concrètement vécue sur le terrain, et débouchant sur des améliorations à l'échelle du parc. Le bilan de l'opération concernée alimentera donc cette capitalisation, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

Précisions : Dans ce bilan, le demandeur décrit en particulier :

- comment l'expérience de terrain, acquise sur l'opération (objet) ou sous-objets, est capitalisée pour accroître de façon progressive la pertinence et l'efficacité du SMR Généralisé,
- comment les écarts relevés sur le bâtiment ou le sous-objet lors des audits ou revues périodiques sont capitalisés sur l'ensemble du parc,
- comment cette expérience est utilisée pour s'améliorer au travers d'actions correctives,
- comment le management du bâtiment ou sous-objet, en plus des dispositions déployées uniformément, s'adapte au contexte local de chaque situation.

#### MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► <b>Toutes phases</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Document de synthèse démontrant la systématisation de la prise en compte des retours d'expérience.</li><li>■ Documents de planification.</li></ul>	Sans objet

# ANNEXE I DU SMR - ANALYSE DU SITE ET DIAGNOSTIC INITIAL DE L'OUVRAGE

## I INTRODUCTION

Ce document a pour but de présenter de façon détaillée les contenus attendus de :

- L'analyse de site,
- Le diagnostic initial de l'ouvrage,
- L'inventaire documentaire,
- L'inventaire des équipements du bâtiment,
- L'inventaire des produits du bâtiment.

La répartition de ces documents selon la nature de l'opération (construction neuve, rénovation, en exploitation axe Bâtiment, en exploitation axe Gestion) et le niveau de maturité visé (M1 ou M2) est donnée dans le Tableau I suivant :

	Maturité	Analyse du site	Diagnostic initial	Inventaire documentaire	Inventaire des équipements	Inventaire des produits
Construction neuve	M1	Analyse de niveau M1	---	---	---	---
	M2	Analyse de niveau M2	---	---	---	---
Rénovation	M1	Analyse de niveau M1	X	---	X	---
	M2	Analyse de niveau M2	X	---	X	X
Exploitation axe Bâtiment	M1	---	X	X	X	---
	M2	---	X	X	X	X
Exploitation axe Gestion	M1	---	---	X	X	---
	M2	---	---	X	X	---

Tableau I : Répartition des documents demandés selon la nature de l'opération et le niveau de maturité. Il est complété par une annexe informative facilitant le lien entre les caractéristiques du site et les thèmes du cadre HQE.

## 2 DESCRIPTION DES CONTENUS ATTENDUS DE CES DOCUMENTS

### 2.1 ANALYSE DE SITE POUR LES CONSTRUCTIONS NEUVES ET LES RENOVATIONS

#### 2.1.1. Au niveau de maturité M1

L'analyse du site et du contexte de l'opération porte uniquement sur un recensement des obligations et/ou contraintes réglementaires locales (PLU, règlements locaux, etc.) qui peuvent impacter l'opération :

► **Le milieu physique** : Les obligations réglementaires locales en matière notamment :

- D'imperméabilisation (coefficient d'emprise au sol et surface réservée aux espaces verts dans le PLU, zonage pluvial, etc.).
- De rétention d'eau pluviale (règlement d'assainissement, zonage pluvial, note de doctrine de la Police de l'Eau, règlement de Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux –SAGE, etc.).
- De pollution chronique et accidentelle (règlement d'assainissement, note de doctrine de la Police de l'Eau, règlement de Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux – SAGE, etc.).

► **L'aspect sanitaire** : Air, eau, sols y compris radon, ondes électromagnétiques, etc.

- En ce qui concerne la qualité de l'air extérieur, il est demandé d'identifier si le projet se situe dans une zone où un plan de protection de l'atmosphère a été établi, conformément à l'article R. 222-13-1 du code de l'environnement.
- Les zones de retrait-gonflement des argiles doivent également être recensées. Les dispositions à prendre sont indiquées dans l'Arrêté du 22 juillet 2020 relatif aux techniques particulières de construction dans les zones exposées au phénomène de mouvement de terrain différentiel consécutif à la sécheresse et à la réhydratation des sols.
- Pour le radon : Il est demandé de vérifier s'il y a un risque radon identifié et pour les ouvrages concernés par la réglementation, de respecter et de justifier de l'atteinte des exigences réglementaires.

La réglementation ne concerne que certaines typologies de bâtiments. Le risque radon est classé principalement en fonction de la zone à potentiel radon (1, 2 ou 3). L'« Arrêté du 27 juin 2018 portant délimitation des zones à potentiel radon du territoire français » établit le zonage de toutes les communes françaises définies au 1er janvier 2016.

Le code de la santé publique fixe le niveau de référence de l'activité volumique moyenne annuelle en radon à 300 Bq/m<sup>3</sup> dans les immeubles bâtis (article R. 1333-28). Cette valeur servira de référence dans le cadre de la surveillance du radon dans les établissements recevant du public. Ce code définit également un zonage du territoire national selon le potentiel radon, c'est-à-dire le flux d'exhalation du radon des sols (article R1333-29). En fonction de la zone à potentiel radon et selon les résultats de mesure de l'activité volumique du radon, il est demandé d'entreprendre des actions conformément à la réglementation :



En dessous de 300 Bq/m<sup>3</sup> : la situation ne justifie pas d'action particulière, hormis les bonnes pratiques en matière de qualité de l'air intérieur (aération quotidienne dix minutes par jour, pas d'obstruction des systèmes de ventilation) ;  
Entre 300 Bq/ m<sup>3</sup> et 1000 Bq/ m<sup>3</sup> : il est obligatoire d'entreprendre des actions correctives afin de baisser la concentration en radon en dessous de 300 Bq/ m<sup>3</sup> et à un seuil aussi bas que possible. Si après contrôle, ces actions ne suffisent pas, le propriétaire ou l'exploitant doit faire réaliser une expertise du bâtiment par un professionnel, afin d'engager des travaux plus importants ;  
Au-delà de 1000 Bq/ m<sup>3</sup> : il est demandé de faire réaliser une expertise du bâtiment par un professionnel et de faire réaliser les travaux afin de limiter l'entrée du radon et réduire sa concentration dans le bâtiment.

Pour plus d'informations concernant les textes législatifs et réglementaires, se reporter au site du gouvernement, dont les références suivantes :

- ✓ <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/radon-monoxyde-de-carbone-et-qualite-de-lair-dans-la-construction>
- ✓ <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/batiments/article/la-reglementation-en-vigueur-et-autres-textes>
- ✓ Ordonnance n° 2016-128 du 10 février 2016 portant diverses dispositions en matière nucléaire
- ✓ Décret n° 2018-434 du 4 juin 2018 portant diverses dispositions en matière nucléaire
- ✓ Décret n° 2018-437 du 4 juin 2018 relatif à la protection des travailleurs contre les risques dus aux rayonnements ionisants
- ✓ Arrêté du 26 février 2019 relatif aux modalités de gestion du radon dans certains établissements recevant du public et de diffusion de l'information auprès des personnes qui fréquentent ces établissements
- ✓ Arrêté du 20 février 2019 relatif aux informations et aux recommandations sanitaires à diffuser à la population en vue de prévenir les effets d'une exposition au radon dans les immeubles bâtis
- ✓ Arrêté du 13 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 13 octobre 2005 portant définition du modèle d'imprimé pour l'établissement de l'état des risques naturels et technologiques
- ✓ Arrêté du 27 juin 2018 portant délimitation des zones à potentiel radon du territoire français
- ✓ A consulter aussi : Le site de l'IRSN et l'outil de cartographie dédié au risque radon. <https://www.irsn.fr/FR/connaissances/Environnement/expertises-radioactivite-naturelle/radon/Pages/5-cartographie-potentiel-radon-commune.aspx#carto>

---

► **Les écosystèmes** : Recensement des zones protégées à proximité du site.

---

► **L'environnement bâti** : Recensement des sites industriels, activités techniques, voisinage, monuments historiques, etc., à proximité du site.

