



RÉGIE
DU BÂTIMENT
DU QUÉBEC

RAPPORT  ANNUEL DE GESTION

2007
2008

Pour obtenir des exemplaires de cette publication, adressez-vous à la Direction des communications de la Régie du bâtiment du Québec : 418 646-4293.

La publication est également en ligne sur le site Web de la Régie :

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.

2007
2008

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

RECHERCHE, COORDINATION ET RÉDACTION

Daniel Maisonneuve

ÉDITION

Céline Marquis
Mona Lechasseur

GRAPHISME ET MISE EN PAGE

Communication Publi Griffé

IMPRESSION

J.B. Deschamps inc.

PHOTOGRAPHIES

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, Bernard Fougères (pages 10 et 11)

Dépôt légal – 2008
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN imprimé : 978-2-550-52681-0
ISBN en ligne : 978-2-550-52682-7
ISBN sur cédérom : 978-2-550-52683-4
ISSN : 1703-339X
ISSN en ligne : 1703-3403

© Gouvernement du Québec

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

RÉGIE
DU BÂTIMENT
DU QUÉBEC

RAPPORT  ANNUEL DE GESTION



Québec, juin 2008

Monsieur Michel Bissonnet
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 2008.

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

Le ministre,

David Whissell

Montréal, juin 2008

Monsieur David Whissell
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'année financière 2007-2008.

Ce rapport présente les résultats obtenus par la Régie au regard des cibles fixées dans son plan stratégique, 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 Régie.

L'annexe 1 du présent rapport contient les états financiers pour l'année financière terminée le 31 mars 2008, qui ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président-directeur général,

Daniel Gilbert

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Montréal, juin 2008

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 interne de la Régie. 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 annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.



Daniel Gilbert

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

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

Monsieur le Président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de la Régie du bâtiment du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Régie.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés

analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de la Régie du bâtiment du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,

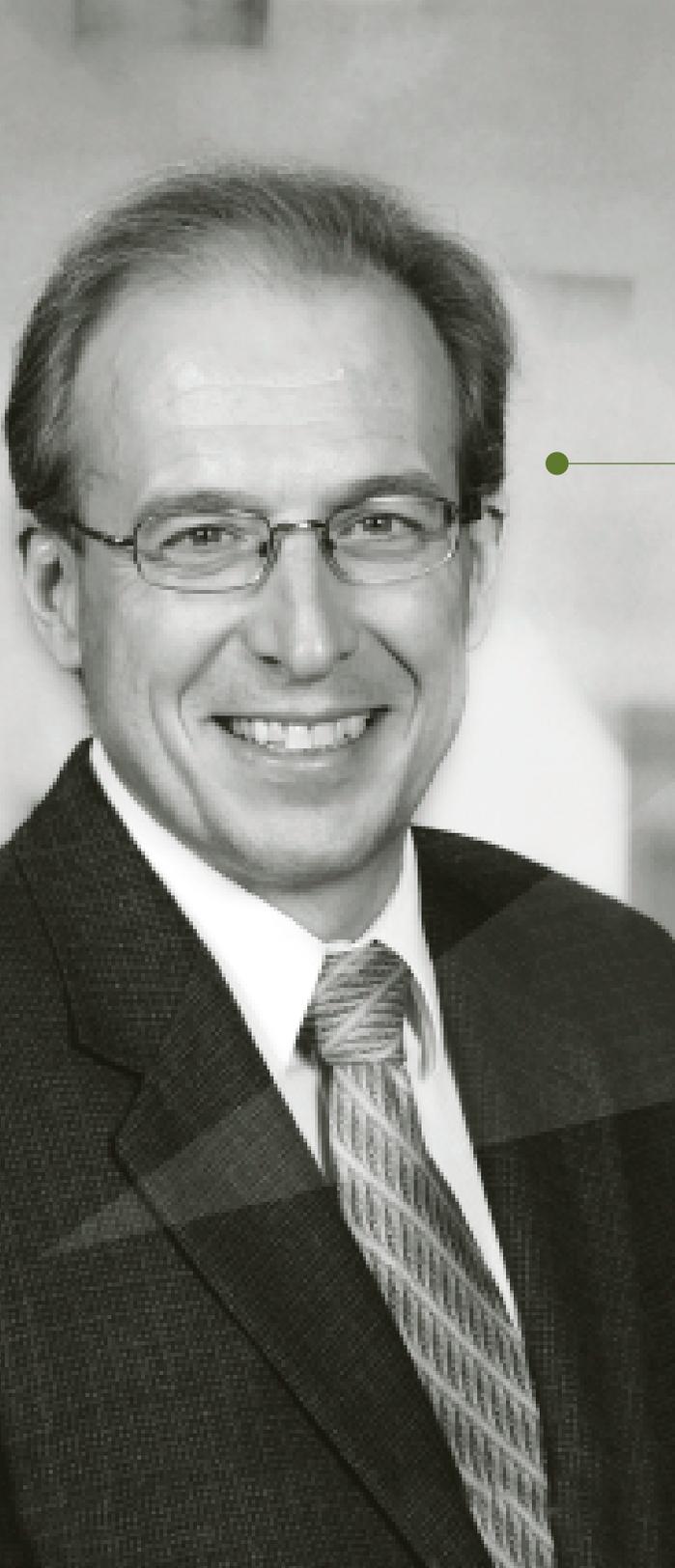


Denise Plante

Québec, mai 2008

TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	6	PARTIE 4	
LES FAITS SAILLANTS	8	LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES	57
PARTIE 1		L'allégement réglementaire et administratif	57
LA PRÉSENTATION DE LA RÉGIE	11	L'application de la politique linguistique	58
Sa mission et ses programmes d'intervention	11	L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	58
Son organisation interne	14	Le Code d'éthique et de déontologie	58
Sa clientèle et ses partenaires	18	Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	59
Le contexte et les enjeux	18	Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	60
		Les programmes d'accès à l'égalité	60
PARTIE 2		PARTIE 5	
LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2005-2009	21	LES ACTIVITÉS	63
Orientation 1 Instaurer un cycle d'amélioration continue des interventions basé sur l'analyse de risque	22	La surveillance	63
Orientation 2 Mesurer l'évolution du niveau de qualité des constructions et du niveau de sécurité des bâtiments et des installations	29	Les enquêtes, les dossiers pénaux, les décisions et les demandes de révision	67
Orientation 3 Offrir des services plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des citoyens et des entreprises	32	La sensibilisation du public	68
Orientation 4 Favoriser l'engagement individuel et collectif des ressources humaines dans l'atteinte des résultats visés par la Régie	39	Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs	69
		PARTIE 6	
PARTIE 3		LES RESSOURCES	71
LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	43	Les ressources humaines	71
Les engagements généraux	44	Les ressources financières	73
Les autres engagements	49	LES ANNEXES	
La qualité des services	55	Annexe 1 États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2008	78
		Annexe 2 Lois et règlements administrés par la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2008	88
		Annexe 3 Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés	90
		Annexe 4 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec	93
		Annexe 5 Documents publiés par la Régie du bâtiment du Québec à l'intention du grand public	96
		Annexe 6 Points de service à la clientèle de la Régie du bâtiment du Québec	98



LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

À l'instar des entrepreneurs de construction, les membres du personnel et l'équipe de gestionnaires de la Régie du bâtiment du Québec ont pu ressentir, au cours de l'année 2007-2008, la fébrilité des fins de chantier. Deux projets majeurs, qui ont demandé plusieurs années de planification, sont en effet sortis des planches à dessin pour prendre forme dans le paysage de la Régie : la modernisation des processus d'affaires et la nouvelle réglementation concernant la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires. Ces deux projets, au départ de nature très différente, ont fait l'objet d'une étroite coordination, en raison de l'importance des activités liées à la gestion de la licence et de l'ampleur des changements apportés aux règles de délivrance et de maintien de la licence. Aujourd'hui, je suis en mesure d'affirmer que le système qui doit supporter le traitement des licences selon les nouvelles règles est déjà opérationnel; il sera utilisé dès l'entrée en vigueur du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires, soit le 25 juin 2008.

La modernisation des processus d'affaires signifie plus que la gestion des activités liées à la licence : c'est la mise en place d'une infrastructure informationnelle qui permettra aux employés de la Régie de gagner en polyvalence, en autonomie et en efficacité dans leurs activités de service à la clientèle et qui offrira graduellement aux citoyens et aux entreprises des outils pour les aider à exercer pleinement leurs droits et leurs responsabilités, et ce, dans des conditions de convivialité accrues. Pour sa part, la réforme de la qualification professionnelle concilie deux grands objectifs, soit une meilleure protection pour les consommateurs de travaux de construction et une simplification de la procédure de maintien de la licence pour les entrepreneurs et les constructeurs-proprétaires.

Outre la réalisation de ces deux grands projets, l'année 2007-2008 a été marquée par la réorganisation des activités de surveillance de la Régie autour de trois directions territoriales et par l'entrée en vigueur de la compétence de la Régie en matière

« Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits. »

d'équipements pétroliers, à la suite de l'intégration de ce domaine technique à la Loi sur le bâtiment. Une équipe de spécialistes assure maintenant la gestion des permis et la surveillance des activités dans ce domaine.

La Régie a poursuivi en 2007-2008 ses efforts en vue d'assurer l'adaptation de son personnel à l'organisation du travail découlant des nouveaux processus d'affaires. Ces efforts ont d'ailleurs été récompensés en novembre dernier par l'Institut d'administration publique du Québec, qui a remis à la Régie le prix Gestion des personnes pour souligner le caractère novateur de son programme de requalification. Ce programme a permis à des agents de bureau, dont les services n'étaient plus requis à ce titre, d'acquérir les compétences nécessaires pour accéder à des postes de préposés aux renseignements et à la délivrance des licences au Centre de relation clientèle.

Pour la Régie, l'année qui vient constitue la fin de parcours du Plan stratégique 2005-2009 et plusieurs des réalisations prévues sont en

voie de parachèvement, dont l'élaboration d'une solution permettant d'assurer l'application d'une norme unique pour tous les bâtiments et l'élaboration des indices qui permettront, au fil des années à venir, de suivre l'évolution de la qualité des constructions et de la sécurité des bâtiments. Sur le plan opérationnel, le personnel de la Régie aura à relever d'autres défis, liés notamment à la mise en application des nouvelles règles de qualification professionnelle et à la familiarisation nécessaire avec un nouvel environnement technologique.

Durant la prochaine année, la Régie travaillera à déterminer les enjeux environnementaux liés à sa mission et précisera sa contribution au plan d'action gouvernemental en matière de développement durable. De plus, la Régie est déjà à organiser des consultations externes et internes en vue de l'élaboration de son prochain plan stratégique, qui doit entrer en vigueur à compter du 1^{er} avril 2009.

Je tiens à terminer ce message en exprimant ma profonde et sincère reconnaissance aux

membres du personnel de la Régie qui, de manière encore plus marquée cette année, n'ont ménagé aucun effort pour surmonter les difficultés sans jamais baisser les bras et ont assuré non seulement la réalisation, mais le succès des grands projets qui, de la modernisation des processus d'affaires à la qualification professionnelle, sans oublier les codes par objectifs, ont mis en place les conditions qui permettront à la Régie de mieux accomplir sa mission au bénéfice des citoyens.

Le président-directeur général,



Daniel Gilbert

LES FAITS SAILLANTS

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2007-2008

Des réalisations liées au Plan stratégique 2005-2009 :

- adoption du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires;
- entrée en vigueur des chapitres « Équipements pétroliers » du Code de construction et du Code de sécurité;
- réalisation de nombreuses initiatives de communication et d'intervention en partenariat avec des organismes travaillant à la sécurité du public. Par exemple, partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux concernant les modalités d'accréditation des résidences pour personnes âgées;
- progression des travaux d'élaboration de l'indice de qualité des constructions et de l'indice de sécurité des bâtiments;
- maintien à plus de 80 % de la proportion des demandes d'information traitées au premier contact avec un employé du Centre de relation clientèle;
- pilotage et validation des applications informatiques qui permettront aux titulaires d'une licence de faire des transactions en ligne;
- réalisation de deux sondages sur la qualité des services auprès de clientèles cibles de la Régie;
- tenue de nombreuses activités de sensibilisation des intervenants aux obligations que leur confère la Loi sur le bâtiment;
- publication en ligne des décisions de la Régie et d'un outil de recherche de ces décisions par sujet;
- signification des attentes à 87 % des employés et appréciation de la contribution de 83 % des employés;
- élaboration d'un plan de gestion du changement et démarrage d'une démarche de gestion de la qualité à la suite du sondage réalisé en 2006-2007 sur la qualité de vie au travail.

D'autres réalisations majeures :

- adaptation du traitement administratif des licences en fonction des dispositions réglementaires qui entreront en vigueur le 25 juin 2008;
- adoption de codes de construction par objectifs dans les domaines de la plomberie et du bâtiment;
- adoption d'une nouvelle édition de code dans le domaine de l'électricité;
- consultation du site Web de la Régie par environ 820 000 visiteurs;
- mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes adapté aux besoins de la clientèle;
- dépassement de la cible de 25 % d'embauche de personnel venant des groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, premières nations et personnes handicapées);
- attribution à la Régie du prix Gestion des personnes de l'Institut d'administration publique du Québec, pour le programme de requalification du personnel;
- progression du projet de transfert des connaissances en vue d'assurer la préservation de l'expertise exclusive de membres du personnel de la Régie.

LA RÉGIE EN CHIFFRES

PRESTATION DE SERVICES	2006-2007	2007-2008	DÉLAI CIBLE	% HORS DÉLAI	
				2006-2007	2007-2008
Titulaires d'une licence de la Régie (au 31 mars)	31 235	32 305			
Demandes de nouvelles licences	6 426	6 529	30 jours	1 %	2 %
Demandes de renouvellement	26 562	27 351	30 jours	4 %	4 %
Demandes de modification	2 985	3 007	30 jours	1 %	1 %
Examens de qualification : nombre de candidats	6 705	6 864	30 jours	63 %	66 %
• Transmission des résultats			15 jours	3 %	2 %
Réponses aux demandes d'interprétation de la réglementation	366	348	30 jours	4 %	2 %
Demandes de mesures différentes traitées	398	420	45 jours	14 %	14 %
Interventions à la suite de plaintes de citoyens	809	565	30 jours	8 %	8 %
Plaintes traitées en matière de qualité des services	151	172	30 jours	3 %	6 %
Réponses aux demandes d'information au Centre de relation clientèle :					
• par courrier, télécopieur et courrier électronique	3 906	4 578	5 jours	11 %	7 %
• au téléphone	88 923	88 857			
• au comptoir	12 429	14 327			
Accès au site Web	896 307	819 897			
Sondages tenus auprès de la clientèle	4	2			

ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE	2006-2007	2007-2008
Rencontres de nouveaux intervenants	831	429
Rencontres d'autres intervenants	2 016	1 352
Profils établis	5 256	2 513
Évaluations réalisées	2 326	1 504
Interventions d'inspection	16 412	13 509

LUTTE CONTRE LE TRAVAIL SANS LICENCE	2006-2007	2007-2008
Dossiers traités	15 259	13 332
Infractions relevées	2 575	2 546
Poursuites	1 015	1 164
Entrepreneurs ayant régularisé leur situation	491	610

ENQUÊTES, DOSSIERS PÉNAUX, DÉCISIONS ET RÉVISION	2006-2007	2007-2008
Dossiers pénaux traités	1 652	740
Condamnations	1 312	508
Montant des amendes	1 160 958 \$	443 854 \$
Entrepreneurs convoqués en audition	1 068	1 105
Licences suspendues, annulées ou non renouvelées	440	476
Dossiers d'enquête présentés devant la Régie	97	60
Décisions rendues en révision	27	30

PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS	2006	2007
Entrepreneurs accrédités au 31 décembre	4 948	5 200
Certificats délivrés	23 767	24 782
Plaintes traitées par les administrateurs du Plan	1 834	1 890
Plaintes soumises à un organisme d'arbitrage	253	245

RESSOURCES HUMAINES	2006-2007	2007-2008
Effectif en poste au 31 mars		
• postes permanents	348	357
• postes occasionnels	80	70
• inspecteurs	119	117
• enquêteurs	41	39
• préposés aux renseignements	29	39
• hommes	202	201
• femmes	226	226
• moins de 35 ans	55	44
• de 35 à 54 ans	290	296
• 55 ans et plus	83	87
Taux de renouvellement du personnel permanent	2,0 %	8,7 %
Taux d'absentéisme*	5,2 %	4,7 %

RESSOURCES FINANCIÈRES (EN MILLIONS DE DOLLARS)	2006-2007	2007-2008
Revenus (droits, frais et redevances)	47,5	50,3
Dépenses	39,1	37,3

* Le taux d'absentéisme est établi d'après le nombre de jours d'absence pour congé de maladie, y compris les périodes de versement de prestations d'assurance traitement.



PARTIE

1



LA PRÉSENTATION DE LA RÉGIE

SA MISSION ET SES PROGRAMMES D'INTERVENTION

La Régie du bâtiment du Québec a été instituée en février 1992 pour surveiller l'administration de la Loi sur le bâtiment en vue d'assurer la protection du public dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie, du gaz, des appareils sous pression, des ascenseurs, des remontées mécaniques, des jeux mécaniques et des lieux de baignade. Le domaine des

équipements pétroliers a été ajouté à la Loi sur le bâtiment en avril 2007. Outre la Loi sur le bâtiment, la Régie administre quatre lois et la réglementation afférente dans différents domaines techniques; ces lois et règlements sont énumérés à l'annexe 2.

La Régie remplit sa mission en adoptant des normes en matière de construction,

de sécurité et de qualification professionnelle, en délivrant les licences conférant des droits d'exercice aux entrepreneurs de construction et aux constructeurs-propriétaires, en surveillant l'application des normes fixées par règlement et en régissant des garanties financières pour protéger les consommateurs.

La normalisation

La Régie est responsable de l'élaboration et de la mise à jour de la réglementation afférente au Code de construction, au Code de sécurité et aux règles régissant la qualification professionnelle dans le secteur de la construction. Au Canada, il appartient aux provinces et aux territoires de légiférer en matière de construction et de sécurité. Afin de favoriser l'harmonisation des normes obligatoires et pour profiter d'une expertise plus vaste, les administrations provinciales et territoriales se réfèrent dans leur propre réglementation à des codes et à des normes établis au niveau national, mais elles y apportent les modifications qu'elles jugent appropriées. Pour faire valoir les préoccupations et les besoins québécois, la Régie 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. En matière de normalisation, la Régie poursuit les objectifs suivants :

- adopter des codes et des normes qui dérogent le moins possible des normes de référence, afin de standardiser la réglementation, de l'actualiser en fonction de l'évolution des connaissances et de la technologie et de favoriser les échanges commerciaux ainsi que la compétitivité de l'industrie québécoise de la construction;
- contribuer à la mise en vigueur de normes de construction et de sécurité uniformes pour les bâtiments, équipements et installations de l'ensemble du Québec et à l'harmonisation de la réglementation émanant d'autres ministères et organismes québécois;
- promouvoir les codes par objectifs ou basés sur la performance, qui laissent une plus

grande marge de manœuvre aux concepteurs et aux entrepreneurs de construction quant à la façon d'atteindre les niveaux de qualité et de sécurité visés;

- établir des mécanismes permanents de liaison et de concertation en vue d'associer les intervenants (concepteurs, entrepreneurs et propriétaires) à la mise à jour de normes techniques et à la détermination de mesures qui doivent en assurer l'application;
- veiller à ce que la réglementation, les codes et les normes soient établis à des niveaux de qualité et de sécurité satisfaisants et fassent l'objet de consensus;
- faire valoir les préoccupations et les besoins du Québec en contribuant à l'élaboration des normes et des codes canadiens, nord-américains et internationaux, tout en mettant à profit l'expertise regroupée par les organismes rédacteurs de normes.

La qualification professionnelle

En vue d'assurer la protection du public, la Régie vérifie les compétences, la probité et la solvabilité des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires. La qualification professionnelle est reconnue par la délivrance d'une licence, qui est obligatoire pour exécuter ou faire exécuter des travaux de construction, notamment d'un bâtiment, d'un équipement destiné à l'usage du public, de certaines installations non rattachées à un bâtiment ou d'un ouvrage de génie civil. Toutefois, des exemptions sont prévues par le règlement d'application de la Loi sur le bâtiment ainsi qu'aux articles 42 et 49 de cette loi, par exemple pour certains travaux de construction exécutés par des exploitants agricoles ou par des employés municipaux.

La vérification des compétences des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires porte sur la gestion des travaux de construction et de la sécurité sur les chantiers de construction ainsi que sur la gestion d'une entreprise. Cette vérification est effectuée par la Régie au moyen d'examen, de la reconnaissance de compétences déjà démontrées ou de la réussite de programmes de formation reconnus. En vertu d'ententes conclues par le gouvernement du Québec, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec sont responsables de la qualification professionnelle de leurs membres (délivrance, modification, renouvellement et révocation des licences délivrées en vertu de la Loi sur le bâtiment). La Régie exige des entrepreneurs qu'ils détiennent un cautionnement ou qu'ils soient accrédités auprès d'un administrateur de plan de garantie.

La surveillance

La Régie surveille la qualité des travaux et la sécurité des bâtiments et des équipements assujettis aux lois et aux règlements qu'elle administre, dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie, du gaz, des équipements pétroliers, des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des remontées mécaniques, des jeux mécaniques, des appareils sous pression et des lieux de baignade. La Régie surveille également, par des activités d'enquête, si une personne agissant comme entrepreneur ou comme constructeur-propriétaire est titulaire de la licence appropriée, au regard des travaux exécutés. La portée de la réglementation dans ces divers domaines comporte de nombreuses particularités, dont la plupart sont spécifiées dans le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment.



Dans son champ d'intervention, la Régie veille à ce que les concepteurs, les entrepreneurs et les propriétaires connaissent et assument leurs responsabilités. Elle réalise auprès de ces intervenants des activités de surveillance, d'information et de sensibilisation, parfois en partenariat avec d'autres organisations. Ses interventions permettent notamment de repérer les intervenants qui ne s'acquittent pas de façon appropriée de leurs obligations et de leurs responsabilités, afin d'intervenir de manière plus soutenue auprès de ceux-ci. La Régie surveille le respect de la réglementation par des activités ciblées auprès des intervenants ayant des obligations en vertu de la loi et des règlements. La stratégie d'intervention est guidée par des analyses de risque qui précisent les niveaux de risque et les mesures de gestion qui doivent être appliquées.

Dans le domaine de la qualification professionnelle, la Régie réalise des interventions d'enquête et des activités de sensibilisation pour contrer le travail sans licence, tout en collaborant avec ses partenaires gouvernementaux



à la lutte contre les activités économiques au noir, pour une plus grande équité fiscale.

Par ailleurs, la Régie est reconnue comme organisme d'inspection et de vérification des programmes de contrôle de la qualité dans le domaine des appareils sous pression par les autorités canadiennes ainsi que par l'American Society of Mechanical Engineers (ASME) et le National Board of Boiler and Pressure Vessel Inspectors, en offrant ses services d'inspection et d'approbation aux fabricants et aux titulaires des certificats de ces deux organismes. Elle offre aussi des services d'inspection et de vérification dans le domaine de la production d'énergie nucléaire.

Les garanties financières rattachées aux nouvelles constructions résidentielles

Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs s'applique notamment aux résidences unifamiliales, aux immeubles de cinq logements ou moins et à un grand nombre d'immeubles détenus en copropriété. Ce plan, obligatoire depuis janvier 1999, poursuit trois objectifs :

- offrir aux acheteurs de bâtiments résidentiels neufs une garantie d'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur comprenant la protection des acomptes et une garantie contre les défauts de construction;
- assurer le traitement impartial et, dans la mesure du possible, rapide et efficace des réclamations, tout en minimisant le coût de gestion et le coût de règlement des litiges;
- réduire l'incidence des défauts et des vices d'exécution par la responsabilisation financière des entrepreneurs, qui doivent se soumettre à une procédure d'accréditation par un administrateur autorisé.

Les entrepreneurs désireux de construire un bâtiment visé par ce plan de garantie doivent détenir une licence d'entrepreneur général avec la sous-catégorie prévue à cette fin, selon le type de bâtiment (voir l'annexe 3), ce qui suppose leur accréditation préalable auprès de l'un des trois administrateurs autorisés par la Régie :

- la Garantie habitation du Québec inc. (administrateur de la garantie Qualité Habitation);
- la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. (administrateur de la Garantie des maisons neuves de l'APCHQ);
- la Garantie des maîtres bâtisseurs inc. (administrateur de la Garantie des maîtres bâtisseurs).

En cas de mésentente avec son entrepreneur, le bénéficiaire de la garantie (consommateur ou syndicat de copropriétaires) doit s'adresser à l'administrateur pour obtenir la protection prévue par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur qui n'est pas satisfait de la décision de l'administrateur peut exercer un recours en arbitrage ou en médiation pour faire valoir ses droits. Trois organismes d'arbitrage sont autorisés par la Régie à cette fin :

- le Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC);
- la Société pour la résolution des conflits inc. (SORECONI);
- le Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure inc. (GAMM).

SON ORGANISATION INTERNE

Le ministre du Travail est responsable devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la Régie. En vertu de la Loi modifiant la Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives, entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2005, la Régie est un organisme dit « non budgétaire », qui finance ses dépenses à même ses revenus. Les états financiers de la Régie, exposés à l'annexe 1 du présent rapport, ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

Le conseil d'administration

La Régie est dirigée par un conseil d'administration composé de neuf membres, issus majoritairement des milieux de la construction et du bâtiment. Le président-directeur général

de la Régie est membre du conseil, mais les fonctions de président du conseil d'administration et de président-directeur général sont distinctes.

