

Régie du bâtiment  
du Québec

**RAPPORT ANNUEL | 2010**  
**DE GESTION | 2011**

Ce document a été édité en quantité limitée et est maintenant disponible en version électronique à l'adresse [www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca).

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

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

**Recherche, coordination et rédaction**

Daniel Maisonneuve

**Édition**

Marie Saint-Hilaire Tremblay

Dépôt légal – 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN (version imprimée) : 978-2-550-62547-6

ISBN (PDF) : 978-2-550-62549-0

ISBN (cédérom) : 978-2-550-62548-3

ISSN : 1703-339X

ISSN (en ligne) : 1703-3403

ISSN (cédérom) : 1923-7057

© Gouvernement du Québec, 2011

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



Régie du bâtiment  
du Québec

**RAPPORT ANNUEL** | 2010  
**DE GESTION** | 2011

Québec, septembre 2011

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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2011.

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

La ministre,

**Lise Thériault**



Montréal, septembre 2011

Madame Lise Thériault  
Ministre du Travail  
200, chemin Sainte-Foy  
Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) pour l'année financière 2010-2011.

Ce rapport présente les résultats obtenus par la RBQ 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 RBQ.

L'annexe 1 de ce rapport contient les états financiers pour l'année financière terminée le 31 mars 2011, qui ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

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

Le président-directeur général,

**Michel Beaudoin, ASC**

## DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Montréal, septembre 2011

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 RBQ. Ce dernier rencontre la direction, examine le rapport annuel de gestion et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

À ma connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.



**Michel Beaudoin, ASC**

# RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Michel Beaudoin  
Président-directeur général  
Régie du bâtiment du Québec  
545, boulevard Crémazie Est, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2

Monsieur le Président-directeur général,

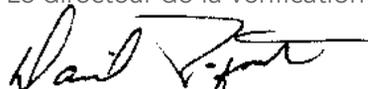
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de la RBQ.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

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

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de la RBQ nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne,



Daniel Paquet, CA

Québec, août 2011

# TABLE DES MATIÈRES

<b>LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL .....</b>	<b>6</b>
<b>PARTIE 1 LA PRÉSENTATION DE LA RBQ .....</b>	<b>10</b>
Sa mission et ses champs de compétences.....	10
Son organisation interne.....	12
Sa clientèle et ses partenaires .....	13
Les faits saillants de l'année 2010-2011 .....	19
<b>PARTIE 2 LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 .....</b>	<b>22</b>
<b>PARTIE 3 LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS .....</b>	<b>34</b>
<b>PARTIE 4 LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES .....</b>	<b>42</b>
L'accès à l'égalité en emploi.....	42
L'allégement réglementaire et administratif.....	44
Le développement durable.....	44
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration.....	50
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.....	50
Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées .....	51
La Politique de financement des services publics.....	52
L'application des règles concernant les bonis au rendement des cadres.....	53
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec .....	53
<b>ANNEXE 1 ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011 .....</b>	<b>54</b>
<b>ANNEXE 2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC .....</b>	<b>65</b>
<b>ANNEXE 3 TABLEAUX ACCESSIBLES SUR LE SITE WEB DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC .....</b>	<b>68</b>



## LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec fierté que je vous présente ce rapport annuel de gestion. Non seulement celui-ci offre-t-il l'occasion de prendre la mesure des réalisations de la Régie du bâtiment du Québec au cours de l'année 2010-2011, mais, derrière ce bilan d'activité, il permet surtout de saisir toute la diversité, l'importance et la complexité des défis auxquels fait face le secteur du bâtiment au Québec. Portée par sa mission, qui consiste à assurer la qualité des travaux de construction et la sécurité des personnes dans les domaines qu'elle régit, la Régie a d'ailleurs été particulièrement interpellée, au cours des dernières années, par l'actualité et par les grands enjeux de la société et de l'économie du Québec.

Ainsi, conjugués à la demande croissante observée dans la société pour une amélioration générale des conditions de sécurité, quelques événements tragiques survenus récemment ont conduit en décembre 2010 à l'adoption d'importantes mesures législatives, à la suite de l'étude du projet de loi 122 (Loi modifiant la Loi sur le bâtiment concernant principalement la modernisation des normes de sécurité) présenté par la ministre du Travail, madame Lise Thériault. Ces modifications législatives ouvrent la voie à la modernisation, par la Régie, des normes de sécurité applicables dans les domaines du bâtiment et de certaines installations techniques. En favorisant une exploitation plus sécuritaire des bâtiments existants par leurs propriétaires, les nouvelles règles et exigences contribueront à prévenir les accidents et les incendies, tout comme elles permettront, par exemple, d'améliorer la condition de nos aînés hébergés dans des résidences pour personnes âgées.

Un autre événement a retenu l'attention de la Régie en 2010-2011 : la situation pénible vécue par plusieurs propriétaires de la région de Trois-Rivières qui sont aux prises avec la présence de pyrrhotite dans les fondations de leurs résidences. Dans ce dossier, la Régie est intervenue à deux niveaux. D'une part, elle a établi et maintenu une implication directe et de tous les instants auprès des propriétaires concernés pour assurer le respect de leurs droits, notamment dans le cadre d'un comité de suivi auquel participent des représentants de la coalition Proprio-Béton, mise sur pied par les propriétaires concernés, et des représentants de l'administrateur La Garantie des maisons neuves de l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ). D'autre part, la Régie a mis sur pied des initiatives de concertation avec des partenaires de l'industrie de la construction, d'abord en créant un comité de vigie ayant pour mandat de détecter et d'examiner toute problématique à laquelle cette industrie pourrait devoir faire face. Elle a aussi amorcé la réalisation d'un programme de recherche dans le but de proposer des précisions à apporter aux normes régissant la fabrication et l'utilisation du béton.

À cela, il convient d'ajouter l'évaluation du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, en vue de proposer des améliorations qui pourraient être apportées au règlement et aux outils d'information mis à la disposition des citoyens et des intervenants. Prévue à la planification stratégique de la Régie, cette évaluation devrait en outre permettre de tenir compte à l'avenir, dans la gestion des garanties financières offertes aux consommateurs, de circonstances comme celles vécues dans la région de Trois-Rivières.

La priorité gouvernementale accordée au développement durable exige la conception de nouvelles normes de construction dans différents domaines : bâtiment, électricité, plomberie, etc. Consciente de ses responsabilités en matière de qualité des travaux de construction, la Régie s'est donc résolument engagée dans cette voie de manière à ce que les domaines relevant de sa compétence apportent une contribution significative à l'atteinte des objectifs québécois visant la réduction de la consommation énergétique et la lutte aux changements climatiques.

La Régie participe activement à l'évolution du système canadien de normalisation et à celle des codes nationaux et internationaux. Les principaux enjeux liés à ces travaux sont l'harmonisation des normes retenues dans la réglementation, l'adaptation à l'évolution technologique, la réponse appropriée à de nouveaux risques, les préoccupations en matière de développement durable et d'efficacité énergétique, l'arrimage des normes avec les politiques sur le commerce ainsi que la collaboration réglementaire entre les juridictions provinciales et nationales.

Associée de près, depuis 2009, à l'effort gouvernemental de lutte contre la criminalité dans l'industrie de la construction, la Régie a par ailleurs instauré, en 2010-2011, de nouvelles mesures administratives en ce sens et a procédé à la création d'une équipe dédiée spécialement aux enquêtes en ces matières. De plus, elle participe de près aux activités de l'Unité permanente anticorruption mise sur pied par le gouvernement. Dans la foulée de l'adoption de la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction, une attention toute particulière est désormais accordée à la validation des antécédents judiciaires des entrepreneurs, de leurs dirigeants, de leurs actionnaires et de leurs prêteurs.

Au cours de la dernière année, la Régie a concrétisé plusieurs des objectifs de son Plan stratégique 2009-2013. Conformément à ses orientations, elle a poursuivi ses efforts en vue d'établir des partenariats avec les autres instances concernées par la qualité des travaux de construction ou la sécurité du public. Une action particulière a été menée auprès des autorités municipales et du milieu de la sécurité incendie en vue d'appliquer les nouvelles exigences de sécurité dans le domaine du bâtiment. Fidèle à l'approche et aux stratégies d'intervention qu'elle a adoptées, la Régie a privilégié la sensibilisation du public et des intervenants, notamment en déployant une campagne grand public axée sur l'importance d'adopter des comportements sécuritaires. Parallèlement, elle a consolidé son équipe d'inspection en procédant à l'embauche de 27 nouveaux inspecteurs au cours de l'année. De plus, grâce à la mise en ligne de son nouveau site Web, elle a offert aux citoyens un outil plus convivial ainsi qu'une information vulgarisée et mise à jour régulièrement. Enfin, la Régie a procédé à la révision de sa Déclaration de services aux citoyens, notamment pour tenir compte des changements apportés à la réglementation sur la qualification professionnelle.

C'est grâce à l'expertise et à la participation de personnes dévouées que la Régie parvient à réaliser ces projets d'envergure. La force de l'organisation réside dans le travail du personnel, qui veille quotidiennement à la protection et à la satisfaction des citoyens. Le conseil d'administration et les gestionnaires de la Régie se joignent donc à moi pour souligner la compétence et l'engagement de chacun des membres du personnel et reconnaître leur apport à la réussite de nos mandats.

Certes, les défis qui s'offrent à nous sont de taille, mais je sais que je peux compter sur des personnes motivées et passionnées qui tracent déjà l'avenir de l'organisation.

Le président-directeur général,



**Michel Beaudoin, ASC**

# LA RBQ EN CHIFFRES

	2009-2010	2010-2011
<b>PRESTATION DE SERVICES</b>		
Titulaires d'une licence d'entrepreneur ou de constructeur-proprétaire au 31 mars	40 435	41 586
• Titulaires d'une licence dont le mandataire est une corporation <sup>1</sup>	5 242	5 374
Titulaires d'un permis d'exploitation d'une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz (avec ou sans transvasement) <sup>2</sup>	2 705	3 100
Titulaires d'un permis d'utilisateur d'équipements pétroliers	7 795	7 731
Demandes de délivrance d'une licence traitées par la RBQ	6 607	6 041
Dossiers traités en vue du maintien de la licence	30 798	36 534
Demandes de modification de licence	2 198	2 299
Demandes d'évaluation des compétences professionnelles	2 408	4 107
Réponses aux demandes d'interprétation de la réglementation	470	543
Demandes de mesures différentes traitées	502	463
Vérifications techniques à la suite de plaintes (qualité des travaux et sécurité des personnes)	1 570	1 523
Plaintes traitées en matière de qualité des services	367	371
Réponses aux demandes d'information au Centre de relation clientèle		
• Par téléphone	101 976	105 498
• Par courriel	n.d.	5 165
• Par courrier ou télécopieur	n.d.	687
• Au comptoir	n.d.	9 578
Nombre d'accès à la page d'accueil du site Web par des utilisateurs	975 029	1 049 013
<b>SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES NORMES</b>		
Entrepreneurs joints lors d'une rencontre d'information et de sensibilisation	3 524	2 606
Profils d'entrepreneurs établis	6 070	13 853
Évaluations réalisées	1 767	1 708
Inspections	17 161	15 148
<b>ENQUÊTES, DOSSIERS PÉNAUX, DÉCISIONS ET RÉVISION</b>		
Dossiers d'enquête en matière de lutte contre le travail sans licence	10 912	9 139
Dossiers pénaux traités	1 412	777
Condamnations	1 046	602
Montant des amendes	945 650 \$	556 475 \$
Entrepreneurs convoqués en audition	1 729	1 688
Licences suspendues, annulées ou non renouvelées	1 123	1 075
Dossiers d'enquête en matière de lutte contre la criminalité	31	198
Décisions rendues en révision	11	20

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

2 Le nombre de titulaires n'a pas été établi le 31 mars, mais plutôt le 27 août 2010 et le 17 juin 2011.

2009-2010 2010-2011

## RESSOURCES HUMAINES

Effectif en poste au 31 mars

Total	432	454
Par statut d'emploi :		
• Employés occupant des postes permanents	357	365
• Employés occupant des postes occasionnels	75	89
Par corps d'emploi (personnel affecté directement à la prestation de services aux citoyens) :		
• Inspecteurs	132	146
• Enquêteurs	42	41
• Préposés aux renseignements	49	54
Par sexe :		
• Hommes	215	238
• Femmes	217	216
Par groupe d'âge :		
• Moins de 35 ans	56	68
• De 35 à 54 ans	294	294
• 55 ans et plus	82	92
Effectif utilisé (en équivalent temps complet)	415,3	422,4
Nombre de personnes recrutées dans des postes permanents	34	39
Taux de renouvellement des postes permanents <sup>1</sup>	9,5 %	10,7 %
Taux d'absentéisme <sup>2</sup>	5,0 %	4,8 %
Nombre d'employés ayant pris leur retraite (postes permanents)	36	22

## FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Nombre moyen de jours de formation par personne	2,3	1,7
Montant dépensé pour la formation et le développement du personnel <sup>3</sup>	554 285 \$	444 232 \$
• En pourcentage de la masse salariale	2,9 %	2,0 %

## RESSOURCES FINANCIÈRES (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Revenus (droits, frais et redevances)	51,3	57,0
Dépenses	47,5	48,2

## PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS 2009 2010

Entrepreneurs accrédités auprès d'un administrateur du Plan, au 31 décembre	5 167	5 257
Certificats de garantie délivrés par les administrateurs du Plan	24 139	29 960
Plaintes traitées par les administrateurs du Plan	2 277	2 110
Dossiers soumis à un organisme d'arbitrage	228	206

1 Le taux de renouvellement des postes permanents est établi d'après le nombre de personnes recrutées dans des postes permanents, divisé par l'effectif du personnel permanent en poste.

2 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. Ce taux n'est actuellement disponible que pour les neuf premiers mois de l'année 2010-2011.

3 Le montant dépensé en formation a été établi en application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main d'œuvre. Les dépenses en salaires, frais de services professionnels et frais de déplacement relatifs aux activités de formation sont incluses dans celui-ci.

# PARTIE 1 LA PRÉSENTATION DE LA RBQ

## SA MISSION ET SES CHAMPS DE COMPÉTENCES

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ) a été instituée en 1992 et a pour mandat de veiller à la qualité des travaux de construction et à la sécurité des personnes dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie, du gaz, des équipements pétroliers, des appareils sous pression, des ascenseurs, des remontées mécaniques, des jeux mécaniques et des lieux de baignade. La RBQ surveille l'application de la réglementation adoptée en vertu de la Loi sur le bâtiment et d'autres lois sectorielles dans les différents domaines techniques de sa compétence; ces lois et règlements sont énumérés sur son site Web<sup>1</sup>.

La RBQ remplit sa mission en adoptant des normes et des règlements en matière de construction, de sécurité, de garanties financières et de qualification professionnelle, en délivrant les licences conférant des droits d'exercice ainsi que les permis d'utilisation ou d'exploitation et en surveillant l'application des normes et des règlements relevant de sa compétence. La RBQ est aussi reconnue comme organisme d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de qualité dans le domaine des appareils sous pression.

### La normalisation

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

### La qualification professionnelle

En vue d'assurer la protection du public, la RBQ établit les règles régissant la qualification professionnelle dans l'industrie de la construction. Elle évalue les compétences des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires et, après s'être assurée du respect des exigences réglementaires applicables en matière de probité, de cautionnement de licence et d'accréditation à un plan de garantie, délivre la licence requise pour exécuter ou faire exécuter des travaux de construction 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<sup>2</sup>.

---

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

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

## La surveillance

La RBQ surveille la qualité des travaux et la sécurité des bâtiments et des équipements assujettis aux lois et aux règlements qu'elle administre. Elle surveille également, par des activités d'enquête, si une personne agissant comme entrepreneur ou comme constructeur-propriétaire est titulaire de la licence appropriée aux travaux exécutés. La portée de la réglementation dans les différents domaines de compétence de la RBQ est spécifiée dans le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment.

Dans son approche de surveillance, la RBQ utilise un ensemble de stratégies : la sensibilisation des intervenants par des rencontres individuelles ou de groupe ou alors par des moyens de communication, le partenariat avec des organisations poursuivant des objectifs communs, l'évaluation de la qualité des travaux des entrepreneurs de construction au moyen d'inspections, le suivi de ceux qui reçoivent une évaluation négative, les enquêtes ayant pour objet de vérifier le respect des règles en vigueur et, ultimement, le recours judiciaire visant à contraindre l'intervenant à la bonne exécution de ses obligations. L'utilisation de ces différentes stratégies est adaptée à la spécificité de chacun des domaines d'intervention et des milieux visés.