---

## 2.1.2. Au niveau de maturité M2, en complément du niveau précédent

Pour établir ses objectifs de performance et son programme, le demandeur réalise ou fait réaliser une analyse des atouts et contraintes du site pour la construction ou la rénovation de l'ouvrage, appuyée sur des documents supports (plans, photographies, documents administratifs).

Dans le cas d'une rénovation légère ou moyenne, l'analyse de site pourra être moins approfondie que pour une construction neuve ou une rénovation lourde.

► Cette analyse est basée sur l'identification des caractéristiques du site, portant a minima sur :

- Le milieu physique : topologie, nature du sol, hydrologie, géologie, etc. Dans le cadre de la réflexion sur la gestion de l'eau sur la parcelle, il est demandé d'identifier :
  - La nature du sous-sol et son potentiel d'infiltration (incluant les conclusions de l'étude de sol si l'infiltration directe sur la parcelle est envisagée).
- Le climat : Soleil, vent, pluie, températures, etc. Dans le prolongement de l'identification des caractéristiques climatiques, il est demandé d'identifier :
  - Les effets indésirables du vent.
  - Les effets indésirables des précipitations et les zones susceptibles d'être touchées.
  - Le potentiel d'ensoleillement de la parcelle, les impacts de l'environnement bâti, les éventuels masques naturels ou artificiels présents sur le site et les besoins de protection du soleil ou de création de zones ombragées.
- Les écosystèmes : Faune, flore, paysage, végétation, zones humides, etc. L'identification de ces écosystèmes se fait en lien avec la trame verte et bleue, si celle-ci est disponible. Un état des lieux de la faune et de la flore présente sur l'environnement immédiat du bâtiment et de la parcelle est réalisé. Des dispositions justifiées et satisfaisantes peuvent ensuite être prises au regard du contexte pour :
  - Concevoir l'aménagement de la parcelle et du bâti en dialogue avec le paysage et le site environnant,
  - Préserver la biodiversité animale et végétale.
- Le contexte socio-urbain et les attentes sociales du quartier (pour maturité M3) : Types de populations (tranches d'âges, activités, taux de chômage), voisinage, climat social, besoins et attentes en termes de services, d'espaces publics ou partagés, de déséquilibres à compenser (Par ex : Manque de contact avec la nature, manque de mixité sociale). Des entretiens avec des élus locaux, des services techniques et sociaux, des associations et/ou des riverains sont a priori nécessaires afin d'avoir une vision objective et actualisée de la situation.
- Les infrastructures de transport : Routes, pistes cyclables, chemins piétonniers, réseaux ferrés, voies navigables, etc. y compris les accès différenciés pour les biens et les personnes. L'identification de ces infrastructures doit déboucher sur :
  - L'identification des différents accès au bâtiment : VL, PL, deux roues, piétons, transport en commun, les accès livraison et déchets.
  - Une réflexion sur les modes de déplacement, notamment les modes doux, visant à proposer des dispositifs satisfaisants au regard du contexte du projet.
  - Une réflexion pour intégrer les transports en communs dans la conception du projet. Cette réflexion, adaptée au contexte du projet, doit permettre d'anticiper les évolutions et raccordements futurs des différents modes de transport en commun.
  - Dans le cas de projets logistiques : Les éventuels raccordements fer et bord à quai ainsi que le passage des éventuels poids lourds par rapport au centre-ville et aux

habitations et l'étude de faisabilité sur le transport combiné rail-route, fleuve-route, fleuve-rail si applicable (sinon, note justificative démontrant l'impossibilité d'avoir recours au multimodal).

- Les réseaux : Electricité, gaz, eau, assainissement, télécommunication, réseaux urbains de chaud ou de froid, etc.
- Les ressources locales : Energie, eau, matériaux, ressources renouvelables, matières issues de déchets valorisés, etc. Le demandeur attachera une attention particulière à la réalisation d'une étude de faisabilité d'exploitation d'énergies renouvelables locales.
- La gestion des déchets. Il est demandé d'analyser les filières locales de traitement / valorisation des déchets de chantier et d'activité.
- Les services : Transports en commun, commerces et services de proximité, etc.

► Ensuite l'analyse identifie, en anticipant le plus possible, les atouts et contraintes que présentent ces caractéristiques pour le projet, notamment en termes de :

- Nuisances pour les futurs usagers et les riverains :
  - Acoustiques et vibratoires : Identification des sources de bruit en extérieur générées par l'environnement immédiat ou l'opération, les bruits des équipements techniques de l'opération (respect des émergences réglementaires), les sources extérieures à l'opération (voies, équipements voisins, etc.), les activités bruyantes de la parcelle (locaux, accès, entretien, livraisons, etc.).
  - Visuelles (pour les usagers) : Identification des potentialités et contraintes du patrimoine naturel et bâti en termes d'accès aux vues.
  - Visuelles (pour les riverains) : Identification de l'état existant sur le droit au soleil, à la lumière et aux vues des riverains, sur la durée d'ensoleillement et sur les effets de masques de l'implantation du projet sur les bâtiments voisins.
  - Olfactives : identification des risques de pollution des espaces extérieurs ou de nuisances olfactives.
  - Etc.
- Pollutions sur le milieu naturel : Sol et sous-sol, nappe phréatique, etc.
- Potentiel au service d'une économie circulaire : Politique locale en préparation ou en œuvre sur l'économie circulaire, gisements locaux d'économies de ressources naturelles via le réemploi ou la réutilisation, la disponibilité de certains flux de matières recyclées ou à recycler, filières locales de réemploi ou de recyclage de certains matériaux et produits de construction, ou de valorisation des déchets, participation à des boucles courtes de matériaux.
- Risques sanitaires pour les futurs usagers et les riverains : Air extérieur pollué, ondes électromagnétiques, radon, sol pollué, végétaux allergènes, aménagements favorisant le développement d'insectes susceptibles de propager des maladies (ex : virus Zika), risque infectieux aspergillaire lié à des travaux à proximité ou dans un établissement de santé, etc.
- Risques sociaux, par exemple risques en matière de sûreté pour les usagers : Intrusion, malveillance, sentiment d'insécurité en soirée, etc.
- Risques de tous types, naturels et technologiques, avec anticipation sur les événements climatiques majeurs, entre autres :
  - Adaptation au changement climatique : On identifiera les éléments pertinents à mettre en œuvre sur l'opération (pilotis si zone inondable par exemple, etc.) afin de répondre aux risques potentiels ou avérés identifiés.

- Risque sismique : Le positionnement de l'opération par rapport à la carte sismique de la France (depuis le 1<sup>er</sup> Mai 2011), issue d'une harmonisation européenne, devra être réalisé.
- Risque inondation : Il conviendra d'analyser le comportement de l'immeuble et le niveau de protection des équipements techniques principaux (groupe électrogène, groupes froids, ascenseurs, etc.) en cas de crue exceptionnelle d'un fleuve à proximité, ainsi éventuellement que le délai de remise en service opérationnel. On identifiera également les contraintes liées aux bâtiments déjà existants sur le site ou à proximité.
- Contraintes liées aux travaux préalables : Dévoiement de réseaux, etc.

Le Mode d'emploi du référentiel comporte un chapitre permettant de guider le demandeur dans son analyse de l'influence des caractéristiques du site sur les thèmes du cadre HQE.

**Remarque :** Références locales pour l'Île de La Réunion :

- Risques naturels : <http://www.risquesnaturels.re/>
- Pollutions : <http://www.georisques.gouv.fr>, <http://basol.developpement-durable.gouv.fr/>
- Ondes Electromagnétiques : <https://www.cartoradio.fr/cartoradio/web/>

## 2.2 DIAGNOSTIC INITIAL DE L'OUVRAGE POUR LES BATIMENTS EN RENOVATION OU EN EXPLOITATION AXE BATIMENT

Dans le cas d'un bâtiment en rénovation, le demandeur, pour établir ses objectifs de performance et son programme, réalise ou fait réaliser une analyse de l'état initial de l'ouvrage, lui permettant de se positionner par rapport aux exigences du référentiel et aux niveaux minimaux applicables aux bâtiments en rénovation.

Le diagnostic radon mentionné au paragraphe 2.1.1 ci-avant doit également être effectué ici.