Le conseil d'administration a pour mandat de s'assurer de la réalisation de la mission et des engagements de la Régie. Il fixe par règlement les normes de construction et de sécurité des bâtiments et les soumet à l'approbation du gouvernement. Le comité de vérification interne, constitué de membres du conseil d'administration, a pour principales fonctions de formuler des avis sur l'évaluation du rendement de la Régie, sur la qualité de ses contrôles internes, sur la qualité de son information financière, sur la conformité de

sa gestion aux lois, aux règlements et à l'éthique et, enfin, de coordonner les activités de vérification interne et de vérification externe.

Au cours de la période allant du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008, le conseil d'administration de la Régie s'est réuni à six reprises. En matière de réglementation, il a recommandé au ministre du Travail de soumettre au gouvernement :

- le Règlement modifiant le Code de construction – chapitre V Électricité, pour approbation avec modifications;
- le Règlement modifiant le Code de construction – chapitre I Bâtiment, pour approbation avec modifications;

(suite à la page 17) ➤

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2008

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M^{me} Josée De La Durantaye ①
MBA, FCMA, ASC
Présidente
De La Durantaye Management inc.
• Milieu financier

VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Omer Beaudoin Rousseau ②
Président-directeur général
Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec inc. (APCHQ)
• Milieu des associations d'entrepreneurs de construction et des corporations

ADMINISTRATEURS

* **M. Jean-Guy Breton ③**
Maire
Municipalité de Lac-Etchemin
• Milieu municipal

M^e Jannick Desforges, avocate ④
Directrice des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques
Chambre de l'assurance de dommages
• Milieu des associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment

M. Daniel Gilbert ⑤
Président-directeur général
Régie du bâtiment du Québec

M. Gilbert Grimard, ing. ⑥
Président
Association de la construction du Québec
• Milieu des associations d'entrepreneurs de construction et des corporations

M. Daniel Guimont, architecte ⑦
Conseiller principal
Groupe-conseil Roche Itée
• Milieu des ordres professionnels liés aux secteurs de la construction et du bâtiment

** **M. Luc Martin, ing. ⑧**
Vice-président exécutif
Corporation des entrepreneurs généraux du Québec
• Milieu des associations d'entrepreneurs de construction et des corporations

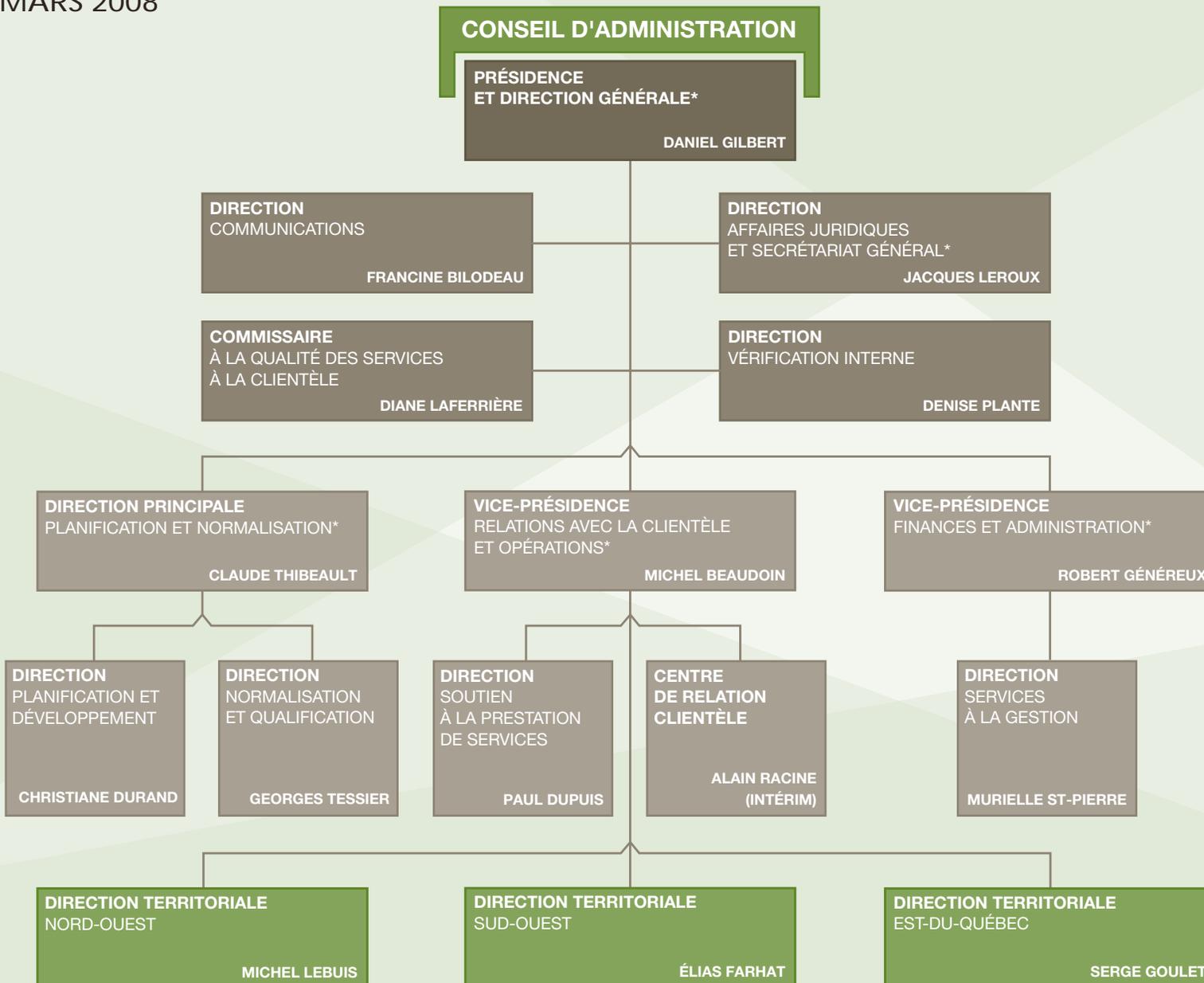
** **M. Mario Poirier, ing. ⑨**
Directeur de la gestion de l'immeuble
Société du Palais des congrès de Montréal
• Milieu des associations de propriétaires de bâtiments

* Président du comité de vérification interne de la Régie.

** Membres du comité de vérification interne de la Régie.



ORGANIGRAMME
AU 31 MARS 2008



* Membres du comité de direction de la Régie.



- le Règlement modifiant le Code de construction – chapitre III Plomberie, pour approbation avec modifications;
- le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, pour approbation avec modifications;
- le Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, pour édicition avec modifications;
- le Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits de la Régie du bâtiment du Québec, pour approbation;
- le Règlement modifiant le Règlement intérieur de la Régie du bâtiment du Québec, pour approbation.

Le conseil d'administration a en outre adopté :

- la politique de capitalisation des immobilisations;
- la politique sur l'évaluation de programme.

Sur le plan budgétaire, le conseil d'administration a créé une réserve de contingence et en a fixé la cible ainsi que la contribution annuelle pour l'exercice 2006-2007; il a apporté des modifications au budget de projet de modernisation des processus d'affaires et a approuvé les états financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2007 ainsi que les processus budgétaires pour l'exercice 2008-2009.

Par ailleurs, le conseil d'administration a prolongé d'une année le Plan stratégique 2005-2008 et a approuvé le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de la Régie.

Pour sa part, le comité de vérification interne, au sein duquel siègent trois membres du conseil d'administration, s'est réuni à cinq reprises au cours de l'année financière 2007-2008.



SA CLIENTÈLE ET SES PARTENAIRES

La clientèle principale de la Régie est constituée des citoyens qui bénéficient, comme consommateurs et usagers, de la qualité des travaux de construction et de la sécurité des bâtiments, des équipements et des installations visés par les lois qu'elle administre. Certains services sont destinés plus particulièrement aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires, en ce qui concerne l'évaluation des compétences professionnelles ainsi que la délivrance, le renouvellement et la modification des licences.

Par ailleurs, la Régie offre des services aux divers intervenants des secteurs de la construction et de la sécurité pour les aider à assumer leurs responsabilités. Les intervenants comprennent, outre les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires, les concepteurs (architectes, ingénieurs, technologues), les propriétaires de bâtiments, de même que les propriétaires et les fabricants d'équipements

et d'installations visés dans les lois administrées par la Régie.

Pour resserrer ses liens avec les citoyens, la Régie travaille en partenariat avec plusieurs organismes tels que les associations de consommateurs et les associations représentant des personnes ayant des besoins particuliers, notamment les aînés et les personnes handicapées. Pour relayer son message auprès des intervenants et pour obtenir des avis sur l'évolution de la réglementation et sur son application, la Régie compte sur les ordres professionnels des architectes, des ingénieurs et des technologues, ainsi que sur les associations et les corporations représentant les entrepreneurs de construction et les propriétaires. La Régie entretient des relations de 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, les municipalités, les associations d'organismes

municipaux, de même que les organismes gouvernementaux engagés dans les secteurs de la construction, de la sécurité, de la formation et de l'énergie.

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

Pour accomplir sa mission, la Régie détermine son fonctionnement et son mode d'intervention en fonction des tendances observées au sein de l'environnement dans lequel elle évolue. Sur le plan externe, la Régie est appelée à exercer sa mission dans un contexte caractérisé par :

- le niveau record atteint par les investissements dans le secteur de la construction, qui représente un facteur d'accroissement des risques potentiels pour les consommateurs et le public;
- les pressions que la réglementation exerce sur le coût des projets de construction;



- une majorité d'entreprises de construction de petite taille;
- la familiarisation des intervenants avec les nouvelles technologies;
- la grande diversité du parc de bâtiments et d'installations;
- la dispersion des bâtiments, des installations et des intervenants sur un vaste territoire;
- le vieillissement de la population bénéficiaire de la qualité et de la sécurité des bâtiments et des installations;
- les orientations gouvernementales en faveur de la qualité des services aux citoyens et de l'allègement du fardeau administratif imposé aux entreprises;
- l'accessibilité accrue à des moyens d'information qui permettent au citoyen de mieux faire valoir ses droits comme consommateur et de participer plus activement à sa propre sécurité comme usager des bâtiments et des installations;

- la responsabilité partagée avec d'autres instances en matière de surveillance et d'enquête;
- l'importance croissante accordée à l'analyse et à la gestion des risques.

En ce qui concerne sa dynamique interne, la Régie doit planifier ses actions en tenant compte des enjeux suivants :

- la nécessité de moderniser l'organisation du travail, pour répondre aux attentes des citoyens et des entreprises de même que pour s'adapter aux changements réglementaires et technologiques;
- la qualité de vie au travail, comme clé du succès des changements organisationnels à mettre en œuvre;
- les départs à la retraite, qui posent des défis en matière de continuité et de transfert d'expertise;
- la présence en région, qui constitue un atout à préserver pour la Régie;

- la compétence de ses employés, reconnue dans le milieu de la construction;
- l'engagement de son conseil d'administration, dont les membres sont représentatifs du milieu de la construction et du bâtiment;
- la volonté gouvernementale de mettre en œuvre le regroupement de services aux citoyens et aux entreprises, sous l'égide de Services Québec, et le partage des services administratifs concernant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Le contexte dans lequel la Régie évolue l'engage à améliorer la prestation de services aux citoyens et aux intervenants, à optimiser l'utilisation de ses ressources humaines, financières et informationnelles, à se donner les outils permettant d'évaluer l'efficacité de son action et à mettre en valeur la contribution des membres du personnel à l'atteinte des objectifs de l'organisation.

PARTIE

2





LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2005-2009

La Régie a élaboré sa planification stratégique à partir d'une vision à long terme : « Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits. » Pour progresser dans la réalisation de sa vision, la Régie privilégie quatre orientations :

- instaurer un cycle d'amélioration continue des interventions basé sur l'analyse de risque;
- mesurer l'évolution du niveau de qualité des constructions et du niveau de sécurité des bâtiments et des installations;
- offrir des services plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des citoyens et des entreprises;
- favoriser l'engagement individuel et collectif des ressources humaines dans l'atteinte des résultats visés par la Régie.

La Régie avait annoncé, dans son rapport annuel de gestion 2006-2007, la prolongation d'une année du plan stratégique initialement prévu pour la période 2005-2008. Les fiches qui suivent font état des résultats obtenus au 31 mars 2008 au regard des objectifs revus à cette occasion.

ORIENTATION 1 INSTAURER UN CYCLE D'AMÉLIORATION CONTINUE DES INTERVENTIONS BASÉ SUR L'ANALYSE DE RISQUE

AXE 1.1 ANALYSES DE RISQUE

OBJECTIF 1.1.1 Étendre les analyses de risque à tous les domaines d'intervention d'ici le 30 juin 2006 et mettre en place un mécanisme d'évaluation et de mise à jour.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Analyses de risque initiales effectuées : <ul style="list-style-type: none"> • lutte contre le travail sans licence; • qualification professionnelle; Réalisées en 2005-2006 • jeux mécaniques; • appareils sous pression; • lieux de baignade (bains publics); Réalisées en 2006-2007 • plan de garantie (cible : 31 mars 2009) 	<p>Dans le domaine des lieux de baignade, le comité de direction de la Régie a entériné les mesures de gestion recommandées par les gestionnaires à la suite des analyses de risque réalisées en 2006-2007. Dans les domaines des appareils sous pression et des jeux mécaniques, des mesures de gestion ont été proposées par les gestionnaires visés et seront soumises au comité de direction au printemps 2008.</p> <p>À la suite de l'analyse des risques organisationnels liés à la gouvernance, aussi réalisée en 2006-2007, un plan d'action prévoyant la mise en application de mesures de gestion des risques et l'amélioration de mécanismes de contrôle a été préparé et sera déposé au comité de direction au printemps 2008. La Régie prévoit réaliser l'analyse de risque dans le domaine du plan de garantie d'ici le 31 mars 2009.</p>
Plan d'évaluation et de mise à jour adopté	<p>Le plan d'évaluation et de mise à jour a été présenté au comité de direction en 2006-2007. Ce plan prévoit la réalisation d'une première analyse de risque dans le domaine des équipements pétroliers en 2008-2009.</p> <p>Par ailleurs, pour compléter la politique et la directive adoptées en 2006-2007, une procédure de gestion intégrée des risques sera déposée au comité de direction de la Régie au printemps 2008.</p>
Ressources humaines et financières :	La Régie estime avoir consacré 1,4 année-personne aux activités liées à la gestion intégrée des risques.

AXE 1.2 NORMALISATION ET RÉGLEMENTATION

OBJECTIF 1.2.1 Publier, d'ici le 30 juin 2007, un projet de réglementation permettant d'alléger le processus de qualification professionnelle des entrepreneurs et d'assurer une meilleure protection du public :

- examens techniques dans les domaines à risque et allègements pour les autres domaines;
- réduction du nombre de sous-catégories;
- remplacement du dépôt annuel des états financiers par un cautionnement de licence;
- élimination des formalités de renouvellement.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Projet de règlement publié à la Gazette officielle du Québec	À la suite de la recommandation que le conseil d'administration de la Régie avait faite au ministre du Travail en février 2007, le projet de règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires a été publié dans la Gazette officielle du Québec le 12 décembre 2007 pour une période de consultation publique qui a pris fin le 25 janvier 2008.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
	<p>Le projet de règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, comportant quelques modifications, et le projet de règlement modifiant le règlement d'application de la Loi sur le bâtiment ont été approuvés à nouveau par le conseil d'administration de la Régie le 20 février 2008. Le Conseil des ministres a approuvé ces deux projets le 2 avril 2008 et ceux-ci ont été publiés dans la Gazette officielle le 16 avril, pour entrée en vigueur le 25 juin 2008.</p> <p>De nouveaux examens de qualification professionnelle ont été élaborés à l'intention des candidats qui désirent se qualifier comme répondants d'entreprise à l'occasion d'une demande de délivrance ou de modification de licence présentée à compter du 25 juin 2008.</p>
Ressources humaines et financières :	La Régie estime avoir consacré 5,3 années-personnes aux travaux liés à la mise en œuvre de ce règlement en 2007-2008. Le coût des services externes, notamment pour l'élaboration d'examens, a été de 233 000 \$.

OBJECTIF 1.2.2 Terminer l'intégration de la réglementation prévue à la Loi sur le bâtiment.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 décembre 2006 : <ul style="list-style-type: none"> • Chapitres « Équipements pétroliers » du Code de construction et du Code de sécurité Réalisés en 2006-2007	La réglementation, comprenant la modification du Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, est entrée en vigueur le 1 ^{er} avril 2007.
Projet de règlement publié à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 décembre 2007 : <ul style="list-style-type: none"> • Chapitres « Lieux de baignade¹ » du Code de construction et du Code de sécurité 	<p>Le conseil d'administration de la Régie a accepté une recommandation à l'effet de procéder en deux étapes, soit de faire cheminer le projet de chapitre du Code de construction tout en menant les analyses et les consultations sur le Code de sécurité, afin de retenir une solution satisfaisante à l'égard des piscines de bâtiments résidentiels.</p> <p>Le projet de chapitre du Code de construction en est à la phase de révision juridique.</p> <p>Des consultations ont été entreprises auprès des intervenants et des partenaires au sujet des orientations à retenir dans le Code de sécurité sur la surveillance des piscines d'immeubles à logements, quel que soit le type de propriété.</p> <p>Une ébauche de proposition a été élaborée et une rencontre de consultation est en préparation pour le printemps 2008, en vue d'obtenir un avis des principaux organismes spécialisés en sécurité aquatique.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Chapitres « Jeux mécaniques » du Code de construction et du Code de sécurité 	<p>Les projets de règlement concernant les chapitres du Code de construction et du Code de sécurité ainsi que le règlement d'application ont été élaborés à partir des orientations présentées à l'occasion des consultations réalisées en 2006-2007 auprès des intervenants.</p> <p>Les projets sont en révision juridique par le ministère de la Justice. Le processus d'adoption des projets de règlement sera amorcé d'ici octobre 2008.</p>

¹ Lors de l'élaboration du Plan stratégique 2005-2009, ces chapitres étaient désignés sous le nom « Bains publics ».

INDICATEURS**RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES**

Projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 mars 2008 :

- Chapitre « **Bâtiment** » du Code de sécurité

Ce projet est tributaire des résultats d'une démarche en vue de l'établissement d'une norme unique pour l'ensemble des bâtiments, y compris le volet de l'efficacité énergétique. Voir à ce sujet la reddition de comptes au regard de l'objectif 1.3.6.

Parallèlement, la Régie a entrepris des travaux en vue de réviser et de mettre à jour le projet de chapitre qui avait été élaboré en 2004, notamment pour l'adapter à l'édition 2005 du Code national de prévention des incendies.

- Chapitres « **Appareils sous pression** » du Code de construction et du Code de sécurité

Ce projet nécessite la préparation et l'adoption d'un projet de modification à la Loi sur le bâtiment, pour permettre à la Régie de maintenir son approche de surveillance à l'endroit des intervenants en approuvant des programmes de contrôle de qualité, afin d'alléger les exigences administratives liées aux approbations exigées des entreprises. Des travaux en ce sens ont été entrepris; toutefois, en raison de la priorité accordée par la Régie à la mise en application du Règlement sur la qualification professionnelle, l'échéancier a dû être repoussé.

Le projet de modification à la Loi sur le bâtiment sera réactivé au printemps 2008, et un échéancier tenant compte de la portée du projet sera alors établi.

- Intégration des exigences en matière d'**efficacité énergétique** au Code de construction

Ce projet est tributaire des résultats d'une démarche en vue de l'établissement d'une norme unique pour l'ensemble des bâtiments. Voir à ce sujet la reddition de comptes au regard de l'objectif 1.3.6.

Sous l'égide de l'Agence de l'efficacité énergétique, la Régie a participé à plusieurs rencontres de consultation avec les groupes qui s'intéressent aux enjeux de la prochaine réglementation. Elle a aussi participé aux travaux d'un comité interprovincial mis sur pied par Ressources naturelles Canada en vue de réviser le Code modèle national de l'énergie pour 2012.

L'Agence de l'efficacité énergétique a réuni pour la deuxième fois, à l'automne 2007, les membres du comité consultatif provincial regroupant des représentants de diverses instances : organismes, ministères, concepteurs, constructeurs, propriétaires et distributeurs d'énergie. La prochaine rencontre de consultation aura lieu en mai 2008.

En attendant que les nouvelles cibles d'efficacité énergétique à l'égard de la construction des bâtiments soient déterminées, la Régie a entrepris l'analyse des deux codes modèles nationaux de 1997 qui devront être mis à jour et adaptés pour servir de base à la nouvelle réglementation du Québec.

Ressources humaines et financières :

La Régie estime avoir consacré 1,4 année-personne aux travaux d'élaboration des projets de règlement visés par cet objectif.

AXE 1.3 STRATÉGIE D'INTERVENTION

OBJECTIF 1.3.1 Documenter, à compter de 2007-2008, le profil de l'entrepreneur de construction, les évaluations et les activités de suivi à l'aide d'un dossier intégré.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Proportion de dossiers documentés : <ul style="list-style-type: none">• entrepreneurs travaillant dans les secteurs visés dans les plans d'action;• entrepreneurs en suivi à la suite d'une plainte	<p>En date du 31 mars 2008, la Régie détient des profils d'entreprise sur 11 421 titulaires d'une licence. Au cours de l'exercice 2007-2008, le personnel de surveillance de la Régie a établi 2 513 profils et a procédé à l'évaluation de 1 504 entrepreneurs, dont 51 ont été désignés comme devant faire l'objet d'un suivi plus serré de la part du personnel d'inspection.</p> <p>Les activités d'établissement de profil d'entreprise, d'évaluation et de suivi sont actuellement consignées sur papier. L'outil permettant de constituer le dossier intégré devrait être mis à la disposition du personnel à compter du 25 juin 2008, date de mise en application des nouveaux processus d'affaires et des systèmes.</p>
Ressources humaines et financières :	Comme cela a été prévu dans la planification opérationnelle 2007-2008, la Régie estime avoir affecté 60 années-personnes aux activités d'évaluation et de suivi.

OBJECTIF 1.3.2 Intégrer la prévention, l'habilitation, la surveillance et l'inspection au plan annuel d'intervention, à partir des analyses de risque.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Plan d'intervention adopté et mis en œuvre	<p>Le plan d'intervention, qui porte le titre « Planification opérationnelle 2007-2008 », a été déposé au comité de direction en avril 2007. Ce plan fixe les cibles de réalisation pour les divers modes d'intervention de la Régie :</p> <ul style="list-style-type: none">• établissement de profil et d'évaluation des entrepreneurs;• détection des travaux sans licence;• vérification du respect des règles tarifaires;• sensibilisation;• partenariats;• évaluation de programme;• formation des membres du personnel d'inspection de la Régie. <p>Par ailleurs, la Régie a élaboré sa planification opérationnelle pour 2008-2009 en intégrant de façon plus poussée les diverses stratégies d'intervention en fonction des analyses de risque. En outre, la présentation a été revue pour assurer une vue globale des interventions de la Régie dans les différents domaines. La planification opérationnelle 2008-2009 a été approuvée par le comité de direction de la Régie en mars 2008.</p>
Ressources humaines et financières :	La Régie estime à 3,0 années-personnes la charge de travail liée à l'élaboration, à la présentation et au suivi de la planification opérationnelle par les gestionnaires et les membres du personnel de la Direction du soutien à la prestation de services. Un contrat de services de 8 000 \$ a été accordé à la firme Secor pour la réalisation de travaux préparatoires à la planification opérationnelle 2008-2009.

OBJECTIF 1.3.3 Favoriser chaque année la réalisation d'initiatives de communication et d'intervention en partenariat avec les organismes travaillant dans le milieu de la sécurité.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Initiatives de concertation	<p>Électricité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • élaboration du programme de formation à l'intention des entrepreneurs d'électricité et de leur personnel et diffusion par le personnel des directions territoriales, à l'automne 2007; • poursuite de la diffusion du programme de contrôle de la qualité par l'entremise de la revue <i>Électricité-Québec</i> de la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ). Les inspecteurs poursuivent la promotion des programmes de contrôle de la qualité sur le terrain lors de leurs interventions. <p>Plomberie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • préparation du matériel de formation sur le Code national de plomberie 2005, sur les changements adoptés au Québec et sur l'approche par objectifs. Cette collaboration a été amorcée avec la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) pour la détermination du contenu et pour l'organisation de la diffusion auprès des entrepreneurs; • participation avec la CMMTQ au jury d'un concours sur les produits novateurs, au salon Mécanex; • exposés sur les changements au code de plomberie au salon Mécanex et au colloque annuel de l'Association des entrepreneurs spécialisés en eau du Québec (AESEQ). <p>Bâtiment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • planification d'activités de formation en concertation avec les organismes et associations de municipalités, de professionnels et de constructeurs; • collaboration avec l'Association patronale des entreprises en construction du Québec (APECO) pour diffuser une conférence sur le Code du bâtiment par objectifs lors de son congrès annuel du printemps 2007; • collaboration avec Santé Canada pour un colloque sur la protection des constructions contre le radon. <p>Gaz :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise en ligne du document sur l'utilisation sécuritaire du gaz à l'occasion de foires, de festivals et d'autres événements; • élaboration, en collaboration avec l'Association québécoise du propane (AQP), d'un programme de contrôle de la qualité pour l'installation de réservoirs de propane sous terre; • tenue d'une activité en partenariat avec la Ville de Saint-Tite, ayant pour objet la sécurité des installations de propane à l'occasion de son festival annuel; • production et diffusion d'une vidéo sur l'utilisation sécuritaire du propane. Ce document a été préparé en collaboration avec la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq). <p>Ascenseurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • participation avec Emploi-Québec au Comité sur la qualification des mécaniciens d'ascenseur et au Comité sur la qualification des mécaniciens de plate-forme élévatrice; • collaboration avec la Direction des opérations et de la prévention du Service de sécurité incendie de la Ville de Montréal pour l'élaboration d'un programme de formation à l'intention du personnel d'intervention en situation d'urgence dans les ascenseurs.



