

Thème Services

Présence du thème 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				

Introduction	2
Applicabilité des exigences et nombre de points	2
Exigences	3
SERV I PERFORMANCE SUR LE THEME SERVICES	3
SERV I.I Performance sur le thème Services	3

INTRODUCTION

L'objectif de ce thème est la prise en compte des services offerts à proximité et au sein du bâtiment, afin d'évaluer son implantation dans des lieux présentant de bons niveaux de services, de manière à faciliter l'accès aux aménités pour les utilisateurs du bâtiment.

Une bonne localisation par rapport aux services à proximité permet également d'avoir un moindre impact environnemental, mais cet impact n'est pas pris en compte dans ce thème. Il est évalué dans le thème « Changement climatique », dans le sous-thème concernant les déplacements des usagers.

D'autre part, la valorisation des services offerts au sein du bâtiment permet de promouvoir les actions visant à améliorer les services offerts aux usagers du bâtiment, ces services pouvant être destinés à améliorer le confort ou les conditions de travail de ces usagers.

Afin de limiter la complexité de ce thème « services », deux catégories de services sont retenues : les services d'utilisation très fréquente (quotidienne) et fréquente (hebdomadaire). Pour cette prise en compte, il ne s'agit pas de lister précisément l'ensemble des services d'utilisation quotidienne ou hebdomadaire, mais plutôt de laisser le choix au demandeur de certification de faire des propositions, sur la base d'une liste de services proposés. L'évaluation s'adapte donc au contexte local du projet.

APPLICABILITE DES EXIGENCES ET NOMBRE DE POINTS

Nombres de points pondérés selon les types de bâtiments et les types de services.
Coefficients de pondération fournis dans le référentiel.

Thème	Réf.	Exigences	Niveaux	Points	Neuf	Réno	Expl axe B	Expl axe G
SERV	1.1.1-S	Performance sur le thème Services	A à F	0 à 20	X	X	X	X
SERV	1.1.2-S	Horaires d'ouverture des services	A/NA	1*	X	X	X	X

* Ce point s'intègre aux points de l'exigence SERVI.1.1-S.

EXIGENCES

SERVI PERFORMANCE SUR LE THEME SERVICES

Périmètre d'évaluation

- Cas d'un sous-objet : Il convient de prendre en compte le site dans sa globalité pour la justification des exigences. C'est bien l'ensemble du bâtiment et de sa parcelle qui est évalué et non le seul sous-objet.
- Cas d'un bâtiment (objet) :
 - Périmètre des responsabilités : Les exigences prennent en compte l'ensemble du bâtiment et sa parcelle.
 - Périmètre spatial : Les exigences prennent en compte l'ensemble du bâtiment et sa parcelle.
- Cas d'un site : Dans le cas d'une demande portant sur un site avec plusieurs bâtiments, l'évaluation des exigences peut être mutualisée à plusieurs bâtiments.
- Cas d'un parc : Dans le cas d'une demande portant sur un parc de bâtiments d'un même détenteur, les exigences ne peuvent pas se justifier à l'échelle d'un parc. Les aménagements sont propres à chaque site et fonction du contexte de chaque opération.

SERVI.1 PERFORMANCE SUR LE THEME SERVICES

SERVI.1.1-S Performance sur le thème Services



Pour évaluer cette exigence, il convient de renseigner dans un premier temps le tableau Excel joint à l'exigence IDENI.1.3.

Nombre de services à proximité du bâtiment

L'objectif de la prise en compte des services offerts à proximité du bâtiment est de promouvoir l'implantation de bâtiments dans des lieux présentant de bons niveaux de services, de manière à limiter les déplacements des usagers (moindre impact environnemental) et à leur faciliter l'accès aux aménités grâce à l'implantation du bâtiment (caractère agréable du bâtiment).

