

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