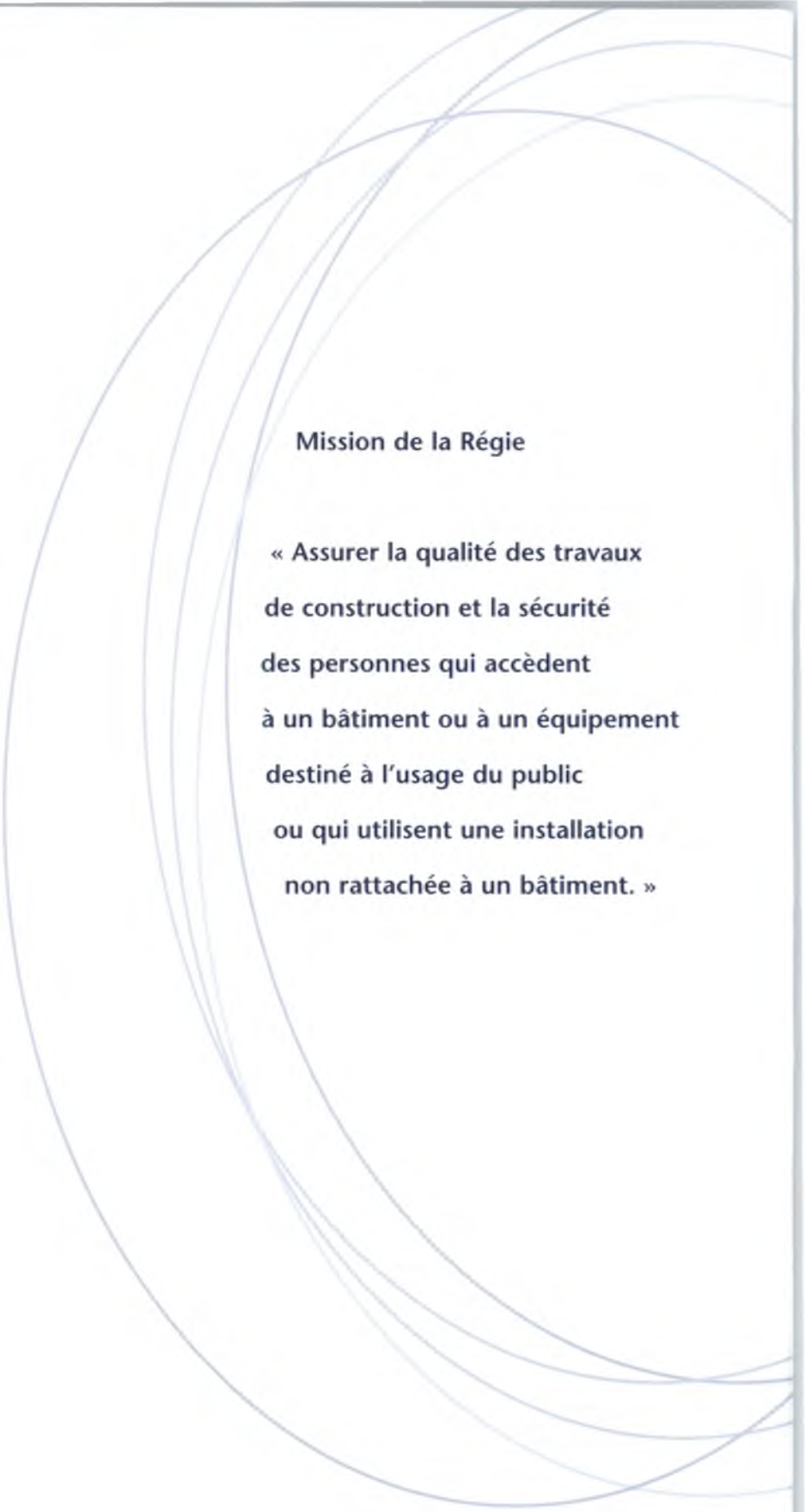


RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2003-2004

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Québec 

A decorative graphic consisting of several overlapping circles in a light blue color, located on the right side of the page.

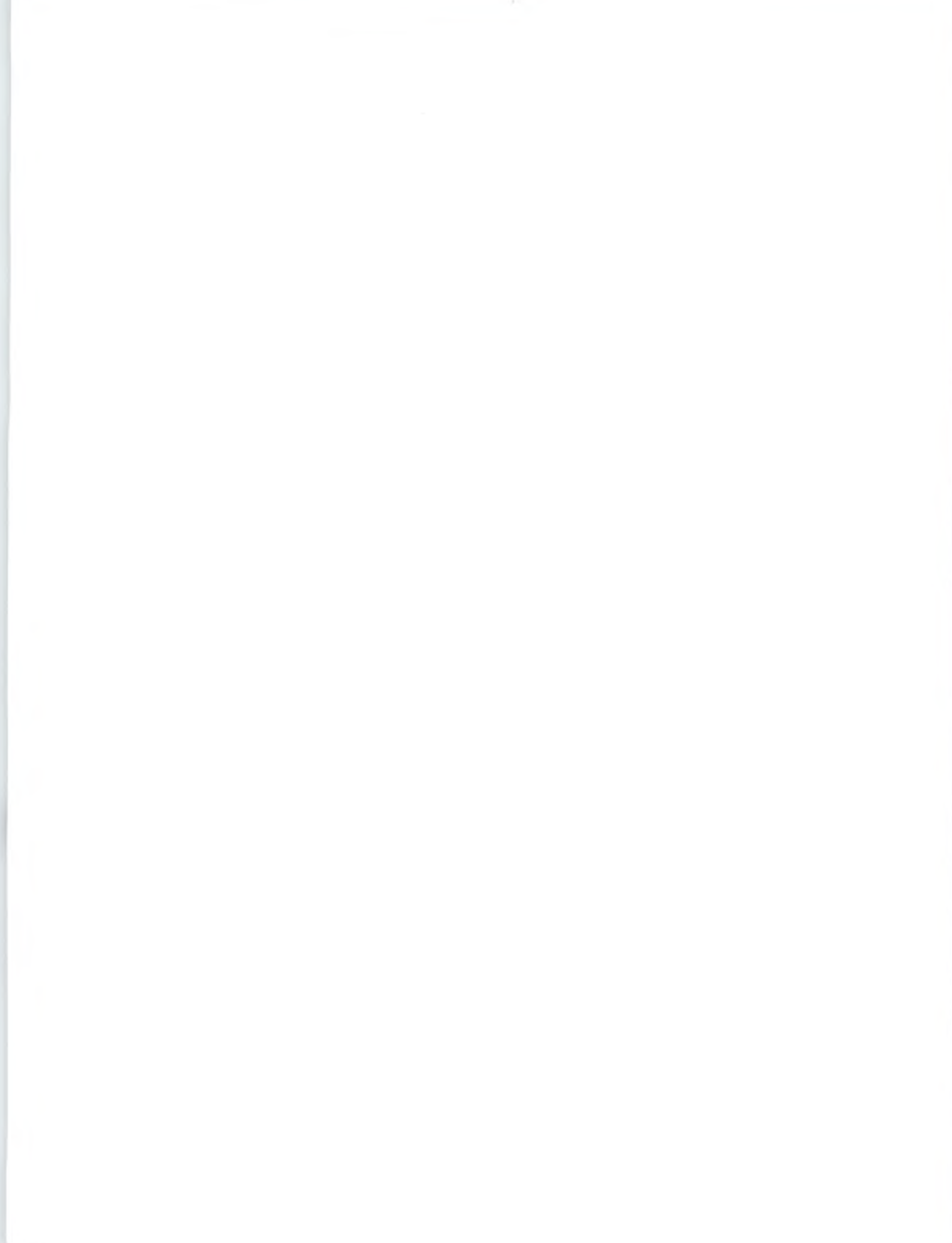
Mission de la Régie

**« Assurer la qualité des travaux
de construction et la sécurité
des personnes qui accèdent
à un bâtiment ou à un équipement
destiné à l'usage du public
ou qui utilisent une installation
non rattachée à un bâtiment. »**

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2003-2004

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC





Québec, juin 2004

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2004.

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

**Le ministre,
Michel Després**

Montréal, juin 2004

Monsieur Michel Després
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy
Québec

Monsieur le Ministre,

Selon les dispositions de la Loi sur l'administration publique, je vous présente le Rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour la période du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004.

Les résultats, les données et les renseignements qui y sont présentés relèvent exclusivement de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur leur exactitude, leur suffisance et leur fiabilité.

Durant toute l'année, la Régie a maintenu des systèmes d'information et de contrôle interne de manière à atteindre les objectifs fixés dans le Plan stratégique 2002-2005, en plus d'assurer l'exactitude, la suffisance et la fiabilité de l'information présentée au rapport.

À ma connaissance et à la suite d'un mandat de vérification portant sur les données stratégiques non financières effectué par Raymond Chabot Grant Thornton, conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes, j'atteste que le Rapport annuel de gestion 2003-2004 :

- Décrit fidèlement la mission et présente les enjeux, les orientations et les objectifs du Plan stratégique 2002-2005 de la Régie ainsi qu'un bilan des résultats et des données afférents;
- Présente les résultats des principaux engagements contenus dans la Déclaration de services à la clientèle de la Régie;
- Couvre l'ensemble des activités stratégiques et des domaines d'intervention de la Régie;
- Présente des données et des résultats qui sont exacts, complets et fiables.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,

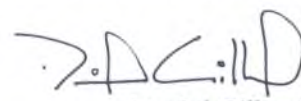

Daniel Gilbert

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président	9
Partie 1	Présentation de la Régie du bâtiment du Québec 11
	Sa mission 11
	Ses programmes d'intervention 11
	<i>La normalisation</i> 11
	<i>La qualification professionnelle</i> 11
	<i>La surveillance</i> 11
	<i>Les garanties financières rattachées aux nouvelles constructions résidentielles</i> 12
	Son cadre organisationnel 12
	<i>Le conseil d'administration</i> 12
	<i>Le comité consultatif</i> 13
	<i>Le comité de direction</i> 15
	<i>Les unités administratives relevant de la Présidence et direction générale</i> 15
	<i>Les unités administratives relevant de la Direction principale de la planification et de la normalisation</i> 15
	<i>Les unités administratives relevant de la Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations</i> 16
	<i>Les unités administratives relevant du régisseur, responsable des services à la gestion</i> 16
	Sa clientèle et ses partenaires 16
	L'environnement externe 17
	L'environnement interne 18
Partie 2	Les résultats au regard du plan stratégique 20
	Première orientation : Promouvoir et accroître le rôle de la Régie... 20
	Deuxième orientation : Innover avec une approche de responsabilisation... 23
	Troisième orientation : Accélérer la modernisation de la gestion... 27
Partie 3	Les résultats au regard de la Déclaration de services à la clientèle 31
	Les engagements généraux 31
	Les engagements spécifiques 34
Partie 4	Les résultats financiers 38
	Analyse des revenus et des dépenses 38
	Rapport du vérificateur 39
Partie 5	Les résultats au regard des autres exigences réglementaires et législatives 43
	L'éthique et la déontologie 43
	L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 43
	Les ententes d'échange de renseignements 44
	L'accès à l'égalité et le plan d'action quant au renouvellement de la fonction publique québécoise 44
	La politique linguistique 44

Partie 6	Les activités de la Régie	45
	La qualification professionnelle	45
	La surveillance	46
	<i>Le parc sous surveillance</i>	46
	<i>La planification des interventions</i>	46
	<i>Le suivi des intervenants</i>	47
	<i>Les inspections</i>	47
	<i>La fabrication d'appareils sous pression</i>	48
	<i>La détection des travaux effectués sans licence</i>	48
	Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs	50
	Les enquêtes et les poursuites	51
	Les décisions de la Régie et les demandes de révision	53
	Le service à la clientèle	53
	<i>L'accueil et les renseignements généraux</i>	53
	<i>Les communications externes</i>	53
	<i>Les demandes d'interprétation et les mesures différentes</i>	54
	<i>Le traitement des plaintes</i>	55
Partie 7	Les ressources	56
	Les ressources humaines	56
	Les ressources financières et matérielles	57
	Les ressources informationnelles	57
Annexe 1	Lois et règlements administrés par la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2004	58
Annexe 2	Code d'éthique et de déontologie de la Régie du bâtiment du Québec	60
Annexe 3	Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés	63
Annexe 4	Suivi des délais spécifiés dans la Déclaration de services à la clientèle	66
Annexe 5	Pour nous joindre	67

MOT DU PRÉSIDENT

La Régie du bâtiment du Québec vit au rythme de son temps. Remises en question de nos façons de faire, développement de partenariats et refonte des services à la clientèle sont au menu pour nous amener à accomplir de manière plus efficace notre mission. La Régie entend, au terme de son plan stratégique, assumer un rôle de leader en matière de sécurité et de qualité des travaux, innover avec une approche de responsabilisation des intervenants et accélérer la modernisation de sa gestion.

Ces grandes orientations se traduisent par une simplification du cadre législatif et réglementaire, par l'uniformisation des normes, par la responsabilisation et le soutien des intervenants à l'égard de la qualité de leurs travaux et de la sécurité de leurs immeubles de même que par l'élaboration de partenariats avec des associations et avec d'autres organisations publiques. Sur le plan interne, les objectifs stratégiques visent à rendre les services avec efficience, en fournissant un support technologique qui favorise l'autonomie opérationnelle. À terme, les procédés mis en place devront faire en sorte que le citoyen ou l'entreprise qui s'adresse à la Régie du bâtiment obtienne satisfaction dès son premier contact avec nous, et ce dans 80 % des cas.

Certains de nos objectifs présentent des défis importants qui, force est de le constater, ne pourront être atteints dans les délais prévus au départ. Le moment est donc venu de préparer un plan d'action énergétique pour en accélérer la réalisation. La structure organisationnelle allégée qui vient d'être annoncée en mars 2004 et les nouveaux processus de travail qui seront mis en place au cours de la prochaine année constituent les moyens privilégiés pour y arriver.

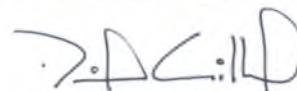
La prochaine année en sera une de « positionnement » pour la Régie. Les priorités sont accordées aux actions structurantes dans une optique de développement durable : achèvement du passage des lois sectorielles à la Loi sur le bâtiment, révision du règlement sur le plan de garantie, modernisation du système de qualification des entrepreneurs, révision de la tarification des activités de la Régie, offre de services en ligne,

révision de la Déclaration de services à la clientèle, consultation et réflexion en vue de l'adoption du prochain plan stratégique, qui devrait couvrir la période 2005-2008. Au cœur de ces changements, la modernisation des processus d'affaires sera conduite avec une préoccupation d'efficience et des objectifs financiers assurant que les investissements consentis tiennent compte des réductions de dépenses escomptées.

Je suis convaincu que la mise en place des réformes en cours aura pour effet de placer la Régie du bâtiment du Québec dans le peloton de tête des organisations performantes de l'administration publique québécoise.

Cet objectif est non seulement le mien, mais il est partagé par mes collègues du conseil d'administration ainsi que par les gestionnaires et les employés de la Régie, comme j'ai pu m'en rendre compte à l'occasion d'une tournée d'information et d'échanges réalisée auprès de l'ensemble des unités administratives et des directions régionales, sous le thème « La Régie en chantier ». Je suis assuré que le personnel de la Régie saura relever les défis de taille que représentent les travaux entrepris et qu'il contribuera avec compétence et fierté à faire de ce chantier une réussite.

Le président-directeur général,



Daniel Gilbert



PARTIE 1

PRÉSENTATION DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

SA MISSION

La Régie du bâtiment du Québec a été instituée en février 1992 pour surveiller l'administration de la Loi sur le bâtiment, qui vise à assurer la qualité des travaux de construction et la sécurité des personnes qui accèdent à un bâtiment ou à un équipement destiné à l'usage du public, ou qui utilisent une installation non rattachée à un bâtiment.

Outre la Loi sur le bâtiment, la Régie administrait, au 31 mars 2004, quatre lois dans les différents secteurs techniques ainsi que leurs règlements. Ces lois seront remplacées par la Loi sur le bâtiment lors de l'adoption des chapitres du Code de construction et du Code de sécurité. Les lois et règlements administrés par la Régie sont énumérés à l'annexe 1.

SES PROGRAMMES D'INTERVENTION

Pour s'acquitter de sa mission, la Régie organise ses activités autour de quatre programmes d'intervention : la normalisation, la qualification professionnelle, la surveillance et les garanties financières rattachées aux travaux de construction résidentielle.

La normalisation

La Régie est responsable de l'élaboration et de la mise à jour du Code de construction, du Code de sécurité et de tout autre règlement prévu à la Loi sur le bâtiment, dont le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires et le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Elle donne suite aux demandes d'interprétation relatives à l'application de la réglementation. Elle participe en outre aux activités des comités nationaux et internationaux afin de faire valoir le point de vue du Québec.

De plus, la Régie donne suite aux demandes de mesures différentes (art. 128 de la Loi sur le bâtiment)

et de mesures équivalentes (art. 127 de la loi précitée) à celles qui sont prévues aux codes, aux règlements et aux normes en vigueur.

La qualification professionnelle

La Régie délivre, modifie et renouvelle, sur une base annuelle, les licences des entrepreneurs généraux, des entrepreneurs spécialisés et des constructeurs-propriétaires, après s'être assurée de leur compétence, de leur solvabilité et de leur probité. Elle a, par ailleurs, le pouvoir de suspendre et d'annuler ces licences.

La surveillance

La Régie exerce une surveillance principalement par le suivi des intervenants — notamment les concepteurs et les entrepreneurs —, par l'inspection et par la détection de travaux de construction effectués sans licence.

La Régie surveille le respect de la réglementation par des activités ciblées auprès des intervenants ayant des obligations en vertu de la loi et par l'inspection des bâtiments, installations électriques, de tuyauterie et de gaz, appareils sous pression et appareils de levage (ascenseurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques). Les interventions de la Régie sont encadrées dans un plan d'action annuel qui tient compte du risque associé à chacun des six secteurs susmentionnés.

