

Rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec 2015 2016



LA RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE BÂTIMENTS
ET D'INSTALLATIONS SÉCURITAIRES

Québec 

Ce document a été édité en quantité limitée et est maintenant disponible en version électronique à l'adresse www.rbq.gouv.qc.ca.

En vue d'alléger le texte, on n'y emploie généralement que le masculin pour désigner les femmes et les hommes.

Cette publication a été rédigée par la Régie du bâtiment du Québec.

RECHERCHE, COORDINATION ET RÉDACTION

Nora Akram

ÉDITION

Isabelle Toussaint

GRAPHISME

Isabelle Cayer

RÉVISION LINGUISTIQUE

David Rancourt

Dépôt légal – 2016

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN (version imprimée) : 978-2-550-76543-1

ISBN (PDF) : 978-2-550-76542-4

ISBN (cédérom) : 978-2-550-76544-8

ISSN : 1703-339X

ISSN (en ligne) : 1703-3403

ISSN (cédérom) : 1923-7057

© Gouvernement du Québec, 2016

La reproduction partielle ou totale est autorisée à condition de mentionner la source.

Rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec 2015 2016



LA RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE BÂTIMENTS
ET D'INSTALLATIONS SÉCURITAIRES

Québec, septembre 2016

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2016.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre,
Dominique Vien

Montréal, septembre 2016

Madame Dominique Vien
Ministre responsable du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6^e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) pour l'année financière 2015-2016.

Ce rapport présente les résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique 2013-2016 de la RBQ, des engagements énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles elle est assujettie. Ces résultats ont fait l'objet d'une validation par la Direction de la vérification interne de la RBQ.

L'annexe 1 de ce rapport contient les états financiers pour l'année financière terminée le 31 mars 2016, qui ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président-directeur général,
Stéphane Labrie

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Montréal, septembre 2016

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité de l'information et des données contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

Le conseil d'administration a notamment pour responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des obligations qui lui incombent en matière de reddition de comptes. Pour l'assister dans cet exercice, le conseil d'administration a désigné trois de ses membres afin de constituer le comité de vérification de la RBQ. Ce dernier rencontre la direction, examine le rapport annuel de gestion et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

À ma connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.



M^e Stéphane Labrie, MBA, ASC

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Stéphane Labrie,
Président-directeur général
Régie du bâtiment du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 3^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2

Monsieur le Président-directeur général,

J'ai procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2015-2016 de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de la RBQ.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en me basant sur le travail accompli au cours de cet examen.

Mon examen a été effectué conformément aux normes internationales de la pratique professionnelle de l'audit interne. Mes travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Mon examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de cet examen, je conclus que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2015-2016 de la RBQ me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne (par intérim),



Richard Barbeau
Québec, août 2016

TABLE DES MATIÈRES

Le mot de la présidente du conseil d'administration	6
Le mot du président-directeur général	7
La RBQ en bref	8
Faits saillants de l'année 2015-2016	11
PARTIE 1 La présentation de la RBQ	15
Ses champs de compétence	16
Sa mission	16
Sa vision	16
Ses activités	16
Sa clientèle et ses partenaires	17
Sa gouvernance	18
Ses ressources humaines	18
PARTIE 2 Les résultats au regard du Plan stratégique 2013-2016	25
PARTIE 3 Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens	45
PARTIE 4 Les résultats au regard des autres exigences réglementaires et législatives.	53
L'accès à l'égalité en emploi	54
Les mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien à l'emploi	56
Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées	56
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	57
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	57
La politique de financement des services publics.	58
L'allégement réglementaire et administratif	59
Les ressources financières	60
La gestion et le contrôle des effectifs et les renseignements relatifs aux contrats de service	61
L'application des règles concernant les bonis au rendement des cadres	61
Les ressources informationnelles	62
Le développement durable	63
Annexe 1 États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2016	71
Annexe 2 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la RBQ	97
Annexe 3 Données complémentaires accessibles sur le site Web de la RBQ	103

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



C'est avec fierté que les membres du conseil d'administration ont approuvé le Rapport annuel de gestion 2015-2016 de la RBQ, qui rend compte de l'atteinte des objectifs au regard du Plan stratégique 2013-2016, de la Déclaration des services aux citoyens et des autres exigences réglementaires et législatives.

L'année 2015-2016 a été marquée par les travaux relatifs à la révision des programmes et par la poursuite de l'optimisation dans les trois vice-présidences. C'est une année de transition pendant laquelle la RBQ s'est consacrée à l'amélioration de ses processus et de ses façons de faire. Les fruits de ce travail se concrétiseront à compter de l'année 2016-2017, qui marquera la fin de ce cycle prolongé de planification stratégique.

Au chapitre de la normalisation, la RBQ a poursuivi ses efforts visant à élaborer et à mettre à jour la réglementation contenue au Code de construction et au Code de sécurité. Liées à la mission de la RBQ, ces réalisations contribuent à l'application des politiques et des orientations gouvernementales et permettent de faire évoluer la réglementation en fonction de l'avancement des connaissances, des besoins de l'industrie et des normes en vigueur.

En joignant ma voix à celle du conseil d'administration, je remercie l'équipe de direction ainsi que le personnel de la RBQ pour le professionnalisme et le dévouement dont ils font preuve dans l'exercice de leurs fonctions.

La présidente du conseil d'administration,

Johanne Guay

LE MOT DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2015-2016 de la RBQ, qui correspond à la troisième année du Plan stratégique 2013-2016. Comme cela a été annoncé sur le site Web de la RBQ, la direction, appuyée par les membres du conseil d'administration, a décidé de prolonger d'une année les orientations de ce plan afin d'attendre l'aboutissement de ses différents chantiers de révision des programmes et d'optimisation des processus.



En 2015-2016, la direction et le personnel de la RBQ, ainsi que les membres du conseil d'administration, ont travaillé de concert à planifier et à bâtir les fondations de la RBQ de demain. À l'interne, on se souviendra de 2015-2016 comme d'une année charnière, où l'organisation a travaillé, d'une part, à repositionner ses responsabilités parmi celles des autres parties prenantes de l'industrie de la construction et, d'autre part, à implanter une démarche d'amélioration continue dans ses vice-présidences.

La révision du cadre d'intervention de la RBQ s'inscrit dans la volonté gouvernementale d'évaluer l'ensemble des programmes de l'État et vient rejoindre l'objectif 1.1 que la RBQ s'est donné dans son Plan stratégique 2013-2016 : « Élaborer, actualiser la réglementation et en assurer la mise en œuvre en privilégiant la simplification, l'innovation et l'harmonisation. » Le principe qui sous-tend la démarche de révision des programmes de la RBQ est de trouver le meilleur équilibre possible entre la responsabilisation de l'ensemble des intervenants et l'allègement réglementaire et administratif.

C'est d'ailleurs ce thème de l'équilibre qui a été retenu pour les rencontres avec les partenaires qui ont précédé la campagne de consultation publique lancée en novembre 2015. En effet, désireuse d'associer les principaux acteurs de l'industrie de la construction à sa démarche de changement, la RBQ a organisé des rencontres de consultation avec ses partenaires. Elle leur a présenté les limites du cadre réglementaire actuel et des pistes de solution pour améliorer les façons de faire. Les sujets abordés lors de ces rencontres ont été, entre autres,

l'adoption d'un code unique de construction et d'un code unique de sécurité, le partage des responsabilités, les sanctions administratives pécuniaires, la double exigence de conformité, la qualification des entrepreneurs et l'élargissement du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Les groupes présents à ces rencontres ont été intéressés par les sujets abordés et ont félicité l'initiative de la RBQ. Afin d'aller plus loin dans sa démarche, la RBQ a rendu public en novembre 2015 un document de consultation dans lequel les organismes étaient invités à transmettre leurs avis sur les pistes de solution proposées. Les commentaires reçus reflètent l'intérêt que les partenaires accordent à cette démarche de révision. Au nom de l'organisation, j'aimerais les remercier pour la qualité de leur contribution et pour l'ouverture avec laquelle ils ont accueilli les propositions de la RBQ.

Parallèlement à ce grand dossier de révision des programmes, la RBQ a consacré beaucoup d'énergie en 2015-2016 à poursuivre le travail de révision des processus en cours dans chacune de ses vice-présidences. Cette démarche d'amélioration et de transformation a pour objectif, notamment, de doter l'organisation d'un modèle de gestion axé sur la mesure, capable de produire des indicateurs de qualité et des outils qui facilitent le suivi et le contrôle des opérations. Cela commence déjà à porter des fruits, et des bénéfices se matérialiseront dans la Planification stratégique 2017-2020. À terme, il est attendu que les changements mis en œuvre génèrent des retombées positives pour les processus qui soutiennent les opérations et pour l'efficacité des activités de la RBQ.

Pour poursuivre la réalisation des travaux entrepris et pour réaliser les objectifs du plan stratégique, la direction de la RBQ sait qu'elle peut compter sur des employés dévoués. Elle tient à remercier l'ensemble du personnel pour ses efforts et son engagement au quotidien.

Le président-directeur général,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. Labrie'.

M^e Stéphane Labrie, MBA, ASC

LA RBQ EN BREF

Lois administrées par la RBQ¹

Loi sur le bâtiment	Loi sur les mécaniciens de machines fixes
Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment	Loi sur les appareils sous pression

Champs de compétence

Normalisation et réglementation	Surveillance (inspection et enquête)
Qualification professionnelle	Garanties financières

Domaines d'intervention de la RBQ

Bâtiment	Appareils sous pression
Ascenseurs et autres appareils élévateurs	Électricité
Plomberie	Remontées mécaniques
Gaz	Jeux et manèges
Installations d'équipements pétroliers	Lieux de baignade

Licences

	2014-2015	2015-2016
Nombre de titulaires d'une licence délivrée par la RBQ	40 988	41 189
• Entrepreneurs généraux	823	829
• Entrepreneurs spécialisés	21 067	21 038
• Entrepreneurs généraux et spécialisés	18 412	18 637
• Constructeurs-propriétaires en électricité	474	453
• Autres constructeurs-propriétaires	212	232
Nombre de titulaires d'une licence délivrée par une corporation mandataire ²	5 620	5 627
Total des titulaires d'une licence au Québec	46 608	46 816

Permis

Nombre de titulaires d'un permis d'exploitation d'une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz	3 402	3 498
Nombre de titulaires d'un permis d'utilisateur d'équipements pétroliers	7 155	7 181
Nombre de titulaires d'un permis d'exploitation d'un jeu ou d'un manège	21	17

Examens

Nombre de lieux d'examen	12	12
Nombre d'examens tenus	15 914	15 070

1. Pour plus de détails sur les règlements, consulter notre site Web à l'adresse suivante : www.rbq.gouv.qc.ca/lois-reglements-et-codes/liste-des-lois-reglements-et-codes.

2. En vertu des articles 129.3 et suivants de la Loi sur le bâtiment, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec délivrent les licences à leurs membres pour les sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés en électricité, en plomberie et en systèmes de chauffage.

Surveillance et application de la réglementation	2014-2015	2015-2016
Nombre d'entrepreneurs joints lors d'une rencontre d'information ou de sensibilisation	1 955	1 684
Nombre de profils d'entrepreneurs établis	1 052	982
Nombre d'évaluations réalisées	2 015	2 186
Nombre d'intervenants en suivi	23	28
Nombre d'entrepreneurs reconnus en règle après un suivi	39	39
Nombre de visites effectuées	19 457 ¹	18 811
Nombre d'avis de correction remis	6 890	6 966
Nombre d'éléments de défektivosité relevés sur les avis remis	19 069	16 775
Nullité de la licence — selon les articles 71, 72 et 73 de la Loi sur le bâtiment	4 461	4 274
<ul style="list-style-type: none"> • Cessations d'accréditation • Non-paiements de maintien • Faillites d'entreprise • Absences de répondant • Radiations au Registraire des entreprises du Québec (REQ) 	52 ²	23
	4 032	3 794
	100	138
	264	306
	13	13
Nombre de suspensions de licence pour défaut de cautionnement, selon l'article 70	1 237	1 225
Nombre de suspensions de licences, selon l'article 70.2	N.d.	2
Nombre de restrictions de licence aux fins de l'obtention d'un contrat public	54	54
Dossiers d'enquête administrative		
Nombre de dossiers d'enquête dont le traitement a été finalisé au cours de l'année	391	519
Nombre d'entrepreneurs ayant régularisé leur situation à la suite d'une enquête	69	84
Nombre d'entrepreneurs ayant abandonné une demande de licence à la suite d'une enquête	71	119
Nombre de vérifications d'antécédents effectuées	10 122	11 947
Dossiers d'enquête pénale		
Nombre de dossiers transmis au BIA et au DPCP ³ pour suite appropriée	985	1 030
Nombre d'entrepreneurs ayant régularisé leur situation après le début de l'enquête	229	261
Nombre de dossiers conclus par le BIA et par le DPCP	748	635
Nombre de condamnations	467	416
Décisions des régisseurs		
Nombre de licences suspendues	7	2
Nombre de licences annulées	90	91
Nombre de licences refusées	25	20
Nombre de décisions rendues en révision	17	25

1. À la suite d'une révision des données publiées dans le Rapport annuel gestion 2014-2015, le nombre de visites effectuées a été redressé à 19 457 visites, au lieu de 20 125.

2. Ce chiffre n'inclut pas les cessations d'accréditation liées au Plan de garantie, faisant suite aux changements réglementaires.

3. Dossiers comptabilisés par la RBQ lorsque transmis au Bureau des infractions et amendes (BIA) et au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP).

Réponses aux demandes de la clientèle¹	2014-2015	2015-2016
Nombre de réponses à des appels téléphoniques	89 583	88 441
Nombre de demandes de renseignements traitées	9 499	8 954
Nombre de clients servis au comptoir d'accueil	8 862	7 727
Indicateurs au 31 mars		
Effectif en poste	493	473
<ul style="list-style-type: none"> • Personnel permanent² • Personnel occasionnel 	461 32	440 33
Effectif utilisé au cours de l'année (en équivalent temps complet)	472	440
Taux de départ volontaire ministériel du personnel permanent ³	8,6 %	6,1 %
Nombre d'employés ayant pris leur retraite (postes permanents)	9	16
Taux d'absence maladie ⁴	5,7 %	5,2 %
Nombre moyen de jours de formation par employé	2,2	1,6
Montant dépensé pour la formation et le développement du personnel ⁵	444 877 \$	460 653 \$
<ul style="list-style-type: none"> • En pourcentage de la masse salariale 	1,7 %	1,7 %
Ressources financières (en millions de dollars)		
Total des revenus	66,6	67,8
Total des dépenses	59,0	54,8
Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs		
Nombre d'entrepreneurs accrédités auprès d'un administrateur du Plan, au 31 décembre	5 093	4 152
Nombre de certificats de garantie délivrés par les administrateurs du Plan	20 531	15 091
Nombre de plaintes traitées par les administrateurs du Plan	1 774	1 711
Nombre de dossiers soumis à un organisme d'arbitrage	207	189

1. Le Commissaire à la qualité des services à la clientèle peut être amené à répondre à des demandes d'information générale; cependant, celles-ci ne sont pas compilées.

2. Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

3. Le taux de départ volontaire est obtenu en divisant le nombre de départs volontaires par le nombre moyen de personnes en poste (cette dernière donnée est calculée à partir du nombre d'employés à la fermeture de 5 payes ciblées). Les départs volontaires comprennent les sorties de la fonction publique (démission ou départ à la retraite), ainsi que les départs vers un autre ministère ou organisme du gouvernement du Québec (mutation ou promotion avec concours).

4. Le taux d'absence maladie correspond au nombre d'années-personnes en absence rémunérée pour invalidité par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi pendant la période visée.

5. Ce montant inclut les dépenses en salaires, les frais de services professionnels et les frais de déplacement relatifs aux activités de formation.

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2015-2016

Activités réglementaires et opérationnelles

GUIDE DE CONSTRUCTION D'ÉDIFICES EN BOIS D'AU PLUS 12 ÉTAGES ET NOUVELLE RÉGLEMENTATION POUR LES CONSTRUCTIONS EN BOIS D'AU PLUS 6 ÉTAGES

La RBQ a publié en 2013 un premier guide sur la construction combustible des habitations de 5 ou 6 étages. Depuis juin 2015, de nouvelles dispositions dans le Code de construction permettent, à certaines conditions, la construction de bâtiments en bois d'au plus 6 étages pour certains usages (habitations et bureaux). Considérant les projets de construction en bois en cours d'analyse, ainsi que le développement des technologies et des connaissances dans le domaine au cours des dernières années, la RBQ a permis la construction de bâtiments en bois massif ayant au plus 12 étages. Elle a donc publié en août 2015 un document, contenant des directives et un guide explicatif¹, qui énonce l'ensemble des mesures devant être respectées par les professionnels travaillant dans la construction afin qu'ils soient dispensés de l'obligation de soumettre des demandes de mesures équivalentes. Une traduction anglaise de ce guide est parue à l'automne 2015. Ce guide a soulevé un grand intérêt auprès du milieu concerné par la construction en bois non seulement au Canada, mais également aux États-Unis, en Australie et en Europe (Autriche, Espagne, Italie, Norvège, Royaume-Uni et Suède).

ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA RÉGLEMENTATION CONCERNANT L'INSTALLATION DE GICLEURS DANS LES RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS (RPA) NOUVELLES ET EXISTANTES

Pour donner suite aux travaux d'un comité interministériel² formé après l'incendie de la Résidence du Havre à L'Isle-Verte en janvier 2014 et aux recommandations du coroner Me Cyrille Delâge dans son rapport rendu public le 12 février 2015, la RBQ a soumis au gouvernement deux règlements rendant obligatoire l'installation de gicleurs dans les RPA. Le premier est entré en vigueur le 13 juin 2015 et le second, le 18 mars 2016. Ce dernier règlement concerne les RPA existantes et rend obligatoire l'installation de gicleurs dans les résidences visées. Les deux règlements comprennent une période de transition, respectivement de 18 mois et de 5 ans, pour permettre aux propriétaires de se conformer à la nouvelle obligation.

POLITIQUE SUR LE TRAITEMENT DES MESURES ÉQUIVALENTES ET DIFFÉRENTES

La RBQ adopte dans sa réglementation, en les adaptant pour répondre aux particularités du Québec, des codes et des normes conçus par des organismes de normalisation canadiens et nord-américains. Dans le but de permettre l'innovation ou de considérer des situations particulières, la Loi prévoit, en application de la réglementation, le recours à des mesures équivalentes (lorsqu'une méthode de conception, un procédé de construction ou l'utilisation d'un matériau ou d'un équipement ne sont pas régis par des dispositions réglementaires applicables) ou différentes (lorsque les dispositions réglementaires ne peuvent pas être appliquées).

La RBQ a adopté en 2015 une politique de traitement des demandes des mesures équivalentes et différentes, avec pour objectifs de préciser les rôles et responsabilités du demandeur et d'encadrer les pratiques des divers intervenants.

La RBQ est à mettre en œuvre une Directive concernant le traitement des demandes de mesures équivalentes ou différentes, afin, principalement, d'uniformiser ses pratiques, d'optimiser le processus de gestion et de traitement des demandes et d'établir des modalités de consultation des intervenants concernés en cours de traitement des demandes, dont les municipalités. La mise en œuvre de la Directive sera appuyée par un plan de communication déployé auprès des intervenants visés par le processus (communiqués, notes d'information, guide explicatif, rencontres avec les intervenants au besoin, etc.).

1. *Bâtiments de construction massive en bois d'au plus 12 étages – Directives et guide explicatif* (papier et Web) : www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/guide-construction-massive-bois-plus-12-etages.pdf

2. Ce comité regroupe les ministères concernés par la sécurité des personnes âgées.

DOSSIER PYRRHOTITE À TROIS-RIVIÈRES

Depuis 2009, 685 maisons situées à Trois-Rivières – aux prises avec la présence de pyrrhotite dans leurs fondations – ont été reconnues comme admissibles aux indemnités prévues dans le cadre du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. En effet, la planification des travaux sur trois ans déposée en 2013 sera respectée et finalisée en 2016. À la fin de l'année, la totalité des maisons éligibles auront été réparées, et Raymond Chabot Administrateur provisoire inc. (RCAP) aura alors rempli son mandat au regard du dossier de la pyrrhotite. Depuis le début de la crise, la RBQ a suivi de près l'évolution de ce dossier.

Pour que RCAP puisse terminer les travaux prévus en 2015, la RBQ a autorisé des versements à partir du Fonds de garantie pour un montant totalisant 15 millions de dollars au cours de l'année.

LA GARANTIE DE CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE (GCR)

Seul organisme autorisé à administrer le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs depuis le 1^{er} janvier 2015, la GCR a toujours bénéficié du soutien et de l'encadrement de la RBQ. De l'automne 2014 au printemps 2015, la RBQ et la GCR ont travaillé en étroite collaboration à l'accréditation des quelque 4000 entrepreneurs concernés, afin de faciliter la transition vers le nouveau régime. Au cours de l'année 2015-2016, le conseil d'administration de la RBQ a approuvé plusieurs politiques encadrant la GCR, ainsi que plusieurs outils de suivi de l'administrateur du plan de garantie. Parmi les politiques approuvées, c'est sans doute celle sur l'inspection qui démontre le mieux la volonté de la RBQ de hausser le niveau de qualité de la construction et d'encadrement de l'entrepreneur. La RBQ a également offert plusieurs formations à l'ensemble du personnel de la GCR au sujet du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et a offert du soutien pour des questions de nature opérationnelle.

CRITÈRES TECHNIQUES VISANT LA MODIFICATION D'UNE REMONTÉE MÉCANIQUE « TUBES-TAXI »

La descente de montagne utilisant une chambre à air comme véhicule de glisse a amené plusieurs exploitants à innover en modifiant des équipements de remontées mécaniques pour permettre cette nouvelle activité. Les remontées mécaniques ainsi modifiées, qui se nomment remontées mécaniques « Tubes-Taxi », ne respectent pas la réglementation en vigueur. Afin de faciliter la démarche des exploitants devant faire une demande de mesure équivalente en vertu de la Loi sur le bâtiment, la RBQ, de concert avec l'Association des stations de ski du Québec, a publié un guide de critères techniques qui encadrent la construction et l'exploitation de ces équipements. L'exploitant qui s'y conforme est assuré d'atteindre le niveau de sécurité et de qualité visé par les codes en vigueur.

Gouvernance

LANCEMENT D'UNE CAMPAGNE DE CONSULTATION PUBLIQUE

Au mois de novembre dernier, la RBQ a entrepris une campagne de consultation publique ayant pour thème « À la recherche de l'équilibre entre la responsabilisation des intervenants et l'allègement réglementaire »¹. Cet exercice démocratique a été généralement bien accueilli par les groupes d'intérêts présents, comme les associations d'entrepreneurs, les regroupements de propriétaires ou de consommateurs, les ordres professionnels et le milieu municipal. Les participants ont manifesté de l'intérêt pour les sujets abordés et ont, dans l'ensemble, adhéré aux constats dressés par la RBQ ainsi qu'aux pistes de solution envisagées.

Les changements envisagés par la RBQ visent notamment les objectifs suivants :

- l'amélioration de la qualité et l'uniformisation de la réglementation ;
- la simplification du partage des responsabilités entre la RBQ et les municipalités ;
- la responsabilisation des intervenants à l'égard de la qualité de la construction ;
- la révision et l'allègement des mécanismes de validation de la qualification professionnelle des entrepreneurs ;
- l'amélioration de la protection des consommateurs par l'élargissement du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Au 31 mars 2016, la RBQ a reçu 85 commentaires sur ses propositions. Ceux-ci vont servir à alimenter ses réflexions et à influencer le contenu des changements réglementaires qu'elle envisage de réaliser. Les avis reçus proviennent à 58 % des municipalités et des services de sécurité incendie, tandis que 32 % émanent des associations d'entrepreneurs.