Remontées mécaniques :

- participation avec Emploi-Québec au Comité sur la qualification des mécaniciens en remontées mécaniques;
- partenariat avec l'Association des stations de ski du Québec (ASSQ) lors de la réunion annuelle de ses membres en mai 2007 pour améliorer la connaissance et l'application des normes et de la réglementation en vigueur.

Jeux et manèges (glissoires d'eau) :

- publication et diffusion auprès des propriétaires de terrains de camping du document intitulé *Les glissoires d'eau, du plaisir en toute sécurité – Responsabilité des propriétaires et exploitants*, en collaboration avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail et la Société de sauvetage.

Lieux de baignade :

- tournée de la brigade « Splash! », en partenariat avec la Société de sauvetage. Cette tournée a permis de visiter 112 lieux de baignade et de sensibiliser plus de 8 000 baigneurs et sauveteurs aux bonnes pratiques de sécurité.

Lutte contre le travail sans licence :

- poursuite des activités de visites de chantiers pour la sensibilisation des acteurs de la construction au respect de la réglementation et la lutte contre le travail sans licence;
- réalisation de 22 visites de chantier en collaboration avec la Commission de la construction du Québec (CCQ), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) et Revenu Québec;
- tenue de six sessions d'information, à l'intention de 120 élèves des centres de formation professionnelle, sur les règles en matière de licence;
- participation aux rencontres du comité directeur et aux différents sous-groupes à l'occasion des activités du programme gouvernemental Actions concertées contre les économies souterraines dans le secteur de la construction (ACCES construction).

Développement durable :

- participation à la démarche de concertation canadienne avec le Conseil national de recherches Canada (CNRC), Ressources naturelles Canada et les autres provinces et territoires afin de mettre à jour les codes modèles nationaux sur l'efficacité énergétique;
- collaboration avec l'Agence pour l'efficacité énergétique (AEE) en vue de la mise à jour de la réglementation du Québec sur l'efficacité énergétique des bâtiments, afin d'atteindre les objectifs gouvernementaux établis dans la Stratégie énergétique et dans le Plan de lutte aux changements climatiques;
- organisation, en collaboration avec la CCQ, d'une rencontre avec des représentants du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) et de donneurs d'ouvrage publics importants tels que la Société d'habitation du Québec (SHQ), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), la Corporation d'hébergement du Québec (CHQ) et la Société immobilière du Québec (SIQ). Il ressort de cette rencontre un vif intérêt pour créer une table de concertation avec d'autres partenaires de l'industrie de la construction;
- allocution du président-directeur général de la Régie du bâtiment du Québec au 46^e Congrès de la construction et de la rénovation de l'Association provinciale de constructeurs d'habitation du Québec (APCHQ).

Ressources humaines et financières :

La Régie estime avoir affecté 1,3 année-personne à ces activités et un montant d'environ 15 000 \$ a été dépensé en services professionnels externes.

OBJECTIF 1.3.4 Évaluer, d'ici le 30 septembre 2006, l'opportunité et l'impact de mesures d'amélioration de l'accessibilité de bâtiments existants aux personnes handicapées, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec et d'autres organismes intéressés.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
<p>Rapport au ministre du Travail Réalisé en 2006-2007</p>	<p>Le rapport, dont une version provisoire avait été présentée au ministre du Travail en novembre 2006, a été déposé à l'Assemblée nationale en juin 2007. Ce rapport recommandait que les cibles d'amélioration de l'accessibilité aux bâtiments et services soient d'abord établies à l'égard des bâtiments gouvernementaux et municipaux, et que les ministères visés élaborent une planification sur dix ans dont tiendra compte le projet de règlement à présenter par le ministre du Travail. Quant aux bâtiments privés existants, l'amélioration de l'accessibilité passerait dans un premier temps par des mesures incitatives mises en place par les ministères et organismes visés.</p> <p>Après le dépôt du rapport, la Régie a collaboré avec le ministère du Travail à la planification des suites à donner au rapport. La prochaine étape, qui a été amorcée au printemps 2008, est l'analyse, par le ministère du Travail, des plans d'action élaborés par les ministères visés par les recommandations.</p>
<p>Ressources humaines et financières :</p>	<p>La Régie estime avoir consacré environ 10,0 jours-personnes au suivi de ce dossier en 2007-2008.</p>

OBJECTIF 1.3.5 Évaluer, d'ici le 31 mars 2008, l'opportunité et l'impact d'un plan de garantie pour la rénovation des bâtiments résidentiels.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
<p>Rapport au ministre du Travail</p>	<p>La Régie a tenu, depuis l'automne 2007, des consultations concernant l'opportunité de mettre en place un plan de garantie pour les travaux de rénovation auprès des trois administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, d'associations d'entrepreneurs, de la Société d'habitation du Québec, de l'Office de la protection du consommateur, de l'Association des groupes de ressources techniques ainsi que d'associations de consommateurs et de syndicats de copropriétaires. Les consultations se poursuivront au cours de la prochaine année.</p> <p>Au cours de ces consultations, la Régie a abordé d'autres aspects de la portée du plan de garantie, à savoir l'application d'un plan de garantie aux travaux de transformation d'un immeuble, aux immeubles en copropriété de plus de quatre unités privatives superposées et aux bâtiments détenus par des organismes à but non lucratif.</p> <p>La Régie prévoit être en mesure de produire un rapport d'étape au ministre du Travail au cours de la prochaine année sur cette consultation et sur les tendances qui s'en dégagent. Elle fera une recommandation au sujet de l'étude d'impact.</p>
<p>Ressources humaines et financières :</p>	<p>La Régie estime à 0,5 année-personne la prestation de travail liée à ce projet en 2007-2008.</p>

OBJECTIF 1.3.6 Évaluer, d'ici le 31 décembre 2007, une solution permettant d'assurer l'application d'une norme unique de construction et de sécurité pour tous les bâtiments.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Rapport au ministre du Travail	<p>La Régie a entrepris une démarche de concertation avec les ministères visés, en constituant un comité auquel ont participé, dans un premier temps, le ministère des Affaires municipales et des Régions (MAMR) de même que le ministère de la Sécurité publique (MSP). Des études préliminaires ont été réalisées en vue de produire un mémoire d'orientation au Conseil des ministres à l'automne 2008. Ces études portent notamment sur l'attestation de conformité en usage dans certaines provinces et certains États, ainsi que sur les adaptations apportées au Code national du bâtiment par certaines autorités provinciales et municipales pour tenir compte de son application aux petits bâtiments. L'aspect le plus important à régler est le partage de responsabilités entre la Régie et les municipalités à l'égard de la surveillance des normes de construction (y compris l'efficacité énergétique) et des normes de sécurité, établies par le gouvernement pour l'ensemble de la province. L'éventualité de conférer aux constructeurs l'obligation de produire une attestation de conformité fait partie des solutions à l'étude.</p> <p>La concertation a été élargie pour inclure l'Agence de l'efficacité énergétique (AEE) ainsi que la Commission de la santé et sécurité du travail (CSST), qui s'intéressent également aux moyens d'assurer l'application d'une norme unique de construction et de sécurité pour tous les bâtiments. Un groupe de travail a été mis sur pied afin d'effectuer les analyses et de préparer les recommandations.</p> <p>La première rencontre de consultation auprès des organismes du milieu municipal ainsi que des associations et des groupes de l'industrie de la construction intéressés est en préparation pour être réalisée d'ici l'été 2008.</p>
Ressources humaines et financières :	La Régie a consacré 1,0 année-personne aux travaux liés à la mise en œuvre de la norme unique en 2007-2008 et a retenu des services externes au coût de 55 000 \$.

**ORIENTATION 2
MESURER L'ÉVOLUTION DU NIVEAU DE QUALITÉ DES CONSTRUCTIONS ET DU NIVEAU DE SÉCURITÉ DES BÂTIMENTS ET DES INSTALLATIONS**

AXE 2.1 QUALITÉ DES CONSTRUCTIONS

OBJECTIF 2.1.1 Mesurer annuellement le niveau de conformité avec les normes en matière de construction, à partir d'échantillons représentatifs.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Plan d'évaluation adopté et mis en œuvre	Le plan d'évaluation est intégré à la planification opérationnelle 2007-2008, qui contient une section spécifique sur l'évaluation de l'approche d'intervention. L'objectif poursuivi consiste à s'assurer que le programme de surveillance, qui comprend non seulement l'évaluation et le suivi des entrepreneurs, mais aussi les actions de sensibilisation et de partenariat, produit des résultats satisfaisants en matière de qualité et de sécurité.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
	<p>Aux fins de l'évaluation du programme d'intervention, le personnel de surveillance a réalisé des relevés, en se basant sur des échantillons représentatifs, dans les domaines des appareils de levage, de l'électricité et de la plomberie. Le personnel des directions territoriales a procédé aux inspections à partir de grilles permettant de poser un diagnostic tant sur les éléments de sécurité que sur des éléments de conformité.</p> <p>Les conseillers techniques de chacun des domaines doivent, au cours de l'exercice 2008-2009, produire des rapports qui permettront à la Régie de revoir les analyses de risque et d'adapter, au besoin, les stratégies d'intervention en matière de surveillance.</p>

Ressources humaines et financières : La Régie estime à 4 années-personnes l'effort consacré aux activités liées à l'évaluation de l'approche d'intervention dans les différents secteurs visés.

OBJECTIF 2.1.2 Établir, d'ici le 31 mars 2009, un indice de qualité des constructions.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Mesure de départ établie	<p>D'importants travaux préalables à l'établissement de l'indice ont été réalisés tout au long de l'année :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise au point des fichiers servant à préparer les échantillons de bâtiments; • réalisation, par une firme de sondage retenue à la suite d'un appel d'offres, d'entrevues téléphoniques pour valider les échantillons et obtenir les coordonnées précises des bâtiments et de leurs propriétaires; • réorganisation des données, à la lumière des résultats du sondage, afin d'obtenir un échantillon représentatif du parc de bâtiments pour réaliser l'enquête; • élaboration des outils de collecte de données sur le terrain, comprenant l'ensemble des points à vérifier durant l'enquête et un protocole de travail; • sélection d'une firme pour réaliser l'enquête sur le terrain, à la suite d'un appel d'offres; • réalisation d'une analyse de risque sur les exigences à vérifier; • début des travaux d'élaboration d'un modèle mathématique pour établir l'indice; • élaboration et début de mise en œuvre d'un plan de communication. <p>Les visites de bâtiments débiteront en mai 2008 pour se terminer en septembre 2008. L'analyse des résultats de la première cueillette de données permettra de valider l'ensemble de la démarche méthodologique et de déterminer si les conditions permettant la publication d'un indice sont remplies.</p> <p>La Régie utilisera les résultats de ces travaux pour effectuer l'évaluation de ses programmes dans le domaine des travaux de construction de bâtiments.</p>

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir alloué 1,4 année-personne aux travaux relatifs à l'indice de qualité des constructions et à l'indice de sécurité (objectif 2.2.2). Le coût des services externes liés à ce projet a été de 90 929 \$ pour l'année 2007-2008.



AXE 2.2 SÉCURITÉ DES BÂTIMENTS ET DES INSTALLATIONS

OBJECTIF 2.2.1 Mettre en place, d'ici le 31 mars 2006, des mécanismes de documentation des incidents ayant potentiellement ou réellement porté atteinte à la sécurité du public, en partenariat avec les organismes travaillant dans le domaine de la sécurité.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
<p>Procédure de documentation implantée dans les secteurs prioritaires :</p> <ul style="list-style-type: none">• électricité;• gaz;• appareils sous pression;• appareils de levage (ascenseurs et autres appareils élévateurs, escaliers mécaniques, remontées mécaniques et jeux mécaniques);• bâtiment (sécurité-incendie) <p>Réalisé en 2006-2007</p>	<p>Une procédure de documentation des incidents rapportés par le public avait été mise en place en février 2007. Au cours du dernier exercice, cette procédure a fait l'objet d'une évaluation et a été révisée, notamment en vue de préciser les situations dans lesquelles le personnel de la Régie doit procéder à une documentation détaillée et les situations dans lesquelles, après une documentation sommaire, le citoyen doit être dirigé vers un autre organisme.</p> <p>Le processus est déjà bien suivi : le personnel des directions territoriales documente d'abord les incidents et transmet ensuite l'information pour analyse aux conseillers techniques. Les incidents et les accidents concernant le champ d'application de la Régie font l'objet d'un rapport détaillé, alors que les autres sont traités dans un rapport sommaire dans lequel sont désignés les organismes ou les personnes qui détiennent l'information.</p> <p>À titre d'exemple, les fortes quantités de neige reçues au cours de l'hiver 2008 ont occasionné l'effondrement de bâtiments dont certains étaient assujettis à la surveillance de la Régie et d'autres hors de sa compétence. La Régie a donc réalisé une analyse en vue de documenter ces cas (type de bâtiment, année de construction, cause de l'effondrement, région, etc.) pour éviter que des situations semblables se reproduisent et pour mettre en place des mesures préventives à l'intention des entrepreneurs et des propriétaires.</p>
Ressources humaines et financières :	La Régie a consacré l'équivalent de 3 années-personnes à la collecte d'information sur le terrain et à l'analyse en vue de faire des recommandations.

OBJECTIF 2.2.2 Établir, d'ici le 31 mars 2009, un indice de sécurité des bâtiments et des installations.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Mesure de départ établie	Les travaux de développement de l'indice de sécurité ont été effectués en parallèle avec ceux de l'indice de qualité des constructions, en suivant les mêmes étapes. La mise au point des fichiers de départ, les sondages pour préciser les coordonnées des bâtiments et des propriétaires, l'élaboration d'un échantillon pour enquête, l'élaboration de l'outil de collecte des données et les analyses de risque ont été effectués. Cependant, l'analyse des résultats de l'échantillon final de bâtiments existants a démontré qu'il restait certains travaux à achever pour assurer une bonne représentativité de ceux-ci. Ces travaux seront exécutés au cours des prochains mois et l'appel d'offres pour réaliser l'enquête sur le terrain devrait être lancé au début de l'automne 2008.
Ressources humaines et financières :	Le coût des ressources humaines et financières consacrées à cet indice est inclus dans l'évaluation présentée pour l'objectif 2.1.2.

ORIENTATION 3 OFFRIR DES SERVICES PLUS ACCESSIBLES ET MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS DES CITOYENS ET DES ENTREPRISES

AXE 3.1 AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DE SERVICES

OBJECTIF 3.1.1 À compter de 2007-2008, traiter 80 % des demandes de la clientèle dès le premier contact.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES				
	JUIN 2007	SEPT. 2007	DÉC. 2007	MARS 2008	
Proportion des demandes traitées au premier contact	Demandes par téléphone	87 %	88 %	86 %	88 %
	Demandes par courriel	81 %	79 %	85 %	88 %
	Demandes au comptoir	93 %	91 %	95 %	94 %
Les demandes d'information traitées au Centre de relation clientèle (CRC) font l'objet d'un suivi trimestriel, pendant une ou plusieurs journées, pour vérifier si les préposés sont en mesure de répondre à au moins 80 % des questions qui leur sont soumises. Lors des quatre opérations de suivi effectuées au cours de l'exercice, les résultats se sont maintenus à un niveau satisfaisant au regard de cet objectif.					

Ressources humaines et financières : L'effectif moyen des préposés affectés au traitement des demandes d'information a été de 11 personnes pour l'année.

OBJECTIF 3.1.2 Augmenter à 80 %, en 2008-2009, le taux de réponse téléphonique en moins de 3 minutes.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	
La Régie a procédé à une révision de ses indicateurs pour se conformer à ceux qui sont généralement en usage dans les centrales téléphoniques : • taux de rejet à l'entrée; • taux d'abandon; • proportion des réponses en moins de 3 minutes d'attente	Taux de rejets à l'entrée	69 %	25 %	13 %	58 %
	Taux d'abandon	19 %	15 %	11 %	20 %
	Proportion des réponses en moins de 3 minutes d'attente	70 %	73 %	85 %	58 %
Les préposés du CRC ont répondu à 88 857 appels en 2007-2008, soit sensiblement le même nombre qu'en 2006-2007. Toutefois, la demande de la clientèle a été supérieure à la capacité de traitement du service, de sorte que d'importants problèmes d'accessibilité se sont manifestés, avec 150 866 appels rejetés (ligne occupée) et 21 528 abandons par des clients placés en attente, alors que 51 880 clients ont obtenu une réponse dans le délai d'attente prévu de trois minutes.					
Des difficultés d'accès au service téléphonique se sont manifestées au début de l'année 2007-2008. L'embauche de six nouveaux préposés, en octobre 2007, a permis d'offrir une accessibilité plus satisfaisante jusqu'en décembre. Toutefois, les efforts consacrés à la formation en vue de la mise en œuvre de deux projets ayant un impact opérationnel important pour le CRC (nouveau règlement sur la qualification professionnelle et modernisation des processus d'affaires) ont considérablement réduit la capacité de traitement du service au cours du dernier trimestre de l'année.					
Un système de réponse vocale interactive sera mis en service en vue d'optimiser le processus de traitement des appels.					

Ressources humaines et financières : L'effectif moyen des préposés affectés au traitement des demandes d'information a été de 11 personnes pour l'année. Il n'est pas possible d'établir avec précision la proportion du temps de travail consacré au traitement des demandes téléphoniques.

OBJECTIF 3.1.3 Offrir, d'ici le 30 septembre 2008, la possibilité d'effectuer des transactions en ligne.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
<p>Applications mises en ligne (délivrance, renouvellement et modification de licence; paiement des obligations financières)</p> <p>Proportion des transactions effectuées en ligne</p>	<p>L'équipe du projet de modernisation des processus d'affaires a élaboré les applications liées à la prestation électronique de services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • identification et authentification de la clientèle; • gestion des comptes fidélisés; • paiement en ligne; • saisie d'une demande d'évaluation des compétences; • saisie d'une demande de délivrance ou de modification de licence d'entrepreneur; • saisie d'une demande de délivrance ou de modification de licence de constructeur-proprétaire. <p>Ces applications sont fonctionnelles en date du 31 mars 2008. Toutefois, elles ont été élaborées en fonction de la nouvelle réglementation en qualification professionnelle, qui doit entrer en vigueur le 25 juin 2008. Une période de transition est donc prévue pour assurer la stabilité du nouveau système et pour permettre au personnel de se familiariser avec ces outils; la Régie prévoit être en mesure d'offrir les services en ligne à sa clientèle au cours de l'hiver 2008-2009.</p>
<p>Ressources humaines et financières :</p>	<p>La prestation électronique de services est un volet important du projet de modernisation des processus d'affaires et des systèmes. Il n'est pas possible d'établir avec précision le coût de ce seul volet, mais la Régie a consacré 13 années-personnes à l'ensemble du projet de modernisation au cours de l'année, alors que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale y a affecté 14 années-personnes. Le coût des services externes a été d'environ 3,8 millions de dollars pour l'année 2007-2008.</p>

OBJECTIF 3.1.4 En partenariat avec d'autres organismes gouvernementaux, accroître, d'ici le 31 mars 2009, le nombre de points de service pour l'évaluation des compétences des candidats entrepreneurs.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
<p>Système d'évaluation électronique mis en service</p>	<p>En raison de l'échéancier très serré imposé par l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation en matière de qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires, le projet de confier à Services Québec la prise en charge de l'élaboration de la solution informatique pour la prestation informatisée d'examens n'a pu faire l'objet d'une entente. La Régie a donc continué d'agir comme maître d'oeuvre de ce projet et a obtenu la collaboration du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans la recherche d'une solution informatique pour la gestion des banques de questions et la génération des examens.</p> <p>À la suite de l'analyse de diverses solutions, une entente a été conclue avec une firme pour l'acquisition et la mise en œuvre de la solution retenue. La Régie prévoit être en mesure d'utiliser le nouveau système de génération des questions à l'été 2008.</p>
<p>Nombre de points de service</p>	<p>Un projet d'entente est en discussion avec Emploi-Québec, qui dispose déjà d'un réseau dans toutes les régions et qui possède une compétence reconnue en matière de passation d'examens. En novembre 2007, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a manifesté son intérêt pour une prise en charge qui pourrait éventuellement comprendre non seulement la disponibilité de locaux, mais également la convocation des candidats et la correction des examens.</p>

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
	Au 31 mars 2008, l'entente n'est pas encore conclue et la prise en charge de la passation d'examens par Emploi-Québec ne pourra être réalisée en temps utile pour l'entrée en vigueur du nouveau règlement sur la qualification professionnelle. Afin de rendre possible ce transfert, la Régie devra apporter des modifications à son système de convocation aux examens, de manière à le rendre compatible avec le système utilisé par Emploi-Québec. D'ici à ce que le transfert soit réalisé, la Régie maintient son réseau actuel de lieux d'examen dans les régions du Québec.

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir consacré 0,2 année-personne aux travaux liés à cet objectif en 2007-2008.

OBJECTIF 3.1.5 Poursuivre les travaux en vue d'élaborer une grille tarifaire révisée qui assure une meilleure adéquation avec le coût de la prestation des services.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Rapport d'étape	<p>Des travaux en matière de tarification ont été réalisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • évaluation de coûts de revient, en marge des discussions avec Services Québec pour la passation des examens des entrepreneurs; • début de l'analyse des coûts de revient liés à la réglementation à venir pour les jeux mécaniques; • évaluations relatives au coût de revient des services dans le domaine des appareils sous pression. <p>La Régie devrait, d'ici décembre 2008, effectuer un bilan du dossier afin, notamment, d'actualiser le portrait sommaire des activités qui sont sous-financées ou non financées et d'évaluer l'environnement externe et les enjeux globaux, en vue d'élaborer une stratégie pour proposer une solution à l'égard de ces activités.</p>

Ressources humaines et financières : La Régie estime à 1,2 année personne la charge de travail consacrée aux travaux réalisés en matière de tarification.

OBJECTIF 3.1.6 Consulter annuellement la clientèle de la Régie sur la qualité des services reçus.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Plan de consultation adopté et mis en œuvre	<p>Le plan de consultation adopté en février 2006 prévoit que les différentes activités de consultation portant sur la satisfaction des clientèles cibles soient reprises dans un cycle de deux ans. Deux sondages ont été réalisés en 2007-2008, à l'intérieur du programme d'enquêtes multiservices coordonné par le Secrétariat du Conseil du trésor, à l'aide de l'outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sondage auprès des citoyens et des représentants d'organismes ayant obtenu une intervention d'inspection de la Régie entre les mois d'avril 2007 et de janvier 2008, à la suite d'une plainte en matière de qualité ou de sécurité; • sondage auprès des candidats ayant obtenu des résultats d'examens de qualification professionnelle entre septembre 2007 et janvier 2008. <p>Dans les deux cas, il s'agit de consultations auprès de clientèles cibles qui avaient déjà fait l'objet d'une consultation par le même outil au cours des dernières années.</p> <p>Les plans d'action faisant suite aux résultats des sondages de 2006-2007 sur les plaintes en matière de qualité et de sécurité, sur les demandes de mesures différentes et sur la lutte contre le travail sans licence ont été déposés au comité de direction de la Régie.</p>

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Taux de satisfaction	<p>Les sondages réalisés à l'intérieur du programme d'enquêtes multiservices comportent une question sur le degré d'appréciation globale de la qualité du service reçu. Les moyennes observées, sur 10, sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • citoyens ou représentants d'organismes ayant déposé une plainte en matière de qualité ou de sécurité : 7,24; • candidats aux examens de qualification professionnelle : 7,94.
Ressources humaines et financières :	La Régie estime à 0,15 année-personne la charge de travail liée à la gestion de projet ainsi qu'à la préparation des questionnaires et des fichiers de clients aux fins des consultations. Un montant de 10 645 \$ a été versé en 2007-2008 à la firme qui réalise ces sondages.

AXE 3.2 INFORMATION ET SENSIBILISATION

OBJECTIF 3.2.1 Améliorer le niveau de notoriété des normes, des droits, des obligations et des recours en réalisant un plan de communication annuel.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Plan de communication élaboré et mis en œuvre	<p>En plus du Plan budgétaire des activités de communication 2007-2008, la Stratégie de communication 2007-2009 a été déposée au comité de direction en juin 2007. Elle comprend notamment les axes d'intervention liés au Plan stratégique 2005-2009.</p> <p>Les activités d'information et de sensibilisation prévues dans le plan de communication, dans les divers domaines techniques, ont été réalisées selon les échéanciers prévus.</p> <p>À la suite du constat fait l'an dernier sur le résultat mitigé des campagnes radio, une réflexion approfondie a été amorcée sur les moyens à privilégier pour atteindre les objectifs stratégiques de notoriété de la Régie auprès de ses publics cibles. Plusieurs initiatives ont été réalisées en ce sens :</p> <ul style="list-style-type: none"> • placement de publicité dans les cahiers d'habitation et dans les journaux locaux et présence aux grands salons d'habitation et autres événements d'envergure touchant le bâtiment résidentiel, pour joindre la clientèle visée par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs; • campagnes de sensibilisation menées conjointement avec des partenaires, pour joindre les clientèles communes ou pour réaliser des activités communes. Par exemple, la Régie s'est associée à la Société de sauvetage pour sensibiliser les intervenants à la sécurité dans les lieux de baignade et à la Sépaq pour produire et diffuser une vidéo sur l'utilisation sécuritaire du propane. Ce faisant, la Régie bénéficie de la notoriété de ces organismes pour diffuser son message et fait mieux connaître sa propre expertise; • allocutions du président-directeur général de la Régie lors d'événements d'envergure tels les congrès de l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ) et de la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ); • groupes de discussion de citoyens et d'entrepreneurs des régions de Montréal, de Québec et du Saguenay sur l'importance qu'ils accordent à la licence d'entrepreneur.
Niveau de notoriété évalué auprès des publics cibles	Il n'y a pas eu de sondage permettant d'évaluer la notoriété de la Régie en 2007-2008.
Ressources humaines et financières :	La Régie estime avoir consacré 14,5 années-personnes à l'élaboration et à la réalisation des activités planifiées par la Direction des communications. En outre, des services externes ont été retenus au coût approximatif de 450 000 \$ pour l'année 2007-2008.

