

Question 1
Satisfaction du client - produit
 Le client est-il satisfait du produit fini – le bâtiment.
 Indiquer son niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10. →

Tout à fait insatisfait	Ni satisfait-ni insatisfait	Tout à fait satisfait
0 1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

Question 2
Satisfaction du client – service
 Le client a-t-il été satisfait des services rendus par les professionnels et l'entrepreneur général pendant la réalisation du projet.
 Indiquer son niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10. →

Tout à fait insatisfait	Ni satisfait-ni insatisfait	Tout à fait satisfait
0 1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

Question 3
Satisfaction du client – défauts
 Au moment de mettre le bâtiment en opération, quel était le niveau de satisfaction du client à l'égard des défauts encore à corriger.
 Sur une échelle de 0 à 10. →

Totalement défectueux	• impacts majeurs pour le client	• Zéro défaut
0 1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

Mesure si les défauts ont eu un impact significatif sur l'opération du bâtiment.

Question 4
Respect des budgets – coûts de conception
 Mesure les écarts entre les coûts estimés pour la conception à l'étape d'engagement de réalisation et les coûts finaux totaux de design. →

Coût estimé à l'étape d'engagement de réalisation	\$ can
Coût réel au moment de livrer le bâtiment	\$ can

Question 5
Respect des budgets – coûts de construction
 Mesure les écarts entre les coûts estimés de construction à l'étape d'engagement de construction et les coûts totaux finaux de construction. →

Coût estimé de construction	\$ can	Coût réel de construction	\$ can
-----------------------------	--------	---------------------------	--------

Question 6
Respect des échéanciers – conception
 Quel était le délai de conception prévu à l'étape d'engagement de réalisation ?
 Nombre de semaines : _____
 Combien de semaines ont finalement été nécessaires ?
 Nombre de semaines : _____

Question 7
Respect des échéanciers – construction
 Quelle était la durée de construction prévue à l'étape d'engagement de construction jusqu'à ce que le bâtiment soit tout à fait terminé ?
 Nombre de semaines : _____
 Quelle a été la durée réelle des travaux de construction ?
 Nombre de semaines : _____

Question 8
Développement durable – impacts environnementaux
 Indiquer l'importance accordée aux impacts environnementaux lors de la réalisation du projet.
 Sur une échelle de 0 à 10. →

Tout à fait insatisfait	Ni satisfait-ni insatisfait	Tout à fait satisfait
0 1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

Question 9
Développement durable - performance du bâtiment
 Indiquer 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. →

Aucune importance	Importance moyenne	Beaucoup d'importance
0 1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

Question 10
Intégration de pratiques ou de technologies innovantes
 Des pratiques ou technologies innovantes ont-elles été intégrées au projet. Cochez toutes les cases qui s'appliquent.
 Indiquer l'importance accordée par le client à l'intégration de pratiques ou de technologies innovantes sur une échelle de 0 à 10 : →

Satisfaction du client - produit	service	défauts
Respect des budgets – conception	construction	
Respect des échéanciers – conception	construction	
Développement durable – impacts environnementaux		
Développement durable – performance du bâtiment		
Intégration de pratiques ou de technologies innovantes		
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		



Questionnaire de sondage

SONDAGE

Programme de benchmarking construction québécoise de bâtiments

Innovation
Meilleures pratiques
Étalonnage

Indicateurs clés de performance dans l'industrie de la construction



Sondage réalisé par le Centre d'études et de recherches pour l'avancement de la construction dans le bâtiment au Québec – Imprimé par le Centre de reprographie du ministère des Services gouvernementaux – Gouvernement du Québec

Les étapes clés du projet

Pour la collecte des données, trois étapes clés ont été identifiées. Ces trois étapes sont décrites ci-après et elles sont illustrées par un diagramme.

Étape 1 - Engagement de réalisation

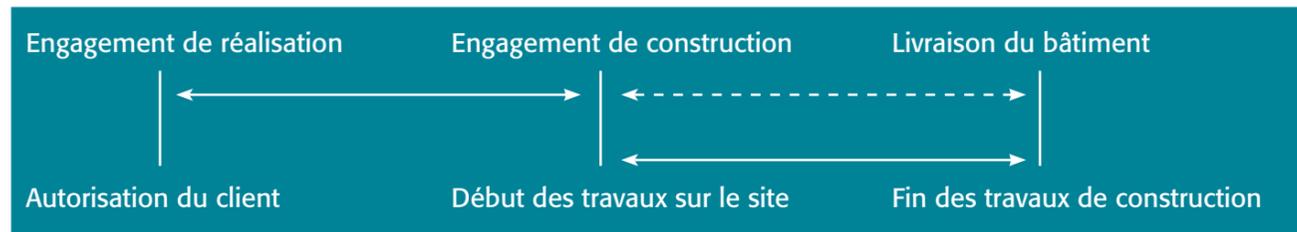
Étape à laquelle le client décide d'investir dans un projet, à partir d'un budget de construction et autorise l'équipe de professionnels à réaliser les plans et devis.

Étape 2 - Engagement de construction

Étape à laquelle le client autorise le début des travaux et rend le site disponible pour construction. La conception n'est pas nécessairement terminée à cette étape mais le client s'est déjà engagé à défrayer les coûts de conception et de construction.