Par ailleurs, en sa qualité d'organisme reconnu par les autorités canadiennes dans le domaine des appareils sous pression ainsi que par l'American Society of Mechanical Engineers (ASME) et le National Board of Boiler and Pressure Vessel Inspectors, la RBQ approuve les plans de fabrication des appareils, délivre des certificats d'approbation de construction à des fabricants du Québec et de l'extérieur du Québec, délivre des déclarations de conformité pour des appareils destinés au Québec et à l'extérieur du Québec, et approuve des programmes de contrôle de la qualité élaborés par les fabricants dans ce domaine.

## Les garanties financières

La RBQ élabore les règles du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et en surveille l'application. Ce plan offre aux acheteurs de bâtiments résidentiels neufs une garantie d'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur, comprenant notamment la protection des acomptes et une garantie contre les défauts de construction. Trois administrateurs ont été autorisés par la RBQ pour offrir aux consommateurs cette garantie obligatoire pour les bâtiments visés. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur qui serait en désaccord avec une décision rendue par un administrateur peut exercer un recours en arbitrage devant un des organismes autorisés par la RBQ à cette fin.

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

## **SON ORGANISATION INTERNE**

La ministre du Travail est responsable devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la RBQ. Cette dernière est un organisme dit «non budgétaire», qui finance ses dépenses à même ses revenus. Ses états financiers, exposés à l'annexe 1, ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

### **Le conseil d'administration**

La RBQ 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 RBQ en est membre, mais la présidence du conseil d'administration est assumée par une personne désignée par le gouvernement parmi les autres membres. En vertu de la Loi sur le bâtiment, les membres du conseil d'administration autres que le président-directeur général sont nommés parmi les personnes identifiées aux milieux suivants :

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

Le conseil d'administration a pour mandat de s'assurer de la réalisation de la mission et des engagements de la RBQ. Il adopte le plan stratégique de l'organisme, son budget et ses états financiers. Il établit, pour approbation par le gouvernement, la réglementation sur les normes de construction et de sécurité des bâtiments.

Trois membres du conseil d'administration siègent au comité de vérification interne. Celui-ci a pour principales fonctions de formuler des avis sur l'évaluation du rendement de la RBQ, sur la qualité de ses contrôles internes, sur la qualité de son information financière ainsi que sur la conformité de sa gestion aux lois et aux règlements. En outre, il coordonne les activités de vérification interne et de vérification externe.

La liste des membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2011 est présentée aux pages 14 et 15 du présent rapport.

### **Les ressources humaines**

La RBQ compte 454 employés en date du 31 mars 2011 et son effectif moyen, en équivalent temps complet, a été de 422,4 au cours de la dernière année. Le personnel d'inspection en poste au 31 mars est au nombre de 146 et l'effectif utilisé pour cette catégorie de personnel a été de 131,0 en 2010-2011. Cet écart s'explique principalement par l'embauche de 27 nouveaux inspecteurs en cours d'année; ceux-ci étaient en poste le 31 mars mais n'ont compté dans l'effectif utilisé que pendant une partie de l'année.

L'organigramme de la RBQ est présenté aux pages 15 et 16 du présent rapport, alors que la distribution de l'effectif par unité administrative ainsi que par catégorie et corps d'emploi est présentée à la page 17.

## SA CLIENTÈLE ET SES PARTENAIRES

Ce sont les citoyens du Québec qui, à titre de consommateurs et d'usagers, bénéficient de la réglementation et de la surveillance de la RBQ en matière de qualité de la construction et de sécurité des personnes accédant aux bâtiments, aux équipements et aux installations sous son autorité. La RBQ offre aux intervenants (concepteurs, constructeurs, installateurs, propriétaires et exploitants) des services d'information et de soutien afin qu'ils puissent assumer de manière appropriée leurs responsabilités à l'endroit du public. Elle procède à l'évaluation des compétences professionnelles des personnes qui désirent se qualifier comme entrepreneurs de construction ou constructeurs-propriétaires et elle délivre des licences qui leur confèrent un droit d'exercice dans les domaines où elles sont qualifiées.

Pour joindre les citoyens, la RBQ travaille en partenariat avec des associations de consommateurs et des associations représentant des personnes ayant des besoins particuliers, comme les aînés et les personnes handicapées. Pour relayer son message auprès des intervenants, la RBQ compte sur la collaboration des ordres professionnels des architectes, des ingénieurs et des technologues, ainsi que sur les associations et les corporations représentant les concepteurs, les entrepreneurs de construction et les propriétaires. Inversement, elle se met à l'écoute des avis, donnés par les représentants des citoyens et des intervenants, sur l'évolution de la réglementation et sur son application. Enfin, la RBQ réalise des projets en partenariat avec les établissements d'enseignement, les organismes responsables de l'élaboration des normes, les entreprises de distribution de gaz, d'électricité et de produits pétroliers, le milieu municipal, de même qu'avec les organismes gouvernementaux engagés dans les secteurs de la construction, de la sécurité, de l'accessibilité, de la formation et de l'énergie.



# LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN POSTE AU 31 MARS 2011



**M<sup>me</sup> Josée De La Durantaye**  
**Présidente du conseil  
d'administration**  
MBA, CMA, FCMA, ASC

---

Milieu financier



**M. Omer Beaudoin Rousseau**  
**Vice-président du conseil  
d'administration**

---

Milieu des associations  
d'entrepreneurs de construction  
et des corporations



**M. Michel Arnold**  
**Administrateur**

---

Milieu des associations de  
consommateurs ou de personnes  
qui habitent ou fréquentent  
un bâtiment



**M<sup>me</sup> Pascale Baillargeon**  
**Administratrice**

---

Milieu des associations  
d'entrepreneurs de construction  
et des corporations



**M. Michel Beaudoin**  
**Administrateur**  
ASC

---

Président-directeur général de  
la Régie du bâtiment du Québec



**M. Norman Blackburn**  
**Administrateur et**  
**président du comité**  
**de vérification interne**  
**de la Régie**

---

Milieu municipal



**M. Jean-Guy Cloutier**  
**Administrateur et**  
**membre du comité**  
**de vérification interne**  
**de la Régie**

---

Milieu des associations  
d'entrepreneurs de construction  
et des corporations



**M<sup>me</sup> Nathalie Pellerin**  
**Administratrice et**  
**membre du comité**  
**de vérification interne**  
**de la Régie**

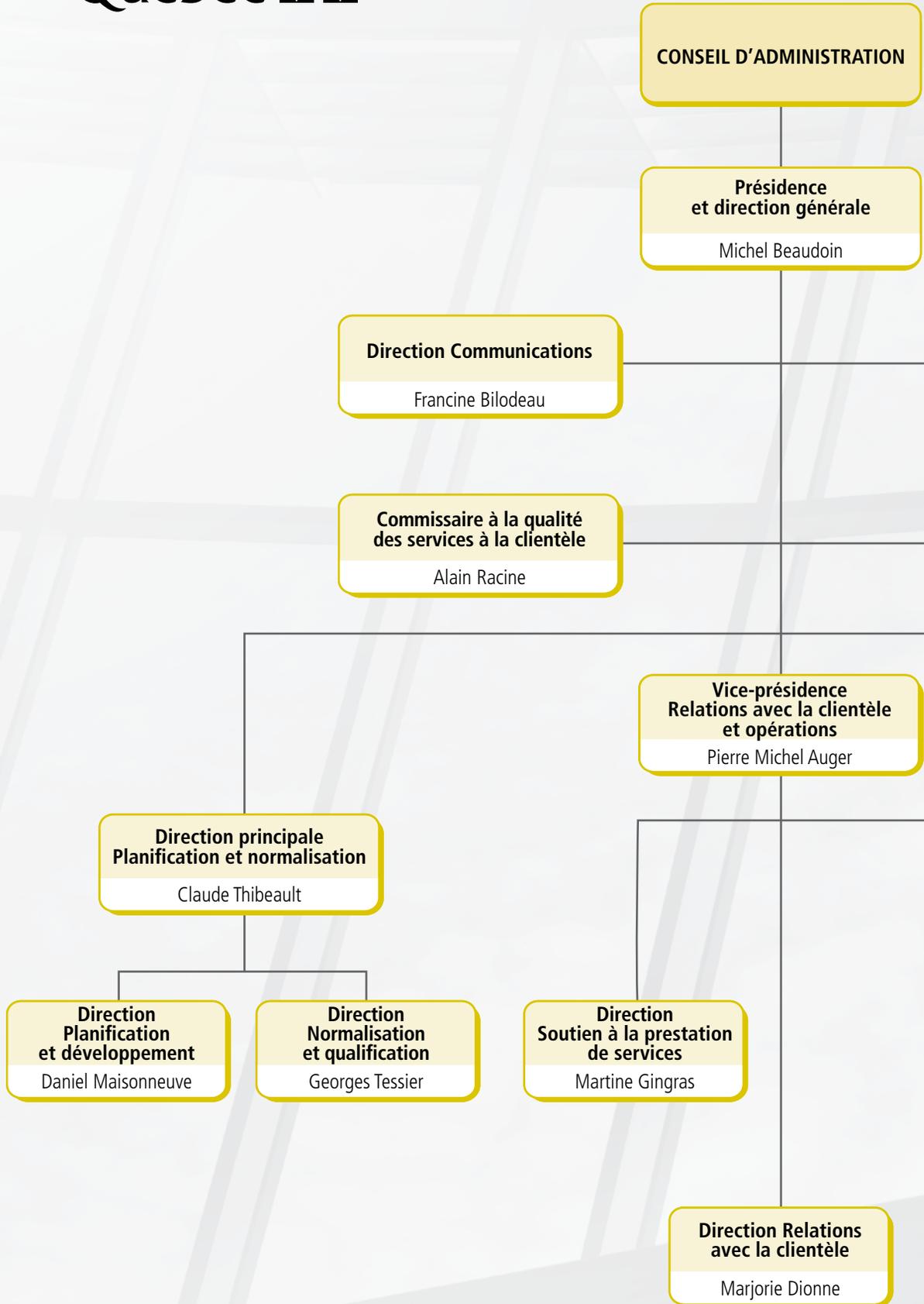
---

Milieu des associations  
de propriétaires de bâtiments

### **Poste vacant**

---

Milieu des ordres professionnels  
liés aux secteurs de la construction  
et du bâtiment



# ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2011

**Direction Affaires juridiques  
et Secrétariat général**

Jacques Leroux

**Direction  
Vérification interne**

Daniel Paquet

**Vice-présidence  
Finances et administration**

Robert Généreux

**Direction territoriale  
Nord-Ouest**

Vacant

**Direction territoriale  
Sud-Ouest**

Élias Farhat

**Direction territoriale  
Est-du-Québec**

Gilles Lemieux

**Direction  
Services à la gestion**

Johanne Parent

**Direction  
Services en technologie  
de l'information**

André Gravel



## LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2010-2011

### La modernisation des normes de sécurité applicables aux bâtiments

Le projet de Code de sécurité (chapitre Bâtiment) a été présenté dans les faits saillants du *Rapport annuel de gestion 2009-2010*. La modification de la Loi sur le bâtiment constituait un préalable à l'adoption de ce chapitre, notamment afin qu'il puisse servir de norme de référence pour l'ensemble des municipalités du Québec.

Le 10 novembre 2010, la ministre du Travail et le président-directeur général de la RBQ ont présenté en conférence de presse les grandes lignes du projet de loi 122 (Loi modifiant la Loi sur le bâtiment concernant principalement la modernisation des normes de sécurité). À la suite de l'étude de ce projet de loi, la Loi modifiant la Loi sur le bâtiment concernant principalement la modernisation des normes de sécurité a été adoptée par l'Assemblée nationale le 2 décembre 2010.

Cette loi a notamment pour objet :

- d'établir qu'un règlement municipal ne peut édicter une norme qui est moins contraignante que celle contenue au Code de sécurité;
- d'étendre aux municipalités et à leur personnel l'immunité prévue à l'article 145 de la Loi sur le bâtiment, lorsque les municipalités appliquent une norme identique à celle contenue dans le Code de sécurité;
- de permettre aux municipalités de s'approprier le nouveau cadre normatif en matière de sécurité tout en permettant au gouvernement de fixer un délai au-delà duquel, à défaut pour une municipalité de mettre à jour sa réglementation, c'est la norme provinciale qui remplacera automatiquement une norme municipale sur un objet régi par le Code de sécurité.

La nouvelle réglementation en matière de sécurité dans les bâtiments existants pourrait entrer en vigueur au début de 2012. Par ailleurs, le projet de loi apporte d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment afin de permettre à la RBQ :

- d'exercer certains pouvoirs réglementaires détenus actuellement par le gouvernement, notamment le pouvoir d'établir les critères permettant de déterminer si un équipement est destiné à l'usage du public ainsi que le pouvoir de soustraire à l'application de la loi ou d'une de ses dispositions certaines personnes, certains bâtiments ou certains travaux de construction;
- d'intégrer aux normes contenues au Code de construction des politiques gouvernementales pour favoriser l'efficacité des bâtiments;
- de diffuser certains renseignements fournis par les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, notamment des éléments de leurs états financiers sur l'actif, le passif, l'excédent requis, les primes souscrites, les frais d'adhésion, les réclamations et les frais de sinistres<sup>1</sup>;
- d'intégrer à la Loi sur le bâtiment la réglementation sur la fabrication, l'installation, la réparation et l'exploitation des appareils sous pression;
- de déléguer à un membre de son personnel le pouvoir de délivrer certaines ordonnances.

1 Ces données sont disponibles sur le site Web de la RBQ : [www.rbq.gouv.qc.ca/plan-de-garantie/les-administrateurs/donnees-financieres](http://www.rbq.gouv.qc.ca/plan-de-garantie/les-administrateurs/donnees-financieres).

## **La lutte contre la criminalité dans le milieu de la construction**

Depuis l'adoption de la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction, en décembre 2009, la RBQ doit s'assurer que les entrepreneurs, leurs dirigeants, leurs actionnaires et leurs prêteurs n'ont pas d'antécédents criminels ou de condamnation en vertu d'une loi fiscale. L'ensemble de la réglementation encadrant ces dispositions est entré en vigueur le 24 juin 2010.

Pour mettre en œuvre l'application de cette réglementation, la RBQ a élaboré une série de mesures administratives et techniques de nature à assurer le resserrement des critères de délivrance et de maintien de la licence. En premier lieu, la RBQ a obtenu la collaboration de la Sûreté du Québec pour procéder à la vérification des antécédents judiciaires des titulaires de licence, de leurs répondants ainsi que de leurs bailleurs de fonds; 16 754 vérifications ont été effectuées en date du 31 mars 2011.

De plus, la RBQ a formé une équipe d'enquête dont le travail a conduit, en date du 31 mars 2011, aux résultats suivants :

- 39 dossiers ont fait l'objet d'une recommandation à l'effet de déposer une poursuite pénale auprès du Directeur des poursuites criminelles et pénales, pour fausse déclaration;
- 12 licences ont été annulées;
- 14 licences ont été suspendues pour une période variant de 7 à 60 jours, à la suite d'infractions à une loi fiscale;
- 43 licences ont été frappées d'une restriction interdisant à leur titulaire, pendant une période déterminée, de soumissionner à un contrat public ou de conclure un tel contrat, à la suite d'une déclaration de culpabilité relative à la Loi sur la concurrence ou à la Loi réglementant certaines drogues et autres substances.

## **L'évaluation des garanties financières**

Comme cela était prévu dans le Plan stratégique 2009-2013, la RBQ a procédé à l'évaluation du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et a analysé l'opportunité d'en élargir le champ d'application pour couvrir des bâtiments et des travaux non visés actuellement par le plan obligatoire. Ce mandat d'évaluation était ambitieux, compte tenu de la complexité du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et du fait que les groupes concernés sont nombreux.

La consultation a été menée, de février à septembre 2010, auprès des bénéficiaires du plan (propriétaires et copropriétaires, syndicats de copropriétaires, organismes sans but lucratif et coopératives d'habitation), des associations de consommateurs, des entrepreneurs, des associations d'entrepreneurs, des administrateurs de la garantie, des arbitres et des sociétés d'arbitrage. Au total, 2 616 personnes ont ainsi été jointes, soit au moyen d'enquêtes téléphoniques, soit lors de discussions de groupe. La démarche d'évaluation a été effectuée avec beaucoup de rigueur et d'intégrité par la RBQ, en collaboration avec la firme Zins Beauchesne et associés, retenue à la suite d'un appel d'offres public. Par ailleurs, un comité consultatif, formé de représentants externes, a donné son avis sur les travaux à effectuer et a commenté les résultats.

À la suite de cette évaluation, la RBQ doit examiner des pistes d'amélioration pouvant inclure des moyens administratifs et des modifications réglementaires.