La Régie est reconnue comme organisme d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de la qualité dans le secteur des appareils sous pression par les autorités canadiennes, par l'American Society of Mechanical Engineers et par le National Board of Boiler and Pressure Vessel Inspectors auprès des fabricants et des réparateurs titulaires des certificats de ces deux organismes.

La Régie participe à la lutte contre le travail au noir dans l'industrie de la construction au Québec. En visitant des chantiers de construction de maisons unifamiliales neuves et de rénovation résidentielle et en effectuant des contrôles de dossiers, le personnel vérifie si les entrepreneurs sont titulaires des licences requises. De plus, la Régie sensibilise régulièrement les citoyens par des campagnes d'information contre le travail au noir.

Les garanties financières rattachées aux nouvelles constructions résidentielles

La Régie s'assure du respect, par les administrateurs et les organismes d'arbitrage qu'elle autorise, des obligations prévues au Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Le Plan de garantie mis sur pied par le gouvernement du Québec en janvier 1999 poursuit les objectifs suivants :

- Garantir aux acheteurs de bâtiments résidentiels neufs l'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur (protection des acomptes et garantie contre les défauts de construction);
- Assurer dans la mesure du possible un traitement rapide, efficace et impartial des réclamations tout en minimisant les coûts de gestion et les coûts de litige;
- Réduire l'incidence des défauts et des vices d'exécution, d'une part, en permettant une sélection des entrepreneurs admissibles et, d'autre part, en responsabilisant financièrement les entrepreneurs relativement aux défauts et vices d'exécution.

SON CADRE ORGANISATIONNEL

C'est le ministre du Travail qui est responsable de l'application des lois administrées par la Régie devant l'Assemblée nationale.

Le budget de la Régie est autorisé annuellement par le gouvernement du Québec. La Régie perçoit des droits et des frais auprès des personnes auxquelles elle offre des services. Selon l'article 152 de la Loi sur le bâtiment, les sommes perçues et les montants recouvrés par la Régie sont versés au Fonds consolidé du revenu. Les revenus générés par la Régie pour l'exercice 2003-2004 ont été de 41,6 millions de dollars et les dépenses s'élèvent à 37,2 millions de dollars.

L'état financier de la Régie fait l'objet d'une vérification annuelle par le Vérificateur général du Québec et est présenté à la partie 4.

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Régie est formé de cinq membres, dont un président, un vice-président et un membre à temps plein agissant à titre de régisseur, nommés par le gouvernement du Québec. Les deux autres membres proviennent des associations d'entrepreneurs et sont également nommés par le gouvernement. Le président du conseil d'administration est d'office directeur général de la Régie.

Au 31 mars 2004, la composition du conseil d'administration était la suivante :

- **M. Daniel Gilbert**, président-directeur général
- **M. Rodrigue Perreault**, vice-président
- **M. Michel Goyer**, régisseur, membre à temps plein
- **M. Yvon Guilbault**, membre du conseil
- **M. Michel Paré**, membre du conseil

La Régie exerce des fonctions administratives relativement à la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires ainsi qu'au Code de construction et au Code de sécurité. Certaines de ces fonctions sont déléguées à des membres de son personnel, tandis que d'autres sont déléguées au régisseur, membre à temps plein du conseil d'administration. Celles-ci portent principalement sur le pouvoir de suspendre,

d'annuler ou de refuser de renouveler une licence, d'ordonner de se conformer à la loi et de réviser toute décision rendue par la Régie.

Les membres du conseil d'administration se sont réunis à six reprises au cours de l'exercice. Les rencontres ont porté plus particulièrement sur le Règlement modifiant le chapitre Électricité du Code de construction aux fins d'adopter la 19^e édition du Code canadien de l'électricité, le Règlement modifiant le Code de construction et celui modifiant le Code de sécurité aux fins d'adopter les chapitres Ascenseurs et autres appareils élévateurs et Remontées mécaniques, l'autorisation pour une association d'entrepreneurs de se porter caution pour ses membres, le rapport d'évaluation du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et l'autorisation pour un nouvel administrateur de ce plan, le renouvellement de l'entente de délégation avec l'arrondissement Pointe-Claire sur la surveillance du chapitre Bâtiment du Code de construction, la reconnaissance de programmes de formation, la délégation de certaines fonctions au personnel et l'approbation de l'état financier 2002-2003 de la Régie.

Le comité consultatif

La Loi sur le bâtiment prévoit la formation d'un comité consultatif ayant pour fonction de donner à la Régie des avis sur toute question qu'elle lui soumet relativement à l'administration de cette loi. La Régie a l'obligation de demander un avis au comité consultatif pour certaines modifications réglementaires de même qu'au moment de la répartition du budget annuel.

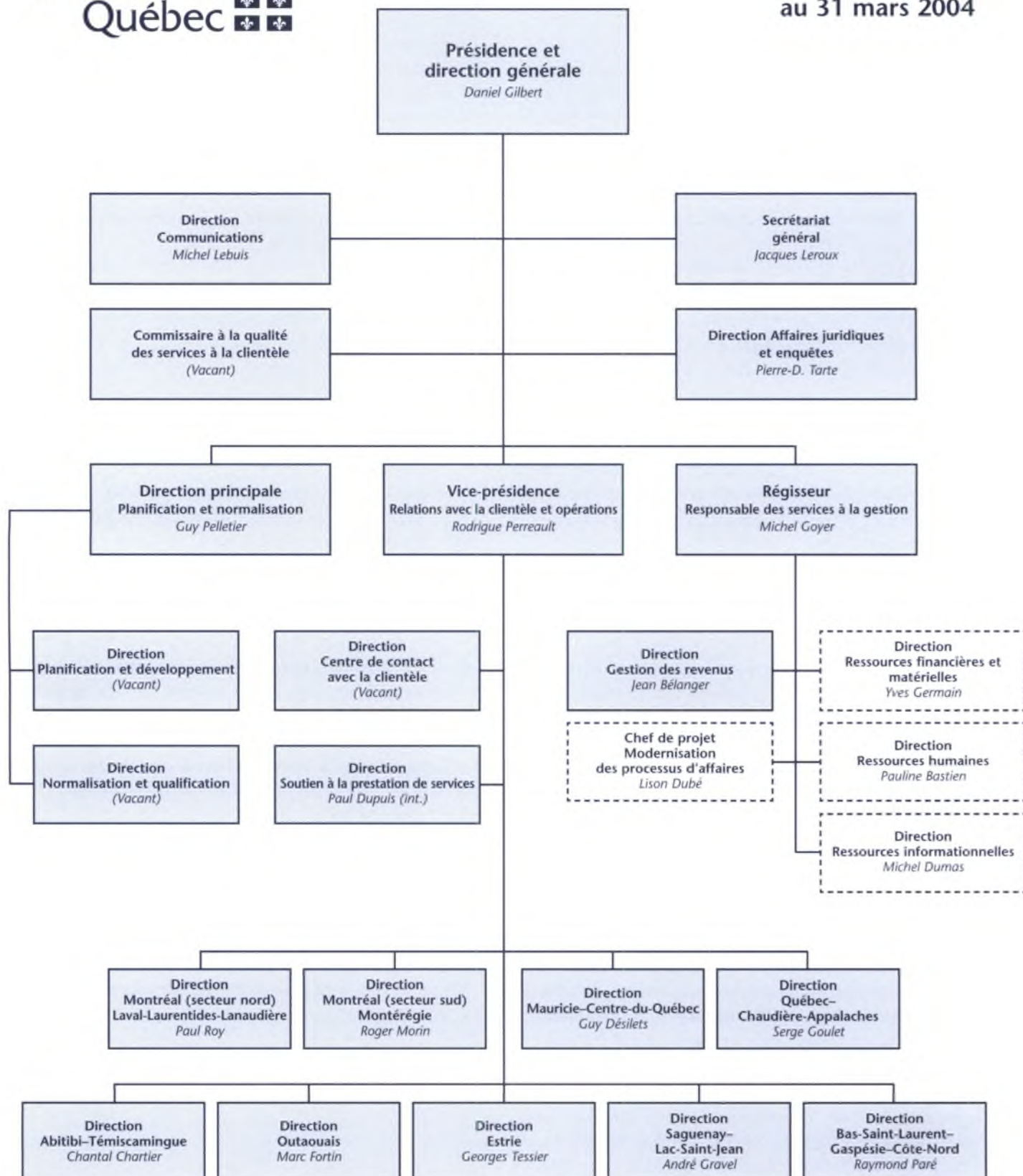
Le comité consultatif est composé de seize membres, dont un président qui est désigné par le président-directeur général de la Régie au sein de son personnel. Les quinze autres membres sont nommés par le ministre du Travail et proviennent de divers groupes qui s'intéressent à l'industrie de la construction, tels que les associations d'entrepreneurs, les ordres professionnels des ingénieurs et des architectes, les associations les plus représentatives d'organismes municipaux, de propriétaires de bâtiments, de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment et les associations de salariés représentatives de l'industrie de la construction.

Ce comité a été convoqué à une occasion au cours de l'exercice, afin de donner son avis sur les chapitres Ascenseurs et autres appareils de levage et Remontées mécaniques du Code de construction et du Code de sécurité. Cependant, la séance n'a pu avoir lieu faute de quorum.

Au 31 mars 2004, la composition du comité consultatif était la suivante :

- **M^e Jacques Leroux**, Régie du bâtiment du Québec, président du comité
- **M. Michel Beaulieu**, proposé par la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec
- **M. Simon Brisson**, proposé par les associations de propriétaires de bâtiments les plus représentatives
- **M^e Gilles Doyon**, proposé par l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec inc.
- **M. Daniel Guimont**, proposé par l'Ordre des architectes du Québec
- **M. Jean-Guy Laurin**, proposé par l'Association des constructeurs de routes et de grands travaux du Québec
- **M. Bruno Nantel**, proposé par l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec inc.
- **M. Alain Paradis**, proposé par la Corporation des maîtres électriciens du Québec
- **M. Pierre Richard**, proposé par les associations les plus représentatives des consommateurs ou des personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment

Les autres postes du comité consultatif sont actuellement vacants.



Le comité de direction

Le rôle du comité de direction est de décider des principales orientations de la Régie et de donner une « direction » claire à l'entreprise. Les membres du comité de direction sont :

- M. Daniel Gilbert, président-directeur général
- M. Rodrigue Perreault, vice-président aux relations avec la clientèle et aux opérations
- M. Michel Goyer, régisseur, responsable des services à la gestion
- M. Guy Pelletier, directeur principal de la planification et de la normalisation
- M^e Pierre D. Tarte, directeur des affaires juridiques et des enquêtes
- M^e Jacques Leroux, secrétaire général

Le directeur des communications, M. Michel Lebuis, y participe au besoin pour les dossiers relevant de sa direction.

Les réunions se tiennent habituellement une fois par semaine. Le comité discute des grands dossiers de l'heure, des plans d'action à mettre en place pour atteindre les objectifs stratégiques de la Régie ainsi que des moyens à prendre afin d'améliorer la qualité du service à la clientèle et la productivité de l'organisation.

Les unités administratives relevant de la Présidence et direction générale

Le **Secrétariat général** assume les tâches de soutien administratif reliées aux décisions rendues par la Régie dans le cadre des pouvoirs que la loi lui confère. Il est chargé des relations avec le conseil d'administration, avec le comité consultatif, avec le cabinet du Ministre et est désigné comme répondant de la Régie auprès des organismes centraux. Le secrétaire général est en outre responsable de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et confidentiels et il est répondant en matière d'éthique.

La Direction des **communications** a pour mandat d'assurer les communications internes et externes. Dans ce cadre, elle pourvoit au développement des sites Web (Internet et Intranet), elle s'occupe des relations avec les médias, de la publicité, des formulaires et, dans le cadre de la révision des processus d'affaires, est responsable de la gestion du changement auprès des membres du personnel.

La Direction des **affaires juridiques** et des **enquêtes** donne les services conseils juridiques, assume la rédaction de la législation et de la réglementation, émet des avis juridiques, procède à l'analyse et au suivi des dossiers de poursuites pénales et agit comme interlocuteur auprès des instances juridiques civiles et administratives.

Les unités administratives relevant de la Direction principale de la planification et de la normalisation

La Direction de la **planification** et du **développement** coordonne l'élaboration de la planification stratégique et de la Déclaration de services à la clientèle. Elle est responsable de l'évaluation de programmes, du tableau de bord de gestion, des indicateurs de performance ainsi que du Rapport annuel de gestion. Elle élabore les politiques et les programmes, effectue des études, des recherches, des analyses de risque et assure le développement et le suivi d'ententes de partenariat. Elle est chargée du suivi et de la révision de la tarification de même que du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

La Direction de la **normalisation** et de la **qualification** est responsable de l'harmonisation des normes, de leur évaluation, de leur mise à jour, ainsi que de la vulgarisation et de la promotion, notamment en émettant des avis. Elle est également responsable du programme de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires et elle en détermine les règles. Elle élabore la réglementation afférente dans le cadre de la Loi sur le bâtiment.

Les unités administratives relevant de la Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations

La Direction du **soutien à la prestation de services** élabore les directives et procédures opérationnelles, soutient l'évolution des processus et des systèmes, dispense la formation à la tâche des utilisateurs, définit le plan d'action annuel en matière de surveillance, assure le contrôle opérationnel de qualité, le suivi des échanges d'information et la conformité des plans et devis de fabrication des appareils sous pression selon les normes de l'American Society of Mechanical Engineers (ASME).

La Direction du **Centre de contact avec la clientèle** traite en première ligne, par téléphone, télécopieur, courrier, courrier électronique ou au comptoir de service de Montréal, les demandes de licences, de mesures différentes ou équivalentes, d'enquêtes et autres. Elle délivre les licences aux entrepreneurs généraux, aux entrepreneurs spécialisés et aux constructeurs-propriétaires. Elle élabore et tient à jour une banque de renseignements sur les titulaires de licence et veille à la perception des droits et frais exigibles.

Les neuf **directions régionales** sont chargées, dans leurs communautés respectives, de la mise en œuvre et de la gestion des nouveaux processus d'affaires, de la promotion des mesures de sécurité applicables aux bâtiments et aux installations, de la réalisation du plan opérationnel annuel de surveillance et de la lutte contre le travail au noir.

Les unités administratives relevant du régisseur, responsable des services à la gestion

La Direction de la **gestion des revenus** et l'équipe du projet **Modernisation des processus d'affaires** (Vision 2005) ont été placées sous l'autorité fonctionnelle du régisseur, qui représente en outre la Régie aux fins de l'application de l'entente sur les services administratifs (ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles) avec le ministère du Travail. Ce rapprochement favorise une gestion mieux intégrée, en établissant un lien étroit entre la gestion des revenus et la gestion des dépenses

et en facilitant les interactions reliées aux impacts des changements en cours sur les ressources humaines et informationnelles.

Selon une entente intervenue avec le ministère du Travail, la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles de la Régie est confiée à ce ministère. Cette entente représente un coût de 4,2 millions de dollars pour l'année financière 2003-2004.

SA CLIENTÈLE ET SES PARTENAIRES

La Régie a pour clients les concepteurs, les entrepreneurs de construction, les constructeurs-propriétaires ainsi que les propriétaires de bâtiments, d'équipements et d'installations visés par les lois qu'elle administre. Sa clientèle compte également les fabricants, les distributeurs et les installateurs qui œuvrent dans ces secteurs. Le citoyen est son client ultime, c'est-à-dire celui qui bénéficie de la qualité des travaux de construction et de la sécurité des bâtiments (arénas, stades, hôtels, cinémas, piscines, etc.), des équipements et des installations (appareils sous pression, ascenseurs, remontées mécaniques, jeux mécaniques, etc.).

Pour accomplir sa mission, la Régie s'associe aux acteurs du milieu de la construction et de la sécurité, et ce dans chacun de ses quatre grands programmes d'intervention. Certains de ces partenariats sont inscrits dans la Loi sur le bâtiment, alors que d'autres découlent d'ententes administratives. Parmi les partenaires de la Régie, mentionnons les ministères et organismes gouvernementaux liés au domaine de la construction ou de la sécurité, les ordres professionnels concernés, les associations et les corporations représentant les entrepreneurs de construction, les propriétaires, les consommateurs, les travailleurs de la construction, les institutions d'enseignement, les organismes nationaux et autres responsables de l'élaboration des normes, les entreprises de distribution de gaz ou d'électricité, les associations d'organismes municipaux et les municipalités.

L'ENVIRONNEMENT EXTERNE

Au Québec, l'industrie de la construction est un domaine d'activité majeur, représentant près de 10 % du produit intérieur brut, avec des investissements annuels de près de 26 milliards de dollars. Le parc d'immeubles et les installations constituent un actif évalué à 425 milliards de dollars. L'essentiel du patrimoine de notre collectivité se trouve ainsi visé par les interventions de la Régie en vue d'assurer la qualité des travaux de construction et la sécurité du public qui utilise les bâtiments et installations.

Par ailleurs, l'industrie de la construction génère 170 000 emplois directs en moyenne, soit un emploi sur vingt à l'échelle du Québec, et la masse salariale annuelle atteint plus de 3 milliards de dollars. Notons qu'il existe en plus une économie souterraine et que la Régie ainsi que d'autres organismes luttent contre le travail au noir.

Les entrepreneurs souhaitent consacrer toute leur énergie à leurs chantiers et passer le moins de temps possible aux tâches de bureau. La Régie doit donc innover et prendre toutes les mesures nécessaires pour simplifier et faciliter leurs démarches administratives. La Régie a entrepris la révision de ses processus d'affaires dans une optique d'efficacité et d'amélioration des services à ses clientèles.