OBJECTIF 3.2.2 Sensibiliser les intervenants à leurs obligations, à partir des analyses de risque.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Plan d'intervention élaboré et mis en œuvre	<p>Le plan d'intervention est intégré à la planification opérationnelle 2007-2008, qui a été déposée au comité de direction de la Régie. Les principales activités réalisées, dans chaque domaine d'intervention, sont énumérées ci-dessous :</p> <p>Appareils de levage :</p> <ul style="list-style-type: none">• information des propriétaires et des exploitants de stations de ski sur les constats observés lors de la saison 2006-2007. L'information transmise englobait également les questions relatives aux licences d'entrepreneurs et de constructeurs-propriétaires en remontées mécaniques ainsi qu'un aperçu des constats observés en 2007-2008;• élaboration d'un document de sensibilisation, à l'intention des entrepreneurs généraux, des entrepreneurs spécialisés et des propriétaires, sur les normes de conception des garde-corps aux abords des escaliers mécaniques;• information aux propriétaires de plates-formes élévatrices dans les petits bâtiments sur les risques associés à l'utilisation de ces équipements (référence à cinq accidents mortels);• production, à l'intention des consultants et des compagnies d'entretien dans le domaine des ascenseurs, d'un bulletin général d'information traitant notamment des programmes d'entretien et des systèmes de communication;• sensibilisation et information des entrepreneurs du domaine des ascenseurs sur le contenu des nouvelles éditions des codes, en fonction de la date de l'entrée en vigueur des changements à la réglementation. <p>Appareils sous pression :</p> <ul style="list-style-type: none">• tenue d'une session de sensibilisation auprès des firmes d'ingénieurs-conseils de la région de Québec;• sensibilisation et information des membres de la Corporation des entrepreneurs en traitement de l'air et du froid (CETAF) sur l'installation de la tuyauterie de réfrigération;• tenue de sessions d'information et de formation à l'intention du personnel technique du domaine des appareils sous pression portant sur la réglementation et les normes. <p>Bâtiment :</p> <ul style="list-style-type: none">• sensibilisation des propriétaires et exploitants de plages et de bains publics sur les équipements de sécurité obligatoires et sur l'embauche de personnel qualifié pour l'exploitation de leur plan d'eau;• sensibilisation des concepteurs et des entrepreneurs sur les protections parasismiques des installations mécaniques;• sensibilisation des propriétaires, des surveillants et des utilisateurs sur les équipements de sécurité et les règles au regard du personnel de surveillance aux abords des piscines et plages, en partenariat avec la Société de sauvetage. <p>Électricité :</p> <ul style="list-style-type: none">• présentation de quatre conférences lors du Forum Arcs électriques et formation en sécurité électrique;• tenue de sessions d'information destinées aux entrepreneurs en électricité, à leur personnel et aux constructeurs-propriétaires sur les principaux changements introduits par l'entrée en vigueur du nouveau chapitre « Électricité » du Code de construction;• sensibilisation des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires sur l'importance de mettre en place un programme de contrôle de la qualité.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
	<p>Équipements pétroliers :</p> <ul style="list-style-type: none"> tenue d'une séance d'information sur les nouveaux règlements sur les équipements pétroliers. Cette séance était destinée aux vérificateurs, aux entrepreneurs et aux propriétaires d'équipements. <p>Gaz :</p> <ul style="list-style-type: none"> publication, dans le site Web de la Régie, d'articles sur différents sujets techniques concernant le gaz. Ces articles sont repris dans la revue <i>IMB</i>; publication d'un manuel sur l'utilisation du propane dans les pourvoiries, les zones d'exploitation contrôlée (zecs), et les réserves fauniques; élaboration du scénario pour la production d'une vidéo sur l'utilisation sécuritaire du propane dans les pourvoiries, les zecs et les réserves fauniques. La vidéo sera également utilisée par la Régie lorsqu'elle participera à des salons spécialisés; élaboration d'un programme de contrôle de la qualité pour l'installation de réservoir de propane sous terre en collaboration avec l'Association québécoise du propane. <p>Plomberie :</p> <ul style="list-style-type: none"> tenue de conférences sur les dispositifs antirefoulement des systèmes incendie. <p>Lutte au travail sans licence :</p> <ul style="list-style-type: none"> visite de 22 chantiers, en concertation avec les partenaires du groupe de travail Actions concertées contre les économies souterraines dans le secteur de la construction (ACCES construction) : Revenu Québec, Commission de la construction du Québec et Commission de la santé et de la sécurité du travail; tenue de six sessions d'information, à l'intention de 125 élèves des centres de formation professionnelle, sur les règles régissant la licence d'entrepreneur; tenue de séances d'information destinées aux élèves de certains centres de formation professionnelle et de certains établissements d'enseignement, sur la réglementation relative à la licence d'entrepreneur.
Ressources humaines et financières :	La Régie estime à 10 années-personnes l'effort consacré aux activités de sensibilisation des intervenants.

OBJECTIF 3.2.3 Donner accès en ligne à une banque d'information administrative et technique en mode libre-service.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Mise en ligne d'un guide d'application sur la qualification professionnelle	Cet objectif concerne la modification du guide en fonction de la nouvelle réglementation, puisqu'un guide basé sur l'ancienne réglementation est en ligne depuis plusieurs années. Une version provisoire de la partie sur les sous-catégories a été produite et le comité d'application du règlement sur la qualification professionnelle a entrepris, depuis janvier 2008, la révision et la validation du document. La mise en ligne du nouveau guide est prévue pour juin 2008. Il servira de document de référence pour les demandeurs de licence et pour le personnel de la Régie.
Mise en ligne d'un guide d'application sur la transformation de bâtiments Réalisée en 2005-2006	

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Mise en ligne d'un guide d'application sur la conception sans obstacles Réalisée en 2005-2006	
Mise en ligne des décisions de la Régie : <ul style="list-style-type: none"> • instance administrative; • demandes de mesures différentes ou équivalentes 	<p>À la suite d'une entente signée avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), la Régie donne accès en ligne, depuis décembre 2007, à ses décisions les plus importantes, en prenant les précautions nécessaires pour assurer la protection des renseignements personnels ou confidentiels. Dans le cas des décisions portant sur l'absence de cautionnement ou le défaut de fournir des états financiers, une évaluation de l'opportunité de les diffuser sera faite en septembre 2008 à la lumière de l'application du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires.</p> <p>En date du 31 mars 2008, 43 décisions sont accessibles en ligne et les usagers du site Web de la Régie ont effectué 4 725 recherches par sujet.</p> <p>Les activités liées à la publication des décisions de la Régie en matière de mesures différentes et équivalentes se sont poursuivies. Des tests sont en cours pour s'assurer que la Régie sera en mesure de fournir une information complète.</p>
Mise en ligne des décisions arbitrales sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs Réalisée en 2006-2007	<p>Près de 400 décisions arbitrales sont accessibles en ligne au 31 mars 2008. Les usagers du site Web de la Régie ont effectué environ 16 000 recherches par sujet en 2007-2008, à l'aide de l'outil de recherche mis en ligne en novembre 2006.</p> <p>La Régie s'est entendue avec la SOQUIJ pour assurer l'élaboration d'un outil de recherche par nom d'entrepreneur. La mise en ligne de ce second outil est prévue pour mai 2008.</p>
Mise en ligne des fiches d'éléments à vérifier Réalisée en 2006-2007	
Ressources humaines et financières :	<p>La Régie estime à 1,25 année-personne l'effort consacré à l'élaboration des applications et au traitement des informations destinées à la mise en ligne. Le coût des services de la SOQUIJ a été d'environ 32 000 \$ pour l'année.</p>

ORIENTATION 4 FAVORISER L'ENGAGEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF DES RESSOURCES HUMAINES DANS L'ATTEINTE DES RÉSULTATS VISÉS PAR LA RÉGIE

AXE 4.1 ENGAGEMENT INDIVIDUEL

OBJECTIF 4.1.1 Sensibiliser annuellement chaque employé aux attentes de la Régie et apprécier la contribution qu'il apporte par son travail à l'atteinte des objectifs de la Régie.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES		
	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Proportion des employés qui ont reçu des attentes signifiées	77 %	91 %	87 %
Proportion des employés qui ont reçu une appréciation de leur contribution	42 %	74 %	83 %
	Un sondage sur la gestion des contributions individuelles a été transmis aux gestionnaires, en vue de déterminer leurs besoins en matière de perfectionnement pour l'année 2007-2008. Un rapport sur les résultats de ce sondage, incluant un état de situation et des recommandations, a été préparé par la Direction des ressources humaines du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en janvier 2008. De façon générale, le sondage confirme un taux élevé de satisfaction (82 %). Les recommandations portent principalement sur la formulation des attentes, sur les indicateurs et sur les cotes d'évaluation utilisées. L'analyse de ces recommandations est présentement en cours.		

Ressources humaines et financières : La charge de travail pour les gestionnaires de la Régie est estimée à 1,0 année-personne, alors que la Direction des ressources humaines du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale estime avoir consacré 0,28 année-personne à la coordination des activités de signification des attentes et d'évaluation des employés de la Régie.

OBJECTIF 4.1.2 Faciliter l'adaptation et le transfert d'expertise en offrant aux employés des activités de développement liées, notamment, à leurs nouvelles tâches, à l'adaptation au changement ou à leur plan de carrière.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Nombre moyen de jours par personne consacrés à des activités de développement	<p>Une proportion de 3,8 % de la masse salariale a été consacrée au budget du développement. Au total, les employés de la Régie ont reçu en moyenne 6,9 jours de formation par personne.</p> <p>Le comité de direction de la Régie a approuvé en août 2007 le Programme de développement à l'intention des chefs d'équipe et des autres catégories de personnel.</p> <p>La collaboration de la Régie avec l'École nationale de police du Québec, qui avait conduit à l'élaboration du Programme de formation à la tâche pour les enquêteurs, en 2006, s'est poursuivie en 2007-2008 avec l'approbation d'un profil de compétences des enquêteurs au printemps 2007 et la mise en œuvre du programme de formation. D'une durée de sept jours, la formation a été donnée à 36 participants entre septembre et novembre 2007.</p> <p>En février 2008, les 75 inspecteurs de la Régie ont reçu une formation sur les techniques d'entrevue, tel que cela avait été prévu dans le programme de développement de l'organisme.</p>

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
	Tout le personnel visé a reçu la formation offerte à l'automne 2007 à l'occasion de l'implantation du progiciel SAGIR, voué à la gestion financière. En vue de l'implantation du projet de modernisation, le personnel affecté aux opérations a assisté aux séances d'information sur les nouveaux processus et les nouveaux concepts de travail.
Ressources humaines et financières :	La Régie estime à 0,75 année-personne le temps consacré à l'analyse des besoins, au soutien et au suivi des activités de formation.

AXE 4.2 ENGAGEMENT COLLECTIF

OBJECTIF 4.2.1 Renforcer la mobilisation du personnel et améliorer la qualité de vie au travail.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Résultat des sondages sur la qualité de vie au travail	<p>À la suite du sondage réalisé en 2006-2007, concernant le projet de modernisation, un rapport synthèse des résultats a été déposé au Comité sur les changements technologiques en mai 2007. Ces résultats ont été pris en compte lors de l'élaboration du Plan de gestion du changement par l'équipe du projet de modernisation. Ce plan doit faire en sorte que les changements amenés par le projet de modernisation soient vécus de la façon la plus harmonieuse possible par l'ensemble du personnel de la Régie.</p> <p>L'organisation a déjà entrepris plusieurs des actions prévues dans le Plan de gestion du changement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • réalisation d'une tournée du président-directeur général dans les régions; • diffusion, sur l'intranet de la Régie, des questions et des réponses formulées à l'occasion de la tournée; • installation d'équipement pour la vidéoconférence dans tous les bureaux en région; • démarrage d'une démarche de gestion de la qualité, en vue d'une plus grande uniformité dans les bureaux régionaux, et implantation d'un processus d'amélioration continue; • diffusion systématique des comptes rendus des comités de gestion des directions territoriales au personnel visé; • planification de rencontres semestrielles pour les membres du personnel travaillant au sein d'une même direction territoriale ou d'un même domaine d'intervention, afin de favoriser un bon climat de travail et le partage d'information. <p>Les responsables de la gestion de la qualité ont procédé à des audits internes qui permettront d'établir les priorités d'action de la Régie afin d'améliorer la qualité de la prestation de services, notamment en ce qui concerne l'évaluation et le suivi des intervenants.</p> <p>À l'automne 2007, le rapport présentant les observations et les constats à la suite des audits a été présenté au comité de gestion de la Vice-présidence aux relations avec la clientèle et opérations. Ce rapport met en évidence certaines faiblesses du fonctionnement et présente les grandes lignes des solutions à mettre en place pour améliorer l'uniformité du service.</p> <p>Un plan d'action détaillé est en cours d'élaboration et sera déposé en 2008. Certaines activités de ce plan d'action seront mises en œuvre par le projet de transfert des connaissances, alors que d'autres le seront par le projet de modernisation des processus d'affaires et des systèmes de la Régie.</p>
Ressources humaines et financières :	Les audits qualité ont été confiés au Bureau de la normalisation du Québec, au coût de 65 000 \$ pour l'année 2007-2008. La Régie estime avoir consacré 0,75 année-personne à la coordination du projet et à l'élaboration du rapport.

OBJECTIF 4.2.2 Renforcer les habiletés de leadership et de communication de l'équipe de gestion.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
Plan de développement annuel adopté	Le programme de développement des compétences des cadres 2007-2008 a été adopté en août 2007.
Activités de développement réalisées	Les gestionnaires de la Régie ont participé en avril 2007 à une activité de formation en matière d'opérations budgétaires et financières. Au cours de l'automne 2007, ils ont pris part à un atelier d'information sur les impacts humains et administratifs des changements générés par le projet de modernisation, à une formation sur le volet approbation du progiciel SAGIR ainsi qu'à une formation sur la gestion des équipes à distance. Par ailleurs, un certain nombre de gestionnaires ont suivi le cours d'introduction à la gestion de la santé et de la sécurité au travail de même qu'à la formation sur la prévention du harcèlement et sur les interventions lors de plaintes en milieu de travail.
Ressources humaines et financières :	L'ensemble des dépenses relatives au développement du personnel d'encadrement a été de 30 524 \$, incluant les formations prévues au plan de développement de la Régie, les formations répondant aux besoins individuels de développement ainsi que les frais de déplacement des participants. Les ressources humaines afférentes à la coordination et au soutien des activités de développement sont évaluées à 0,25 année-personne. La participation des gestionnaires à ces activités représente 70,6 jours-personnes pour un total de 24 participants.



PARTIE

3



LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les pages qui suivent font état des résultats obtenus au regard des engagements pris par la Régie dans la Déclaration de services aux citoyens rendue publique en avril 2005. Dans le cas des engagements généraux, la plupart des résultats sont mesurés au moyen de sondages réalisés avec l'outil québécois de mesure de la satisfaction, élaboré par le Centre d'expertise sur la prestation de services du Secrétariat du Conseil du trésor.

Deux sondages ont été réalisés en 2007-2008 :

- le sondage 1 a été tenu auprès de 182 citoyens et représentants d'organismes ayant obtenu une intervention d'inspection de la Régie entre avril 2007 et janvier 2008, après avoir adressé une plainte en matière de qualité ou de sécurité;
- le sondage 2 a été tenu auprès de 600 répondants qui avaient obtenu de la Régie

une évaluation de leurs compétences professionnelles entre septembre 2007 et janvier 2008, que ce soit à l'occasion d'une demande de licence ou d'une demande d'évaluation préalable.

Les résultats expriment le niveau moyen d'accord avec l'énoncé, sur une échelle de 0 à 10.

LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

1 DES SERVICES DE QUALITÉ EMPREINTS DE COURTOISIE

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES	NIVEAU D'ACCORD	
		SONDAGE	
		1	2
1.0 bien vous accueillir et vous offrir des services empreints de courtoisie;	<i>Les employés ont été polis avec moi</i>	9,2	9,3
	<i>On m'a traité avec respect</i>	9,1	9,3
1.1 vous écouter attentivement;	<i>On m'a accordé une attention personnelle</i>	7,8	7,3
	<i>La Régie du bâtiment a compris mes besoins</i>	7,6	7,5
	<i>On m'a permis d'exprimer mon point de vue</i>	8,0	7,0
1.2 vous répondre avec rigueur et compétence;	<i>L'information qui m'a été fournie était exacte</i>	7,5	8,4
	<i>Le service a été rendu sans erreur</i>	7,4	8,4
	<i>Les employés qui ont traité mon dossier avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions</i>	8,2	8,1
1.3 régler le plus de questions possible dès la première communication;	<i>J'ai trouvé facile de joindre une personne en mesure de me fournir le service</i>	7,4	7,6
	Les résultats mentionnés dans la partie 2 du présent rapport, relativement à l'objectif 3.1.1, sont aussi pertinents au regard de cet engagement.		
1.4 vous fournir des services de qualité, fiables, équitables et confidentiels.	<i>J'ai été servi de manière juste</i>	8,4	8,4
	<i>Les décisions rendues sont fondées sur les lois et règlements en vigueur</i>	8,4	8,8
	<i>J'ai été traité sans discrimination</i>	9,2	9,3
	<i>On a traité ma demande avec discrétion</i>	8,9	9,2
	<i>Les renseignements personnels que j'ai donnés à la Régie du bâtiment sont traités de manière confidentielle</i>	8,7	9,0

2 DES DÉMARCHES SIMPLES

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES	NIVEAU D'ACCORD	
		SONDAGE	
		1	2
2.0 simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à nos services;	<i>Le nombre d'étapes pour déposer ma plainte (ou pour obtenir le service) était raisonnable</i>	8,4	7,9

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES		
	ÉNONCÉ DU SONDAGE	NIVEAU D'ACCORD	
		SONDAGE	
		1	2
2.1 vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence;	<i>Les employés étaient disposés à m'aider</i>	8,2	8,3
	<i>Le service m'a été rendu dans les délais convenus</i>	7,3	8,2
	<i>On m'a rendu un service rapide</i>	7,0	7,6
	<i>On m'a fourni les explications dont j'avais besoin</i>	7,2	7,9
2.2 concevoir et mettre à votre disposition des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir.	<i>Les démarches pour formuler une plainte (ou pour obtenir le service) étaient faciles à effectuer</i>	8,1	7,9
	<i>Les formulaires étaient faciles à remplir</i>	8,2	8,1

3 DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT AU QUÉBEC

Le Centre de relation clientèle, situé à Montréal, offre principalement des services d'information aux candidats qui veulent devenir entrepreneurs ou constructeurs-propriétaires, aux titulaires d'une licence, aux consommateurs qui s'assurent de faire affaire avec un entrepreneur en règle ainsi qu'à ceux qui désirent obtenir de l'information sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Pour leur part, les directions territoriales et les bureaux en région traitent les plaintes des citoyens en matière de sécurité et de qualité des travaux, de même que les questions des concepteurs, des entrepreneurs et du public en général sur les normes dans les domaines d'intervention de la Régie. Il n'y a pas de relevé de l'achalandage des services d'information dans ces bureaux. Avec la mise en œuvre des changements organisationnels découlant du projet de modernisation des processus d'affaires, le Centre de relation clientèle assure maintenant des services à la clientèle qui étaient auparavant offerts par les directions territoriales et les bureaux en région.

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES		
	ÉNONCÉ DU SONDAGE	NIVEAU D'ACCORD	
		SONDAGE	
		1	2
3.0 vous assurer que nos services sont accessibles partout au Québec;	<i>J'ai trouvé que les bureaux de la Régie du bâtiment étaient facilement accessibles</i>	8,7	8,3
	En plus du Centre de relation clientèle situé à Montréal, la Régie maintient un réseau de dix bureaux pour répondre à la demande sur l'ensemble du territoire québécois.		
3.1 vous offrir un accès facile à tous nos bureaux, y compris pour les personnes à mobilité réduite;	La Régie a mis en place des règles d'accommodement afin de permettre à la clientèle handicapée d'obtenir un accès plus facile au processus de qualification. Ainsi, sur demande préalable d'un citoyen, la Régie prévoit des moyens pour faciliter son accès aux locaux ou encore un service de lecture des examens pour des candidats dont la condition nécessite ce type d'adaptation.		
	Une directive sur les mesures d'adaptation pour l'évaluation des connaissances des personnes ayant un handicap est entrée en vigueur le 28 novembre 2007 après avoir été approuvée par le comité de direction de la Régie.		

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES

3.2 vous offrir un service téléphonique sans frais partout au Québec;

Les citoyens de l'ensemble du territoire du Québec ont accès aux services de la Régie au moyen d'un réseau de 27 numéros sans frais. Ce service a engendré un coût de 15 376 \$ pour la Régie.

3.3 répondre promptement à vos demandes d'information générale par téléphone;

ÉNONCÉ DU SONDAGE

NIVEAU D'ACCORD

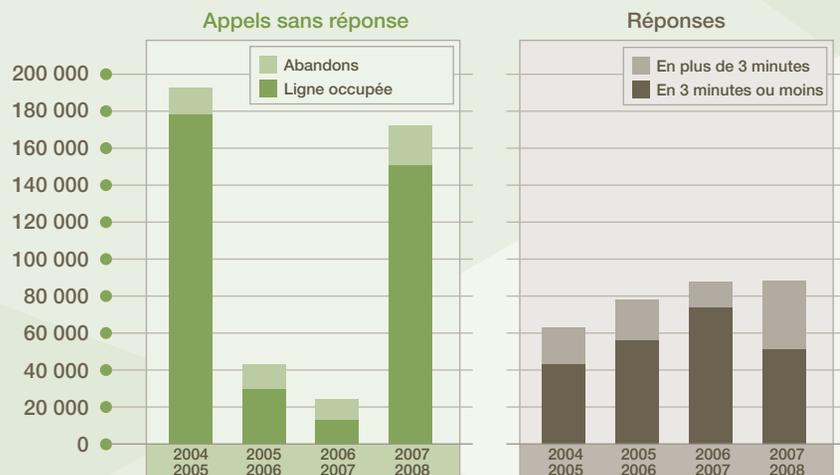
SONDAGE

1 2

J'ai trouvé facile de joindre un préposé du service téléphonique

7,4 7,3

CHEMINEMENT DES APPELS AU CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE (CRC)



Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 3.1.2, le nombre de réponses données par les préposés du Centre de relation clientèle a été du même ordre en 2007-2008 qu'en 2006-2007. Toutefois, la demande de la clientèle a été supérieure cette année, de sorte que le nombre d'appels rejetés (ligne occupée) a augmenté de manière accélérée sous l'effet des recompositions.

3.4 traiter les demandes d'information générale par courrier, télécopieur ou courriel dans un délai de **5 jours**;

RÉPONSE À UNE DEMANDE D'INFORMATION AU CRC	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Réponses à des demandes écrites	3 296	3 906	4 578
• reçues par courrier ou télécopieur	1 393	1 548	1 414
• reçues par courriel	1 903	2 358	3 164
Proportion des réponses hors délai	3 %	11 %	7 %
Clients servis au comptoir	12 380	12 429	14 327
Réponses au téléphone	79 461	88 923	88 857

La performance de la Régie au regard de cet engagement a été satisfaisante pendant les onze premiers mois de l'année. En mars, les périodes de formation et les autres réunions concernant la modernisation et la qualification ont réduit la capacité de traitement des demandes écrites.

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES

3.5 mettre à votre disposition, dans tous nos bureaux, les documents conçus à votre intention;

Lorsque le commissaire à la qualité des services à la clientèle effectue une visite dans un point de service, il vérifie si les versions à jour des documents à l'usage du public sont offertes dans les présentoirs.

3.6 mettre à votre disposition, à partir de notre site Web, les informations qui vous sont destinées et assurer la mise à jour des renseignements fournis;

ÉNONCÉ DU SONDAGE

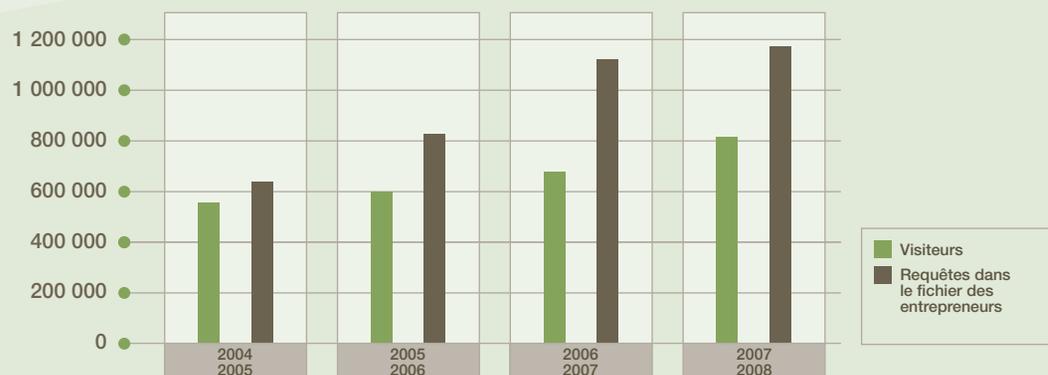
NIVEAU D'ACCORD

	SONDAGE	
	1	2
<i>J'ai trouvé facile d'accéder au site Web de la Régie du bâtiment</i>	9,0	8,9
<i>J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web de la Régie du bâtiment</i>	7,6	7,6

Le site Web de la Régie a accueilli environ 820 000 visiteurs en 2007-2008, ce qui représente une augmentation de 20 % comparativement à 2006-2007. La Régie a récemment procédé à une révision de ses statistiques en excluant l'achalandage lié à l'indexation du site par des moteurs de recherche, qui génère plus de 200 000 visites par année.