Parallèlement à cette démarche d'évaluation du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, la RBQ a effectué un bilan sur la mise en œuvre des réclamations et de l'indemnisation en vertu du cautionnement de licence.

## **Le dossier de la pyrrhotite dans la région de Trois-Rivières**

À l'automne 2009, la RBQ a été mise au courant d'une problématique concernant le béton utilisé dans la construction d'un grand nombre d'unités résidentielles entre 2004 et 2009 dans la région de Trois-Rivières. Des fissures anormales ont été observées sur les fondations, fissures qui seraient causées par la présence de pyrrhotite dans l'agrégat utilisé pour le béton.

La RBQ est intervenue rapidement dans ce dossier et a établi une communication constante avec les représentants des propriétaires concernés pour les accompagner dans les démarches visant à faire valoir leurs droits. Elle a veillé au respect des obligations des administrateurs de garantie concernés dans ce dossier, dans un contexte où des réclamations étaient faites par plus de 500 bénéficiaires en vertu du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Des mesures ont été mises en œuvre, de concert avec l'industrie, pour assurer le contrôle de qualité des agrégats de béton. Une recherche a été lancée pour établir avec précision la réaction de la pyrrhotite dans le béton; il s'agit d'une première mondiale. Enfin, la RBQ a mis en place un comité de suivi où les représentants des bénéficiaires et l'administrateur principalement visé travaillent de concert à résoudre les problèmes qui se posent dans les chantiers de reconstruction.

## **Un nouveau site Internet**

Le site Web de la RBQ, qui connaît un achalandage d'environ un million de visiteurs par année, n'avait pas fait l'objet d'une refonte majeure depuis sa mise en ligne, il y a quinze ans. Dans le Plan stratégique 2009-2013, la RBQ s'est engagée à offrir aux citoyens et aux entreprises un outil Web convivial et moderne avant la fin de l'année 2010-2011. C'est le 22 mars 2011 que le nouveau site Web de la RBQ a été mis en ligne, après un travail de refonte basé sur une analyse des besoins des divers segments de la clientèle de la RBQ.

Plus de 600 pages ont été vulgarisées et mises à jour pour le nouveau site, qui est structuré en tenant compte des besoins exprimés par les citoyens consultés, à divers titres, au cours des dernières années. En plus d'être organisé selon les domaines d'intervention de la RBQ, le site offre la possibilité de naviguer par profil, par exemple en tant que citoyen, concepteur ou municipalité. La navigation permet de trouver l'information recherchée avec aisance et de découvrir au passage une panoplie de compléments d'information fort utiles. En plus des pages spécialement conçues pour le Web, l'utilisateur a accès à quelque 400 documents en téléchargement, y compris toutes les publications de la RBQ, aux outils d'aide à la décision, tels que le Guide pour déterminer la licence requise, et à un lexique intégré au texte, qui permet de voir apparaître, sur simple passage du curseur, la définition, dans un langage accessible, des termes techniques utilisés dans la réglementation.

Outre le fait d'offrir une information plus conviviale en mode libre-service aux citoyens et aux entreprises, le nouveau site Web a aussi été conçu comme un outil de soutien à la tâche pour les préposés aux renseignements téléphoniques, les inspecteurs et les enquêteurs de la RBQ.

## PARTIE 2 LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Le Plan stratégique 2009-2013 de la RBQ s'inscrit dans la continuité de la vision qu'elle s'était donnée lors de l'élaboration du plan précédent : «Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits». Ce plan se décline en 3 orientations, 6 axes d'intervention, 14 objectifs stratégiques et 40 résultats attendus, sous forme d'indicateurs avec cibles. Les pages qui suivent ont pour objet de présenter les principaux résultats obtenus au cours de la deuxième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2009-2013.

### ORIENTATION 1

#### ASSURER LA PROTECTION DU PUBLIC ET L'ENCADREMENT DE L'INDUSTRIE EN FAISANT ÉVOLUER LE CADRE RÉGLEMENTAIRE ET LES STRATÉGIES D'INTERVENTION DE LA RÉGIE

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

#### AXE D'INTERVENTION : normalisation et réglementation

##### OBJECTIF 1.1

Uniformiser la réglementation normative en matière de construction et de sécurité des bâtiments, sous l'égide de la Loi sur le bâtiment (norme unique).

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Chapitre Bâtiment du Code de sécurité adopté	31 mars 2011	<p><b>Projet en voie de réalisation</b></p> <p>La norme projetée étant destinée à servir de référence pour la réglementation en sécurité des municipalités, la RBQ a complété les démarches visant à s'assurer de l'adhésion du milieu municipal à ce projet. Elle a pu ainsi préparer le contenu de la Loi modifiant la Loi sur le bâtiment concernant principalement la modernisation des normes de sécurité, adoptée par l'Assemblée nationale le 2 décembre 2010<sup>1</sup>.</p> <p>Le contenu normatif du projet de règlement est principalement basé sur la version 2010 du Code national de prévention des incendies. La RBQ a confié à des firmes d'experts-conseils le mandat de réaliser des études d'impact réglementaire qui serviront à déterminer le contenu final du règlement. Des sessions de formation seront organisées afin d'assurer l'application efficiente du règlement dès son entrée en vigueur et de promouvoir son adoption par les municipalités.</p> <p>L'adoption par le conseil d'administration de la RBQ du chapitre Bâtiment du Code de sécurité est prévue pour l'automne 2011.</p>

1. À ce sujet, voir la section intitulée «Les faits saillants de l'année 2010-2011», à la partie 1 du présent rapport.

### OBJECTIF 1.1

**Uniformiser la réglementation normative en matière de construction et de sécurité des bâtiments, sous l'égide de la Loi sur le bâtiment (norme unique).**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Modifications réglementaires adoptées pour rendre le chapitre Bâtiment du Code de construction applicable à tous les bâtiments	31 mars 2012	<b>Projet modifié</b>  Le projet tel qu'il est formulé dans le Plan stratégique est en suspens, parce que des appuis externes essentiels n'ont pas été obtenus pour résoudre la problématique de la responsabilité et du financement de la surveillance de la norme unique de construction.  Pour donner suite à l'engagement gouvernemental visant à intégrer de nouvelles normes d'efficacité énergétique au Code de construction, la RBQ dirige un projet d'une portée plus modeste, visant le rehaussement des normes de construction applicables aux petits bâtiments en matière d'efficacité énergétique. Ce projet est réalisé avec la collaboration de l'Agence de l'efficacité énergétique et avec l'appui du ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF) ainsi que du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP).

### OBJECTIF 1.2

**Analyser l'opportunité de mettre en place des mesures visant à simplifier, à alléger et à harmoniser les exigences administratives ou de recourir à des moyens novateurs pour atteindre les objectifs poursuivis.**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Bilan analytique sur les mesures examinées déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2011)	<b>Projet réalisé</b>  Le bilan des principaux sujets analysés a été transmis à la direction à l'occasion du suivi des projets stratégiques au 31 mars 2011. Ce bilan fait état des mesures de simplification, d'allègement et d'harmonisation ainsi que des moyens novateurs qui ont été examinés en 2010-2011 pour atteindre les objectifs de la réglementation dans les domaines du bâtiment (Code de sécurité et efficacité énergétique), des lieux de baignade, des jeux mécaniques, des ascenseurs, de la plomberie et de l'électricité.

### OBJECTIF 1.3

**Mettre à jour les chapitres des codes de construction et de sécurité, en tenant compte des analyses de risques et en favorisant l'harmonisation avec la réglementation adoptée ailleurs au Canada.**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Modifications réglementaires adoptées en référence à une nouvelle édition d'un code	15 mois après la publication	<b>Projet réalisé</b>  Les modifications au chapitre Électricité du Code de construction ont été adoptées par le conseil d'administration de la RBQ en avril 2010, soit 13 mois après la publication de la dernière édition du Code canadien de l'électricité, en mars 2009.  Les règlements faisant référence au Code national du bâtiment, au Code national de plomberie et au Code national de prévention des incendies, tous trois publiés en novembre 2010, sont en préparation pour adoption dans les délais prévus.

### OBJECTIF 1.3

Mettre à jour les chapitres des codes de construction et de sécurité, en tenant compte des analyses de risques et en favorisant l'harmonisation avec la réglementation adoptée ailleurs au Canada.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Chapitres Jeux mécaniques du Code de construction et du Code de sécurité adoptés	31 mars 2010	<b>Projet réalisé</b>  Les projets de règlement dans le domaine des jeux mécaniques ont été adoptés par le conseil d'administration de la RBQ en décembre 2010. À la suite des modifications apportées à la Loi sur le bâtiment, ayant notamment pour effet de transférer du gouvernement à la RBQ le pouvoir d'adopter des exemptions à la réglementation, ces projets ont dû être révisés et adoptés à nouveau en février 2011, pour recommandation à la ministre du Travail.  Advenant qu'ils soient approuvés par le gouvernement avant la fin de l'automne 2011, le chapitre du Code de construction pourrait entrer en vigueur au début de 2012 et celui du Code de sécurité dans les mois suivants.
Chapitre Lieux de baignade du Code de construction adopté	31 mars 2011	<b>Projet réalisé</b>  Le projet de règlement sur le chapitre Lieux de baignade du Code de construction a été adopté par le conseil d'administration de la RBQ en décembre 2010. À la suite des modifications apportées à la Loi sur le bâtiment, ayant notamment pour effet de transférer du gouvernement à la RBQ le pouvoir d'adopter des exemptions à la réglementation, ce projet a dû être révisé et adopté à nouveau en février 2011, pour recommandation à la ministre du Travail.  Advenant qu'il soit approuvé par le gouvernement avant la fin de l'automne 2011, le chapitre du Code de construction pourrait entrer en vigueur au début de 2012.
Chapitre Lieux de baignade du Code de sécurité adopté	31 mars 2011	<b>Projet en voie de réalisation</b>  Des études et des consultations sont en cours en vue d'adopter une orientation concernant deux éléments majeurs de ce projet : le champ d'application des exigences d'exploitation et de surveillance des lieux de baignade et la reconnaissance des organismes de certification des surveillants-sauveteurs.
Règlement sur les appareils sous pression et chapitres Appareils sous pression du Code de construction et du Code de sécurité adoptés	31 mars 2011	<b>Projet en voie de réalisation</b>  Une importante étape préalable à la modernisation de la réglementation a été franchie en 2010-2011 : une modification législative permet à la RBQ d'adopter, en vertu de la Loi sur le bâtiment, la réglementation en matière de programmes de contrôle de qualité, qui relève actuellement de la Loi sur les appareils sous pression. Il s'agit du mode de contrôle ayant cours dans le domaine des appareils sous pression dans l'ensemble de l'Amérique du Nord.  Une étude est en cours au sujet des exigences à retenir pour l'inspection périodique des appareils. Un comité technique sous l'égide du Bureau de la normalisation du Québec doit commencer ses travaux en juin 2011 en vue d'assurer la mise à jour du Code d'installation NQ 3650, afin que la nouvelle réglementation puisse se référer à une version actualisée des normes de référence dans ce domaine.  La RBQ doit revoir la planification de ce projet afin d'établir une nouvelle date cible.

## AXE D'INTERVENTION : stratégies d'intervention

### OBJECTIF 1.4

Poursuivre la mise en œuvre de la gestion intégrée des risques afin de mieux cibler les actions de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Calendrier de réalisation des analyses de risques et de suivi des mesures de contrôle approuvé par le comité de vérification interne de la Régie	Annuellement (31 mars 2011)	<p><b>Projet modifié</b></p> <p>Un projet de calendrier a été déposé en juin 2010 au comité de direction de la RBQ. À la suite de ce dépôt, la direction a demandé que soit examiné le fonctionnement de la gestion des risques à la RBQ avant de commencer un cycle de mises à jour des analyses de risques actuellement en vigueur.</p> <p>La RBQ a confié le mandat de réaliser cet examen à une firme détenant une expertise particulière en gestion de risques. Le diagnostic a été présenté à la direction en mars 2011.</p> <p>Après cet exercice, la RBQ doit revoir son cadre de gestion intégrée des risques, notamment pour ajouter ou mettre à jour certains éléments clés, avant la planification et la mise en œuvre de la prochaine génération d'analyses de risques.</p>
Analyses de risques et suivis des mesures de contrôle réalisés	Selon le calendrier	<p><b>Projet suspendu</b></p> <p>Ce projet est tributaire de l'adoption d'un calendrier de réalisation des analyses de risques et de suivi des mesures de contrôle.</p>

### OBJECTIF 1.5

Accentuer la surveillance des intervenants, au regard de la qualité des travaux de construction et de la sécurité des bâtiments, équipements et installations.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Cibles fixées dans la planification opérationnelle déposée à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2011)	<p><b>Projet réalisé</b></p> <p>Pour s'assurer de l'efficacité de ses opérations, la RBQ s'est dotée d'un plan d'action opérationnel qui tient compte des risques associés aux différents domaines d'intervention, des priorités d'action de la direction, de la quantité des ressources humaines pouvant être affectées aux activités de surveillance, ainsi que de l'utilisation efficiente des personnes détenant la meilleure expertise.</p> <p>Le projet de plan d'action opérationnel fixant les cibles pour l'année 2011-2012 a été présenté aux directeurs territoriaux en février 2011 pour commentaires et modifications avant le dépôt au comité de direction.</p>
Interventions de surveillance réalisées dans les bâtiments, les équipements et les installations ainsi qu'auprès des intervenants	Selon la planification opérationnelle	<p><b>Projet réalisé</b></p> <p>Les cibles sont établies par type d'activité pour chaque domaine d'intervention. D'après le rapport de suivi du plan d'action opérationnel présenté à la direction, la majorité des cibles fixées au Plan d'action opérationnel 2010-2011 ont été atteintes.</p>

## OBJECTIF 1.6

### Évaluer et faire évoluer les stratégies d'intervention de la Régie en fonction des objectifs poursuivis et de la prise en compte des analyses de risques.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Processus de traitement des réclamations de cautionnement mis en place	31 décembre 2009	<b>Projet réalisé</b> Depuis août 2009, la RBQ reçoit, analyse et traite les demandes de réclamations faites en vertu des dispositions réglementaires relatives au cautionnement de licence. La procédure de réclamation est présentée sur le site Web de la RBQ <sup>1</sup> .
Processus de traitement des plaintes révisé	31 mars 2012	<b>Projet en voie de réalisation</b> Une première étape de la révision du processus de traitement des plaintes a été réalisée, avec la mise en ligne de nouveaux formulaires simplifiés pour transmettre à la RBQ une plainte en matière de sécurité ou une plainte concernant les travaux d'un entrepreneur.
Information sur les plaintes à l'endroit des entrepreneurs rendue publique	31 mars 2013	<b>Projet à venir</b> Ce projet sera pris en charge une fois que le processus de traitement des plaintes aura été révisé (voir l'indicateur précédent).
Rapport d'évaluation de programme dans le domaine des bâtiments neufs déposé à la direction de la Régie	31 mars 2011	<b>Projet en voie de réalisation</b> Les résultats préliminaires d'une étude réalisée dans le domaine du bâtiment neuf ont été présentés à la direction de la RBQ en février 2011. À la suite de cette présentation, il a été décidé d'approfondir l'analyse des résultats en donnant un mandat à un groupe de travail formé d'experts de la RBQ en matière de surveillance de l'application des normes de construction dans le domaine du bâtiment.
Évaluation de la qualité des travaux de construction dans le domaine du bâtiment réalisée	31 mars 2013	<b>Projet à venir</b> Une étude sur le terrain du type de celle réalisée en 2008 est prévue pour 2012-2013.
Étude sur la sécurité dans le domaine du bâtiment existant réalisée	31 mars 2011	<b>Projet en voie de réalisation</b> L'étude sur le terrain a été achevée en mars 2011. Quelques mois supplémentaires sont requis pour procéder à la saisie des observations relevées dans les bâtiments visités et pour effectuer les traitements statistiques appropriés, avec la collaboration de l'Institut de la statistique du Québec.
Rapports d'évaluation dans les domaines autres que le bâtiment déposés à la direction de la Régie	Selon la planification opérationnelle	<b>Projet réalisé</b> La RBQ a mis en place un registre des accidents sous forme de base de données, afin de consigner l'information sur chaque accident survenant dans l'un de ses domaines d'intervention. L'application élaborée à cette fin comprend une fonctionnalité de génération de rapport qui permet d'informer la direction à tout moment opportun.  L'analyse des données de ce registre permet de déterminer les circonstances et les causes des accidents afin de mettre en œuvre des actions qui permettront à la RBQ de mieux assumer sa mission à l'égard de la sécurité du public en ciblant les bâtiments, les équipements et les installations qui devraient être l'objet d'une priorité d'action. Cet outil permettra aussi de constituer une documentation utile pour alimenter les échanges avec les comités nationaux et, ultimement, contribuera à améliorer la réglementation.