En ce qui concerne la normalisation, des normes de référence sont élaborées à l'échelle nationale. La Régie représente le Québec au sein des comités interprovinciaux qui élaborent ces normes canadiennes afin d'y faire valoir le point de vue et les besoins du Québec. Par la suite, chaque province adapte la norme canadienne en tenant compte de ses particularités. L'adoption d'une norme aussi proche que possible de la norme canadienne amènera une simplification de la réglementation et facilitera les échanges commerciaux avec l'extérieur. Elle augmentera également la compétitivité de l'industrie de la construction du Québec.

Au Québec, plusieurs organisations provinciales ou municipales peuvent adopter, à l'égard de certains bâtiments, des règlements en matière de construction et de sécurité. La Régie, de concert avec ses partenaires gouvernementaux, a entrepris au cours des dernières

années la révision de sa réglementation en vue d'une norme unique applicable à l'ensemble des bâtiments, équipements et installations sur le territoire québécois. Cette démarche est fortement appuyée par tous les intervenants de l'industrie de la construction et s'inscrit dans la volonté d'allègement réglementaire du gouvernement.

Les municipalités sont des intervenants importants pour la qualité et la sécurité de leur parc immobilier. La Loi sur le bâtiment prévoit d'ailleurs que la Régie peut conclure avec elles des ententes pour leur déléguer la surveillance de l'application de la norme unique.

Il n'y a pas eu de nouvelles ententes signées en cette matière au cours des deux dernières années. La réforme municipale de janvier 2002 a freiné les discussions avec les villes. La Régie entend proposer différentes options à ses partenaires pour l'application de la norme unique à l'ensemble des bâtiments.

Un autre aspect du contexte relatif à la normalisation touche le passage, à l'échelle canadienne, des codes à normes prescriptives aux codes par objectifs. Ceux-ci porteront sur le bâtiment, la plomberie et la prévention des incendies et devraient voir le jour en 2005.

La Régie s'est engagée dans un processus de modernisation de son système de qualification des entrepreneurs de construction, afin de le simplifier et de l'adapter aux besoins actuels. Avec l'évolution rapide des technologies, les domaines d'intervention se diversifient et deviennent de plus en plus spécialisés. L'évaluation des compétences techniques et normatives est un levier particulièrement efficace pour contribuer à la qualité et à la sécurité des ouvrages.

En matière de surveillance, le rôle de la Régie s'inscrit dans le contexte d'une industrie compétitive où les coûts de construction et d'exploitation de même que les délais de réalisation exercent sur les concepteurs, les constructeurs et les propriétaires une pression qui pourrait reléguer au second plan les préoccupations relatives aux normes en vigueur. Les citoyens sont cependant en droit d'exiger qualité et sécurité; ils sont d'ailleurs de plus en plus sensibilisés

à ces questions, même s'ils ne sont pas toujours en mesure d'évaluer la conformité et la qualité des travaux.

La Régie est l'organisme chargé de surveiller le respect des obligations qui incombent aux intervenants en vertu de la Loi sur le bâtiment. Cette loi reconnaît que les professionnels, les entrepreneurs et les propriétaires sont les responsables du respect de la réglementation, des codes et des normes. La Régie ne supervise pas leur travail, mais vérifie plutôt s'ils assument leurs obligations et leurs responsabilités. La grande majorité des intervenants de la construction sont compétents et fiables dans leur domaine respectif. Les interventions de la Régie doivent donc cibler les moins performants, c'est-à-dire ceux qui ne s'acquittent pas adéquatement de leurs obligations.

L'ENVIRONNEMENT INTERNE

La Régie a entrepris la révision de ses processus d'affaires et la modernisation de sa gestion afin d'améliorer la qualité de ses services à la clientèle et son efficacité et de mettre en place une gestion axée sur les résultats. Ces changements mettent en cause et affectent directement ses ressources humaines, financières et informationnelles.

Les enjeux liés aux ressources humaines

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi sur le bâtiment et de la Loi sur l'administration publique, de nombreux changements s'opéreront à la Régie au cours des prochaines années, tant en ce qui concerne ses façons de faire que sa main-d'œuvre.

La Régie fera face à de nombreux départs à la retraite dans les années qui viennent, ce qui donnera lieu à un important renouvellement de sa main-d'œuvre. Un virage jeunesse est déjà amorcé, principalement dans les fonctions d'enquêteurs et d'inspecteurs. La Régie mise sur le transfert d'expertise et favorise le développement du personnel en place pour être en mesure de relever les nombreux défis à venir. La mise en place des changements passe également par une révision et un renforcement des modes de gestion de façon à mobiliser le personnel, et ce à tous les niveaux de l'organisation.

Dans le domaine de la surveillance, une équipe polyvalente composée d'inspecteurs, d'enquêteurs, de professionnels et de personnel administratif est présente dans toutes les régions du Québec afin d'effectuer des interventions d'inspection de travaux, de bâtiments ou d'installations et de dispenser des services directs aux intervenants et aux citoyens.

Par le passé, le travail des inspecteurs se faisait selon une approche de vérification basée sur la conformité aux lois, aux règlements et aux normes. Avec sa nouvelle approche de responsabilisation des intervenants face à leurs obligations et de suivi de leur performance, la Régie doit accompagner, former et soutenir ses inspecteurs et les autres membres du personnel touchés à la fois par ce changement de culture très important et par l'introduction de nouveaux outils de travail.

La Régie encourage les initiatives de ses employés et mise sur leur expertise et leur savoir-faire. Elle favorise un climat de confiance et un esprit d'équipe qui engagent les gestionnaires et les employés.

Les enjeux liés aux ressources financières

La Régie perçoit, selon les lois en vigueur, des droits et des honoraires auprès de sa clientèle dans chacun de ses domaines d'activité. La structure de la tarification actuelle est complexe et héritée des caractéristiques historiques des secteurs techniques. Ainsi, certaines clientèles peuvent avoir à composer avec plus d'un type de tarification, s'ils font affaire avec la Régie dans plus d'un secteur d'activité. La Régie doit évaluer ses coûts de revient afin de pouvoir en tenir compte dans l'établissement des frais et droits payés par ceux qui bénéficient de ses services. Entre autres, il n'y a pas de tarification liée à l'application du chapitre Bâtiment du Code de construction.

La Régie compte donc revoir sa tarification en tenant compte du cadre de référence en matière de tarification gouvernementale, de la modification de ses modes d'intervention axés sur la responsabilisation des intervenants, de la modernisation de la qualification, de la mise en œuvre de partenariats, de la nécessité de simplifier le volet administratif pour la Régie et pour ses clientèles et de la révision de ses processus d'affaires.

Les enjeux liés aux ressources informationnelles

La mise en œuvre de la Loi sur le bâtiment a un impact important sur l'organisation du travail, sur les façons de faire ainsi que sur les besoins en matière de gestion de l'information. Pour réaliser ces changements, la Régie s'est engagée dans un projet de modernisation de ses processus administratifs et de ses systèmes informatiques. Actuellement, ces systèmes sont pour ainsi dire désuets et ne peuvent pas supporter les échanges d'information avec les partenaires, ni la mise en œuvre des nouveaux modes d'intervention et de prestation de services. La Régie revoit actuellement en profondeur ses systèmes d'information, tout en maintenant les activités régulières nécessaires à la réalisation de sa mission.

Ce virage majeur demande des investissements importants et ne peut se réaliser qu'avec la collaboration de tout le personnel de la Régie et des services administratifs du ministère du Travail.

Une nouvelle structure organisationnelle

À la toute fin de l'année financière 2003-2004, le président-directeur général et le vice-président de la Régie ont effectué une tournée provinciale afin de rencontrer tous les employés et de leur présenter la nouvelle structure organisationnelle, qui entrera en vigueur le 31 mars 2004.

Ce nouvel organigramme est aligné sur les orientations stratégiques 2002-2005 et sur le nouveau modèle d'affaires prôné par la direction. Sa structure est construite autour de trois axes :

- Planification et normalisation;
- Relations avec la clientèle et opérations;
- Services à la gestion.

Offrant des services de première ligne à la clientèle, chacune des neuf directions régionales se rapporte dorénavant, tout comme le Centre de contact avec la clientèle, directement à la vice-présidence, sans l'instance intermédiaire de directions territoriales.

PARTIE 2

LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

Le Plan stratégique 2002-2005 de la Régie du bâtiment du Québec a été déposé à l'Assemblée nationale le 3 décembre 2002. Le texte intégral est disponible dans le site Web de la Régie du bâtiment : www.rbq.gouv.qc.ca.

Ce plan expose les valeurs et les orientations qui guident la Régie dans l'accomplissement de sa mission. Pour assurer une saine gestion et pour favoriser des rapports de qualité avec la clientèle, le personnel de la Régie privilégie et applique les valeurs de transparence, d'équité et d'intégrité.

Afin d'assurer la sécurité des personnes qui accèdent à un bâtiment, à un équipement ou à une installation au Québec, la Régie centre ses actions sur son rôle en matière de normalisation, sur ses moyens d'intervention

pour assurer la surveillance et sur la modernisation de sa gestion. Le plan stratégique 2002-2005 définit trois grandes orientations.

Les fiches qui suivent font état de ces grandes orientations, des objectifs qui en découlent, des engagements précis pris par la Régie et des résultats atteints au cours de l'année 2003-2004.

La Régie s'apprête, au cours de l'automne 2004, à élaborer son prochain plan stratégique. Certaines dates de mise en œuvre ont déjà été révisées en fonction des délais requis pour consulter les intervenants et partenaires et pour mettre en place les nouveaux modes d'interventions axés sur le suivi de l'intervenant, dans chacun des secteurs techniques. Les cibles révisées sont clairement identifiées.

PREMIÈRE ORIENTATION : Promouvoir et accroître le leadership de la Régie en ce qui concerne la normalisation des exigences de construction et de sécurité dans les bâtiments, équipements et installations.

La Régie veut assumer plus efficacement son rôle de chef de file en matière de normalisation, en simplifiant et en allégeant la réglementation en matière de construction, tout en privilégiant l'objectif de sécurité.

La Loi sur le bâtiment prévoit l'adoption du Code de construction, qui établira une norme unique pour les travaux de construction des bâtiments, équipements et installations. Elle prévoit aussi l'adoption d'une norme unique en matière de sécurité, soit le Code de sécurité, dont le but est d'assurer la sécurité du public qui utilise les mêmes bâtiments, équipements et installations. Chacun de ces codes comprendra, à terme, des chapitres portant sur les différents secteurs techniques : le bâtiment, l'électricité, la plomberie, le gaz, les appareils de levage et les jeux mécaniques, les installations sous pression, les bains publics ainsi que l'économie de l'énergie. Les chapitres sont adoptés progressivement et remplacent les lois sectorielles et leurs règlements. Au terme de cette démarche, le cadre législatif et réglementaire sera modernisé et actualisé de manière à mieux répondre aux besoins d'aujourd'hui et à simplifier les procédures administratives.

Objectif 1.1 : Finaliser le passage réglementaire prévu à la Loi sur le bâtiment pour les chapitres du Code de construction et du Code de sécurité

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Préparer, aux fins de publication à la <i>Gazette officielle du Québec</i>, le contenu normatif des chapitres Électricité et Plomberie du Code de construction et du Code de sécurité Réalisé	Ces chapitres sont entrés en vigueur le 1^{er} octobre 2002. La Régie a procédé par la suite à la mise à jour de la norme de référence en matière d'électricité. Elle a adopté, au cours de l'année, la 19^e Édition du Code canadien de l'électricité, entrée en vigueur le 29 mars 2004.
Préparer, aux fins de prépublication à la <i>Gazette officielle du Québec</i>, le contenu normatif des cinq chapitres suivants du Code de construction et du Code de sécurité : — Installations de gaz; Réalisé — Appareils de levage; Réalisé — Appareils sous pression; Cible révisée : prépublication à l'automne 2004 — Bains publics; Cible révisée : prépublication à l'hiver 2004-2005 — Économie de l'énergie. Cible révisée : prépublication à l'hiver 2004-2005	Les chapitres Gaz du Code de construction et du Code de sécurité sont entrés en vigueur le 2 décembre 2003. Les chapitres Ascenseurs et autres appareils élévateurs et les chapitres Remontées mécaniques du Code de construction et du Code de sécurité ont été prépubliés le 28 janvier 2004. L'entrée en vigueur est prévue pour l'automne 2004. Dans le secteur des appareils sous pression, des études plus poussées sont nécessaires pour encadrer les mécanismes d'enregistrement des plans d'accessoires, la surveillance dans le secteur nucléaire et le mode de suivi des intervenants. Les travaux pour les chapitres Bains publics du Code de construction et du Code de sécurité ont été amorcés. La Régie souhaite consolider les autres secteurs avant de les compléter, au cours de l'année 2005. Un groupe de travail a été mis sur pied en janvier 2004 par l'Agence de l'efficacité énergétique afin de favoriser la concertation pour l'élaboration de la réglementation en matière d'économie de l'énergie.
Préparer, aux fins de prépublication à la <i>Gazette officielle du Québec</i>, le contenu normatif du chapitre Bâtiment du Code de sécurité. Cible révisée : prépublication au printemps 2005	Le projet de chapitre Bâtiment du Code de sécurité a été élaboré dans le cadre d'une entente de partenariat avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le ministère de la Sécurité publique, le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir et le ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs. De nombreuses consultations ont été réalisées. En conformité avec la décision du Conseil des ministres, ce chapitre a été élaboré pour que la norme soit applicable à l'ensemble des bâtiments du Québec.

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Préparer et proposer une modification législative de l'article 29 de la Loi sur le bâtiment, de façon à ce que le Code de sécurité soit applicable à tous les bâtiments, équipements et installations. Cible révisée : projet de modification au printemps 2005	En vertu de l'article 29 de la Loi sur le bâtiment, les petits bâtiments résidentiels ne sont actuellement pas visés par certains chapitres du Code de sécurité. Cet engagement vise à élargir l'application du Code de sécurité à tous les bâtiments, équipements et installations. Des rencontres ont eu lieu avec le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir et le ministère de la Sécurité publique pour connaître leur point de vue à l'égard de cette norme unique et de son application. La Régie proposera à ses partenaires différents scénarios pour assurer la surveillance de l'application de cette norme unique, dans le cadre de la mise en œuvre du chapitre Bâtiment du Code de sécurité. L'opportunité de présenter une modification législative sera examinée à la lumière des représentations des partenaires.
Préparer et proposer les modifications réglementaires afin d'élargir le champ d'application du chapitre Bâtiment du Code de construction à tous les bâtiments. Cible révisée : prépublication au printemps 2005	Certains bâtiments sont exemptés de l'application du chapitre Bâtiment du Code de construction par le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment. Comme dans le cas du Code de sécurité, la Régie a tenu des rencontres avec les représentants du ministère des Affaires municipales, du Sport et des Loisirs et du ministère de la Sécurité publique pour discuter des façons de mettre en œuvre cette norme unique. La Régie en est à élaborer les scénarios qui seront proposés à ses partenaires en vue de l'application de cette norme unique. La Régie a également échangé avec le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable sur les suites à donner à sa recommandation concernant cette norme unique. Notons par ailleurs que plus d'une centaine de municipalités ont déjà adopté le chapitre Bâtiment du Code de construction ou la version 1995 du Code national du bâtiment pour leurs bâtiments non assujettis.

Objectif 1.2 : Affirmer le leadership de la Régie en matière de normes de construction et de sécurité

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Élaborer, mettre en œuvre et faire connaître le cadre de gestion en matière de normalisation. Cible révisée : printemps 2005	Le cadre de gestion est en cours d'élaboration.
Mettre en place un mécanisme de concertation des ministères et organismes ainsi que des intervenants du milieu de la construction pour l'adoption des codes et s'assurer que cette réglementation réponde le plus possible aux besoins du milieu. Réalisé	Les mécanismes formels sont déjà en place pour les chapitres Bâtiment, Installations électriques et Installations de plomberie, pour les secteurs des remontées mécaniques, des appareils sous pression (en réfrigération) et des bains publics (en vue de l'intégration à la Loi sur le bâtiment). Des mécanismes informels sont en place pour les installations de gaz, la prévention des incendies et les bains publics. Des rencontres ont lieu régulièrement avec le milieu associatif représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Une table de concertation en qualification professionnelle a été formée en vue de convenir des connaissances qui doivent être mesurées pour l'obtention de la licence d'entrepreneur, et ceci en lien avec les codes adoptés.

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires		
Faire valoir le point de vue du Québec en participant aux forums internationaux, canadiens et autres sur l'élaboration et la modification des normes. Cible : 2002 à 2005	Secteur d'intervention	Nombre de participations à des forums	
	Bâtiments	10	
	Bains publics	6	
	Installations de gaz	7	
	Plomberie	39	
	Appareils de levage	6	
	Électricité	22	
	Appareils sous pression	50	
	Normalisation (général)	26	
	Total	166	
Une rencontre a eu lieu avec la Technical Standards and Safety Authority (Ontario) en vue de partager l'expertise en matière de qualité des travaux et de sécurité du public. La Régie a aussi participé au Comité directeur canadien sur la formation relative aux codes par objectifs.			
Former et informer les personnes qui œuvrent dans le milieu de la construction et du bâtiment au regard de chacun des chapitres du Code de construction et du Code de sécurité qui les concernent. Cible : 2002 à 2005	Secteur d'intervention	Nombre d'activités	Nombre d'intervenants
	Bâtiments	8	204
	Installations de gaz	2	67
	Plomberie	4	81
	Électricité	5	1 840
	Appareils sous pression	5	176
	Total	24	2 368

DEUXIÈME ORIENTATION : Innover avec une approche d'intervention où la Régie met l'accent sur le principe de responsabilisation des intervenants et de gestion du risque.