En **Exploitation axe Gestion**, la localisation du bâtiment reste également importante pour apporter de la "qualité de vie au travail" pour ses usagers. C'est la raison pour laquelle ce bloc d'exigence est également applicable en **Exploitation axe GD**. Pour cet axe, des actions doivent être mises en place pour porter à connaissance des usagers du bâtiment la proximité aux services.

► Typologies de services

Les typologies de services à évaluer (restauration, commerces de proximité, parc, services locaux...) dépendent de l'activité du bâtiment étudié, et sont pondérés également en fonction de cette activité.

Seuls les services relevant d'une fréquence d'utilisation quotidienne ou hebdomadaire ont été retenus.

La liste des services de proximité est basée sur les travaux du laboratoire ThéMA, qui ont été ensuite regroupés pour construire des typologies homogènes de services.

Les services de culture et de loisirs (hors activités sportives) ne sont pas pris en compte dans cette évaluation car celle-ci a été restreinte aux services d'utilisation fréquente (quotidienne ou hebdomadaire). Les services de culture et de loisirs ayant généralement des fréquences d'utilisation de type mensuelle (théâtre, cinéma...), ils ne sont pas pris en compte dans la quantification des services de proximité.

L'éducation n'est pas prise en compte : les écoles, collèges, lycées, universités impactent principalement le domicile et peu le lieu de travail. Seules les crèches peuvent être valorisées dans la typologie « services locaux ».

Exemples de services pouvant être valorisés, par typologie :

- Restauration : Restaurants, cafés
- Commerces de proximité : Boulangerie, supermarché, supérette, marché
- Hôtels : Offre d'hébergements
- Éducation : École, crèche, université
- Parcs : Parc, forêt, espace planté intégrant un moyen de s'asseoir
- Activités sportives : Centre de fitness, piscine
- Services locaux : Poste, mairie, crèche, banque

► Distance

Seuls les services se trouvant dans une distance définie ci-dessous peuvent être valorisés. Cette distance peut être calculée soit à vol d'oiseau, soit à pied, depuis l'entrée de la parcelle accueillant le bâtiment.

- Milieu urbain* : La distance de 200m est retenue pour évaluer la proximité. Il s'agit d'une distance raisonnable pour des personnes âgées (>70 ans) ou malades qui peuvent le parcourir en 5 min environ. Un second seuil de 400 m est retenu. Il s'agit de la distance au-delà de laquelle un usager hésite à se déplacer à pied.
- Milieu rural* : Le temps de parcours piéton de 10 minutes correspond à une distance d'environ 500 m en site sans foule retardant la marche (20 minutes pour 1 kilomètre)**. C'est pour cette raison que le premier seuil retenu est de 500m en milieu rural (second seuil de 1 km).

* Dans les pays de l'Espace économique européen (EEE) et la Suisse, l'espace urbain est composé des UAL/LAU (unités administratives locales/local administrative units) densément peuplées (catégorie 1) et de densité intermédiaire (catégorie 2) ; l'espace rural est composé des UAL/LAU peu denses (catégorie 3). Le classement des UAL/LAU est disponible sur le site d'Eurostat (Unités administratives locales - NUTS - Nomenclature des unités territoriales statistiques - Eurostat (europa.eu) et télécharger la dernière table en vigueur, colonne DEGURBA). Dans les pays hors EEE et Suisse, utiliser la définition urbain/rural des organes statistiques locaux si elle existe ; à défaut, considérer comme urbaines les unités locales dont la population est supérieure à 5 000 habitants, les unités locales restantes seront considérées comme rurales.

**Thèse "Simulation crédible des déplacements de piétons en temps réel : modèle microscopique à influence macroscopique" - Patrick Simo Kanmeugne - UPMC, 2014

► Méthode de comptabilisation

Certains services peuvent être présents plusieurs fois dans la zone considérée comme accessible (par exemple, plusieurs restaurants ou plusieurs boulangeries). Pour chaque typologie de service, un maximum est indiqué directement dans l'exigence (le chiffre entre parenthèse dans l'intitulé de chaque type de service ci-dessous).