1. Voir le site Web de la RBQ : [www.rbq.gouv.qc.ca/cautionnement-de-licence/pour-le-citoyen/une-protection-pour-vous](http://www.rbq.gouv.qc.ca/cautionnement-de-licence/pour-le-citoyen/une-protection-pour-vous).

## OBJECTIF 1.6

Évaluer et faire évoluer les stratégies d'intervention de la Régie en fonction des objectifs poursuivis et de la prise en compte des analyses de risques.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Rapport sur les accidents déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2011)	<b>Projet réalisé</b> <p>La RBQ a mis en place un registre des accidents sous forme de base de données, afin de consigner l'information sur chaque accident survenant dans l'un de ses domaines d'intervention. L'application élaborée à cette fin comprend une fonctionnalité de génération de rapport qui permet d'informer la direction à tout moment opportun.</p> <p>L'analyse des données de ce registre permet de déterminer les circonstances et les causes des accidents afin de mettre en œuvre des actions qui permettront à la RBQ de mieux assumer sa mission à l'égard de la sécurité du public en ciblant les bâtiments, les équipements et les installations qui devraient être l'objet d'une priorité d'action. Cet outil permettra aussi de constituer une documentation utile pour alimenter les échanges avec les comités nationaux et, ultimement, contribuera à améliorer la réglementation.</p>
Processus pour renforcer la responsabilisation et le contrôle des titulaires de licence mis en place	31 mars 2013	<b>Projet en voie de réalisation</b> <p>À la suite de l'entrée en vigueur de la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction, en décembre 2009, de nouveaux processus opérationnels ont été mis en œuvre afin d'assurer la vérification des antécédents judiciaires des répondants des entreprises de construction et de leurs bailleurs de fonds, avec la collaboration de la Sûreté du Québec<sup>1</sup>.</p> <p>En plus de ces mesures de contrôle, la RBQ vise à favoriser une plus grande responsabilisation des titulaires de licence au moyen d'un guide destiné aux répondants des entreprises de construction. Ce guide, qui sera diffusé en 2011-2012, a pour objet de sensibiliser les répondants aux responsabilités qui leur sont dévolues par le Code civil du Québec et par les lois et règlements relatifs au domaine de la construction.</p>

1. À ce sujet, voir la section intitulée «Les faits saillants de l'année 2010-2011», à la partie 1 du présent rapport.

## OBJECTIF 1.7

Accentuer l'implication du milieu en vue de contribuer à la qualité de la construction et à la sécurité du public.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Bilan sur les ententes de partenariat signées et sur les activités réalisées déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2011)	<p><b>Projet réalisé</b></p> <p>La Brigade Splash, constituée en vertu d'une entente de partenariat entre la RBQ et la Société de sauvetage, a visité 155 sites au cours de l'été 2010. Ces visites permettent de sensibiliser les gestionnaires de lieux de baignade, les sauveteurs et les baigneurs à leurs responsabilités respectives et aux bonnes pratiques de sécurité. L'entente a été renouvelée pour l'été 2011.</p> <p>En vertu d'une entente conclue avec la Sûreté du Québec, à la suite de l'adoption de la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction, 16 754 vérifications d'antécédents judiciaires ont été effectuées lors du traitement des dossiers de licence.</p> <p>Une nouvelle entente a été conclue avec l'arrondissement de Ville-Marie, pour prévoir des actions communes en vue d'assurer la sécurité des personnes à l'occasion d'événements publics.</p> <p>Par ailleurs, la RBQ a conclu une entente avec le Centre des opérations gouvernementales du ministère de la Sécurité publique afin que les appels d'urgence ayant trait à la sécurité des personnes dans les champs de compétences de la RBQ puissent être acheminés en tout temps à une personne capable d'intervenir.</p> <p>Poursuivant ses efforts en vue de favoriser une plus grande implication du milieu, la RBQ a été présente au congrès de l'Union des municipalités et à celui de l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec.</p>
Bilan des échanges avec l'industrie sur l'évolution du cadre réglementaire déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2011)	<p><b>Projet réalisé</b></p> <p>Le bilan annuel des échanges avec l'industrie dans les différents domaines d'intervention a été produit à l'occasion du suivi des projets stratégiques au 31 mars 2011. Ce bilan fait état d'échanges tenus dans les domaines des lieux de baignade, du gaz, de la plomberie, des ascenseurs, des remontées mécaniques, de l'électricité et du bâtiment (construction et sécurité).</p>

## OBJECTIF 1.8

Réaliser une évaluation du plan de garantie et du cautionnement de licence en fonction des besoins des consommateurs, proposer des pistes d'amélioration et en analyser les principaux impacts.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Rapport d'évaluation déposé au conseil d'administration de la Régie	31 décembre 2010	<p><b>Projet réalisé</b></p> <p>Un rapport d'évaluation portant sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et sur l'opportunité de l'élargir à d'autres bâtiments et à d'autres travaux a été déposé au conseil d'administration en décembre 2010. De plus, un bilan analytique des dossiers traités à la RBQ en vertu des dispositions relatives au cautionnement de licence a été présenté à la direction de la RBQ en février 2011.</p>

### OBJECTIF 1.8

Réaliser une évaluation du plan de garantie et du cautionnement de licence en fonction des besoins des consommateurs, proposer des pistes d'amélioration et en analyser les principaux impacts.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Rapport sur les pistes d'amélioration et leurs impacts déposé au conseil d'administration	30 juin 2011	<b>Projet en voie de réalisation</b> À la suite de l'évaluation du programme de plan de garantie réalisée en 2010-2011, la RBQ travaille à la préparation de recommandations visant à faire évoluer le cadre réglementaire et administratif du plan de garantie obligatoire.

### ORIENTATION 2

OFFRIR UNE INFORMATION DE QUALITÉ ET MODERNISER LES SERVICES POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES CITOYENS ET DES INTERVENANTS

Pour répondre aux enjeux touchant l'information, la sensibilisation et les services à la clientèle, la RBQ veut être proactive en mettant à la disposition des citoyens, des intervenants et de ses partenaires une information et des outils adaptés à leurs besoins, faciles à comprendre et accessibles rapidement.

**AXE D'INTERVENTION : information et sensibilisation**

### OBJECTIF 2.1

Améliorer l'uniformité de l'information transmise à la clientèle en donnant au personnel de la Régie un accès rapide à une information complète et à jour.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Outil de gestion du contenu informationnel mis à la disposition du personnel	31 mars 2013	<b>Projet à venir</b> Ce projet est prévu pour l'année 2012-2013 et fera l'objet d'une prise en charge et d'une planification au cours de l'année 2011-2012.

### OBJECTIF 2.2

Faire connaître aux citoyens et aux intervenants la mission et les programmes de la Régie et les sensibiliser à leurs droits ainsi qu'à leurs responsabilités à l'égard de la sécurité des personnes et de la qualité des travaux de construction.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Document institutionnel publié	31 mars 2010	<b>Projet réalisé</b> La RBQ a produit en mars 2010 un dépliant intitulé Penser sécurité, c'est constructif! qui explique son rôle, ses champs de compétences et ses domaines d'intervention au grand public. Ce document est distribué durant les événements auxquels la RBQ participe. Il est également à la disposition des citoyens au Centre de relation clientèle, dans les bureaux de la RBQ en région et sur son site Web <sup>1</sup> .
Participation à des événements organisés à l'intention du grand public et des intervenants visés par la réglementation	Annuellement (31 mars 2011)	<b>Projet réalisé</b> La RBQ a participé activement à quatre salons destinés aux consommateurs dans le domaine de l'habitation, tenus à Montréal, à Laval, à Québec et en Abitibi.

1. Voir le site Web de la RBQ : <http://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/penser-securite-grand-public-2354.pdf>.

## OBJECTIF 2.2

Faire connaître aux citoyens et aux intervenants la mission et les programmes de la Régie et les sensibiliser à leurs droits ainsi qu'à leurs responsabilités à l'égard de la sécurité des personnes et de la qualité des travaux de construction.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Vitrine Internet de la Régie optimisée	Annuellement (31 mars 2011)	<p><b>Projet réalisé</b></p> <p>Avant la mise en ligne du nouveau site Web de la RBQ, en mars 2011, plusieurs améliorations avaient été apportées au contenu informationnel du site durant l'année 2010-2011, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la publication d'un guide contractuel accompagné de modèles de contrats;</li><li>• la mise en place d'un portail extranet à l'usage des membres du conseil d'administration de la RBQ;</li><li>• l'ajout d'une section traitant de la lutte contre la criminalité dans l'industrie de la construction, comprenant notamment la liste des entreprises dont la licence a été suspendue, restreinte, retirée ou abandonnée.</li></ul>
Activités de sensibilisation réalisées dans tous les domaines	Annuellement (31 mars 2011)	<p><b>Projet réalisé</b></p> <p>Plusieurs activités de sensibilisation ont été réalisées au cours de l'année :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• accueil des nouveaux intervenants dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie, du gaz et des ascenseurs;</li><li>• élaboration du guide intitulé Événements en plein air : foires, festivals, carnavals, destiné à informer les organisateurs de ces événements de leurs responsabilités et obligations à l'égard de la sécurité du public;</li><li>• élaboration de la brochure intitulée La sécurité du public, c'est votre responsabilité!, destinée aux propriétaires et aux exploitants de terrains de camping;</li><li>• diffusion d'une brochure sur les systèmes de chauffage;</li><li>• diffusion du guide d'utilisation Normes de conception sans obstacle;</li><li>• publication d'un bulletin Info-RBQ sur les dispositifs de traitement de l'eau potable;</li><li>• publication d'un article sur les jeux mécaniques dans la revue Protégez-Vous;</li><li>• tenue de 13 rencontres avec des représentants d'organismes publics ou privés au sujet des règles en matière de licences;</li><li>• visite de 165 chantiers dans le cadre des activités du comité ACCES construction, afin de rappeler aux entrepreneurs leurs obligations;</li><li>• tenue de 38 rencontres de sensibilisation auprès des élèves des centres de formation professionnelle sur les règles relatives à la construction et à la licence.</li></ul>

### OBJECTIF 2.3

Diffuser auprès des intervenants une documentation explicative pour faciliter la compréhension et l'application des codes et règlements adoptés par la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Documentation explicative diffusée sur les nouvelles exigences adoptées en référence à une nouvelle édition d'un code	À l'entrée en vigueur de tout règlement	<b>Projet réalisé</b> La RBQ a diffusé une documentation explicative en vue de l'entrée en vigueur, le 31 juillet 2010, des codes nationaux rendus publics en 2010 dans le domaine du gaz. Il en a été de même dans le cas de la réglementation découlant de l'édition 2009 du Code canadien de l'électricité, entrée en vigueur le 1 <sup>er</sup> mars 2011.
Bilan de la documentation explicative sur des problématiques particulières déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2010)	<b>Projet réalisé</b> Le bilan de la documentation explicative a été déposé à la direction avec le suivi des projets stratégiques au 31 mars 2011. Ce bilan fait état de 43 documents rendus publics en 2010-2011 ayant pour objet des problématiques particulières d'interprétation ou d'application sur lesquelles la RBQ souhaite faire des rappels ou apporter des clarifications auprès des intervenants dans les domaines du bâtiment, du gaz, de l'électricité, de la plomberie, des appareils élévateurs pour personnes handicapées, des escaliers mécaniques, des remontées mécaniques et des bains publics.

### AXE D'INTERVENTION : service à la clientèle

### OBJECTIF 2.4

Donner accès, de manière conviviale, à des services informationnels et transactionnels sur le site Web de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Refonte du site Web réalisée	31 mars 2011	<b>Projet réalisé</b> Le nouveau site Web de la RBQ a été mis en ligne le 22 mars 2011. Pour en connaître davantage sur cette importante réalisation, se référer à la section «Les faits saillants de l'année 2010-2011» à la partie 1 du présent rapport.
Sondage réalisé auprès des usagers du site Web	18 mois après la refonte	<b>Projet à venir</b> La cible fixée pour la réalisation d'un sondage auprès des usagers du nouveau site Web de la RBQ correspond au mois de septembre 2012.
Application mise à la disposition des titulaires d'une licence pour effectuer en ligne le paiement des droits annuels de maintien de la licence	31 mars 2013	<b>Projet suspendu</b> Le projet de mettre à la disposition des titulaires de licence une procédure de paiement en ligne a été suspendu en raison des exigences administratives et réglementaires mises en place à la suite de l'adoption de la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction.

### ORIENTATION 3

#### ASSURER LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE NÉCESSAIRE À L'ACCOMPLISSEMENT DE LA MISSION DE LA RÉGIE

La RBQ entend mettre en œuvre des moyens permettant d'assurer le maintien d'une expertise de pointe au bénéfice des citoyens et de développer le sentiment d'appartenance chez les membres de son personnel.

#### AXE D'INTERVENTION : ressources humaines

##### OBJECTIF 3.1

#### Assurer le développement d'un climat organisationnel stimulant pour les ressources humaines de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Programme organisationnel d'intégration des nouveaux employés mis en application	31 mars 2010	<b>Projet réalisé</b> La directive relative à l'accueil et à l'intégration du nouvel employé a été adoptée par le comité de direction de la RBQ en mars 2011. Le programme mis en œuvre par cette directive comprend notamment les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• une lettre de bienvenue signée par le président-directeur général;</li><li>• une clé USB et une pochette contenant les documents de référence utiles sur la RBQ, ses politiques et directives, ainsi que sur la santé et la sécurité du travail;</li><li>• une épinglette de la RBQ;</li><li>• une section consacrée à l'accueil des nouveaux employés dans l'intranet;</li><li>• un guide à l'usage des gestionnaires et des adjointes administratives pour assurer l'application de la directive.</li></ul>
Bilan des activités de reconnaissance déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2011)	<b>Projet réalisé</b> Deux événements ont été organisés, à Montréal et à Québec, en décembre 2010, pour rendre hommage aux employés qui ont atteint le seuil de 25 années à l'emploi du gouvernement du Québec ainsi qu'aux personnes qui ont pris leur retraite.
Bilan des activités de développement déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2011)	<b>Projet réalisé</b> Au cours de l'année, 244 personnes ont participé à des activités de développement. Les employés ont consacré en moyenne 1,7 jour chacun à ces activités, dont le coût représente 2,0 % de la masse salariale des employés de la RBQ.  Les activités de formation ont principalement porté sur des contenus spécialisés touchant les domaines d'intervention et les champs de compétences de la RBQ ainsi que sur la gestion, la bureautique, les programmes gouvernementaux, les communications et les habiletés personnelles.
Sondage réalisé auprès des membres du personnel	Tous les deux ans (31 mars 2011)	<b>Projet réalisé</b> La RBQ a effectué en juin 2010 un sondage maison auprès des membres de son personnel sur les mesures de conciliation travail-famille.

## AXE D'INTERVENTION : gestion des connaissances

### OBJECTIF 3.2

Documenter et préserver les connaissances stratégiques détenues par les membres du personnel dans tous les programmes d'intervention de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2010-2011
Cartographies des connaissances réalisées	Avant le départ des détenteurs de connaissances stratégiques	<b>Projet modifié</b> La RBQ s'est engagée dans une opération structurée de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO), qui consiste à établir, sur une base systématique, pour chaque unité administrative, les risques de départ de membres des équipes en place ainsi que les occasions de relève et de développement au sein de ces mêmes équipes. Les relevés ont été effectués par les gestionnaires des unités administratives et les résultats ont été compilés par unité, par secteur et pour l'ensemble de l'organisation. Après analyse des résultats, des stratégies de gestion prévisionnelle seront déployées sur trois axes : <ul style="list-style-type: none"><li>• gestion de la main-d'œuvre et organisation du travail;</li><li>• gestion des compétences et transfert des savoirs;</li><li>• attraction, rétention et mobilisation des ressources humaines.</li></ul>
Historiques réalisés et réseaux documentés pour tous les programmes de la Régie	31 mars 2013	<b>Projet réalisé</b> L'historique des domaines d'intervention avait été réalisé en 2009-2010. La documentation des réseaux a été complétée.



## PARTIE 3 LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La RBQ a procédé à une révision de la Déclaration de services aux citoyens en fonction des importants changements réglementaires entrés en vigueur en juin 2008, qui ont notamment eu pour effet d'abolir la formalité de demande de renouvellement de licence. La nouvelle déclaration, rendue publique en mai 2010, tient compte du fait que la licence est sans terme.

Par la même occasion, la RBQ a réexaminé tous les engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyens, en tenant compte des attentes des citoyens et de sa capacité organisationnelle. Ces engagements sont présentés en fonction des principaux types de services que les citoyens et les entreprises peuvent obtenir de la RBQ :

- l'information de masse;
- l'information personnalisée;
- le traitement des demandes;
- la surveillance de l'application de la réglementation.