La seconde orientation concerne la réforme des modes d'intervention liés à la surveillance. L'ancienne approche axée sur l'inspection technique des bâtiments, installations et équipements est remplacée par une approche de responsabilisation et de suivi des intervenants qui fonde la planification des interventions sur l'évaluation du niveau de risque. La Régie veut augmenter la vigilance de tous les acteurs en matière de construction et de sécurité. Dans l'esprit de la Loi sur le bâtiment, le respect des normes de construction relève des concepteurs des plans, des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires, alors que le respect des normes de sécurité est l'affaire des propriétaires qui exploitent un bâtiment, un équipement ou une installation.

Cette réforme implique une plus grande intégration des actions menées par la Régie dans ses différents domaines d'activité. Un de ses pivots est d'ailleurs la modernisation du système de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction. Cette modernisation vise à le simplifier, à l'adapter aux besoins actuels et à en réduire les formalités administratives. La réforme projetée mise sur une approche intégrée, qui tient compte de l'impact des actions de la Régie en matière de normalisation et de surveillance ainsi que de celles qui sont menées par d'autres instances gouvernementales. Le système défini est modulé en fonction du risque associé aux différents secteurs. Il a été élaboré en collaboration avec les intervenants du monde de la construction.

Par ailleurs, quatre années après l'entrée en vigueur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, la Régie doit, conformément aux obligations découlant du chapitre 58 des lois de 1995, en évaluer les règles en consultant les intéressés et faire rapport au ministre du Travail sur l'opportunité de le maintenir ou de le modifier.

Objectif 2.1 : Revoir les programmes de surveillance dans une perspective de responsabilisation des intervenants et en intégrant mieux la gestion du risque dans la planification des interventions

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Renseigner l'ensemble du personnel de la Régie sur la politique d'intervention en matière de qualité des travaux et de sécurité du public ainsi que sur le cadre de gestion des interventions qui en découle. Réalisé	Les autorités de la Régie ont effectué, en mai 2003, une tournée d'information dans tous nos bureaux. Tout le personnel a été rencontré. La politique d'intervention a été abordée lors des rencontres du Comité ministériel sur l'organisation du travail et les comptes rendus de ces rencontres ont été diffusés à l'ensemble du personnel. L'ensemble du personnel des directions régionales a reçu l'information et la documentation spécifique à la politique d'intervention et au Cadre de gestion des interventions en matière de surveillance. Pour le personnel du secteur de l'électricité, une deuxième rencontre d'information a été tenue pour mettre la Politique d'intervention et le Cadre de gestion en lien avec le développement de la nouvelle approche en électricité.
Informier et sensibiliser les partenaires et les intervenants externes à l'approche de surveillance axée sur la responsabilisation et la gestion du risque. Réalisé	Le cadre de gestion des interventions en matière de surveillance et les stratégies d'intervention de la Régie ont été le sujet de rencontres avec les représentants de la Corporations des maîtres électriciens du Québec et de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec. Une présentation de la Régie et des codes a été faite à l'Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (80 personnes). Une rencontre avec l'Ordre des ingénieurs du Québec a été tenue en vue de signer une entente d'échange d'information concernant le suivi des intervenants. Des échanges avec l'Office de la protection du consommateur ont eu lieu au sujet du suivi des intervenants et des exigences en matière de cautionnement. Une rencontre a eu lieu avec l'Association des entreprises spécialisées en eau du Québec sur la qualification professionnelle en lien avec la gestion du risque et une autre sur le même sujet avec la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec. Les directions régionales et la Direction du Centre de contact avec la clientèle ont tenu plusieurs activités d'information et de sensibilisation auprès des partenaires et intervenants.
Planifier et organiser des sessions d'information à l'intention du personnel d'inspection portant sur la nouvelle approche de surveillance et la responsabilisation des intervenants. Réalisé	Cinq sessions d'information ont permis de rejoindre l'ensemble du personnel technique et administratif des régions. Le personnel œuvrant dans le secteur de l'électricité a reçu une formation sectorielle. Une telle formation sera donnée au personnel des secteurs de la plomberie, du gaz, des bâtiments et des appareils de lavage d'ici l'été 2004.

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Implanter graduellement, au fur et à mesure de l'entrée en vigueur des chapitres du Code de construction et du Code de sécurité, le cadre de gestion des interventions de surveillance. Cible : 2002-2005	Le cadre de gestion est en application dans les secteurs de l'électricité, de la plomberie et du bâtiment. Des interventions spécifiques ont été réalisées auprès des concepteurs (ingénieurs et architectes) pour les informer du nouveau cadre d'intervention en matière de surveillance et de leurs responsabilités et obligations au regard du Code de construction du Québec.
Intensifier les efforts de délégation aux municipalités de la surveillance du chapitre Bâtiment du Code de construction et du Code de sécurité. Cible : 2002-2005	L'entente avec la Ville de Montréal concernant l'arrondissement de Pointe-Claire, qui avait été signée au départ pour une durée fixe, a été renouvelée pour une durée indéterminée. Les activités avec le monde municipal n'ont pas permis d'augmenter le nombre de délégataires, notamment en raison du contexte de réorganisation des principales entités municipales. Toutefois, plusieurs rencontres ont été organisées par les directions régionales, afin de convenir de modalités de collaboration entre la Régie et les services municipaux. On note une augmentation importante du nombre de municipalités (116) qui ont adopté le chapitre Bâtiment du Code de construction ou la version 1995 du CNB pour les bâtiments non assujettis.
Assurer un suivi afin que la surveillance soit uniforme sur l'ensemble du territoire desservi par la municipalité délégataire. Cible : 2002-2005	Au cours de la dernière année, les activités de suivi pour assurer l'uniformité de la surveillance sur les territoires desservis par une municipalité délégataire ont été réalisées et les rapports relatifs à ces délégations ont été transmis et analysés. Des rencontres avec la direction de la Ville de Montréal et les représentants des 9 arrondissements centraux (territoire de l'ancienne Ville de Montréal) ont été tenues afin de faire le point sur la délégation. Un comité de travail a été formé concernant le suivi et l'évolution du partenariat avec les municipalités.

Objectif 2.2 : Moderniser le système de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Préparer et déposer au conseil d'administration de la Régie les modifications législatives, réglementaires et la tarification du nouveau système de qualification professionnelle. Cible révisée : prépublication à l'automne 2004	Les propositions ont été présentées au comité de gestion en décembre 2003. Le projet de règlement préparé par la Régie fait l'objet d'une étude par la Direction des affaires législatives du ministère de la Justice; l'étude devrait être complétée au cours du printemps 2004. Une proposition visant à mettre en application l'article 84 de la Loi sur le bâtiment (cautionnement d'exécution dans les champs d'activités non assujettis à un plan de garantie) a été déposée au comité de direction aux fins de consultation des principaux partenaires.
Élaborer le plan de transition et de mise en œuvre. Réalisé	La politique de reconnaissance des programmes de formation offerts par les partenaires en vue d'une exemption aux examens a été modifiée. Les programmes de formation soumis à la Régie pour fins d'approbation ont été analysés. De nouveaux examens en gestion d'entreprise ont été conçus et des examens dans les sous-catégories à risque élevé ont été révisés. Certains examens techniques dans les sous-catégories à faible risque ont été abolis. Des études préliminaires sur les technologies permettant de faire passer des examens à distance et des études d'impact sur les modifications à apporter aux systèmes d'information ont été réalisées.

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Commencer la mise en œuvre du nouveau programme. Cible : printemps 2005	Une planification a été préparée en prévision de la mise en œuvre du règlement à adopter.

Objectif 2.3 : Évaluer et faire un bilan d'application du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Évaluer les retombées et consulter les personnes intéressées. Réalisé	Un sondage a été réalisé au printemps 2003 auprès des acheteurs et des entrepreneurs concernés par le Plan au cours des quatre premières années. Des groupes de discussion avec les organismes intéressés ont également été organisés. Des rencontres ont été tenues avec les administrateurs du Plan, avec les organismes d'arbitrage et avec les représentants des consommateurs. Le personnel de la Régie a également été consulté.
Faire un bilan du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et évaluer la pertinence d'en maintenir l'application ou de le modifier. Cible révisée : été 2004	Un rapport d'évaluation du Plan de garantie a été déposé au ministre du Travail en juillet 2003. Par la suite, des modifications ont été proposées et les intervenants ont été consultés. Des modifications réglementaires sont actuellement en préparation. Des études plus approfondies relatives à la possibilité d'en étendre le champ d'application aux travaux de rénovation seront réalisées. Un plan d'action global est en préparation; il devrait prévoir des modifications au plan de garantie actuel ainsi que la possibilité d'instaurer un plan de garantie « rénovation » et d'exiger un cautionnement d'exécution des entrepreneurs.

TROISIÈME ORIENTATION : Accélérer la modernisation de la gestion et doter la Régie des technologies de l'information appropriées pour assurer la réalisation de sa mission.

Le Plan stratégique 2002-2005 énonce clairement la volonté de la Régie de réviser en profondeur ses façons de faire, de moderniser sa gestion et d'accroître son efficacité et son efficience dans l'accomplissement de sa mission. Cette troisième orientation vise à doter la Régie des processus et des technologies qui lui permettront à la fois d'accomplir les deux premières orientations et d'accélérer la modernisation de sa gestion, au sens de la Loi sur l'administration publique, notamment par l'implantation d'un cadre de gestion axé sur les résultats.

C'est dans cette perspective que la Régie a entrepris de revoir l'ensemble de ses processus d'affaires pour se doter d'un système intégré de gestion de l'information. Cette refonte du système d'information, qui a été désignée sous l'appellation Vision 2005, s'échelonne sur trois ans (2003-2004 à 2005-2006). Inspirée des principes de l'architecture d'entreprise gouvernementale, la refonte est aussi fondée sur les orientations gouvernementales d'amélioration des services à la clientèle, de simplification des formalités administratives et de partenariat.

Cette troisième orientation permettra donc à la Régie d'offrir des services améliorés, simplifiés et plus accessibles à ses clientèles, de soutenir les nouveaux modes d'intervention dans le cadre de l'application des chapitres du Code de construction et du Code de sécurité, d'appuyer la mise en œuvre de la modernisation de la qualification professionnelle des entrepreneurs, d'assurer une meilleure reddition de comptes, d'améliorer la cohérence et la concertation entre les différents acteurs œuvrant dans le cadre de la sécurité des travaux de construction ou du milieu bâti, et de mettre en place les conditions favorables à la réussite de ces changements.

Objectif 3.1 : Moderniser et revoir tous les processus administratifs et les systèmes de la Régie

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Réaliser l'étape de la conception administrative du projet. Réalisé	La conception administrative, complétée en juin 2002, a permis de circonscrire les objectifs, les besoins d'affaires, les processus cibles, la solution technologique basée sur un progiciel de gestion des relations avec la clientèle, les impacts, les risques, les bénéfices ainsi que les coûts du projet Vision 2005.
Approbation du plan de financement par la Régie. Réalisé	Le plan de financement déposé dans le cadre de la revue de programmes 2003-2004 a permis à la Régie d'obtenir, en juin 2003, les crédits nécessaires au développement et à la mise en place des nouvelles façons de faire et des nouveaux systèmes.
Systématiser certains processus en fonction des priorités de la Régie Cible révisée : printemps 2006	Un rapport d'analyse précisant les besoins reliés à l'implantation d'un progiciel de gestion des relations avec la clientèle a été déposé en septembre 2003. Un cadre de gestion du projet a été déposé en novembre 2003. Ce cadre de gestion a permis de définir les différents processus et gabarits utilisés pour la gestion de projets d'envergure.

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
	Un appel d'offres public a été publié en novembre 2003 afin de retenir les services d'un fournisseur pour la modernisation des processus d'affaires et des systèmes à l'aide d'un progiciel de gestion des relations avec la clientèle. L'offre obtenue a permis de réaliser des économies de plus de quatre millions de dollars par rapport aux estimations initiales. Un autre appel d'offres public a été publié en décembre 2003 en vue de retenir les services d'un fournisseur pour implanter le cadre de gestion de projet avec l'outil Ms-project et pour fournir une expertise de pointe en gestion de projet. Ceci permettra à la Régie de réaliser le projet dans le respect des échéances et des coûts. Le contrat a été adjugé à la firme GP3. Une analyse de la valeur a été réalisée en mars 2004 avec la firme Roche Construction pour déterminer si la solution retenue répondait adéquatement aux besoins tout en étant optimale. Ses résultats contribueront à faire diminuer les investissements à la phase 1 du projet Vision 2005. Les occasions découlant de cet exercice seront évaluées pendant l'étape d'architecture détaillée. Un mandat visant à évaluer les volumes de demandes de service adressées à la Régie par sa clientèle a été réalisé en février 2004. Un rapport qui présente les résultats de la première collecte de données a été déposé en mars 2004 au comité directeur du projet. Cet exercice sera répété plusieurs fois afin de fournir un portrait fidèle. Une étude visant à définir les besoins du Centre de contact avec la clientèle a été amorcée en février 2004. Elle permettra de circonscrire l'ensemble des besoins d'affaires du Centre, définira la solution de téléphonie à privilégier et évaluera les investissements nécessaires. Un scénario visant à intégrer la mise en œuvre du projet de Règlement de qualification professionnelle des entrepreneurs en construction à la phase I du projet de modernisation des processus d'affaires et des systèmes est à l'étude depuis mars 2004

Objectif 3.2 : Améliorer la qualité des services à la clientèle et parfaire la gestion par résultats

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Élaborer un tableau de bord corporatif, des indicateurs de résultats ainsi qu'un système d'évaluation et de rétroaction. Réalisé	Un nouveau tableau de bord de gestion a été implanté pour recueillir à chaque trimestre, auprès de l'ensemble des unités administratives, leurs résultats au regard des engagements pris par la Régie dans son plan stratégique et dans la Déclaration de services à la clientèle. Un plan d'action en matière d'évaluation des programmes a été élaboré.
Implanter, par étape, le tableau de bord, les indicateurs de résultats et le système d'évaluation et de rétroaction. Cible : printemps 2005	La Régie a complété l'évaluation de la délégation aux municipalités de la surveillance du chapitre Bâtiment du Code de construction de même que l'évaluation du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. La Régie a entrepris l'évaluation de 3 autres programmes : la Déclaration de services à la clientèle, la lutte contre les travaux effectués sans licence et la tarification de ses activités.

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Élaborer et actualiser un plan d'amélioration des services au regard de la première Déclaration de services à la clientèle, selon les orientations et les priorités gouvernementales. Cible révisée : 2005-2006	La Régie n'a pas entrepris la préparation d'un plan d'amélioration de ses services, en raison des travaux en cours pour la révision de ses processus d'affaires et de la révision de sa Déclaration de services à venir dès l'automne 2004. Cependant, dans le cadre du projet de modernisation des processus d'affaires, plusieurs études ont été réalisées pour identifier les besoins de la clientèle et déterminer les solutions à mettre en place, dont l'implantation d'un Centre de contact avec la clientèle.
Réviser et rendre publique la deuxième Déclaration de services à la clientèle. Cible : hiver 2004-2005	Les services d'une firme spécialisée en consultation ont été retenus à la suite d'un appel d'offres afin de mesurer la satisfaction et de réévaluer les attentes de nos clients par rapport aux services de la Régie. Des discussions de groupe se sont déroulées en mars 2004 avec des entrepreneurs, des concepteurs et des propriétaires. Un sondage téléphonique sera fait auprès des entrepreneurs en mai 2004. Sur la base de cette évaluation, un comité de travail interne recevra le mandat de réviser la Déclaration de services à la clientèle pour entrée en vigueur à l'automne 2004.

Objectif 3.3 : Soutenir le personnel de la Régie dans la réalisation des changements organisationnels

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Analyser les impacts sur les ressources humaines de la révision des processus administratifs et de la modernisation des systèmes informatiques et proposer les stratégies et les mesures appropriées. — approbation d'un plan de gestion du changement Réalisé — dépôt d'un bilan d'application Cible : automne 2004	Une stratégie de gestion du changement a été approuvée par le comité de direction en novembre 2003. Elle a été diffusée à l'ensemble des gestionnaires et est disponible dans le site Web de la Régie. Un plan d'action visant à revoir le mode d'organisation et de fonctionnement des directions régionales de la Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations a été conçu et approuvé. Un mandat visant à décrire le modèle actuel d'organisation du travail a été élaboré et adopté. Des grilles d'analyse ont été créées pour dresser le portrait de l'ensemble des activités de la Régie et des ressources qui leur sont consacrées (ETC).
Cibler et réaliser des activités de formation et de perfectionnement favorisant le développement de l'expertise du personnel en lien avec les orientations, les axes d'intervention et les objectifs.	Du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004, La Régie a investi 761,6 jours/personnes dans des activités de formation de son personnel, pour un total de 74 704 \$ en coûts directs. La dépense totale admissible selon la loi 90 représente, en coûts directs et indirects, 1 % de la masse salariale pour la période visée. Environ 77 % des participants à ces activités appartenaient à la catégorie Personnel de bureau, techniciens et assimilés. Par ailleurs, 33 % des jours/personnes de formation portaient sur les divers secteurs techniques de la Régie. Le cours Techniques d'entrevues portant sur l'amélioration des habiletés relationnelles du personnel a été donné à quatre reprises et a attiré 62 participants. Une formation sur les règles d'éthique dans la fonction publique québécoise a été offerte à tous les gestionnaires de la Régie. Une analyse des besoins de formation et de développement des gestionnaires a été réalisée et un programme spécifique a été élaboré. Ce programme a été présenté et approuvé par le comité de direction en mars 2004, puis diffusé à l'ensemble des gestionnaires.