TRAVAUX D'AMÉLIORATION CONTINUE ET D'OPTIMISATION DES PROCESSUS

La RBQ a investi des efforts importants en 2015-2016 pour revoir ses processus et favoriser l'implantation d'une culture d'amélioration continue qui vise à responsabiliser davantage les différents intervenants, à concentrer ses efforts vers l'atteinte de ses objectifs stratégiques et à accroître sa crédibilité. Ces différents travaux, guidés par une démarche de type LEAN basée sur les meilleures pratiques, ont entraîné une révision de la structure organisationnelle de la Direction des opérations et des appareils sous pression, laquelle deviendra, à compter du 1^{er} avril 2016, la Direction générale de l'inspection (DGI). Cette réorganisation est complémentaire à la démarche d'optimisation des processus et d'implantation de la gestion de la performance, qui est en cours à la vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations.

PRESTATION DE SERVICES

La RBQ a conçu un outil simple, pratique et sécuritaire à l'intention des entrepreneurs de construction pour leur permettre de payer en ligne le maintien de leur licence. Cette plateforme est accessible depuis le 16 mars 2015 à l'ensemble des entrepreneurs et connaît un achalandage constant, pour un total de 10 000 transactions effectuées jusqu'à présent. Une nouvelle fonctionnalité sera ajoutée, à compter du 1^{er} avril 2016, qui permettra aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires de mettre à jour en ligne les informations contenues dans leur dossier. Ce service s'inscrit dans la volonté de la RBQ de responsabiliser davantage les entrepreneurs à l'égard de leurs obligations administratives, tout en veillant à ne pas alourdir leur fardeau administratif.

ACCES CONSTRUCTION

La RBQ a poursuivi sa participation au comité ACCES construction (Actions concertées pour contrer les économies souterraines dans le secteur de la construction), auquel participent également la Commission de la construction du Québec (CCQ), la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et l'Agence du revenu du Québec. Existant depuis 2004, ce regroupement d'organismes a notamment pour mandat de recommander des stratégies concertées d'intervention visant à lutter contre l'évasion fiscale et de proposer des mesures de redressement. En 2015-2016, la RBQ a reçu un financement de 1,64 million de dollars dans le cadre d'ACCES construction.

1. www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/document-consultation.pdf

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION POUR DÉNONCER LES RISQUES DU TRAVAIL SANS LICENCE

La RBQ a réalisé à l'automne 2015 une campagne de sensibilisation sur les risques de faire appel à des entrepreneurs non licenciés pour effectuer des travaux. Cette campagne, financée par ACCES construction, visait à informer les consommateurs des protections auxquelles ils renoncent en confiant leurs travaux à des entrepreneurs ne détenant pas de licence auprès de la RBQ ou acceptant de ne pas recevoir de facture pour éviter d'acquitter les taxes. Au-delà des pertes fiscales causées par l'économie au noir dans le domaine de la construction, le recours à des entrepreneurs sans licence prive les consommateurs de leurs recours, que ce soit auprès de la RBQ (réclamations en cautionnement) ou des organismes de protection des consommateurs. En misant sur les protections associées à la licence, soit le cautionnement et le contrat, la RBQ entend montrer la valeur de la licence aux consommateurs. Cette stratégie pour contrer l'économie souterraine et l'évasion fiscale associées à la rénovation cible un autre public, soit les clients ; c'est une offensive qui n'avait jamais été effectuée jusqu'à présent.

MISE EN SERVICE D'UN NOUVEL OUTIL DE GESTION DE PROJETS

Dans son Plan stratégique 2013-2016, la RBQ annonçait son intention de mettre en place de nouveaux outils de soutien à la gestion, en vue de disposer de l'information pertinente et de qualité dont elle a besoin pour appuyer ses décideurs. Afin de répondre à ce besoin, le Bureau de projets a développé et mis en service une plateforme interactive, qui héberge l'ensemble de la documentation se rapportant aux projets stratégiques de la RBQ. Mis en service le 8 septembre 2015, ce nouvel « Espace projets » permet le traitement et l'intégration en temps réel des données provenant des projets, et leur présentation dans des tableaux de bord accessibles à tous les gestionnaires. Cet outil, présenté au colloque de GP-Québec à l'automne 2015 et auprès d'autres ministères et organismes par la suite, a été perçu comme un modèle à suivre.

PARTIE 1

La présentation de la RBQ



Ses champs de compétence

La RBQ a été instituée en 1992 et a pour mandat de veiller à la qualité des travaux de construction et à la sécurité des personnes dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie, du gaz, des équipements pétroliers, des appareils sous pression, des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des remontées mécaniques, des jeux et manèges ainsi que des lieux de baignade. La RBQ veille à l'intégrité des entrepreneurs de construction et surveille l'application de la réglementation adoptée en vertu de la Loi sur le bâtiment et d'autres lois sectorielles dans les différents domaines techniques de sa compétence; ces lois et règlements sont énumérés sur son site Web¹.

La RBQ remplit sa mission en adoptant des normes et des règlements en matière de construction, de sécurité, de garanties financières, de qualification professionnelle, en délivrant les licences conférant des droits d'exercice ainsi que des permis d'utilisation ou d'exploitation, en accordant à des professionnels la reconnaissance pour délivrer des attestations de conformité et en surveillant l'application des normes et des règlements relevant de sa compétence.

Dans son Plan stratégique 2013-2016, lequel a été prolongé d'une année, la RBQ a exprimé comme suit sa mission et sa vision :

Sa mission

Dans un objectif de protection du public, la RBQ s'assure de la qualité des travaux, de la sécurité des bâtiments et des installations, ainsi que de la qualification professionnelle et de l'intégrité des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires.

Sa vision

Être la référence en matière de bâtiments et d'installations de qualité et sécuritaires.

Ses activités

LA NORMALISATION ET LA RÉGLEMENTATION

La RBQ est responsable de l'élaboration et de la mise à jour de la réglementation contenue au Code de construction et au Code de sécurité. Les provinces et territoires canadiens adoptent leur réglementation respective en se référant à des codes et à des normes établis au niveau national, après y avoir apporté, s'il y a lieu, les modifications qu'ils jugent appropriées. La RBQ participe à l'évolution des codes et des normes ainsi qu'à la concertation avec les autres instances canadiennes, nord-américaines et internationales qui élaborent des normes de référence dans certains domaines techniques. Elle réalise également des études et mène des consultations auprès des principaux groupes qui s'intéressent à la réglementation au Québec.

LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

En vue d'assurer la protection du public, la RBQ établit les règles régissant la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction. Elle évalue les compétences des candidats entrepreneurs de construction ou constructeurs-propriétaires, après s'être assurée du respect des exigences réglementaires applicables en matière de probité, de cautionnement de licence et d'accréditation à un plan de garantie. La licence qui leur est délivrée, après vérification, leur permet d'exécuter ou de faire exécuter des travaux de construction de bâtiments (y compris la construction d'équipements destinés à l'usage du public et celle de certaines installations non rattachées à un bâtiment) ou des ouvrages de génie civil².

LA SURVEILLANCE

Inspection

La RBQ surveille le respect de la réglementation par les intervenants afin de contribuer à améliorer la qualité des travaux ainsi que la sécurité des bâtiments et des équipements assujettis aux lois et aux règlements qu'elle administre. Elle est aussi reconnue

1. Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/lois-reglements-et-codes/liste-des-lois-reglements-et-codes.

2. Toutefois, dans le cas des licences procurant un droit d'exercice dans le domaine de l'électricité, la délivrance des licences est dévolue à la Corporation des maîtres électriciens du Québec, alors qu'elle l'est à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec pour le domaine de la plomberie et des systèmes de chauffage.

comme organisme d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de qualité dans le domaine des appareils sous pression. En sa qualité d'organisme reconnu par les autorités nord-américaines, la RBQ vérifie les plans de fabrication des appareils, délivre des certificats d'approbation de construction à des fabricants du Québec et de l'extérieur du Québec, délivre des déclarations de conformité pour des appareils destinés au Québec et à l'extérieur du Québec, et approuve des programmes de contrôle de la qualité élaborés par les fabricants dans ce domaine.

La vérification et les enquêtes

La RBQ, par ses pouvoirs de vérification, surveille la probité des entrepreneurs souhaitant obtenir une licence. Elle effectue des vérifications tant au moment de la demande, par le processus de qualification, que lorsque la licence est active. La RBQ vérifie si une personne agissant comme entrepreneur ou comme constructeur-propriétaire est titulaire de la licence appropriée aux travaux exécutés. De plus, la RBQ détient des pouvoirs d'enquête et de commissaire-enquêteur. Elle utilise ces pouvoirs pour enquêter sur les manquements ou infractions, qui peuvent conduire à des recours administratifs ou pénaux.

La portée de la réglementation dans les différents domaines de compétence de la RBQ est spécifiée dans le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment ainsi que dans les codes de construction et de sécurité.

LES GARANTIES FINANCIÈRES

La RBQ élabore les règles du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et en surveille l'application. Ce plan offre aux acheteurs de bâtiments résidentiels neufs une garantie d'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur, comprenant notamment la protection des acomptes et une garantie contre les défauts de construction. Depuis le 1^{er} janvier 2015, seul un organisme sans but lucratif (OSBL) peut être autorisé à administrer un plan de garantie. En juillet 2014, la RBQ a autorisé la Garantie de construction résidentielle (GCR) à l'administrer.

Le bénéficiaire ou l'entrepreneur qui est en désaccord avec une décision rendue par l'administrateur peut exercer un recours en arbitrage devant un des organismes autorisés par la RBQ à cette fin. Au 31 mars 2016, quatre sociétés d'arbitrage détiennent l'autorisation de la RBQ.

Dans le but de protéger les intérêts des acheteurs qui sont couverts par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, la RBQ a créé le fonds de garantie, une réserve spéciale pouvant être utilisée dans les cas de sinistres majeurs exceptionnels ou imprévisibles, ou encore dans le cas où l'administrateur du plan de garantie n'est plus en mesure, en raison de sa situation financière, d'assumer les obligations de ce plan. Le fonds de garantie existe depuis le 1^{er} janvier 2014.

Dans le cas des travaux non couverts par le plan de garantie obligatoire, la RBQ protège les consommateurs en exigeant que les entrepreneurs détiennent un cautionnement de licence. Ce cautionnement procure une indemnisation aux clients qui ont subi un préjudice lié à l'exécution fautive ou à la non-exécution de travaux de construction.

Sa clientèle et ses partenaires

Ce sont les citoyens du Québec qui, à titre de consommateurs et d'utilisateurs, bénéficient de la réglementation et de la surveillance de la RBQ en matière de qualité de la construction et de sécurité des personnes accédant aux bâtiments, aux équipements et aux installations sous son autorité. En plus d'intervenir en matière d'évaluation des compétences et de délivrance des licences, la RBQ offre aux intervenants (concepteurs, constructeurs, installateurs, propriétaires et exploitants) des services d'information et de soutien afin qu'ils puissent assumer de manière appropriée leurs responsabilités à l'endroit du public.

Pour joindre les citoyens, la RBQ travaille en collaboration avec des associations de consommateurs et des associations représentant des personnes ayant des besoins particuliers, comme les aînés et les personnes handicapées. Pour relayer son message auprès des intervenants, la RBQ recourt à divers outils de communication, tels que les publications, les courriels ou les envois postaux, et mise beaucoup sur son site Web. La RBQ compte également sur la collaboration des ordres professionnels des architectes, des ingénieurs et des technologues professionnels, ainsi que sur les associations et les corporations représentant les entrepreneurs

de construction et les propriétaires. Inversement, elle se met à l'écoute des avis donnés par les représentants des citoyens et des intervenants sur l'évolution de la réglementation et sur son application. Enfin, la RBQ réalise des projets en partenariat avec les établissements d'enseignement, les organismes responsables de l'élaboration des normes, les entreprises de distribution de gaz, d'électricité et de produits pétroliers, le milieu municipal, de même qu'avec les organismes gouvernementaux engagés dans les secteurs de la construction, de la sécurité, de l'accessibilité, de la formation et de l'énergie.

Sa gouvernance

La ministre responsable du Travail rend compte devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la RBQ. Cette dernière est un organisme « autre que budgétaire », qui finance ses dépenses à même ses revenus. Ses états financiers, présentés à l'annexe 1, sont sujets à une vérification par le Vérificateur général du Québec.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La RBQ est dirigée par un conseil d'administration de 13 membres. Le président-directeur général de la RBQ est membre du conseil d'administration, mais la présidence du conseil est assumée par une personne désignée par le gouvernement parmi les autres membres. Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2016 sont présentés dans la page suivante. La loi prévoit que les membres du conseil d'administration, autres que le président-directeur général, soient nommés parmi les personnes identifiées aux milieux suivants :

- associations d'entrepreneurs de construction : deux membres ;
- milieu financier : un membre ;
- corporations constituées en vertu de la Loi sur les maîtres électriciens ou de la Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie : un membre ;
- associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment : deux membres ;
- associations de propriétaires de bâtiments : deux membres ;
- milieu municipal : deux membres ;
- ordres professionnels liés au domaine de la construction et du bâtiment : deux membres.

Le conseil d'administration a pour mandat d'assurer la réalisation de la mission et des engagements de la RBQ. Il adopte le plan stratégique de l'organisme, son budget et ses états financiers. Il établit, pour approbation par le gouvernement, la réglementation sur les normes de construction et de sécurité des bâtiments et sur les autres aspects réglementés. Le conseil d'administration constitue obligatoirement un comité de vérification et un comité de gouvernance et d'éthique, qui l'aident à assumer son rôle de bonne gouvernance.

Le comité de vérification a pour principales fonctions de formuler au conseil d'administration des avis sur l'évaluation du rendement de la RBQ, sur la qualité de ses contrôles internes, sur la qualité de son information financière ainsi que sur la conformité de sa gestion aux lois et aux règlements. En outre, le comité de vérification procède à l'évaluation de l'efficacité de la fonction de vérification interne et assure la collaboration de la RBQ aux mandats de vérification externe.

Le comité de gouvernance et d'éthique élabore les règles de gouvernance, le code d'éthique, le programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil, ainsi que les critères pour l'évaluation du fonctionnement du conseil. Il veille aussi à l'application de ces règles et de ces outils de gouvernance. Il se préoccupe également de la gestion des ressources humaines au sein de l'organisation.

Ses ressources humaines

La RBQ compte 473 employés en date du 31 mars 2016, et son effectif en équivalent temps complet a été de 440 personnes au cours de l'année. L'organigramme de la RBQ et la distribution de l'effectif par unité administrative, ainsi que par catégorie et corps d'emploi, sont présentés dans les pages qui suivent.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2016



M^{me} Johanne Guay,
architecte
Présidente du conseil
d'administration
Ordres professionnels liés au domaine
de la construction



M. Pierre Guillemette,
ingénieur
Vice-président du conseil
d'administration
Ordres professionnels liés au domaine
de la construction



M^e Stéphane Labrie,
MBA, ASC
Administrateur
Président-directeur général
de la RBQ



M. André Bourassa,
architecte
Administrateur
Milieu municipal



M. Luc Martin,
ingénieur, ASC
Administrateur
Associations d'entrepreneurs
de construction



M^e Marlène Carrier
Administratrice
Corporations constituées en vertu
de la Loi sur les maîtres électriciens
ou de la Loi sur les maîtres
mécaniciens en tuyauterie



M. Daniel Primeau,
architecte
Administrateur
Associations de propriétaires
de bâtiments



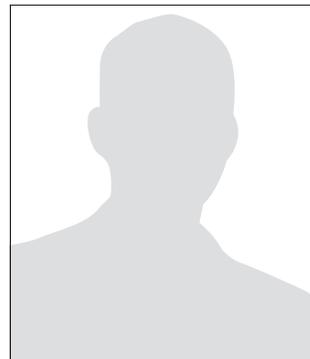
M^e Yves Joli-Cœur
Administrateur
Associations de propriétaires
de bâtiments



M. André St-Hilaire
Administrateur
Associations de consommateurs
ou de personnes qui habitent
ou fréquentent un bâtiment

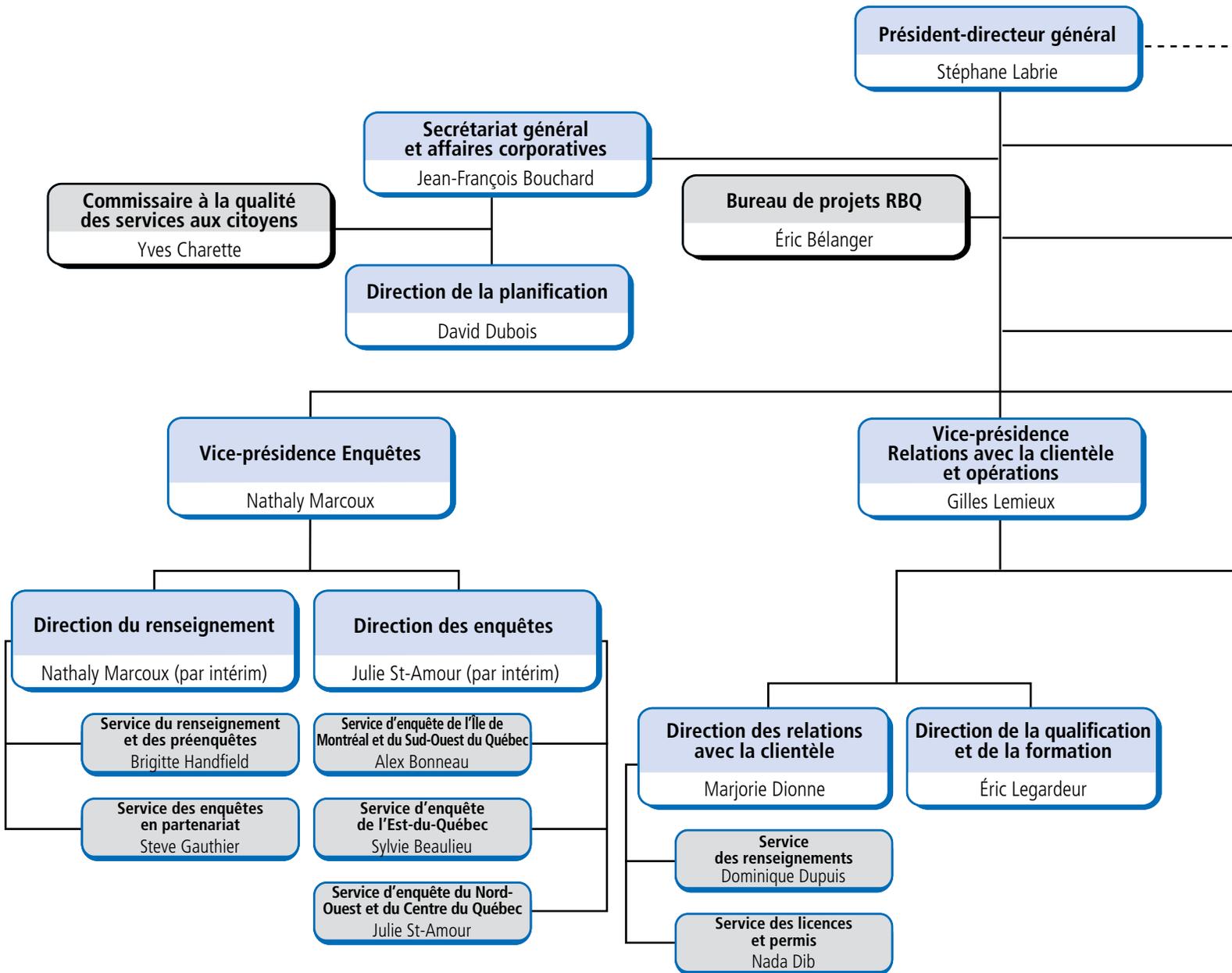


M^{me} Marie-France Méthot,
ingénieure
Administratrice
Associations de consommateurs
ou de personnes qui habitent
ou fréquentent un bâtiment



Postes d'administrateurs
vacants
Milieu financier (1 poste)
Milieu municipal (1 poste)
Associations d'entrepreneurs
de construction (1 poste)

Organigramme au 31 mars 2016



Bureau des régisseurs
Gilles Mignault
Sylvie Séguin

Direction des affaires juridiques
Anne-Marie Gaudreau

Direction des communications
Marjolaine Veillette

Direction de la vérification interne
Richard Barbeau (par intérim)

**Vice-présidence
Réglementation et soutien
organisationnel**
Silvia Garcia

**Service de soutien
aux opérations**
Dominique Lessard

**Direction des opérations et
des appareils sous pression**
Paula Bergeron

**Division des services
techniques des appareils
sous pression**
Paula Bergeron (par intérim)

**Direction de l'inspection
des appareils sous pression**
Lisette També

**Service électricité, plomberie,
gaz et équipements pétroliers**
Pierre Lévesque

**Service bâtiment, appareils
de levage, service à la
clientèle et administratif**
Rémi Boutin

**Direction territoriale
de l'Est-du-Québec**
François Moore

**Service électricité, plomberie,
gaz et service à la clientèle
et administratif**
Normand Lefebvre

**Direction territoriale
du Nord-Ouest**
Laurent Ruel

**Service bâtiment
et appareils de levage**
Sylvain Béland

**Direction territoriale
du Sud-Ouest**
Lyne Alarie

**Service appareils de levage, gaz
électricité, plomberie et service
à la clientèle et administratif**
François Guérard

Service bâtiment
Denis Girard

**Direction du partenariat
et des services à l'organisation**
Claude Thibeault

**Direction des technologies
de l'information et du
soutien organisationnel**
Victor Arbour

**Direction
des services financiers**
Christine Tremblay

**Service
des garanties financières**
Claude Thibeault

**Direction de la réglementation
et de l'expertise-conseil**
Pierre Gauthier

**Service de coordination
et de soutien**
Pierre Gauthier

**Direction du bâtiment et
des installations techniques**
Liliane Gras

Effectif de la RBQ en poste au 31 mars 2016, par unité administrative

Unité administrative	Personnel permanent ¹	Personnel occasionnel	Total
Présidence			
Bureau du président-directeur général	3	0	3
Direction des affaires juridiques	14	0	14
Secrétariat général et affaires corporatives	13	0	13
Direction des communications	12	0	12
Direction de la vérification interne	1	0	1
Bureau des régisseurs	2	2	4
Bureau de projets	3	0	3
Vice-présidence Enquêtes			
Bureau de la vice-présidente	2	0	2
Direction des enquêtes	48	0	48
Direction du renseignement	26	1	27
Vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations			
Bureau du vice-président	2	0	2
Direction des relations avec la clientèle	47	22	69
Direction de la qualification et de la formation	14	0	14
Direction des opérations et des appareils sous pression	189	6	195
Vice-présidence Réglementation et soutien organisationnel			
Bureau de la vice-présidente	2	0	2
Direction du partenariat et des services à l'organisation	22	2	24
Direction de la réglementation et de l'expertise-conseil	40	0	40
Au 31 mars 2016	440	33	473
Au 31 mars 2015	461	32	493

1. Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

Effectif de la RBQ, par catégorie et corps d'emploi

Catégorie et corps d'emploi	Personnel permanent ¹ en poste au 31 mars	Personnel occasionnel en poste au 31 mars ²	Effectif utilisé en cours d'année ³
Cadres (y compris les membres de la haute direction et les régisseurs)	38	0	36,5
Juristes	10	0	10,1
Ingénieurs	27	0	24,0
Architectes	5	0	4,3
Autres professionnels	67	0	64,5
Inspecteurs	129	0	123,0
Enquêteurs	52	1	44,0
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	38	4	37,9
Préposés aux renseignements	32	13	41,7
Personnel de bureau (excluant les préposés)	42	15	54,0
Total en ETC	-	-	440,0
Cible d'effectif utilisé	-	-	471,0
au 31 mars 2016	440	33	440,0
au 31 mars 2015	461	32	472,3
au 31 mars 2014	456	48	475,0

Autres catégories de personnel	Nombre d'employés au 31 mars 2016	Effectif utilisé en cours d'année ³
Étudiants et stagiaires (*)	31	27,8

(*) Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif effectué par le Conseil du trésor

1. Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

2. Ce total inclut les occasionnels dont le système de paye est variable (trois employés : un employé de bureau et deux techniciens).

3. L'effectif utilisé est exprimé en équivalent temps complet (ETC). Cette unité de mesure, calculée sur une base annuelle, est établie en fonction du nombre d'heures rémunérées dans l'année, compte tenu des heures de travail théoriques prévues aux conventions collectives ou aux contrats de travail de chaque groupe d'employés.