Précisions sur la définition des services à proximité par typologies :

■ Restauration (max 3) :

Comme la prise de repas se fait effectivement dans des lieux variés, il est tenu compte de la diversité de l'offre de cafés ou de restaurants dans le périmètre d'accessibilité, avec toutefois une valeur limite, fixée à 3. Ainsi, si deux restaurants sont localisés dans le périmètre d'accessibilité, l'utilisateur pourra comptabiliser deux points. Par contre, si quatre restaurants ou cafés sont accessibles, seuls trois points seront comptabilisés.

■ Commerces de proximité (max 7) :

Par « commerces de proximité », nous entendons ici les aménités explicitement liées aux commerces de BIENS (*). Les commerces de services (**) qui sont différents des commerces des biens ne sont pas comptabilisés dans les « Commerces de proximité » mais ils seront comptabilisés dans les « Services locaux ».

La multiplicité des aménités n'est pas prise en compte dans le calcul de l'indicateur. Ainsi, si deux boulangeries sont présentes dans le périmètre d'accessibilité, seul un point sera accordé. Le comptage des points dépendra donc uniquement de la diversité des aménités locales. Une liste non exhaustive des commerces de proximité principaux pris en compte est présentée ci-dessous (Exemples : s'il y a deux boulangeries, 1 seul point est obtenu. S'il y a une supérette et une boulangerie, 2 points sont obtenus.) :

- Boulangerie : boulangerie
- Buraliste : marchand de journaux , etc. ;
- Magasin généraliste ou multi-spécialisé : Super et hypermarché, grande surface ;
- Magasin multi-spécialisé autre que produits alimentaires : Magasin de bricolage, jardinerie, etc. ;
- Produits alimentaires : Petits commerces alimentaires de proximité, supérette, épicerie, crèmerie, traiteur etc. ;
- Marché : Marché à fréquence a minima hebdomadaire ;

■ Hotels (max 2) :

Il s'agit ici de tenir compte de l'offre d'hébergement à proximité des bâtiments du secteur de la santé, notamment pour les familles de personnes hospitalisées n'habitant pas dans la même ville. Il est tenu compte de la diversité de l'offre dans le périmètre d'accessibilité, avec toutefois une valeur limite, fixée à 2. Ainsi, si deux hôtels sont localisés dans le périmètre d'accessibilité, l'utilisateur pourra comptabiliser deux points. Par contre, si quatre hôtels sont accessibles, seuls deux points seront comptabilisés.

■ Parcs (max 3) :

Il s'agit ici de tenir compte des espaces verts accessibles, soit principalement : parcs, jardins ouverts au public et disposant de bancs, forêts. Pour cette catégorie, la multiplicité des sites comme leur diversité sont prises en compte, en limitant à trois le nombre de points maximums pour cette catégorie (ex : deux parcs = 2 points).

■ Activités sportives (max 3) :

Il s'agit ici de tenir compte de l'offre d'activités sportives à proximité, pour les principaux sports : terrain de football, courts de tennis, salle de fitness, piscine, salle multisport accessible. Pour cette catégorie, il n'est pas tenu compte de la multiplicité (ex : deux terrains de football = 1 point) mais de la diversité, en limitant à trois le nombre maximum de points pour cette catégorie.

Ne sont concernées que les activités sportives suivantes : football, tennis, piscine, fitness, salle multisports accessible (handball, volleyball, badminton...). Les sports les moins fréquents (ex : squash) ne sont pas concernés par cette exigence.

■ Services locaux (max 3) :

Par « services locaux », nous entendons ici les SERVICES (***) qui sont différents des commerces de BIENS (*). Les commerces de biens ne sont pas comptabilisés dans la catégorie « Services locaux » mais ils seront comptabilisés dans la catégorie « Commerces de proximité ».

L'accessibilité des services locaux concerne principalement les postes, les mairies, les crèches, et les banques (un distributeur automatique de billets est considéré comme une banque). On peut aussi tenir compte de services spécialisés spécifiques (ex : cordonnerie, soins de beauté, réparation automobile...).