Objectif 3.4 : Planifier la relève et assurer le transfert d'expertise

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Élaborer une planification de main-d'œuvre et assurer le transfert de l'expertise à la relève. Cibles révisées : — approbation d'un plan de relève au printemps 2005 — mise en œuvre (2005 à 2008)	Un portrait statistique de l'effectif a été produit pour une deuxième année consécutive. Ce document présente les principales caractéristiques du personnel régulier et occasionnel en poste à la Régie au 31 mars 2003. Il permet de dégager un certain nombre de constats et de planifier les départs à la retraite par unité administrative, par corps d'emploi, etc. Deux groupes de travail ont été créés. L'un avait pour mandat de préciser les problèmes d'attraction et de relève dans le secteur des appareils sous pression et de proposer des solutions appropriées. L'autre était chargé, d'une part, d'identifier parmi l'effectif des directions régionales les zones de vulnérabilité compte tenu des nombreux départs à la retraite prévus au cours des prochaines années et, d'autre part, de planifier les besoins en main-d'œuvre dans les secteurs d'activités techniques. Diverses analyses ont été effectuées et les travaux se poursuivent à cet égard. Quant au transfert d'expertise, les gestionnaires ont été sensibilisés à l'importance de développer la polyvalence du personnel tant administratif que technique, en faisant connaître le programme gouvernemental de mentorat, etc. L'analyse des besoins prioritaires des directions régionales en matière de relève a également été réalisée.

Objectif 3.5 : Revoir, réviser et adapter la tarification

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Déposer un projet de tarification pour la surveillance en application du chapitre Bâtiment du Code de construction et du Code de sécurité. Cible révisée : automne 2004	Un plan de travail a été conçu pour l'évaluation et la révision de l'ensemble de la tarification des activités de la Régie. Une étude a été réalisée sur le prix de revient et la tarification dans le secteur du propane. Un appel d'offres a été préparé pour la réalisation d'un mandat visant à soutenir la Régie dans la révision de la tarification. Cette révision se fait en considérant notamment : l'encadrement gouvernemental en matière de tarification et les objectifs d'équité; les modifications aux modes d'intervention de la Régie, axés sur la responsabilisation des intervenants; la modernisation de la qualification professionnelle; la nécessité de simplifier les processus administratifs et les coûts de gestion, tant pour l'État que pour les clientèles; la révision des processus d'affaires de la Régie. L'étude devrait être complétée à la fin de 2004.
Modifier, au fur et à mesure de l'adoption des chapitres du Code de construction et du Code de sécurité, la nouvelle tarification en fonction du prix de revient. Abrogé	Comme les chapitres des codes de construction et de sécurité ne sont pas tous encore entrés en vigueur, il n'a pas été possible de réviser et d'uniformiser l'ensemble de la tarification des activités. Lors de l'entrée en vigueur de nouveaux chapitres, la tarification existante est donc reconduite provisoirement, avec les adaptations requises, dans l'attente de la réforme globale prévue.

La Régie entreprendra, au cours de l'automne 2004, un nouvel exercice de planification stratégique qui l'amènera à définir ses orientations et priorités d'action pour les prochaines années. D'ici là, tous les efforts sont dirigés vers la réalisation des objectifs prioritaires

du plan stratégique 2002-2005. La planification intégrée des grands chantiers en cours fera l'objet d'un suivi serré, afin de mener à terme l'ensemble des réformes entreprises, et ce dans le respect des calendriers établis.

PARTIE 3

LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Rendue publique en avril 2001, la première Déclaration de services à la clientèle de la Régie du bâtiment a été élaborée à la suite d'une consultation effectuée auprès de la clientèle de la Régie, composée pour une très grande part des entrepreneurs généraux et spécialisés et des propriétaires de bâtiments, équipements et installations. Cette déclaration comporte cinq engagements généraux applicables à l'ensemble des services rendus par le personnel de la Régie.

En plus de ces normes qualitatives générales, la Déclaration de services à la clientèle énonce les délais normatifs spécifiques aux principaux produits et services de la Régie : demandes d'interprétation des normes, demandes de licence, demandes d'évaluation des compétences professionnelles, interventions de surveillance, demandes de mesures différentes ou

équivalentes et traitement des plaintes. Un tableau-synthèse des résultats des trois dernières années est présenté à l'annexe 4.

Trois ans après son entrée en vigueur, la Déclaration de services à la clientèle fait présentement l'objet d'une évaluation en vue de l'élaboration d'une version entièrement révisée. La Régie procède au moyen d'une actualisation des attentes de la clientèle et d'une analyse de la performance de l'organisation au regard des engagements actuels. Les engagements révisés devraient être annoncés au cours de l'automne 2004.

Le texte complet de la Déclaration de services à la clientèle de la Régie du bâtiment du Québec est disponible dans le site Web de la Régie : www.rbq.gouv.qc.ca.

LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Premier engagement : des services empreints de courtoisie

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Répondre promptement et avec amabilité. Vous écouter attentivement. Régler le plus de problèmes possible dès le premier contact.	La Direction des ressources humaines a conseillé les gestionnaires quant aux actions à prendre pour que les employés interviennent auprès de la clientèle avec la courtoisie voulue et leur a rappelé les normes d'éthique et de discipline apparaissant dans la Loi sur la fonction publique. Ces trois préoccupations sont partagées par l'ensemble du personnel des directions régionales.

Deuxième engagement : des démarches simples

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Rédiger notre correspondance, nos documents et nos communications dans un langage clair, simple et accessible.	Les documents d'information publiés par la Régie et les lettres types utilisées dans le traitement des dossiers sont conçus dans un langage clair et accessible. La qualité et la clarté de la rédaction font l'objet d'une attention particulière de la part du personnel dans toute correspondance avec la clientèle.

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Concevoir et mettre à votre disposition, dans tous les bureaux, des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir.	La Régie élabore et diffuse des formulaires, dépliants, brochures ou guides en vue de faire connaître à ses clientèles différents aspects de sa mission, de sensibiliser les intervenants à leurs obligations ou de faciliter les démarches administratives qu'ils ont à réaliser. La Régie est soucieuse d'améliorer ses documents administratifs, incluant ses formulaires. À titre d'exemple, le formulaire de demande d'évaluation des compétences professionnelles a été modifié à la suite de commentaires d'un entrepreneur. En plus des documents énumérés dans la section concernant les communications externes, certains guides spécifiques ont été réalisés ou sont en voie de l'être : — Un plan d'action a été adopté en vue d'une consultation des représentants des personnes ayant des limitations fonctionnelles (COPHAN et AQRIPIH) pour la réalisation d'un guide sur l'accessibilité aux bâtiments et installations. — Dans le cadre d'un partenariat avec KÉROUL, la Régie a également contribué à la réalisation, au printemps 2003, d'un document de sensibilisation sur l'accessibilité aux bâtiments, à l'intention des propriétaires. — La Régie a consulté ses partenaires, dont l'Association des conseillers en normes du bâtiment et sécurité incendie du Québec, en vue d'élaborer un guide d'application de la partie 10 du chapitre Bâtiment du Code de construction.
Vous guider dans la façon de compléter vos demandes.	L'assistance est donnée, au besoin, aux comptoirs de service et par téléphone. La Régie a établi un partenariat avec le Registraire des entreprises du Québec afin d'offrir à sa clientèle d'entrepreneurs ou de futurs entrepreneurs un service intégré (« guichet unique »). Le Registraire sert de relais pour leur enregistrement ou leur modification d'enregistrement, ce qui permet, dans certains cas, de raccourcir de quelques semaines l'ensemble des démarches administratives pour l'obtention d'une licence. La Régie participe activement au nouveau Portail gouvernemental de services aux entreprises. Elle est présente au comité stratégique, au comité directeur et dans l'équipe de pilotage. Des services transactionnels aux entrepreneurs seront identifiés dans le cadre du projet Vision 2005 et leur livraison sera arrimée avec les travaux du Portail gouvernemental.

Troisième engagement : des services professionnels de qualité

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Vérifier périodiquement et valider notre mode de fonctionnement et nos opérations afin d'éviter, dans la mesure du possible, toute erreur.	Le comité administratif et les comités techniques des différents secteurs d'intervention assurent la cohérence des interventions au regard des problématiques soulevées par le personnel d'inspection des directions régionales, en diffusant des avis sur les pratiques à privilégier. Au Centre de contact avec la clientèle, les procédures ont été révisées, à l'automne 2003, de manière à ce que les dossiers complets, conformes et dont la solvabilité a déjà été établie donnent lieu à la délivrance de la licence dès l'étape de la réception. Les licences sont désormais délivrées dès la réception dans environ 20 % des cas, ce qui diminue d'autant le nombre de dossiers traités par les agents chargés de la vérification et de la correspondance.

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Mesurer périodiquement votre satisfaction à l'égard de nos produits et services et de notre service à la clientèle.	Les directions régionales font des sondages téléphoniques et consultent leur clientèle sur la qualité des services au moyen d'un questionnaire conçu à cette fin. Dans le cadre de la révision de la Déclaration de services à la clientèle (voir partie 2, objectif 3.2 du Plan stratégique), une importante consultation de la clientèle est en cours.

Quatrième engagement : des services accessibles partout au Québec

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Faire en sorte que tous nos bureaux soient accessibles aux personnes handicapées .	Tous les bureaux de la Régie sont accessibles.
Vous offrir un service téléphonique sans frais partout au Québec.	Toutes les unités opérationnelles de la Régie (Centre de contact avec la clientèle, directions régionales, Direction de la gestion des revenus, Service de l'inspection en fabrication d'appareils sous pression, etc.) disposent de lignes téléphoniques sans frais pour la clientèle.
Répondre immédiatement à vos demandes d'information générale par téléphone et en personne .	Centre de contact avec la clientèle : — 12 000 personnes se sont présentées à l'accueil. — 65 923 clients ont obtenu une réponse par téléphone; 9 489 clients ont raccroché après avoir été mis en attente; pour 202 690 appels, toutes les lignes étaient occupées. Cette situation sera corrigée dans le cadre de la révision des processus d'affaires. Les directions régionales répondent à des demandes d'information au comptoir et au téléphone, mais il n'y a pas de relevé complet du nombre de ces demandes.
Les demandes d'information générale par courrier, télécopieur ou courriel seront traitées dans un délai de 5 jours.	Plus de 4 000 demandes d'information générale ont été traitées au Centre de contact avec la clientèle. Le délai de traitement moyen a été de 1,5 jour, d'après un relevé par échantillon de 126 demandes, dont une seule n'a pas respecté la cible de 5 jours. Un échantillon indépendant de 60 demandes a donné une moyenne de 2,3 jours, avec 5 demandes traitées hors délai. Les demandes acheminées par Internet (courriel) ont augmenté de 76 % comparativement à 2002-2003. Outre le Centre de contact avec la clientèle, les directions régionales traitent les demandes d'information qui leur sont acheminées par la clientèle, mais les outils actuels ne permettent pas d'établir des statistiques valables.
Mettre à votre disposition, dans tous nos bureaux et dans notre site Web, la majorité des documents produits à votre intention.	Les documents d'information destinés au grand public sont disponibles dans des présentoirs à l'accueil au Centre de contact avec la clientèle et dans les directions régionales. Ces documents sont aussi accessibles dans le site Web de la Régie.
Maintenir à jour notre site Web et assurer l'exactitude des renseignements inscrits au registre public des entrepreneurs de construction.	La partie informationnelle du site Web de la Régie est constamment mise à jour. Plusieurs documents ont été produits ou révisés au cours de la dernière année, afin de bien informer nos différentes clientèles : — Le Code de construction et le Code de sécurité; — Le Plan de garantie; — Le Rapport annuel de gestion; — La Déclaration de travaux par les municipalités; — Les messages de sécurité en fonction de certains événements ou périodes de l'année.

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
	Un processus d'indexation et de positionnement du site est en cours, afin qu'il soit répertorié par les principaux moteurs de recherche.
Offrir des services en français ainsi que des services en anglais aux personnes qui le demandent, conformément à la politique linguistique de la Régie.	La politique linguistique est connue et appliquée par le personnel. La majorité des documents d'information destinés au grand public sont rendus disponibles en version anglaise, selon les dispositions de la politique linguistique de la Régie.

Cinquième engagement : de l'information sur vos droits et vos recours

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires		
Vous expliquer les décisions rendues relativement à votre dossier.	Une attention particulière est apportée à cet aspect lors de la rédaction des décisions. Le personnel répond aux demandes d'information à la suite des décisions.		
Vous signaler les recours possibles en cas de décision défavorable.	Lors de la transmission de décisions, les citoyens concernés sont toujours informés des recours prévus en révision (article 160 de la Loi sur le bâtiment) et devant le Commissaire de l'industrie de la construction (article 164.1).		
Vous donner accès à l'information publique contenue dans les documents de la Régie et à celle contenue dans votre dossier, tout en limitant la consultation aux personnes autorisées pour en assurer la confidentialité.	Une politique relative aux obligations des employés de la Régie a été mise en œuvre pour assurer le respect de la protection des renseignements confidentiels et nominatifs.		
Traiter, dans un délai de 20 ou 30 jours selon la complexité de la requête , une demande soumise à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. [...] Si la Régie n'est pas en mesure de vous répondre immédiatement, elle vous fera parvenir un accusé de réception qui mentionnera le délai prévu.		Délai moyen	% hors délai
	Traitement d'une demande d'accès à l'information	12 jours	voir note
	Note : Les délais ont été évalués par échantillonnage : 5 des 32 dossiers examinés ont dépassé le délai normal de 20 jours, dont 1 a dépassé le délai de 30 jours prévu pour les cas les plus complexes.		

LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Demandes d'interprétation

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires		
Traiter vos demandes d'interprétation relatives à la réglementation dans un délai de 45 jours.		Délai moyen	% hors délai
	Traitement d'une demande d'interprétation	5 jours	0 %

Nouvelles licences et demandes de modification

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires	
Traiter une demande pour une nouvelle licence ou une demande de modification dans un délai de 30 jours, dans la mesure où elle est complète et conforme. Envoyer un avis écrit pour obtenir les renseignements ou les documents manquants dans un délai de 20 jours. Convoquer par écrit le répondant d'une entreprise qui doit passer des examens dans un délai de 20 jours. Les résultats seront transmis par courrier dans un délai de 15 jours.		
	Délivrance ou modification d'une licence	Délai moyen : 9 jours, % hors délai : 2 %
	Avis (dossier incomplet)	11 jours, 10 %
	Convocation à un examen	5 jours, 3 %
	Transmission des résultats d'examen	6 jours, 2 %
Le candidat peut se présenter à l'examen dans la région de son choix.	Des examens ont été passés à Montréal, Laval, Longueuil, Québec, Gatineau, Sherbrooke, Trois-Rivières, Rouyn-Noranda, Saguenay, Rimouski, Sept-Îles et aux Îles-de-la-Madeleine.	

Renouvellements d'une licence

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires	
Transmettre par courrier, au moins 60 jours avant la date d'échéance de la licence, le formulaire de renouvellement. Envoyer un avis écrit pour obtenir les renseignements ou les documents manquants dans un délai de 15 jours. Renouveler la licence dans un délai de 30 jours, si la demande est complète et conforme.		
	Envoi du formulaire de renouvellement	Délai moyen : 73 jours avant, % hors délai : 0 %
	Avis (dossier incomplet)*	14 jours, 32 %
	Renouvellement avec modification	12 jours, 9 %
	Renouvellement sans modification	9 jours, 2 %
	* Les procédures ont été révisées de manière à accélérer l'examen des dossiers et la correspondance.	

Demandes d'évaluation des compétences professionnelles

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires	
Convoquer par écrit les personnes qui souhaitent passer les examens de qualification pour devenir entrepreneur ou constructeur-propriétaire dans un délai de 20 jours. Les résultats seront transmis par courrier dans un délai de 15 jours.		
	Convocation à un examen	Délai moyen : 14 jours, % hors délai : 23 %
	Transmission des résultats d'examen	6 jours, 2 %
	Note : Les demandes d'évaluation sont considérées de nature moins urgente que les convocations requises dans le cadre d'une demande de licence.	

Interventions d'inspection régulières, périodiques, préventives et à la suite d'une plainte

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires	
Prendre un rendez-vous selon la disponibilité du client.	Le personnel prend généralement rendez-vous selon la disponibilité du client, ou à tout le moins annonce sa visite, selon les circonstances.	
Informar le client, lors de la prise de rendez-vous, du déroulement et de la durée probable de l'intervention d'inspection.	Ces informations sont données lors de la prise de contact préalable à l'intervention.	
S'identifier officiellement en présentant la carte d'identité de la Régie.	La carte d'identité d'inspecteur et d'enquêteur est présentée et des cartes professionnelles sont généralement remises aux personnes rencontrées ou encore annexées aux avis transmis.	
Transmettre, le cas échéant, l'Avis de défauts par courrier dans un délai de 15 jours après l'inspection.		Délai moyen % hors délai
	Transmission d'un avis de défauts	13 jours 25 %
	Note : Résultats calculés d'après un échantillon de 32 avis (sur plus de 6 000).	
Être disponible pour expliquer plus en détail le contenu de l' Avis de défauts .	Les inspecteurs se rendent disponibles pour expliquer les avis émis et, au besoin, pour rencontrer la personne avisée en entrevue, au bureau ou sur place.	
Prendre les dispositions administratives ou légales advenant le non-respect de l'Avis de défauts.	De façon générale, la direction régionale contacte et rencontre l'entrepreneur pour lui faire part de ses responsabilités au regard de la Loi sur le bâtiment. Dans les cas où malgré des démarches raisonnables pour amener la personne avisée à corriger la situation, celle-ci n'a pas donné suite à l'avis de correction, le dossier est analysé et des poursuites sont entreprises.	
Donner suite à une plainte écrite d'un particulier immédiatement en cas d'urgence. Dans les autres cas, accuser réception de la plainte et y donner suite dans un délai de 30 jours .		Délai moyen % hors délai
	Intervention à la suite d'une plainte	12 jours 10 %

Inspections pour l'approbation d'un appareil sous pression

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires	
Demande d'approbation par un fabricant : procéder à une inspection qui respecte les engagements spécifiques relatifs aux autres types d'inspection dans un délai de 72 heures .		Délai moyen % hors délai
	Inspection pour l'approbation d'un appareil ¹	(voir note)
	Délivrance d'un numéro d'enregistrement	11 jours 7 %
Vérifier les plans et émettre un numéro d'enregistrement canadien dans un délai de 30 jours .	Programme de contrôle de qualité ²	16 jours 16 %
Traiter les demandes de vérification et d'approbation d'un programme de contrôle de qualité dans un délai de 30 jours .	1. En pratique, la Régie entend intervenir à la date souhaitée par le fabricant. Cet objectif a été respecté dans 98 % des cas. 2. Les deux personnes habilitées à vérifier ces programmes sont aussi affectées à d'autres tâches, dont la surveillance permanente des installations de la centrale Gentilly II.	