Répartition de l'effectif de la RBQ, par groupe d'âge et par sexe

Par groupe d'âge	Personnel permanent en lien d'emploi, au 31 mars 2016	ETC utilisés du 1 ^{er} avril 2015 au 31 mars 2016 (personnel permanent)
Par âge		
Moins de 35 ans	62	54,8
De 35 à 54 ans	283	262,2
55 ans et plus	95	94,0
Par sexe		
Hommes	224	210,8
Femmes	216	200,2

Nombre de personnes ayant pris leur retraite en 2015-2016

Catégorie et corps d'emploi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Cadres	2	0	4
Professionnels	1	2	1
Techniciens	2	2	9
Personnel de bureau	4	5	2
Total	9	9	16



PARTIE 2
Les résultats
au regard
du Plan
stratégique
2013-2016

Prolongation d'une année du Plan stratégique 2013-2016

Le conseil d'administration de la RBQ a décidé de prolonger d'une année le plan stratégique 2013-2016, afin de donner plus de temps à l'organisation pour recentrer ses priorités et concevoir les orientations qui la lieront pour les prochaines années. La RBQ travaille depuis quelques années à moderniser ses processus d'affaires, à améliorer ses pratiques, à augmenter l'efficacité de ses interventions en matière de surveillance et d'application des normes, et à mettre en place un cadre réglementaire approprié pour ses différents secteurs d'activité. À cela, se sont ajoutés, en 2015, d'importants chantiers de révision des programmes, lesquels se positionnent en aval des travaux de la Commission de révision permanente des programmes, qui a été mise en place par le gouvernement. La direction de la RBQ veut attendre la concrétisation de ses différents chantiers d'optimisation et de révision des programmes avant d'entamer son prochain cycle de planification stratégique. Cette décision se justifie dans la mesure où le prochain exercice de planification stratégique est intimement lié aux conclusions de plusieurs projets stratégiques qui ont cours à la RBQ et dans lesquels sont investies d'importantes ressources.

Bilan de l'année 2015-2016

Pendant les années couvertes par le Plan stratégique 2013-2016, la RBQ a contribué aux efforts du gouvernement dans sa recherche de l'équilibre budgétaire et a recentré ses efforts autour des projets à forte valeur ajoutée, soit ceux qui soutiennent sa mission, sa gouvernance et les services rendus à sa clientèle. La mise en œuvre du plan stratégique 2013-2016 a fait l'objet d'un suivi trimestriel au comité de direction et au conseil d'administration.

Les pages qui suivent ont pour objectif de rendre compte de l'atteinte des engagements stratégiques de la RBQ pour l'année 2015-2016, troisième année du Plan stratégique 2013-2016. Elles donnent également à la direction l'occasion de préciser les indicateurs dont les cibles ont été révisées lors de l'édition 2016 de ce plan¹.

Orientation 1 : Faire évoluer le cadre d'intervention en prenant en compte les enjeux socioéconomiques et les besoins des parties prenantes

Pour guider son action à l'égard des enjeux touchant les normes, la réglementation, la surveillance et les garanties financières, la RBQ s'appuie sur les analyses de risques et favorise la collaboration du milieu. De plus, elle privilégie une approche d'harmonisation et de simplification des normes pour atteindre les objectifs de la réglementation.

Axe d'intervention : Réglementation

Objectif 1.1

Élaborer, actualiser la réglementation et en assurer la mise en œuvre en privilégiant la simplification, l'innovation et l'harmonisation.

Indicateur : Planification des projets réglementaires mise à jour

Cible : En continu

Réalisé en 2015-2016

La planification réglementaire pour l'année 2015-2016 a été déposée au conseil d'administration (CA) de la RBQ le 9 juin 2015.

1. Le Plan stratégique 2013-2017 de la RBQ se trouve sur le site Web de la RBQ, à l'adresse suivante : <https://www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/nos-documents-strategiques/plan-strategique.html>.

Indicateur : Codes, normes et réglementation élaborés ou modifiés**Cible : Selon la planification**

Domaine d'intervention : Bâtiment	Précisions
Projet de règlement modifiant le Code de construction, chapitre I – Bâtiment, édition 2010 du Code national du bâtiment (section visant l'accessibilité à l'intérieur des logements)	Projet en cours de réalisation. Un dépôt pour approbation au CA est prévu en décembre 2016.
Règlement modifiant le Code de sécurité, chapitre VIII – Bâtiment (installation de systèmes de gicleurs dans certaines résidences privées pour aînés) <i>Ce projet prévoit une période de transition de 5 ans pour permettre aux exploitants de se conformer à la réglementation</i>	Le projet de règlement a été adopté par le CA le 12 mai 2015 et est entré en vigueur le 18 mars 2016.
Domaine d'intervention : Électricité	Précisions
Projet de règlement modifiant le Code de construction, chapitre V – Électricité (édition 2015 du Code canadien de l'électricité, avec modifications du Québec)	Projet en cours de réalisation. Un dépôt pour adoption au CA est prévu en septembre 2016.
Domaine d'intervention : Gaz	Précisions
Projet de règlement modifiant le chapitre II – Gaz du Code de construction et le chapitre III – Gaz du Code de sécurité (intégration de certaines recommandations et modifications apportées quant au stockage et à la manipulation du propane)	Projet en cours de réalisation. Un dépôt pour adoption au CA est prévu en juin 2016.
Domaine d'intervention : Ascenseurs	Précisions
Projet de règlement modifiant le chapitre IV – Ascenseurs et autres appareils élévateurs du Code de construction (adoption de l'édition récente de la norme ASME A17.1-10/CSA B44-10, avec modifications du Québec) et le chapitre IV – Ascenseurs et autres appareils élévateurs du Code de sécurité (ajout de nouvelles exigences en matière d'entretien et de normes pour rehausser la sécurité)	Projet en cours de réalisation. Un dépôt pour adoption au CA est prévu en octobre 2016.
Domaine d'intervention : Remontées mécaniques	Précisions
Projet de règlement modifiant le chapitre VII du Code de construction et le chapitre V du Code de sécurité (harmonisation avec la norme CAN/CSA Z98)	Entrée en vigueur automatique le 1 ^{er} septembre 2015 de l'édition 2014, laquelle a été publiée en français en 2015.
Domaine d'intervention : Équipements pétroliers	Précisions
Projet de règlement modifiant le chapitre VIII – Installation d'équipement pétrolier du Code de construction et le chapitre VI du Code de sécurité (version 2015 de la norme CSA B139)	Projet en cours de réalisation. Le projet de règlement a été adopté par le CA le 8 mars 2016. La prochaine étape serait la publication à la Gazette officielle du Québec pour commentaires.
Domaine d'intervention : Appareils sous pression	Précisions
Projet de règlement sur les installations sous pression (projet de mise à niveau des textes et harmonisation avec les récentes harmonisations du code ASME)	Projet en cours de réalisation. Un dépôt pour adoption au CA est prévu en octobre 2016.
Domaine d'intervention : Qualification professionnelle	Précisions
Projet de règlement modifiant le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires (rehaussement du cautionnement exigé et modification de sous-catégories de licence)	Projet en cours de réalisation. Le projet de règlement a été publié pour commentaire à la <i>Gazette officielle du Québec</i> le 22 juillet 2015, et une version révisée a été approuvée par le CA le 8 décembre 2015.

Autre projet de règlement réalisé, non prévu dans le document intitulé *Planification réglementaire 2015-2016 de la RBQ* déposé au CA le 9 juin 2015 :

Projets de règlement	Précisions
Règlement modifiant le Code de construction pour adopter l'édition 2010 du Code national du bâtiment (CNB 2010) avec modifications du Québec et pour ajouter les dispositions sur la construction en bois de 5 et 6 étages	Le projet de règlement a été adopté au CA le 17 février 2015 et le règlement est entré en vigueur le 13 juin 2015.

Indicateur : Nombre et nature des activités réalisées en lien avec la mise en œuvre de la nouvelle réglementation

Cible : En continu

Réalisé en 2015-2016

- Mise en œuvre du plan d'action concernant la surveillance de l'application du chapitre Bâtiment du Code de sécurité (CBCS)

En 2015-2016, les villes de Candiac, Châteauguay, Gatineau, Matane, Saint-Basile-le-Grand, Sept-Îles et Saguenay, ainsi que les MRC D'Autray, des Etchemins, de Marguerite-D'Youville et de Papineau, ont adopté le CBCS. La RBQ a rencontré des représentants de ces municipalités et MRC afin de connaître leurs besoins et de préciser l'accompagnement que la RBQ pourrait leur offrir.
- Surveillance de l'application des nouvelles exigences liées à l'entretien des tours de refroidissement à l'eau par les propriétaires

Le règlement relatif aux installations de tours de refroidissement à l'eau a été modifié en juillet 2014 pour obliger les propriétaires à transmettre à la RBQ de l'information sur leurs installations et à la mettre à jour annuellement. Les propriétaires ont également l'obligation de prélever tous les 30 jours des échantillons qui doivent être analysés par des laboratoires agréés. À compter du 1^{er} avril 2016, tous ces résultats seront transmis électroniquement à la RBQ dans un format qui en permet l'exploitation, ce qui améliorera le suivi des résultats d'analyse et favorisera une prise en charge plus rapide de toute situation jugée problématique au regard de la réglementation.

Indicateur : Publications et autres documents d'information diffusés à l'intention des citoyens et des intervenants

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

- Publications

Au cours de l'année, la RBQ a diffusé de l'information à l'intention des citoyens et des intervenants, sous la forme de publications variées : guides explicatifs ou bulletins techniques (imprimés ou électroniques), dossiers spéciaux (section « Grands dossiers » sur son site Web), chroniques écrites dans des magazines, des revues ou des journaux. De plus, la RBQ a mis en ligne de l'information nouvelle sur son site Web et a effectué la mise à jour continue de la documentation existante, pour favoriser l'accès des citoyens et des entrepreneurs à de l'information exacte et complète. À titre indicatif, on pourrait citer les publications suivantes :

- Guide sur l'évacuation des eaux pluviales d'un bâtiment existant à toit plat,
- Bâtiments de construction massive en bois d'au plus 12 étages – Directives et guide explicatif,
- Guide Critères techniques visant la modification d'une remontée mécanique « Tubes-Taxi ».

- Médias sociaux

Active dans les médias sociaux, la RBQ a poursuivi de façon dynamique sa présence sur LinkedIn et Twitter, qu'elle utilise pour diffuser des messages, interagir avec la communauté et inciter ses abonnés à consulter son site.

- Partenariat avec un journal à tirage bimensuel

En 2015-2016, la RBQ a renouvelé son partenariat avec *Constructo*, afin d'attirer l'attention des entrepreneurs de construction sur divers sujets d'intérêt, liés à la réglementation ou aux activités de la RBQ.

Axe d'intervention : Partage des responsabilités

Objectif 1.2

Optimiser l'approche de surveillance de l'application de la réglementation dans une perspective de cohérence et de concertation avec les parties prenantes.

Indicateur : Nombre et nature des activités réalisées concernant le partage des responsabilités

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

- Modernisation de l'approche de surveillance

À la suite des interventions réalisées à l'hiver 2015 dans les résidences privées pour aînées, la RBQ a dégagé des constats qui permettront à la nouvelle Direction générale des inspections de développer en 2016-2017 une approche d'intervention plus globale auprès des propriétaires. Les actions qui en découleront lui permettront de mieux cibler ses interventions, de les réaliser avec une plus grande efficacité et plus d'uniformité et de mieux utiliser les leviers de contrainte prévus dans la législation actuelle.

- Élaboration et déploiement de la stratégie « Concepteurs », en collaboration avec les ordres professionnels

Cette stratégie vise à renforcer les liens avec les ordres professionnels pour assurer un traitement approprié des dossiers, lorsque les réalisations de leurs membres ne sont pas conformes à la réglementation. Au 31 mars 2016, les travaux relatifs à la formation des inspecteurs et les outils nécessaires à la mise en place de la stratégie ont été élaborés.

Indicateur : Proportion de citoyens vivant dans une municipalité ayant adopté une réglementation basée sur le Code de sécurité

Cible : 50 % d'ici le 31 mars 2016 (*)

En cours de réalisation

Au 31 mars 2016, 1 326 164 citoyens du Québec habitent sur un territoire où le CBCS a été adopté, soit 16 % de l'ensemble de la population, ce qui représente 32 % de la cible fixée au plan stratégique.

(*) Le 1^{er} avril 2016, la cible sera reportée au 31 mars 2017, afin de permettre à la RBQ de poursuivre la mise en œuvre des actions qui appuient cet indicateur.

Axe d'intervention : Priorités gouvernementales

Objectif 1.3 Contribuer à la mise en œuvre des objectifs gouvernementaux visant à répondre aux enjeux majeurs du Québec.

Indicateur : Recension des attentes gouvernementales qui interpellent la collaboration de la RBQ

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

Par l'entremise de ses programmes et de ses activités, la RBQ collabore à plusieurs politiques et plans d'actions gouvernementaux, dont voici une énumération non exhaustive :

- Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques (PACC 2013-2020) : projet de règlement pour rehausser les normes en efficacité énergétique dans tous les bâtiments. La première phase, se rapportant à l'adoption de la partie 11 relative aux petits bâtiments résidentiels, est réalisée, tandis que la seconde est en cours de réalisation.
- Politique *À part entière*¹ : deux mesures sont sous la responsabilité de la RBQ, dont l'une concerne la modification du Code de construction pour améliorer l'accessibilité des logements aux personnes handicapées et aux aînés.
- Politique *Vivre et vieillir ensemble* et plan d'action 2012-2017 : la RBQ est sollicitée par trois mesures, soit celle de proposer des modifications au Code de construction pour faciliter l'adaptabilité des logements aux besoins des aînés, celle d'améliorer la sécurité dans les résidences privées pour aînés (règlements adoptés sur les gicleurs – modifications au Code de construction et au Code de sécurité), et celle de poursuivre les travaux du comité directeur mixte formé avec l'OPHQ², qui a pour but d'améliorer l'accessibilité et la sécurité des bâtiments pour les personnes à mobilité réduite.
- Plan d'action en électrification des transports : la RBQ est responsable d'une mesure, soit celle de modifier le Code de construction pour rendre obligatoire une infrastructure électrique permettant le raccordement d'une borne de recharge à 240 volts.
- Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 : en vertu de l'article 17 de la Loi sur le développement durable, la RBQ a adopté son deuxième plan d'action de développement durable (PADD) en mars 2016.
- Politique énergétique : la RBQ a été consultée lors de l'élaboration de la politique énergétique, principalement en ce qui concerne ses travaux réglementaires en cours, lesquels découlent des actions du Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques et de la politique d'électrification des transports.
- BAPE (projet Oléoduc Énergie Est de TransCanada – section québécoise) : la RBQ a témoigné à titre d'expert de la réglementation applicable au Québec en la matière.
- Charte sur le bois : la RBQ a soutenu le gouvernement dans la mise en place de moyens concrets pour promouvoir l'utilisation du bois dans la construction, en publiant un guide³ sur le sujet et en modifiant le Code de construction pour y ajouter les dispositions sur la construction en bois de 5 et 6 étages.

Indicateur : Actions contribuant à la réalisation des objectifs gouvernementaux

Cible : Selon les attentes gouvernementales

Réalisé en 2015-2016

La RBQ a accompli plusieurs gestes concrets liés aux différentes stratégies et aux divers plans d'action gouvernementaux, et en a rendu compte selon les formes prescrites. Conformément aux directives du Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques, la partie 4 du présent rapport annuel est consacrée à la reddition de comptes liée à certaines exigences gouvernementales auxquelles la RBQ est assujettie.

1. Voir le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière* : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, à l'adresse suivante : www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/PlanEngGouv2015-2019.pdf.

2. OPHQ : Office des personnes handicapées du Québec.

3. *Bâtiments de construction massive en bois d'au plus 12 étages – Directives et guide explicatif* (papier et Web) : www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/guide-construction-massive-bois-plus-12-etages.pdf.

Orientation 2 : Assurer une gouvernance exemplaire et une gestion efficiente

Axe d'intervention : Gouvernance

Objectif 2.1 Améliorer l'efficacité des pratiques de gestion et la rigueur des mécanismes de contrôle, en soutien à la gouvernance

Indicateur : Priorités établies en matière de révision du cadre de gestion

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

Un plan d'action relatif à la révision du cadre de gestion a été déposé au comité de direction en avril 2015. Ce plan couvre l'année 2015-2016 et comprend la liste des politiques et des directives que les gestionnaires responsables désignent comme devant être élaborées ou révisées en priorité pendant l'année.

Indicateur : Politiques, directives et procédures révisées

Cible : Selon les priorités établies

En cours de réalisation

Plusieurs documents d'intérêt ont été élaborés ou révisés entre le 1^{er} avril 2015 et le 31 mars 2016. C'est le cas de six politiques et de 10 directives, ainsi que de deux directives hors plan d'action.

Indicateur : Priorités établies en matière de connaissance et de maîtrise des risques

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

La RBQ a adopté un plan d'action en gestion des risques pour l'exercice 2015-2016 qui s'inscrit dans la continuité des travaux d'amélioration du cadre de gestion intégrée des risques, lesquels visent à réduire les risques en matière de gouvernance et de sécurité du public. Ce plan est déposé annuellement au comité de vérification qui en fait le suivi et s'assure de la réalisation des travaux d'implantation de la gestion intégrée des risques à la RBQ.

Indicateur : Activités réalisées en matière de connaissance et de maîtrise des risques

Cible : Selon les priorités établies

Réalisé en 2015-2016

Le comité directeur de la gestion intégrée des risques s'est réuni régulièrement pendant l'exercice, assurant une communication entre les différentes unités de l'organisation, en ce qui concerne le suivi des risques, les mesures d'atténuation, la mise à jour du portefeuille des risques organisationnels ainsi que l'évaluation des risques techniques. Les analyses de risques dans les domaines du gaz et des ascenseurs ont été complétées et ont donné lieu à plusieurs recommandations qui visent à améliorer la maîtrise des risques dans ces domaines.

Axe d'intervention : Processus d'affaires

Objectif 2.2

Réviser les processus opérationnels en fonction des meilleures pratiques

Indicateur : Priorités d'action en matière d'évaluation et de révision des processus de traitement

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

Conformément aux objectifs énoncés dans la planification stratégique 2013-2016, les processus d'affaires visés par les travaux de révision se rapportent aux opérations de surveillance, aux examens de qualification, aux enquêtes, au traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes, et aux plaintes relatives à la sécurité ou à la qualité des travaux.

Indicateur : Nombre et nature des processus révisés

Cible : Au moins 3 d'ici le 31 mars 2016 (*)

En cours de réalisation

- Optimisation des processus opérationnels à la vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations
Ce projet vise à implanter une démarche d'amélioration continue afin d'optimiser les processus en place et d'implanter des façons de faire efficaces. Cette démarche vise à terme à redéfinir les rôles et à mieux concentrer les efforts vers l'atteinte des objectifs de l'organisation, soit la sécurité du public, la qualité des travaux et le service à la clientèle. Au 31 mars 2016, de nombreuses études d'opportunité et missions d'optimisation sont en cours ou ont été réalisées. La fin de l'année financière est marquée par l'implantation progressive d'un cadre de gestion de la performance directement rattaché aux objectifs stratégiques de la RBQ.
- Optimisation des processus des enquêtes
La RBQ a poursuivi ses travaux d'optimisation à la vice-présidence Enquêtes, lesquels visent à munir la fonction « enquêtes » d'une solution d'affaires complète et intégrée ayant pour objectif d'améliorer la qualité des interventions effectuées et la performance organisationnelle. En 2015-2016, un état de situation sur les processus du Service du renseignement et des pré-enquêtes a été réalisé. Des formations ont été données et les premiers travaux visant l'implantation d'un système d'information pour les enquêtes ont été réalisés.
- Mise en œuvre de la Directive de traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes
Les travaux d'élaboration de la Directive concernant le traitement des mesures équivalentes ou différentes sont achevés. La mise en œuvre de cette directive, qui vise à uniformiser les pratiques entre les domaines d'expertise, va se déployer au cours de la prochaine année et sera accompagnée d'un plan de communication adressé aux intervenants visés. De plus, des outils, comme un guide de l'intervenant et un nouvel outil de suivi des demandes, vont être mis au point afin de soutenir les experts dans le traitement des demandes.

(*) Le 1^{er} avril 2016, la cible de cet indicateur sera reportée au 31 mars 2017 afin de permettre à la RBQ de poursuivre les chantiers de révision des processus qui sont en cours.

Indicateur : Évaluation de la satisfaction de la clientèle

Cible : En progression

Réalisé en 2015-2016

La RBQ a réalisé en mars 2016 une enquête visant à évaluer la satisfaction des usagers à l'égard de son processus de traitement des plaintes qui enclenche une intervention de surveillance. Dans le cadre de ce sondage, la satisfaction globale a été évaluée à partir de 2 paramètres, soit les résultats et l'utilité du service rendu, et la qualité perçue de la prestation de service. Les résultats révèlent notamment que :

- La moyenne globale obtenue par la RBQ à la dimension de la qualité perçue des services rendus est de 7,05 sur 10, ce qui est légèrement en deçà des résultats obtenus lors de précédents sondages faits auprès de la même clientèle (soit 7,81 en 2006 et 8,11 en 2008).
- Les usagers qui se sont déclarés peu ou pas satisfaits du service reçu le sont davantage parce que la RBQ n'a pu les aider ou régler leur problème, que parce qu'ils sont insatisfaits de la prestation de services offerte par le personnel de la RBQ. Ce résultat peut s'expliquer par le fait qu'en vertu de ses champs de compétence, l'action de la RBQ demeure très limitée dans les domaines non réglementés et que la RBQ ne peut pas toujours régler les plaintes à la satisfaction des plaignants.

Indicateur : Déclaration de services aux citoyens révisée

Cible : 31 mars 2014 (*)

Réalisé en 2014-2015

La dernière édition de la Déclaration de services aux citoyens de la RBQ date du 9 juin 2014 et est disponible sur le site Web¹. Cette déclaration reflète les engagements pris par la RBQ pour se rapprocher de la population et des entreprises et découle des obligations prévues dans la Loi sur l'administration publique, dont un des objectifs consiste à améliorer la qualité des services. À la lumière des conclusions des différents chantiers d'optimisation et des résultats du sondage effectué en mars 2016 auprès d'un échantillon de plaignants, la RBQ envisage de mettre à jour sa Déclaration de services aux citoyens en 2016-2017.

(*) Le 1^{er} avril 2016, une nouvelle cible a été établie pour cet indicateur. La RBQ envisage de mettre à jour sa Déclaration de services aux citoyens d'ici le 31 mars 2017 et de la modifier à la lumière des conclusions des différents chantiers d'optimisation et des résultats du sondage effectué en mars 2016 auprès d'un échantillon de plaignants.

Indicateur : Prestation électronique de services mise en ligne

Cible : 31 mars 2016

Réalisé en 2015-2016

La RBQ a atteint son objectif de mettre en ligne les deux modules prévus de la prestation électronique de services (PES) et a ainsi offert aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires la possibilité de valider et de modifier en ligne les informations inscrites à leur dossier. Le plus récent module, disponible à compter du 1^{er} avril 2016, est ainsi venu compléter la première livraison de la solution, effectuée en mars 2015, qui consistait à permettre le paiement de maintien en ligne.

1. www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/depliant_services.pdf

Axe d'intervention : Information de gestion

Objectif 2.3

Améliorer la disponibilité, l'intégrité et la fiabilité des données nécessaires à la prise de décision

Indicateur : Fonction de veille structurée au sein de la RBQ

Cible : 31 décembre 2014

Réalisé en 2014-2015

Le projet visait le développement d'une structure de veille ayant pour objectif d'aider la RBQ à suivre et anticiper l'actualité en ce qui concerne les tendances et les meilleures pratiques, dans les domaines qui relèvent de sa compétence. Dans sa portée initiale, le projet a été achevé le 11 novembre 2014 et a abouti à la mise en place d'un réseau interne de veilleurs. La RBQ a réalisé à ce jour deux cycles de veille (en février 2015 et en mai 2015), qui lui ont permis de tester la structure mise en place. Afin de bonifier son processus, la RBQ est à étudier la possibilité d'étendre son réseau de veilleurs et de s'associer à des organismes externes de recherche (observatoires, chaires de recherche, etc.).