La fonction la plus utilisée est la recherche dans le fichier des entrepreneurs, qui a donné lieu à environ 1 200 000 requêtes au cours de l'année; à noter qu'un usager peut effectuer plusieurs requêtes à l'occasion d'une visite.

ACHALANDAGE ET UTILISATION DU SITE WEB DE LA RÉGIE



3.7 offrir des services en français ainsi que des services en anglais aux personnes physiques qui le demandent.

Le personnel est sensibilisé aux dispositions de la politique linguistique de la Régie. Le comité sur la politique linguistique examine la possibilité d'élaborer une procédure de collecte périodique de données statistiques sur le respect de cet engagement dans tous les points de service de la Régie.

4 DE L'INFORMATION APPROPRIÉE

NOTRE ENGAGEMENT		RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES		
	ÉNONCÉ DU SONDAGE	NIVEAU D'ACCORD		SONDAGE
		1	2	
4.1 rédiger notre correspondance, nos documents et nos communications dans un langage clair, simple et accessible;	<i>L'information obtenue (pour faire ma demande) était facile à comprendre</i>	8,3	7,9	
	<i>La décision de la Régie du bâtiment (ou la réponse au sujet de ma plainte) était facile à comprendre</i>	9,0	8,6	
4.2 vous expliquer les décisions rendues relativement à votre dossier;	<i>On a pris le temps de m'expliquer les raisons de la décision au sujet de ma plainte (ou de ma demande)</i>	6,5	7,3	
4.3 vous informer sur vos droits et recours applicables en vertu de notre réglementation;	La Régie offre des services d'information aux citoyens bénéficiaires du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs qui entreprennent une démarche afin de faire valoir leurs droits auprès des administrateurs et des organismes d'arbitrage.			
4.4 vous signaler les recours possibles en cas de décision défavorable de notre part.	Dans toutes ses décisions, la Régie indique aux parties les recours à leur disposition en vertu de la Loi sur le bâtiment. Les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs sont également tenus, par règlement, d'indiquer les recours possibles dans les décisions qu'ils rendent et la Régie s'assure du respect de cette disposition.			

5 UNE AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES

NOTRE ENGAGEMENT		RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES		
5.1 vous donner la possibilité d'exprimer votre niveau de satisfaction à l'égard des services rendus;	La Déclaration de services aux citoyens explique le rôle du commissaire à la qualité des services à la clientèle et invite les citoyens à lui formuler des suggestions, des objections ou des plaintes. Au comptoir de services du Centre de relation clientèle, des cartes-réponses pour commentaires et suggestions sont à la disposition de la clientèle.			
5.2 être à l'écoute de vos commentaires et suggestions;	Le commissaire à la qualité des services à la clientèle fait chaque année des recommandations à la direction de la Régie, à partir des faits portés à sa connaissance lors du traitement des plaintes, des commentaires et des suggestions de la clientèle.			
5.3 vous consulter périodiquement sur différents sujets;	Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 3.1.6, la Régie a réalisé deux consultations auprès de la clientèle en 2007-2008. De plus, la Régie a organisé des groupes de discussion de citoyens et d'entrepreneurs dans les régions de Montréal, de Québec et du Saguenay.			
5.4 vous annoncer annuellement, sur notre site Web, des délais cibles révisés à la baisse, dans la mesure où des changements réglementaires et technologiques nous permettront de vous en faire bénéficier.	Aucune cible n'a été révisée depuis la publication de la deuxième déclaration de services aux citoyens de la Régie, en avril 2006. Les changements réglementaires et technologiques qui doivent entrer en vigueur en 2008-2009 devraient amener la Régie à réviser ses engagements en matière de délivrance et de maintien de la licence.			



LES AUTRES ENGAGEMENTS

6 LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DES ENTREPRENEURS ET DES CONSTRUCTEURS-PROPRIÉTAIRES

La licence confère à son titulaire le droit d'effectuer des travaux dans une ou plusieurs des sous-catégories prévues dans le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction et des constructeurs-propriétaires. Le nombre de titulaires détenant chacune des sous-catégories prévues dans le règlement est présenté à l'annexe 3. Le nouveau règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, qui comporte plusieurs modifications par rapport au règlement actuel, entrera en vigueur à compter du 25 juin 2008.

NOMBRE DE TITULAIRES D'UNE LICENCE D'ENTREPRENEUR DE CONSTRUCTION OU DE CONSTRUCTEUR-PROPRIÉTAIRE

TYPE DE LICENCE	31 MARS 2006	31 MARS 2007	31 MARS 2008
Licence délivrée par la Régie :			
• entrepreneur général et spécialisé	8 650	9 100	9 682
• entrepreneur général	5 092	4 931	4 892
• entrepreneur spécialisé	16 136	16 380	16 856
• constructeur-propriétaire en électricité	617	604	569
• autre constructeur-propriétaire	220	220	306
Total partiel	30 715	31 235	32 305
Licence délivrée par une corporation*	4 769	4 875	4 976
Total global	35 484	36 110	37 281

*La Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec délivrent les licences à leurs membres.

Les demandes liées aux licences sont traitées au Centre de relation clientèle de la Régie. Toutefois, comme le prévoient les 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 ont reçu du gouvernement le mandat d'assumer la qualification professionnelle de leurs membres.

DEMANDES DE DÉLIVRANCE, DE MODIFICATION ET DE RENOUVELLEMENT DE LICENCE TRAITÉES AU CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

TYPES DE DEMANDE	2005-2006	2006-2007**	2007-2008
Délivrance d'une licence	7 479	6 426	6 529
Renouvellement d'une licence	26 292	26 562	27 351
Modification d'une licence :			
• à l'occasion d'un renouvellement*	1 386	1 199	1 188
• en cours d'année	2 092	1 786	1 819

* Ces demandes sont également comptabilisées dans les demandes de renouvellement.

** Les données publiées dans le Rapport annuel de gestion 2006-2007 ont été corrigées parce qu'elles incluaient les licences délivrées par la Corporation des maîtres électriciens du Québec et par la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec.

Demande d'évaluation des compétences

Les répondants des entreprises qui doivent se qualifier sont invités à passer les examens nécessaires à l'un des douze points de service de la Régie.

	PROPOSITION D'UNE DATE D'EXAMEN	2005-2006	2006-2007	2007-2008
6.1 vous proposer de passer les examens nécessaires dans un délai de 30 jours ;	Premier examen :			
	• proportion de dossiers hors délai	61 %	63 %	66 %
	• délai moyen	37 jours	38 jours	41 jours
	Dernier examen :			
	• proportion de dossiers hors délai	68 %	71 %	73 %
	• délai moyen	41 jours	42 jours	44 jours
	Cet engagement se révèle difficile à respecter, compte tenu du fait que la Régie tient à accorder une période d'au moins trois semaines au candidat pour lui permettre de se préparer. Il faut donc pouvoir traiter une demande dans un délai de 9 jours suivant sa réception pour atteindre la cible de passation des examens dans un délai de 30 jours suivant la demande, ce qui n'est pas toujours possible en raison d'une accumulation de dossiers à traiter.			
	NOMBRE DE CANDIDATS PAR LIEU D'EXAMEN	2005-2006	2006-2007	2007-2008
6.2 vous donner la possibilité de passer les examens en région;	Gatineau	595	550	484
	Saguenay	185	188	212
	Laval	1 728	1 902	1 869
	Longueuil	1 197	1 108	1 200
	Montréal	1 127	1 119	1 153
	Québec	789	763	858
	Rimouski	151	155	173
	Rouyn-Noranda	84	115	142
	Sept-Îles	51	58	68
	Sherbrooke	359	329	258
	Trois-Rivières	396	404	429
	Îles-de-la-Madeleine	17	14	18
	Total	6 679	6 705	6 864
	Le lieu d'examen désigné est attribué par le système en fonction de l'adresse du candidat dans le cas d'une demande d'évaluation et de l'adresse de l'entreprise dans le cas d'une demande de licence. Il arrive que des candidats venant de la périphérie de l'île de Montréal soient convoqués à Montréal plutôt qu'à Laval ou à Longueuil, en raison d'une plus grande offre de sessions d'examens.			
	TRANSMISSION DE RÉSULTATS D'EXAMEN	2005-2006	2006-2007	2007-2008
6.3 vous transmettre les résultats par courrier dans un délai de 15 jours après le dernier examen;	Proportion de dossiers hors délai	1 %	3 %	2 %
	Délai moyen	5 jours	7 jours	6 jours
	La performance de la Régie est satisfaisante au regard de cet engagement.			

Nouvelle licence

	DÉLIVRANCE D'UNE LICENCE	2005-2006	2006-2007	2007-2008
6.4 délivrer votre licence dans un délai de 30 jours , à compter du moment où votre demande est complète et conforme et que le processus d'évaluation des compétences est terminé;	Proportion de dossiers hors délai	1 %	1 %	2 %
	Délai moyen	2 jours	2 jours	3 jours
La licence est délivrée très rapidement une fois que le processus d'évaluation est achevé.				

Demande de modification

	MODIFICATION D'UNE LICENCE	2005-2006	2006-2007	2007-2008
6.5 modifier votre demande de licence dans un délai de 30 jours , à compter du moment où votre demande est complète et conforme et que le processus d'évaluation des compétences est terminé;	Proportion de dossiers hors délai	0 %	1 %	1 %
	Délai moyen	1 jour	2 jours	2 jours
La licence est modifiée très rapidement une fois que le processus d'évaluation est achevé.				

Renouvellement d'une licence

	RENOUVELLEMENT D'UNE LICENCE	2005-2006	2006-2007	2007-2008
6.6 vous transmettre par courrier, au moins 60 jours avant la date d'échéance de la licence, le formulaire de renouvellement;	Envoi du formulaire de renouvellement :			
	• proportion de dossiers hors délai	0 %	0 %	0 %
6.7 renouveler votre licence dans un délai de 30 jours ;	• délai moyen	73 jours	70 jours	71 jours
	Traitement du dossier :			
	• proportion de dossiers hors délai	1 %	4 %	4 %
	• délai moyen	5 jours	7 jours	6 jours
Les formulaires de renouvellement sont systématiquement envoyés plus de 60 jours avant la date d'échéance de la licence.				
La performance de la Régie est satisfaisante au regard de cet engagement.				

Renseignements ou documents manquants

	ENVOI D'UN AVIS DE RENSEIGNEMENTS MANQUANTS	2005-2006	2006-2007	2007-2008
6.8 vous envoyer un avis écrit pour obtenir les renseignements ou les documents manquants dans un délai de 20 jours suivant la réception de la demande.	Proportion de dossiers hors délai	25 %	55 %	70 %
	Délai moyen	14 jours	23 jours	26 jours
<p>L'accroissement du nombre de demandes reçues depuis 2005-2006, concernant l'évaluation des compétences, la délivrance, la modification et le renouvellement d'une licence, a eu pour effet de créer une file d'attente qui fait en sorte que le Centre de relation clientèle met souvent plus de 20 jours, une fois la demande reçue, pour effectuer l'analyse de la demande et envoyer au client, lorsque cela est nécessaire, un avis de renseignements manquants.</p> <p>La nouvelle réglementation devrait permettre une amélioration importante de la performance de la Régie au regard de cet engagement, parce qu'elle prévoit une simplification de la procédure de maintien de la licence et l'abolition des exigences en matière de vérification de la solvabilité: tous les employés du Centre de relation clientèle auront la polyvalence voulue pour traiter les demandes et faire en sorte de respecter les délais prévus.</p>				

7 LA RÉPONSE À DES DEMANDES D'INTERPRÉTATION

Les propriétaires, les concepteurs et les entrepreneurs peuvent s'adresser à la Régie pour obtenir toute information sur les normes qu'ils doivent respecter. Au besoin, une demande d'interprétation de la réglementation reçue au Centre de relation clientèle ou dans une direction territoriale est transmise pour avis à la Direction de la normalisation et de la qualification.

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES			
	TRAITEMENT D'UNE DEMANDE D'INTERPRÉTATION	2005-2006	2006-2007	2007-2008
7.1 traiter vos demandes d'interprétation de la réglementation dans un délai de 30 jours .	Demandes traitées selon le domaine d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> • Bâtiment • Électricité • Gaz • Plomberie • Appareils sous pression • Appareils de levage* • Bains publics • Qualification et licences • Économie d'énergie • Équipements pétroliers 			
	Total	349	366	348
	Proportion de dossiers hors délai	4 %	4 %	2 %
	Délai moyen	6 jours	7 jours	6 jours
<p>* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.</p> <p>La performance de la Régie est satisfaisante au regard de cet engagement.</p>				

8 LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE SOLUTIONS DIFFÉRENTES

La Loi sur le bâtiment permet à la Régie d'approuver, aux conditions qu'elle détermine, une méthode de conception ou encore l'utilisation d'un matériau ou d'un équipement qui diffèrent de ce qui est prévu dans la réglementation. La Régie peut en outre autoriser, dans le cas d'un bâtiment ou d'une installation, l'application de mesures différentes lorsque les dispositions prévues ne peuvent raisonnablement être appliquées.

Généralement, une demande de mesure différente ou équivalente est présentée par un propriétaire, un entrepreneur, un professionnel ou un installateur. La décision de la Régie est rendue par le directeur territorial ou, lorsque la demande a pour objet une problématique qui n'est pas limitée à une région, par le directeur du soutien à la prestation de services. Dans le cas des demandes concernant le domaine du bâtiment, c'est une équipe d'experts formée par la Direction du soutien à la prestation de services qui traite les dossiers et la décision est rendue par la personne qui préside ce comité.

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES

8.1 analyser et rendre une décision sur votre demande dans un délai de **45 jours**, à compter du moment où tous les renseignements et documents requis ont été fournis.

TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE MESURES DIFFÉRENTES OU ÉQUIVALENTES

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Demandes traitées selon le domaine d'intervention :			
• Bâtiment	221	352	378
• Électricité	10	11	9
• Gaz	22	10	1
• Plomberie	7	6	5
• Appareils sous pression	8	4	4
• Appareils de levage*	14	15	23
Total	282	398	420
Proportion de dossiers hors délai	19 %	14 %	14 %
Délai moyen	34 jours	26 jours	23 jours

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

La proportion de dossiers hors délai n'a été que de 5 % dans le cas des dossiers traités par le comité « Bâtiment » de la Direction du soutien à la prestation de services. Dans les directions territoriales, le délai nécessaire en vue de pourvoir à des postes de conseillers techniques, à la suite de mouvements de personnel, explique une partie des cas de dépassement du délai prévu. En 2008-2009, un partage des ressources sera mis en place dans les autres domaines pour assurer le respect des délais.

9 LES INTERVENTIONS DE SURVEILLANCE

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES
9.1 vous fixer un rendez-vous selon votre disponibilité;	À la suite d'une analyse des résultats du sondage réalisé en 2006-2007 auprès des citoyens invités à collaborer à une enquête liée au travail sans licence, un plan d'action pour assurer le respect de ces engagements a été déposé au comité de direction de la Régie en novembre 2007.
9.2 vous informer, au moment où vous prenez rendez-vous, du déroulement et de la durée probable de l'intervention de surveillance;	
9.3 se nommer officiellement;	
9.4 être disponible pour expliquer plus en détail le mandat de surveillance et ses modalités d'application.	

10 LE TRAITEMENT DES PLAINTES SUR LA SÉCURITÉ OU LA QUALITÉ DES TRAVAUX

À la demande du public, la Régie intervient pour traiter les plaintes déposées contre des intervenants. Dans les domaines où une réglementation technique s'applique, une visite sur les lieux permet à l'inspecteur de constater s'il y a effectivement non-conformité et d'envoyer un avis de correction à l'intervenant visé, s'il y a lieu. Dans le cas de plaintes concernant des bâtiments ou des équipements non visés dans une réglementation technique, la Régie peut procéder à une évaluation et éventuellement au suivi de l'entrepreneur, selon la gravité et la fréquence des plaintes formulées à son endroit.

Depuis janvier 2008, les plaintes sont déposées à l'aide d'un formulaire en ligne offert sur le site Web de la Régie. Les plaintes sont examinées au Centre de relation clientèle, qui les achemine à la direction territoriale visée pour traitement.

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES			
10.1 accuser réception de vos plaintes écrites sur la sécurité, la qualité des travaux et la lutte contre le travail au noir et y donner suite dans un délai de 30 jours ;	TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ SUR LA QUALITÉ OU LA SÉCURITÉ	2005-2006	2006-2007	2007-2008
	Plaintes reçues au CRC			808
	Interventions à la suite d'une plainte :			
	• Bâtiment	151	138	198
	• Électricité	351	257	192
	• Gaz	75	31	38
	• Plomberie	43	59	34
	• Appareils sous pression	30	9	15
	• Appareils de levage*	59	47	73
	• Qualité des travaux	255	268	15
Total	964	809	565	
Proportion de dossiers hors délai	9 %	8 %	8 %	
Délai moyen	11 jours	16 jours	15 jours	
* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.				

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES

10.2 en cas d'urgence, agir immédiatement.

Les cas de dépassement de délais ont été occasionnés principalement par des situations ponctuelles de manque de ressources dans certains domaines et dans certaines régions, en raison de départs et de congés pour vacances ou maladies.

Lorsqu'une situation portée à la connaissance de la Régie met en cause la sécurité immédiate des citoyens (risque pour la vie ou pour la santé), un inspecteur est immédiatement dépêché sur les lieux pour prendre les mesures appropriées.

LA QUALITÉ DES SERVICES

11

LE TRAITEMENT DES SUGGESTIONS, DES OBJECTIONS ET DES PLAINTES

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2007-2008 ET COMMENTAIRES

11.1 communiquer avec vous dans les **48 heures** suivant votre tentative de joindre le commissaire à la qualité des services à la clientèle et répondre à votre demande dans un délai de **30 jours**.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ SUR LA QUALITÉ DES SERVICES DE LA RÉGIE

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Plaintes reçues	76	169	185
% de communication initiale hors délai	5 %	8 %	4 %
Plaintes traitées	74	151	172
% de plaintes traitées hors délai	8 %	3 %	6 %

La performance de la Régie est satisfaisante au regard des délais liés à cet engagement.

Parmi les 172 plaintes traitées en 2007-2008, 106 ont été considérées comme fondées au regard des engagements de la Régie. Plus de la moitié des plaintes fondées (54) avaient pour objet le délai mis par la Régie à délivrer ou à renouveler une licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire. Dans tous les cas, des mesures ont été prises par les gestionnaires visés pour corriger la situation.

PARTIE

4





LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Comme elle l'avait fait au regard de l'objectif gouvernemental de réduction du coût des formalités administratives pour la période 2001-2004, la Régie entend contribuer activement à l'atteinte de la nouvelle cible de réduction de 20 % fixée pour la période 2005-2010. Pour ce faire, la Régie compte en premier lieu sur les mesures d'allègement contenues dans le nouveau règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, qui entre en vigueur le 25 juin 2008. Le nombre de sous-catégories de licence a été ramené de 98 à 60, pour mieux correspondre au découpage et aux regroupements en usage dans l'industrie de la construction. Cela aura pour effet de faciliter la recherche par le consommateur d'un entrepreneur qui a la compétence requise selon les travaux qu'il

veut lui confier. Cette nouvelle classification regroupe certaines sous-catégories autorisant des travaux jugés à risques moins élevés pour la sécurité du citoyen. De plus, certains constructeurs-propriétaires se trouvent dorénavant exemptés de l'obligation d'être titulaires d'une licence.

La nouvelle réglementation comporte un autre changement majeur avec l'introduction d'une licence sans terme. Cette disposition constitue un allègement administratif significatif. En effet, alors qu'un renouvellement annuel était obligatoire jusqu'à présent, 80 % des licences étaient renouvelées sans aucune modification. Dorénavant, c'est une procédure simplifiée qui permettra au titulaire de maintenir annuellement sa licence. Par ailleurs, la tarification de cette licence sans terme sera légèrement réduite.

Toujours dans le domaine de la réglementation, l'adoption, au cours de l'année 2007-2008, de codes par objectifs dans les domaines de la plomberie et du bâtiment constitue un allègement pour les entreprises, puisque les concepteurs disposeront dorénavant du choix des moyens à utiliser pour se conformer aux prescriptions de ces codes.

Parallèlement à l'adoption de ces mesures réglementaires, la Régie a travaillé à l'élaboration d'applications qui permettront aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires de faire des transactions en ligne en ce qui concerne la délivrance et la modification de leur licence ainsi que le paiement des droits annuels. Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 3.1.3, ces applications seront offertes au cours de l'hiver 2008-2009.

Parmi les autres mesures d'allégement qui pourraient profiter aux entreprises, la plus importante concerne l'application de normes de construction et de sécurité uniformes pour tous les bâtiments. Actuellement, la réglementation applicable aux petits bâtiments varie d'une municipalité à l'autre et les bâtiments industriels sont sujets à des normes de construction adoptées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, souvent distinctes des normes municipales. Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 1.3.6, la Régie travaille, en concertation avec d'autres ministères et organismes, à élaborer une solution qui permettrait aux concepteurs, aux entrepreneurs et aux propriétaires d'assumer leurs responsabilités en se référant aux normes de construction et de sécurité édictées en vertu de la Loi sur le bâtiment.

L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

En vertu de l'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la Régie a adopté une politique linguistique et a créé un comité permanent chargé de son application. En 2007-2008, ce comité

s'est réuni à deux reprises, notamment pour examiner des questions provenant de l'équipe du projet de modernisation des processus d'affaires de la Régie et pour amorcer une réflexion sur les meilleurs moyens d'améliorer la qualité de la langue française au sein de son personnel.

De plus, la Régie a fait la promotion des activités de la Francofête pour encourager les membres de son personnel à y participer activement, du 7 mars au 4 avril 2008.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément au Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels, la Régie participe au Comité de protection des renseignements personnels du ministre du Travail et a constitué un comité interne pour assurer le suivi de ses plans d'action.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Régie a tenu des séances de formation tant pour ses gestionnaires que pour les membres du personnel affectés au traitement des dossiers, afin d'assurer une mise à niveau de leurs

connaissances sur les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que sur les interprétations qui en ont été faites.

Par ailleurs, la Régie a procédé à une refonte du mode de traitement des demandes d'accès à l'information. Seules les demandes adressées au responsable de l'accès aux documents sont maintenant considérées aux fins du suivi statistique, alors que, les années précédentes, les demandes traitées par le personnel selon les lignes directrices données par le responsable étaient également considérées.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Se conformant aux alinéas 3 et 4 de l'article 3.0.2 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, la Régie a adopté en 2006 la version actuelle de son code d'éthique et de déontologie qui s'adresse à ses administrateurs publics. Ce code s'inspire des valeurs que la Régie privilégie et respecte les principes et les règles édictés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Le texte complet du code de la Régie est présenté à l'annexe 4. Aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'ont été portées à la connaissance des autorités disciplinaires au cours de l'année financière 2007-2008.

En 2007-2008, les gestionnaires de la Régie ont été sensibilisés, à titre de titulaires de charges publiques, aux dispositions légales concernant l'inscription et la mise à jour obligatoires, sur le Registre des lobbyistes, d'un certain nombre de renseignements portant sur les lobbyistes et leurs activités.

TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

INDICATEURS DE TRAITEMENT	2007-2008
Demandes traitées par le responsable de l'accès à l'information :	66
• acceptées en tout ou en partie	53
• refusées	13
Délai de traitement :	
• dans le délai prévu	66
• hors délai	0
Décisions ayant fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information	0

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans le tome II de son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005, le Vérificateur général du Québec a évalué la performance et la reddition de comptes de la Régie et a formulé neuf recommandations à son endroit. La Régie considère avoir donné suite de manière appropriée, dans ses rapports annuels de gestion depuis 2005-2006, à l'ensemble de ces recommandations, à l'exception de la sixième, qui a donné lieu à des actions supplémentaires en 2007-2008.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS LE RAPPORT 2004-2005 DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

RECOMMANDATION

MESURES PRISES AU 31 MARS 2008

6. S'assurer que l'application de la nouvelle approche de surveillance est bien achevée.

Le mode de surveillance basé sur l'évaluation et le suivi des intervenants est une approche évolutive. Le comité de redressement mis en place en décembre 2005, sous la responsabilité du vice-président aux relations avec la clientèle et opérations, a poursuivi l'implantation de l'approche d'intervention en matière de surveillance et a assuré, par des activités de formation et de contrôle, un suivi rigoureux de son application dans l'ensemble des territoires et des régions.

Au cours du dernier exercice, la procédure administrative et les formulaires de travail qui encadrent le travail du personnel ont été revus pour apporter certaines précisions sur l'approche d'intervention en matière de surveillance, notamment au regard des éléments déclencheurs pour l'évaluation des entrepreneurs dans le domaine du bâtiment. En outre, des activités d'évaluation ont été menées dans les directions en vue de s'assurer de la compréhension et de l'application uniforme de cette approche, tant sur le plan technique que sur le plan administratif.

Une collecte de données portant sur la gestion de la qualité a été réalisée auprès de différents groupes d'employés dans les bureaux de la Régie. Elle a donné lieu à la production d'un rapport qui précise des pistes d'amélioration. Pour le prochain exercice, des priorités seront établies parmi l'ensemble des recommandations contenues dans le rapport produit à ce sujet, notamment au regard de la rédaction de la procédure de travail, pour ajouter des éléments de contrôle de la qualité des interventions.