Demandes de mesures différentes et de mesures équivalentes

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires	
Traiter et transmettre la décision par écrit dans un délai de 60 jours .		Délai moyen
		% hors délai
	Décision relative à une mesure différente	101 jours 51 %
Devant ces résultats, la Régie en est à revoir le processus de traitement des mesures différentes dans le but de réduire sensiblement les délais imposés à la clientèle.		

Demandes de révision

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires	
Donner à la personne visée l'occasion de présenter ses observations et, si elle le désire, d'être entendue.	La procédure qui prévoit d'entendre toute personne désirant faire valoir son point de vue est respectée.	
Un membre à plein temps du conseil d'administration de la Régie rendra une décision dans un délai de 45 jours .		Délai moyen
		% hors délai
	Décision rendue en révision	54 jours 46 %
Il s'agit du délai entre le dépôt de la demande et la décision, délai imputable en partie aux requérants (dépôt de documents requis, remises d'audiences). Dans le cas des décisions rendues après audition du requérant, le délai moyen après audience a été de 8 jours.		

Insatisfaction à l'égard des services

Engagements	Résultats 2003-2004 et commentaires
Le bureau du président-directeur général reçoit vos commentaires et traite vos plaintes dans un délai de 30 jours .	7 plaintes ont été traitées, dont 6 dans des délais inférieurs à 30 jours.
Un de ses représentants vous rappellera dans un délai de 48 heures .	Dans tous les cas, le plaignant a pu expliquer l'objet de sa plainte à un représentant dans un délai de 48 heures.

La Déclaration de services à la clientèle s'est avérée un excellent outil pour mobiliser le personnel de la Régie en faveur d'une prestation de services de qualité et pour sensibiliser les gestionnaires à la performance de l'organisme en cette matière. Au cours de la prochaine année, la Régie entend actualiser sa Déclaration de services à la clientèle et l'intégrer de manière plus suivie à sa gestion.

À cette fin, un poste de commissaire à la qualité des services à la clientèle sera créé, relevant du président-directeur général. La personne titulaire de ce poste aura le mandat de traiter les plaintes concernant la qualité des services et d'émettre des recommandations pour favoriser l'amélioration des processus et des systèmes. Le commissaire à la qualité des services à la clientèle exercera aussi un rôle conseil auprès des intervenants de première ligne et auprès des instances responsables de l'évolution réglementaire.

PARTIE 4

LES RÉSULTATS FINANCIERS

ANALYSE DES REVENUS ET DES DÉPENSES

En 2003-2004, la Régie a perçu auprès de sa clientèle, pour le compte du gouvernement, des droits et des frais totalisant 41,6 millions de dollars. Le tableau 1 présente les revenus perçus en vertu des secteurs d'intervention couverts par la Loi sur le bâtiment.

L'allègement tarifaire entré en vigueur en octobre 2002 dans le secteur des installations électriques occasionne une baisse de revenus de 3 millions de dollars. Cependant, la vitalité économique dans le monde de la construction, jumelée à l'indexation des tarifs, explique un accroissement de 2 millions de dollars des revenus pour la qualification en 2003-2004. Globalement, on enregistre une diminution de près de 0,5 million de dollars par rapport à l'exercice financier précédent.

Les dépenses de la Régie en 2003-2004 s'élèvent à 33,1 millions de dollars, excluant le coût des services administratifs du ministère du Travail qui lui sont imputables. Cela représente une hausse de 1,3 million de dollars par rapport aux dépenses de 2002-2003.

TABEAU 1

**Revenus perçus par secteur d'intervention
(en milliers de \$)**

Secteur	2002-2003	2003-2004
Qualification des entrepreneurs	16 126,8	18 141,4
Installations électriques	14 546,5	11 558,1
Distribution du gaz	2 889,6	2 985,6
Installations de tuyauterie	4 056,6	4 583,0
Appareils sous pression	3 001,0	2 844,0
Jeux et remontées mécaniques	184,5	198,3
Appareils de levage	1 262,5	1 280,8
Autres revenus	18,9	22,7
Total	42 086,4	41 613,9

Note : Par rapport à l'édition précédente du rapport annuel, les données de l'exercice 2002-2003 ont été ajustées pour tenir compte davantage d'une comptabilité d'exercice.

La plus importante variation apparaît au poste de la rémunération, en raison de la dotation d'emplois et de l'ajustement rétroactif des échelles salariales des ingénieurs.

La variation observée dans les autres dépenses est principalement attribuable au montant versé à la suite d'un jugement de la Cour d'appel rendu dans un dossier datant du début des années 1980, à la hausse des coûts d'amortissement, à une diminution de la provision pour créances douteuses ainsi qu'au coût d'exploitation, d'entretien et d'hébergement du système « Gestion des déclarations de travaux » maintenant accessible aux municipalités.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Régie du bâtiment du Québec de l'exercice terminé le 31 mars 2004. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

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

À mon avis, ces informations donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement apporté à la méthode de comptabilisation des revenus et expliqué à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,



Doris Paradis, FCA

Québec, le 27 mai 2004

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

	2004	2003
Revenus virés au Fonds consolidé du revenu (note 3)		
Inspection	23 449 814 \$	25 940 813 \$
Qualification	18 141 378	16 126 769
Ventes de documents	3 218	273
Autres	19 492	18 623
	<u>41 613 902 \$</u>	<u>42 086 478 \$</u>

Dépenses assumées par le gouvernement du Québec

Ministère du Travail, programme 1, élément 5 -
Régie du bâtiment du Québec

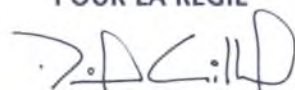
Traitements	22 964 888 \$	22 303 234 \$
Transport et communication	2 431 248	2 464 661
Services professionnels	899 452	757 411
Loyers, entretien et réparations	4 052 978	3 955 242
Fournitures et approvisionnements	304 643	293 642
Mobilier et équipement	140 215	161 690
Amortissement	1 752 599	1 443 062
Transfert	—	90 000
Créances douteuses	84 608	322 527
Règlement d'un litige	376 512	—
Autres	57 303	14 552
	<u>33 064 446</u>	<u>31 806 021</u>

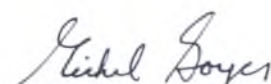
Ministère du Travail, programme 1, élément 1 -
Relations du travail (note 4)

Traitements	3 215 700	3 081 500
Autres dépenses de fonctionnement	965 300	910 100
	<u>4 181 000</u>	<u>3 991 600</u>
	<u>37 245 446 \$</u>	<u>35 797 621 \$</u>

Éventualités (note 5)

POUR LA RÉGIE


Daniel Gilbert


Michel Goyer

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2004

1. Constitution et objets

La Régie du bâtiment du Québec, personne morale au sens du Code civil, instituée en vertu de la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., chapitre B-1.1), a pour objet d'assurer la qualité des travaux de construction d'un bâtiment et, dans certains cas, d'un équipement destiné à l'usage du public ainsi que la sécurité du public qui accède à ce bâtiment ou à cet équipement. Elle contrôle la qualification des entrepreneurs en construction et des constructeurs-propriétaires ainsi que le respect des normes de construction et de sécurité.

2. Conventions comptables

Les informations financières de la Régie ont été dressées par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces informations comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 1 du ministère du Travail. Elles se limitent à certains éléments de ce programme, par conséquent aucun actif ni passif n'y est présenté.

Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement 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. La Régie n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes ne sont pas défrayées à même les crédits de la Régie et par conséquent ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Régie.

Dépenses

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations mais un amortissement annuel est comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	3 à 5 ans
Développement informatique	5 ans
Améliorations locatives	5 ans

3. Modification de conventions comptables

À compter du présent exercice, la Régie comptabilise tous ses revenus selon la comptabilité d'exercice. Cette modification appliquée de façon rétroactive a pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants :

	2004	2003
Revenus virés au fonds consolidé du revenu		
Inspection	40 752 \$	(1 313 586) \$
Qualification	(15 117)	(6 477)

4. Coûts des services de soutien

Conformément à l'article 6 de l'entente de services intervenue entre le ministère du Travail et la Régie du bâtiment du Québec, concernant le regroupement des services administratifs, les coûts de certains services de soutien de la Régie sont assumés à même les crédits du programme 1, élément 1 du ministère du Travail.

5. Éventualités

La Régie est une des parties mises en cause dans une poursuite totalisant 3 millions de dollars intentée contre le Procureur général du Québec. La direction de la Régie est actuellement dans l'impossibilité de prévoir l'issue de ce litige.

De plus, la Régie est appelée en garantie dans une action en dommages et intérêts totalisant 1,6 million de dollars intentée par une tierce partie. La direction de la Régie est actuellement dans l'impossibilité de prévoir l'issue de ce litige.

6. Compte à fin déterminée

La Régie fournit des services d'inspection pour un bâtiment qui n'est pas assujéti aux lois québécoises qu'elle administre. Elle reçoit une compensation financière du propriétaire du bâtiment pour couvrir ses frais. Le résultat de ces opérations, qui ne sont pas incluses aux revenus et dépenses, est présenté ci-après :

	2004	2003
Rentrées et autres crédits	228 780 \$	— \$
Paievements et autres débits	175 861	—
Solde à la fin	52 919 \$	— \$

PARTIE 5

LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES

L'ÉTHIQUE ET LA DÉONTOLOGIE

La Régie a poursuivi en 2003-2004 ses travaux visant à améliorer la connaissance et la pratique de l'éthique au sein de l'organisation. Elle a notamment dispensé une formation en cette matière à l'ensemble de son personnel d'encadrement et informé ses employés des valeurs fondamentales et des règles d'éthique qui encadrent l'administration publique.

Elle a également rappelé aux gestionnaires les obligations contenues dans la Directive sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique.

Le Code d'éthique et de déontologie qui s'adresse aux administrateurs de la Régie est présenté à l'annexe 2.

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

Un total de 1 131 demandes adressées en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ont été traitées par la Régie durant l'exercice financier 2003-2004. Le tableau 2 révèle que ces demandes sont en majeure partie traitées dans les bureaux régionaux.

La Régie a poursuivi les travaux pour donner suite à son plan d'action visant à mettre en œuvre les recommandations énoncées dans le Guide concernant la confidentialité des renseignements médicaux contenus dans les dossiers de ses employés. Elle a également rappelé à son personnel les normes établies pour protéger la confidentialité des renseignements nominatifs qu'il détient ou auxquels il a accès.

TABEAU 2
Demandes d'accès à l'information

Unité administrative	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Directions régionales			
Bas-Saint-Laurent – Côte-Nord	23	4	5
Québec – Chaudière-Appalaches	61	66	90
Saguenay – Lac-Saint-Jean	18	72	48
Mauricie – Centre-du-Québec	57	67	34
Estrie	21	59	36
Montréal (secteur sud) – Montérégie	271	362	370
Montréal (secteur nord) – Laval-Laurentides-Lanaudière	303	454	397
Outaouais	30	17	23
Abitibi-Témiscamingue	9	3	9
Centre de contact avec la clientèle	52	56	69
Direction des ressources humaines	48	34	21
Secrétariat général	38	34	28
Direction du soutien à la prestation de services	0	1	1
Total	931	1 229	1 131

LES ENTENTES D'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS

En 2003-2004, la Régie avait des ententes d'échange de renseignements personnels à caractère public ou à caractère nominatif avec les ministères, les organismes et les autres organisations énumérés ci-dessous :

- Le Bureau des soumissions déposées du Québec;
- La Commission de la construction du Québec;
- La Corporation des maîtres électriciens du Québec;
- La Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec;
- Le ministère de l'Environnement et de la Faune, Service des pesticides et des eaux souterraines;
- Le ministère de la Solidarité sociale – Emploi Québec;
- Le ministère du Revenu;
- Le ministère du Travail;
- La Société d'habitation du Québec;
- La Ville de Sherbrooke.

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ ET LE PLAN D'ACTION QUANT AU RENOUVELLEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE

Au 31 mars 2004, l'effectif régulier de la Régie comptait 5 % de membres de communautés culturelles et 1 % de personnes ayant des limitations fonctionnelles.

En ce qui concerne l'embauche des groupes cibles (communautés culturelles, autochtones et anglophones), leur pourcentage de représentation parmi le personnel recruté en 2003-2004 a été de 23 % pour le personnel régulier, 19 % pour le personnel occasionnel et 60 % pour le personnel

étudiant et stagiaire. À cet effet, la Direction des ressources humaines a saisi chaque occasion de sensibiliser les gestionnaires à leurs responsabilités en matière d'accès à l'égalité.

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le comité permanent de la politique linguistique a assuré le suivi de l'application de cette politique au sein de la Régie en offrant notamment des services d'aide à la rédaction et en donnant des avis sur la pertinence de traduire certains documents.

PARTIE 6

LES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE

LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires ont adressé à la Régie 5 857 demandes de nouvelle licence, 23 205 demandes de renouvellement de licence, dont 1 039 avec modification, et 1 612 demandes de modification de licence avant échéance en 2003-2004 (tableau 3). Ces données excluent les licences comportant les sous-catégories 4284 ou 4285, qui sont délivrées par la Corporation des maîtres électriciens du Québec et par la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec.

Dans le cadre de demandes de nouvelle licence, de demandes de modification de licence ou de demandes d'évaluation des compétences professionnelles, la Régie a fait passer 17 659 examens de qualification en 2003-2004 (tableau 4).

Le tableau 5 présente le nombre d'entrepreneurs et de constructeurs-propriétaires titulaires d'une licence valide au 31 mars 2004, avec les données comparatives des deux années précédentes.

TABEAU 3

Demandes de licence, de renouvellement et de modification

Type de demande	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Nouvelle licence	4 763	4 973	5 857
Renouvellement d'une licence	23 725	22 367	23 205
- avec modification	934	939	1 039
Modification en cours d'année	1 406	1 249	1 612
Total	29 894	28 589	30 674

TABEAU 4

Examens de qualification par région

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Région de Montréal ¹	9 666	11 578	11 369
Région de Québec	1 879	2 206	1 987
Autres régions ²	3 631	4 508	4 303
Total	15 176	18 292	17 659

1. Examens tenus au siège social de Montréal, ainsi qu'aux bureaux de Longueuil et de Laval.
2. Examens tenus aux Îles-de-la-Madeleine, à Saguenay, à Rimouski, à Rouyn-Noranda, à Sept-Îles, à Sherbrooke et à Trois-Rivières.

TABEAU 5

Entrepreneurs de construction et constructeurs-propriétaires titulaires d'une licence

	31 mars 2002	31 mars 2003	31 mars 2004
Entrepreneurs titulaires d'une licence délivrée par la Régie	28 020	25 359	26 697
Entrepreneurs généraux et spécialisés	6 920	6 842	7 380
Entrepreneurs généraux	4 364	4 500	4 712
Entrepreneurs spécialisés	16 736	14 017	14 605
Entrepreneurs titulaires d'une licence délivrée par une corporation¹	707	4 471	4 522
Ensemble des entrepreneurs de construction	28 727	29 830	31 219
Chefs compagnons en électricité²	990	924	-
Constructeurs-propriétaires	176	225	882
Total	29 893	30 979	32 101

1. La Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec délivrent les licences à leurs membres.
2. Ces licences (A-2 et A-3) ont été abolies en octobre 2002.

Il est à noter que les entrepreneurs en électricité ou en plomberie peuvent en outre détenir des sous-catégories d'entrepreneurs généraux ou spécialisés de la Régie du bâtiment du Québec.

Le tableau 6 présente la répartition des entrepreneurs de construction titulaires d'une licence par région administrative au 31 mars 2004.

TABEAU 6
Entrepreneurs de construction titulaires d'une licence par région au 31 mars 2004

Région administrative	Nombre
Bas-Saint-Laurent	828
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	303
Saguenay – Lac-Saint-Jean	971
Capitale nationale	2 275
Chaudière-Appalaches	2 248
Mauricie	1 000
Estrie	1 387
Montérégie	6 584
Montréal	4 274
Laval	1 702
Laurentides	3 245
Lanaudière	2 771
Outaouais	1 323
Abitibi-Témiscamingue	498
Côte-Nord	286
Nord-du-Québec	63
Centre-du-Québec	1 213
Hors Québec	248
Total	31 219

LA SURVEILLANCE

Le parc sous surveillance

Le tableau 7 révèle que le parc de bâtiments et d'installations sous la surveillance de la Régie en vertu de la réglementation compte 343 884 unités.

Des équipes d'inspecteurs sont à l'œuvre dans toutes les régions du Québec afin de procéder à l'inspection de travaux, de bâtiments, d'installations électriques, d'installations de tuyauterie, d'installations de gaz, d'appareils sous pression et d'appareils de levage. Ces équipes sont jumelées à des équipes de soutien administratif qui collaborent au suivi des dossiers.

TABEAU 7
Bâtiments et appareils sous surveillance au 31 mars 2004

Sites et installations	Nombre
Bâtiments	134 602
Établissements de réunion	30 819
Établissements de soins ou de détention	1 241
Établissements d'habitation	23 480
Établissements d'affaires	9 862
Établissements commerciaux	13 391
Établissements industriels	52 209
Autres établissements	3 600
Appareils de levage	15 706
Ascenseurs	12 326
Appareils connexes ¹	1 216
Funiculaires	8
Appareils élévateurs pour personnes handicapées	1 387
Jeux mécaniques	332
Remontées mécaniques	437
Appareils sous pression	193 576
Total	343 884

1. Escaliers mécaniques, trottoirs roulants et monte-charge.

La planification des interventions

En 2003-2004, la Régie a amorcé une transformation importante de son mode d'intervention pour assurer la surveillance de l'application des normes. La Régie a revu, comme elle s'y était engagée, son programme de surveillance afin de l'orienter vers une approche qui met l'accent sur les principes de responsabilisation des intervenants et de gestion en fonction du risque.