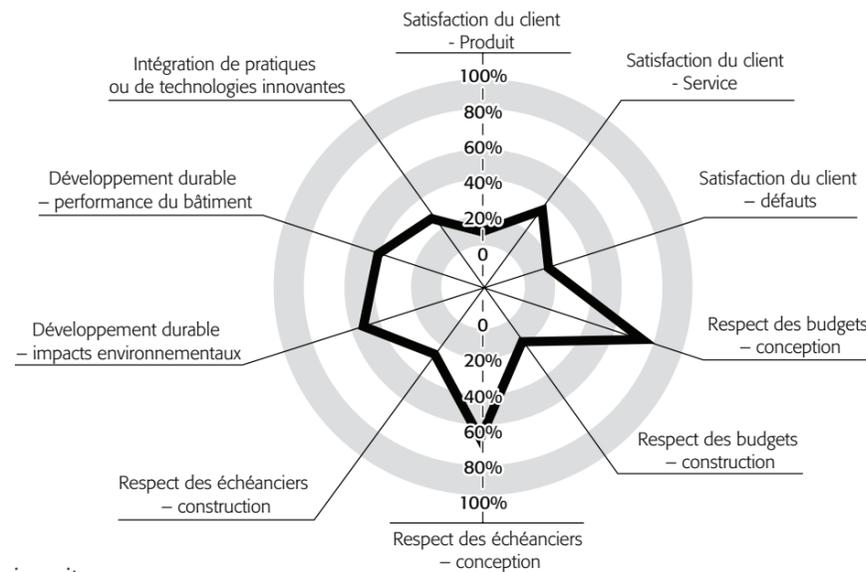
Étape 3 - Livraison du bâtiment

Étape à laquelle le produit (bâtiment) est rendu disponible pour occupation ou opération. Cette étape peut survenir avant la fin des travaux, par exemple si des travaux connexes demeurent à être complétés (aménagement paysager, etc.). À cette étape, le bâtiment peut être occupé ou opéré par le client.



GPS

Graphique de positionnement stratégique



Vos résultats au questionnaire qui suit vous permettront de vous positionner sur le **GPS - Graphique de positionnement stratégique** et de vous comparer aux autres maîtres d'ouvrage dans votre secteur d'activité.

Identification du répondant- Organisme maître d'ouvrage sondé

1 Nom du projet / Référence du contrat	2 Emplacement du chantier	
Indiquer le nom du projet et/ou le numéro de référence du contrat.	Indiquer l'adresse de réalisation des travaux.	
3 Nom du contact - client	4 Nom de l'organisation	
Personne qui remplit le questionnaire	Indiquer le nom de l'organisme donneur d'ouvrage qui a réalisé le contrat et que vous représentez.	
5 Numéros de téléphone / courriel		
() - @: Indiquer où on peut vous joindre - indicatif régional et numéro(s) de téléphone - votre courriel		
6 Type de client	7 Catégorie du projet	
Secteur public <input type="checkbox"/> Secteur privé <input type="checkbox"/> Parapublic <input type="checkbox"/>	Résidentiel <input type="checkbox"/> Commercial <input type="checkbox"/> Industriel <input type="checkbox"/> Institutionnel <input type="checkbox"/>	
Indiquer si votre organisme (le donneur d'ouvrage) est du secteur public, privé ou parapublic.	Indiquer si le projet pour lequel vous remplissez le questionnaire concerne la construction d'un bâtiment de type résidentiel, commercial, industriel ou institutionnel	
8 Dépenses annuelles approximatives en dollars canadiens		
Construction Neuve \$ CAN	Réhabilitation / Rénovation \$ CAN	Réparation / Entretien \$ CAN
Indiquer le montant d'investissement annuel total pour chacune des trois catégories dans lesquelles votre organisme réalise des projets.		
9 Nombre approximatif de nouveaux projets démarrés chaque année		
Construction neuve	Réhabilitation / Rénovation	Réparation / Entretien
Quantité / Année	Quantité / Année	Quantité / Année
Combien de projets de Construction neuve, de Réhabilitation / Rénovation et de Réparation /Entretien réalisez-vous chaque année ?		
10 Classification du projet		
Construction neuve <input type="checkbox"/>	Réhabilitation / Rénovation <input type="checkbox"/>	Réparation / Entretien <input type="checkbox"/>
À quelle catégorie appartient le projet pour lequel vous complétez ce questionnaire ?		
11 Procédure d'appel d'offres utilisée		
Appel d'offres public <input type="checkbox"/>	Appel d'offres sur invitation <input type="checkbox"/>	
Quelle procédure d'appel d'offres a été utilisée pour obtenir des soumissions en vue de la construction de ce bâtiment ?		
12 Type de contrat		
Entrepreneur général <input type="checkbox"/>	Gérance de projet <input type="checkbox"/>	Design build <input type="checkbox"/>
Gérance de construction <input type="checkbox"/>	Clé en main <input type="checkbox"/>	
Quel type de contrat a été signé avec l'entrepreneur ?		
13 Taille du projet		
m ²		
Indiquer la superficie totale du projet en mètres carrés.		

Veuillez signer et dater s.v.p.

signature : _____

date : _____