Ce diagnostic pourra porter entre autres sur les éléments suivants :

- État des lieux de la vulnérabilité du bâtiment aux risques identifiés dans l'analyse de site.
- État des lieux des occupants qui resteront sur site, dans le cadre de travaux de rénovation en site occupé.
- État des lieux énergétique du bâtiment initial et du bâtiment en projet.
- État des lieux sur la gestion des eaux pluviales à la parcelle du bâtiment initial.
- État des lieux sur le confort hygrothermique du bâtiment initial, notamment en été.
- État des lieux acoustique du bâtiment initial.
- État des lieux relativement au confort visuel du bâtiment initial.
- État des lieux sur les réseaux aérauliques du bâtiment initial.
- État des lieux sur les réseaux d'eau du bâtiment initial.
- État des lieux sur les conditions sanitaires des ouvrages, des locaux et des équipements.
- État des lieux sur le niveau de moisissures dans le bâtiment. Pour cela une inspection concernant les risques de moisissures est réalisée et suite à cette inspection :
  - Soit l'inspection confirme qu'il n'y a pas de risques de moisissures ou de dommage potentiel causé par l'humidité,
  - soit dans le cas contraire, un plan d'actions correctives doit être élaboré et justifié ainsi que la preuve de sa mise en œuvre doit être fournie.
  - L'inspection doit déterminer a minima :
    - La présence ou non des moisissures ainsi que leur gravité (surfaces),
    - L'identification des zones de dommage potentiel causé par l'humidité (condensation, remontée capillaire (appelé également humidité ascensionnelle), dégâts d'eau connus ou risques de dégâts des eaux, etc.).
    - Le plan d'actions correctives (si nécessaire) doit être élaboré et justifié et la preuve de sa mise en œuvre doit être fournie. Ci-dessous, quelques exemples d'actions correctives possibles :
      - ✓ Amélioration de l'isolation,
      - ✓ Amélioration de la ventilation,
      - ✓ Réparation des dégâts des eaux connus,
      - ✓ Réduction des risques de dégâts des eaux,
      - ✓ Etc.

- Et tous les autres états des lieux nécessaires à l'atteinte des objectifs de performance (en fonction du contexte du projet de rénovation).

Le degré de complexité de ce diagnostic est laissé à l'appréciation du demandeur. Cependant, celui-ci veille à ce que l'ensemble des niveaux minimaux de performance des différents thèmes soient atteignables, afin que son projet soit éligible à la certification HQE. A noter que les niveaux minimaux à atteindre sur les différents thèmes sont plus sévères pour les bâtiments neufs que pour les bâtiments existants.

## 2.3 INVENTAIRE DOCUMENTAIRE POUR LES OPERATIONS EN EXPLOITATION

Dans le cas d'un bâtiment en exploitation, et avant toute mise en œuvre du SMR, le demandeur réalise un inventaire de l'état initial de l'ouvrage, dans le but de dresser un état des lieux de la connaissance du site et de son exploitation.

Le demandeur établit ou fait établir un inventaire du fond documentaire lié à l'ouvrage et à son exploitation.

Les documents suivants sont exigés, parfois sous certaines conditions précisées ci-après :

### 2.3.1. Bâtiments en exploitation axe Bâtiment

Documents informatifs sur le bâtiment :

- Les plans de l'ouvrage, niveau par niveau, avec identification des locaux techniques.
- Le Dossier des Ouvrages Exécutés (non exigentiel si le bâtiment a plus de 10 ans).
- Pour les installations classées, le dossier d'autorisation ICPE d'exploiter ou dossier de déclaration et les documents de suivi des installations classées.

Une note d'accessibilité, répertoriant les zones du bâtiment accessibles aux PMR et autres personnes en situation de handicap (si zone ERP).

**NOTE** : il est rappelé que tout bâtiment soumis à la réglementation sur l'accessibilité devra la respecter. L'enjeu de la note demandée est d'identifier clairement les zones accessibles du bâtiment.

### 2.3.2. Bâtiments en exploitation axe Gestion

Documents informatifs sur le bâtiment :

- Le Dossier des Ouvrages Exécutés (non exigentiel), pour les lots suivants : CVC Plomberie Electricité (CFO/CFA) ; Cet inventaire devra conduire à une prise en compte des informations sur les équipements techniques, les essais fonctionnels et performanciels, ainsi que les analyses fonctionnelles. Ces documents sont nécessaires à une exploitation optimale des installations.
- Pan de maintenance préventive : Le demandeur doit élaborer en fonction de la stratégie de maintenance élaborée, des besoins de maintenance identifiés et du retour d'expérience recueilli, un plan de maintenance préventive identifiant les gammes de maintenance préventive associées aux équipements.

### 2.3.3. Bâtiments en exploitation axes Bâtiment et Gestion

Documents techniques du bâtiment :

- Les plans de l'ouvrage, niveau par niveau, avec identification des locaux techniques.
- Le Dossier d'Interventions ultérieures sur l'ouvrage (DIUO). Le DIUO est exigé pour tout ouvrage dont le PC a été déposé après le 31/12/93 et pour toute modification sur l'existant depuis cette date. En cas d'absence de DIUO, des plans de prévention doivent être présents et adaptés à chaque intervention sur l'ouvrage.
- Le Dossier Technique Amiante (DTA), pour les cas où il est réglementaire (PC déposé avant le 1er juillet 1997), il sera alors transmis à l'exploitant. (références : Cf annexe page 63).

Annexe : références réglementaires Amiante Code de la Santé Publique, Partie réglementaire, Partie I, Livre III, Titre III, Chapitre IV : « Lutte contre la présence de plomb ou d'amiante et contre les nuisances sonores », section 1 : « flocages, calorifugeages et faux plafonds » : Articles R1334-14 à R4222-22.

- Code de la Santé Publique, Partie réglementaire, Partie I, Livre III, Titre III, Chapitre IV : « Lutte contre la présence de plomb ou d'amiante et contre les nuisances sonores », section 2 : « vente d'un immeuble bâti, dossier technique amiante et repérage avant démolition », articles R1334-23 à R4222-28.
- [https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/lutte-contre-lamiante:](https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/lutte-contre-lamiante)
  - Décret n° 2011-629 du 3 juin 2011 relatif à la protection de la population contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante dans les immeubles bâtis
  - Arrêté du 12 décembre 2012 relatif aux critères d'évaluation de l'état de conservation des matériaux et produits de la liste A contenant de l'amiante et au contenu du rapport de repérage
  - Arrêté du 12 décembre 2012 relatif aux critères d'évaluation de l'état de conservation des matériaux et produits de la liste B contenant de l'amiante et du risque de dégradation lié à l'environnement ainsi que le contenu du rapport de repérage
  - Arrêté du 26 juin 2013 modifiant l'arrêté du 12 décembre 2012 relatif aux critères d'évaluation de l'état de conservation des matériaux et produits de la liste A contenant de l'amiante et au contenu du rapport de repérage et modifiant l'arrêté du 12 décembre 2012 relatif aux critères d'évaluation de l'état de conservation des matériaux et produits de la liste B contenant de l'amiante et du risque de dégradation lié à l'environnement ainsi que le contenu du rapport de repérage
  - Arrêté du 14 août 2012 relatif aux conditions de mesurage des niveaux d'empoussièrement, aux conditions de contrôle du respect de la valeur limite d'exposition professionnelle aux fibres d'amiante et aux conditions d'accréditation des organismes procédant à ces mesurages
  - Arrêté du 13 octobre 2009 modifiant l'arrêté du 22 février 2007 définissant les conditions de certification des entreprises réalisant des travaux de retrait ou de confinement de matériaux contenant de l'amiante
  - Arrêté du 22 février 2007 définissant les travaux de confinement et de retrait de matériaux non friables contenant de l'amiante présentant des risques particuliers en vue de la certification des entreprises chargées de ces travaux
  - Arrêté du 22 février 2007 définissant les conditions de certification des entreprises réalisant des travaux de retrait ou de confinement de matériaux contenant de l'amiante.