Au cours de la dernière année, la Régie a mis à contribution son personnel de surveillance afin de mettre au point des analyses de risques dans certains secteurs d'intervention. Elle a instauré, pour le secteur de l'électricité et de la plomberie, une nouvelle approche qui vise à évaluer l'entrepreneur et à cibler les interventions sur les installations à risque, agissant avec une plus grande efficacité. Les résultats constatés dans ces secteurs soulignent l'excellente performance des entrepreneurs.

Dans ce contexte, le nombre d'interventions réalisées dans les secteurs de l'électricité et de la plomberie a diminué de façon importante, mais, dans les faits, la Régie s'est tout de même assurée du caractère sécuritaire des installations. Pour la prochaine année, la Régie entend étendre la nouvelle approche de surveillance aux secteurs du bâtiment, des appareils de levage et du gaz. En outre, la Régie s'assurera de l'efficacité de son intervention en procédant à une évaluation de cette approche au cours de la prochaine année.

Le suivi des intervenants

La notion d'intervenant regroupe les propriétaires, les spécialistes de construction — entrepreneurs, constructeurs-propriétaires et concepteurs — ainsi que les autres personnes visées par la Loi, tels les fabricants d'appareils sous pression.

Si la grande majorité des intervenants assument adéquatement les responsabilités et les obligations qui leur incombent en vertu des lois et règlements, la Régie doit tout de même exercer sa surveillance pour intervenir auprès de ceux dont le travail révèle de possibles déficiences. La Régie agit en priorité dans les secteurs où elle applique une réglementation technique. Elle agit également dans tous les autres secteurs pour lesquels une licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire est requise.

Le nombre et la gravité des défauts constatés, la mauvaise qualité des travaux réalisés et les plaintes reçues peuvent entraîner le suivi serré d'un intervenant. Au cours de l'exercice 2003-2004, les directions régionales ont tenu 90 rencontres avec des répondants d'entreprises afin de discuter des problèmes relevés et de déterminer les améliorations à apporter. Si l'entrepreneur n'améliore pas la qualité de ses travaux ou ne respecte pas les ententes prises, son dossier peut être soumis au régisseur de la Régie, qui évalue la possibilité de suspendre, de retirer ou de refuser de renouveler sa licence ou d'imposer toute autre mesure.

La nouvelle approche préconisée par la Régie est appuyée par un programme de rencontres avec les nouveaux entrepreneurs, dans le but d'intervenir de façon préventive dès le processus d'accueil dans la profession. Ces rencontres ont pour but de les

informer de leurs obligations (déclaration de travaux, délais à respecter, information sur les formulaires, etc.). Elles permettent également de répondre à toutes les interrogations du nouvel entrepreneur et de lui expliquer le mode de suivi de la Régie.

Cette activité a connu un essor considérable en 2003-2004, le nombre de rencontres étant passé de 113 à 526 (tableau 8). À noter que dans le secteur des appareils sous pression, la Régie poursuit le même objectif par un autre moyen : l'approbation de programmes de contrôle de qualité des fabricants.

TABLEAU 8
Rencontres avec des nouveaux entrepreneurs

Secteur d'intervention	2002-2003	2003-2004
Bâtiments	60	305
Installations électriques	26	158
Installations de gaz	11	16
Installations de tuyauterie	5	47
Qualité de travaux	11	0
Total	113	526

Les inspections

Le tableau 9 présente la répartition globale des interventions réalisées, alors que le tableau 10 fait état des résultats constatés quant à la conformité des installations dans chaque secteur d'activité.

TABLEAU 9
Interventions d'inspection par secteur

Secteur d'intervention	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Bâtiments	3 760	4 948	4 387
Installations électriques	28 815	26 074	15 795
Installations de gaz	7 184	6 323	5 258
Installations de tuyauterie	7 027	7 422	3 588
Appareils sous pression	8 360	6 420	6 260
- fabrication	0	1 424	1 570
Appareils de levage	2 800	2 592	2 315
Qualité des travaux	233	141	270
Total	58 179	55 344	39 443

TABLEAU 10
Conformité des installations

Secteur d'intervention	Conformes dès la visite initiale			Rendues conformes après intervention		
	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Bâtiments	21 %	30 %	35 %	76 %	88 %	92 %
Installations électriques	62 %	62 %	61 %	98 %	99 %	94 %
Installations de tuyauterie	67 %	68 %	62 %	99 %	99 %	94 %
Installations de gaz	68 %	73 %	68 %	99 %	99 %	98 %
Appareils sous pression	80 %	81 %	77 %	99 %	100 %	100 %
Appareils de levage*	18 %	23 %	21 %	82 %	84 %	83 %
Total	62 %	62 %	57 %	97 %	97 %	91 %

* Le faible pourcentage d'installations reconnues conformes est attribuable au fait que des corrections sont fréquemment demandées au propriétaire, à l'installateur ou à l'entrepreneur général.

La diminution du nombre d'interventions et du pourcentage d'installations conformes dès la visite initiale est un effet de la nouvelle approche de la Régie, qui favorise des interventions en profondeur dans les secteurs et auprès des entrepreneurs présentant un niveau de risque élevé.

La fabrication d'appareils sous pression

En plus des interventions réalisées par les bureaux régionaux, le Service de l'inspection en fabrication d'appareils sous pression procède à des interventions de surveillance à chaque étape du processus de mise en marché de ces appareils : approbation des plans, des appareils comme tels et des programmes de contrôle de qualité des fabricants.

Le tableau 11 fait état de ces différents types d'intervention.

La détection des travaux effectués sans licence

Depuis 1997, la Régie participe à la lutte contre le travail au noir dans l'industrie de la construction, à la fois pour des motifs reliés à sa mission et pour contribuer à l'équité fiscale dans la société québécoise. Par des visites sur les chantiers de construction et de rénovation résidentielle, la Régie vérifie si les entrepreneurs de construction sont titulaires des licences requises et s'ils déclarent leurs travaux.

TABLEAU 11
**Interventions d'inspection en
fabrication d'appareils sous pression**

Type d'intervention	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Déclarations de conformité pour les appareils destinés			
au Québec	n.d.	3 983	4 446
à l'extérieur du Québec	n.d.	1 700	1 420
Plans de fabrication traités	1 151	1 382	1 262
Certificats d'approbation de construction délivrés à des fabricants			
du Québec	1 850	1 830	2 325
de l'extérieur du Québec	1 374	1 253	975
Approbation de programmes de contrôle de qualité des fabricants	18	69	58

Disposant d'un effectif de 57 personnes, le programme de détection des travaux effectués sans licence a maintenu en 2003-2004 ses activités de surveillance dans le secteur de la rénovation résidentielle et dans le secteur de la construction neuve unifamiliale.

Les municipalités du Québec sont tenues d'informer systématiquement la Régie des demandes de permis de construction qui leur sont soumises. Cette information permet au personnel d'enquête de cibler les chantiers où des activités sans licence sont davantage susceptibles

de se produire. La Régie a reçu près de 124 000 formulaires de déclaration de travaux requérant un permis de construction du 1er avril 2003 au 31 mars 2004, comme on peut le voir au tableau 12.

TABLEAU 12
Déclarations de travaux requérant un permis de construction

Classification des bâtiments	2002-2003	2003-2004
Établissements de réunion	1 391	1 375
Établissements de soins ou de détention	176	251
Établissements d'habitation non déterminés	—	3 029
Appartements	392	964
Copropriétés divisées	338	371
Pensions de tout genre	151	358
Unifamiliales	55 488	67 794
Duplex	2 215	3 218
Triplex	718	1 119
Multifamiliales	2 441	3 013
Jumelées	1 481	2 074
En rangée	279	389
Chalets	2 602	4 069
Autres bâtiments où dorment les gens	422	532
Établissements d'affaires	1 108	1 309
Établissements commerciaux	4 907	5 647
Établissements industriels	2 172	2 322
Autres (agricoles, piscines, etc.)	12 025	17 250
Demandes inclassables	9 809	8 908
Total	98 115	123 992

Le tableau 13 présente le nombre d'activités de détection du travail au noir en rénovation résidentielle et dans le secteur de la construction de maisons unifamiliales, alors que le tableau 14 présente la ventilation des interventions selon la source.

Au moyen de ces interventions, la Régie cherche à protéger les consommateurs en s'assurant de la compétence des entrepreneurs, de leur probité, de leur solvabilité. De plus, elle contribue aux revenus de l'État par la récupération de sommes dues en vertu des lois fiscales. On estime que ces activités ont permis à l'État de recouvrer 25,8 millions de dollars en 2003-2004, au regard d'un investissement de 4,2 millions de dollars.

TABLEAU 13
Activités de détection des travaux effectués sans licence

Type d'activité	2001-2002	2002-2003	2003-2004
En rénovation résidentielle			
Interventions d'enquête	20 374	37 947	48 464
Vérifications de licences	13 287	11 580	14 207
Infractions relevées	6 646	3 056	2 249
En construction neuve unifamiliale			
Interventions d'enquête	4 102	3 680	3 572
Vérifications de licences	18 137	22 151	19 849
Infractions relevées	1 921	651	626

TABLEAU 14
Interventions d'enquête selon la source en 2003-2004

Source	Rénovation résidentielle	Construction neuve unifamiliale
Permis de rénovation résidentielle ou déclaration de maison unifamiliale neuve	43 495	2 326
Plaintes de citoyens, d'entrepreneurs ou autres	2 309	663
Plaintes d'associations professionnelles et d'autres organismes	105	25
Dossiers référés par la Commission de la construction du Québec	120	88
Dossiers référés par un inspecteur de la Régie	206	24
Décisions internes	438	71
Arrêts sur parcours	1 791	375
Total	48 464	3 572

LE PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

Les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs autorisés par la Régie sont :

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

Ce dernier est un nouvel administrateur, autorisé par la Régie le 24 octobre 2003.

Le propriétaire dispose, en cas de problème, de recours simples, rapides et peu coûteux. Trois organismes d'arbitrage sont autorisés par la Régie à cette fin :

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

Tous les entrepreneurs généraux désireux de construire un bâtiment visé par le Plan de garantie doivent répondre aux exigences des administrateurs aux fins d'obtenir leur accréditation et doivent être titulaires d'une licence de la Régie (sous-catégories 3031 ou 3032, voir l'annexe 3).

Le nombre d'entrepreneurs accrédités auprès des administrateurs a franchi le cap des 4 000, pour s'établir à 4 082 au 31 décembre 2003. Au cours de l'année 2003, 308 entrepreneurs ont cessé d'être accrédités. Les administrateurs du plan ont délivré 23 693 certificats relatifs à des constructions résidentielles neuves, ce qui représente une augmentation de 20 % comparativement à l'année dernière (tableau 15). En cinq ans d'existence, le Plan de garantie a donné lieu à la délivrance de quelque 78 000 certificats. Dans le cas d'un bâtiment multifamilial non détenu en copropriété divise, toutes les unités résidentielles sont couvertes par un seul certificat.

Le nombre de plaintes traitées par les administrateurs du Plan en 2003 a été de 1 295, soit 73 % de plus qu'en 2002, alors que le nombre de plaintes soumises à un organisme d'arbitrage autorisé a triplé depuis l'an dernier, passant de 29 à 87.

TABEAU 15
Nombre de certificats délivrés en vertu du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

Type de bâtiment	1999	2000	2001	2002	2003	Cumulatif
Bâtiment non détenu en copropriété divise	7 579	10 311	11 325	15 831	17 514	62 560
Maison unifamiliale	7 493	10 160	11 142	15 422	16 586	60 803
Bâtiment multifamilial de 5 logements ou moins	83	151*	179	365	442	1 221
Bâtiment multifamilial de plus de 5 logements	3	0	4	44	486	536
Bâtiment détenu en copropriété divise	1 201	1 968	2 136	3 937	6 179	15 421
Maison unifamiliale de type condominium	405	581	499	826	636	2 947
Bâtiment multifamilial	796	1 387	1 637	3 111	5 543	12 474
Total	8 780	12 279	13 461	19 768	23 693	77 981

* Dans les rapports annuels des années antérieures, le chiffre de 152 apparaissait, mais il y avait une erreur de classement.

Dans le cadre de l'évaluation réalisée en 2003, 85 % des acheteurs se sont montrés satisfaits ou très satisfaits de la qualité du produit ou de la relation avec l'entrepreneur. Par contre, certains constats préoccupants permettent de dresser une liste d'éléments à revoir pour atteindre les objectifs initiaux et améliorer la performance du programme. Les axes d'amélioration identifiés sont : l'information donnée au consommateur, l'inspection pré-réception, les décisions, les recours et les indicateurs de performance.

LES ENQUÊTES ET LES POURSUITES

La Régie assure le traitement des dossiers où la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction est remise en cause, notamment pour des motifs de faillite, de falsification de document, d'insolvabilité ou de probité.

Le tableau 16 présente les données relatives aux enquêtes réalisées par la Régie au cours des trois dernières années. En 2003-2004, 238 nouveaux dossiers d'enquête ont été ouverts à l'égard d'entrepreneurs, 260 ont été fermés, dont 143 après avoir été présentés au régisseur de la Régie aux fins d'une décision. À la fin de l'année, 38 dossiers sont en traitement.

Conformément aux lois et aux règlements, les directions régionales de la Régie sont chargées de préparer et de transmettre à la Direction des affaires juridiques

et des enquêtes toutes les demandes de poursuites pénales.

Une demande de poursuite pénale est généralement préparée à la suite de plusieurs démarches auprès de la clientèle afin de corriger une situation problématique dans les secteurs des bâtiments assujettis, des installations électriques, des installations de tuyauterie, des installations de gaz, des appareils de levage, des appareils sous pression ou pour contrer le travail effectué sans licence. Ces demandes de poursuite mettent en cause notamment des entrepreneurs de construction, des propriétaires de bâtiments assujettis et certains installateurs d'appareils et d'équipements.

Le tableau 17 présente le nombre des dossiers pénaux traités au cours de la période en fonction des différentes lois administrées par la Régie. Au total, 1 428 dossiers ont été transmis en 2003-2004 au ministère de la Justice et, de ceux-ci, 93 % concernaient une infraction à la Loi sur le bâtiment, et plus spécifiquement des travaux de construction effectués sans licence.

Les résultats des poursuites font l'objet du tableau 18. Au cours de l'année, 1 610 dossiers ont fait l'objet d'une condamnation. Le total des amendes s'élève à 1,3 million de dollars, soit une moyenne de 815 \$ par condamnation. Ces montants ne sont pas comptabilisés dans les revenus gérés par la Régie puisqu'ils sont versés directement au Fonds consolidé du revenu.

TABLEAU 16
Traitement des dossiers d'enquête

Objet	Dossiers ouverts	Dossiers fermés	Dossiers présentés devant la Régie	Dossiers actifs au 31 mars
Faillite	81	79	47	13
Falsification de document, probité	15	18	12	3
Solvabilité	115	131	75	20
Acte criminel	0	0	0	0
Proposition concordataire	26	31	8	2
Enquête technique (qualité)	1	1	1	0
État financier, renouvellement	0	0	0	0
Total 2003-2004	238	260	143	38
Total 2002-2003	300	288	170	60
Total 2001-2002	213	269	148	48

TABLEAU 17
Traitement des dossiers pénaux

Loi ou règlement		Dossiers ouverts	Dossiers fermés	Transmis au M.J.Q.	Actifs au 31 mars
A-20.01	Loi sur les appareils sous pression	1	6	2	3
B-1.1	Loi sur le bâtiment	1 889	1 935	1 330	2 766
D-10	Loi sur la distribution du gaz	2	4	0	4
E-1.1	Loi sur l'économie d'énergie dans le bâtiment	0	0	0	0
I-12.1	Loi sur les installations de tuyauterie	2	34	0	12
I-13.01	Loi sur les installations électriques	10	61	0	46
M-6	Loi sur les mécaniciens de machines fixes	1	0	0	1
S-3	Loi sur la sécurité dans les édifices publics	1	25	0	27
S-3, r. 0.1	Code du bâtiment 1980	0	4	0	1
S-3, r. 0.2	Code du bâtiment 1985	6	23	0	15
S-3, r. 0.3	Code du bâtiment 1990	0	76	19	47
S-3, r. 1.1	Règlement sur les appareils de levage	0	20	0	15
S-3, r. 2	Code du bâtiment du Québec	8	18	0	8
S-3, r. 2.001	Jeux mécaniques	0	0	0	0
S-3, r. 2.1	Remontés mécaniques	0	0	0	0
S-3, r. 3	Règlement sur la sécurité dans les bains publics	20	40	18	48
S-3, r. 4	Règlement sur la sécurité dans les édifices publics	77	336	59	352
Total 2003-2004		2 017	2 582	1 428	3 345
Total 2002-2003		2 201	2 978	2 136	3 908
Total 2001-2002		3 051	2 362	2 843	4 685

TABLEAU 18
Résultat des poursuites pénales

Loi ou règlement		Acquittement	Condamnation	Autre*	Montant des amendes
A-20.01	Loi sur les appareils sous pression	0	4	2	1 175 \$
B-1.1	Loi sur le bâtiment	202	1 291	442	1 159 936 \$
D-10	Loi sur la distribution du gaz	0	2	2	2 100 \$
E-1.1	Loi sur l'économie d'énergie dans le bâtiment	0	0	0	0 \$
I-12.1	Loi sur les installations de tuyauterie	6	8	20	5 600 \$
I-13.01	Loi sur les installations électriques	10	30	21	18 900 \$
M-6	Loi sur les mécaniciens de machines fixes	0	0	0	0 \$
S-3	Loi sur la sécurité dans les édifices publics	6	8	12	4 300 \$
S-3, r. 0.1	Code du bâtiment 1980	0	1	3	275 \$
S-3, r. 0.2	Code du bâtiment 1985	3	7	13	4 025 \$
S-3, r. 0.3	Code du bâtiment 1990	5	46	25	24 900 \$
S-3, r. 1.1	Règlement sur les appareils de levage	0	18	2	7 050 \$
S-3, r. 2	Code du bâtiment du Québec	0	6	12	2 000 \$
S-3, r. 2.001	Jeux mécaniques	0	0	0	0 \$
S-3, r. 2.1	Remontés mécaniques	0	0	0	0 \$
S-3, r. 3	Règlement sur la sécurité dans les bains publics	11	19	13	10 175 \$
S-3, r. 4	Règlement sur la sécurité dans les édifices publics	10	170	171	71 930 \$
Total 2003-2004		253	1 610	738	1 312 366 \$
Total 2002-2003		214	2 178	482	1 763 228 \$
Total 2001-2002		236	1 643	483	1 307 075 \$

* Annulation, libération, prescription ou retrait.