Indicateur : Améliorations constatées en matière d'information de gestion

Cible : 31 mars 2016 (*)

En cours de réalisation

Chacun des chantiers d'amélioration entrepris par la RBQ est animé par sa volonté de mieux gérer et de mieux suivre ses opérations. Une des finalités de la démarche de révision des processus en cours à la RBQ est de doter l'organisation d'un modèle de gestion axé sur la mesure, capable de produire des indicateurs de qualité et des outils facilitant le suivi et le contrôle des opérations.

(*) Le 1^{er} avril 2016, la cible de cet indicateur sera reportée au 31 mars 2017 afin de permettre à la RBQ de finaliser les livrables qui visent la production des outils de gouvernance et de suivi des opérations.

Indicateur : Plan d'action pour améliorer la connaissance du parc des bâtiments et des équipements assujettis

Cible : 31 mars 2014 (*)

Réalisé en 2015-2016

Le plan de réalisation du projet a été révisé le 7 octobre 2015. Ce projet est divisé en deux axes, soit la connaissance du parc des bâtiments, des installations et des équipements et la connaissance des intervenants.

(*) Le 1^{er} avril 2016, la cible de cet indicateur sera reportée au 31 mars 2017, afin de permettre à la RBQ de poursuivre la réalisation de ce projet.

Indicateur : Actions réalisées pour améliorer la connaissance du parc des bâtiments et des équipements assujettis

Cible : Selon le plan d'action

En cours de réalisation

De manière à dégager une vision commune du projet et à établir des priorités en matière d'organisation du travail à court terme, une consultation a été effectuée dans ce projet, à l'hiver 2016, auprès de personnes ciblées dans les trois vice-présidences. Les constats de la consultation seront déposés à la direction en mai 2016.

Indicateur : Plan d'investissement en technologies de l'information aligné sur les besoins d'affaires**Cible : Annuellement****Réalisé en 2015-2016**

Voir le tableau « Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles » à la partie 4 du présent rapport de gestion.

Orientation 3 : Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de la clientèle

Le 8 octobre 2015, une nouvelle entente de service a été conclue entre la RBQ et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). Cette entente encadre, entre autres, les conditions et les modalités de transfert de la fonction de ressources humaines au MTESS. Ce partenariat s'inscrit dans une approche globale et intégrée visant à favoriser la cohérence, l'intégrité, la disponibilité et le meilleur rapport qualité-coût des services.

Axe d'intervention : Attraction

Objectif 3.1 Favoriser l'attraction et la fidélisation du personnel

Indicateur : Élaboration d'indicateurs en matière de dotation et de rétention du personnel**Cible : 31 mars 2014 (*)****Réalisé en 2015-2016**

En janvier 2016, la démarche concernant la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour la période 2016-2019 a été présentée au comité de direction de la RBQ.

(*) La cible de cet indicateur a été reportée au 31 mars 2016 afin de tenir compte de la date de réalisation projetée des livrables qui soutiennent cet objectif.

Indicateur : Suivi et analyse des indicateurs**Cible : En continu****En cours de réalisation**

L'opération de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO) 2013-2016 a permis d'établir le portrait organisationnel de la main-d'œuvre de la RBQ et de prendre en charge les risques potentiels liés au manque de ressources concernant certaines expertises uniques, à des pénuries dans des champs d'emploi déterminés et à des remplacements de départs à la retraite. Des concours ont été tenus pour répondre à des besoins précis de main-d'œuvre, et d'autres processus de qualification seront lancés afin de constituer des banques de candidats qualifiés nécessaires à la dotation des emplois à la RBQ.

Quelques éléments de comparaison avec l'ensemble des ministères et organismes	RBQ	Ensemble des M/O
Taux d'absence maladie ¹	5,20 %	5,40 %
Départ volontaire d'employés permanents		
Proportion des démissions	0,91 %	0,77 %
Proportion des départs à la retraite	3,63 %	4,47 %
Proportion des mutations (sorties)	1,36 %	8,00 %
Promotion avec concours (sorties)	0,23 %	0,25 %

1. Le taux d'absence maladie correspond au nombre d'années-personnes en absence rémunérée pour invalidité par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi pendant la période visée.

Indicateur : Mesures mises en place pour améliorer l'attraction et la fidélisation du personnel**Cible : Annuellement****En cours de réalisation**

La RBQ reconnaît la contribution de son personnel comme étant un levier majeur pour la réalisation de sa mission, pour l'atteinte de ses objectifs stratégiques et pour la qualité des services offerts à sa clientèle. Dans un souci de maintenir et d'améliorer la performance du personnel, la RBQ a actualisé en 2015-2016 sa Politique de gestion de la contribution. Pour ce faire, elle s'est inspirée de la Politique-cadre de gestion des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du trésor. Il y est mentionné que « la gestion du rendement et des contributions constitue un déterminant de premier ordre de la performance au travail et qu'elle est essentielle à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en termes d'efficience et d'efficacité organisationnelles, mais aussi au regard de stratégies visant la mobilisation et la rétention des ressources humaines au sein de la fonction publique » (p. 25). Le processus de gestion de la contribution est par conséquent un moyen efficace de mobilisation, de reconnaissance, de développement et de responsabilisation permettant ainsi d'augmenter la performance individuelle et organisationnelle.

Axe d'intervention : Qualité de vie au travail**Objectif 3.2****Offrir aux employés un milieu de travail stimulant et des outils de travail performants****Indicateur : Recommandations concernant la qualité de vie au travail, l'aménagement des espaces de travail, les équipements et les outils mis à la disposition des employés****Cible : Annuellement****Réalisé en 2015-2016**

- Évaluation des besoins en santé-sécurité au travail

Un plan de santé-sécurité au travail pour l'exercice 2015-2016, réalisé par la Direction générale de ressources humaines du MTESS, a été approuvé par le comité de direction de la RBQ en novembre 2015. Ce plan recommande la réalisation d'activités favorisant l'acquisition de saines habitudes de vie par les employés, ainsi que le maintien d'un milieu de travail favorable à la santé et exempt de harcèlement.

Indicateur : Directive en matière de gestion des contributions élaborée**Cible : 31 mars 2014 (*)****Réalisé en 2015-2016**

La Directive de gestion des contributions a été approuvée en octobre 2015. Elle est un complément à la Politique de gestion de la contribution du personnel et vise à préciser les attentes de la haute direction, particulièrement à l'endroit de ses gestionnaires. La gestion des contributions à la RBQ s'articule autour d'un processus dynamique et continu, qui consiste à déterminer les attentes et les indicateurs en fonction des priorités stratégiques de l'organisation, à les signifier aux employés, à encadrer et superviser leur travail, à apprécier et reconnaître leur contribution, et à s'assurer du maintien et du développement de leurs compétences, dans le respect des ressources financières disponibles.

(*) La cible de cet indicateur a été reportée au 31 mars 2016 afin de tenir compte de la date de réalisation projetée du projet.

Indicateur : Suivi de la mise en œuvre**Cible : En continu****En cours de réalisation**

Le cycle d'évaluation introduit par la Directive de gestion des contributions est en cours de réalisation et s'organise autour de trois étapes : la communication des attentes, le suivi des attentes et l'appréciation des contributions. Un portrait des résultats sera dressé à la fin du cycle d'évaluation, qui comprend habituellement 12 mois.

Indicateur : Refonte du site intranet**Cible : 31 mars 2015****Réalisé en 2015-2016**

Le nouvel intranet de la RBQ a été mis en ligne le 30 novembre 2015. L'objectif de la refonte intranet était de favoriser la collaboration et le partage d'information entre les employés, de faciliter la recherche d'information, de soutenir l'accomplissement des tâches des employés et d'assurer la mise à jour régulière de l'information du site. D'un point de vue technologique, la refonte visait à développer un intranet qui respecte les standards d'accessibilité du Web et à implanter un gestionnaire de contenu qui peut évoluer en fonction des besoins.

(*) La cible de cet indicateur a été reportée au 30 juin 2015 afin de se rapprocher de la date de réalisation projetée du projet. La mise en ligne du nouvel intranet a cependant été retardée en raison du déploiement de l'opération visant le rehaussement des postes de travail à Windows 8.1, qui s'est terminée à la mi-novembre 2015.

Axe d'intervention : Développement des ressources humaines**Objectif 3.3****Appuyer le personnel dans le développement de son plein potentiel professionnel en lien avec les enjeux de l'organisation****Indicateur : Recommandations sur les priorités en matière de formation****Cible : Annuellement****Réalisé en 2015-2016**

Dans son Plan stratégique 2013-2016, la RBQ s'est donné pour mandat d'assurer le maintien et le développement de l'expertise nécessaire à l'accomplissement de sa mission. Les catégories de personnel visées par l'élaboration de programmes de formation structurée sont les inspecteurs, les enquêteurs et les personnes qui travaillent dans les domaines techniques.

- Programme structuré de formation interne pour les inspecteurs

Pour 2015-2016, le projet a consisté en l'élaboration d'un programme de formation en appareils de levage, d'un nouveau programme de formation pour les chefs d'équipe et d'un ensemble de formations liées au Plan d'action opérationnel 2015-2016.

- Programme structuré de formation pour les enquêteurs

De la formation continue et de la formation spécialisée visant l'approfondissement des compétences et de l'expertise en enquêtes sont offertes annuellement aux enquêteurs. Dans un contexte d'amélioration continue, tous les enquêteurs de la RBQ seront formés aux meilleures pratiques d'enquête d'ici l'été 2017.

Indicateur : Activités de développement réalisées**Cible : Selon les priorités établies****Réalisé en 2015-2016**

Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, 252 personnes ont participé à des activités de développement. Le temps consacré à ces activités a représenté une moyenne de 1,6 jour par employé, et le coût des activités s'est établi à 460 653 \$¹, ce qui représente 1,7 % de la masse salariale. La majorité de la formation donnée au personnel a porté sur des sujets d'intérêt concernant les champs de compétence de la RBQ, la gestion et les programmes gouvernementaux et organisationnels.

Indicateur : Initiatives réalisées pour favoriser l'accès du personnel à la connaissance et à la documentation**Cible : Annuellement****En cours de réalisation**

En 2015-2016, la cartographie des processus de développement des formations à l'interne et l'élaboration d'un outil de planification ont servi à mieux définir les rôles et responsabilités entre les demandeurs, les conseillers en formation, les détenteurs de contenu et les gestionnaires ou chefs d'équipe de la Direction de la qualification et de la formation.

Orientation 4 :**Accroître la visibilité et l'influence de la RBQ auprès du grand public, de ses partenaires et des acteurs de l'industrie****Axe d'intervention : Leadership****Objectif 4.1****Assurer un leadership au sein des diverses instances de normalisation, de réglementation, d'inspection et d'enquête****Indicateur : Stratégie pour accroître le leadership et l'influence de la RBQ dans son milieu****Cible : 31 décembre 2014 (*)****En cours de réalisation**

Les éléments stratégiques visant à accroître le leadership et l'influence de la RBQ dans son milieu seront pris en compte à la lumière des résultats des travaux sur la révision des programmes entamés à l'été 2014 et seront intégrés dans l'élaboration du prochain plan stratégique de la RBQ.

(*) Le 1^{er} avril 2016, la date de réalisation du projet sera reportée au 31 mars 2017 étant donné que le projet est influencé par la démarche de révision des programmes qui est en cours à la RBQ.

1. Le montant dépensé en formation a été établi selon la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Les dépenses incluent les salaires des participants et des formateurs internes, les frais de services professionnels de formation et les frais de déplacement relatifs aux activités de formation.

Indicateur : Activités réalisées

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

- Lancement d'une démarche de consultation des partenaires

Désireuse de répondre à la volonté du gouvernement d'alléger, de simplifier et de responsabiliser, la RBQ a pris les devants et a entrepris une démarche de consultation, à l'automne 2015, qui a réuni les principaux acteurs de l'industrie de la construction. La RBQ s'est investie du rôle de leader transformationnel et a proposé des consultations sous le thème « À la recherche de l'équilibre entre la responsabilité des intervenants et l'allègement réglementaire ». Des propositions étaient avancées par la RBQ afin de stimuler les échanges et de recueillir les commentaires. La RBQ désire impliquer ses partenaires (municipalités, ordres professionnels, associations, entrepreneurs, constructeurs-propriétaires...) dans les décisions majeures qui visent à introduire des modifications dans son cadre d'intervention, et elle compte travailler de concert avec eux pour réussir le virage qu'elle souhaite entreprendre.

- Rayonnement international du guide *Bâtiments de construction massive en bois d'au plus 12 étages – Directives et guide explicatif*

Depuis le 23 décembre 2015, date de publication de l'édition anglaise du guide, la RBQ a reçu près de 90 demandes de copie électronique de celle-ci. Ces demandes provenaient d'autres provinces canadiennes, mais également de plusieurs pays : Australie, Autriche, Chili, Espagne, États-Unis, Italie, Norvège, Royaume-Uni, Suède. Un magazine Web finlandais a même récemment fait mention du guide. Ce guide met en valeur l'expertise et le leadership québécois en matière de construction en bois de grande hauteur.

Indicateur : Implication active de la RBQ au sein des instances de normalisation, de réglementation, d'inspection ou d'enquête

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

La RBQ a accompli les gestes suivants en 2015-2016 pour maintenir son implication au sein des instances de normalisation et de réglementation :

- participation à des comités consultatifs regroupant les organismes de réglementation canadiens et des organismes de rédaction de normes afin de collaborer à l'harmonisation des exigences et à une adoption cohérente des codes et normes en matière de sécurité des bâtiments et des installations techniques ;
- participation à près de 60 comités nationaux et provinciaux qui encadrent ou élaborent des normes, des codes ou des règlements, principalement avec les instances du système de normalisation et des organisations gouvernementales d'autres provinces et territoires ;
- contribution aux travaux de comités des autres provinces afin de viser une plus grande harmonisation de la réglementation en établissant des priorités communes pour l'élaboration des codes nationaux et afin de viser une meilleure coordination des adoptions ;
- recension des pratiques normatives et réglementaires des autres provinces et pays pour appuyer certains travaux réglementaires de la RBQ, notamment pour la construction en bois et l'accessibilité des logements.

Axe d'intervention : Partenariat et collaboration

Objectif 4.2

Favoriser le partenariat et l'échange d'expertise à tous les niveaux

Indicateur : Stratégie de développement des partenariats élaborée

Cible : 31 mars 2014 (*)

En cours de réalisation

- Stratégie en matière de partenariats

Les éléments stratégiques visant à élaborer une stratégie en matière de partenariats seront pris en compte à la lumière des résultats des travaux sur la révision des programmes entamés à l'été 2014 et seront intégrés aux travaux entourant l'élaboration de la prochaine planification stratégique.

- Initiative visant l'échange d'expertise

En novembre 2015, la RBQ a participé à un atelier de travail portant sur l'allocation des ressources d'inspection en fonction des risques¹. Cet événement, organisé par la Technical Standards & Safety Authority (TSSA)², a regroupé différentes autorités de surveillance et de réglementation à l'échelle canadienne (au niveau fédéral, provincial et municipal). La rencontre a permis aux participants d'échanger sur les façons de faire en matière d'inspection et de surveillance, selon une perspective de gestion des risques.

(*) Le 1^{er} avril 2016, la date de réalisation du projet sera reportée au 31 mars 2017 étant donné que le projet est influencé par la démarche de révision des programmes entreprise par la RBQ.

1. Le thème de cet atelier de travail, qui s'est déroulé à Toronto les 11 et 12 novembre, était : « *The Future of Risk-Informed Resource Allocation. A Workshop for Science-Based Regulators* ».

2. Le site Web de la TSSA (organisme ontarien) se trouve à l'adresse suivante : www.tssa.org.

Indicateur : Actions réalisées en partenariat

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

Afin d'accroître la portée de ses actions, la RBQ s'associe à des partenaires pour mettre en œuvre des interventions concertées qui visent la sécurité du public et l'atteinte des orientations gouvernementales, tout en prenant en compte les enjeux de l'industrie.

- **Projet avec le Service de sécurité incendie de Montréal (SIM)**
Ce projet se poursuit depuis le 1^{er} avril 2013 et cible certains propriétaires d'ascenseurs auprès desquels les services de sécurité incendie ont été appelés à effectuer régulièrement des interventions. Les modalités de réalisation de ce projet et les moyens d'intervention ont été testés dans un projet pilote avec les services d'incendie, notamment le SIM. Les suites du projet seront à déterminer en collaboration avec le SIM.
- **ACCES construction (Actions concertées pour contrer les économies souterraines dans le secteur de la construction)**
ACCES construction est un comité mis en place par le gouvernement du Québec. Son mandat principal est d'établir avec les ministères et organismes les orientations et les priorités d'action pour lutter contre l'évasion fiscale, le travail au noir et le non-respect des autres obligations légales dans le secteur de la construction. Au cours de l'exercice 2015-2016, la RBQ a renouvelé son engagement auprès de ce comité, tout en poursuivant ses enquêtes portant sur la légitimité d'exercer (conformité des exigences requises pour la détention d'une licence) et sur les renseignements reçus sous le couvert des échanges prévus d'information entre les ministères et les organismes.
- **Collaboration avec l'Unité permanente anticorruption (UPAC)**
La RBQ travaille en étroite collaboration avec l'UPAC depuis la création de celle-ci en février 2011. La RBQ participe aux différents comités de l'action concertée sous la direction de l'UPAC.

Indicateur : Actions réalisées en soutien à d'autres organisations

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

- **Échange d'information pour lutter contre les pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction**
Pour permettre au gouvernement d'intensifier sa lutte contre les pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction, dont le travail sans licence et le travail au noir, la RBQ est partie prenante dans différents protocoles d'entente. Elle partage notamment des renseignements avec des partenaires gouvernementaux, pour permettre de mieux cibler les interventions sur les chantiers de construction et auprès des entrepreneurs. La RBQ s'investit également dans les mesures visant à mettre en valeur les entrepreneurs détenant une licence et à protéger les consommateurs.

Indicateur : Suivi des engagements et des obligations découlant des ententes et partenariats conclus**Cible : Annuellement****Réalisé en 2015-2016**

Dans l'attente d'une stratégie organisationnelle de développement des partenariats, le suivi des engagements et des obligations découlant des ententes et des partenariats conclus s'effectue de façon sectorielle, dans les unités administratives concernées. Exemples d'ententes qui étaient en vigueur en 2015-2016 :

- entente avec la Société de sauvetage concernant la promotion de la sécurité et la sensibilisation des exploitants et des usagers autour des lieux de baignades;
- entente de coordination avec le Centre des opérations gouvernementales concernant le traitement des appels d'urgence ayant trait à la sécurité (entente qui s'applique dans le respect des champs de compétences de la RBQ);
- engagement renouvelé de la RBQ auprès du comité ACCES construction pour contrer les économies souterraines dans le secteur de la construction;
- entente de collaboration avec l'Unité permanente de corruption (UPAC).

Axe d'intervention : Visibilité et notoriété**Objectif 4.3****Accroître la visibilité de la RBQ dans l'espace public****Indicateur : Stratégie de communication élaborée****Cible : 31 décembre 2014 (*)****Réalisé en 2015-2016**

Les résultats du sondage effectué en 2014-2015 ont permis d'orienter la stratégie de communication de la RBQ vers une campagne publicitaire adaptée aux cibles établies. La campagne s'est déroulée du 28 septembre au 25 octobre 2015. Elle a consisté en la diffusion de deux capsules télévisuelles de 15 secondes chacune sur les réseaux francophones, et en la diffusion d'une capsule de 30 secondes à la radio anglophone. Des affichages publicitaires sur divers sites Web en français et en anglais sont venus renforcer la portée du message que la RBQ voulait transmettre. La campagne de sensibilisation a suscité beaucoup d'intérêt. Outre des articles dans la presse écrite, ainsi que des mentions à la télévision, sur le Web et dans les médias sociaux, la RBQ a été invitée à participer en direct à trois émissions de radio et de télévision. Cette campagne de sensibilisation s'adressait aux consommateurs et présentait de manière humoristique les risques et les coûts engendrés lorsqu'un entrepreneur non licencié est engagé pour effectuer des travaux de construction, ou encore si le client accepte de ne pas recevoir de facture pour les travaux. Le message a été compris; la campagne a eu un effet positif et a été généralement appréciée des consommateurs, en entraînant une hausse appréciable de l'achalandage du site Web.

(*) Avec la prolongation du Plan stratégique 2013-2016, la cible de cet indicateur a été reportée au 31 mars 2016 afin de tenir compte de la date projetée de réalisation de ce projet.

Indicateur : Actions réalisées

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

- Participation à un salon

La RBQ a participé au salon ExpoHabitation de Montréal. Les sujets liés à l'obtention d'une licence de la RBQ, aux travaux de rénovation et à l'autoconstruction ont constitué les principales préoccupations des visiteurs. Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, la formation, la recherche de conseils en construction et le cautionnement ont également été des sujets d'intérêt. Les préposés aux renseignements, les enquêteurs et les inspecteurs dans les domaines du bâtiment, de l'électricité et de la plomberie ont accueilli les visiteurs et ont répondu à leurs questions.

- Partenariat visant la sensibilisation

Motivée par les expériences positives de la Brigade Splash, la RBQ s'est de nouveau associée à la Société de sauvetage du Québec pour promouvoir des comportements sécuritaires auprès d'un grand nombre de personnes dans toutes les régions du Québec. Chaque été, la Brigade Splash sensibilise les propriétaires de piscines et de plages, ainsi que les sauveteurs, sur les mesures de sécurité à adopter autour des lieux de baignade. À l'aide d'activités ludiques, la Brigade rappelle aux baigneurs l'importance d'adopter des comportements sécuritaires

- Autres activités de sensibilisation

D'autres activités ont été tenues à l'occasion d'événements ciblés, avec la Corporation des officiers municipaux en bâtiment et en environnement du Québec (COMBEQ), l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec (ACSIQ), l'Association des techniciens en prévention-incendie du Québec (ATPIQ), la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ), la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) et Contech Bâtiment, pour sensibiliser des clientèles plus spécialisées aux lois et règlements qui les concernent.

La participation annuelle à des événements s'inscrit dans la volonté de la RBQ de mieux faire connaître sa mission et son rôle à la population en général et aux différentes clientèles du milieu de la construction. En participant à des congrès, salons ou colloques, la RBQ vise également à sensibiliser les intervenants à leurs droits et à leurs responsabilités au regard de la sécurité des personnes et de la qualité des travaux de construction. Encore cette année, les exigences du chapitre Bâtiment du Code de sécurité (CBCS) ont procuré à la RBQ quelques occasions de poursuivre ses actions de sensibilisation. De plus, les nouvelles modifications du chapitre I – Bâtiment du Code de construction du Québec, le guide *Bâtiments de construction massive en bois d'au plus 12 étages* ainsi que l'approche de surveillance et le partage des responsabilités avec les municipalités ont offert quelques tribunes et occasions de relations publiques aux spécialistes de la RBQ.

Indicateur : Évaluation des perceptions des citoyens sur l'image et le niveau de connaissance des mandats de la RBQ

Cible : En progression

Réalisé en 2014-2015

Les résultats du sondage réalisé l'année dernière auprès du grand public ont permis d'orienter la stratégie de communication de la RBQ et de cibler les éléments de sensibilisation à prioriser au cours de l'année 2015-2016.

PARTIE 3

Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens



Les pages qui suivent énoncent les résultats de la RBQ à l'égard des engagements pris dans sa Déclaration de services aux citoyens, qui a été rendue publique en juin 2014¹. L'évaluation de la performance de la RBQ pour l'année 2015-2016 concerne les trois types de services suivants : l'accueil et l'information de masse; les interventions auprès des propriétaires, des entrepreneurs et des concepteurs; le traitement des demandes.

À la lecture des résultats atteints en 2015-2016, la RBQ note une amélioration du délai de traitement des mesures différentes ou équivalentes, tout comme elle reconnaît l'utilité de revoir sa Déclaration de services aux citoyens afin d'assurer un meilleur alignement entre les cibles des indicateurs, les ressources disponibles et les processus de travail.