Le Centre de relation clientèle met à la disposition des citoyens un comptoir de service, situé à Montréal, ainsi qu'un service téléphonique sans frais accessible de tout le territoire du Québec. Il offre principalement des services d'information aux citoyens qui veulent devenir entrepreneurs ou constructeurs-propriétaires, aux titulaires d'une licence, aux consommateurs qui veulent s'assurer de confier leurs travaux à un entrepreneur titulaire de la licence appropriée ainsi qu'à ceux qui désirent obtenir de l'information sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et sur le cautionnement de licence. Le Centre reçoit les plaintes en matière de qualité de construction et de sécurité des bâtiments et installations, les demandes d'interprétation de la réglementation ainsi que les demandes de mesures différentes ou équivalentes pour les acheminer vers les services appropriés.

En plus du Centre de relation clientèle, la RBQ dispose d'un réseau de dix bureaux, regroupés en trois directions territoriales, pour accomplir son mandat de surveillance et pour accueillir les candidats aux examens de qualification professionnelle dans différentes régions du Québec.

Les pages qui suivent présentent le contenu de la Déclaration de services aux citoyens rendue publique en mai 2010 ainsi que les résultats permettant d'évaluer la performance de la RBQ à l'égard des engagements contenus dans cette déclaration.

### 1. LA RÉGIE MET À VOTRE DISPOSITION DES DOCUMENTS D'INFORMATION.

#### Nous nous engageons à : Résultats 2010-2011

1.1 concevoir et mettre à votre disposition, dans notre site Web et dans nos points de service, une documentation et des guides concernant nos domaines d'intervention;	Le site Web de la RBQ compte plus de 600 pages et environ 400 publications accessibles en téléchargement. La RBQ met également à la disposition des citoyens, au Centre de relation clientèle et dans ses bureaux en région, un présentoir contenant les documents qui leur sont destinés.
1.2 rédiger nos documents et notre correspondance dans un langage clair, simple et accessible;	Conformément à la politique linguistique adoptée, la RBQ fait la promotion de la qualité du français dans ses activités. Elle respecte les principes de la rédaction simplifiée et s'assure que l'information qu'elle diffuse est intelligible.

## Nous nous engageons à : Résultats 2010-2011

1.3 assurer la mise à jour de l'information diffusée dans notre site Web sur une base continue.

La refonte du site de la RBQ, réalisée au cours de l'année, a donné lieu à une opération de révision systématique de l'ensemble des pages Web et des documents disponibles en téléchargement, pour en évaluer la pertinence et en assurer la mise à jour le cas échéant.

À l'occasion de cette opération, pour soutenir la mise à jour continue de l'information, les responsables des différents contenus ont été invités à préciser la fréquence souhaitable pour la mise à jour de chaque page et de chaque document et la Direction des communications effectue un suivi mensuel des contenus devant faire l'objet d'un examen et, au besoin, d'une mise à jour.

## 2. LA RÉGIE VOUS OFFRE DES SERVICES D'INFORMATION PERSONNALISÉS.

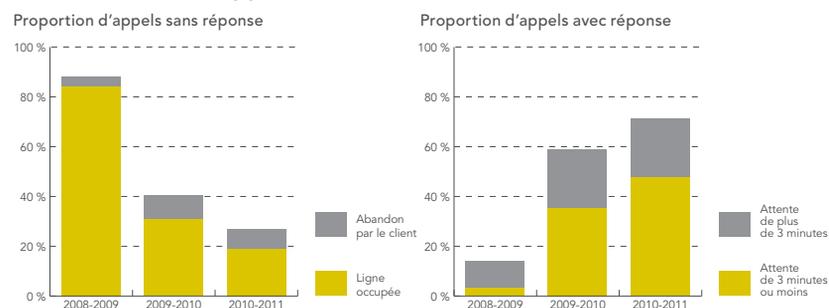
### Nous nous engageons à : Résultats 2010-2011

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

Les citoyens de l'ensemble du territoire du Québec ont accès aux services d'information de la RBQ au moyen d'un réseau de 27 numéros sans frais.

Demands d'information par téléphone au Centre de relation clientèle (CRC)	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Réponses	88 785	101 976	<b>105 498</b>
• en 3 minutes ou moins	17 788	62 456	<b>70 866</b>
Appels rejetés ou détournés (ligne occupée)	635 540	52 895	<b>28 043</b>
Abandon de clients placés en attente	30 322	16 718	<b>11 532</b>

### Cheminement des appels au Centre de relation clientèle



L'accessibilité aux services téléphoniques de la RBQ s'est sensiblement améliorée en 2010-2011, puisque les préposés du CRC ont répondu à un nombre d'appels accru de 3,5 %, réduisant de 47 % le nombre de rejets à l'entrée (ligne occupée) et de 31 % le nombre d'abandons par des clients placés en attente. De plus, 67 % des réponses ont été données après une attente de 3 minutes ou moins, alors que cette proportion était de 61 % l'année précédente.

La mise en place de rencontres d'équipe et d'activités de formation continue a fait en sorte que les préposés ont amélioré leur connaissance de la réglementation et des outils informationnels, ce qui leur permet de répondre avec une plus grande diligence aux demandes d'information qui leur sont soumises.

**Nous nous engageons à : Résultats 2010-2011**

2.2 vous écouter attentivement et vous répondre avec compétence et courtoisie;

Le processus de recrutement du personnel de la Direction des services à la clientèle a été modifié de manière à permettre une meilleure évaluation des habiletés de communication des candidats ainsi que de leur capacité d'analyse. La capacité d'écoute et la courtoisie sont des éléments considérés dans l'évaluation des habiletés de communication. Ce nouveau processus permet que les candidats retenus soient affectés à la tâche qui convient le mieux à leur profil de compétences : service direct à la clientèle ou traitement de dossiers.

2.3 vous fournir des services de qualité, fiables, équitables et confidentiels;

Un programme de formation continue a été mis sur pied en avril 2010 à la Direction des services à la clientèle de la RBQ afin d'assurer la qualité et la fiabilité des services. Ce programme comprend des rencontres d'équipe et des séances de formation traitant de questions réglementaires et administratives sur lesquelles les membres du personnel affectés au service à la clientèle doivent avoir une interprétation commune.

Pour assurer la confidentialité des échanges à l'occasion de la présentation d'une demande de licence ou d'une demande d'évaluation des compétences, l'aire de service du Centre de relation clientèle fera l'objet d'un nouvel aménagement, dès le printemps 2011, pour y installer deux cubicules à l'usage des clients qui doivent discuter avec l'analyste affecté au traitement de leur dossier.

2.4 répondre à vos demandes d'information générale reçues par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables et à celles reçues par courrier ou par télécopieur dans un délai de 5 jours ouvrables;

Réponse aux demandes d'information générale		2010-2011
Demandes d'information reçues par courriel		5 165
Proportion de réponses données dans le délai prévu		93 %
Demandes d'information reçues par courrier ou télécopieur		687
Proportion de réponses données dans le délai prévu		93 %

Une nouvelle procédure de réception et de traitement des demandes d'information a été mise en place en début d'année. Au cours des neuf derniers mois, la proportion de réponses données dans le délai prévu a été de 98 % pour les demandes reçues par courriel et de 95 % pour les demandes reçues par courrier ou par télécopieur.

2.5 vous offrir un accès facile dans tous nos points de service, y compris aux personnes à mobilité réduite;

Tous les immeubles dans lesquels sont situés des comptoirs de service et des salles d'examen de la RBQ sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

2.6 vous informer sur vos droits et recours applicables en vertu des lois et règlements administrés par la Régie du bâtiment du Québec.

La RBQ offre des services d'information aux citoyens sur les recours à leur disposition pour faire respecter leurs droits en matière de sécurité et de qualité de construction. Elle offre un accompagnement aux bénéficiaires du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs qui entreprennent une démarche auprès des administrateurs et, éventuellement, auprès des organismes d'arbitrage. Elle donne également de l'information aux consommateurs sur la procédure à suivre pour effectuer une réclamation en vertu des dispositions relatives au cautionnement de licence dans le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires.



### 3. LA RÉGIE ASSURE LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES.

#### Nous nous engageons à : Résultats 2010-2011

3.1 simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à nos services;	Le nouveau site Web de la RBQ, mis en ligne en mars 2011, permet aux usagers d'obtenir une présentation des services de la RBQ adaptée à leur situation, selon qu'ils désirent des services à titre de citoyens, de concepteurs, de constructeurs-propriétaires, d'entrepreneurs, d'employés d'une municipalité, de propriétaires-exploitants ou de répondants d'une entreprise.						
3.2 vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence;	Un guide, disponible sur le site Web de la RBQ, a été conçu pour aider les personnes à remplir une demande de délivrance ou de modification de licence. Des instructions sont aussi données aux citoyens qui désirent acheminer une plainte ou faire un signalement à la RBQ.  Les préposés au service à la clientèle offrent leur assistance, au téléphone et au comptoir, pour aider les clients à présenter leurs demandes de la manière appropriée.						
3.3 vous contacter, dans un délai de 15 jours suivant la réception de votre demande, pour obtenir les renseignements ou les documents manquants;	<table border="1" data-bbox="496 771 1272 902"> <thead> <tr> <th data-bbox="505 782 1129 817">Avis pour obtenir des renseignements manquants</th> <th data-bbox="1172 782 1229 817">2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="505 821 1129 856">Proportion des avis transmis dans le délai prévu</td> <td data-bbox="1172 821 1229 856">70 %</td> </tr> <tr> <td data-bbox="505 860 1129 895">Délai moyen</td> <td data-bbox="1172 860 1229 895">14 jours</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="496 906 1262 1021">Les modifications au système en vue de faire le suivi des engagements de la Déclaration de services aux citoyens ont été mises en place en décembre 2010, de sorte que les résultats sont obtenus à partir des données des trois derniers mois de l'année 2010-2011.</p> <p data-bbox="496 1033 1258 1148">Le départ de quelques préposés en cours d'année explique pourquoi 30 % des avis n'ont pas été expédiés dans le délai prévu. Afin de remédier à la situation, une nouvelle équipe a été mise en place pour l'encaissement des frais et l'équipe spécialisée en assurance qualité a été consolidée.</p>	Avis pour obtenir des renseignements manquants	2011	Proportion des avis transmis dans le délai prévu	70 %	Délai moyen	14 jours
Avis pour obtenir des renseignements manquants	2011						
Proportion des avis transmis dans le délai prévu	70 %						
Délai moyen	14 jours						

### DEMANDES VISANT LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DES ENTREPRENEURS ET DES CONSTRUCTEURS-PROPRIÉTAIRES

La licence RBQ 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 et des constructeurs-propriétaires. Les 11 sous-catégories d'entrepreneurs généraux et les 49 sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés sont énumérées sur le site Web de la RBQ<sup>1</sup>.

Le nombre de titulaires d'une licence est de 41 586 en date du 31 mars 2011; ce nombre est en croissance pour une dixième année consécutive et s'est accru de 42 % depuis 2001<sup>2</sup>.

Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire



1 Voir le site Web de la RBQ : [www.rbq.gouv.qc.ca/guide-pour-determiner-la-licence-requise/liste-des-sous-categories](http://www.rbq.gouv.qc.ca/guide-pour-determiner-la-licence-requise/liste-des-sous-categories).

2 En vertu des articles 129.3 et suivants de la Loi sur le bâtiment, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec délivrent les licences à leurs membres pour les sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés en électricité, en plomberie et en systèmes de chauffage. Les titulaires de ces licences sont au nombre de 5 374 en date du 31 mars 2011.

## Nous nous engageons à : Résultats 2010-2011

3.4 vous transmettre, s'il est nécessaire de vérifier vos connaissances, un avis de convocation qui vous permettra de passer les examens requis dans les 45 jours;	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="494 348 1129 381">Avis de convocation à un examen</th> <th data-bbox="1135 348 1282 381">2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="494 390 1129 450">Proportion des examens dont la date proposée respecte le délai prévu</td> <td data-bbox="1135 390 1282 450">93 %</td> </tr> <tr> <td data-bbox="494 454 1129 486">Délai moyen</td> <td data-bbox="1135 454 1282 486">31 jours</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="494 495 1282 610">Les modifications au système en vue de faire le suivi des engagements de la Déclaration de services aux citoyens ont été mises en place en décembre 2010, de sorte que les résultats sont obtenus à partir des données des trois derniers mois de l'année 2010-2011.</p> <p data-bbox="494 619 1282 764">La proportion de convocations hors délai s'explique surtout par le fait que le nombre de demandes de qualification professionnelle s'est accru de 70 %. C'est surtout dans les régions où les séances d'examen sont espacées que les cas de dépassement de délai surviennent, notamment lorsque l'entrepreneur doit s'inscrire à plusieurs séances d'examen.</p>	Avis de convocation à un examen	2011	Proportion des examens dont la date proposée respecte le délai prévu	93 %	Délai moyen	31 jours
Avis de convocation à un examen	2011						
Proportion des examens dont la date proposée respecte le délai prévu	93 %						
Délai moyen	31 jours						
3.5 vous donner la possibilité de passer les examens en région;	<p data-bbox="494 773 1282 920">La RBQ tient des séances d'examen sur une base régulière au Centre de relation clientèle de Montréal et dans ses 10 bureaux situés dans différentes régions. Elle tient en outre des séances d'examen aux Îles-de-la-Madeleine lorsque des candidats de cette région font une demande de licence ou une demande d'évaluation de leurs compétences.</p>						
3.6 traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence dans un délai de 30 jours;	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="494 939 1129 971">Demandes de licence (délivrance ou modification)</th> <th data-bbox="1135 939 1282 971">2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="494 980 1129 1012">Proportion des demandes traitées dans le délai prévu</td> <td data-bbox="1135 980 1282 1012">56 %</td> </tr> <tr> <td data-bbox="494 1021 1129 1053">Délai moyen</td> <td data-bbox="1135 1021 1282 1053">28 jours</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="494 1063 1282 1177">Les modifications au système en vue de faire le suivi des engagements de la Déclaration de services aux citoyens ont été mises en place en décembre 2010, de sorte que les résultats sont obtenus à partir des données des trois derniers mois de l'année 2010-2011.</p> <p data-bbox="494 1187 1282 1356">Le départ d'employés affectés au traitement de ces dossiers, en janvier et en février 2011, a fait en sorte que plusieurs centaines de dossiers en traitement ont dû être réaffectés aux autres membres du personnel, occasionnant une surcharge ponctuelle. Le retard est en voie de résorption à la suite de l'embauche de nouveaux employés et du comblement imminent des autres postes.</p>	Demandes de licence (délivrance ou modification)	2011	Proportion des demandes traitées dans le délai prévu	56 %	Délai moyen	28 jours
Demandes de licence (délivrance ou modification)	2011						
Proportion des demandes traitées dans le délai prévu	56 %						
Délai moyen	28 jours						
3.7 vous transmettre un avis de cotisation au moins 60 jours avant la date d'échéance annuelle du paiement de maintien de votre licence;	<p data-bbox="494 1366 1282 1533">Une entente de services conclue par la RBQ avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) prévoit un protocole d'insertion mécanisée qui assure la production et l'expédition des avis de cotisation le 60<sup>e</sup> jour précédant la date anniversaire de la licence. Un deuxième avis est expédié 15 jours avant l'échéance aux titulaires qui n'ont pas effectué leur paiement à ce moment-là.</p>						

## PLAINTES ET SIGNALEMENTS

À la demande de citoyens ou d'organismes, la RBQ intervient pour traiter les plaintes déposées en matière de sécurité et de qualité des travaux. Dans les domaines où une réglementation s'applique, une vérification technique sur les lieux permet à l'inspecteur de constater s'il y a effectivement non-conformité et, le cas échéant, d'envoyer un avis de correction à l'intervenant visé. Les plaintes effectuées contre des entrepreneurs qui ne sont pas titulaires de la licence requise sont transmises à l'équipe d'enquête sur le travail sans licence.

Lorsqu'une plainte a pour objet des travaux non visés dans une réglementation technique, le personnel de la RBQ prête assistance au plaignant dans ses démarches auprès de l'entrepreneur visé (mise en demeure, copie conforme à la RBQ, etc.). La RBQ procède à une vérification technique lorsque la gravité ou la fréquence des plaintes formulées à l'endroit d'un entrepreneur le justifie; un processus d'évaluation peut alors être enclenché, lequel peut conduire au suivi de l'entrepreneur et, ultimement, au retrait de la licence.