En collaboration avec la Direction des ressources humaines, des ateliers d'appropriation de l'approche d'intervention en matière de surveillance ont été réalisés en cascade pour l'ensemble des personnes visées.

Enfin, pour assurer une meilleure intégration de cette approche, la planification opérationnelle a été revue pour y intégrer, de façon plus claire, les différentes stratégies d'intervention (évaluation, inspection, sensibilisation et partenariat) qui composent l'approche adoptée par la Régie.

À ce jour, seuls les domaines des appareils sous pression et des équipements pétroliers n'ont pas encore été intégrés à l'approche d'intervention en matière de surveillance. Pour le domaine des appareils sous pression, des modifications réglementaires doivent être apportées au préalable, alors que pour les équipements pétroliers, domaine nouvellement confié à la Régie du bâtiment, un réseau de personnes reconnues était déjà en place pour procéder aux activités de surveillance de la réglementation.

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 Régie a rendu public, en août 2007, son plan d'action à l'égard de ces personnes pour l'année 2007-2008. Ce plan trace le portrait de la Régie, met en évidence les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein de son personnel et de sa clientèle, rend compte des mesures prises au regard des objectifs du plan 2006-2007 et annonce les mesures envisagées pour 2007-2008.

LES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

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'engagement des personnes appartenant aux groupes cibles et à ceux des programmes d'accès à l'égalité. La Régie a dépassé l'objectif fixé en matière d'engagement de membres des groupes cibles et prend des moyens pour sensibiliser les gestionnaires à cet objectif. Ainsi, à l'occasion d'un recrutement, lorsqu'il y a au moins un candidat appartenant à un

groupe cible et qu'il n'est pas retenu, le gestionnaire responsable doit remplir un formulaire de dérogation et le faire approuver par le président-directeur général pour justifier sa décision.

La Régie a mené, en partenariat avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec, une opération en vue de désigner, au sein de la population immigrante, des personnes qui auraient les compétences pour devenir inspecteurs dans

le domaine des appareils sous pression, où la Régie est aux prises avec une pénurie de personnel spécialisé. Cette opération a donné lieu à l'envoi de questionnaires à environ 300 personnes et a permis de retenir une trentaine de candidats admissibles qui ont ensuite été invités à participer à un concours de recrutement. Devant ces résultats, la Régie entend répéter l'expérience pour recruter du personnel dans d'autres domaines techniques.

NOMBRE DE PERSONNES ENGAGÉES, ENGAGEMENT DE FEMMES ET ENGAGEMENT DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2007-2008

	POSTES PERMANENTS*	POSTES OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	TOTAL
Nombre total de personnes engagées	31	41	14	86
Femmes	19	22	7	48
Proportion de femmes :				
• 2007-2008	61,3 %	53,7 %	50,0 %	55,8 %
• 2006-2007	28,6 %	71,4 %	83,3 %	72,2 %
Membres des groupes cibles :				
• communautés culturelles	6	8	7	21
• anglophones	0	1	0	1
• autochtones	0	0	0	0
• personnes handicapées	1	1	0	2
Total	7	10	7	24
Proportion de membres des groupes cibles (cible de 25 %) :				
• 2007-2008	22,6 %	24,4 %	50,0 %	27,9 %
• 2006-2007	28,6 %	34,3 %	36,7 %	34,7 %
• 2005-2006	12,0 %	11,4 %	54,2 %	22,3 %

* Y compris les postes occupés par des employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES DANS L'EFFECTIF (postes permanents*)

GROUPE CIBLE	31 MARS 2006		31 MARS 2007		31 MARS 2008	
	EMPLOYÉS	PROPORTION	EMPLOYÉS	PROPORTION	EMPLOYÉS	PROPORTION
Communautés culturelles (cible de 9 %)	17	4,6 %	18	5,2 %	23	6,4 %
Anglophones	5	1,3 %	5	1,4 %	4	1,1 %
Autochtones	1	0,3 %	1	0,3 %	1	0,3 %
Personnes handicapées (cible de 2 %)	3	0,8 %	3	0,9 %	5	1,4 %
Total	26	7,0 %	27	7,8 %	33	9,2 %

* Y compris les postes occupés par des employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

REPRÉSENTATION DES FEMMES DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES DANS L'EFFECTIF AU 31 MARS 2008, SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (postes permanents*)

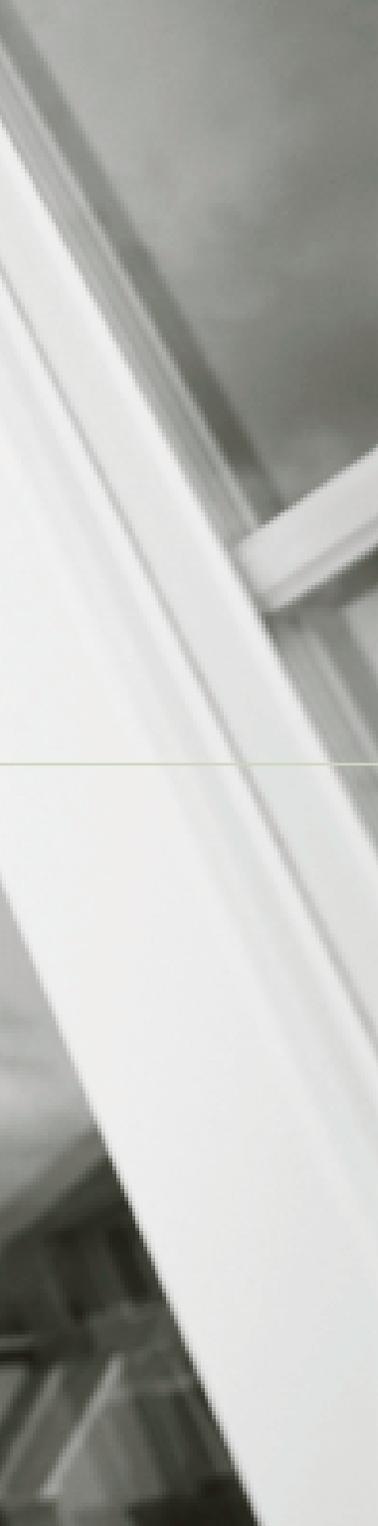
	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL**	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Nombre total d'employés en poste	30	73	165	89	357
Femmes	8	33	48	82	171
Proportion de femmes	26,7 %	45,2 %	29,1 %	92,1 %	48,0 %
Membres des groupes cibles :					
• communautés culturelles	1	2	16	4	23
• anglophones	0	0	0	1	1
• autochtones	0	0	3	1	4
• personnes handicapées	0	1	1	3	5
Total	1	3	20	9	33
Proportion de membres des groupes cibles	3,3 %	4,1 %	12,1 %	10,1 %	9,2 %

* Y compris les postes occupés par des employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

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

PARTIE

5



LES ACTIVITÉS

Les activités liées au service à la clientèle sont décrites dans la partie 3 du présent rapport, avec la reddition de comptes au regard des engagements pris par la Régie dans sa déclaration de services aux citoyens. Pour accomplir sa mission, qui est de veiller à la qualité des travaux de construction et à la sécurité des usagers, la Régie réalise en outre des activités de surveillance, des activités judiciaires et des activités de sensibilisation, tout en voyant à l'application du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

LA SURVEILLANCE

Pour assurer l'application cohérente et intégrée de son approche de surveillance, la Régie a adopté une politique d'intervention en matière

de qualité des travaux et de sécurité des personnes de même qu'un cadre de gestion d'intervention en matière de surveillance, qui réaffirme la volonté de l'organisation de mettre en place une approche d'intervention évolutive axée sur la responsabilisation des intervenants et sur la gestion des interventions en fonction du risque. Cette approche permet de mieux cibler les interventions et assure ainsi une meilleure utilisation des ressources de l'organisation en vue de contribuer à l'amélioration de la qualité des travaux et de la sécurité des personnes.

Les activités de surveillance comprennent l'accueil des nouveaux titulaires d'une licence, l'établissement du profil d'entreprise, l'évaluation périodique des titulaires d'une licence dans les domaines réglementés et

le suivi des entrepreneurs qui ont fait l'objet d'une évaluation négative. Les évaluations portent sur les aspects techniques, administratifs (contrôle de la qualité, formation et mise à jour des connaissances) et sur le respect des obligations administratives (déclarations de travaux, plans signés et scellés, tarification).

ACTIVITÉS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ÉVALUATION DES ENTREPRENEURS

TYPE D'ACTIVITÉ	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Rencontres de nouveaux entrepreneurs	688	831	429
Rencontres d'autres entrepreneurs	1 708	2 016	1 352
Profils établis	4 470	5 256	2 513
Évaluations réalisées :	1 929	2 326	1 504
• positives	1 830	2 274	1 453
• négatives (entrepreneurs mis en suivi)	99	52	51
Entrepreneurs en règle après le suivi	104	84	34

L'évaluation d'un entrepreneur implique l'inspection des travaux en cours dans les chantiers où il est actif. Dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie et des appareils de levage, qui sont sujets à une réglementation intégrée à la Loi sur le bâtiment, la plus grande partie des activités d'inspection est maintenant réalisée à l'occasion de l'évaluation des entrepreneurs. Dans chaque cas, le plan d'évaluation est établi en fonction de l'envergure de l'entreprise, de sa structure et de la diversité de son activité, mais le nombre d'interventions d'inspection

peut être adapté pendant le processus, jusqu'à ce que la Régie estime être en mesure d'établir un diagnostic fondé.

La Régie effectue également l'inspection de bâtiments, d'installations et d'équipements afin de s'assurer que leurs propriétaires ou exploitants connaissent et assument de manière appropriée leurs responsabilités en matière de sécurité des personnes.

Au cours de l'année 2007-2008, la Régie a réalisé des interventions d'inspection dans

environ 13 500 chantiers, bâtiments et installations. Ce nombre représente une diminution de 18 % des interventions par rapport à l'année précédente. Cette baisse s'explique par des changements apportés aux modes d'intervention de la Régie, par l'affectation de plusieurs personnes aux activités liées au pilotage du projet de modernisation des processus d'affaires et des systèmes ainsi que par la fluctuation du niveau de l'effectif à la suite de départs ou d'absences prolongées.

INTERVENTIONS D'INSPECTION SELON LE DOMAINE D'INTERVENTION

DOMAINE D'INTERVENTION	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Bâtiment	3 193	2 107	1 317
Électricité	7 466	5 332	4 474
Gaz	1 829	898	678
Plomberie	1 450	1 115	1 223
Appareils sous pression	5 871	5 977	5 279
Appareils de levage*	834	656	495
Qualité des travaux	342	327	43
Ensemble des domaines	20 985	16 412	13 509

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

Note : Ce tableau est basé sur les dossiers d'inspection fermés au cours de la période, sans égard à la date de l'inspection.

La diminution la plus importante concerne les visites effectuées à la suite de plaintes en matière de qualité de travaux, dans les secteurs non sujets à la réglementation. Au cours de la dernière année, la Régie a revu son mode d'intervention dans ce domaine, après avoir évalué que la présence d'un inspecteur pour constater l'anomalie décrite par le plaignant permettait rarement de régler le problème soulevé. Le traitement efficace d'une plainte concernant la qualité de travaux consiste plutôt à bien informer et à guider le plaignant dans ses démarches pour obtenir, si cela est possible, un règlement satisfaisant. Les données recueillies sur les entrepreneurs sont compilées et la répétition de plaintes à l'endroit d'un entrepreneur déclenche une évaluation.

Dans le domaine des appareils sous pression, la diminution des visites est principalement attribuable à la difficulté de pourvoir à des postes vacants, en raison d'une pénurie de main-d'œuvre spécialisée. À la suite de la mise en œuvre d'une stratégie de dotation réalisée en partenariat avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec, la Régie a lancé le processus d'embauche de 12 nouveaux inspecteurs dans ce domaine pour le début de l'exercice 2008-2009.

Le volume d'activité dans le domaine du bâtiment a été limité en raison du départ de plusieurs membres du personnel de surveillance. Les directions territoriales ont procédé au recrutement de nouveaux employés, mais les personnes recrutées doivent, avant de pouvoir contribuer de façon significative aux résultats, recevoir la formation nécessaire et participer à des activités d'accompagnement.

Les personnes assignées aux activités de surveillance dans le domaine du gaz sont souvent les mêmes personnes qui sont affectées au domaine de la plomberie. Cette année, le volume d'activité dans le domaine du gaz a diminué, mais les activités dans le domaine de la plomberie ont augmenté, notamment en raison du fait que la Régie a procédé à une collecte de données pour l'évaluation de programme dans ce domaine.

Le domaine des appareils de levage se subdivise en trois secteurs : les ascenseurs et autres appareils de levage, les remontées mécaniques et les jeux mécaniques. En raison de plusieurs départs au sein de l'effectif d'inspecteurs spécialisés dans ces secteurs techniques et des délais nécessaires à leur remplacement, il n'a pas été possible de

maintenir le volume d'activité au niveau de l'année précédente. Le personnel en place a aussi été mis à contribution pour assurer la conformité de dossiers qui avaient été fermés durant les années antérieures.

Le domaine de l'électricité a connu une diminution de 16 % qui s'explique en partie par l'entrée en vigueur de nouvelles normes. Le personnel de surveillance a reçu la formation sur les nouvelles dispositions introduites dans le chapitre « Électricité » du Code de construction et a donné des sessions d'information à l'intention des entrepreneurs d'électricité dans toutes les régions du Québec au cours de la dernière année.

La fabrication d'appareils sous pression

La Régie, en tant qu'agence autorisée, réalise des activités relatives à la vérification de plans et à l'inspection auprès des fabricants d'appareils sous pression. Les résultats pour l'année 2007-2008 correspondent au niveau moyen observé au cours des dernières années, après une année exceptionnelle en ce qui concerne les déclarations de conformité pour des appareils destinés au Québec.

INTERVENTIONS D'INSPECTION CONCERNANT LA FABRICATION D'APPAREILS SOUS PRESSION

TYPE D'INTERVENTION	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Déclaration de conformité pour des appareils destinés :			
• au Québec	3 326	5 028	4 183
• à l'extérieur du Québec	1 488	1 598	1 566
Approbation de plans de fabrication	1 291	1 094	1 066
Délivrance d'un certificat d'approbation de construction à des fabricants* :			
• du Québec	1 543	1 221	1 255
• de l'extérieur du Québec	1 027	1 126	1 024
Approbation de programmes de contrôle de qualité des fabricants	46	27	42

* Cette exigence s'applique aux appareils assujettis destinés à être installés au Québec.

Les équipements pétroliers

Depuis le 1^{er} avril 2007, la Régie assume des mandats auparavant dévolus au ministère des Ressources naturelles et de la Faune, en ce qui concerne la qualité des travaux de construction des équipements pétroliers et la sécurité du public qui les utilise. C'est la Direction territoriale de l'Est-du-Québec qui coordonne les activités de délivrance de permis et de surveillance des intervenants dans ce domaine pour tout le territoire québécois.

ACTIVITÉS DANS LE DOMAINE DES ÉQUIPEMENTS PÉTROLIERS	
TYPE D'ACTIVITÉ	2007-2008
Permis d'utilisation pour des équipements pétroliers à risque élevé :	
• nouveaux permis	97
• renouvellement de permis	4 163
• fin de permis	35
Demandes d'inspection terminées	747

La lutte contre le travail sans licence

Pour assurer la surveillance de la réglementation en matière de qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, la Régie planifie des interventions ciblées en fonction des analyses de risque et cherche, par ce moyen, à repérer les contrevenants pour les amener à régulariser leur situation.

ACTIVITÉS DE LUTTE CONTRE LE TRAVAIL SANS LICENCE			
TYPE D'ACTIVITÉ	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Dossiers traités	20 808	15 259	13 332
Secteur de la rénovation	16 058	11 380	10 121
Secteur de la construction neuve	4 750	3 879	3 211
Infractions relevées	3 701	2 575	2 546
Poursuites	1 142	1 015	1 164
Entrepreneurs ayant régularisé leur situation	ND	491	610

La Régie mène aussi des activités de sensibilisation sur la lutte contre le travail sans licence et participe à l'effort gouvernemental pour contrer le travail au noir dans l'industrie de la construction. Enfin, elle élabore des activités de formation et des outils de travail pour son personnel d'enquête. En 2007-2008, les activités suivantes ont été réalisées :

- tenue de 15 sessions d'information sur la mission de la Régie, dans différents organismes et centres de formation;
- visite de 25 chantiers avec les partenaires gouvernementaux du groupe de travail Actions concertées contre les économies souterraines dans le secteur de la construction (ACCES construction), pour sensibiliser les entrepreneurs à leurs obligations;
- élaboration d'un programme de formation à la tâche pour les enquêteurs, en partenariat avec l'École nationale de police du Québec;
- implantation d'un nouvel outil de travail pour les enquêteurs : un calepin de notes a été conçu pour mettre à leur disposition l'information utile à leur travail et pour leur permettre de consigner leurs observations;
- traitement, en partenariat avec la Commission de la construction du Québec, des dossiers litigieux dans lesquels la qualification professionnelle des entrepreneurs est mise en cause.

Depuis le 1^{er} avril 2002, toutes les municipalités du Québec doivent transmettre à la Régie l'information exigée en vertu du Règlement sur les renseignements relatifs à la réalisation de travaux requérant un permis de construction, qui découle de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme du ministère des Affaires municipales et des Régions. La Régie partage les renseignements qu'elle reçoit des municipalités avec d'autres organismes gouvernementaux, notamment la Commission de la construction du Québec et le ministère du Revenu du Québec, pour leur permettre de mieux cibler leurs interventions, particulièrement en matière de détection des activités économiques dites souterraines.

LES ENQUÊTES, LES DOSSIERS PÉNAUX, LES DÉCISIONS ET LES DEMANDES DE RÉVISION

La Régie assure le traitement des dossiers où la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction est remise en cause, notamment pour des motifs de faillite, de falsification de document, d'insolvabilité, de prohibition ou de cessation d'activités dans une autre entreprise. Au cours de l'année 2007-2008, la présentation des décisions a été améliorée pour en faciliter la compréhension. De plus, les décisions de la Régie, notamment celles qui concernent des dirigeants qui avaient été impliqués dans des entreprises faillies ou qui avaient, sans motif légitime, cessé leurs activités d'entrepreneur ont été publiées sur le site Web de la Régie pour

permettre aux citoyens d'avoir accès à cette information. Enfin, la Régie a requis de ses directions territoriales une surveillance plus serrée des intervenants visés par ses décisions.

Les directions territoriales préparent et transmettent à la Direction du soutien à la prestation de services toutes les demandes de poursuites pénales. Une demande est généralement préparée à la suite de plusieurs démarches auprès de l'intervenant pour corriger une situation problématique dans les domaines où les travaux sont assujettis à une réglementation surveillée par la Régie. Ces demandes de poursuite mettent notamment en cause des entrepreneurs de construction, des propriétaires de bâtiments et des installateurs d'appareils et d'équipements.

TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ENQUÊTE ET DES DOSSIERS PÉNAUX

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Dossiers d'enquête :			
• ouverts	213	178	275
• fermés	212	129	201
• présentés devant la Régie	97	97	60
Dossiers pénaux :			
• ouverts	1 324	1 027	1 190
• fermés	2 071	1 652	740
• transmis au ministère de la Justice	1 429	716	659
Résultat des poursuites pénales			
Acquittement	138	115	64
Condamnation	1 290	1 312	508
Annulation, libération, prescription ou retrait	643	225	166
Montant des amendes	1 191 675 \$	1 160 958 \$	443 854 \$

En conformité avec l'article 75 de la Loi sur le bâtiment, la Régie donne toujours la possibilité au titulaire d'une licence qui ne répond pas aux exigences de la loi ou des règlements de faire valoir son point de vue avant de rendre une décision motivée. Elle agit également de la sorte dans toute demande de révision, par exemple une demande présentée par un concepteur ou par un propriétaire à la suite d'une décision qu'elle a rendue en matière de mesures différentes ou équivalentes.

DÉCISIONS ET DEMANDES DE RÉVISION

TYPE D'ACTIVITÉ	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Convocations en audition	865	1 068	1 105
Licences suspendues	286	355	413
Licences annulées	55	65	50
Licences non renouvelées	8	20	13
Demandes de révision	21	31	33
Décisions rendues en révision	27	27	30

LA SENSIBILISATION DU PUBLIC

Une approche communicationnelle en changement

La Régie a entrepris une refonte de son approche communicationnelle afin de toujours mieux répondre aux enjeux fondamentaux de communication que sous-tendent ses grandes orientations stratégiques. La Stratégie de communication 2007-2009 a été déposée au comité de direction de la Régie en avril 2007. Elle prévoit notamment le positionnement stratégique des activités de sensibilisation à venir. Cette stratégie mise principalement sur l'effet multiplicateur attendu de la collaboration des membres du personnel de la Régie offrant des services de première ligne (relayeurs internes) et de celle des partenaires associatifs de la Régie (relayeurs externes).

En 2007-2008, la Régie a ainsi réalisé plusieurs activités avec la participation de partenaires externes soit en élaborant conjointement des activités de sensibilisation, soit en obtenant leur accord pour joindre, par leur intermédiaire, la clientèle visée.

La campagne de sensibilisation à la sécurité dans les lieux de baignade, menée en collaboration avec la Société de sauvetage, en est un exemple. Le partenariat établi avec la Sépaq pour la production et la diffusion d'une vidéo sur l'utilisation sécuritaire du propane en est un autre. De telles initiatives permettent de partager efforts et expertise tout en élargissant le rayonnement de la Régie hors de ses créneaux usuels.

L'utilisation des technologies émergentes représente un autre axe important de la nouvelle stratégie de communication de la Régie. À l'occasion des sessions d'information données par son personnel pour faire connaître la nouvelle réglementation dans le domaine de l'électricité, une présentation multimédia a été réalisée et a ensuite été mise à la disposition du public sur le site Web de la Régie. En outre, la refonte du site Web a été amorcée et devrait être terminée en 2009-2010. Elle permettra de privilégier des façons plus modernes de joindre la clientèle de la

Régie, notamment par la prestation électronique de services, par un nombre accru de formulaires en ligne et par l'utilisation à une plus grande échelle de la technologie RSS, qui permet l'accès en mode libre-service à des banques de données en évolution constante, comme c'est déjà le cas avec la diffusion des décisions arbitrales et des décisions de l'instance administrative de la Régie sur son site Web.

La liste des publications de la Régie destinées au grand public figure à l'annexe 5 du présent rapport.

Des actions préventives en suivi de l'actualité

Afin de prévenir certaines problématiques qui concernent le bâtiment et les installations sous sa responsabilité, la Régie peut être amenée à agir de façon proactive au vu de l'actualité. Ainsi, considérant l'accumulation de neige croissante, la Régie a émis des communiqués de presse au début de l'année 2008 afin de

rappeler aux propriétaires de bâtiments publics leur responsabilité de procéder au déneigement des toitures en vue de préserver la sécurité des usagers. Cette action préventive a valu à la Régie d'être interpellée dans les médias pour son expertise dans ce domaine au cours des semaines suivantes.

Des groupes de discussion

En mars 2008, la Régie a réuni neuf groupes de discussion. Une soixantaine de citoyens sont ainsi venus répondre à quelques questions sur leurs motivations à faire appel à un entrepreneur, tandis qu'une trentaine d'entrepreneurs ont été interrogés quant à leur perception de la licence dont ils sont titulaires. Les résultats de ces groupes de discussion permettront à la Régie de mieux

orienter sa prochaine campagne pour contrer le travail sans licence et aussi d'adapter ses modes de diffusion auprès de ces deux segments de sa clientèle.

LE PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

La Régie veille à ce que les obligations prévues dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs soient respectées par les administrateurs et par les organismes d'arbitrage qu'elle autorise. Comme elle le fait chaque année, la Régie a retenu en 2007-2008 les services d'experts financiers afin de l'assister dans l'examen des rapports.

Par ailleurs, la Régie élabore de la documentation à l'intention des futurs acheteurs et donne de l'information aux bénéficiaires qui entreprennent une démarche pour faire valoir leurs droits auprès des instances appropriées. Elle informe et guide les consommateurs sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et sur les recours possibles. Par exemple, la Régie a publié en 2007-2008 une nouvelle brochure portant sur la procédure de réclamation.

Les 24 782 certificats de garantie délivrés en 2007 par les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs concernent 27 803 logements. Ce nombre représente 57 % des unités de logement mises en chantier au Québec en 2007¹, comparativement à 55 % en 2006.

● DONNÉES DES ADMINISTRATEURS DU PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

	2005	2006	2007
Entrepreneurs accrédités au 31 décembre	4 897	4 948	5 200
Entrepreneurs ayant cessé d'être accrédités	644	664	654
Certificats délivrés	26 474	23 767	24 782
Bâtiment non détenu en copropriété divise :	17 517	15 991	17 822
• maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée	16 847	15 192	17 130
• bâtiment multifamilial de cinq logements ou moins	592	768	644
• bâtiment multifamilial de plus de cinq logements	78	31	48
Bâtiment détenu en copropriété divise :	8 957	7 776	6 960
• maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée	865	764	804
• bâtiment multifamilial	8 092	7 012	6 156
Plaintes traitées par les administrateurs	2 384	1 834	1 890
Plaintes soumises à un organisme d'arbitrage	230	253	245

Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 1.3.5, des consultations sur d'éventuelles modifications au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs ont été amorcées en 2007-2008 auprès des trois administrateurs autorisés par la Régie, des associations d'entrepreneurs, de certains organismes gouvernementaux et de plusieurs organisations intéressées. Ces consultations seront terminées vers le milieu de l'année 2008.