1. LORSQUE LA RBQ VOUS ACCUEILLE ET VOUS INFORME, ELLE S'ENGAGE À :

Vous offrir des services de qualité, fiables, équitables et confidentiels

Afin de mieux connaître les attentes et le niveau de satisfaction de sa clientèle, la RBQ réalise périodiquement des sondages auprès d'elle. Ceux-ci permettent entre autres de mesurer la perception des usagers quant à la qualité de la prestation de services réalisée par la RBQ et de mieux connaître leurs attentes à ce sujet. Ces exercices permettent également de déterminer les pistes d'amélioration de la prestation de services et les besoins de formation du personnel.

Vous offrir un service téléphonique sans frais partout au Québec

Les citoyens de l'ensemble du Québec ont accès aux services d'information de la RBQ au moyen d'un réseau de 17 numéros sans frais.

Demandes d'information par téléphone à la DRC	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre d'appels ayant obtenu une réponse	89 226	89 583	88 441
<ul style="list-style-type: none"> Après une attente de 3 minutes ou moins 	57 123	64 294	52 267
<ul style="list-style-type: none"> Durée moyenne des réponses (conversations), en secondes 	334	318	319
Nombre d'appels rejetés ou détournés (ligne occupée)	20 793	6 179	13 956
Nombre d'abandons par des clients placés en attente	11 239	7 254	10 084

En 2015-2016, le personnel de la RBQ a répondu à plus de 88 400 appels pendant les heures d'ouverture du service. Le nombre d'appels rejetés ou détournés est plus élevé en 2015-2016, en raison notamment d'un accroissement de 9 % du volume des appels entrants à la Direction des relations avec la clientèle (DRC). Une hausse de fréquentation du site Web de la RBQ a également été constatée, avec un accroissement de 14 % du nombre de visites.

Simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à ses services

La DRC met à la disposition des citoyens un comptoir de service, situé à Montréal, ainsi qu'un service téléphonique sans frais accessible à partir de tout le territoire du Québec, incluant une ligne d'urgence accessible 24 heures sur 24. En plus du bureau de Montréal, la RBQ dispose d'un réseau de 11 points de service pour accueillir, dans différentes régions du Québec, les candidats aux examens de qualification professionnelle.

Vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence

La DRC offre principalement de l'information aux citoyens qui veulent devenir entrepreneurs ou constructeurs-propriétaires, aux titulaires d'une licence, aux consommateurs qui veulent s'assurer de confier leurs travaux à un entrepreneur titulaire de la licence appropriée, ainsi qu'à ceux qui désirent obtenir de l'information sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et sur le cautionnement de licence.

1. www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/depliant_services.pdf

Rédiger ses documents et sa correspondance dans un langage clair, simple et accessible

Conformément à sa politique linguistique, la RBQ accorde une attention constante à la qualité de la langue française et voit à promouvoir un français de qualité dans toutes ses communications. Les textes officiels et ceux destinés à la publication sont rédigés dans une langue claire et précise. Les textes destinés à être rendus publics font l'objet d'une révision linguistique. De façon générale, le français est la langue exclusive des documents, des communications et des ententes conclues par la RBQ, quel qu'en soit le support.

Concevoir et mettre à votre disposition, dans son site Web et dans ses points de service, une documentation et des guides concernant ses domaines d'intervention

En complément aux publications et autres documents d'information disponibles en version imprimée, la RBQ met en ligne régulièrement de la documentation technique et des guides portant sur des sujets d'intérêt. Ces documents sont regroupés sous différentes rubriques : bulletins techniques, dossiers spéciaux, bulletins de nouvelles, communiqués, parcours personnalisés et guides. La RBQ met également à la disposition des citoyens, à la DRC, située à Montréal, et dans ses bureaux en région, un présentoir contenant les documents qui leur sont destinés.

Assurer la diffusion sur le site Web d'une information juste et mise à jour sur une base continue

L'optimisation du site Web s'effectue en mode continu, en ce qui concerne tant son contenu que ses fonctionnalités. Le site de la RBQ comprend 1 904 pages et 502 documents téléchargeables (publications et formulaires).

Prendre les moyens nécessaires pour adapter ses services aux besoins des personnes handicapées, y compris par un accès facile à l'information du site Web

La RBQ s'engage à prendre les moyens nécessaires pour accommoder dans la mesure du possible toute personne handicapée qui en fait la demande afin qu'elle ait accès aux documents et services offerts au public. Des mesures visant la conformité des documents accessibles en téléchargement et des objets multimédias ont été prises pour faciliter l'accès des personnes handicapées à l'information contenue sur le site Web, conformément aux trois standards sur l'accessibilité du Web (standards concernant les sites Web, les documents téléchargeables et le multimédia). De plus, la RBQ permet aux clients ayant un handicap auditif ou un trouble du langage de communiquer avec elle, par l'entremise d'un téléscripateur du Service de relais Bell qui agit à titre d'intermédiaire pour les clients. En 2015-2016, la RBQ a reçu et traité favorablement 15 demandes d'adaptation des moyens d'évaluation des compétences, permettant ainsi à des candidats de passer un total de 39 examens, malgré leurs légers handicaps. Par ailleurs, aucune plainte ni demande ayant pour objet l'accès aux documents et aux services offerts au public n'a été reçue cette année de la part de personnes handicapées.

2. LORSQUE LA RBQ EFFECTUE UNE INTERVENTION AUPRÈS DES ENTREPRENEURS, CONCEPTEURS ET PROPRIÉTAIRES, ELLE S'ENGAGE À :

Se présenter officiellement et vous expliquer l'objet de son intervention, ainsi que la collaboration attendue de votre part

Convenir d'un rendez-vous selon votre disponibilité, dans la mesure où la nature de l'intervention le permet

Vous informer du déroulement et de la durée probable de son intervention

Vous informer des suites à donner à son intervention

Les gestionnaires veillent au respect, par les inspecteurs et les enquêteurs, des engagements rendus publics dans la Déclaration de services aux citoyens de la RBQ. Advenant la plainte d'un citoyen, le supérieur immédiat de l'employé visé agit sans délai.

Vous informer sur vos droits et recours applicables en vertu des lois et règlements administrés par la RBQ

Les citoyens qui désirent exercer leurs droits et recours en vertu des lois et règlements administrés par la RBQ peuvent obtenir toute l'information pertinente sur le site Web de la RBQ, que ce soit pour la révision d'une décision, la reprise d'un examen ou la révision d'un dossier. Une foire aux questions est également accessible en ligne et contient les recours possibles à l'encontre d'un entrepreneur qui ne respecte pas ses engagements. Les citoyens peuvent aussi se renseigner sur leurs droits et recours en communiquant avec la DRC. Par ailleurs, la RBQ offre de l'accompagnement aux bénéficiaires du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs qui entreprennent une démarche auprès des administrateurs ou auprès des organismes d'arbitrage.

3. LORSQUE LA RBQ ASSURE LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES, ELLE S'ENGAGE À :

Traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence qui sont complètes et conformes dans un délai de 60 jours

Demandes de licence (délivrance ou modification)	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de demandes de délivrance d'une licence	7 238	7 561	7 270
Nombre de demandes de modification d'une licence	3 293	4 035	3 766
Proportion des demandes traitées dans le délai prévu	83 %	94 %	71 %
Délai moyen ¹	34 jours	26 jours	43 jours

Pour l'année 2015-2016, la proportion de demandes traitées dans le délai prévu est de 71 %, tandis que le délai moyen de traitement est de 43 jours. Par rapport à l'année précédente, l'augmentation du délai moyen de traitement des demandes de délivrance ou de modification de licence s'explique notamment par un accroissement du nombre de demandes nécessitant des vérifications plus approfondies et par des contraintes de capacité.

Vous joindre, dans un délai de 15 jours suivant la réception de votre demande, pour obtenir les renseignements ou documents manquants

En 2015-2016, la proportion de demandes incomplètes pour lesquelles la relance a été faite dans un délai de 15 jours ou moins a été de 59 %, et le délai moyen pour que le demandeur soit avisé des renseignements ou des documents manquants a été de 13 jours.

1. Le délai de traitement se calcule entre la date de réception et la date de délivrance, de modification ou de refus de la licence. Ce délai exclut toute période allant de l'envoi d'un avis de convocation à la passation du dernier examen, ainsi que toute période pendant laquelle la RBQ est en attente d'information ou de documents de la part du demandeur.

Vous transmettre, s'il est nécessaire de vérifier vos connaissances, un avis de convocation qui vous permettra de passer les examens requis dans les 45 jours

Avis de convocation à un examen	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Proportion d'examens dont la date proposée respecte le délai prévu	98 %	96 % ¹	97 %
Délai moyen	22 jours	23 jours	25 jours

Vous donner la possibilité de passer les examens en région

La RBQ tient des séances d'examen sur une base régulière à la DRC, située à Montréal, et dans ses 10 bureaux, situés dans différentes régions. Elle tient en outre des séances d'examen aux Îles-de-la-Madeleine lorsque des candidats de cette région font une demande de licence.

Vous transmettre un avis de cotisation au moins 60 jours avant la date d'échéance annuelle du paiement de maintien de votre licence

Un protocole d'insertion mécanisée assure la production et l'expédition des avis de cotisation le 60^e jour précédant la date anniversaire de la licence. Un deuxième avis est expédié 15 jours avant l'échéance aux titulaires qui n'ont pas effectué leur paiement à ce moment-là. En 2015-2016, la RBQ a traité 41 955 demandes de paiement de maintien d'une licence. Depuis le 16 mars 2015, les entrepreneurs peuvent payer leur maintien de licence en ligne et 27 % des détenteurs de licence se sont prévalus de ce service.

Répondre à vos demandes de renseignements dans un délai de 2 jours ouvrables si elles ne requièrent aucune analyse et dans un délai de 30 jours ouvrables si une analyse est requise

Demandes de renseignements reçues par écrit à la DRC	2015-2016 ²
Demandes reçues	8 954
Ne requérant pas une analyse	5 918
Requérant une analyse	3 036

En 2015-2016, la notion de « demande de renseignements » a été révisée. Les demandes suivantes n'ont pas été considérées dans le calcul : les demandes de formulaires, les suivis de dossiers de licences et les communications qui ne contiennent que des commentaires. Par ailleurs, ont été considérées dans le calcul du délai de 30 jours les demandes d'information requérant l'avis d'un spécialiste de la RBQ, par exemple les demandes transférées à la Direction de la qualification et de la formation pour des questions relatives aux sous-catégories ou les demandes, plus techniques, portant sur les codes de construction et de sécurité. Pour des raisons d'ordre administratif, le calcul des délais n'a pu se faire cette année.

1. À la suite d'une révision des données publiées dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015, la proportion d'examens dont la date proposée respecte le délai, qui était de 98 %, a été redressée à 96 %.

2. Les données comparatives des années passées ont été retirées, car en 2015-2016, la compilation des demandes de renseignements ne se fait plus sur la même base.

Lorsque vous nous soumettez une proposition de mesure équivalente ou différente complète et recevable en vertu des articles 127 ou 128 de la Loi sur le bâtiment, vous informer par écrit des résultats de notre analyse ou des suites à y donner dans un délai de 45 jours

Mesures différentes ou équivalentes	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Demandes reçues	585	613	540
Demandes traitées ¹	723	582	546
Proportion de dossiers traités dans le délai prévu	27 %*	27 %*	37 %
Délai moyen ²	267 jours*	209 jours*	183 jours

Parmi les demandes de mesures différentes ou équivalentes traitées, le domaine du bâtiment et le domaine des équipements pétroliers sont les plus représentées, dans une proportion de 62 % et 18 % respectivement.

* Le délai de traitement pour la période 2015-2016 est calculé selon une nouvelle formule (plus conservatrice), qui respecte davantage le sens de l'engagement énoncé dans la Déclaration de services aux citoyens de la RBQ. Les données de 2013-2014 et de 2014-2015 ont été redressées en conséquence, pour tenir compte de ce nouveau calcul. Dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015, les délais moyens publiés pour ces deux années étaient respectivement de 161 et 124 jours, et les pourcentages d'atteinte de l'engagement étaient de 55 % et 58 %.

Vous signaler les recours possibles en cas de décision défavorable de notre part

Avant de rendre toute décision ayant pour objet de suspendre ou d'annuler une licence, de retirer une sous-catégorie de licence, de refuser une demande de délivrance ou de modification de licence, ou encore de refuser une demande de mesure différente ou équivalente, la RBQ envoie à la personne visée le préavis écrit prescrit par l'article 5 de la Loi sur la justice administrative et lui accorde un délai d'au moins 10 jours pour présenter ses observations. Le préavis de décision fait mention des motifs à l'appui de la suspension, de l'annulation ou du refus. De plus, l'article 66 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs oblige les administrateurs de ce plan, lorsque leurs décisions portent sur la réclamation d'un bénéficiaire, à préciser les recours et les délais de recours ainsi que les coordonnées des organismes d'arbitrage autorisés par la RBQ.

1. Les types de décisions suivants ont été considérés dans le décompte des dossiers traités : demandes acceptées, acceptées avec conditions, refusées, retirées, annulées, conformes aux codes ou non assujetties.

2. Le délai moyen de traitement correspond au nombre de jours entre la date d'envoi de la réponse (marquant la fin du traitement) et la date de réception (marquant le début du traitement), duquel est soustrait le nombre de jours total des périodes d'attente d'information ou de documents.

4. LORSQUE VOUS ÊTES INSATISFAIT DE LA SÉCURITÉ OU DE LA QUALITÉ DES TRAVAUX, LA RBQ S'ENGAGE À :

Accuser réception de vos plaintes écrites portant sur la sécurité et la qualité des travaux dans un délai de 2 jours ouvrables

Plaintes reçues à la DRC (du 1 ^{er} octobre 2014 au 31 mars 2016) ¹	3 934
• Accusé de réception dans les 2 jours ouvrables	278

La mise en place du Bureau de gestion des plaintes en octobre 2014 a entraîné des modifications quant à la procédure de production de l'accusé de réception envoyé aux plaignants. La pratique antérieure d'envoi automatique d'un accusé de réception dans les deux jours ouvrables a été remplacée, d'une part, par l'envoi systématique d'un avis de transmission (lorsque le formulaire de plainte est rempli sur le site Internet) et, d'autre part, par l'envoi d'une communication qui atteste la réception de la plainte et qui informe le plaignant, le cas échéant, des pièces manquantes au dossier. Dans le nouveau processus, l'envoi d'un accusé de réception marque le début de l'analyse formelle de la plainte. Pour la prochaine année financière, des mesures ont été prises afin qu'un plus grand nombre de demandeurs reçoivent un accusé de réception dans le délai de deux jours. Ces modifications impliquent notamment qu'un accusé de réception soit transmis automatiquement pour toute demande faite à l'aide du formulaire prescrit, qui se trouve sur le site Web de la RBQ.

Vous informer par écrit du résultat de nos démarches ou des suites à y donner dans un délai de 30 jours ouvrables

Nombre de plaintes en sécurité et en qualité des travaux considérées dans le calcul de l'indicateur (du 1 ^{er} octobre 2014 au 31 mars 2016) ²	3 633
• Communication dans les 30 jours ouvrables	2 795
• Délai moyen	24 jours

Au cours de cette période, la RBQ a respecté le délai prescrit dans une proportion de 77 %, tandis que le délai moyen de transmission du résultat de la démarche ou des suites à donner à une plainte a été de 24 jours.

En cas de risque imminent pour la sécurité des personnes, intervenir sans délai

Les plaintes signalant un risque imminent pour la sécurité des personnes sont immédiatement dirigées vers les services d'urgence 9-1-1, qui les prennent aussitôt en charge. À la demande des services d'urgence, la RBQ peut les accompagner dans le traitement de ces plaintes. Il est possible qu'une plainte urgente, relevant de l'autorité de la RBQ, soit déposée au Centre des opérations gouvernementales (COG) du ministère de la Sécurité publique. Dans cette situation, les directions territoriales sont directement interpellées pour une évaluation du cas et, si nécessaire, pour la mise en œuvre d'actions immédiates.

1. La période de reddition de comptes a été étendue à 18 mois, pour couvrir toute la période allant du début des opérations du Bureau de gestion des plaintes jusqu'au 31 mars 2016.

2. Une plainte ne concernait pas le mandat du Commissaire ou de la RBQ.

5. LE COMMISSAIRE À LA QUALITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le Commissaire a pour mandat d'examiner les suggestions, les objections et les plaintes formulées par les citoyens à la suite de leur expérience de service avec le personnel de la RBQ.

Le Commissaire ou son représentant entrera en contact avec vous dans un délai de 2 jours ouvrables

Plaintes en matière de qualité des services de la RBQ	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Plaintes reçues	231	251	243
% de communication initiale dans le délai prévu	99 %	98 %	97 %

Le Commissaire vous informera du résultat de son intervention ou des suites à y donner dans un délai de 20 jours ouvrables

Plaintes en matière de qualité des services de la RBQ	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Plaintes traitées	231	250 ¹	243
% de plaintes traitées dans le délai prévu	94 %	94 % ²	92 %

Dès qu'une plainte est déposée à la RBQ, le Commissaire entre en contact avec le plaignant pour accuser réception de sa plainte. Sur les 243 plaintes reçues à la RBQ en 2015-2016, 16 concernaient les services d'accueil et d'information, 82 les interventions (inspection, enquête, audition, accès à l'information, plan de garantie, cautionnement, facturation, etc.) et 145 le traitement des demandes de la clientèle (demande, modification ou annulation de licence, examen de qualification, droits acquis, demande de renseignements ou de mesures différentes ou équivalentes).

1. Une plainte ne concernait pas le mandat du Commissaire ou de la RBQ.

2. Au cours de l'année, la Déclaration de services a été modifiée, notamment en ce qui concerne le délai qui est passé de 20 jours civils à 20 jours ouvrables.

PARTIE 4

Les résultats au regard des autres exigences réglementaires et législatives



Les résultats de 2015-2016 démontrent que la RBQ se conforme aux différentes exigences règlementaires et législatives auxquelles elle est assujettie. En 2015-2016, la RBQ se démarque notamment en ce qui concerne l'embauche des femmes (68,5 %) et la représentativité des membres des communautés culturelles parmi le personnel permanent (23,4 %).

L'accès à l'égalité en emploi

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, les tableaux qui suivent font état des résultats obtenus par rapport aux objectifs des programmes d'embauche des personnes appartenant aux groupes cibles et par rapport à ceux des programmes d'accès à l'égalité.

REPRÉSENTATION DES FEMMES AU SEIN DU PERSONNEL EMBAUCHÉ EN 2015-2016

	Personnel permanent ¹	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Femmes embauchées	5	8	24	13	50
Ensemble des personnes embauchées	8	11	33	21	73
Effectif total en lien d'emploi au 31 mars 2016	440	33	23	8	504
Taux d'embauche de femmes :					
• 2015-2016	62,5 %	72,7 %	72,7 %	61,9 %	68,5 %
• 2014-2015	50,0 %	62,5 %	84,8 %	50,0 %	70,5 %
• 2013-2014	60,0 %	76,9 %	84,1 %	62,5 %	73,5 %

REPRÉSENTATION DES FEMMES DANS L'EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2016 (PERSONNEL PERMANENT¹)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ²	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Femmes en lien d'emploi	16	58	84	58	216
Effectif permanent total en lien d'emploi	38	109	219	74	440
Proportion de femmes :					
• au 31 mars 2016	42,1 %	53,2 %	38,4 %	78,4 %	49,1 %
• au 31 mars 2015	40,5 %	54,5 %	38,5 %	79,5 %	49,5 %
• au 31 mars 2014	43,5 %	52,0 %	37,3 %	87,0 %	49,6 %

1. Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

2. Y compris les ingénieurs, les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DU PERSONNEL EMBAUCHÉ EN 2015-2016

	Personnel permanent ¹	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire
Membres des groupes cibles embauchés :				
• communautés culturelles	2	2	9	5
• anglophones	0	0	0	0
• autochtones	0	0	0	0
• personnes handicapées	0	0	0	0
Membres d'au moins un groupe cible	2	2	9	5
Ensemble des personnes embauchées	8	11	33	21
Taux d'embauche de membres des groupes cibles pour chaque statut d'emploi (cible : 25 % des nouveaux employés embauchés)				
• 2015-2016	25,0 %	18,2 %	27,3 %	23,8 %
• 2014-2015	58,3 %	0,0 %	27,3 %	12,5 %
• 2013-2014	40,0 %	42,3 %	25,0 %	37,5 %

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES DANS L'EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2016 (PERSONNEL PERMANENT¹)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ²	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Effectif total en lien d'emploi	38	109	219	74	440
Membres des groupes cibles en lien d'emploi					
• communautés culturelles	3	18	49	33	103
• anglophones	0	0	3	1	4
• autochtones	0	0	1	0	1
• personnes handicapées	0	1	4	1	6
Proportions des groupes cibles en lien d'emploi					
• communautés culturelles	7,9 %	16,5 %	22,4 %	44,6 %	23,4 %
• anglophones	0,0 %	0,0 %	1,4 %	1,4 %	0,9 %
• autochtones	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,0 %	0,2 %
• personnes handicapées	0,0 %	0,9 %	1,8 %	1,4 %	1,4 %

1. Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

2. Y compris les ingénieurs, les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DU PERSONNEL DES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLES (PERSONNEL PERMANENT¹)

Groupes cibles (nombre de membres)	31 mars 2014	31 mars 2015	31 mars 2016
Total de l'effectif permanent en lien d'emploi	456	461	440
Membres des groupes cibles en lien d'emploi			
• Communautés culturelles	87	101	103
• Anglophones	5	5	4
• Autochtones	0	0	1
• Personnes handicapées	8	6	6
Groupes cibles (proportion)	31 mars 2014	31 mars 2015	31 mars 2016
Proportion des groupes cibles en lien d'emploi			
• Communautés culturelles (cible gouvernementale : 9 %)	19,1 %	21,9 %	23,4 %
• Anglophones	1,1 %	1,1 %	0,9 %
• Autochtones	0,0 %	0,0 %	0,2 %
• Personnes handicapées (cible ministérielle : 2 %)	1,8 %	1,3 %	1,4 %

Les mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien à l'emploi

La RBQ dépasse largement la cible de 9 % de membres des communautés culturelles au sein de son effectif. En 2015-2016, elle ne s'est pas prévalu des dispositions du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), qui a été mis en place par le gouvernement du Québec afin de favoriser l'embauche des personnes handicapées. Aucun projet n'a donc été soumis au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) dans le cadre de ce programme.

En novembre 2015, un communiqué a été transmis aux gestionnaires, d'une part pour leur annoncer l'adoption du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016 de la RBQ², et d'autre part pour les inviter à prendre connaissance des dispositions du PDEIPH. Ce rappel vise à sensibiliser les gestionnaires aux difficultés que rencontrent les personnes ayant un handicap à l'embauche et à leur rappeler que des programmes sont conçus pour offrir à tous les Québécois les mêmes chances d'obtenir un emploi dans la fonction publique.

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la RBQ a adopté, le 15 décembre 2005, un premier plan d'action à l'égard de ces personnes. Mis à jour et rendu public annuellement, ce plan trace le portrait de la RBQ, indique les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein de son personnel et de sa clientèle, et décrit les mesures prises au cours de l'année écoulée ainsi que les mesures envisagées pour la prochaine année au regard des trois volets suivants : personnel, clientèle et réglementation. Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016 a été adopté le 1^{er} octobre 2015 par le comité de direction de la RBQ. Il s'agit de la 11^e édition de ce document. Depuis le 25 novembre 2015, elle est disponible sur demande en format imprimé et est également accessible en téléchargement sur le site Web² de la RBQ.

1. Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

2. Le document se trouve à l'adresse : www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/nos-documents-strategiques/plan-daction-pour-les-personnes-handicapees.

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La politique linguistique de la RBQ, adoptée par le conseil d'administration et approuvée par l'Office québécois de la langue française (OQLF), a pour objet de faire connaître au personnel de quelle manière la Charte de la langue française doit s'appliquer dans toutes les activités se rapportant au travail. Le comité permanent sur la politique linguistique est composé de représentants des différents secteurs de l'organisation et il est présidé par le secrétaire général, mandataire chargé de l'application de la Charte.