Le site Web de la RBQ met à la disposition des citoyens des formulaires conçus pour une utilisation à l'écran et une transmission directe au Centre de relation clientèle<sup>1</sup>.

#### Nous nous engageons à : Résultats 2010-2011

3.8 accuser réception de vos plaintes écrites portant sur la sécurité et la qualité des travaux dans un délai de 2 jours ouvrables, les traiter dans un délai de 30 jours et vous informer du résultat de nos démarches; en cas de risque imminent pour la sécurité des personnes, intervenir sans délai;

Réception des plaintes en matière de sécurité et de qualité des travaux	2009-2010	2010-2011
Plaintes reçues au Centre de relation clientèle	5 209	<b>3 584</b>
Accusé de réception dans les 2 jours ouvrables	n.d.	<b>99 %</b>

Une nouvelle procédure de réception des plaintes a été mise en place au Centre de relation clientèle, ayant pour objet d'accuser réception des plaintes avant de les transmettre dans une direction territoriale pour traitement. Cette procédure a permis de respecter le délai prévu dans presque tous les cas.

Traitement des plaintes en matière de sécurité et de qualité des travaux	2009-2010	2010-2011
Vérifications techniques à la suite d'une plainte	1 570	<b>1 523</b>
Proportion en 30 jours ou moins	88 %	<b>84 %</b>
Délai moyen	26 jours	<b>21 jours</b>

Le délai de traitement est calculé entre la date de réception de la plainte dans une direction territoriale de la RBQ et la date d'une première visite sur les lieux, lorsque des vérifications techniques sont nécessaires au traitement de la plainte. Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 1.6 du Plan stratégique 2009-2013, la RBQ est à réviser le processus de traitement des plaintes, de manière notamment à assurer le respect du délai de traitement prévu dans la Déclaration de services aux citoyens.

Lorsqu'une situation portée à la connaissance de la RBQ menace la sécurité immédiate des citoyens (risque pour la vie ou pour la santé), un inspecteur est dépêché sur les lieux afin que les mesures appropriées soient mises en œuvre sans délai.

## DEMANDES D'INTERPRÉTATION DE LA RÉGLEMENTATION

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

#### Nous nous engageons à : Résultats 2010-2011

3.9 répondre à vos demandes d'interprétation de la réglementation dans un délai de 30 jours;

Interprétation de la réglementation	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Réponses à des demandes d'interprétation	450	470	<b>543</b>
Proportion des réponses données dans le délai prévu	96 %	97 %	<b>95 %</b>
Délai moyen	7 jours	8 jours	<b>7 jours</b>

Les demandes d'interprétation sont habituellement traitées dans un délai d'environ une semaine. Les cas de traitement hors délai s'expliquent principalement par les analyses et consultations nécessaires pour répondre à certaines questions complexes.

1 Voir le site Web de la RBQ : [www.rbq.gouv.qc.ca/services-en-ligne/formuler-une-plainte/services-de-plaintes](http://www.rbq.gouv.qc.ca/services-en-ligne/formuler-une-plainte/services-de-plaintes).

## DEMANDES DE MESURES DIFFÉRENTES OU ÉQUIVALENTES

La Loi sur le bâtiment permet à la RBQ d'approuver, aux conditions qu'elle détermine, le recours à une méthode de conception ou encore l'utilisation d'un matériau ou d'un équipement qui diffère de ce qui est prévu dans la réglementation. La RBQ peut également autoriser l'application de mesures différentes lorsque des dispositions réglementaires ne peuvent être appliquées intégralement en raison des particularités d'un bâtiment ou d'une installation. Généralement, la demande d'approbation d'une mesure différente ou équivalente est présentée par un propriétaire, un entrepreneur ou un professionnel.

Les demandes sont examinées par un expert de la RBQ, avec l'assistance d'un comité interne formé de plusieurs professionnels spécialistes du domaine visé (ingénieurs, architectes, conseillers techniques).

### Nous nous engageons à : Résultats 2010-2011

3.10 rendre une décision sur une proposition de mesure équivalente ou différente recevable en vertu des articles 127 ou 128 de la Loi sur le bâtiment dans un délai de 45 jours;

Mesures différentes ou équivalentes	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	494	586	<b>589</b>
Demandes traitées	391	502	<b>463</b>
Proportion de dossiers traités dans le délai prévu	78 %	72 %	<b>75 %</b>
Délai moyen	27 jours	37 jours	<b>40 jours</b>

La proportion de 25 % de dossiers traités hors délai s'explique principalement par la hausse importante du volume des demandes reçues depuis deux ans, par la priorité que les professionnels du domaine du bâtiment ont accordée à l'élaboration des normes du Code de sécurité et par le délai nécessaire au recrutement de personnes qualifiées pour remplacer quatre professionnels ayant quitté leurs fonctions, dans les domaines du bâtiment, des appareils de levage et des équipements pétroliers. Des mesures sont prévues, notamment en matière d'embauche, afin d'améliorer la performance de la RBQ à cet égard.

## POUR TOUT TYPE DE DEMANDE

### Nous nous engageons à : Résultats 2010-2011

3.11 vous signaler les recours possibles en cas de décision défavorable de notre part.

Avant de rendre toute décision ayant pour objet de suspendre ou d'annuler une licence, de refuser une demande de délivrance ou de modification de licence ou encore de refuser une demande de mesure différente ou équivalente, la RBQ envoie à la personne visée le préavis écrit prescrit par l'article 5 de la Loi sur la justice administrative et lui accorde un délai d'au moins 10 jours pour présenter ses observations. Le préavis de décision fait mention des motifs à l'appui de la suspension, de l'annulation ou du refus.

Dans toutes ses décisions, la RBQ indique aux parties les recours à leur disposition en vertu de la Loi sur le bâtiment. En vertu de l'article 66 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, les décisions rendues par les administrateurs du plan doivent notamment comporter, lorsqu'elles portent sur la réclamation d'un bénéficiaire, les recours et les délais de recours ainsi que les coordonnées des organismes d'arbitrage autorisés par la RBQ.

#### 4. LA RÉGIE EFFECTUE DES INTERVENTIONS AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES, DES ENTREPRENEURS ET DES CONCEPTEURS.

##### Nous nous engageons à : Résultats 2010-2011

4.1 nous présenter officiellement et vous expliquer l'objet de notre intervention ainsi que la collaboration attendue de votre part;	
4.2 convenir d'un rendez-vous selon votre disponibilité, dans la mesure où la nature de l'intervention le permet;	Les gestionnaires des directions territoriales veillent au respect, par les inspecteurs et les enquêteurs, des engagements pris par la RBQ dans sa déclaration de services aux citoyens. Ces engagements sont pris en considération, d'abord, lors de l'élaboration des attentes adressées annuellement aux membres du personnel visé, et ensuite, à l'occasion de l'évaluation de leur contribution. Advenant la plainte d'un citoyen, le supérieur immédiat de l'employé visé agit sans délai.
4.3 vous informer du déroulement et de la durée probable de notre intervention;	
4.4 vous informer des suites à donner à notre intervention.	

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

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

##### Engagement de la RBQ: Résultats 2010-2011

5.1 Le Commissaire ou son représentant entrera en contact avec vous dans un délai de 2 jours ouvrables.	<b>Plaintes en matière de qualité des services de la RBQ</b>			
5.2 S'il s'agit d'une plainte dont la nature est de sa compétence, il procédera aux vérifications nécessaires et vous informera du résultat de son intervention dans un délai de 30 jours.	Plaintes reçues	2008-2009 961	2009-2010 360	2010-2011 <b>363</b>
	% de communication initiale dans le délai prévu	98 %	99 %	<b>100 %</b>
	Plaintes traitées	945	367	<b>371</b>
	% de plaintes traitées dans le délai prévu	79 %	91 %	<b>98 %</b>
Le nombre de plaintes s'est maintenu au même niveau qu'en 2009-2010. Les délais de traitement des demandes de licence, la convocation aux examens, l'annulation de licences, l'attitude et le comportement des employés ainsi que les réponses obtenues à des demandes d'information sont les principaux motifs de plainte.				



## PARTIE 4 LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES

### L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

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

#### Représentation des femmes au sein du personnel embauché

	Personnel permanent*	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	TOTAL
Ensemble des personnes embauchées en 2010-2011	39	59	25	123
Femmes embauchées en 2010-2011	13	38	18	69
Taux d'embauche de femmes				
• 2010-2011	33,3 %	64,4 %	72,0 %	56,1 %
• 2009-2010	47,1 %	41,5 %	68,0 %	49,1 %
• 2008-2009	60,0 %	48,8 %	61,3 %	56,1 %

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

#### Représentation des membres des groupes cibles au sein du personnel embauché

	Personnel permanent*	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	TOTAL
Ensemble des personnes embauchées en 2010-2011	39	59	25	123
Membres des groupes cibles embauchés en 2010-2011	8	26	9	43
• Communautés culturelles	6	24	9	39
• Anglophones	0	1	0	1
• Autochtones	0	0	0	0
• Personnes handicapées	2	1	0	3
Taux d'embauche de membres des groupes cibles				
• 2010-2011	20,5 %	44,1 %	36,0 %	35,0 %
• 2009-2010	20,6 %	20,8 %	12,0 %	18,8 %
• 2008-2009	31,4 %	53,7 %	64,5 %	49,5 %

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

### Représentation des femmes dans l'effectif en poste selon la catégorie d'emploi (personnel permanent\*)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel**	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Effectif en poste au 31 mars 2011	34	78	194	59	365
Femmes en poste au 31 mars 2011	12	37	60	50	159
Proportion de femmes					
• 2010-2011	35,3 %	47,4 %	30,9 %	84,7 %	43,6 %
• 2009-2010	34,4 %	50,7 %	30,8 %	90,2 %	48,7 %
• 2008-2009	30,0 %	48,7 %	31,2 %	93,5 %	50,3 %
* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.					
** Y compris les ingénieurs, les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.					

### Représentation des membres des groupes cibles dans l'effectif en poste selon la catégorie d'emploi (personnel permanent\*)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel**	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Effectif en poste au 31 mars 2011	34	78	194	59	365
Membres des groupes cibles en poste au 31 mars 2011 :	3	5	33	11	52
• Communautés culturelles	3	4	26	7	40
• Anglophones	0	0	4	1	5
• Autochtones	0	0	0	0	0
• Personnes handicapées	0	1	3	3	7
Proportion de membres des groupes cibles					
• 2010-2011	8,8 %	6,4 %	17,0 %	18,6 %	14,2 %
• 2009-2010	9,4 %	5,6 %	15,7 %	14,6 %	12,9 %
• 2008-2009	3,3 %	5,3 %	15,0 %	10,8 %	11,0 %
* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.					
** Y compris les ingénieurs, les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.					

### Représentation des membres du personnel des différents groupes cibles (personnel permanent\*)

Groupe cible	31 mars 2009		31 mars 2010		31 mars 2011	
	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion
Communautés culturelles (cible gouvernementale : 9 %)	31	8,3 %	36	10,1 %	40	10,9 %
Anglophones	4	1,1 %	4	1,1 %	5	1,4 %
Autochtones	1	0,3 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées (cible ministérielle : 2 %)	5	1,4 %	6	1,7 %	7	1,9 %
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>11,1 %</b>	<b>46</b>	<b>12,9 %</b>	<b>52</b>	<b>14,2 %</b>
* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.						

## L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

La RBQ contribue activement à l'atteinte de l'objectif gouvernemental adopté dans le contexte de la stratégie économique appelée *l'Avantage québécois*, qui consiste à réduire de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2004 à 2010. Pour ce faire, des mesures d'allègement ont été retenues dans le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, en vigueur depuis le 25 juin 2008.

Une autre mesure qui profitera aux entreprises est l'application de normes de sécurité uniformes pour tous les bâtiments. Actuellement, la réglementation applicable aux petits bâtiments varie d'une municipalité à l'autre. Les modifications apportées en décembre 2010 à la Loi sur le bâtiment permettront aux municipalités d'adopter des exigences identiques à celles prévues dans le chapitre Bâtiment du Code de sécurité que la RBQ prévoit adopter en 2011-2012.

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conformément à l'article 17 de la Loi sur le développement durable, le Plan d'action de développement durable 2009-2013 a été adopté en mars 2009 par la direction de la RBQ. Ce plan vient préciser la contribution de l'organisme à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

**MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CONCEPT ET LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE. FAVORISER LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES ET DES COMPÉTENCES EN CETTE MATIÈRE AINSI QUE L'ASSIMILATION DES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE QUI EN FACILITENT LA MISE EN ŒUVRE.**

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL:

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

### ACTION 1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de la Régie.

#### Indicateurs et cibles

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

#### Cible<sup>1</sup> :

80 % des membres du personnel sensibilisés au développement durable d'ici le 31 décembre 2011  
Formation donnée à 50 % des membres du personnel visé<sup>2</sup> d'ici le 31 mars 2013

#### Gestes prévus et gestes accomplis en 2010-2011

- Accueil des nouveaux employés :  
Le document produit par le Bureau de coordination du développement durable a été intégré au processus d'accueil des nouveaux employés.
- Sensibilisation :
  - mise en ligne, en avril 2010, d'un microsite sur le développement durable dans l'intranet de la RBQ et diffusion de quatre articles au cours de l'année;
  - réalisation de cinq minisondages en ligne sur des questions en lien avec les bonnes pratiques en matière de développement durable;
  - diffusion de huit capsules de sensibilisation.
- Formation :  
Les activités de formation tenues ont permis de rejoindre 28,5 % des membres du personnel visé en date du 31 mars 2011.

1. À la suite d'une décision du Comité interministériel du développement durable, la cible fixée dans le Plan d'action de développement durable de la RBQ a été modifiée. La cible initiale était formulée comme suit : « 100 % des employés rejoints d'ici 2011 et s'assurer que 50 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante du développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes d'ici 2013. »

2. Il s'agit des membres du comité de développement durable, des gestionnaires de la RBQ, des adjointes administratives et des membres du personnel de la Direction des communications. Au total, 70 personnes sont visées.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL:**

Assurer la prise en compte des principes de développement durable dans les activités de la Régie.

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

Indicateurs et cibles	Gestes prévus et gestes accomplis en 2010-2011
<p>Outils mis à la disposition des responsables des projets pour prendre en compte les principes de développement durable</p> <p><b>Cible :</b> La fiche de gestion de projets bonifiée pour intégrer des critères qui prennent en compte des principes de développement durable est utilisée par 100 % des responsables de projets d'ici 2013</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modifications à la fiche de gestion de projet</li><li>• Formation des chargés de projet</li><li>• Prise en compte des nouveaux critères dans le processus décisionnel</li></ul> <p>Les gestes prévus pour réaliser cette action débuteront en 2011-2012.</p>

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL:**

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

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

Indicateurs et cibles	Gestes prévus et gestes accomplis en 2010-2011
<p>Taux de prise en compte des principes de développement durable et des éléments faisant référence à la démarche de la Régie dans ses communications</p> <p><b>Cible :</b> 100 % de prise en compte dans les allocutions, présentations ou différentes publications de la Régie d'ici 2013</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Outils pour favoriser la diffusion de l'information : Plusieurs outils ont été développés dans l'intranet de la RBQ pour sensibiliser les membres du personnel (voir les résultats au regard de l'action 1).</li><li>• Critères pour prendre en compte les principes de développement durable dans les publications de la RBQ : Le slogan «Se bâtir un avenir durable» a été intégré à plusieurs communications de la RBQ.</li><li>• Visuel graphique en matière de développement durable : Le nouveau visuel est utilisé dans le microsite de l'intranet et un modèle de présentation a été élaboré pour les présentations faites par des membres du personnel de la RBQ.</li></ul>

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

**POURUIVRE LE DÉVELOPPEMENT ET LA PROMOTION D'UNE CULTURE DE LA PRÉVENTION ET ÉTABLIR DES CONDITIONS FAVORABLES À LA SANTÉ, À LA SÉCURITÉ ET À L'ENVIRONNEMENT.**

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL:

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

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

Indicateurs et cibles	Gestes prévus et gestes accomplis en 2010-2011
Bilan sur les initiatives d'implication du milieu  Cible : Bilan déposé d'ici 2013	<ul style="list-style-type: none"><li>Ententes avec les partenaires : Cette action s'inscrit à la fois dans le Plan d'action de développement durable et dans le Plan stratégique 2009-2013 de la RBQ (objectif 1.7).</li></ul> <p>La RBQ a renouvelé une entente de partenariat avec la Société de sauvetage et a conclu de nouvelles ententes avec Camping Québec, pour sensibiliser les campeurs à la sécurité des enfants dans les lieux de baignade, ainsi qu'avec l'arrondissement de Ville-Marie, pour prévoir des actions communes en vue d'assurer la sécurité des personnes à l'occasion d'événements publics.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Suivi des initiatives : Le suivi des actions réalisées dans le cadre des ententes de partenariat est prévu à l'objectif 1.7 du Plan stratégique 2009-2013.</li></ul>