La présente certification développée par CERTIVEA atteste de la conformité du projet au référentiel de certification, cette vérification n'intègre donc pas l'ensemble des tâches et responsabilités qui incombent au propriétaire, notamment la conformité réglementaire.

NOTE : La solidité de l'ouvrage est une exigence essentielle et prioritaire, mais elle n'entre toutefois pas dans le périmètre de la certification, celle-ci impose l'intervention d'un certain nombre de professionnels et la prise de connaissance des documents mais elle reste in fine de la responsabilité du propriétaire.

## 2.4 INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS POUR LES BATIMENTS EN RENOVATION OU EN EXPLOITATION (AXES BATIMENT ET GESTION) (DES LA MATURITE MI)

Le demandeur établit ou fait établir un inventaire des équipements de l'ouvrage. Cet inventaire de départ a pour but d'aider à s'assurer de l'atteinte des niveaux minimaux de performance, d'identifier les équipements à remplacer et d'aider à la définition des Plans d'actions.

Les équipements devant être inventoriés sont ceux ayant un impact sur l'évaluation des engagements "Qualité de vie", "Respect de l'environnement", "Performance économique" et « SMR : Pilotage Maîtrisé ».

### Inventaire des équipements techniques

Cet inventaire comprendra a minima le volets suivants :

- La famille des équipements, leur localisation dans l'ouvrage et leurs caractéristiques techniques.
- La date de mise en service des équipements.
- Le fournisseur de l'équipement et la documentation technique lorsqu'il est identifié.

Cet inventaire devra conduire à établir la date de renouvellement des équipements (donnée du Plan d'actions).

**NOTE 1** : cet inventaire est une donnée d'entrée fondamentale du thème « Energie ».

**NOTE 2** : périmètre de l'inventaire :

- L'inventaire doit être réalisé pour les équipements techniques détenus par le demandeur. Les équipements techniques à la charge de l'utilisateur sont considérés comme hors périmètre.
- Les équipements devant être inventoriés sont ceux ayant un impact sur l'évaluation des performances HQE sur les 4 engagements ci-dessus.

### Inventaire complémentaire pour les bâtiments existants en exploitation axe Gestion

Cet inventaire devra comprendre a minima les volets suivants :

- Les gammes de maintenance associées à ces équipements,
- Être réalisé pour les équipements techniques des parties communes. Les équipements techniques à la charge de l'utilisateur sont considérés comme hors périmètre.



## 2.5 INVENTAIRE DES PRODUITS POUR LES BATIMENTS EN RENOVATION OU EN EXPLOITATION AXE BATIMENT (A PARTIR DE LA MATURITE M2)

Le demandeur établit ou fait établir un inventaire des produits de l'ouvrage. Cet inventaire de départ a pour but d'aider à s'assurer de l'atteinte des niveaux minimaux de performance, d'identifier les produits à remplacer et d'aider à la définition des Plans d'actions.

### Inventaire des produits de construction

Cet inventaire des produits de construction (non exigentiel) comprendra a minima les volets suivants :

- Lorsque le DOE est présent
  - La famille des produits, leur localisation dans l'ouvrage et leurs caractéristiques environnementales et sanitaires quand elles sont connues.
  - La date de mise en place de ces produits et leurs durées de vie.
- Lorsque le DOE est absent ou incomplet
  - A minima les revêtements intérieurs de l'ouvrage, leur localisation dans l'ouvrage, et leurs caractéristiques environnementales et sanitaires quand elles sont connues.
  - La date de mise en place de ces produits et leurs durées de vie quand elles sont connues.

Cet inventaire devra conduire à établir la date de renouvellement des matériaux et produits de second-œuvre, dans les cas où leur remplacement est pertinent (donnée du Plan d'actions).

**NOTE 1 :** Cet inventaire est une donnée d'entrée importante des thèmes « ACV » et « Qualité de l'air intérieur », où il est demandé de réaliser l'état des lieux des connaissances environnementales et sanitaires des produits de construction.

**NOTE 2 :** Les familles des produits concernées sont celles dont il est question dans le thème « ACV ». Si le DOE inclut des produits pour lesquels le locataire a la charge de faire des modifications, ces derniers ne doivent pas être inclus dans l'inventaire.

# ANNEXE 2 DU SMR - LES DOCUMENTS DE L'OPERATION

## I INTRODUCTION

Ce document a pour but de présenter de façon détaillée :

- La liste des documents demandés a minima à chaque niveau de maturité dans les exigences du référentiel. Cette partie est exigentielle.
- La liste des documents de l'opération, organisée en trois catégories : « Management », « Projet », et « Preneurs ».
- Des exemples de contenu de plusieurs documents clés.

Pour des raisons pratiques, les documents relatifs à la construction neuve et à la rénovation sont présentés dans une première partie et ceux concernant l'exploitation dans une seconde partie.

## 2 LISTE DES DOCUMENTS A PRODUIRE POUR UNE OPERATION DE CONSTRUCTION NEUVE OU DE RENOVATION

### 2.1 RECAPITULATIF SYNTHETIQUE PAR NIVEAU DE MATURITE

Ce paragraphe rappelle les principaux documents demandés (exigentiel) dans les exigences du SMR.

Documents	Maturité M1	Maturité M2
Analyse du site*	Analyse de niveau M1	Analyse de niveau M2
Diagnostic initial de l'ouvrage**	X	X
Diagnostic des équipements**	X	X
Diagnostic des produits**		X
Documents preneurs***	X	X
Engagement	X	X
Identification des risques****		X
Identification des situations d'urgence****		X
Contrats et leurs suivis		X
Documents de communication		X
Consultations des parties intéressées		X
Enquêtes de satisfaction		X
Procédure d'actions correctives		X
Bilans		X

Tableau I : Synthèse des documents minimum à chaque niveau de maturité (construction et rénovation)

- ✓ \* Décrite dans l'annexe « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».
- ✓ \*\* En rénovation. Documents décrits dans l'annexe « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».
- ✓ \*\*\* Cahier des Charges et Charte chantier, si l'opération est concernée.
- ✓ \*\*\*\* Décrit dans l'annexe « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».

**IMPORTANT :** Ces documents peuvent être des documents spécifiques, ou des modes de preuve permettant de s'assurer que le contenu demandé dans chacune des exigences ou ces documents sont demandés est bien traité.

D'autres justifications sont à apporter dans les exigences du référentiel, par le biais de documents qui peuvent être déjà existants sur une opération. Ils concernent potentiellement les deux niveaux de maturité selon des niveaux de détails décrits dans les exigences du référentiel.

Les paragraphes suivants, **non exigeants**, détaillent le contenu des documents classiquement présents sur une opération, et demandés dans les exigences du référentiel.

## 2.2 DOCUMENTS « MANAGEMENT »

Il s'agit des documents permettant au demandeur de maîtriser le Système de Management Responsable (SMR) de l'opération.

- **OBJECTIF 10 : ORGANISATION ADAPTEE AUX OBJECTIFS DE QUALITE, DE PERFORMANCE ET DE DIALOGUE**
  - Analyse du site
  - Diagnostic initial de l'ouvrage (pour des opérations en rénovation)
  - Recueil des besoins des parties intéressées
  - Recueil des exigences réglementaires et autres
  - Hiérarchisation des engagements
  - Document d'engagement
  - Planification de l'opération
  - Répartition des missions, des responsabilités et autorités des collaborateurs et intervenants
  - Évaluation des collaborateurs et intervenants – Formations
  - Contrats des intervenants
  - Actions de communication vis-à-vis des intervenants et des parties intéressées
  - Informations sur la satisfaction (ou la non satisfaction) des clients et des autres parties intéressées
- **OBJECTIF 11 : PILOTAGE POUR UN PROJET MAITRISE**
  - Cf. documents projets et documents preneurs ci-dessous.
- **OBJECTIF 12 : EVALUATION GARANTE DE L'AMELIORATION CONTINUE**
  - Résultats des revues et de toutes actions en découlant
  - Évaluations des performances aux étapes clés
  - Procédure relative aux corrections et actions correctives
  - Décisions et description des actions découlant des modifications
  - Actions correctives mises en place
  - Bilan de l'opération

## 2.3 DOCUMENTS « PROJET »

Il s'agit des documents élaborés classiquement tout au long du processus projet. Du fait de l'engagement dans une démarche de qualité environnementale, ces documents doivent intégrer de nouveaux éléments qui sont identifiés dans le système de management.