La politique linguistique de la RBQ adhère aux deux principes sur lesquels repose la Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration :

- privilégier l'utilisation du français dans toutes les activités se rapportant au travail ;
- accorder une attention constante à la qualité de la langue française utilisée dans les communications.

Au cours de la dernière année, le mandataire a présidé une réunion du comité permanent de la politique linguistique. En mars 2016, une consultation a été réalisée auprès des gestionnaires pour savoir comment ils évaluaient l'application de certaines dispositions de la politique. Pendant la Francofête 2016, la RBQ a invité les membres de son personnel à participer à un concours en leur proposant d'inscrire sur l'intranet le titre d'un de leurs livres préférés écrits par un auteur francophone : cette activité avait pour objectif de célébrer le français tout en faisant découvrir de nouveaux écrivains.

Des capsules linguistiques sous forme de jeux visant à détecter les formes fautives, des sondages et des activités sont mis en ligne périodiquement à la RBQ pour renforcer l'utilisation du français au travail. Entre autres, 11 capsules « Le mot juste » ont été diffusées sur l'intranet au cours de l'année ; elles traitaient de thèmes variés, comme les pléonasmes, les différentes impropriétés, la nouvelle orthographe et les anglicismes.

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Conformément au quatrième paragraphe de l'article 2 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le bilan de la documentation visée à la section III du Règlement est présenté ci-dessous.

VENTILATION DU DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

	1 à 20 jours	21 à 30 jours	Plus de 30 jours
Nombre de dossiers traités	870	121	61
Délai de traitement moyen (en jours)	5,77	25,31	46,52

- Les 1 052 demandes d'accès à l'information traitées en 2015-2016 visaient essentiellement des documents produits par la RBQ ou des documents liés à des titulaires de licence, à des bâtiments ou à des équipements.
- Le délai de réponse visé est de 20 jours. Un délai de 30 jours est toutefois requis lorsque le traitement de la demande dans le délai prescrit n'est pas possible sans nuire au déroulement normal des activités.
- Aucune demande de rectification ou d'accommodement n'a été reçue.
- Huit demandes d'accès ont été refusées : elles visaient des renseignements transmis par des tiers et qui étaient considérés comme étant confidentiels. Huit décisions ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.
- Depuis 2013-2014, on constate une augmentation annuelle de près de 20 % du nombre de demandes d'accès à l'information traitées à la RBQ. Le délai moyen de traitement est de 11 jours.

La politique de financement des services publics

LA TARIFICATION

Au cours de l'année 2015-2016, la RBQ a poursuivi ses travaux visant à établir le coût des différentes activités liées à sa mission. Ces travaux ont notamment porté sur la répartition par domaine d'intervention du coût des activités visant les propriétaires et les exploitants assujettis au Code de sécurité.

1) Pour les biens et les services tarifés en 2015-2016

Les revenus de tarification perçus, le coût des biens et services qui s'y rapportent et le niveau de financement atteint :

Activités liées à la mission de la RBQ	Revenus de tarification perçus (en \$)	Coût des biens et services qui s'y rapportent (en \$)	Niveau de financement atteint
Qualification professionnelle (licences et examens) ¹	8 238 820	8 615 637	96 %
Contrôle et surveillance des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires ²	45 874 138	25 748 849	178 %
Réglementation et surveillance du plan de garantie	419 580	688 340	61 %
Réglementation et surveillance du Code de sécurité	7 770 700	12 241 310	63 %
Réglementation et surveillance dans le domaine des appareils sous pression	2 331 935	5 440 043	43 %
Traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes	0	2 102 726	0 %
Total	64 635 173	54 836 905	118 %

Au cours de l'année 2015-2016, la RBQ a poursuivi ses travaux visant à établir le coût de ses différentes activités de mission. Ces travaux ont porté sur la répartition par domaine d'intervention du coût des activités visant d'une part les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires assujettis au code de construction et d'autre part les propriétaires et les exploitants assujettis au Code de sécurité.

Pour présenter un portrait complet des revenus et des coûts, le tableau de la page précédente contient l'information disponible sur le coût des activités, même celles qui ne font l'objet d'aucune tarification.

- **La méthode de fixation des tarifs :**

La tarification, établie à l'origine en considération des coûts par domaine d'intervention, sous l'égide de différentes lois sectorielles, a été maintenue lors de l'intégration successive des chapitres des codes de construction et de sécurité à la Loi sur le bâtiment. Elle a été indexée par la suite.

- **Les niveaux de financement visés par la tarification et la justification de ces niveaux :**

À titre d'organisme autre que budgétaire, la RBQ doit assurer le financement de ses activités à 100 %.

- **La justification de l'écart entre le niveau de financement visé et le niveau atteint, le cas échéant :**

Les tarifs exigibles par la RBQ ont été établis en fonction de différents modèles d'intervention, en vertu de lois sectorielles qui étaient en vigueur avant leur intégration à la Loi sur le bâtiment.

1. Sont pris en considération les revenus provenant des frais de licence.

2. Le coût inclut celui des activités de normalisation et de réglementation visant le Code de construction.

- **La date de la dernière révision tarifaire :**

En 2014, les niveaux des tarifs exigibles pour rendre les services dans le domaine des appareils sous pression ont été réévalués. Par ailleurs, le niveau des droits et des frais exigibles pour la qualification professionnelle a été révisé en juin 2008.

- **Le mode d'indexation des tarifs :**

Les tarifs sont indexés annuellement en fonction de l'augmentation du pourcentage de la moyenne des indices des prix à la consommation du Canada (IPC) pour les 12 mois de l'année précédente, sur les 12 mois de l'année antérieure à cette dernière.

2) Pour les nouveaux biens et services

Les activités liées à l'élaboration et à la surveillance de la réglementation en matière de plan de garantie sont tarifées à compter du 1^{er} janvier 2015.

3) Pour les biens et services pouvant être tarifés

Liste des services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification mais que le ministère ou l'organisme ne tarifie pas :

- traitement des demandes d'approbation d'une mesure différente ou équivalente
- traitement des demandes d'information
- activités de surveillance de la réglementation visant les propriétaires de bâtiments et de lieux de baignade.

L'allègement réglementaire et administratif

Conformément à une recommandation du rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, présidé par M. Michel Audet, la RBQ a produit en juillet 2012 un plan d'action contenant des mesures pour diminuer le fardeau administratif des entreprises de 20 %, en 2015, par rapport au niveau établi en 2004. Dans l'évaluation annuelle du fardeau administratif pour l'année 2012-2013, la RBQ affichait une réduction de 40 %, en valeur constante, comparativement au niveau de départ établi en 2004-2005.

En 2015-2016, la RBQ a poursuivi ses efforts pour alléger le fardeau des entrepreneurs et a continué de travailler sur des mesures qui simplifient les échanges entre ceux-ci et la RBQ, mesures dont voici des exemples.

LIGNES DIRECTRICES POUR LA CONSTRUCTION EN BOIS

Le 17 août 2015, le premier ministre du Québec, responsable de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean et député de Roberval, M. Philippe Couillard, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, M. Sam Hamad, et le ministre des Forêts, de la Faune et des Parcs, M. Laurent Lessard, ont lancé le guide *Bâtiments de construction massive en bois d'au plus 12 étages*¹. Produit par la RBQ, en étroite collaboration avec les experts du centre de recherche FPInnovations, ce guide s'inscrit dans la volonté gouvernementale de favoriser une utilisation équitable du bois dans la construction au Québec. Cette publication permet d'autoriser, à certaines conditions, la construction en bois de plus de 12 étages, sans qu'il soit requis de formuler une demande de mesures équivalentes à la RBQ, ce qui réduit les exigences demandées aux constructeurs.

NOUVEAU GUIDE SUR L'ÉVACUATION DES EAUX PLUVIALES D'UN BÂTIMENT EXISTANT À TOIT PLAT

Le 25 juin 2015, la RBQ a publié le *Guide sur l'évacuation des eaux pluviales d'un bâtiment existant à toit plat*². Élaboré en collaboration avec la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec, ce guide dicte les raccordements possibles pour réduire les risques de surcharge ou de refoulement dans le réseau d'évacuation. Il souligne également les aspects importants des exigences techniques visant la protection du bâtiment. Ce guide réduira le recours aux mesures différentes ou équivalentes, ce qui allégera le fardeau administratif des entrepreneurs concernés.

1. *Bâtiments de construction massive en bois d'au plus 12 étages – Directives et guide explicatif* (papier et Web) : www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/guide-construction-massive-bois-plus-12-etages.pdf.

2. *Guide sur l'évacuation des eaux pluviales d'un bâtiment existant à toit plat* (papier et Web) : www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/guide-evacuation-eaux-pluviales-batiment-existant-toit-plat.pdf.

MISE EN LIGNE DU SECOND VOLET DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

La RBQ a travaillé pendant l'année 2015-2016 à la phase II de la prestation électronique de services. Cette phase sera lancée en avril 2016. Ainsi, les entrepreneurs et les constructeurs-proprétaires bénéficieront d'un nouveau service, soit la mise à jour de leur dossier en ligne. Ils pourront valider les informations qui s'y trouvent et les modifier au besoin. Ces changements réduiront le nombre de formulaires papier et le fardeau administratif pour la clientèle.

CRITÈRES TECHNIQUES VISANT LA MODIFICATION D'UNE REMONTÉE MÉCANIQUE « TUBES-TAXI »

Le 9 novembre 2015, la RBQ a publié, de concert avec l'Association des stations de ski du Québec, une mesure équivalente découlant d'études et d'essais pour les remontées mécaniques « Tubes-Taxi », afin de remédier à l'absence d'une réglementation encadrant la construction et l'exploitation de ce type d'équipement. Le guide *Critères techniques visant la modification d'une remontée mécanique « Tubes-Taxi »* énonce les conditions déterminées par la RBQ, en vertu de l'article 127 de la Loi sur le bâtiment, pour approuver la modification de ce type d'équipement. Une remontée mécanique modifiée et conçue selon les critères techniques de ce guide est réputée atteindre le niveau de qualité et de sécurité visé par la réglementation.

Les ressources financières

ÉVOLUTION DES DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du trésor, le tableau ci-après présente l'écart entre les dépenses réelles de fin d'exercice au 31 mars 2016 et les dépenses réelle de 2014-2015.

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2015-2016 (en milliers de \$)*	Dépenses réelles (en milliers de \$)			
		2015-2016	2014-2015	Écart	Taux de variation
Direction générale (DG)	7 824,6	6 035,4	6 690,8	(655,4)	(9,80 %)
Vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations (VPRCO)	19 292,8	17 427,7	17 311,3	116,4	0,67 %
Vice-présidence Réglementation et soutien organisationnel (VPRSO)	18 523,9	16 443,3	16 792,6	(349,3)	(2,08%)
Vice-présidence Enquêtes (VPE)	7 522,7	6 242,9	6 536,8	(293,9)	(4,50%)

(*) En milliers de dollars et en excluant les dépenses corporatives soient les contributions d'employeurs, la variation pour la provision de maladies et vacances, la dépense d'amortissement et les créances douteuses.

La gestion et le contrôle des effectifs et les renseignements relatifs aux contrats de service

Depuis le 1^{er} janvier 2015, la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État prévoit que la RBQ fasse état, dans son rapport annuel, de l'application des dispositions prévues à cette loi.

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Le niveau de l'effectif établi par le Conseil du trésor a été respecté pour l'année 2015-2016 : l'effectif en ETC a été de 440,04 personnes, soit 93 % de la cible d'effectif de 471 personnes en ETC. L'effectif en ETC et sa répartition par catégorie d'emploi se trouvent à la page 21.

CONTRAT DE SERVICE

La répartition des contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus et conclus depuis le 1^{er} janvier 2015 est la suivante :

Contrats de service de 25 000 \$ et plus	Au 31 mars 2015 (*)		Au 31 mars 2016	
	Nombre	Valeur	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (qu'elle soit dans les affaires ou non)	1	47 000 \$	1	37 800 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique (ce qui inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation)	1	85 000 \$	13	2 617 958 \$
Total des contrats de service (*)	2	132 000 \$	14	2 655 758 \$

(*) Dans la première colonne, la reddition de comptes est sur trois mois seulement, du 1^{er} janvier au 31 mars 2015, tandis que les données inscrites dans la seconde colonne couvrent 12 mois, du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

L'application des règles concernant les bonis au rendement des cadres

L'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (2010, chapitre 20) prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne peut être accordé aux cadres ou aux cadres juridiques à l'égard des exercices financiers 2010-2011 à 2014-2015.

Cette loi a été modifiée par l'article 1 de la Loi portant principalement sur la suspension de versements de bonis dans le contexte de mesures visant le retour à l'équilibre budgétaire (2015, chapitre 2), qui est venu insérer l'article 10.1, lequel précise qu'aucun boni fondé sur le rendement ou ajustement forfaitaire ne peut être accordé aux titulaires d'un emploi supérieur, notamment à l'égard de l'exercice financier 2014-2015.

Aucun boni au rendement n'a été versé aux cadres, cadres juridiques ou titulaires d'un emploi supérieur en 2015-2016 à la RBQ, pour la période d'évaluation du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

Les ressources informationnelles

BILAN ANNUEL DES RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RESSOURCES INFORMATIONNELLES (2015-2016)

Grand total des ressources informationnelles	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Écart
Total des activités d'encadrement	121 000 \$	67 900 \$	(43,9 %)
Total des activités de continuité	7 534 800 \$	7 266 000 \$	(3,6 %)
Total des projets	9 532 800 \$	2 905 800 \$	(69,5 %)
Total des dépenses et des investissements en ressources informationnelles	17 188 600 \$	10 239 700 \$	(40,4 %)

Voir le détail des projets dans le tableau à la page suivante.

EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS

En ce qui concerne les activités de continuité, l'objectif de la RBQ est d'aligner sa stratégie d'investissement sur la révision des programmes en cours. En conséquence, la RBQ a pris la décision de limiter les améliorations continues des systèmes aux exigences législatives, aux anomalies, et aux demandes récurrentes ou urgentes.

En ce qui concerne les projets, la révision des programmes en cours au sein de la RBQ et du gouvernement a amené l'organisation à en reporter certains, pour un montant de près de 5 750 000 \$. L'objectif était de s'assurer que tous les projets répondent à un besoin prioritaire de la clientèle, et ce, conformément aux orientations gouvernementales. De plus, un projet d'acquisition technologique relatif à la téléphonie a été abandonné, pour un montant de 500 000 \$.

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (2015-2016)

Liste des projets	% de réalisation	Ressources financières prévues		Ressources financières réelles	
		Ensemble du projet ¹	En 2015-2016	Utilisées en 2015-2016	Cumulées au 31 mars 2016
Optimisation du système de données de références territoriales (LOC)	100 %	572 300 \$	50 000 \$	163 100 \$	618 900 \$
Refonte du site intranet de la RBQ	100 %	486 300 \$	160 000 \$	76 500 \$	465 400 \$
Implantation d'un système de gestion de projets	100 %	180 000 \$	0 \$	18 100 \$	149 000 \$
Mise à niveau des serveurs AIX et Oracle	100 %	938 000 \$	340 800 \$	336 200 \$	897 500 \$
Prestation électronique de services	90 %	4 276 500 \$	2 150 000 \$	2 046 100 \$	3 503 700 \$
Système d'information sur les tours de refroidissement à l'eau	50 %	518 400 \$	500 000 \$	230 300 \$	233 100 \$
Intégration de nouvelles fonctionnalités dans l'espace projets	15 %	240 000 \$	35 000 \$	35 500 \$	35 500 \$
Optimisation la gestion des comptes à recevoir et des échanges entre GIC, GIE, REV et entrepôt de données financières	10 %	1 900 000 \$	1 000 000 \$	0 \$	105 200 \$

1. L'évaluation du coût des projets est majoritairement effectuée par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

Le développement durable

L'année 2015-2016 a été principalement consacrée à l'élaboration du Plan d'action de développement durable (PADD) 2016-2020 de la RBQ. Ce plan a été publié en mars 2016 en vertu de l'article 15 de la Loi sur le développement durable. Il s'agit du deuxième plan d'action de la RBQ qui vise la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

Cette section présente les actions de développement durable réalisées en 2015-2016 qui découlent des engagements énoncés dans le premier plan d'action de développement durable, ainsi que celles qui ont été réalisées et qui sont prévues dans le cadre du plan d'action 2016-2020. Les objectifs gouvernementaux non retenus et d'autres précisions concernant les actions retenues sont présentés dans la version intégrale du Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la RBQ.

Objectif gouvernemental :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel :

Faire connaître le concept de développement durable et ses principes par la formation, la sensibilisation et l'implication du personnel dans sa mise en œuvre au sein de la RBQ.

Action 1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de la RBQ.

Indicateur : Les taux d'employés et employées rejoints par les activités de sensibilisation portant sur le développement durable, dont le taux de ceux ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes

Cibles : 80 % des membres du personnel sensibilisés au développement durable d'ici le 31 décembre 2011

Formation donnée à 50 % des membres du personnel visé¹ d'ici le 31 mars 2013

Réalisé en 2011-2012

Les cibles avaient été atteintes en 2011-2012. La RBQ a poursuivi ses efforts de sensibilisation en 2015-2016 par la publication d'actualités sur son site intranet. Celles-ci concernaient des thèmes variés, tels que le Jour de la Terre, les bénéfices du covoiturage, les déchets électroniques, la Journée mondiale de l'eau et l'entrée en vigueur du Plan d'action de développement durable 2016-2020.

Le personnel de la RBQ a également eu accès à une capsule d'information sur la signature du courriel professionnel, capsule portant sur l'inclusion du logo de développement durable visant à remettre en question la nécessité d'imprimer systématiquement les courriels et les documents qui y sont joints.

1. Il s'agit des membres du comité de développement durable, des gestionnaires de la RBQ, des adjointes administratives et des membres du personnel de la Direction des communications.

Objectif organisationnel :
Assurer la prise en compte des principes de développement durable dans les activités de la RBQ.

Action 2 Faciliter la prise en compte des principes de développement durable dans l'analyse des projets reliés aux activités de la RBQ.

Indicateur : Taux de prise en compte des principes de développement durable dans les projets stratégiques de la RBQ

Cible : 100 % des nouveaux projets stratégiques de la RBQ en 2014-2015

Réalisé en 2014-2015 (cible atteinte en partie)

En 2015-2016, 86 % des nouveaux projets de la RBQ ont intégré des principes de développement durable à l'étape de la planification.

Il est à noter que le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la RBQ prévoit l'élaboration d'un nouvel outil pour faciliter la prise en compte des principes de développement durable dans les projets stratégiques.

Objectif organisationnel :
Devenir un acteur influent en matière de développement durable dans son champ d'expertise et sensibiliser sa clientèle aux enjeux en cause et à la portée des actions dans ce domaine.

Action 3 Prendre en compte des principes de développement durable dans les interrelations avec les partenaires et la clientèle.

Indicateur : Taux de prise en compte des principes de développement durable dans les publications de la RBQ

Cible : 100 % de prise en compte dans les publications de la RBQ d'ici le 31 mars 2015

Réalisé en 2014-2015

La cible avait été atteinte en 2014-2015. La RBQ a poursuivi ses efforts de sensibilisation visant l'adoption de comportements sécuritaires et de saines habitudes de vie. Ces deux notions se réfèrent à des principes de développement durable de santé et de qualité de vie, ainsi que de prévention et de précaution.

Les principes de protection de l'environnement et les principes de consommation et de production responsables ont été mis en valeur par la publication d'un guide explicatif sur les bâtiments de construction massive en bois d'au plus 12 étages¹. Dans le domaine de la plomberie, un nouveau guide sur l'évacuation des eaux pluviales à toit plat² a été publié. En ce qui concerne le principe d'efficacité économique, le communiqué de presse du 28 septembre 2015, intitulé « *Pas de Licence. Pas de facture. Pas de recours.* », visait à renforcer le message de la campagne publicitaire lancée en septembre 2015 par la RBQ pour lutter contre l'évasion fiscale.

1. *Bâtiments de construction massive en bois d'au plus 12 étages – Directives et guide explicatif* (papier et Web) : www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/guide-construction-massive-bois-plus-12-etages.pdf.

2. *Guide sur l'évacuation des eaux pluviales d'un bâtiment existant à toit plat* (papier et Web) : www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/guide-evacuation-eaux-pluviales-batiment-existant-toit-plat.pdf.

Objectif gouvernemental :
Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel :
Favoriser l'accroissement de l'implication du milieu afin de contribuer à la qualité de la construction et à la sécurité du public.

Action 4 Mettre en œuvre des initiatives pour renforcer le partenariat avec les différents acteurs du milieu.

Indicateur : Bilan des actions menées conjointement avec le milieu associatif

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

Afin de consulter l'ensemble des parties prenantes concernées par l'amélioration de l'accessibilité et de la sécurité des bâtiments pour les personnes handicapées et pour les aînées en perte d'autonomie, un nouveau comité consultatif permanent a été mis en place.

Le mandat principal de ce comité consiste à analyser les modifications proposées au Code de construction et à formuler des avis ou recommandations, et à suggérer des ajustements ou tout autre élément pertinent. Coprésidé par la RBQ et l'OPHQ, le comité réunit des membres représentatifs des organismes gouvernementaux et municipaux, de l'industrie de la construction, des propriétaires ainsi que des organisations intéressées par le sujet, y compris le milieu associatif des personnes handicapées (COPHAN, Kéroul, Société Logique et AQRIPH).

Les commentaires et recommandations issus de la première rencontre, tenue en novembre 2015, ont été considérés pour la suite des travaux concernant le projet de règlement visant l'amélioration de l'accessibilité à l'intérieur des logements. Des exigences de visitabilité¹ et d'adaptabilité² ont été élaborées pour une application selon trois scénarios. Le milieu associatif a formulé des recommandations et commentaires, qui ont été pris en considération.

1. La visitabilité se définit comme une approche qui intègre des aménagements à faibles coûts permettant l'accessibilité de certaines parties du logement à une personne en fauteuil roulant.

2. L'adaptabilité se définit comme une approche intégrant des aménagements qui permettent qu'un logement soit facilement adapté aux besoins particuliers d'une personne ayant une ou plusieurs incapacités.

Action 5 Proposer des amendements à la Loi sur le bâtiment et aux règlements qui en découlent dans le but d'améliorer la santé et la sécurité du public.

Indicateur : Projets de modifications législatives et réglementaires soumis au conseil d'administration de la RBQ

Cibles : D'ici le 31 mars 2015

Réalisé en 2015-2016

En 2015-2016, la RBQ a poursuivi ses travaux afin de permettre une utilisation équitable du bois dans la construction au Québec. En juin 2015, de nouvelles dispositions ont été introduites dans le Code de construction du Québec, chapitre I – Bâtiment (Code national du bâtiment 2010 modifié) pour permettre la construction de bâtiments d'habitation ou d'édifices de bureaux de 5 ou 6 étages en bois. En complément à cette modification réglementaire, un guide intitulé *Bâtiments de construction massive en bois d'au plus 12 étages* a été publié en août 2015.

Le Règlement modifiant le Code de sécurité, chapitre VIII-Bâtiment, qui concerne l'installation de systèmes de gicleurs dans les résidences privées pour aînés, est entré en vigueur le 18 mars 2016. Les nouvelles obligations qu'il contient s'ajoutent aux autres exigences qui ont progressivement été appliquées depuis mars 2013, avec l'entrée en vigueur du chapitre Bâtiment du Code de sécurité (CBCS).

Objectif gouvernemental :
Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel :
Accroître la connaissance de la clientèle en matière de santé et de sécurité du public.

Action 6 Accroître les activités d'information et de sensibilisation et favoriser la mobilisation de la clientèle afin de prévenir les risques.

Indicateur : Bilan des activités d'information et de sensibilisation aux risques

Cible : D'ici le 31 mars 2015

Réalisé en 2015-2016

La RBQ a poursuivi les activités liées à cet indicateur et a réalisé en 2015-2016 plusieurs actions de sensibilisation, dans divers domaines, à l'aide de publications telles que des bulletins techniques, des fiches de bonnes pratiques, des chroniques dans divers magazines, revues ou journaux et des capsules Web. La RBQ a participé à des événements (congrès, colloques) pour sensibiliser et informer les clientèles sur des sujets liés à ses champs de compétence et à ses domaines d'intervention. Elle a aussi continué son partenariat avec la Brigade Splash pour sensibiliser les baigneurs et propriétaires de piscines et de plages aux dangers liés à la baignade.