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

Indicateurs et cibles	Gestes prévus et gestes accomplis en 2010-2011
Recommandations au conseil d'administration de la Régie  Cible : Recommandations déposées au Conseil d'administration d'ici 2012	<ul style="list-style-type: none"><li>Examen d'amendements potentiels aux lois et règlements et élaboration des propositions d'amendements : L'adoption, en décembre 2010, de la Loi modifiant la Loi sur le bâtiment concernant principalement la modernisation des normes de sécurité permet l'adoption par la RBQ de nombreuses dispositions réglementaires destinées à améliorer la santé et la sécurité du public.</li></ul> <p>La RBQ a également adopté, au cours de l'année, les chapitres Électricité et Lieux de baignade du Code de construction ainsi que le chapitre Jeux mécaniques des codes de construction et de sécurité.</p>

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL:**

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

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

**Indicateurs et cibles**

Bilan des activités d'information et de sensibilisation sur la gestion des risques

**Cible :**

Activités d'information et de sensibilisation sur la gestion des risques proposées d'ici 2013

**Gestes prévus et gestes accomplis en 2010-2011**

- Recommandation d'activités pertinentes
- Élaboration d'outils adaptés aux clientèles

Cette action s'inscrit à la fois dans le Plan d'action de développement durable et dans le Plan stratégique 2009-2013 de la RBQ (objectif 2.2). Les principales réalisations visant à sensibiliser les citoyens aux risques et aux bonnes pratiques en matière de sécurité ont été les suivantes :

- conception et planification de la campagne de promotion «Penser sécurité» et de plusieurs publicités (Web et médias imprimés);
- création du site [www.pensersecurite.gouv.qc.ca](http://www.pensersecurite.gouv.qc.ca), regroupant des capsules sur l'utilisation sécuritaire d'appareils sous la juridiction de la RBQ;
- partenariat avec Camping Québec pour sensibiliser les campeurs à l'importance qu'un enfant soit toujours accompagné d'un adulte lors de sortie à la piscine ou à la plage et pour sensibiliser les propriétaires de camping à leurs responsabilités et aux risques en matière de gaz, d'électricité et de plomberie;
- renouvellement du partenariat avec la Société de sauvetage, en vertu de laquelle, tout l'été, la Brigade Splash fait la tournée de plus d'une centaine de lieux de baignade pour sensibiliser les sauveteurs, les gestionnaires et les utilisateurs aux bonnes pratiques en matière de sécurité;
- participation à quatre salons destinés au grand public.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

**APPLIQUER DES MESURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET UNE POLITIQUE D'ACQUISITIONS ÉCORESPONSABLES AU SEIN DES MINISTÈRES ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX.**

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL:

Promouvoir des pratiques écoresponsables au sein de la Régie.

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

### Indicateurs et cibles

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

#### Cible :

Avoir adopté un cadre de gestion environnementale d'ici 2011

Trois pratiques d'acquisition écoresponsables d'ici 2013

Quatre mesures ou activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale d'ici 2013

### Gestes prévus et gestes accomplis en 2010-2011

Le cadre de gestion gouvernementale et le plan d'action élaborés par le comité de développement durable ont été adoptés par le comité de direction de la RBQ en février 2011. La mise en œuvre de ce plan a débuté avec la réalisation, en février 2011, d'un sondage portant sur les modes de transport utilisés par les membres du personnel.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

**PROMOUVOIR LA RÉDUCTION DE LA QUANTITÉ D'ÉNERGIE ET DE RESSOURCES NATURELLES ET MATÉRIELLES UTILISÉES POUR LA PRODUCTION ET LA MISE EN MARCHÉ DE BIENS ET DE SERVICES.**

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL:

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

## **ACTION 8 Recommander des modifications au règlement d'application de la Loi afin que les normes s'appliquent de la même façon pour tous les bâtiments du Québec, incluant les exigences en matière d'efficacité énergétique.**

### Indicateurs et cibles

Dépôt du projet de règlement

#### Cible :

Règlement déposé d'ici 2012

### Gestes prévus et gestes accomplis en 2010-2011

- Proposition de modifications réglementaires

Les modifications apportées en décembre 2010 à la Loi sur le bâtiment permettront aux municipalités d'adopter des exigences identiques à celles prévues dans le chapitre Bâtiment du Code de sécurité que la RBQ prévoit adopter en 2011-2012. Celle-ci entend également adopter de nouvelles exigences favorisant l'efficacité énergétique des bâtiments et souhaite conclure à cette fin une entente avec les autorités responsables en ce qui concerne les modalités de surveillance de ces nouvelles normes.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

FAVORISER LA VIE FAMILIALE ET EN FACILITER LA CONCILIATION AVEC LE TRAVAIL, LES ÉTUDES ET LA VIE PERSONNELLE.

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL:

Améliorer l'équilibre entre la vie familiale et le travail de l'ensemble du personnel de la Régie.

## ACTION 9 Mettre en œuvre les activités permettant d'améliorer la conciliation travail-famille.

### Indicateurs et cibles

Bilan des activités mises en œuvre pour améliorer la conciliation travail-famille

#### Cible :

Augmentation du taux de satisfaction du personnel sur les activités mises en œuvre d'ici 2013

### Gestes prévus et gestes accomplis en 2010-2011

- Sondage pour connaître le taux de satisfaction :  
Un questionnaire en ligne sur la satisfaction en matière de conciliation travail-famille a été mis à la disposition des membres du personnel de la RBQ du 7 au 18 juin 2010. Les résultats du sondage et une proposition d'activités à mettre en œuvre ont été présentés au comité de direction de la RBQ pour décision.
- Mesures et activités mises en place :  
Des décisions sur les mesures et activités à mettre en place seront prises en 2011-2012.
- Connaissance des services de soutien et d'accompagnement :  
Un dépliant sur le Programme d'aide aux employés a été remis à chaque membre du personnel à l'occasion du changement de fournisseur de services dans ce domaine, le 1<sup>er</sup> avril 2010. Le nouveau fournisseur publie régulièrement des chroniques destinées aux membres du personnel et aux gestionnaires dans des bulletins intitulés *La minute psychologique*, *La minute du gestionnaire* et *La minute famille*, qui sont diffusés dans l'intranet de la RBQ.
- Évolution du taux de satisfaction :  
Un second sondage est prévu d'ici 2013 afin de mesurer l'évolution du taux de satisfaction.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

**INTÉGRER LES IMPÉRATIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES STRATÉGIES ET LES PLANS D'AMÉNAGEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAUX ET LOCAUX.**

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL:

Accroître la collaboration et la coopération entre la Régie, les instances responsables et les groupes concernés par la protection du patrimoine afin de faciliter la conservation du patrimoine bâti dans le respect de la réglementation.

## **ACTION 10 Favoriser les échanges entre la Régie, les instances responsables et les groupes concernés par la protection du patrimoine.**

Indicateurs et cibles	Gestes prévus et gestes accomplis en 2010-2011
Bilan des activités  Cible : Bilan déposé d'ici 2013	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liste des instances et groupes concernés</li><li>• Détermination des préoccupations communes</li><li>• Prise en compte de ces préoccupations dans les orientations de la RBQ</li></ul> <p>Les gestes prévus pour réaliser cette action débuteront en 2011-2012.</p>

## L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

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 RBQ a adopté une politique linguistique et a créé un comité permanent chargé de son application. En 2010-2011, ce comité s'est réuni à deux reprises afin de finaliser la mise à jour de la politique en vigueur depuis mai 2005. Cette mise à jour a été transmise ultérieurement à l'Office québécois de la langue française pour avis et commentaires.

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

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

- les 357 demandes d'accès à l'information traitées en 2010-2011 visaient essentiellement des documents produits par la RBQ ou des documents liés à des titulaires de licence, à des bâtiments ou à des équipements;
- le délai de réponse est normalement de 20 jours. Un délai de 30 jours est toutefois requis pour les demandes complexes ou lorsqu'une grande quantité de documents doit être transmise. Il est à noter que deux demandes ont fait l'objet d'une réponse hors délai en raison du recoupement de plusieurs fichiers électroniques ou de l'imprécision des demandes d'accès initiales;
- aucune demande n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable;
- trois demandes d'accès ont été refusées : l'une concernait une épreuve d'évaluation de connaissances qu'il fallait protéger en vertu de l'article 40 et les deux autres impliquaient des documents transmis par un tiers et qui étaient traités de façon confidentielle selon l'article 23. Ces deux derniers dossiers ont fait l'objet d'un appel devant la Commission d'accès à l'information;

- différentes activités liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ont eu lieu au cours de l'année. Sur une base continue, selon les besoins, le Secrétariat général, qui est responsable de l'accès à l'information, offre aux répondants des unités administratives un soutien administratif ainsi qu'une expertise lors de l'analyse de certaines demandes. Un dossier concernant la protection des renseignements personnels et la refonte d'un système de prestation électronique de service a aussi fait l'objet d'un suivi par le comité sur l'accès à l'information.

### Traitement des demandes d'accès à l'information

Demands traitées par le responsable de l'accès à l'information	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Nombre de demandes traitées :</b>	125	287	357
• acceptées en tout ou en partie	123	285	354
• refusées	2	2	3
<b>Délai de traitement :</b>			
• dans le délai prévu	123	285	355
• hors délai	2	2	2
Décisions ayant fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information	2	0	2

### LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la RBQ a adopté, le 15 décembre 2005, un plan d'action à l'égard de ces personnes. Mis à jour et rendu public annuellement, ce plan trace le portrait de la RBQ, indique les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein de son personnel et de sa clientèle et décrit les mesures prises au cours de l'année passée ainsi que les mesures envisagées pour l'année en cours.

La mise à jour du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour 2010-2011 a été publiée en mai 2010. Ce document est disponible au Centre de relation clientèle et en téléchargement<sup>1</sup>.

1 Voir le site Web de la RBQ : [www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/documents-strategiques/plan-daction-pour-les-personnes-handicapees](http://www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/documents-strategiques/plan-daction-pour-les-personnes-handicapees).

## LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Politique de financement des services publics, annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010 du gouvernement du Québec, prévoit une reddition de comptes portant sur les éléments suivants.

### Pour les biens et les services tarifés en 2010-2011

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

Groupe d’activités	Revenus de tarification perçus	Coût des biens et des services	Niveau de financement atteint
Secteur du bâtiment <sup>1</sup>	50 494 589 \$	35 444 630 \$	142 %
Autres secteurs et équipements <sup>2</sup>	4 278 676 \$	10 468 103 \$	41 %
Totaux	54 773 265 \$	45 912 733 \$	119 %

- La méthode de fixation des tarifs :

La tarification est établie en fonction des coûts.

- Les niveaux de financement visés par la tarification :

100 %.

- La date de la dernière révision tarifaire :

Le niveau des droits et frais exigibles pour la qualification professionnelle a été révisé en juin 2008. Pour les autres activités, le niveau de tarification a été établi il y a fort longtemps et selon des modalités d’application différentes, en vertu de lois sectorielles qui étaient en vigueur dans les différents domaines avant leur intégration à la Loi sur le bâtiment.

- Le mode d’indexation des tarifs :

Les tarifs sont indexés annuellement en fonction de l’indice des prix à la consommation (IPC) du Canada pour les 12 mois de l’année précédente, par rapport à celui des 12 mois de l’année précédente.

### Pour les nouveaux biens et services

Au cours de l’année 2010-2011, aucun nouveau bien ou service, tarifé ou non, n’a été mis en place.

### Pour les biens et les services pouvant être tarifés

- Service qui aurait pu faire l’objet d’une tarification mais que le ministère ou l’organisme ne tarifie pas :

Le traitement d’une demande d’approbation d’une mesure différente ou équivalente présentée en vertu des articles 127 ou 128 de la Loi sur le bâtiment.

1 Le groupe «Secteur du bâtiment» vise les activités de la RBQ dans les domaines du bâtiment, de l’électricité, du gaz, de la plomberie et des ascenseurs ainsi que les services qu’elle rend en matière de licences, de qualification professionnelle, de cautionnement de licence, d’enquêtes, de Plan de garantie, de mesures différentes ou équivalentes, d’avis d’interprétation et d’efficacité énergétique.

2 Le groupe «Autres secteurs et équipements» vise les activités de la RBQ dans les domaines des jeux mécaniques, des remontées mécaniques, des appareils sous pression, des équipements pétroliers et des lieux de baignade.

## L'APPLICATION DES RÈGLES CONCERNANT LES BONIS AU RENDEMENT DES CADRES

Conformément au décret du 26 avril 2010 portant sur l'application de l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, aucune bonification en fonction du rendement n'a été apportée au traitement des titulaires d'un emploi supérieur en 2010-2011, à la suite des évaluations obtenues pour l'année de référence 2009-2010.

### Bonis au rendement accordés aux cadres et aux titulaires d'un emploi supérieur en 2010-2011, pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010

	Nombre de bonis au rendement	Montant total
Cadres*	12	43 868 \$
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0 \$
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>43 686 \$</b>

\* Pour des raisons de protection des renseignements personnels, les informations relatives au seul poste de cadre juridique de la RBQ ont été regroupées avec celles de la catégorie des cadres.

## 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 avait évalué la performance et la reddition de comptes de la RBQ et formulé neuf recommandations à son endroit. En août 2010, lorsqu'il a entrepris son évaluation du niveau d'application des recommandations relatives à la gestion de la RBQ, il ne restait plus que trois recommandations pour lesquelles il était insatisfait des progrès réalisés.

L'une de ces recommandations concernait l'amélioration et la comparabilité de l'information présentée au rapport annuel de gestion ainsi que des explications sur les écarts significatifs y afférents. Dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la RBQ, réalisé en 2010-2011, des mesures ont été prises afin de présenter davantage d'informations comparatives sous forme de tableaux ou de graphiques pour des périodes de plusieurs années. Les résultats ont aussi été comparés avec les cibles fixées et les écarts importants ont été commentés. Des modifications ont également été apportées au système informatique de la RBQ afin d'améliorer la reddition de comptes sur la Déclaration de services aux citoyens. La RBQ compte poursuivre ses efforts en 2011-2012 en vue de comparer ses résultats avec ceux d'organismes similaires (étalonnage).

Les deux autres recommandations concernaient l'application de l'approche de surveillance à tous les domaines ainsi que la justification du nombre d'inspections par domaine. Parmi les actions entreprises en 2010-2011, notons la mise en place d'un registre des accidents qui permettra à la RBQ de mieux assumer sa mission à l'égard de la sécurité du public par une meilleure évaluation des risques. La RBQ s'est également dotée d'un plan d'action opérationnel et d'un cahier de bord afin de s'assurer que toutes les activités prévues sont réalisées. Des modifications à la Loi sur le bâtiment ont été adoptées afin de rendre possible l'application de l'approche de surveillance préconisée par la RBQ au domaine des appareils sous pression. Les efforts se poursuivront en 2011-2012 afin de mieux documenter et justifier l'évolution du nombre et du type d'interventions selon le niveau de risque. Le Vérificateur général du Québec considère, à la suite de ses travaux d'évaluation terminés en mars 2011, que des progrès satisfaisants ont été réalisés au regard de ces deux dernières recommandations.