Ces documents peuvent se présenter sous toute forme et sur tout support convenant aux besoins de l'opération :

- Programme
- Concours de maîtrise d'œuvre ou appel d'offre des entreprises.
- Documents de conception
- Pièces marchés.
- Marché de travaux
- Comptes rendus des réunions de chantier.
- Dossier d'Intervention Ulérieure sur l'Ouvrage (DIUO)
- Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE).
- Plan prévisionnel d'entretien et de maintenance (ou Carnet d'entretien)
- Carnet de vie du bâtiment
- Documents de sensibilisation à destination des occupants
- Plan de commissionnement
- Rapport de commissionnement

### Analyse du site

Cette analyse est présentée dans le premier chapitre du présent guide « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».

### Diagnostic initial de l'ouvrage (pour des bâtiments en rénovation)

Ce diagnostic est également présentée dans le premier chapitre du présent guide « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».

### Programme

Le demandeur établit ou fait établir le programme de l'opération projetée à l'attention des intervenants pour la conception.

Celui-ci comporte au moins les éléments suivants :

- Nature et situation de l'opération.
- Hiérarchisation des engagements et sa justification.
- Caractéristiques du site, règles d'urbanisme applicables, analyse du site.
- Nombre, nature et typologie des locaux, fourchettes de surfaces des différents lots.
- Exigences techniques, fonctionnelles, architecturales et environnementales, générales et pour chaque type de local.
- Niveau des prestations et équipements.
- Budget de construction et orientations en matière de coût d'exploitation, d'entretien et maintenance.

- Calendrier des phases de l'opération.
- Horaires d'occupation des différents locaux.
- Rythmes des usages des différents locaux (avec flexibilité associée).

## Documents de conception

Le demandeur définit, en accord avec le coordinateur de la conception et le maître d'œuvre d'exécution, les modalités de diffusion, de circulation et d'approbation des documents relatifs à l'opération projetée. Il précise pour sa part les délégations de signature accordées à ses collaborateurs susceptibles d'émettre des documents.

Le demandeur doit veiller à la qualité des documents de conception, plans et pièces écrites, y compris ceux résultant des études d'exécution, c'est à dire qu'ils doivent :

- Répondre aux exigences du programme.
- Permettre la sélection des entreprises, la bonne réalisation de l'ouvrage et la réception des travaux.
- Être à jour, cohérents entre eux et complets.

**NOTE :** Le nombre, la nature et la précision de ces documents sont adaptés aux caractéristiques et à la complexité de l'opération de telle sorte que les équipes de réalisation aient des instructions suffisamment précises pour réaliser convenablement les ouvrages.

## Marché de travaux

Le marché de travaux comprend obligatoirement :

- La charte chantier à faible impact environnemental ou le cahier des charges environnemental de l'opération à laquelle les entreprises doivent se conformer.
- La lettre de commande du demandeur.
- Le planning général des travaux, le cahier des clauses particulières, le cahier des clauses générales, le devis descriptif, les plans définissant les travaux à effectuer.
- Les modalités de suivi et de réception des travaux.
- **NOTE :** Le demandeur définit son rôle sur le suivi de l'exécution des travaux et notamment les moments où il souhaite intervenir explicitement (points d'arrêts, validation d'échantillons, locaux témoins, décision de modifications par exemple).
- Les éventuelles exigences pour la qualification du personnel.
- L'obligation pour l'entreprise d'informer le demandeur de tout recours à une sous-traitance des travaux qui lui sont confiés.
- Les instructions concernant l'organisation et les délais de levées de réserves.

Un délai de préparation de chantier doit être fixé contractuellement, en précisant s'il est compris ou non dans le délai d'exécution.

## Dossier d'intervention ultérieure sur l'ouvrage (DIUO)

Lors de la livraison, le demandeur doit transmettre au(x) futur(s) utilisateur(s) de l'ouvrage, les informations pertinentes pour que celui-ci l'utilise et le maintienne en conservant sa qualité environnementale.

Prévu par l'article L.4532-16 du Code du Travail, le DIUO est un dossier rassemblant toutes les données de nature à faciliter la prévention des risques professionnels lors d'interventions ultérieures sur l'ouvrage.

Rédigé par le coordonnateur SPS dès la conception, mais éventuellement complété par la suite, il doit mentionner :

- Les documents, plans et notes techniques de nature à faciliter les interventions ultérieures sur l'ouvrage.
- Le dossier de maintenance lorsqu'il s'agit de lieux de travail.
- Les dispositions prises pour :
  - Le nettoyage des surfaces vitrées en élévation et en toiture.
  - L'accès en couverture (moyens d'arrimage - mise en place rapide de garde-corps ou de filets de protection).
  - L'entretien des façades (moyens d'arrimage et stabilité des échafaudages et des nacelles).
  - Les travaux d'intérieur (ravalement de halls de grandes hauteurs - accès aux gaines techniques - accès aux cabines d'ascenseurs).
- Les indications relatives aux locaux techniques et sanitaires mis à la disposition du personnel chargé des travaux d'entretien, lorsque ces locaux existent.
- Les procès-verbaux de transmission :
  - Entre le coordonnateur conception-étude et le coordonnateur réalisation de travaux, lorsque ceux-ci sont différents.
  - Entre le coordonnateur réalisation de travaux et le demandeur lors de réception de l'ouvrage.

Rappels :

Le but du DIUO est également le moyen de s'assurer que l'entretien du bâti peut se réaliser dans de bonnes conditions d'accès.

- Il convient donc que celui-ci mentionne les dispositions mises en place pour faciliter l'accès fréquent aux éléments de revêtements des locaux, aux cloisons et plafonds, fenêtres, menuiseries, vitrages, dans tous les espaces. Il s'agit de s'assurer que ces éléments sont accessibles aisément avec une fréquence importante, déterminée par le demandeur (en fonction des usages, des besoins, des matériaux, etc.).
- Il convient également que celui-ci mentionne les dispositions prises pour permettre un accès aisé en fonction des fréquences déterminées par le demandeur, aux façades, protections solaires, toitures. Ces dispositions peuvent être des dispositions avec l'ajout d'éléments extérieurs mobiles ponctuels (dispositifs d'accroche permettant l'utilisation de nacelles, échelles, etc.), ou des dispositions architecturales fixes (passerelles sécurisées, escaliers d'accès aux équipements en toitures, etc.).
- Il convient enfin que celui-ci mentionne les dispositions prises pour permettre un accès aisé aux façades, protections solaires, toitures sans gêner les usagers, ni perturber le fonctionnement normal du bâtiment.
- Le DIUO doit donc également traduire le fait que les éléments ou dispositions prises permettant un accès aisé au bâti doivent être raisonnés en fonction du projet, des fréquences nécessaires, de la gêne potentielle, des options techniques du projet, (soutenables économiquement), etc.
- Enfin, tous les accès doivent pouvoir être assurés en toute sécurité.

## Plan prévisionnel d'entretien et de maintenance (ou carnet d'entretien ou DUEM)

Le carnet d'entretien s'adresse au responsable et gestionnaire (ou exploitant) de l'ouvrage pour lui permettre de maintenir l'ouvrage en bon état et détecter les usures et détériorations prévisibles.

Son objectif est quadruple :

- Lister les interventions à effectuer ainsi que leur périodicité.
- Mettre l'accent sur l'entretien particulier que nécessitent certains éléments ou appareillages concernant la sécurité incendie.
- Offrir un cadre de clauses contractuelles applicables aux marchés d'entretien et d'exploitation du bâtiment.
- Anticiper les évolutions des exigences et les solutions qui peuvent être apportées.