À l'automne 2015, la RBQ a réalisé une campagne de sensibilisation pour contrer le travail au noir en incitant les consommateurs à faire affaire avec un entrepreneur licencié. Des publicités télévisuelles, radio et Web ont été diffusées afin de montrer la valeur de la licence aux consommateurs et de les informer sur les protections qui s'y rattachent. De plus, la RBQ a consulté le milieu de la construction afin de déceler les problèmes et les limites du cadre d'intervention actuel de la RBQ, d'établir des principes conducteurs, de proposer des pistes de changement et de recueillir les commentaires à ces sujets.

Avec les médias sociaux, la RBQ a relayé ses différents messages de sensibilisation diffusés sur d'autres canaux : campagne à la télévision sur le travail au noir, conseils de sécurité destinés au grand public publiés sur le site Web, consultation en vue de la révision de programmes, etc. Les médias sociaux servent de porte-voix à la RBQ et, lorsque nécessaire, lui permettent d'être réactive et de diffuser fréquemment ses messages.

Objectif gouvernemental :
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel :
Promouvoir des pratiques écoresponsables au sein de la RBQ.

Action 7 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateur : L'état d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable

Cibles : Avoir mis à jour le cadre de gestion environnementale d'ici le 31 mars 2014

Cinq pratiques d'acquisition écoresponsable d'ici le 31 mars 2015

Cinq mesures ou activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux d'ici le 31 mars 2015

Réalisé en 2015-2016

Les actions du Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la RBQ poursuivent les activités inscrites dans le cadre de gestion environnementale 2014-2015. Des actions seront mises en œuvre entre 2016 et 2020 pour continuer d'améliorer les pratiques écoresponsables de la RBQ dans ses activités courantes de gestion administrative, dans ses communications, dans ses approvisionnements et dans le transport et le déplacement de ses employés.

À titre d'exemple, en février 2015, la RBQ a encouragé ses employés à adhérer aux programmes OPUS&Cie de la STM et OPUS + Entreprise de l'AMT. La RBQ a ainsi accordé des rabais additionnels aux personnes qui s'abonnaient à ces deux programmes de transport collectif pour une période d'une année, au tarif mensuel ordinaire (rabais qui s'ajoutaient à ceux déjà consentis par ces compagnies de transport). Au 31 mars 2016, 43 employés de la région métropolitaine de Montréal participent à ces programmes.

Également, à la suite d'un sondage effectué auprès des employés de la RBQ en août 2015, un groupe de covoiturage interne a été mis à la disposition du personnel afin de diminuer l'incidence sur l'environnement des déplacements entre les bureaux de Montréal et de Québec.

Objectif gouvernemental :
Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

Objectif organisationnel :
Contribuer à réduire la consommation énergétique dans les bâtiments du Québec.

Action 8 Recommander des modifications au Code de construction afin d'intégrer au chapitre Bâtiment des exigences en matière d'efficacité énergétique pour les petits bâtiments d'habitation.

Indicateur : Dépôt du projet de règlement

Cible : D'ici le 31 mars 2015

Réalisé en 2012-2013

Le Règlement modifiant le Code de construction du Québec, qui vise à intégrer au chapitre Bâtiment des exigences en matière d'efficacité énergétique pour les petits bâtiments d'habitation, est entré en vigueur le 30 août 2012.

Dans le cadre du Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques (PACC 2013-2020), la RBQ travaille à une seconde phase de rehaussement des normes d'efficacité énergétique, prévue d'ici le printemps 2019. Cette nouvelle mesure permettra de majorer de 25 % l'efficacité énergétique des bâtiments par rapport à ceux construits selon la réglementation actuelle, datant de 1983.

Objectif gouvernemental :
Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Objectif organisationnel :
Améliorer l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle de l'ensemble des employés de la RBQ.

Action 9 Mettre en œuvre les activités permettant d'améliorer la conciliation travail-vie personnelle.

Indicateur : Bilan des activités mises en œuvre pour améliorer la conciliation travail-vie personnelle

Cible : Séance d'information donnée à 100 % des gestionnaires et à 50 % des membres du personnel sur le rôle et la responsabilité de chacun en matière de conciliation travail-vie personnelle d'ici le 31 mars 2015

Réalisé en 2014-2015

Cette action a été complétée en 2014-2015 avec la diffusion, auprès des employés et des gestionnaires de la RBQ, d'une trousse d'information sur la conciliation travail – vie personnelle. Cette trousse contenait des fiches informatives émanant du ministère de la Famille et un outil de référence qui recense et vulgarise les principales mesures prévues aux conventions collectives.

Objectif gouvernemental :
Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique

Objectif organisationnel :
Faciliter la conservation des bâtiments existants ayant une valeur patrimoniale et la construction de bâtiments à vocation culturelle, tout en assurant le niveau de sécurité prévu par la réglementation.

Action 10 Accroître la collaboration et la coopération de la RBQ auprès des propriétaires et des intervenants du milieu de la construction afin de mieux encadrer la production d'une demande de mesure différente

Indicateur : Bilan des dossiers traités

Cible : Annuellement

Réalisé en 2015-2016

Une deuxième rencontre du comité mixte formé par le ministère de la Culture et des Communications (MCC) et la RBQ a eu lieu en 2015-2016. Ce comité a comme mandat principal de favoriser les échanges et la communication entre le MCC et la RBQ. Il agit aussi à titre de facilitateur pour l'élaboration de solutions architecturales liées aux projets de construction à caractère patrimonial. La deuxième rencontre du comité a permis de préciser son mandat et de faire le suivi des dossiers en cours. À titre d'exemple, un dossier de mesures différentes présenté par le comité mixte MCC-RBQ a été étudié : une solution de rechange a été acceptée pour la hauteur des allèges des fenêtres non conformes au Code de construction du Québec, dans un bâtiment patrimonial en rénovation.

A background image showing three business professionals in a meeting. On the left, a man in a white shirt and striped tie is smiling and looking towards a woman in the center. The woman has long dark hair and is wearing a grey blazer, gesturing with her hands as if speaking. On the right, a man with grey hair and a beard, wearing a dark suit and striped tie, is looking towards the woman. They are seated at a table with a laptop, a glass of water, and coffee cups. The image is split vertically: the left side is white and the right side is a gradient of pink and purple.

ANNEXE 1

États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2016

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction doit maintenir un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction de la vérification interne procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la RBQ. La RBQ reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitter des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la RBQ, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Stéphane Labrie, Président-directeur général



Silvia Garcia, Vice-présidente Réglementation et soutien organisationnel

Québec, le 13 septembre 2016

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Régie du bâtiment du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2016, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

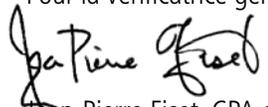
OPINION

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2016, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Jean-Pierre Fiset CPA auditeur, CA

Vérificateur général adjoint

Québec, le 13 septembre 2016

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	2016		2015
	Budget	Résultats réels	Résultats réels
REVENUS			
Contribution du gouvernement du Québec			
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (note 3)	1 000 000 \$	1 640 000 \$	1 140 000 \$
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (note 3)	525 000	228 389	235 139
Tarification sectorielle	31 254 000	32 152 131	32 767 309
Qualification professionnelle	31 882 000	32 063 462	31 356 258
Plan de garantie	585 000	419 580	26 310
Autres revenus (note 5)	1 560 000	1 305 314	1 088 939
	66 806 000	67 808 876	66 613 955
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	35 695 000	32 996 568	35 267 830
Transport et communication	2 902 100	2 302 813	1 970 722
Services professionnels et techniques	16 042 565	11 950 050	12 060 311
Loyers	4 275 000	4 015 823	4 252 936
Fournitures et approvisionnement	447 690	172 387	227 839
Intérêts sur les dettes	277 000	263 748	115 203
Amortissement des immobilisations	3 140 300	2 999 017	4 845 709
Créances douteuses	125 000	136 499	233 413
	62 904 655	54 836 905	58 973 963
EXCÉDENT ANNUEL	3 901 345	12 971 971	7 639 992
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	83 999 074	83 999 074	76 359 082
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE (note 13)	87 900 419 \$	96 971 045 \$	83 999 074 \$

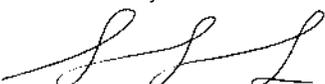
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2016

	2016	2015
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	93 552 001 \$	84 154 242 \$
Placement sous forme d'avances (note 7)	15 000 000	15 000 000
Débiteurs (note 8)	8 939 720	8 074 834
	117 491 721	107 229 076
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer (note 9)	8 615 672	6 207 787
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	3 831 768	3 890 190
Provision pour congés de maladie (note 10)	5 858 175	6 699 702
Revenus perçus d'avance	2 025 837	1 973 913
Revenus reportés (note 4)	297 260	17 540
Dettes (note 11)	11 500 000	15 193 151
	32 128 712	33 982 283
ACTIFS FINANCIERS NETS	85 363 009	73 246 793
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations (note 12)	11 352 639	10 619 461
Charges payées d'avance	255 397	132 820
	11 608 036	10 752 281
EXCÉDENT CUMULÉ (note 13)	96 971 045 \$	83 999 074 \$
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 15)		
ÉVENTUALITÉ (note 16)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION


Johanne Guay, Présidente du conseil d'administration


Stéphane Labrie, Président-directeur général

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
 ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS
 DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	2016		2015
	Budget	Résultats réels	Résultats réels
Excédent annuel	3 901 345 \$	12 971 971 \$	7 639 992 \$
Variation due aux immobilisations			
Acquisition d'immobilisations	(10 532 800)	(3 732 195)	(5 533 813)
Amortissement des immobilisations	3 140 300	2 999 017	4 845 709
	(7 392 500)	(733 178)	(688 104)
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition de charges payées d'avance		(255 397)	(132 820)
Utilisation de charges payées d'avance		132 820	126 319
		(122 577)	(6 501)
Augmentation (diminution) des actifs financiers nets	(3 491 155)	12 116 216	6 945 387
Actifs financiers nets au début de l'exercice	73 246 793	73 246 793	66 301 406
Actifs financiers nets à la fin de l'exercice	69 755 638 \$	85 363 009 \$	73 246 793 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent annuel	12 971 971 \$	7 639 992 \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	2 999 017	4 845 709
Charges payées d'avance	(122 577)	(6 501)
Variation des actifs financiers et des passifs liés au fonctionnement (voir note 17)	<u>288 040</u>	<u>(1 362 296)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	<u>16 136 451</u>	<u>11 116 904</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations	<u>(3 045 541)</u>	<u>(4 805 249)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	<u>(3 045 541)</u>	<u>(4 805 249)</u>
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Acquisition d'un placement sous forme d'avances	<u>-</u>	<u>(14 000 000)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	<u>-</u>	<u>(14 000 000)</u>
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Émission de billets à payer	-	11 500 000
Dettes remboursées	<u>(3 693 151)</u>	<u>(772 606)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	<u>(3 693 151)</u>	<u>10 727 394</u>
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	9 397 759	3 039 049
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	<u>84 154 242</u>	<u>81 115 193</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	<u>93 552 001 \$</u>	<u>84 154 242 \$</u>
Informations supplémentaires relatives aux flux de trésorerie :		
Intérêts payés	276 666	43 786
Intérêts reçus	1 243 888	789 118

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

1. CONSTITUTION ET MISSION

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ), instituée en vertu de la *Loi sur le bâtiment* (RLRQ, c. B-1.1), a pour mission de surveiller l'administration de cette loi, notamment en vue d'assurer la qualité des travaux de construction d'un bâtiment et de certaines installations et d'assurer la sécurité du public qui accède à ces bâtiments ou installations. Pour la réalisation de sa mission, la RBQ exerce notamment les fonctions énumérées à l'article 111 de la *Loi sur le bâtiment* dont :

- Vérifier et contrôler l'application de la présente loi et le respect des normes de construction et de sécurité ;
- Contrôler la qualification des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires de façon à s'assurer de leur probité, leur compétence et leur solvabilité ;
- Favoriser les ententes administratives avec d'autres organismes œuvrant dans les domaines visés par la présente loi, de façon à en faciliter l'application ;
- Favoriser la délégation de ses fonctions aux municipalités locales ;
- Soutenir les municipalités locales, les municipalités régionales de comté et les régies intermunicipales dans l'application par celles-ci de toute norme identique à une norme contenue dans le Code de sécurité (RLRQ, c.B-1.1, r.3) ;
- Favoriser la formation de personnes œuvrant dans le milieu de la construction et du bâtiment et l'information du public ;
- Subventionner des services ou des organismes destinés à protéger les bénéficiaires de plan de garantie ;
- Coopérer avec les ministères et tout autre organisme dans les domaines visés par la présente loi ;
- Participer, à la demande du ministre, à l'élaboration des règlements du gouvernement ;
- Diffuser des renseignements et des avis sur le contenu et l'application du Code de construction (RLRQ, c.B-1.1, r.2) et du Code de sécurité ;
- Effectuer ou faire effectuer des études et des recherches dans les domaines visés par la présente loi ;
- Adopter des mesures en vue de responsabiliser davantage les personnes œuvrant dans le milieu de la construction ;
- Régir des plans de garanties, exiger des cautionnements et, le cas échéant, organiser et administrer un fonds de garantie ou un fonds d'indemnisation.

La RBQ voit également à l'application de normes dans certains secteurs techniques qui sont encadrés par la *Loi sur les appareils sous pression* (RLRQ, c. A-20.01) et la *Loi sur les mécaniciens de machines fixes* (RLRQ, c. M-6). La *Loi sur le bâtiment* sera mise en vigueur pour ces domaines prochainement et de nouvelles réglementations seront adoptées.

De plus, la RBQ administre, à titre de fiduciaire, le fonds de garantie qui a été constitué le 1^{er} janvier 2014 en vertu de l'article 81.0.1 de la *Loi sur le bâtiment*.

La RBQ est une personne morale dont les biens font partie du domaine de l'État, mais qui peut être poursuivie sur ces biens pour l'exécution de ses obligations. Elle finance ses activités à même les revenus qu'elle perçoit.

Puisque la RBQ est mandataire de l'État, elle n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu du Québec et du Canada.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Référentiel comptable

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la RBQ utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de CPA Canada* pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce dernier.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers de la RBQ, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les débiteurs, la provision pour créances douteuses, la durée de vie utile des immobilisations, la provision pour congés de maladie et la provision pour indemnités de vacances dues aux employés. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

Revenus

CONSTATATION DES REVENUS

Les revenus de contribution du gouvernement du Québec sont constatés au moment où la contribution est autorisée, que la RBQ a satisfait à tous les critères d'admissibilité, s'il en est, et qu'il est possible d'estimer raisonnablement les montants en cause.

Les revenus de tarification sectorielle et de qualification professionnelle sont constatés dans l'exercice où ils sont gagnés, selon les modes de tarification en vigueur déterminés par réglementation. Toutefois, si des ajustements aux revenus de tarification sectorielle s'avèrent nécessaires, étant donné que leur constatation est liée aux déclarations effectuées par les entrepreneurs, ces ajustements sont portés aux revenus de tarification sectorielle de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Les revenus provenant du plan de garantie qui ne sont pas grevés d'affectation sont constatés au moment où les certificats ont été émis par l'administrateur du plan de garantie. Les revenus provenant du plan de garantie qui sont grevés d'affectation sont constatés lorsque les sommes sont utilisées aux fins prescrites.

Les autres revenus sont composés de revenus d'intérêts constatés lorsqu'ils sont gagnés et de revenus de sources diverses lesquels sont constatés au moment où le bien est livré ou le service est rendu, que le montant est déterminé ou déterminable et lorsque le recouvrement est raisonnablement assuré.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Instruments financiers

Les instruments financiers comprennent les éléments suivants :

- Actifs financiers : - la trésorerie et équivalents de trésorerie
- le placement sous forme d'avances
- les débiteurs, à l'exception des taxes à recevoir
- Passifs financiers : - les créditeurs et charges à payer, à l'exception des avantages sociaux
- la provision pour indemnités de vacances dues aux employés
- les dettes

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés au coût à la date de transaction.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

Évaluation ultérieure

Les instruments financiers sont évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Actifs financiers

TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et équivalents de trésorerie sont composés de l'encaisse ainsi que des placements rachetables ou facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

PLACEMENT SOUS FORME D'AVANCES

Lorsqu'un placement subit une moins-value durable, la valeur comptable est réduite pour tenir compte de cette moins-value. Cette réduction est comptabilisée dans l'état des résultats et n'est pas annulée si la valeur du placement remonte par la suite.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Passifs

PROVISION POUR INDEMNITÉS DE VACANCES DUES AUX EMPLOYÉS

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant.

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par la direction. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

RÉGIMES DE RETRAITE

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux étant donné que la RBQ ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

IMMOBILISATIONS

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes:

Améliorations locatives	Durée du bail, maximum 10 ans
Mobilier de bureau	5 à 10 ans
Équipements informatiques	3 ans
Développement informatique	5 à 7 ans

Les immobilisations en cours de développement ne font pas l'objet d'amortissement avant leur mise en service.

Lorsqu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la RBQ de fournir des biens et services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux charges de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

3. CONTRIBUTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)

Depuis l'exercice financier 2013, la RBQ se voit attribuer un financement concernant la lutte contre le travail au noir dans le secteur de la construction. Afin de poursuivre ses interventions, une somme maximale de 1 640 000 \$ a été attribuée pour l'exercice financier 2016 (1 140 000 \$ pour 2015) dont 521 456 \$ qui a servi à financer la campagne de sensibilisation pour rappeler aux consommateurs l'importance de faire affaire avec un entrepreneur détenant une licence de la RBQ (0 \$ pour 2015). Les sommes obtenues ne peuvent être utilisées que pour les fins auxquelles elles sont destinées. Les sommes non utilisées doivent être retournées au ministère des Finances du Québec, avant la fin de l'exercice financier. Aux 31 mars 2016 et 2015, les charges en lien avec ce montant ont été supérieures à la somme attribuée par le MTESS.

Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC)

En mars 2014, une entente administrative a été conclue afin de permettre à la RBQ de réaliser des actions du Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques, intitulé *Le Québec en action vert 2020*, dont elle a la responsabilité. Selon cet accord, le MDDELCC s'engage à financer, avec les sommes versées au Fonds Vert et prévues à cette fin, les coûts de la RBQ pour la réalisation de ces actions. Pour cela, un budget annuel est octroyé par le MDDELCC et la RBQ ne peut utiliser les sommes que pour les fins auxquelles elles sont destinées. Aux 31 mars 2016 et 2015, la somme attribuée égale les charges encourues.

4. PLAN DE GARANTIE

Depuis l'entrée en vigueur du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (RLRQ, c. B-1.1, r.8) le 1^{er} janvier 2015, l'administrateur du plan de garantie verse à la RBQ pour l'application de la *Loi sur le bâtiment* et de ce règlement, des frais de 50 \$ par certificat émis. Cette somme inclut un montant de 20 \$ par certificat, pour fins de subvention de services ou d'organismes destinés à protéger les bénéficiaires de plan de garantie. En 2016, la RBQ a reçu une somme de 699 300 \$ (43 850 \$ pour 2015) relativement aux certificats émis pendant l'exercice.

	2016	2015
Revenus reportés		
Solde au début	17 540 \$	-
Encaissements de l'exercice	279 720	17 540
Solde à la fin	297 260 \$	17 540 \$

5. AUTRES REVENUS

	2016	2015
Intérêts		
Placement sous forme d'avances	752 055 \$	276 635 \$
Trésorerie et équivalents de trésorerie	492 252	688 691
Autres	61 007	123 613
	1 305 314 \$	1 088 939 \$

6. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2016	2015
Encaisse	5 225 \$	5 525 \$
Billets à escomptes rachetables sur le marché monétaire à des taux variant entre 0,61 % et 0,64 % (0,64 % et 1,03 % pour 2015), venant à échéance entre juin et septembre 2016 (mai et août 2015)	68 568 730	58 367 011
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu, portant intérêt au taux préférentiel réduit de 2,50 % lequel représente un taux de 0,20 % (0,35 % pour 2015)	24 978 046	25 781 706
	93 552 001 \$	84 154 242 \$

7. PLACEMENT SOUS FORME D'AVANCES

	2016	2015
Placement sous forme d'avances auprès de la Garantie de Construction Résidentielle, au taux de 5,00 %, recouvrable par deux versements de 3 500 000 \$ et 11 500 000 \$ en septembre 2016 et en décembre 2020	15 000 000 \$	15 000 000 \$

La RBQ a consenti à la Garantie de Construction Résidentielle le report d'un an pour le versement de 3 500 000 \$ dû en septembre 2015.

8. DÉBITEURS

	2016	2015
Tarifification sectorielle	6 354 285 \$	6 601 837 \$
Qualification professionnelle	185 601	210 455
Centre de services partagés du Québec	2 055 633	-
Plan de garantie	167 300	43 850
Contributions du gouvernement du Québec		
MTESS	-	1 140 000
MDDELCC	228 389	235 139
Intérêts		
Placement sous forme d'avances	186 986	176 755
Trésorerie et équivalents de trésorerie	12 601	22 413
Taxes à recevoir	81 694	95 147
Autres	75 755	44 723
	9 348 244	8 570 319
Provision pour créances douteuses	(408 524)	(495 485)
	8 939 720 \$	8 074 834 \$

9. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2016	2015
Salaires et avantages sociaux	1 201 490 \$	1 959 421 \$
Créditeurs et autres fournisseurs	7 414 182	4 248 366
	8 615 672 \$	6 207 787 \$

10. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la RBQ participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2016, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 10,50 % à 11,12 % de la masse salariale admissible. Le taux pour le RRPE est demeuré à 14,38 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1^{er} janvier 2016 (5,73 % au 1^{er} janvier 2015) de la masse salariale admissible qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi, la RBQ doit verser un montant supplémentaire pour les années civiles 2015 et 2016 correspondant à 11,46 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations de la RBQ, incluant le montant de compensation à verser au RRPE, imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 2 748 184 \$ (2 726 564 \$ pour 2015). Les obligations de la RBQ envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

La RBQ dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la RBQ.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours.

Les employés peuvent également faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de préretraite. Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la RBQ. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

10. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE (SUITE)

Ce programme a été modifié en fonction de l'entente de principe globale intervenue au niveau des conditions salariales des fonctionnaires du gouvernement du Québec. À compter du 1^{er} avril 2017, ces employés pourront accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement jusqu'à un maximum de 20 jours en banque. Toute journée excédentaire sera payable en fin d'année. Il n'y aura aucune possibilité d'utiliser ces journées dans un contexte de départ en préretraite. Des mesures transitoires seront appliquées au cours des prochains exercices.