Pour cette catégorie, il n'est pas tenu compte de la multiplicité (ex : deux postes = 1 point) mais de la diversité de l'offre disponible.

La comptabilisation des points est la suivante : un point pour chacun des services principaux (crèche, mairie, banque, et poste), et un point supplémentaire si au moins deux services spécialisés sont accessibles.

(*) Les BIENS sont tangibles, ils consistent en des produits que l'on peut acquérir pour les utiliser ou les consommer (ex: produits alimentaires, journaux, etc.).

(**) Les SERVICES sont intangibles, ce sont des actions fournies par un tiers, qui peuvent requérir des compétences ou ressources particulières (ex : cordonnerie, soins de beauté, etc.).

Nombre de services au sein du bâtiment

L'objectif de la prise en compte des services offerts au sein du bâtiment est de promouvoir les actions visant à améliorer les services offerts aux usagers du bâtiment à certifier. Ces services peuvent être destinés à améliorer le confort ou les conditions de travail de ces usagers.

Il s'agit ici des services communs à l'ensemble des utilisateurs du bâtiment. Dans le cas particulier d'un mono-utilisateur d'un bâtiment, l'ensemble de ses services pourront être valorisés.

► Types de services concernés

- Pour les certifications **Construction Neuve, Rénovation et Exploitation axe Bâtiment** : il est possible de valoriser uniquement les services liés au Bâtiment pour lesquels des attentes, des locaux et des pré-équipements sont prévus avec un justificatif provenant du demandeur de certification. La justification par le cahier des charges preneurs est acceptable en complément des plans et d'autres justifications (par exemple : débit d'air, point d'eau, etc.). Liste non exhaustive de services :

- Restaurant d'entreprise,
- Cafétéria,
- Restauration à la demande (commandes via des partenaires),
- Distributeur de boissons et d'en cas sucrés/salés,
- Food trucks,

- Espaces extérieurs aménagés pour les occupants,
- Infirmerie,
- Crèche d'entreprise ou garde d'enfants,
- Salle de sport, de remise en forme,
- Salle de repos,
- Salle de convivialité/espace partagé (lecture, jeux, etc.),
- Aménagement d'espaces récréatifs pour les enfants,
- Espace dédié au personnel pour tirer le lait,
- Etc.

- **Pour les certifications Exploitation axe Gestion** : en plus des services liés au Bâtiment mentionnés ci-dessus, il est possible de valoriser les services liés à la Gestion. Ces services doivent être justifiés par des aménagements nécessaires et les documents contractuels garantissant que la prestation est réalisée. La justification par le cahier des charges preneurs n'est pas acceptable.

Liste non exhaustive de services :

- Wifi généralisé (parties communes, visiteurs, etc.),
- Conciergerie d'entreprises pour les services du quotidien (repassage, pressing, retouches, cordonnerie...)
- Mise en place d'un service de transport (navette),
- Relais Poste courrier/colis (distribution et (re)expédition),
- Aide aux démarches administratives, juridiques, sociales pour les collaborateurs,
- Dépôt de pain et viennoiseries, paniers de fruits,
- Service de paniers bio pour les fruits et légumes,
- Prêt ou location de vélos,
- Animations régulières (coaching, ateliers...) : sport, culture...
- Etc.

► Périmètre spatial

L'évaluation pourra prendre en compte uniquement les services présents au sein du bâtiment ou sur la parcelle de celui-ci :

- Si des services se trouvent à l'échelle du site mais en dehors de la parcelle, ceux-ci ne pourront pas être pris en compte ici. Ils seront cependant évalués dans la partie « services à proximité ». Idem pour les services mutualisés qui se trouveraient en dehors de la parcelle du bâtiment (exemple : restaurant ou crèche inter-entreprises).
- Si la certification porte sur un sous-objet, les services pris en compte seront ceux du bâtiment dans sa globalité et de sa parcelle. Exemple : pour un bâtiment bureau/commerce, si la certification porte sur la partie bureau, il sera autorisé de comptabiliser les services du commerce dans l'évaluation. De manière générale, il sera possible de comptabiliser des services se trouvant dans des zones du bâtiment en dehors de l'espace certifié.