Les éléments nécessitant une surveillance permanente	<p>Certains éléments constitutifs de l'immeuble, notamment ceux d'équipement, nécessitent une surveillance constante, à assurer de deux façons différentes selon que ces éléments présentent une technicité particulière ou non.</p> <p>Les premiers (fumisterie, ascenseurs, chauffage, ventilation mécanique contrôlée, etc.) demandent un entretien régulier sans qu'aucune périodicité, même fréquente, puisse être retenue, sauf cas où la réglementation impose une périodicité particulière. La conclusion d'un contrat d'entretien spécialisé passé avec un professionnel qualifié est à envisager.</p> <p>Pour ce qui ne ressort pas d'une technicité particulière, la surveillance peut être assurée par toute personne désignée par le responsable de l'immeuble.</p>
Les éléments nécessitant un contrôle régulier	<p>Tout ou partie d'un bâtiment peut être affecté de désordres divers ; dans le cas où ces derniers ne sont pas décelés rapidement et si les travaux nécessaires ne sont pas effectués dans les meilleurs délais, ils risquent d'entraîner des troubles d'utilisation importants et un enchérissement du coût des réparations. Un contrôle régulier avec une périodicité plus ou moins rapprochée est à envisager.</p>
Les interventions périodiques	<p>Un certain nombre d'interventions périodiques doit être assuré systématiquement pour maintenir l'ouvrage dans un état conforme à sa destination.</p>
Les éléments nécessitant une anticipation des choix	<p>Certaines exigences liées à la conception du bâtiment, notamment les bâtiments livrés en blanc, nécessitent d'anticiper les besoins des occupants sans nécessairement connaître ceux-ci et/ou d'anticiper les possibilités de traitement de certaines préoccupations susceptibles d'évoluer après la livraison du bâtiment (conception permettant d'anticiper la collecte future des déchets par exemple). Dans ce cas, les éléments relatifs à ces évolutions doivent être inclus dans le carnet d'entretien de l'ouvrage afin de pouvoir maintenir voire améliorer le niveau de traitement des exigences dans le temps.</p>

## Carnet de vie du bâtiment

Destiné aux usagers pour expliquer le fonctionnement du bâtiment et ses caractéristiques environnementales. Il comprend notamment :

- Des recommandations et bonnes pratiques à suivre sur les dispositions constructives et les particularités techniques et environnementales de l'opération :
  - Fonctionnement des équipements de chauffage, ventilation, éclairage, énergies renouvelables, et recommandations sur les économies d'énergie.
  - Fonctionnement des équipements économes en eau et précautions à prendre en cas de double réseau...
- Des informations sur les dispositions et particularités environnementales de l'opération.
- Des informations sur les bons comportements et les bonnes pratiques non liés au bâti (énergie, bruit, eau, air, déchets).
- Des informations sur l'organisation des règles communes de vie des usagers du bâtiment (règles de vie, règlement intérieur, etc.).
- Etc.

Ce document sera à destination des usagers du bâtiment, c'est-à-dire des personnes amenées à travailler dans le bâtiment, ou à l'occuper de façon permanente.

Exemple d'usagers concernés :

- Personnels des bureaux, établissements d'enseignement, hôtels, commerces, centres logistiques.
- Personnels des hôpitaux, centres de sport ou de culture.
- Personnels des résidences pour personnes âgées ou étudiants.
- Habitants des résidences personnes âgées ou étudiants.
- Etc.

## Documents de sensibilisation à destination des occupants

Destinés à sensibiliser les occupants durant la phase d'exploitation du bâtiment, ces documents devront être anticipés dès la conception et s'intégreront au management environnemental de l'opération. Ces documents auront pour vocation de participer à la sensibilisation des occupants (clients, usagers, etc.) en informant ceux-ci des pratiques et des gestes à adopter vis-à-vis des dispositions techniques mises en œuvre dans le bâtiment.

Les occupants auxquels sont destinés ces documents de sensibilisation sont de deux types :

- Les occupants permanents ou usagers du bâtiment.
- Les occupants temporaires ou clients du bâtiment\*.

Exemple d'occupants temporaires ou clients concernés :

- Visiteurs des bureaux, établissements d'enseignement, centres logistiques.
- Clients des hôtels, commerces.
  - Visiteurs des hôpitaux, usagers des centres de sport ou de culture.
  - Visiteurs des résidences pour personnes âgées ou étudiants.
  - Etc.



Ces documents peuvent prendre toutes les formes et tous les types souhaités par le demandeur, en fonction des spécificités de l'opération. Ils doivent cependant a minima permettre de répondre, de façon appropriée pour l'opération, aux deux types de sensibilisation suivants :

- Une sensibilisation générale informant tous les occupants des dispositions architecturales et techniques mises en place dans le bâtiment. Exemples de sensibilisation générale :
  - Affichage dans les parties communes du profil environnemental choisi.
  - Affichage dans les parties communes de la charte environnementale (si elle existe).
  - Affiche explicative dans les parties communes de la démarche HQE.
  - Notices de présentation disponibles (présentoir, accueils, etc.) informant des dispositions constructives et techniques mises en place sur l'opération.
  - Etc.
- Une sensibilisation « particulière » se rapportant aux équipements ou dispositifs spécifiques mis en place dans le bâtiment qui nécessitent une action de l'occupant lors de sa présence dans le bâtiment. Ces documents devront informer l'occupant sur les gestes à effectuer vis-à-vis de ces équipements ou dispositifs spécifiques. Exemples de sensibilisation « particulière » :
  - Affichette dans les locaux privatifs expliquant les gestes élémentaires de tri (y compris récupération de piles par exemple dans les hôtels ou centres commerciaux).
  - Affichette dans les hôtels expliquant que les produits d'hygiène sont à disposition des clients dans un distributeur spécifique au lieu d'être remplacés quotidiennement.
  - Affichettes d'information sur les dispositifs particuliers mis en place dans le bâtiment : par exemple : Utilisation des chasses d'eau double débit dans les sanitaires de bâtiments de bureaux, d'enseignement, de centres commerciaux, chambres d'hôtels.
  - Etc.

## Plan de commissionnement

Le plan de commissionnement est un document évolutif qui se précise au fur et à mesure de l'avancement du projet. Il contient la planification des actions et les intervenants associés pour chaque phase du projet. Il définit notamment le calendrier du commissionnement, les exigences en matière de documentation, ainsi que les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe de commissionnement. Les rôles et responsabilités peuvent être représentés dans une matrice des responsabilités de type « RACI » (Réalise, Approuve (autorité, responsabilité), Consulté, Informé). Plusieurs guides et normes sur le commissionnement adoptent cette approche par matrice RACI.

Le plan de commissionnement peut être structuré ainsi :

- Périmètre du commissionnement.
- Equipe de commissionnement.
- Processus de commissionnement.
- Actions prévues à chaque phase du projet en fonction du périmètre temporel choisi : programme, conception, réalisation (y compris réception), post-réception, exploitation
- Périmètres de responsabilités entre entreprises et agent de commissionnement,
- Plannings des différentes actions prévues (essais fonctionnels par exemple),
- Besoins en formation (exploitant notamment),
- Annexes : formats du tableau de bord et du registre des problèmes, plan de mesures et vérifications, manuel des systèmes, rapport de commissionnement, éventuels autres documents-types

## Rapport de commissionnement

Le rapport de commissionnement s'élabore par parties à travers des rapports d'avancement rédigés à la fin de chaque phase (voir thème « Commissionnement »).

En particulier ce rapport inclut le rappel des objectifs, la synthèse de chaque étape de l'opération, les tests et leurs résultats, le programme de formation, des recommandations de bonnes pratiques. Il est complété par des annexes techniques si nécessaire. Ce rapport inclut une synthèse des apports principaux du commissionnement, en termes techniques et financiers.

Au final, il peut s'organiser de la façon suivante :

- Rappel des objectifs.
- Synthèse de chaque étape de l'opération,
- Les tests et leurs résultats,
- Le programme de formation,
- Des recommandations de bonnes pratiques,
- Synthèse des apports principaux du commissionnement, en termes techniques et financiers,
- Annexes techniques.

## Documents « preneurs »

Ces documents peuvent se présenter sous toute forme et sur tout support convenant aux besoins de l'opération.