¹ INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Principaux indicateurs économiques - Québec* [En ligne], [http://www.stat.gouv.qc.ca/princ_indic/publications/indicat_ANNU.pdf] (consulté le 15 mai 2008).

PARTIE

6



LES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

La Régie compte sur un effectif total de 427 employés en poste au 31 mars 2008, ce qui représente une diminution de 1 par rapport à la situation au 31 mars 2007. Au cours de la dernière année, le nombre de postes occupés par des employés permanents a augmenté de 9, alors que le nombre de postes occupés par des employés occasionnels a diminué

de 10. La baisse de l'effectif est liée à la difficulté de dotation éprouvées dans le cas de certains postes hautement spécialisés et aux mouvements de membres du personnel qui découlent des divers changements organisationnels en cours.

EFFECTIF DE LA RÉGIE EN POSTE AU 31 MARS 2008, PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE

UNITÉ ADMINISTRATIVE	POSTES PERMANENTS*	POSTES OCCASIONNELS
PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE		
Présidence et direction générale		
Bureau du président-directeur général	3	0
Direction des communications	8	2
Direction des affaires juridiques et Secrétariat général	10	1
Direction de la vérification interne	1	0
Direction principale de la planification et de la normalisation		
Bureau du directeur principal	2	0
Direction de la planification et du développement	10	0
Direction de la normalisation et de la qualification	21	1
Vice-présidence aux finances et à l'administration		
Bureau du vice-président	1	0
Direction des services à la gestion	15	1
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations		
Bureau du vice-président	3	0
Direction du soutien à la prestation de services	44	4
Centre de relation clientèle	36	25
Direction territoriale du Nord-Ouest	61	8
Direction territoriale du Sud-Ouest	54	19
Direction territoriale de l'Est-du-Québec	88	9
Par catégorie et corps d'emploi		
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	30	0
Juristes	5	1
Professionnels, ingénieurs	68	2
Inspecteurs	108	9
Enquêteurs	37	2
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	20	0
Préposés aux renseignements	19	20
Personnel de bureau (excluant les préposés)	70	36
Total au 31 mars 2008	357	70
Total au 31 mars 2007	348	80
Total au 31 mars 2006	373	70

* Cela inclut les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

La Régie est actuellement au cœur d'un important cycle de renouvellement de son personnel, sous l'effet de nombreux départs à la retraite. Soucieuse de préserver l'actif que représentent les connaissances et l'expertise de son personnel, elle s'est engagée depuis deux ans dans une démarche de gestion et de transfert des connaissances, en collaboration avec le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO). Ce projet fait de la Régie du bâtiment un leader dans ce domaine, parmi les organisations gouvernementales.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les revenus

Au cours de l'année financière 2007-2008, la Régie a perçu auprès des intervenants des droits, des frais et des redevances totalisant 50,3 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 2,8 millions de dollars, ou 5,9 %, comparativement à l'année précédente. La hausse des revenus s'explique principalement par la nouvelle compétence exercée par la Régie en ce qui concerne les équipements pétroliers, qui génère des revenus d'environ 1,7 million de dollars. Pour les autres sources de revenus, l'augmentation s'établit à 2,4 % et découle de l'effet combiné de l'indexation des tarifs et de variations du volume d'affaires.

Les revenus liés à la qualification professionnelle ont augmenté de 3,7 %, résultat de l'effet combiné d'une hausse de 2,7 % du nombre de licences délivrées ou renouvelées par la

Régie et de l'indexation des tarifs, qui a été de 2,2 ou de 1,9 %, selon le mois de l'entrée en vigueur de la licence.

Dans le domaine du gaz, l'augmentation de 7,8 % des produits résulte d'une croissance des volumes de gaz négociés au Québec. Le domaine de la fabrication des appareils sous pression a connu une baisse de 5,4 % et est ainsi revenu à un niveau d'activité plus près de sa tendance historique, après la forte croissance enregistrée en 2006-2007. Dans le domaine des ascenseurs, les revenus ont diminué de 2,0 % : il s'agit d'un rajustement normal à la suite de la croissance exceptionnelle de 34,8 % enregistrée l'an passé. Dans les domaines des jeux mécaniques et des remontées mécaniques, les produits étant peu importants, une légère variation de la valeur des services facturés a généré une hausse de

5,7 % des revenus. De leur côté, les revenus de plomberie ont augmenté de 9,4 %, conséquence du nombre exceptionnel de mises en chantier d'unités d'habitation résidentielles enregistré au cours de l'année 2007.

La catégorie « Autres produits », qui est principalement constituée de revenus d'intérêts et de redevances de la part des deux corporations professionnelles qui utilisent les systèmes de la Régie pour délivrer des licences d'entrepreneurs spécialisés en électricité et en plomberie, est revenue à la normale après avoir connu un apport exceptionnel en 2006-2007, en raison de la contribution de 661 000 \$ du Conseil du trésor pour l'équité salariale.

REVENUS PERÇUS SELON LA SOURCE (en milliers de dollars)

SOURCE	2005-2006*	2006-2007	2007-2008
Qualification professionnelle (licences et examens)	21 097,0	21 951,5	22 770,6
Tarifification sectorielle selon le domaine d'intervention :			
• Gaz	2 679,5	2 963,1	3 194,0
• Électricité	12 748,0	13 074,2	13 428,9
• Appareils sous pression	2 436,0	2 661,1	2 517,2
• Plomberie	4 426,7	4 206,5	4 602,5
• Ascenseurs et autres appareils élévateurs	1 141,4	1 538,9	1 507,8
• Jeux et remontées mécaniques	90,7	210,4	222,3
• Équipements pétroliers	–	–	1 655,7
Autres produits	232,7	911,3	430,6
Total	44 852,0	47 516,9	50 329,6

* Pour 2005-2006, il s'agit d'un cumul des revenus de l'exercice de huit mois terminé le 30 novembre 2005 et de ceux de l'exercice de quatre mois terminé le 31 mars 2006.

Les dépenses

Les dépenses de la Régie s'élèvent à 37,3 millions de dollars pour l'exercice 2007-2008, ce qui représente une diminution de 4,4 % comparativement à l'exercice précédent. Cette baisse résulte du fait que les traitements et avantages sociaux des membres du personnel ont diminué de 5,9 %, sous l'effet de la baisse de l'effectif utilisé, de la dépense relative à l'équité salariale qui avait été considérée en 2006-2007 et de la hausse des salaires capitalisés au projet de modernisation des processus d'affaires et des systèmes de la Régie.

Les traitements et avantages sociaux représentent 60,8 % du total des dépenses en 2007-2008. Le total des autres dépenses a légèrement diminué : il est passé de 14,9 à 14,6 millions de dollars. Les services professionnels et auxiliaires ont augmenté d'environ 0,5 million de dollars, en raison des coûts liés à l'implantation du progiciel SAGIR et du contrat accordé pour la gestion du changement dans le contexte du projet de modernisation. Par ailleurs, la Régie a réalisé une économie de 0,4 million de dollars en matière de transport et de communication, en ne reconduisant

pas les campagnes de publicité liées au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et à la lutte contre le travail sans licence. Enfin, l'amortissement des immobilisations corporelles a considérablement diminué, parce que la période d'amortissement de plusieurs équipements s'est achevée.

DÉPENSES SELON LE POSTE BUDGÉTAIRE (en milliers de dollars)

POSTE BUDGÉTAIRE	2005-2006*	2006-2007	2007-2008
Traitements et avantages sociaux	22 353,0	24 136,1	22 706,3
Transport et communication	2 196,3	2 598,2	2 188,8
Services professionnels et auxiliaires	5 940,0	7 392,9	7 864,7
Loyers	3 072,0	3 141,4	3 193,5
Fournitures et approvisionnement	441,8	419,9	503,5
Amortissement des immobilisations corporelles	1 018,9	833,6	186,7
Amortissement des actifs incorporels	727,9	434,3	435,5
Radiation d'actifs incorporels	1 995,7	74,2	-
Créances douteuses	121,5	20,4	268,6
Total	37 867,1	39 051,1	37 347,6

* Pour 2005-2006, il s'agit d'un cumul des dépenses de l'exercice de huit mois terminé le 30 novembre 2005 et de celles de l'exercice de quatre mois terminé le 31 mars 2006.

Note : Certaines données des années 2005-2006 et 2006-2007 ont été reclassées pour rendre la présentation conforme à celle des états financiers 2007-2008. Ainsi, les dépenses de messagerie, auparavant présentées sous la rubrique « Transport et communication », sont maintenant présentées sous la rubrique « Services professionnels et auxiliaires », tout comme les dépenses d'entretien et de réparations, qui étaient auparavant groupées avec les loyers.

L'excédent

L'excédent des revenus sur les dépenses s'établit à 13,0 millions de dollars pour l'exercice 2007-2008. À la suite d'une décision du conseil d'administration, un montant de 7,5 millions de dollars a été déposé dans la réserve de contingence, ce qui porte à 15 millions l'excédent cumulé affecté à ce fonds, créé en 2006-2007. De plus, le conseil d'administration a fixé à 17 millions de dollars la cible de cette réserve.

Des indicateurs de la situation financière

Afin de permettre un meilleur suivi de sa situation financière, la Régie a entrepris de mesurer certains indicateurs financiers.

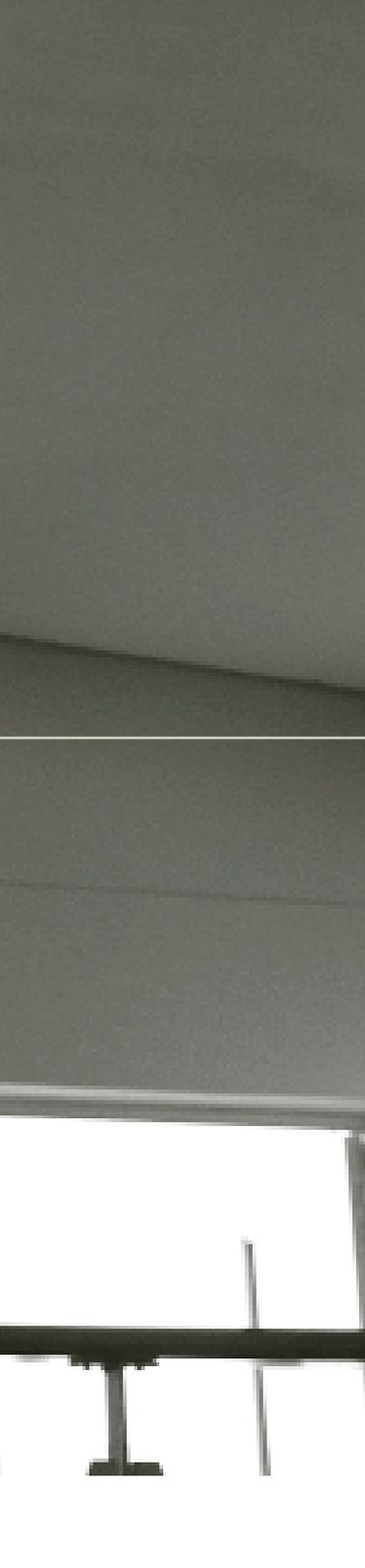
Comme cette pratique est plutôt novatrice pour un organisme public, la Régie verra d'abord à établir les résultats sur plus d'une année et à documenter la situation d'organismes comparables avant de présenter l'ensemble des indicateurs retenus et l'analyse des résultats.

La Régie présente dès cette année le ratio du fonds de roulement, parce qu'il s'agit d'un indicateur qui ne nécessite pas une analyse historique et comparative poussée. Ce ratio est calculé d'après l'actif à court terme divisé par le passif à court terme. Il exprime la capacité de payer les dettes courantes en fonction des liquidités courantes, ce qui permet d'apprécier la capacité de la

Régie à utiliser sa liquidité à court terme. Normalement, un ratio supérieur ou égal à 1,5 est associé à une situation financière saine. Au 31 mars 2008, le ratio du fonds de roulement s'établit à 2,28, alors qu'au 31 mars 2007, il était de 2,35. Malgré une légère baisse, l'indice demeure à un niveau qui atteste de la qualité de la situation financière de la Régie.



LES ANNEXES

- 
- ANNEXE 1 ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008
 - ANNEXE 2 LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC AU 31 MARS 2008
 - ANNEXE 3 NOMBRE DE TITULAIRES DES SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS
 - ANNEXE 4 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
 - ANNEXE 5 DOCUMENTS PUBLIÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC À L'INTENTION DU GRAND PUBLIC
 - ANNEXE 6 POINTS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Régie du bâtiment du Québec 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 conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. 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 comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, 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 reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires de la Régie conformément aux lois et règlements qui la régissent.

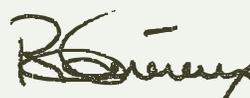
Le conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il doit approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie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

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Régie, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada et son

rapport présente la nature et l'étendue de cette vérification et de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.



Daniel Gilbert
Président-directeur général



Robert Généreux
Vice-président finances et administration

Québec, le 16 mai 2008

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2008 ainsi que les états des résultats, de l'excédent cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi

qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Régie au 31 mars 2008, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 16 mai 2008

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

2008

2007

PRODUITS

Tarification sectorielle	27 128 515 \$	24 654 167 \$
Qualification professionnelle	22 770 581	21 951 473
Autres produits (note 3)	430 571	911 296

50 329 667 47 516 936

CHARGES

Traitements et avantages sociaux	22 706 250	24 136 118
Transport et communication	2 188 781	2 598 249
Services professionnels et auxiliaires	7 864 683	7 392 902
Loyers	3 193 484	3 141 352
Fournitures et approvisionnement	503 500	419 928
Amortissement des immobilisations corporelles	186 738	833 581
Amortissement des actifs incorporels	435 497	434 264
Radiation d'actifs incorporels	-	74 221
Créances douteuses	268 647	20 445

37 347 580 39 051 060

EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES

12 982 087 \$ 8 465 876 \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

2008

2007

	EXCÉDENT CUMULÉ NON AFFECTÉ	EXCÉDENT CUMULÉ AFFECTÉ À LA RÉSERVE DE CONTINGENCE	TOTAL	TOTAL
Solde au début	3 930 251 \$	7 500 000 \$	11 430 251 \$	2 964 375 \$
Excédent des produits sur les charges	12 982 087	-	12 982 087	8 465 876
Affectation à la réserve de contingence (note 12)	(7 500 000)	7 500 000	-	-
Solde à la fin	9 412 338 \$	15 000 000 \$	24 412 338 \$	11 430 251 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

2008

2007

ACTIF

À court terme

Encaisse	4 025 \$	21 826 \$
Créances (note 4)	4 714 537	5 371 416
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 5)	12 456 520	10 718 147
À recevoir du gouvernement du Québec (note 6)	1 151 737	736 356
Frais payés d'avance	599 096	330 066
	18 925 915	17 177 811
À recevoir du gouvernement du Québec (note 6)	1 346 670	2 821 290
Immobilisations corporelles (note 7)	1 048 815	502 791
Actifs incorporels (note 8)	21 335 526	9 035 945
	42 656 926 \$	29 537 837 \$

PASSIF

À court terme

Fournisseurs et frais courus	4 912 959 \$	4 142 565 \$
Indemnités de vacances dues aux employés	2 641 729	2 637 447
Portion à court terme de la dette à long terme (note 10)	751 498	524 397
	8 306 186	7 304 409
Provision pour congés de maladie (note 11)	5 102 248	5 215 524
Dette à long terme (note 10)	4 836 154	5 587 653
	18 244 588	18 107 586
EXCÉDENT CUMULÉ NON AFFECTÉ	9 412 338	3 930 251
EXCÉDENT CUMULÉ AFFECTÉ À LA RÉSERVE DE CONTINGENCE (note 12)	15 000 000	7 500 000
	24 412 338	11 430 251
	42 656 926 \$	29 537 837 \$

ENGAGEMENTS (note 13)

ÉVENTUALITÉ (note 14)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Josée De La Durantaye



Daniel Gilbert

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

2008

2007

ACTIVITÉS D'EXPLOITATION

Excédent des produits sur les charges	12 982 087 \$	8 465 876 \$
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	186 738	833 581
Amortissement des actifs incorporels	435 497	434 264
Radiation d'actifs incorporels	-	74 221
Variation des actifs et des passifs liés à l'exploitation :		
Créances	656 879	(743 983)
À recevoir du gouvernement du Québec	1 059 239	3 897 957
Frais payés d'avance	(269 030)	(197 089)
Fournisseurs et frais courus (excluant le montant relatif aux immobilisations corporelles et aux actifs incorporels, soit 2 187 022 \$ pour 2008 et 1 409 424 \$ pour 2007)	(7 204)	(990 335)
Indemnités de vacances dues aux employés	4 282	93 315
Provision pour congés de maladie	(113 276)	249 301
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	14 935 212	12 117 108

ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

Déboursés relatifs aux acquisitions d'immobilisations corporelles	(804 865)	(142 081)
Déboursés relatifs aux acquisitions d'immobilisations d'actifs incorporels	(11 885 377)	(1 058 383)
	(12 690 242)	(1 200 464)

ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

Remboursement de la dette à long terme	(524 398)	(1 834 192)
--	-----------	-------------

AUGMENTATION DE L'ENCAISSE ET DE L'AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU 1 720 572 9 082 452

ENCAISSE ET AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU – AU DÉBUT 10 739 973 1 657 521

ENCAISSE ET AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU – À LA FIN 12 460 545 \$ 10 739 973 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

1. Constitution et mission

La Régie du bâtiment du Québec, constituée par la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1), a pour mission de surveiller l'administration de ladite loi, notamment en vue d'assurer la protection du public. Pour la réalisation de sa mission, la Régie exerce notamment les fonctions énumérées à l'article 111 de la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1). Outre cette dernière, la Régie administre quatre autres lois dans différents secteurs techniques, ainsi que leurs règlements. Ces lois sont la *Loi sur les appareils sous pression* (L.R.Q., c. A-20.01), la *Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment* (L.R.Q., c. E.1.1), la *Loi sur les mécaniciens de machines fixes* (L.R.Q., c. M-6) et la *Loi sur la sécurité dans les édifices publics* (L.R.Q., c. S-3). Ces lois seront éventuellement remplacées par de nouveaux chapitres du Code de construction et du Code de sécurité dans la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1).

La Régie est un organisme autonome à financement extrabudgétaire. À cette fin, la Régie est une personne morale mandataire du gouvernement du Québec et elle finance ses activités à même les produits qu'elle perçoit.

En vertu de l'article 88 de sa loi constitutive, la Régie est mandataire de l'État et par conséquent n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu et aux taxes à la consommation du Québec et du Canada.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers de la Régie par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, 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 produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et 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 et équipement	5 ans
Équipements informatiques	3 ans

Actifs incorporels

Les actifs incorporels, composés de logiciels et de développement informatique, sont comptabilisés au coût et amortis selon leur durée de vie utile prévue selon la méthode

de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

Développement informatique	5 et 7 ans
Logiciels	3 ans

L'amortissement du développement informatique en cours de réalisation débutera le mois suivant la mise en service du système.

Constatation des produits

Les produits 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 produits de tarification sectorielle s'avèrent nécessaires, compte tenu que leur constatation est liée aux déclarations effectuées par les entrepreneurs, ces ajustements sont portés aux produits de tarification sectorielle de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Les autres produits sont composés de revenus d'intérêts comptabilisés selon la méthode de comptabilité d'exercice et de produits de sources diverses lesquels sont constatés au moment où le bien est livré ou le service est rendu, le montant est déterminé ou déterminable et lorsque le recouvrement est raisonnablement assuré.

Dépréciation d'actifs à long terme

Les actifs à long terme amortissables sont soumis à un test de recouvrabilité lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. La valeur comptable d'un actif à long terme n'est pas recouvrable si elle excède le total des flux de trésorerie non actualisés qui résulteront vraisemblablement de l'utilisation et de la sortie éventuelle de l'actif. Dans un tel cas, une perte de valeur doit être constatée et correspond à l'excédent de la valeur comptable de l'actif à long terme sur sa juste valeur.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Régie ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Modifications comptables

Normes récentes adoptées

Le 1^{er} avril 2007, conformément aux dispositions transitoires applicables, la Régie a appliqué les recommandations du nouveau chapitre 1506, « Modifications comptables » du *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés* (ICCA). Ce nouveau chapitre, entrant en vigueur pour les exercices ouverts à compter

du 1^{er} janvier 2007, établit les critères de changement de méthodes comptables ainsi que le traitement comptable et l'information à fournir relative aux changements de méthodes comptables, aux changements d'estimations comptables et aux corrections d'erreurs.

De plus, la nouvelle norme exige la communication des nouvelles sources premières de principes comptables généralement reconnus (PCGR) publiées mais non encore entrées en vigueur et qui n'ont pas encore été adoptées par la Régie.

Normes comptables futures

Actifs incorporels

En février 2008, l'ICCA a publié le nouveau chapitre 3064, « Écarts d'acquisition et actifs incorporels » afin de remplacer le chapitre 3062, « Écarts d'acquisition et autres actifs incorporels ». La publication de ce nouveau chapitre a entraîné le retrait du chapitre 3450, « Frais de recherche et de développement », ainsi que des modifications corrélatives à certaines recommandations du manuel de l'ICCA. Le nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation, de présentation et d'informations à fournir à l'égard des écarts d'acquisition et des actifs incorporels. Il clarifie la comptabilisation des actifs incorporels et traite de la comptabilisation des actifs incorporels générés en interne. Ce nouveau chapitre entre en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} octobre

2008 et la Régie le mettra en application à compter du 1^{er} avril 2009. La direction de la Régie évalue actuellement l'incidence qu'aura l'application de ce nouveau chapitre sur les états financiers.

Instruments financiers

En avril 2005, l'ICCA a publié de nouvelles normes comptables sur les instruments financiers, soit le chapitre 1530, « Résultat étendu » et le chapitre 3855, « Instruments financiers – comptabilisation et évaluation ». Le chapitre 1530 traite des normes d'information et de présentation du résultat étendu alors que le chapitre 3855 traite de la comptabilisation et de l'évaluation des instruments financiers et des dérivés non financiers dans les états financiers. De plus, en décembre 2006, l'ICCA a publié les nouveaux chapitres 3862, « Instruments financiers - informations à fournir », et 3863, « Instruments financiers – présentation », qui traitent de la présentation et des informations à fournir à l'égard des instruments financiers et des dérivés non financiers. Ces nouvelles normes entrent en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} octobre 2007 et la Régie les mettra en application à compter du 1^{er} avril 2008. La direction de la Régie évalue actuellement l'incidence qu'aura l'application de ces nouvelles normes sur les états financiers.

3. Autres produits

	2008	2007
Contribution du gouvernement du Québec - équité salariale	– \$	661 389 \$
Revenus d'intérêts	391 067	208 784
Autres	39 504	41 123
	430 571 \$	911 296 \$

4. Créances

	2008	2007
Tarification sectorielle	4 616 371 \$	4 692 439 \$
Qualification professionnelle	354 921	777 197
Gouvernement du Québec	–	117 723
Employés	5 850	7 499
Intérêts courus à recevoir	88 304	91 400
Autres	13 649	25 478
	5 079 095	5 711 736
Provision pour créances douteuses	(364 558)	(340 320)
	4 714 537 \$	5 371 416 \$

5. Avance au fonds consolidé du revenu

L'avance au Fonds consolidé du revenu porte intérêt au taux préférentiel (5,25 %) réduit de 2,5 %, lequel représente 2,75 % au 31 mars 2008 (3,5 % au 31 mars 2007).

6. À recevoir du gouvernement du Québec

Le montant à recevoir du gouvernement du Québec relativement à la valeur des banques de journées de maladies et vacances transférées au 1^{er} décembre 2005 et au 1^{er} avril 2007

ne porte pas intérêt. Les modalités d'encaissement seront revues chaque année pour tenir compte de l'utilisation réelle des banques.

Les modalités d'encaissement prévues en date du 31 mars 2008 se détaillent comme suit :

	2008	2007
2007-2008	– \$	736 356 \$
2008-2009	1 151 737	736 356
2009-2010	1 151 737	736 356
2010-2011	194 933	736 357
2011-2012	–	612 221
Total	2 498 407	3 557 646
Portion à court terme	(1 151 737)	(736 356)
	1 346 670 \$	2 821 290 \$

7. Immobilisations corporelles

	2008		2007	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Améliorations locatives	397 311 \$	170 141 \$	227 170 \$	215 652 \$
Mobilier et équipement	67 696	39 135	28 561	46 521
Équipements informatiques	2 016 302	1 223 218	793 084	240 618
	2 481 309 \$	1 432 494 \$	1 048 815 \$	502 791 \$

Au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises pour un montant de 814 262 \$ (2007 : 214 184 \$).

8. Actifs incorporels

	2008			2007
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Logiciels	360 566 \$	1 288 \$	359 278 \$	– \$
Développement informatique	1 246 469	1 108 834	137 635	571 844
Développement informatique en cours de réalisation	20 838 613	–	20 838 613	8 464 101
	22 445 648 \$	1 110 122 \$	21 335 526 \$	9 035 945 \$

Au cours de l'exercice, du développement informatique a été effectué pour un montant de 12 374 512 \$¹ (2007 : 2 395 704 \$) et des logiciels ont été acquis pour un montant de 360 566 \$ (2007 : 0 \$).

9. Emprunt à court terme

La Régie a un crédit autorisé auprès du gouvernement du Québec pour un montant maximum de 5 000 000 \$ qui viendra à échéance le 31 mars 2011. Au 31 mars 2008, le montant utilisé est nul. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel et sont payables le 30 juin et le 31 décembre de chaque année. Au 31 mars 2008, le taux préférentiel est de 5,25 % (6,0 % au 31 mars 2007).