► Méthode de comptabilisation

Les services offerts aux utilisateurs sont intimement liés au type de public accueilli au sein des bâtiments, à la taille du bâtiment considéré et aux possibilités d'action du demandeur de certification (différentes en phase construction/rénovation et en phase exploitation). La pondération de l'exigence « services au sein du bâtiment » dépend donc de l'activité du bâtiment, afin de tenir compte en partie du contexte de celui-ci. Ainsi, un bâtiment logistique ne sera pas défavorisé dans la notation par rapport à un bâtiment de bureau.

► Prise en compte des services au sein du bâtiment

Si certains services listés dans les services à proximité sont présents au sein du bâtiment, ou seront présents au sein du bâtiment au moment de la livraison (avec un besoin pour le demandeur de certification de justifier de la future présence de ces services), ils seront comptabilisés dans le calcul de l'indicateur d'accessibilité aux services de proximité. Par exemple, un restaurant d'entreprise sera comptabilisé, de même qu'un distributeur automatique de billets présent au sein du bâtiment.

► Pondération des types de services :

Ainsi pour s'adapter à l'activité du bâtiment, les services sont répartis en 3 catégories :

- Les secteurs/activités avec peu de services potentiels (dans ce cas la pondération est de 1 par service présent),
- Les secteurs/activités avec un potentiel moyen de services (dans ce cas la pondération est de 0,5 par service présent),
- Les secteurs/activités avec un grand nombre potentiel de services (dans ce cas la pondération est de 0,33 par service présent)

► Nombre maximum autorisé :

Le nombre maximal de services est limité à 15.

Méthode de notation

Le fichier de calcul « Services » permet de renseigner le nombre de services à proximité et le nombre de services au sein du bâtiment. Il convient aussi (en exploitation), d'y renseigner si les services au sein du bâtiment sont applicables ou pas.

Ce fichier calcule le nombre de points disponibles et le nombre de points atteints pour chaque service à proximité (en tenant compte des maxima possibles) et au sein du bâtiment (si applicable) selon des coefficients de pondération, fonction des activités de chaque secteur. Les pondérations (0, 1 ou 2) sont attribuées par type de service : la pondération 0 correspond à la non-applicabilité du type de service, la pondération 1 ou 2 dépend de la fréquence d'utilisation du service.

La note du thème est attribuée en fonction du pourcentage de points atteints / points disponibles. Les pourcentages nécessaires pour atteindre les différentes classes A, B, C, D, E, F des thèmes sont donnés dans la description de la méthode globale d'agrégation.

Cette notation du thème est également fournie pour information dans le fichier Excel de calcul.

► Pondération des services à proximité du bâtiment

La colonne de droite dans le Tableau I ci-dessous indique le nombre de points maximum disponibles pour chaque secteur/activité. Chaque opération obtiendra donc un nombre de points (en multipliant le nombre de services par la pondération), sur ce nombre de points disponibles.

Tableau 1 : Pondération des typologies de services à proximité du bâtiment, par secteurs et activités

PONDERATIONS	Services à proximité					
	Restauration	Commerce de proximité	Hôtels	Parcs	Activités sportives	Services locaux
Nombre maximum de services :	3	7	2	3	3	3

Secteurs	Activités	Restauration	Commerces de proximité	Hôtels	Parcs	Activités sportives	Services locaux	Points disponibles
Santé	Centre Hospitalier Universitaire (CHU), Centre Hospitalier Régional Universitaire (CHRU), Centre Hospitalier Régional (CHR), Centre Hospitalier d'Instruction des Armées (CHIA)	2	1	2	2	1	1	29
	Centre Hospitalier avec activité Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO), Centre de lutte contre de Cancer	2	1	2	2	1	1	29
	Hôpitaux locaux, Unités de médecine, Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), Unités de Soins de Longue Durée (USLD), Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), Unités de soins Alzheimer, Centre Hospitalier Spécialisé lutte Maladies Mentales (Psychiatrie)	2	1	2	2	1	1	29
	Clinique privées	2	1	2	2	1	1	29
Autres	Autres	1	1	1	1	1	1	21

► Pondération des services au sein du bâtiment

Le Tableau 2 ci-dessous donne les pondérations pour chaque secteur/activité, ainsi que le total de points disponibles.