Il s'agit des documents spécifiques élaborés par le demandeur et transmis au « preneur », dans le cas où l'opération ou une partie de l'opération est destinée à être livrée « en blanc ». Ces documents sont destinés à encadrer son intervention afin que celle-ci ne dégrade pas la qualité environnementale, sociale et économique de l'opération.

- Cahier des Charges « Preneur »
- Charte de Chantier à faible impact environnemental « Preneur »
  - On appelle « preneur » une personne morale qui emploie des personnes qui travaillent dans le bâtiment :
  - Amenée à devenir utilisatrice de surfaces privatives, et liée contractuellement par bail à un propriétaire.
  - Propriétaire du bâtiment (ou copropriétaire dans le cas d'une copropriété).
  - Exploitante de surfaces privatives, non liée contractuellement ni au propriétaire, ni à l'exploitant, ni à un utilisateur particulier.

**NOTE :** Pour le dernier cas, les exemples suivants peuvent être cités dans le cas de bâtiments neufs ou rénovés : Personne morale exploitante et utilisatrice d'un RIE ou d'une crèche liée contractuellement à un groupe de locataires (GIE par exemple).

### ► Cahier des charges « preneur »

Ce document vient en complément des documents « PROJET » ci-dessus, et notamment le DIUO, le Carnet d'entretien (DUEM) et le Carnet de Vie. Il permet au demandeur de s'assurer que son opération atteindra les objectifs visés dans son engagement si le « preneur » respecte les éléments qu'il contient.

Ce Cahier des Charges doit comporter a minima les éléments suivants :

- Des exigences relatives aux équipements techniques mis en place par le « preneur » pour le chauffage, le refroidissement, la ventilation, l'éclairage, la gestion de l'eau, éventuellement l'ECS.
- Des exigences relatives aux suivis des performances de ces équipements techniques et des recommandations pour les économies d'énergie et d'eau.
- Des exigences relatives à la gestion des déchets du « preneur ».
- Des exigences relatives aux matériaux, produits et procédés de construction choisis par le « preneur ».
- Des exigences relatives à l'entretien et au nettoyage des espaces privatifs du « preneur », notamment en termes de produits utilisés.
- Des recommandations et bonnes pratiques à suivre par le « preneur » sur les dispositions constructives et les particularités techniques et environnementales de l'opération.
- Etc.

Ce Cahier des Charges devra a minima permettre de répondre aux exigences du référentiel technique de certification applicable à l'opération considérée pour les niveaux visés par le demandeur.

#### ► Charte de chantier à faible impact environnemental « preneur »

Cette Charte de Chantier à faible impact environnemental est distincte de la Charte de Chantier destinée aux entreprises réalisant les travaux du demandeur. Elle s'adresse aux entreprises des « preneurs », celles-ci intervenant souvent de façon simultanée avec celles du demandeur.

Cette Charte doit toutefois être en cohérence avec la Charte destinée aux entreprises du demandeur et avec les exigences du thème « Réalisation des activités opérationnelles – Chantier » du SMR.

De plus, elle doit comporter a minima les éléments suivants :

- Des exigences relatives à la gestion des déchets de chantier, en fonction des dispositions prises par le demandeur et des possibilités locales :
  - Justification des dispositions prises pour limiter les quantités de déchets à la source.
  - Quantification des déchets engendrés, par typologies.
  - Organisation du stockage des déchets, notamment en fonction de l'organisation du chantier du demandeur si celui-ci est simultané.
  - Tri des déchets.
  - Valorisation des déchets en fonction des possibilités locales et des dispositions prises par le demandeur.
- Des exigences relatives aux nuisances du chantier :
  - Visuelles : objectif de limitation de l'impact visuel du chantier de chaque « preneur » à sa zone privative.
  - Acoustiques : Choix des matériels, techniques constructives, horaires, etc.
  - Pollutions éventuelles, notamment de l'air : utilisation de produits non toxiques, sans odeurs, etc.
  - Des exigences relatives aux consommations de ressources en cours de chantier, notamment en énergie et en eau : suivi des consommations, etc.
  - Etc.

## 3 LISTE DES DOCUMENTS A PRODUIRE POUR UNE OPERATION EN EXPLOITATION

### 3.1 RECAPITULATIF SYNTHETIQUE PAR NIVEAU DE MATURITE

Ce paragraphe rappelle les principaux documents demandés (exigentiel) dans les exigences du SMR.

Documents	Maturité M1	Maturité M2
Diagnostic initial de l'ouvrage**	Analyse de niveau M1	Analyse de niveau M2
Inventaire documentaire**	X	X
Diagnostic des équipements**	X	X
Diagnostic des produits*		X
Documents preneurs***	X	X
Engagement	X	X
Identification des risques		X
Identification des situations d'urgence		X
Contrats et leurs suivis		X
Documents de communication		X
Consultations des parties intéressées		X
Enquêtes de satisfaction		X
Procédure d'actions correctives		X
Bilans		X

Tableau 2 : Synthèse des documents minimum à chaque niveau de maturité (exploitation)

- ✓ \* Axe Bâtiment. Document décrit dans l'annexe « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».
- ✓ \*\* Axes Bâtiment et Gestion. Document décrit dans l'annexe « Analyse du site et diagnostic initial de l'ouvrage ».
- ✓ \*\*\* Cahier des Charges et Charte chantier, si l'opération est concernée

**IMPORTANT :** Ces documents peuvent être des documents spécifiques, ou des modes de preuve permettant de s'assurer que le contenu demandé dans chacune des exigences ou ces documents sont demandés est bien traité.

D'autres justifications sont à apporter dans les exigences du référentiel, par le biais de documents qui peuvent être déjà existants sur une opération. Ils concernent potentiellement les deux niveaux de maturité selon des niveaux de détails décrits dans les exigences du référentiel.

Les paragraphes suivants, **non exigeantiel**, détaillent le contenu des documents classiquement présents sur une opération, et demandés dans les exigences du référentiel.

### 3.2 DOCUMENTS « MANAGEMENT »

#### ■ OBJECTIF 10 : ORGANISATION ADAPTEE AUX OBJECTIFS DE QUALITE, DE PERFORMANCE ET DE DIALOGUE

- Stratégie environnementale globale du demandeur.
- Analyse du site (avec état des points applicables à l'opération)
- Diagnostic initial de l'ouvrage (pour des opérations en exploitation axe Bâtiment)
- Périmètre de la certification : Inventaires des bâtiments ou sous-objets.
- Périmètre de la certification : Prestations minimum (Axe Gestion).
- Accord écrit des donneurs d'ordre des prestations lorsque celles-ci sont non incluses dans le contrat d'exploitation du demandeur (Axe Gestion).
- Inventaires des intervenants liés à l'exploitation de l'ouvrage (utilisateurs, prestataires, etc.).
- Recueil des besoins des parties intéressées.
- Recueil des exigences réglementaires et autres.
- Evaluation des coûts d'investissement (pour une éventuelle mise à niveau et/ou amélioration de l'état existant du bâti) et de fonctionnement.
- Organigramme du bâtiment avec le(s) exploitant(s) et les prestataires associés et les liens entre les différentes entités.
- Hiérarchisation des engagements.
- Document d'engagement.
- Planification des actions.
- Répartition des missions, des responsabilités et autorités des intervenants.
- Evaluation des intervenants – Formations.
- Contrats des intervenants, dont le(s) contrat(s) de maintenance.
- Contrats liés à l'exploitation du bâtiment (Axe Gestion).
- Actions de communication vis-à-vis des parties intéressées.

#### ■ OBJECTIF 11 : PILOTAGE POUR UN PROJET MAITRISE

Cf. documents projets ci-dessous.

#### ■ OBJECTIF 12 : EVALUATION GARANTE DE L'AMELIORATION CONTINUE

- Résultats des revues.
- Évaluations périodiques des performances.
- Procédure(s) relative aux écarts et actions correctives.
- Enregistrements relatifs à la non atteinte des niveaux visés et/ou à une non satisfaction à une exigence du SMR et l'identification de sa cause.
- Actions correctives et actions préventives mises en place.
- Recommandations pour l'amélioration (s'il y en a).
- Document(s) de retour d'information des parties intéressées (satisfaction ou non satisfaction).
- Enregistrements des révisions.