10. Dette à long terme

Dû au gouvernement du Québec

À la suite de la conversion de la Régie du bâtiment du Québec en un organisme autonome à financement extrabudgétaire le 1^{er} décembre 2005, des immobilisations corporelles et de l'actif incorporel dont la valeur nette comptable totalisait 7 946 242 \$ lui ont été transférés. En contrepartie, la Régie

doit rembourser ce montant au gouvernement du Québec, via le ministère du Travail, par le biais de versements dont le montant sera égal au total de la charge annuelle d'amortissement et des autres ajustements à la valeur nette comptable des actifs ayant fait l'objet du transfert.

	2008	2007
Dû au gouvernement du Québec, sans intérêt, remboursable par versements annuels étalés sur la durée de vie utile des actifs transférés	6 112 050 \$	7 946 242 \$
Remboursement	(524 398)	(1 834 192)
Portion à court terme de la dette à long terme	(751 498)	(524 397)
	4 836 154 \$	5 587 653 \$

Parmi les actifs transférés, figurait un actif incorporel d'un montant de 5 459 922 \$ dont les travaux de développement n'étaient pas terminés.

En vertu de l'entente intervenue avec le gouvernement, les montants de versements en capital prévus au cours des prochains exercices sont estimés à : 751 498 \$ en 2008-2009, 779 973 \$ en 2009-2010, 772 606 \$ pour

les cinq années subséquentes et 193 150 \$ pour la dernière année en 2015-2016.

11. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie du bâtiment du Québec participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF)

ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2008, le taux de cotisation de la Régie au RREGOP est passé de 7,06 % à 8,19 % de la masse salariale cotisable et celui du RRPE de 7,78 % à 10,54 %. Le taux de cotisation au RRF est demeuré à 7,25 %.

¹ Inclut une partie de l'amortissement des immobilisations corporelles, laquelle a été capitalisée, pour un montant de 81 500 \$.

Les cotisations de la Régie imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 1 021 082 \$ (2007 : 970 352 \$). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2008	2007
Solde au début	5 215 524 \$	4 966 223 \$
Montant transféré du gouvernement à la suite de l'arrivée d'employés au 1 ^{er} avril 2007	92 499	–
Charge de l'exercice	996 653	1 362 156
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 202 428)	(1 112 855)
Solde à la fin	5 102 248 \$	5 215 524 \$

12. Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence

En vertu d'une décision du conseil d'administration, la Régie a créé une réserve de contingence pour 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 a été réévaluée à 17 M \$ sur cinq ans (2006-2007 : 15 M \$ sur cinq ans) et l'affectation pour l'exercice 2007-2008 a été fixée à 7,5 M \$ (2006-2007 : 7,5 M \$).

13. Engagements

La Régie s'est engagée, en vertu d'une entente de services avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), à verser d'ici le 31 mars 2009, un montant de 4 080 000 \$ pour du soutien administratif et informatique.

Elle a également conclu avec ce ministère une entente pour l'harmonisation de ses infrastructures technologiques pour un montant total de 398 714 \$ dont les paiements s'établissent comme suit : 300 189 \$ en 2008-2009 et 98 525 \$ en 2009-2010.

Enfin, la Régie est engagée, par d'autres contrats afférents à la modernisation de ses processus d'affaires et de ses systèmes, à

verser à ses fournisseurs un montant total de 2 891 527 \$ d'ici le 4 mars 2009 ou à toute date postérieure, tel que spécifié aux contrats entre les parties. Elle est aussi engagée à verser, au cours des prochains exercices, un montant total de 537 124 \$ à certains fournisseurs de services professionnels.

14. Éventualité

La Régie et le Procureur général du Québec sont mis en cause dans une poursuite totalisant 3 millions de dollars, intentée en décembre 1988. À la date de préparation des états financiers, la Régie n'était pas en mesure de déterminer l'issue de ce litige.

15. Opérations entre apparentés

Un montant de 10 152 251 \$ (2006-2007 : 4 705 082 \$) représentant des services de soutien administratifs et informatiques fournis par le MESS est inclus dans les charges de services professionnels et dans les immobilisations corporelles et les actifs incorporels.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Régie est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises 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 Régie 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.

16. Instruments financiers

Juste valeur

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

La juste valeur du montant à recevoir du gouvernement du Québec et de la dette à long terme ne peut être estimée en l'absence de marché pour ce type d'instrument.

17. Chiffres comparatifs de l'exercice précédent

Certains chiffres des états financiers de 2007 ont été reclassés pour rendre la présentation conforme à celle adoptée en 2008.

LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC AU 31 MARS 2008

LOI SUR LES APPAREILS SOUS PRESSION (L.R.Q., c. A-20.01)

- Règlement sur les appareils sous pression (r. 1.1)¹

LOI SUR LE BÂTIMENT (L.R.Q., c. B-1.1)

- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (r. 0.01)
- Code de construction (r. 0.01.01)
- Code de sécurité (r. 0.01.01.1)
- Décret concernant une entente relative au mandat confié à la Corporation des maîtres électriciens du Québec eu égard à l'administration et à l'application de la Loi sur le

bâtiment concernant la qualification professionnelle de ses membres et les garanties financières exigibles de ceux-ci (r. 0.01.02)

- Décret concernant une entente relative au mandat confié à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec eu égard à l'administration et à l'application de la Loi sur le bâtiment concernant la qualification de ses membres et les garanties financières de ceux-ci (r. 0.01.03)
- Règlement sur les frais exigibles des propriétaires de remontées mécaniques et de jeux mécaniques (r. 0.02)²
- Règlement relatif au mandat confié à la Corporation des maîtres électriciens du Québec et à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (r. 0.03)

- Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (r. 0.2)
- Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction et des constructeurs-proprétaires (r. 1)
- Règlement intérieur de la Régie du bâtiment du Québec (r. 1. 2)
- Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits de la Régie du bâtiment du Québec (r. 2)
- Règlement de la Régie des entreprises de construction du Québec (c. Q-1, r. 2)³
- Règlement sur les règles de pratique de la Régie des entreprises de construction du Québec (c. Q-1, r. 3)⁴
- Règlement sur la sécurité dans les bains publics (c. S-3, r. 3)⁵

1. Depuis le 1^{er} février 1992, les articles 43 à 55, 58 à 64, 78 et 86 de ce règlement sont, en ce qui concerne la qualification des soudeurs et la qualification des inspecteurs, réputés avoir été adoptés en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre (c. F-5).
2. Ce règlement est remplacé, pour ce qui est des remontées mécaniques, par le Code de sécurité.
3. Seuls les articles 81 à 86 de ce règlement continuent de s'appliquer.
4. Les dispositions de ce règlement, adopté en vertu de la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (c. Q-1), demeurent en vigueur dans la mesure où elles sont compatibles avec la Loi sur le bâtiment.
5. Les dispositions de ce règlement, adopté en vertu de la Loi sur la sécurité dans les édifices publics (c. S-3), demeurent en vigueur dans la mesure où elles sont compatibles avec la Loi sur le bâtiment.

**LOI SUR L'ÉCONOMIE DE
L'ÉNERGIE DANS LE BÂTIMENT
(L.R.Q., c. E-1.1)**

- Règlement sur l'économie de l'énergie dans les nouveaux bâtiments (r. 1)

**LOI SUR LES MÉCANICIENS DE
MACHINES FIXES (L.R.Q., c. M-6)**

- Règlement sur les mécaniciens de machines fixes (r. 1)⁶

**LOI SUR LA SÉCURITÉ DANS LES
ÉDIFICES PUBLICS (L.R.Q., c. S-3)⁷**

- Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment (r. 0.1)
- Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment – 1985 (r. 0.2)
- Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment – 1990 (r. 0.3)
- Règlement sur la sécurité dans les édifices publics (r. 4)
- Règlement sur les jeux mécaniques (r. 2.001)

6. Depuis le 1^{er} février 1992, les articles 28 à 39, 41 à 60 et l'annexe D de ce règlement sont réputés avoir été adoptés en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre (c. F-5).

7. Cette loi a été remplacée le 7 novembre 2000 par la Loi sur le bâtiment à l'égard des bâtiments et des équipements destinés à l'usage du public auxquels s'applique le chapitre I du Code de construction approuvé par le décret 953-2000 du 26 juillet 2000.

Cette loi a été remplacée le 21 octobre 2004 par la Loi sur le bâtiment en ce qui concerne les remontées mécaniques et en ce qui concerne les ascenseurs et autres appareils élévateurs auxquels s'applique le chapitre IV du Code de construction approuvé par le décret 895-2004 du 22 septembre 2004.

Cette loi a été remplacée le 1^{er} janvier 2006 par la Loi sur le bâtiment en ce qui concerne les ascenseurs et autres appareils élévateurs auxquels s'applique le chapitre IV du Code de sécurité, approuvé par le décret 896-2004 du 22 septembre 2004.

Cette loi a été remplacée le 21 juin 2006 par la Loi sur le bâtiment en ce qui concerne les bains publics.

NOMBRE DE TITULAIRES DES SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX	NUMÉRO	TITULAIRES AU 31 MARS		
		2006	2007	2008
Bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie – classe I*	3031	4 866	4 910	5 106
Bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie – classe II**	3032	4 311	4 311	4 385
Bâtiments résidentiels – classe I	4041	9 530	9 707	10 070
Bâtiments résidentiels – classe II	4042	3 944	4 140	4 498
Entretien, rénovation, réparation et modification de bâtiments résidentiels	4043	9 775	9 982	10 235
Déplacement de bâtiments	4047	1 442	1 553	1 669
Bâtiments publics, commerciaux et industriels – classe I	4050.1	7 205	7 400	7 628
Abris de tout genre	4050.2	5 521	5 689	5 866
Bâtiments publics, commerciaux et industriels – classe II	4051	3 931	4 120	4 384
Entretien, rénovation, réparation et modification de bâtiments publics, commerciaux et industriels	4053	7 381	7 606	7 930
Complexe d'usine d'industrie lourde	4062	1 587	1 635	1 714
Équipements sportifs	4063	866	960	1 070
Routes et voies publiques	4071.1	2 320	2 325	2 346
Égouts, canalisations d'eau, réservoirs et stations de pompage préfabriquées	4071.2	2 238	2 253	2 264
Ouvrages ferroviaires	4071.3	1 319	1 295	1 276
Ponts et voies superposées	4072	1 032	1 021	1 051
Ouvrages de génie civil souterrains	4073	925	999	1 090
Ouvrages de génie civil immergés	4074	1 126	1 183	1 262
Ouvrages relatifs à la génération d'électricité	4092	893	963	1 048
Sous-stations pour distribution d'électricité	4093.1	932	1 005	1 086
Lignes aériennes	4093.2	923	1 000	1 080
Lignes souterraines	4093.3	1 013	1 110	1 203
Canalisation	4096	873	951	1 048
Total des sous-catégories d'entrepreneurs généraux	23	73 953	76 118	79 309
Nombre d'entrepreneurs généraux		13 742	14 031	14 454

* Cette sous-catégorie comprend les travaux de construction, à l'égard : d'une maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée détenue ou non en copropriété divise; d'un bâtiment multifamilial à partir du duplex jusqu'au quintuplex non détenu en copropriété; d'un bâtiment multifamilial de plus de 5 logements détenu par un organisme sans but lucratif ou une coopérative, non détenu en copropriété divise.

** Cette sous-catégorie comprend les travaux de construction, à l'égard d'un bâtiment multifamilial de construction combustible ou d'un bâtiment multifamilial de construction incombustible comprenant au plus 4 parties privatives superposées détenus en copropriété divise.

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS

	NUMÉRO	TITULAIRES AU 31 MARS		
		2006	2007	2008
Pieux de fondations spéciales	4200	1 349	1 521	1 804
Charpente et éléments architecturaux	4201	1 724	1 900	2 234
Produits réfractaires	4202	842	1 004	1 291
Maçonnerie	4203	1 968	2 032	2 163
Finition de béton	4204	3 398	4 209	5 223
Marbre, granito, céramique et terrazzo	4205	3 952	4 850	5 996
Enduits calcaires	4206	2 882	3 206	3 762
Systèmes intérieurs	4207	5 289	6 114	7 289
Piscines	4208	1 457	1 838	2 375
Ferraillage	4209	1 839	2 311	2 971
Charpenterie	4210.1	6 997	7 359	7 816
Menuiserie	4210.2	9 284	10 294	11 534
Coffrage	4211.1	2 139	2 250	2 334
Coffrage pour assises et murs de fondation	4211.2	1 651	1 777	1 877
Revêtements souples	4212	3 476	4 271	5 248
Parquetage	4213	2 569	2 933	3 517
Serrurerie de bâtiment	4220	1 508	1 714	2 111
Vitrerie	4221	2 371	2 819	3 440
Chaudronnerie	4223	801	911	1 141
Revêtement métallique	4224	4 659	5 532	6 645
Ferblanterie	4225	1 290	1 427	1 805
Couverture	4226.1	2 767	3 347	4 096
Couverture de toits en pente	4226.2	4 052	4 934	5 967
Soudure	4227	1 407	1 539	1 872
Ventilation	4230.1	2 041	2 052	2 072
Équilibrage aéraulique	4230.2	1 831	1 899	2 065
Isolation thermique	4231	2 723	3 466	4 383
Calorifugeage	4232	909	998	1 227
Insonorisation	4233	2 221	2 877	3 757
Réfrigération	4234	1 132	1 207	1 235
Systèmes de brûleurs au propane	4235	575	590	596
Peinture de bâtiment	4240.1	4 673	5 566	6 736
Peinture d'ouvrages de génie civil	4240.2	2 137	2 256	2 587
Systèmes d'intercommunication	4250.1	1 722	2 079	2 639
Systèmes de téléphonie	4250.2	1 736	2 091	2 647
Systèmes de surveillance	4250.3	1 775	2 111	2 690
Systèmes d'instrumentation et de régulation	4250.4	1 049	1 159	1 440
Systèmes d'alarme contre le vol	4252.1	1 763	2 083	2 638
Systèmes d'alarme contre l'incendie	4252.2	716	691	731
Systèmes de protection incendie	4253.1	683	689	695

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS (SUITE)

	NUMÉRO	TITULAIRES AU 31 MARS		
		2006	2007	2008
Systèmes de protection incendie localisés	4253.2	1 055	1 140	1 357
Systèmes transporteurs	4270	418	416	420
Mécanique de chantier	4271	1 240	1 351	1 618
Excavation et terrassement	4280	4 643	4 816	5 047
Pavage et asphaltage	4281.1	1 692	1 859	2 206
Pavé imbriqué	4281.2	1 808	1 994	2 341
Démolition de bâtiment	4283.1	4 079	4 743	5 591
Démolition d'ouvrages de génie civil	4283.2	2 234	2 402	2 710
Dégarnissage	4283.3	3 247	3 857	4 726
Électricité*	4284	2 817	2 894	2 943
Systèmes de chauffage à air chaud*	4285.10	1 108	1 117	1 129
Systèmes de brûleurs au gaz naturel*	4285.11	1 572	1 591	1 609
Systèmes de brûleurs à l'huile*	4285.12	1 485	1 501	1 523
Systèmes de chauffage à eau chaude et à vapeur*	4285.13	1 168	1 185	1 198
Plomberie*	4285.14	1 637	1 658	1 712
Étanchement et imperméabilisation	4500	1 904	2 205	2 639
Alignement et nivellement	4501	1 170	1 295	1 589
Signalisation	4502	1 251	1 406	1 709
Protection contre la foudre	4503	646	741	972
Sautage	4504	692	774	975
Ignifugation	4505	1 271	1 627	2 180
Réparation de tout genre de cheminée	4506	1 006	1 158	1 442
Tuyauterie industrielle	4507	1 289	1 384	1 617
Coupage et forage	4508	1 312	1 478	1 752
Systèmes de contrôle pneumatique	4509	684	726	913
Systèmes d'aspirateur central	4510	1 371	1 553	1 863
Glissières de sécurité et de clôtures	4511	1 280	1 441	1 729
Installation d'appareils de chauffage localisé à combustible solide	4513	494	519	542
Systèmes de transport de documents	4514	456	538	755
Installation d'équipements pétroliers	4515	498	521	525
Ravalement	4516	1 152	1 256	1 507
Systèmes de pompage des eaux souterraines	4517	599	625	649
Puits forés	4518	411	439	474
Plomberie effectuée sur des territoires non organisés	4520	336	352	374
Travaux effectués à l'aide de résine synthétique	4521	697	782	1 034
Total des sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés	75	146 079	165 250	194 019
Nombre d'entrepreneurs spécialisés		29 555	30 355	31 514
Total des sous-catégories	98	220 032	241 368	273 328
Nombre d'entrepreneurs de construction**		34 647	35 286	36 406

* Comme cela est prévu aux 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 ont reçu du gouvernement le mandat d'assumer la qualification professionnelle de leurs membres.

** La somme des entrepreneurs généraux et des entrepreneurs spécialisés est plus élevée que le nombre total d'entrepreneurs de construction parce que certains entrepreneurs sont titulaires d'une licence dans les deux catégories.

Le conseil d'administration de la Régie a adopté le 5 avril 2006 un code d'éthique et de déontologie s'adressant à ses administrateurs publics. Ce code s'inspire des valeurs que la Régie privilégie et il respecte les principes et les règles édictés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

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 Régie 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;
 - 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 Régie 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 politiques partisans.
- 7 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, les vice-présidents et le secrétaire doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
- 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 Régie 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, les vice-présidents ou le secrétaire ne peuvent, 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 Régie. 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 Régie 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 Régie par lesquelles il serait aussi visé.

10 L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Régie 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 que les vice-présidents et le secrétaire doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Les vice-présidents et le secrétaire peuvent toutefois, avec le consentement du président-directeur général, exercer des activités didactiques pour lesquelles ils peuvent être rémunérés 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 Régie.

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 Régie.

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 Régie 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 Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Régie 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 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 ou le président-directeur général 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 et a droit à un congé non rémunéré 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 et a droit à un congé non rémunéré 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 Régie. 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 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 a été adopté le 5 avril 2006 par le conseil d'administration de la Régie et entre en vigueur à cette date.

DOCUMENTS PUBLIÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC À L'INTENTION DU GRAND PUBLIC

Seuls les documents conçus pour les consommateurs et pour les usagers des bâtiments et des installations figurent dans cette liste. La Régie publie en outre de nombreux documents à l'intention des intervenants dans les différents domaines techniques sous sa responsabilité. Le site Web de la Régie offre, dans les sections « Grand public » et « Entrepreneurs – Propriétaires - Partenaires », un outil de recherche donnant accès à l'ensemble des publications.

DOCUMENTATION INSTITUTIONNELLE

- *Le développement durable et la Régie du bâtiment du Québec* (présentation, septembre 2007)
- *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2007-2008* (feuillet, août 2007)
- *Rapport annuel de gestion 2006-2007* (rapport, juin 2007)
- *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007* (feuillet, juin 2007)
- *Plan stratégique 2005-2009* (dépliant et tableau synthèse, avril 2007)
- *Rapport annuel de gestion 2005-2006* (rapport, août 2006)
- *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007* (feuillet, juin 2006)
- *Nos valeurs et nos règles de conduite* (dépliant, avril 2006)

- *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec* (dépliant, avril 2006)
- *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2005-2006* (feuillet, janvier 2006)
- « Changement de statut (de la RBQ) et conseil d'administration plus représentatif » (bulletin *Info-RBQ*, décembre 2005)
- *Déclaration de services aux citoyens* (dépliant, août 2005)
- *La Politique linguistique de la Régie du bâtiment du Québec* (guide et tableau aide-mémoire, mai 2005)

PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

Information générale

- *Les mesures à prendre si vous avez une réclamation* (brochure, janvier 2008)

- *Liste des médiateurs pour l'année 2008* (fichier PDF, décembre 2007)
- *L'ocre ferreuse. Des réponses à vos questions* (dépliant, avril 2007)
- *Liste d'inspection préreception* pour les parties communes d'un bâtiment détenu en copropriété divise (fichier PDF, août 2006)
- *Liste d'inspection préreception*. Pour un bâtiment non détenu en copropriété et pour la partie privative d'un bâtiment détenu en copropriété (fichier PDF, août 2006)
- « Aux syndicats de copropriétaires visés par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs » (bulletin *Info-RBQ*, mars 2006)
- *Rapport d'évaluation de programme*. Sommaire et version intégrale (rapport, octobre 2003)

Pour les bâtiments dont la vente a eu lieu et dont la construction a débuté le 7 août 2006 ou après cette date

- *Les mesures à prendre pour votre maison* (brochure, juillet 2007)*
- *Les mesures à prendre pour votre « condo »* (brochure, juillet 2007)*
- *Les mesures à prendre pour votre maison ou votre « condo »* (dépliant général, janvier 2007)*

Pour les maisons ou unités d'habitation dont la vente a eu lieu et dont la construction a débuté avant le 7 août 2006

- *Les mesures à prendre* (brochure, mars 2006)*

SECTEUR RÉSIDENTIEL

- *L'ocre ferreuse. Des réponses à vos questions* (dépliant, avril 2007)
- *Construisez et rénovez dans les règles!* Pour effectuer les travaux de construction ou de rénovation de votre propriété en toute légalité et à votre satisfaction! (dépliant, janvier 2007)*

- *Système d'eau potable. Attention à la contamination!* (dépliant, janvier 2007)
- *Super-Sécurité et votre système de chauffage* (dépliant, janvier 2007)*
- *Montez avec nous. Nouvelles obligations pour les propriétaires d'ascenseurs et autres appareils élévateurs* (dépliant, décembre 2006)
- *Ouvrez l'œil. Il y a des risques à confier vos travaux de construction ou de rénovation à un travailleur au noir.* (feuillet, janvier 2005)*

SÉCURITÉ

- *Le propane en toute sécurité* (vidéo, décembre 2007)
- *Les glissoires d'eau : du plaisir en toute sécurité* (brochure, juillet 2007)
- *Système d'eau potable. Attention à la contamination!* (dépliant, janvier 2007)
- *Super-Sécurité et votre système de chauffage* (dépliant, janvier 2007)*
- *La sécurité dans les immeubles d'habitation* (dépliant, janvier 2007)*
- *Super-Sécurité et le propane* (dépliant, mai 2006)*

- *Super-Sécurité et votre réfrigérateur au propane* (dépliant, janvier 2006)*
- *La sécurité dans les immeubles habités par des personnes âgées* (dépliant, septembre 2005)*
- *Super-Sécurité et votre barbecue au propane* (dépliant, juin 2005)*
- *Le Quinzee : y dormir en toute sécurité* (fichier PDF, février 2005)

* Titres également parus en version anglaise.

SIÈGE SOCIAL

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

**CENTRE DE RELATION
CLIENTÈLE (CRC)**

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

**Renseignements généraux,
licences**

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

**Permis d'exploitation d'une
installation destinée à entreposer
ou à distribuer du gaz propane**

Téléphone : 514 873-4235
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 : 514 873-6750
declarationservices@rbq.gouv.qc.ca

**INSPECTION EN FABRICATION
D'APPAREILS SOUS PRESSION**

545, boulevard Crémazie Est, 7^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : 514 873-6459 ou 873-8420
Sans frais : 1 866 262-2084
Télécopieur : 514 873-9936
asp@rbq.gouv.qc.ca

**DIRECTION TERRITORIALE
DU NORD-OUEST****Bureau de Laval**

1760, boulevard Le Corbusier, 1^{er} étage
Laval (Québec) H7S 2K1
Téléphone : 450 680-6380
Sans frais : 1 800 361 9252
Télécopieur : 450 681-6081
Sans frais : 1 866 867-8135
laval@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Gatineau

170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 8.100
Gatineau (Québec) J8X 4C2
Téléphone : 819 772-3860
Sans frais : 1 800 567-6897
Télécopieur : 819 772-3973
Sans frais : 1 866 606-6806
gatineau@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Rouyn-Noranda

164, avenue Principale, RC
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 4P7
Téléphone : 819 763-3185
Sans frais : 1 800 567-6459
Télécopieur : 819 763-3352
Sans frais : 1 866 606-6796
rouyn-noranda@rbq.gouv.qc.ca

DIRECTION TERRITORIALE DU SUD-OUEST

Bureau de Longueuil

201, place Charles-Le Moyne, bureau 3.10
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-7603
Sans frais : 1 800 363-8518
Télécopieur : 450 928-7684
Sans frais : 1 866 283-1115
longueuil@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Sherbrooke

200, rue Belvédère Nord, bureau 4.10
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3646
Sans frais : 1 800 567-6087
Télécopieur : 819 820-3959
sherbrooke@rbq.gouv.qc.ca

DIRECTION TERRITORIALE DE L'EST-DU-QUÉBEC

Bureau de Québec

800, place D'Youville, 12^e étage
Québec (Québec) G1R 5S3
Téléphone : 418 643-7150
Sans frais : 1 800 463-2221
Télécopieur : 418 646-5430
quebec@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Trois-Rivières

100, rue Laviolette, bureau 115
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone : 819 371-6181
Sans frais : 1 800 567-7683
Télécopieur : 819 371-6967
trois-rivieres@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Saguenay

3885, boulevard Harvey, 4^e étage
Saguenay (Québec) G7X 9B1
Téléphone : 418 695-7943
Sans frais : 1 800 463-6560
Télécopieur : 418 695-7947
saguenay@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Sept-Îles

456, avenue Arnaud, bureau 1.08
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Téléphone : 418 964-8400
Sans frais : 1 800 463-1752
Télécopieur : 418 964-8949
sept-iles@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Rimouski

337, rue Moreault, 1^{er} étage
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléphone : 418 727-3624
Sans frais : 1 800 463-0869
Télécopieur : 418 727-3575
rimouski@rbq.gouv.qc.ca

SITE WEB

www.rbq.gouv.qc.ca



Régie
du bâtiment

Québec 