# Annexe 1

États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2011

## 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 méthodes 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 et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. Le service de vérification interne procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Régie. La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

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

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



**Michel Beaudoin**  
Président-directeur général



**Claude Thibeault**  
Directeur principal Partenariat et services à l'organisation

Québec, le 28 juin 2011

# RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

## RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Régie du bâtiment du Québec, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, les états des résultats, l'excédent cumulé et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

### Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

### Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

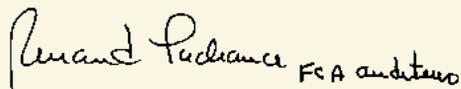
### Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

## RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET LÉGISLATIVES

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

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 28 juin 2011

## RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

### RÉSULTATS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
<b>PRODUITS</b>		
Contribution du gouvernement du Québec Ministère du Travail (note 3)	2 000 000 \$	— \$
Tarification sectorielle	29 143 783	26 293 450
Qualification professionnelle	25 629 482	24 875 213
Autres produits (note 4)	274 890	151 271
	<u>57 048 155 \$</u>	<u>51 319 934 \$</u>
<b>CHARGES</b>		
Traitements et avantages sociaux	26 981 638	26 220 738
Transport et communication	2 298 902	2 555 356
Services professionnels et techniques	10 952 714	10 416 084
Loyers	3 344 290	3 274 825
Fournitures et approvisionnement	352 303	430 711
Amortissement des immobilisations	4 258 347	4 316 276
Créances (recouvrées) douteuses	(5 113)	307 038
	<u>48 183 081 \$</u>	<u>47 521 028 \$</u>
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	<u><b>8 865 074 \$</b></u>	<u><b>3 798 906 \$</b></u>

## RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

### EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Solde au début	32 750 562 \$	28 951 656 \$
Excédent des produits sur les charges	8 865 074	3 798 906
<b>Solde à la fin</b>	<u><b>41 615 636 \$</b></u>	<u><b>32 750 562 \$</b></u>
<b>L'excédent cumulé se répartit de la façon suivante :</b>		
Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence (note 11)	17 000 000 \$	17 000 000 \$
Excédent cumulé non affecté	24 615 636	15 750 562
<b>Solde à la fin</b>	<u><b>41 615 636 \$</b></u>	<u><b>32 750 562 \$</b></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

### BILAN AU 31 MARS 2011

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
<b>ACTIF</b>		
<b>À court terme</b>		
Encaisse	3 875 \$	4 025 \$
Placement (note 5)	16 999 534	6 998 670
Créances (note 6)	5 433 472	4 957 503
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 7)	18 429 685	16 411 565
À recevoir du gouvernement du Québec, encaissé au cours de l'exercice	—	628 392
Frais payés d'avance	10 775	4 687
	<u>40 877 341</u>	<u>29 004 842</u>
<b>Immobilisations (note 8)</b>	<u>17 131 979</u>	<u>20 694 297</u>
	<b><u>58 009 320 \$</u></b>	<b><u>49 699 139 \$</u></b>
<b>PASSIF</b>		
<b>À court terme</b>		
Fournisseurs et frais courus	3 617 055 \$	3 910 330 \$
Indemnités de vacances dues aux employés	2 961 475	2 758 365
Revenus perçus d'avance	1 825 174	1 846 367
Portion à court terme de la dette à long terme (note 9)	772 606	772 606
	<u>9 176 310</u>	<u>9 287 668</u>
<b>Provision pour congés de maladie (note 10)</b>	4 706 405	4 377 334
<b>Dette à long terme (note 9)</b>	2 510 969	3 283 575
	<u>16 393 684</u>	<u>16 948 577</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	<u>41 615 636</u>	<u>32 750 562</u>
	<b><u>58 009 320 \$</u></b>	<b><u>49 699 139 \$</u></b>
<b>ENGAGEMENTS (note 12)</b>		
<b>ÉVENTUALITÉS (note 13)</b>		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

  
Josée De La Durantaye

  
Michel Beaudoin

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

### FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
<b>Excédent des produits sur les charges</b>	8 865 074 \$	3 798 906 \$
<b>Éléments sans effet sur la trésorerie:</b>		
Amortissement des immobilisations	4 258 347	4 316 276
<b>Variation des actifs et des passifs liés à l'exploitation:</b>		
Créances	(475 969)	673 545
À recevoir du gouvernement du Québec	628 392	718 278
Frais payés d'avance	(6 088)	19 873
Fournisseurs et frais courus (excluant le montant relatif aux immobilisations soit 227 278 \$ pour 2011 et 293 916 \$ pour 2010)	(226 637)	958 239
Indemnités de vacances dues aux employés	203 110	(65 324)
Produits perçus d'avance	(21 193)	270 473
Provision pour congés de maladie	329 071	(149 352)
<b>Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation</b>	<u>13 554 107</u>	<u>10 540 914</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
<b>Déboursés relatifs aux acquisitions d'immobilisations</b>	<u>(762 667)</u>	<u>(828 763)</u>
<b>Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement</b>	<u>(762 667)</u>	<u>(828 763)</u>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
<b>Remboursement de la dette à long terme</b>	<u>(772 606)</u>	<u>(779 973)</u>
<b>Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement</b>	<u>(772 606)</u>	<u>(779 973)</u>
<b>AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	12 018 834	8 932 178
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT</b>	<u>23 414 260</u>	<u>14 482 082</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN</b>	<u><u>35 433 094 \$</u></u>	<u><u>23 414 260 \$</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

#### 1. CONSTITUTION ET MISSION

La Régie du bâtiment du Québec (la «Régie»), instituée en vertu de la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1), a pour mission de surveiller l'administration de cette 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* dont :

- la vérification et le contrôle de l'application de la loi et le respect des normes de construction et de sécurité;
- le contrôle de la qualification des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires de façon à s'assurer de leur probité, leur compétence et leur solvabilité;
- la diffusion de renseignements et d'avis sur le contenu et l'application du Code de construction et du Code de sécurité;
- l'adoption de mesures en vue de responsabiliser davantage les personnes oeuvrant dans le milieu de la construction;
- l'encadrement de plans de garanties et de cautionnements;
- le soutien au milieu municipal dans l'application par celui-ci de toute norme identique à une norme contenue dans le Code de sécurité.

La Régie voit également à l'application de normes dans certains secteurs techniques qui sont encadrés par 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*.

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

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

#### 2. MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Régie utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus, en l'absence de directives pertinentes dans le Manuel de l'ICCA pour le secteur public, doit être cohérente avec ce dernier. La préparation des états financiers de la Régie, 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 principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les créances, la provision pour créances douteuses, la durée de vie utile des immobilisations et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

## Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont composés de l'encaisse, des placements dont l'échéance est de trois mois ou moins à partir de la date d'acquisition et de l'avance au Fonds consolidé du revenu.

## Placement

Le placement est comptabilisé au moindre du coût et de la valeur de marché.

## Immobilisations

Les immobilisations 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 de bureau . . . . .	5 ans
Équipements informatiques . . . . .	3 ans
Développement informatique. . . . .	5 à 7 ans

## Dépréciation d'actifs à long terme

Les actifs à long terme amortissables sont examinés pour déterminer si des événements ou des changements de situation indiquent qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

## Constataion 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.

## 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 suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

## Provision pour congés de maladie

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

### 3. CONTRIBUTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC – MINISTÈRE DU TRAVAIL

Au cours de l'exercice financier 2011, la Régie s'est vue attribuer de nouvelles responsabilités concernant la lutte contre la criminalité dans l'industrie de la construction. Cette entente convenue entre le ministère du Travail et la Régie s'étendra jusqu'en 2013. Au cours de ces trois exercices financiers, cette entente prévoit l'attribution d'une somme annuelle maximale de 2 000 000 \$, dont la Régie pourra faire la demande au ministère du Travail. Ces sommes sont versées à la Régie à titre de compensation, afin de couvrir les charges en lien avec le mandat.

La Régie comptabilise ces produits selon la méthode de comptabilité d'exercice. L'entente stipule que les sommes obtenues ne peuvent être utilisées que pour les fins auxquelles elles sont destinées. Les sommes non utilisées doivent être retournées au ministère des Finances du Québec, avant la fin de l'exercice financier. Au 31 mars 2011, les charges en lien avec ce mandat ont été supérieures à la somme attribuée par le ministère.

### 4. AUTRES PRODUITS

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Intérêts	153 827 \$	1 466 \$
Autres	121 063	149 805
	<u>274 890 \$</u>	<u>151 271 \$</u>

### 5. PLACEMENT

Le placement est constitué d'un billet à escompte au taux de 1 % (0,24 % pour 2010), venant à échéance en avril 2011 (avril 2010 pour 2010).

### 6. CRÉANCES

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Tarifcation sectorielle	5 233 711 \$	4 961 269 \$
Qualification professionnelle	566 762	712 987
Employés	2 629	3 838
Intérêts courus à recevoir	21 501	1 937
Autres	202 124	100 203
	<u>6 026 727</u>	<u>5 780 234</u>
Provision pour créances douteuses	(593 255)	(822 731)
	<u>5 433 472 \$</u>	<u>4 957 503 \$</u>

### 7. AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

L'avance au Fonds consolidé du revenu porte intérêt au taux préférentiel (3 %) réduit de 2,50 %, lequel représente un taux de 0,50 % au 31 mars 2011 (nul pour 2010).

## 8. IMMOBILISATIONS

	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Développement informatique	Développement informatique en cours de réalisation	2011 Total	2010 Total
<b>Coût des immobilisations</b>							
Solde au début	648 046 \$	98 325 \$	3 090 081 \$	26 893 547 \$	102 156 \$	30 832 155 \$	30 270 683 \$
Acquisitions	111 139	9 997	100 531	—	474 362	696 029	561 472
Dispositions	—	—	(261 206)	—	—	(261 206)	—
<b>Solde à la fin</b>	<b>759 185 \$</b>	<b>108 322 \$</b>	<b>2 929 406 \$</b>	<b>26 893 547 \$</b>	<b>576 518 \$</b>	<b>31 266 978 \$</b>	<b>30 832 155 \$</b>
<b>Amortissement cumulé</b>							
Solde au début	251 839 \$	64 242 \$	2 213 726 \$	7 608 051 \$	— \$	10 137 858 \$	5 821 582 \$
Amortissement de l'exercice	54 133	13 493	526 854	3 663 867	—	4 258 347	4 316 276
Incidence des dispositions	—	—	(261 206)	—	—	(261 206)	—
<b>Solde à la fin</b>	<b>305 972 \$</b>	<b>77 735 \$</b>	<b>2 479 374 \$</b>	<b>11 271 918 \$</b>	<b>— \$</b>	<b>14 134 999 \$</b>	<b>10 137 858 \$</b>
<b>Valeur nette comptable</b>	<b>453 213 \$</b>	<b>30 587 \$</b>	<b>450 032 \$</b>	<b>15 621 629 \$</b>	<b>576 518 \$</b>	<b>17 131 979 \$</b>	<b>20 694 297 \$</b>

## 9. DETTE À LONG TERME

### Dû au gouvernement du Québec

Dû au gouvernement du Québec, sans intérêt, remboursable par versements annuels étalés sur la durée de vie utile des actifs transférés lors de la conversion de la Régie en un organisme autonome à financement extrabudgétaire.

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Solde au début	4 056 181 \$	4 836 154 \$
Remboursement de l'exercice	(772 606)	(779 973)
	3 283 575	4 056 181
Portion à court terme de la dette à long terme	(772 606)	(772 606)
	<b><u>2 510 969 \$</u></b>	<b><u>3 283 575 \$</u></b>

En vertu de l'entente intervenue avec le gouvernement, les versements en capital prévus au cours des quatre prochains exercices sont estimés à 772 606 \$ annuellement et à 193 151 \$ pour l'exercice financier 2016.

## 10. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

### Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie 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<sup>er</sup> janvier 2011, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 8,19 % à 8,69 % de la masse salariale cotisable et le taux pour le RRPE est passé de 10,54 % à 11,54 %. Le taux pour le RRF est demeuré à 7,25 % tout au long de l'exercice.

Les cotisations de la Régie imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 1 261 562 \$ (1 251 110 \$ pour 2010). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

### Provision pour congés de maladie

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Solde au début	4 377 334 \$	4 526 686 \$
Charge de l'exercice	1 560 997	1 291 618
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 231 926)	(1 440 970)
Solde à la fin	<u>4 706 405 \$</u>	<u>4 377 334 \$</u>

Pour actualiser la provision pour congés de maladie, la Régie a utilisé un taux d'actualisation de 3,82 % (4,68 % pour 2010) pour le RRPE et de 4,57 % (4,88 % pour 2010) pour le RREGOP, ainsi qu'un taux de croissance de la rémunération de 4,05 % (4,35 % pour 2010) et de 3,95 % (3,85 % pour 2010).

### 11. EXCÉDENT CUMULÉ AFFECTÉ À LA RÉSERVE DE CONTINGENCE

En 2007, 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, établie à 17 000 000 \$ sur une période de cinq ans, a été atteinte en totalité au cours de l'exercice 2009.

### 12. ENGAGEMENTS

La Régie s'est engagée, en vertu d'une entente de services administratifs et de d'autres ententes de soutien avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) à verser d'ici le 31 mars 2012, un montant de 1 555 564 \$. Elle est également engagée avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), en vertu de diverses ententes, à lui verser un montant de 5 754 377 \$ au cours de 2012.

Enfin, la Régie est aussi engagée à verser au cours des prochains exercices un montant total de 2 976 248 \$ à certains fournisseurs de services professionnels et techniques.

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

	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
<b>MESS</b>	1 555 564 \$	— \$	— \$	— \$
<b>CSPQ</b>	5 754 377	—	—	—
<b>Autres</b>	2 581 243	193 855	115 550	85 600
<b>Total</b>	<u>9 891 184 \$</u>	<u>193 855 \$</u>	<u>115 550 \$</u>	<u>85 600 \$</u>

### 13. ÉVENTUALITÉS

La Régie et le Procureur général du Québec sont mis en cause dans une poursuite totalisant 3 000 000 \$, intentée en décembre 1988. De plus, au cours de l'exercice financier 2011, la Régie a fait l'objet d'une poursuite en responsabilité civile au montant de 1 771 112 \$. À la date de préparation des états financiers, la Régie n'était pas en mesure de déterminer l'issue de ces litiges et par conséquent, aucune provision n'a été comptabilisée aux livres à cet égard.

#### **14. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS**

Un montant de 9 341 024 \$ (9 178 584 \$ pour 2010), représentant des services de soutien administratifs et informatiques fournis par le MESS et le CSPQ, est inclus dans les charges de services professionnels et techniques, dans les immobilisations et dans les fournisseurs et frais courus.

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 apparentées autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

## Annexe 2

### Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec

Conformément à l'article 3.0.2 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, la présente annexe reprend le contenu du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec, qui a été adopté dans sa forme actuelle par le conseil d'administration de la Régie le 5 avril 2006.

Aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'a été portée à la connaissance des autorités disciplinaires au cours de l'année financière 2010-2011.

#### 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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.

## Annexe 3

### Tableaux accessibles sur le site Web de la Régie du bâtiment du Québec

Plusieurs tableaux qui figuraient dans les éditions antérieures du rapport annuel de gestion de la RBQ peuvent maintenant être consultés sur son site Web<sup>1</sup>. Outre un allègement de la présentation du rapport annuel, cette solution permet de mettre à la disposition du public des ensembles de données s'échelonnant sur une plus longue période que les trois années habituellement retenues.

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

- L'accessibilité aux services téléphoniques du Centre de relation clientèle de la RBQ
- L'achalandage et l'utilisation du site Web de la RBQ
- Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur-propriétaire
- Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés
- Demandes traitées à la RBQ en matière de licences
- Nombre de séances d'examen tenues
- Traitement des demandes d'interprétation
- Traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes
- Traitement des plaintes en matière de sécurité ou de qualité des travaux
- Traitement des plaintes en matière de qualité des services
- Activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs
- Interventions d'inspection selon le domaine
- Interventions d'inspection concernant la fabrication d'appareils sous pression
- Activités dans le domaine des équipements pétroliers
- Activités de lutte contre le travail sans licence
- Traitement des dossiers d'enquête et des dossiers pénaux
- Décisions et demandes de révision
- Données des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs
- Effectif de la RBQ en poste au 31 mars par unité administrative
- Effectif de la RBQ en poste au 31 mars par catégorie et corps d'emploi
- Revenus perçus selon la source
- Dépenses selon le poste budgétaire

---

<sup>1</sup> Voir le site Web de la RBQ : [www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/tableaux-annexe3.pdf](http://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/tableaux-annexe3.pdf).

# CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE ET BUREAUX DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

## Centre de relation clientèle (CRC)

545, boulevard Crémazie Est, 4<sup>e</sup> 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 : 514 864-2581  
Télécopieur : 514 873-7667

## Commissaire à la qualité des services à la clientèle

545, boulevard Crémazie Est, 3<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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

## Cautionnement de licence, service des réclamations

545, boulevard Crémazie Est, 7<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2  
Téléphone : 514 873-6526  
Télécopieur : 514 873-1939  
srcl@rbq.gouv.qc.ca

## Direction territoriale du Nord-Ouest

1760, boulevard Le Corbusier, 1<sup>er</sup> 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 Laval  
- Bureau de Gatineau  
- Bureau de Rouyn-Noranda

## Direction territoriale du Sud-Ouest

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 Longueuil  
- Bureau de Sherbrooke

## Direction territoriale de l'Est-du-Québec

800, place D'Youville, 12<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5S3  
Sans frais : 1 800 361-0761  
Télécopieur : 418 646-5430  
quebec@rbq.gouv.qc.ca  
- Bureau de Québec  
- Bureau de Trois-Rivières  
- Bureau de Saguenay  
- Bureau de Sept-Îles  
- Bureau de Rimouski

## Siège social

545, boulevard Crémazie Est, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2

## Site Web

[www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)

PENSER SÉCURITÉ,  
C'EST CONSTRUCTIF!

[www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)

Régie  
du bâtiment

Québec 

 Contient 100% de fibres  
recyclées postconsommation