### 3.3 DOCUMENTS « PROJET »

- Inventaires liés au périmètre de la certification :
  - Plans.
  - DOE (non exigentiel).
  - Autorisation ICPE – Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (si réglementaire).
  - Note d'accessibilité (si réglementaire).
  - DIUO (si réglementaire) ou plans de prévention.
  - DTA – Dossier Technique Amiante (si réglementaire).
- Inventaire des biens et équipements de l'ouvrage :
  - Inventaire des équipements techniques.
  - Inventaire des produits de construction.
- Diagnostic des niveaux minimaux sur tous les thèmes des 3 engagements.
- Plan(s) d'actions.
- Plan de maintenance préventive et gammes de maintenance associées (axe Gestion).
- Appel d'offres de maintenance (dans le cas d'une opération ou de plusieurs opérations de maintenance régies par appel d'offres).

Penser à inclure dans les pièces écrites des critères de compétence parmi les critères de sélection des intervenants et les missions détaillées des intervenants, et notamment celles concernant la qualité environnementale.
- Si des travaux de rénovation sont mis en œuvre, procédures de travaux pouvant inclure :
  - Appel d'offre des entreprises.
  - Pièces marchés.
  - Marché de travaux (incluant la charte de chantier à destination des entreprises).
  - La charte de chantier à destination des entreprises à laquelle les entreprises doivent se conformer. Ce cahier des charges est joint aux marchés de travaux.
- Rapports périodiques d'exploitation (Axe Gestion)
- Carnet de vie de l'ouvrage.
- Recommandations d'aménagement\*.
- Les actions de sensibilisation.
- L'annexe environnementale lorsque réglementaire, ou son contenu lorsque non réglementaire\*.
- Notice « technique et services » à destination des utilisateurs (axe Gestion)\*.
- Recommandations d'utilisation et d'exploitation privative (axe Gestion)\*.
- Recommandations à destination du propriétaire (non exigentiel) (axe Gestion)\*.
- Plan de re-commissionnement ou retro-commissionnement.
- Rapport de re-commissionnement ou retro-commissionnement.

\* Le contenu de ces documents est détaillé dans les pages suivantes.

## Recommandations d'aménagement

Le propriétaire doit rédiger un document de recommandations d'aménagement et le transmettre aux utilisateurs.

Ce document est destiné à encadrer la manière dont va être aménagé l'ouvrage afin que son utilisation ne dégrade pas la Qualité Environnementale du Bâtiment.

Il définit le mode d'utilisation et de gestion de l'ouvrage et les contraintes à respecter par l'utilisateur lors de l'aménagement de ses espaces privés.

- **NOTE 1 :** Les recommandations d'aménagement sont exigentes, c'est-à-dire qu'elles doivent obligatoirement être produites par le propriétaire. Celles-ci concernent uniquement l'aménagement de l'utilisateur lorsque celui-ci a à sa charge l'aménagement de ses espaces privés.
- **NOTE 2 :** Cas de non-applicabilité des recommandations d'aménagement : lorsque le propriétaire est également locataire du bâtiment, il n'a pas obligation de produire ce document.
- **NOTE 3 :** Pour un bâtiment certifié en phase Programme/Conception/Réalisation, le Cahier des Charges « Preneur » est un document de recommandations d'aménagement.

## Annexe environnementale

Le contenu de l'annexe environnementale mentionnée à l'article L. 125-9 du code de l'environnement est défini par l'article 1 du décret n° 2011-2058 du 30 décembre 2011.

Les éléments que le bailleur devra fournir, sont les suivants :

- La liste, le descriptif complet ainsi que les caractéristiques énergétiques des équipements existants dans le bâtiment et relatifs au traitement des déchets, au chauffage, au refroidissement, à la ventilation et à l'éclairage ainsi qu'à tout autre système lié aux spécificités du bâtiment ;
- Les consommations annuelles énergétiques réelles des équipements et systèmes dont il a l'exploitation ;
- Les consommations annuelles d'eau des locaux loués et des équipements et systèmes dont il a l'exploitation ;
- La quantité annuelle de déchets générée par le bâtiment si le bailleur en assure le traitement et, le cas échéant, la quantité qu'il a fait collecter en vue d'une valorisation ou d'un traitement spécifique.

Les dispositions du décret s'appliquent dans les cas suivants :

- baux portant sur des locaux de plus de 2 000 mètres carrés
- baux portant sur des locaux à usage de bureaux ou de commerces.

Le décret s'applique aux baux conclus ou renouvelés depuis le 1er janvier 2012 et s'appliquera à tous les baux en cours à partir de 14 juillet 2013.

### Applicabilité de l'annexe environnementale :

Il est demandé d'inclure les dispositions prévues par l'annexe environnementale aux éléments de communication à destination des utilisateurs de façon systématique, c'est-à-dire même lorsque son application n'est pas réglementairement exigée pour le bâtiment. Pour les bâtiments auxquels le décret s'applique, l'annexe doit être jointe au bail tel que demandé dans le décret.

Le contenu de cette annexe est donc intégré aux actions de communications du propriétaire envers les utilisateurs de façon systématique, mais sans obligation de

contractualisation. Lorsque les baux sont concernés par le décret, il est demandé le respect de la réglementation par l'intégration de l'annexe environnementale au bail. Cet outil contractuel, appelé aussi "bail vert" permet au bailleur et à son locataire de concrétiser des objectifs mutuels de progrès en matière de performance environnementale et surtout de partager les avantages induits.

## Notice « technique et services »

Document explicatif sur le fonctionnement des équipements techniques et des services au sein du bâtiment, il est destiné aux occupants du bâtiment, c'est-à-dire aux personnes amenées à travailler dans le bâtiment, ou à l'occuper de façon permanente.

Il comprend notamment des recommandations et bonnes pratiques à suivre sur le fonctionnement des équipements au quotidien (informations sur les bons comportements non liés au bâti (énergie, bruit, eau, air, déchets)).

Il doit être complété et mis à jour périodiquement, et rediffusé auprès des occupants après chaque modification.

**NOTE :** la notice « technique et services » peut être mise à disposition informatiquement sur un portail Internet ou Intranet.

## Recommandations d'utilisation et d'exploitation privative

Le demandeur doit rédiger un document de recommandations d'utilisation et d'exploitation privative et le transmettre aux utilisateurs.

Ce document est destiné à encadrer la manière dont va être utilisé l'ouvrage afin qu'elle ne dégrade pas sa qualité au regard des exigences du référentiel.

Il définit le mode d'utilisation et de gestion de l'ouvrage et les contraintes à respecter par l'utilisateur lors de l'exploitation et l'utilisation de ses surfaces privatives. Il permet au demandeur de s'assurer que les performances environnementales de l'exploitation définies dans son engagement ne seront pas dégradées si l'utilisateur respecte les recommandations du document.

Selon le contexte de l'exploitation, la transmission de ces recommandations aux utilisateurs peut nécessiter l'accord du propriétaire.

## Recommandations à destination du propriétaire

Le demandeur peut, s'il le souhaite, rédiger un document de recommandations à destination du propriétaire, dans le cas où le demandeur a identifié des marges de progression dans l'atteinte des exigences du référentiel en lien avec la qualité intrinsèque du bâtiment. En effet, lorsque l'atteinte de certaines exigences du référentiel est corrélée aux décisions du propriétaire, car relevant de la qualité intrinsèque du bâtiment, l'exploitant peut soumettre des recommandations au propriétaire. Cela peut notamment être le cas pour la mise en place de sous-compteurs par exemple.

**NOTE :** Ce document de recommandations n'est pas exigentiel. En effet, ces recommandations, réalisées dans le cadre de la certification HQE, doivent être rédigées en tenant compte du contexte du bâtiment, mais également de la relation contractuelle existante entre le propriétaire et l'exploitant. Ainsi, en fonction du contexte des opérations, le demandeur peut juger inadéquat de produire ce document. Le demandeur doit cependant motiver sa décision de produire ou non ce document.