	2016	2015
Solde au début	6 699 702 \$	6 226 257 \$
Charge de l'exercice	972 747	2 088 102
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 814 274)	(1 614 657)
Solde à la fin	5 858 175 \$	6 699 702 \$

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars :

	2016	2015
Taux de croissance de la rémunération	Entre 3,30 % et 4,30 %	Entre 3,55 % et 3,80 %
Taux d'actualisation	Entre 0,89 % et 3,25 %	Entre 1,54 % et 2,50 %
Durée résiduelle moyenne des salariés actifs	Entre 1 et 19 ans	Entre 6 et 12 ans

11. DETTES

	2016	2015
Billets dus au ministre des Finances du Québec, à titre de responsable du Fonds de financement, aux taux de 2,020 % à 2,098 %, dont les intérêts sont payables semestriellement, échéant en décembre 2020 et payable par un versement unique de 11 500 000 \$ en décembre 2020	11 500 000 \$	15 000 000 \$
Dû au gouvernement du Québec, sans intérêts, remboursable par versements annuels étalés sur la durée de vie utile des actifs transférés lors de la conversion de la RBQ en un organisme autonome à financement extrabudgétaire	-	193 151
	11 500 000 \$	15 193 151 \$

12. IMMOBILISATIONS

	2016				Total
	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Développement informatique	
Coût					
Solde au début	2 670 552 \$	582 762 \$	3 092 928 \$	34 521 728 \$	40 867 970 \$
Reclassement	-	52 141	(52 141)	-	-
Acquisitions	38 227	28 648	879 021	2 786 299	3 732 195
Dispositions	-	-	(494 992)	-	(494 992)
Solde de clôture	2 708 779	663 551	3 424 816	37 308 027	44 105 173
Amortissement cumulé					
Solde au début	865 759	215 135	1 929 656	27 237 959	30 248 509
Reclassement	-	2 225	(2 225)	-	-
Amortissement	241 646	111 341	375 420	2 270 610	2 999 017
Dispositions	-	-	(494 992)	-	(494 992)
Solde de clôture	1 107 405	328 701	1 807 859	29 508 569	32 752 534
Valeur comptable nette	1 601 374 \$	334 850 \$	1 616 957 \$	7 799 458 \$	11 352 639 \$
	2015				Total
	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Développement informatique	
Coût					
Solde au début	2 106 815 \$	410 283 \$	2 680 472 \$	30 136 587 \$	35 334 157 \$
Acquisitions	563 737	172 479	412 456	4 385 141	5 533 813
Solde de clôture	2 670 552	582 762	3 092 928	34 521 728	40 867 970
Amortissement cumulé					
Solde au début	655 958	146 968	1 650 038	22 949 836	25 402 800
Amortissement	209 801	68 167	279 618	4 288 123	4 845 709
Solde de clôture	865 759	215 135	1 929 656	27 237 959	30 248 509
Valeur comptable nette	1 804 793 \$	367 627 \$	1 163 272 \$	7 283 769 \$	10 619 461 \$

Le total des immobilisations inclut des immobilisations en cours de développement pour un total de 2 541 961 \$ (2 441 973 \$ pour 2015), soit 2 513 721 \$ (1 802 724 \$ pour 2015) pour le développement informatique et 28 240 \$ (639 249 \$ pour 2015) pour les équipements informatiques. Aucune dépense d'amortissement n'est associée à ces immobilisations.

Les acquisitions d'immobilisations qui se retrouvent dans les créditeurs et charges à payer s'élèvent à 1 899 381 \$ au 31 mars 2016 (1 212 727 \$ pour 2015).

13. EXCÉDENT CUMULÉ

	2016		
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total
Solde au début	56 999 074 \$	27 000 000 \$	83 999 074 \$
Excédent annuel	12 971 971	-	12 971 971
Solde à la fin	69 971 045 \$	27 000 000 \$	96 971 045 \$

	2015		
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total
Solde au début	49 359 082 \$	27 000 000 \$	76 359 082 \$
Excédent annuel	7 639 992	-	7 639 992
Solde à la fin	56 999 074 \$	27 000 000 \$	83 999 074 \$

En 2007, en vertu d'une décision du conseil d'administration (CA), la RBQ a créé la réserve de contingence afin de se prémunir contre les imprévus qui pourraient compromettre sa stabilité financière et sa capacité à accomplir sa mission de qualité et de sécurité. La cible de la réserve, établie à 27 000 000 \$ a été atteinte en totalité au cours de l'exercice 2014.

14. INSTRUMENTS FINANCIERS

GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

Dans le cours normal de ses activités, la RBQ est exposée à différents risques, notamment le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque de taux d'intérêt. La direction a mis en place des procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers.

14. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

RISQUE DE CRÉDIT

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles envers la RBQ.

Le risque associé à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis dans des placements très liquides. La politique de la RBQ est d'investir les excédents de trésorerie auprès d'institutions financières réputées qui offrent ce type de placement. La RBQ juge que le risque de perte est négligeable.

Le risque associé au placement sous forme d'avances est limité à la valeur comptable de celui-ci. Au 31 mars 2016, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée. Malgré le report d'un an consenti à la Garantie de Construction Résidentielle pour le versement de 3 500 000 \$, la RBQ estime que le risque de crédit lié à ce placement est faible compte tenu de la mise en place du fonds de garantie qui assure la viabilité du plan de garantie, de la prime minimale prévue par le règlement et la hausse des contrôles entourant le domaine de la construction.

La RBQ est exposée à un risque de crédit au maximum de la valeur comptable de ses débiteurs, excluant les taxes à recevoir. La RBQ estime les pertes probables sur ces débiteurs de 120 jours et plus ainsi que sur les poursuites en constituant une provision pour créances douteuses.

La RBQ évalue que l'exposition au risque de crédit est limitée en raison du nombre important d'entreprises composant sa clientèle. En raison du type d'activités exercé par la RBQ, cette clientèle est sensiblement la même d'année en année.

Le tableau suivant présente la chronologie des débiteurs, à l'exception des taxes à recevoir et avant provision pour créances douteuses :

	2016		2015	
0 - 90 jours	8 453 773 \$	91,23 %	7 708 642 \$	90,96 %
90 - 120 jours	136 576	1,47 %	138 343	1,63 %
+ de 120 jours	676 201	7,30 %	628 187	7,41 %
	9 266 550 \$	100,00 %	8 475 172 \$	100,00 %

14. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Le tableau suivant présente les changements à la provision pour créances douteuses :

	2016	2015
Solde au début de l'exercice	495 485 \$	484 776 \$
Charge à l'état des résultats	136 499	233 413
Montants radiés et recouvrements	(223 460)	(222 704)
Solde à la fin de l'exercice	408 524 \$	495 485 \$

RISQUE DE LIQUIDITÉ

Le risque de liquidité représente le risque que la RBQ éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs qui sont à régler par la remise de trésorerie ou d'un autre actif financier.

La RBQ est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 mars 2016, soit ses créditeurs et charges à payer, excluant les avantages sociaux. La RBQ paie généralement ses factures à l'intérieur d'un délai de 30 jours. La RBQ évalue donc son risque de liquidité à un niveau très faible.

Au 31 mars 2016, les échéances des passifs financiers (capital et intérêts) de la RBQ se détaillent comme suit :

	Total	Moins de 1 an	1 à 3 ans	3 à 6 ans
Créditeurs et charges à payer	7 812 863 \$	7 812 863 \$	-	-
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	3 831 768	3 831 768	-	-
Dettes	12 662 822	185 765	732 793	11 744 264
Total	24 307 453 \$	11 830 396 \$	732 793 \$	11 744 264 \$

Au 31 mars 2015, les échéances des passifs financiers (capital et intérêts) de la RBQ se détaillent comme suit :

	Total	Moins de 1 an	1 à 3 ans	3 à 6 ans
Créditeurs et charges à payer	5 529 507 \$	5 529 507 \$	-	-
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	3 890 190	3 890 190	-	-
Dettes	16 619 721	3 898 399	732 793	11 988 529
Total	26 039 418 \$	13 318 096 \$	732 793 \$	11 988 529 \$

Les créditeurs et charges à payer excluent les avantages sociaux d'un montant de 802 809 \$ (678 280 \$ pour 2015).

14. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La RBQ est exposée seulement au risque de taux d'intérêt.

RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations de taux d'intérêt du marché.

Les billets à escomptes sont rachetables en tout temps et leur échéance est rapprochée. Le placement sous forme d'avances est évalué au coût après amortissement et la RBQ a l'intention de le conserver jusqu'à échéance. Les billets dus au ministre des Finances du Québec sont émis à des taux d'intérêt fixes et sont détenus jusqu'à échéance, réduisant ainsi au minimum les risques liés aux flux de trésorerie et aux taux d'intérêt. Ainsi la RBQ considère qu'elle est sujette à un faible risque de taux d'intérêt.

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La RBQ s'est engagée, en vertu d'une entente de services administratifs et d'autres ententes de soutien envers le MTESS à verser, d'ici le 31 mars 2017, un montant de 6 782 932 \$. Les ententes annuelles avec le MTESS sont renouvelables automatiquement aux mêmes conditions à moins d'un avis écrit. Enfin, la RBQ s'est aussi engagée à verser au cours des prochains exercices un montant total de 5 447 162 \$ à certains fournisseurs de services professionnels et techniques. Au 31 mars 2015, les obligations contractuelles de la RBQ étaient de 10 107 347 \$.

Les versements au cours des trois prochains exercices s'établissent comme suit :

	2017	2018	2019	Total
MTESS	6 782 932 \$	- \$	- \$	6 782 932 \$
Autres	3 830 790	1 152 922	463 450	5 447 162
	10 613 722 \$	1 152 922 \$	463 450 \$	12 230 094 \$

16. ÉVENTUALITÉ

À titre de fiduciaire du fonds de garantie et afin de pallier au déficit de caisse prévu de la Garantie des maisons neuves (GMN), la RBQ pourrait devoir avancer, conformément à l'article 63 de la *Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment* (L.Q., 2011, C.35), un montant remboursable d'un maximum de 12 000 000 \$ au fonds de garantie pour l'exercice 2016-2017. Tel que décrit à la note 19, une réclamation d'un montant maximum de 34 000 000 \$ a été présentée au fonds de garantie.

17. VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS ET DES PASSIFS RELIÉS AU FONCTIONNEMENT

	2016	2015
Actifs financiers		
Débiteurs	(864 886) \$	(1 764 277) \$
Passifs		
Créditeurs et charges à payer	1 721 231	(39 791)
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	(58 422)	(14 599)
Provision pour congés de maladie	(841 527)	473 445
Revenus perçus d'avance	51 924	(34 614)
Revenus reportés	279 720	17 540
	1 152 926	401 981
	288 040 \$	(1 362 296) \$

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Un montant de 11 399 353 \$ (11 816 901 \$ pour 2015), représentant des services de soutien administratifs et informatiques fournis par le MTESS et le CSPQ, est inclus dans les charges de services professionnels et techniques, dans les immobilisations et dans les créditeurs et charges à payer.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la RBQ est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La RBQ n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

19. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE

La RBQ est fiduciaire du fonds de garantie d'utilité sociale qui a été constitué le 1^{er} janvier 2014 en vertu de l'article 81.0.1 de la *Loi sur le bâtiment*. Le fonds de garantie a été constitué pour intervenir dans le cas de sinistres majeurs qui sont exceptionnels ou imprévisibles ou dans le cas où l'administrateur d'un plan de garantie n'est plus en mesure, en raison de sa situation financière, d'assumer les obligations de ce plan.

Conformément au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* et à l'article 61 de la *Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment*, les administrateurs du plan de garantie ont perçu au nom de la RBQ un montant supplémentaire de 300 \$ par certificat de garantie émis, et ce, à partir du 1^{er} août 2012. Selon les dispositions de l'article 74.3 de ce règlement, les administrateurs ont versé, à chaque trimestre, les montants perçus pour le fonds de garantie à la RBQ. Entre le 1^{er} août 2012 et le 1^{er} janvier 2014, les montants étaient temporairement détenus par les administrateurs de garantie dans leur compte de réserves. Les montants reçus pour cette période ont été versés dans le fonds de garantie lors de sa constitution.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, c'est le nouvel administrateur de plan, la Garantie de Construction Résidentielle, société sans but lucratif, qui perçoit les montants de 300 \$ par unité suivant les nouvelles dispositions du règlement.

Les opérations et la composition de l'actif du fonds de garantie, qui ne sont pas inclus dans l'état des résultats et l'état de la situation financière de la RBQ, sont présentées ci-dessous :

RÉSULTATS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Revenus		
Contributions	5 790 900 \$	5 552 400 \$
Intérêts	21 655	62 835
	<u>5 812 555</u>	<u>5 615 235</u>
Charge		
Indemnités aux bénéficiaires de plan de garantie	15 000 000	-
(Déficits) Exédent annuel	<u>(9 187 445) \$</u>	<u>5 615 235 \$</u>

19. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE (SUITE)

ÉVOLUTION DE L'ACTIF DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	2016	2015
Solde au début	15 140 742 \$	9 525 507 \$
Plus		
Contributions ⁽¹⁾	5 790 900	5 552 400 \$
Intérêts	21 655	62 835
	20 953 297	15 140 742 \$
Moins		
Indemnités aux bénéficiaires de plan de garantie	15 000 000	-
Solde à la fin	5 953 297 \$	15 140 742 \$

SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS

	2016	2015
Actifs		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	4 617 995 \$	14 110 320 \$
Contributions à recevoir		
Garantie Abrisat inc.	(16 800)	471 600
Garantie Habitation du Québec inc.	346 200	240 600
Garantie de construction résidentielle	1 003 800	263 100
Intérêts à recevoir	2 102	55 122
	5 953 297 \$	15 140 742 \$

(1) Les contributions incluses dans l'actif du fonds depuis sa constitution le 1^{er} janvier 2014 se répartissent comme suit :

	2016	2015	2014	Total
Garantie Abrisat inc.	420 600 \$	3 750 600 \$	6 961 200	11 132 400 \$
Garantie Habitation du Québec inc.	1 174 500	1 538 700	2 494 200	5 207 400 \$
Garantie de construction résidentielle	4 195 800	263 100	-	4 458 900 \$
	5 790 900 \$	5 552 400 \$	9 455 400 \$	20 798 700 \$

19. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE (SUITE)

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2014, une réclamation d'un montant maximum de 34 000 000 \$ a été présentée au fonds de garantie afin de pallier au déficit de caisse prévu de la GMN qui doit honorer les réclamations des bénéficiaires. Conformément aux dispositions de la *Loi sur bâtiment* et du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, la RBQ s'est engagée, à titre de fiduciaire du fonds de garantie, à verser un montant maximum de 34 000 000 \$ à la GMN à la suite de cette réclamation. Les déboursés relatifs à cette réclamation doivent être autorisés par le Fiduciaire à la suite de l'analyse des critères établis et sont effectués selon l'échéancier actuel prévu, soit au cours des exercices 2015-2016 et 2016-2017. En mai et en septembre 2015, la RBQ a autorisé le transfert de 5 000 000 \$ et de 10 000 000 \$ du fonds de garantie à l'administrateur provisoire de la GMN pour couvrir les besoins à court terme du fonds de réserve tel que prévu dans l'entente entre les deux parties. En juin et en août 2016, la RBQ a autorisé le transfert de 4 000 000 \$ et de 3 000 000 \$.

20. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2015 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2016.



ANNEXE 2

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la RBQ

Conformément à l'article 3.0.2 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, la présente annexe reprend le contenu du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment¹, qui a été adopté le 3 octobre 2012 par le conseil d'administration.

Soucieuse de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de ses instances de gouvernance, la RBQ veille à ce que ses administrateurs publics ne se placent pas dans une situation de conflit entre leur intérêt personnel et les obligations de leurs fonctions. Le cas échéant, elle veille à ce que la situation soit dénoncée par écrit par les administrateurs concernés et elle prend toutes les mesures requises pour faire en sorte qu'ils s'abstiennent de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel ils ont un intérêt, et qu'ils évitent toute situation pouvant représenter un conflit d'intérêts réel ou apparent.

Au cours de l'année financière 2015-2016, aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'a été portée à la connaissance des autorités

CHAPITRE I Dispositions générales

- 1 Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie du bâtiment du Québec, de favoriser la transparence au sein de la RBQ et de responsabiliser son administration et ses administrateurs publics.
- 2 Sont administrateurs publics :
 - les membres du conseil d'administration ;
 - le président-directeur général ;
 - les vice-présidents ;
 - les régisseurs ;
 - le secrétaire.
- 3 En plus des règles établies au présent code, celles prévues par la Loi et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

CHAPITRE II Devoirs et obligations

- 4 L'administrateur public doit contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la RBQ, et le cas échéant, à la bonne administration de ses biens. Il doit agir dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.
- 5 L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et il est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

- 6 L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre des décisions indépendamment de toutes considérations partisans.
- 7 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, les vice-présidents, les régisseurs et le secrétaire doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

1. www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/lorganisation/code-dethique-et-de-deontologie.html

- 8** L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer par écrit à la RBQ tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut avoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

- 9** Le président-directeur général, un vice-président, un régisseur ou le secrétaire ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la RBQ. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la RBQ doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration, et le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatif à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la RBQ par lesquelles il serait aussi visé.

- 10** L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la RBQ avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
- 11** L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

- 12** Le président-directeur général, de même qu'un vice-président, un régisseur ou le secrétaire, doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Un vice-président, un régisseur ou le secrétaire peut toutefois, avec le consentement du président-directeur général, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président-directeur général peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

- 13** L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la RBQ.

- 14** L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage pour lui-même ou pour un tiers.
- 15** L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

CHAPITRE III Cessation d'activités

- 16** L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la RBQ.
- 17** L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la RBQ ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la RBQ est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la RBQ ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

CHAPITRE IV Activités politiques

- 18** Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, le vice-président, le régisseur ou le secrétaire qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
- 19** Le président du conseil d'administration, le président-directeur général ou le régisseur qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
- 20** Le vice-président ou le secrétaire qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander un congé non rémunéré et y a droit à compter du jour où il annonce sa candidature.
- 21** Le vice-président ou le secrétaire qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander un congé non rémunéré et y a droit à compter du jour où il annonce sa candidature.
- 22** Le vice-président ou le secrétaire qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 20 ou à l'article 21 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
- 23** Le vice-président ou le secrétaire qui est élu à une charge publique à plein temps et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

CHAPITRE V Dispositions diverses

24 Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la RBQ. Il doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies en application du présent code.

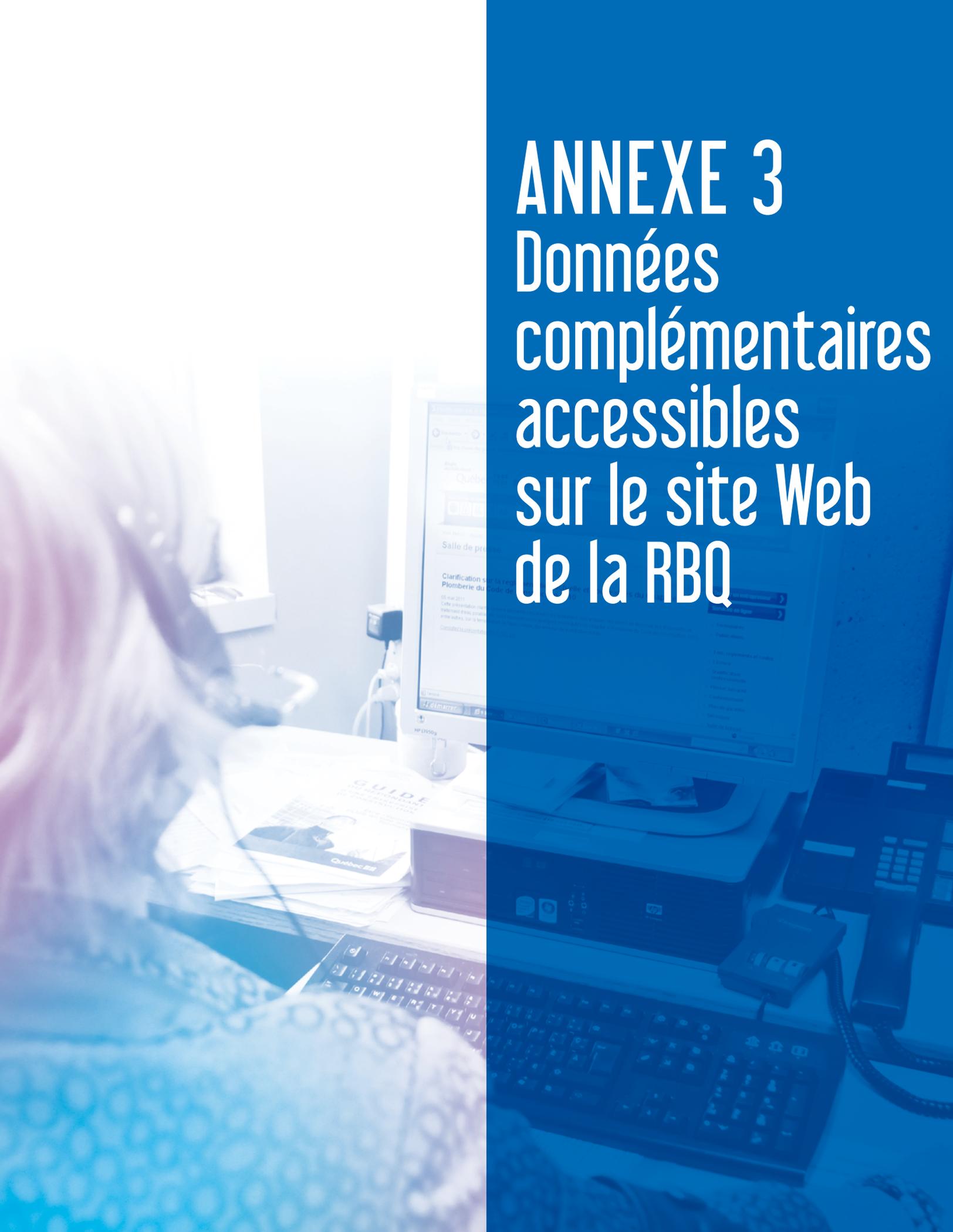
25 Le membre du conseil d'administration qui doit dénoncer un intérêt, conformément à l'article 8 ou à l'article 9, le fait au président du conseil d'administration.

Les vice-présidents, les régisseurs et le secrétaire doivent le faire au président-directeur général.

Le président du conseil d'administration doit le faire au secrétaire.

Ces déclarations doivent être remises au secrétaire qui s'assure de leur mise à jour annuelle.

26 Le présent code remplace celui adopté le 5 avril 2006 et entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d'administration de la RBQ.



ANNEXE 3

Données complémentaires accessibles sur le site Web de la RBQ

Plusieurs tableaux peuvent être consultés sur le site Web¹ de la RBQ, ce qui permet de mettre à la disposition du public des ensembles de données s'échelonnant sur une plus longue période que les deux années retenues dans le rapport annuel de gestion.

Voici la liste des tableaux accessibles sur le site Web de la RBQ :

- Tableau 1 Accessibilité aux services téléphoniques de la Direction des relations avec la clientèle de la RBQ
- Tableau 2 Achalandage et utilisation du site Web de la RBQ
- Tableau 3 Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur-proprétaire
- Tableau 4 Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés
- Tableau 5 Demandes de licence traitées à la RBQ
- Tableau 6 Nombre de séances d'examen tenues
- Tableau 7 Traitement des plaintes en matière de sécurité ou de qualité des travaux
- Tableau 8 Traitement des plaintes en matière de qualité des services de la RBQ
- Tableau 9 Activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs
- Tableau 10 Interventions d'inspection selon le domaine
- Tableau 11 Activités d'inspection concernant la fabrication d'appareils sous pression
- Tableau 12 Activités dans le domaine des équipements pétroliers
- Tableau 13 Traitement des dossiers pénaux à la vice-présidence enquêtes
- Tableau 14 Décisions des régisseurs et autres décisions de la RBQ
- Tableau 15 Données des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs
- Tableau 16 Réclamations de cautionnement de licence
- Tableau 17 Effectif de la RBQ au 31 mars, par catégorie et corps d'emploi
- Tableau 18 Revenus perçus par la RBQ selon la source
- Tableau 19 Dépenses de la RBQ selon le poste budgétaire

Autre information accessible sur le site Web de la RBQ : Tarification de la RBQ²

1. Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/rapport-annuel-annexes-3.pdf

2. Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/tarification.html

NOS COORDONNÉES

Direction des relations avec la clientèle

545, boulevard Crémazie Est, 4^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
drc@rbq.gouv.qc.ca

Renseignements généraux

Téléphone : 514 873-0976
Sans frais : 1 800 361-0761
Télécopieur : 514 864-2903
Sans frais : 1 866 315-0106

Ligne d'urgence

Sans frais : 1 800 361-0761

Pour l'obtention d'un permis d'exploitation d'une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz propane

Téléphone : 514 864-2581
Télécopieur : 514 873-7667

Commissaire à la qualité des services à la clientèle

545, boulevard Crémazie Est, 3^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : 514 873-0841
Sans frais : 1 866 274-6678
Télécopieur : 514 864-9303
declarationservices@rbq.gouv.qc.ca

Siège social

545, boulevard Crémazie Est, 3^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2

Pour trouver les réponses à vos questions, nous vous invitons à consulter notre site Web, à l'adresse suivante :
www.rbq.gouv.qc.ca

Régie
du bâtiment

Québec 



2359 (2016-09)