

# 10 clés de succès

Les indicateurs de performance et ce qu'ils mesurent

## Clé 1

### **Satisfaction du client - produit**

Mesure le niveau de satisfaction du client par rapport au produit fini – le bâtiment. Mesuré lorsque le bâtiment est disponible pour occupation.

## Clé 2

### **Satisfaction du client - service**

Mesure le degré de satisfaction du client par rapport aux services rendus par les professionnels et l'entrepreneur durant la réalisation du projet.

## Clé 3

### **Satisfaction du client – défauts**

Mesure à quels points les défauts affectent l'utilisation du bâtiment lors de la mise en opération.

## Clé 4

### **Respect des budgets**

Conception : Mesure les écarts entre les budgets et les coûts réels lors de la conception.

## Clé 5

### **Respect des budgets**

Construction : Mesure les écarts entre les budgets et les coûts réels lors de la construction.

## Clé 6

### **Respect des échéanciers**

Conception : Mesure les écarts entre la durée permise et la durée réelle lors de la conception.

## Clé 7

### **Respects des échéanciers**

Construction : Mesure les écarts entre la durée permise et la durée réelle lors de la construction.

## Clé 8

### **Développement durable**

#### **– impacts environnementaux**

Mesure l'importance accordée aux impacts environnementaux lors de la réalisation du projet.

## Clé 9

### **Développement durable**

#### **- performance du bâtiment**

Mesure l'importance accordée par le client à la réduction des coûts de gestion et d'entretien vis-à-vis le design et la construction du projet.

## Clé 10

### **Intégration de pratiques**

#### **ou de technologies innovantes**

Mesure l'importance accordée par le client à l'intégration de pratiques ou de technologies innovantes.

La publication du présent guide vise à stimuler l'adhésion d'un nombre suffisant de donneurs d'ouvrage au programme d'étalonnage (benchmarking) en vue d'instaurer des objectifs d'amélioration communs et de favoriser l'adoption de meilleures pratiques.

Adresse  
Téléphone  
WEB



Centre d'études et de recherches pour l'avancement de la construction au Québec