Tableau 2 : Pondération des typologies de services au sein du bâtiment, par secteurs et activités

PONDERATIONS		Services au sein du bâtiment	
Nombre maximum de services :		15	

Secteurs	Activités	Tous types	Points disponibles
Santé	Centre Hospitalier Universitaire (CHU), Centre Hospitalier Régional Universitaire (CHRU), Centre Hospitalier Régional (CHR), Centre Hospitalier d'Instruction des Armées (CHIA)	0.333	4,995
	Centre Hospitalier avec activité Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO), Centre de lutte contre de Cancer	0.5	7,5
	Hôpitaux locaux, Unités de médecine, Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), Unités de Soins de Longue Durée (USLD), Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), Unités de soins Alzheimer, Centre Hospitalier Spécialisé lutte Maladies Mentales (Psychiatrie)	0.5	7.5
	Clinique privées	0.333	4,995

Secteurs	Activités	Tous types	Points disponibles
Autres	Autres	0,5	7,5

*Note : Dans les calculs de points disponibles : la valeur de 4,995 est arrondie à 5 et la valeur de 7,5 est arrondie à 8.

MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
<p>► Phase Programme</p> <p>Note sur les services à proximité et au sein du bâtiment. Durée de validité du mode de preuve : 1 an.</p>	<p>Cohérence entre le document réalisé et les informations liées aux distances des trajets délivrées sur les sites internet spécialisés</p> <p>Pour les services pris en compte dans l'étude mais n'étant pas encore présents, vérification des conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> existence d'un permis de construire validé par les autorités locales et date de livraison prévue moins de deux ans avant la mise en service du bâtiment.
<p>► Phases Conception et Réalisation</p> <p>Mise à jour de la note sur les services à proximité et au sein du bâtiment si modification de l'offre de services. Durée de validité du mode de preuve : 1 an.</p>	
<p>► Phase Exploitation (axes Bâtiment et Gestion)</p> <p>Note sur les services à proximité et au sein du bâtiment. Durée de validité du mode de preuve : 1 an.</p>	

SERVI.1.2-S Horaires d'ouverture des services

Les bâtiments hospitaliers fonctionnant 24h/24 - 7j/7, les services sont susceptibles d'être utilisés sur une large plage horaire.

Cette exigence permet de valoriser la présence de services fonctionnant en continu. Le niveau est atteint si la restauration fonctionne sur les plages d'ouvertures de l'hôpital et sont accessibles depuis l'ensemble des services hospitaliers (exemple : la cafétéria est accessible depuis le service des urgences en pleine nuit).

Cette exigence, si elle est atteinte, attribue 1 point supplémentaire, qui vient s'ajouter aux totaux de points décrits dans la méthode d'évaluation donnée dans l'exigence SERVI.1.1-S précédente.

MODES DE PREUVE

Phases	Points vérifiés a minima
► Phase Programme Programme de l'opération.	Définition des services et objectif sur les heures d'ouverture et leur accessibilité.
► Phase Conception Plans d'architecte.	Présence des services et accessibilité.
► Phase Réalisation Plans d'architecte, DOE, visite in situ.	Constat in situ de la présence des services et de leurs heures d'ouverture.
► Phase Exploitation (axes Bâtiment et Gestion) DOE ou tout autre document, visite in situ. (Durée de validité du mode de preuve : illimitée tant que le bâtiment n'a pas été modifié par rapport aux hypothèses de la preuve).	