LES DÉCISIONS DE LA RÉGIE ET LES DEMANDES DE RÉVISION

Au cours de l'année 2003-2004, la Régie a convoqué en audition 1 028 entrepreneurs de construction dont la licence était remise en cause. Parmi eux, 365 ont vu leur licence suspendue, 67 ont fait l'objet d'une annulation de licence et 14 n'ont pas obtenu de renouvellement.

La Régie a reçu et traité au cours de la période 35 demandes de révision ayant pour objet la délivrance, le renouvellement, la modification, la suspension ou l'annulation d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur-propriétaire.

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'accueil et les renseignements généraux

Au cours de l'exercice 2003-2004, quelque 12 000 personnes se sont présentées au comptoir de service de Montréal afin d'obtenir des renseignements sur les licences d'entrepreneur de construction. Par ailleurs, on estime qu'autant de personnes se sont présentées dans les neuf directions régionales pour obtenir des renseignements ou pour rencontrer le personnel.

Les préposés aux renseignements du comptoir de service de Montréal ont traité 65 923 demandes de renseignements par téléphone en 2003-2004, comparativement à 66 579 l'année précédente. Les 2 601 demandes reçues par courrier ou par télécopieur représentent une augmentation de 10 %, alors que les 1 465 demandes d'information acheminées par Internet représentent une augmentation de 76 % comparativement à 2002-2003. À ces données, il faut ajouter une quantité importante de demandes de renseignements traitées par le personnel des directions régionales et de la Direction des communications.

Le Centre de contact avec la clientèle, qui sera bientôt mis en place, est appelé à dispenser des services informatifs et transactionnels qui ne se limitent pas au domaine couvert par l'ancienne Direction des licences du siège social de Montréal.

Les communications externes

La Régie a pris plusieurs initiatives en matière d'information du public au cours de l'exercice 2003-2004.

Dans le domaine de la sécurité, la Régie fait la promotion de l'usage sécuritaire du propane par différents moyens. Au printemps 2003, la Régie s'est assurée de la collaboration du distributeur Supérieur Propane et de l'Association québécoise du propane pour la diffusion du dépliant « Super sécurité et votre barbecue au propane ». À elle seule, cette opération a permis d'en diffuser 16 000 exemplaires dans des points de remplissage de bonbonnes de propane.

La Régie utilise également la publicité dans des revues s'adressant aux utilisateurs potentiels de ce gaz.

Pour l'été qui vient, la Régie a préparé une nouvelle publicité afin de promouvoir l'usage du détecteur d'oxyde de carbone (CO) et de renseigner sur son entretien. La publicité a été placée dans le Guide de la pourvoirie, qui connaît une très large diffusion, et dans les revues *Aventure Chasse et Pêche* et *Sentier Chasse Pêche*. On sait que la clientèle de ces revues fréquentera bientôt des pourvoiries ou des chalets équipés d'appareils au propane. Par ailleurs, deux nouveaux dépliants concernant le propane ont été conçus et seront diffusés durant la période estivale.

La Régie produit et diffuse plusieurs documents d'information notamment en vue de prévenir les accidents dans les bâtiments et les installations s'y rattachant. La diffusion tient compte des risques, souvent saisonniers, mais aussi de nouvelles problématiques. À titre d'exemple, en mars 2004, les dépliants « La sécurité dans les immeubles d'habitation » et « La sécurité dans les résidences habitées par des personnes âgées » ont été insérés dans la revue *Aînés Hébergement*, qui s'adresse spécifiquement aux clientèles visées, soit les propriétaires de ces bâtiments et leurs locataires. Cette revue a un tirage de 10 500 exemplaires.

La Régie sensibilise le public aux avantages de faire affaire avec un entrepreneur titulaire d'une licence et valorise ainsi la licence. Dans ce cadre, elle a utilisé des médias spécialisés pour informer les consommateurs des moyens mis à leur disposition pour les aider à choisir un entrepreneur en règle pour la réalisation des travaux de construction.

Le site Web de la Régie est aussi largement utilisé pour la vérification de la licence d'entrepreneur. Au cours de l'exercice 2003-2004, le nombre de consultations en ligne du fichier des entrepreneurs a été de 521 814, une hausse de 19 % comparativement à l'année précédente.

La Régie a participé à des salons d'habitation, notamment pour faire connaître sa mission et plus spécifiquement le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. En février 2004, elle était présente au Salon rénovation et maison neuve de Laval (51 000 visiteurs) et, en mars, à la Foire de l'habitation de Rimouski (16 500 visiteurs).

La Régie a préparé et diffusé un bulletin d'information afin de faire connaître le nouvel administrateur autorisé du Plan de garantie aux clientèles intéressées.

Des publicités ont également été placées dans des médias spécialisés. Par ailleurs, lors de l'opération « Visites libres » à Montréal, tenue en mars, quelque 10 000 brochures traitant du « Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs » ont été distribuées dans 45 points de vente de maisons neuves. Cet événement annuel permet à de futurs acheteurs de maisons neuves de rencontrer des promoteurs et des entrepreneurs et, par la même occasion, de se renseigner sur la garantie de leur maison.

Les demandes d'interprétation et les mesures différentes

Les propriétaires, les concepteurs et les entrepreneurs peuvent s'adresser à leur direction régionale pour obtenir toute information sur les normes qu'ils doivent respecter. Au besoin, une demande d'interprétation de la réglementation est transmise pour avis à la Direction de la normalisation et de la qualification.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, les professionnels de cette unité administrative ont traité 343 demandes d'interprétation relatives à la réglementation à respecter. La répartition par secteur d'intervention est présentée au tableau 19.

D'autre part, la Loi sur le bâtiment permet à la Régie d'approuver, aux conditions qu'elle détermine, une méthode de conception, l'utilisation d'un matériau ou d'un équipement qui diffèrent de ce qui est prévu à la législation. La Régie peut en outre autoriser, dans le cas d'un bâtiment ou d'une installation, l'application de mesures différentes lorsque les dispositions prévues ne peuvent raisonnablement être appliquées. En 2003-2004, la Régie a rendu 443 décisions à la suite de telles demandes (tableau 20).

Généralement, une demande de mesure différente ou équivalente est présentée par un propriétaire, un entrepreneur, un professionnel ou un installateur. La décision est rendue par le directeur régional, après analyse par le conseiller technique de la région. Dans les cas complexes ou inédits, le dossier est transmis pour avis à la Direction du soutien à la prestation de services; la Direction de la normalisation et de la qualification peut également être consultée.

TABLEAU 19
Demandes d'interprétation traitées

Secteur d'intervention	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Bâtiments	107	86	84
Installations électriques	5	15	24
Installations de gaz	14	55	69
Installations de tuyauterie	9	29	33
Appareils sous pression	31	35	87
Appareils de lavage et sites	24	31	40
Bains publics	1	1	6
Total	191	252	343

TABEAU 20
Demandes de mesures différentes ou équivalentes traitées

Secteur d'intervention	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Bâtiments	371	324	321
Installations électriques	31	32	16
Installations de gaz	43	50	27
Installations de tuyauterie	11	18	8
Appareils sous pression	10	14	18
Appareils de levage	48	46	52
Mécaniciens de machines fixes	0	0	1
Total	514	484	443

Le traitement des plaintes

À la demande du public, la Régie intervient et traite les plaintes déposées contre des intervenants. Son intervention se fait non seulement par l'émission d'avis de correction, dans les secteurs où une réglementation technique s'applique, mais aussi par la médiation, dans des domaines non visés par une réglementation technique, dans la mesure où il s'agit de considérations pertinentes au suivi de l'entrepreneur titulaire d'une licence.

Le tableau 21 présente le nombre d'interventions effectuées à la suite d'une plainte d'un particulier en 2003-2004. Dans les six secteurs réglementés, la Régie est intervenue dans 677 dossiers, principalement pour des installations électriques. En outre, 94 interventions ont été menées dans les secteurs non réglementés (qualité des travaux et autres).

TABEAU 21
Interventions à la suite d'une plainte d'un particulier

Secteur d'intervention	Interventions réalisées			Avis de défauts		
	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Bâtiments	173	142	137	111	73	53
Installations électriques	477	413	382	291	276	138
Installations de tuyauterie	63	42	32	22	24	11
Installations de gaz	113	117	71	79	60	21
Appareils sous pression	16	23	14	9	8	3
Appareils de levage	62	64	41	29	31	13
Qualité de travaux et autres	236	130	94	104	88	70
Total	1 140	931	771	645	560	309

PARTIE 7

LES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

L'année 2003-2004 a été marquée par une relative stabilité en ce qui a trait aux ressources humaines. En effet, une gestion serrée du renouvellement du personnel a fait en sorte que le nombre total d'employés réguliers et occasionnels n'a que légèrement augmenté, passant de 464 personnes en poste au 31 mars 2003 à 469 personnes au 31 mars 2004, soit 392 employés réguliers et 77 employés occasionnels (tableau 22).

Au cours de l'exercice 2003-2004, 21 personnes sont entrées en fonction dont 13 par voie de recrutement et 8 à la suite d'une mutation d'un autre ministère ou organisme. Parmi les personnes déjà en fonction, 39 ont acquis le statut de permanent, 18 ont été affectées à un autre emploi et 6 ont obtenu une promotion.

TABEAU 22

Effectif de la Régie du bâtiment en poste au 31 mars 2004

	Personnel régulier	Personnel occasionnel
Présidence et direction générale	2	
Secrétariat général	4	
Direction des communications	9	
Direction des affaires juridiques et des enquêtes	15	3
Direction principale de la planification et de la normalisation	3	
Direction de la planification et du développement	8	
Direction de la normalisation et de la qualification	21	
Régisseur, responsable des services à la gestion	1	
Direction de la gestion de revenus	16	6
Modernisation des systèmes d'information et des processus d'affaires	2	2
Direction des ressources informationnelles*	5	5
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations	5	5
Direction du soutien à la prestation de services	15	1
Inspection en fabrication d'appareils sous pression	13	
Centre de contact avec la clientèle	40	6
<i>Directions régionales :</i>		
Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Côte-Nord	17	5
Saguenay – Lac-Saint-Jean	16	3
Québec – Chaudière-Appalaches	39	7
Mauricie – Centre-du-Québec	18	3
Estrie	19	3
Montréal (secteur sud) – Montérégie	48	15
Montréal (secteur nord) – Laval-Laurentides-Lanaudière	57	8
Outaouais	12	4
Abitibi-Témiscamigue	7	1
Total au 31 mars 2004	392	77
Au 31 mars 2003	387	77
Au 31 mars 2002	396	82

* Ces postes appartiennent à la Régie du bâtiment, mais leurs titulaires relèvent de l'autorité fonctionnelle de la Direction des ressources informationnelles du ministère du Travail, en vertu d'une entente de service.

La Direction des ressources humaines a mené différentes opérations, tels les ajustements salariaux rétroactifs découlant de l'équité salariale, les activités préparatoires et inhérentes à l'intégration de 21 ingénieurs et le traitement de 36 demandes de rachat de service. De plus, elle a procédé à l'étude de différents scénarios dans 74 dossiers de départ à la retraite, dont 10 se sont concrétisés au cours de l'année et 20 ont donné lieu à la signature d'une entente de départ qui sera effective au cours des prochains mois ou des prochaines années.

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail s'est réuni à quatre reprises au cours de l'année. Il a notamment supervisé les travaux destinés à mesurer l'indice de mobilisation du personnel au moyen d'un questionnaire conçu à cette fin.

Cette année encore, la gestion des changements organisationnels, et particulièrement ceux découlant de la modernisation des processus d'affaires et des systèmes de la Régie, a nécessité plusieurs interventions ainsi que l'élaboration de démarches, de stratégies et de plans d'action visant la préparation et l'implantation adéquate de ces changements. La plupart des engagements contenus dans le plan d'action annuel concernant la santé des personnes ont été respectés, entre autres la tenue de nombreuses activités visant la prévention tant en santé mentale que physique.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES

L'année 2003-2004 a été marquée principalement par :

- Le déménagement du bureau régional de l'Abitibi-Témiscamingue dans des locaux plus adéquats et plus accessibles à la clientèle;
- La poursuite de l'analyse des hypothèses de réaménagement du bureau régional de l'Estrie;
- La recherche d'un bureau, la conception et la réalisation des aménagements requis pour l'équipe de Québec affectée au projet Vision 2005;
- La mise en place d'un compte à fin déterminée pour les activités d'inspection réalisées à la centrale nucléaire Gentilly II, permettant à la Régie de récupérer près de 170 000 \$ de ses dépenses;
- L'implantation du système de gestion documentaire « Gestion virtuelle » au Bureau du président-directeur général et à la Direction des communications;
- L'élaboration du système de classement de la Régie et la révision de certains délais de conservation, dont ceux des documents opérationnels;
- Le transfert ou la destruction de plus de 600 boîtes de documents en application du calendrier de conservation.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Direction des ressources informationnelles a amorcé les travaux relatifs à la mise en place des infrastructures matérielles, logicielles et applicatives requises pour supporter le projet de modernisation des processus d'affaires. Dans ce cadre, plusieurs mandats ont été réalisés dans le respect des orientations gouvernementales, des besoins organisationnels et du plan d'action en sécurité.

Dans le cadre du nouveau Règlement sur les renseignements relatifs à la réalisation de travaux requérant un permis de construction, la Régie a pour mandat de recevoir les données des municipalités, de les consigner et de les transmettre conformément aux ententes d'échange d'information conclues avec ses partenaires. Un formulaire en ligne et un service de transfert sécurisé ont été élaborés et mis à la disposition des municipalités, sur le portail du Bureau municipal du ministère des Affaires municipales et de la Métropole. En date du 31 mars 2004, quelque 110 municipalités étaient inscrites à ces nouveaux services électroniques.

ANNEXE 1

LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC AU 31 MARS 2004

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

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

LOI SUR LE BÂTIMENT (L.R.Q., B-1.1)

- Règlement de la Régie des entreprises de construction du Québec (Q-1, r. 2)²
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (r. 0.01)
- Règlement sur les frais exigibles des propriétaires de remontées mécaniques et de jeux mécaniques (r. 0.02)
- Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires (r. 1)
- Règlement sur les règles de pratique de la Régie des entreprises de construction du Québec (Q-1, r. 3)³
- Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits de la Régie du bâtiment du Québec (r. 2)
- Règles de régie interne de la Régie du bâtiment du Québec (r. 1.1)
- Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (r. 0.2)
- Règlement sur les frais exigibles des propriétaires d'ascenseurs (r. 0.01.1)
- Code de construction (r. 0.01.01)

- Code de sécurité (B-1.1, r. 0.01.01.1)

- Règlement relatif au mandat confié à la Corporation des maîtres électriciens du Québec et à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (B-1.1, r. 0.03)

- Entente relative au mandat confié à la Corporation des maîtres électriciens du Québec eu égard à l'administration et à l'application de la Loi sur le bâtiment concernant la qualification professionnelle de ses membres et les garanties financières exigibles de ceux-ci (décret 887-2001)

- Entente relative au mandat confié à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec eu égard à l'administration et à l'application de la Loi sur le bâtiment concernant la qualification de ses membres et les garanties financières de ceux-ci (décret 888-2001)

- Ordonnance sur les certificats de compétence en matière de gaz (r. 2)⁴

- Règlement sur le gaz et la sécurité publique (r. 4)⁵

LOI SUR L'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE DANS LE BÂTIMENT (L.R.Q., E.1.1)

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

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

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

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

- Règlement sur l'application du Code du bâtiment (r. 0.1)
- Règlement sur l'application du Code du bâtiment – 1985 (r. 0.2)
- Règlement sur l'application du Code du bâtiment – 1990 (r. 0.3)
- Règlement sur les ascenseurs, monte-charge, escaliers mécaniques, petits monte-charge, trottoirs roulants, plates-formes, monte-matériaux et appareils élévateurs pour personnes handicapées (r. 1.1)
- Règlement sur l'application d'un Code de sécurité des ascenseurs et monte-charge et sur l'application d'une norme sur les appareils élévateurs pour personnes handicapées (r. 0.01)
- Règlement sur les remontées mécaniques (r. 2.1)
- Règlement sur la sécurité dans les bains publics (r. 3)
- Règlement sur la sécurité dans les édifices publics (r. 4)
- Règlement sur les jeux mécaniques (r. 2.001)

La **Loi sur les installations électriques** (L.R.Q., c. I-13.01) et la **Loi sur les installations de tuyauterie** (L.R.Q., c. I-12.1) ont été remplacées par la Loi sur le bâtiment lors de l'adoption des chapitres Électricité et Plomberie du Code de construction et du Code de sécurité (décrets 961-2002, 962-2002, 963-2002, 964-2002, 965-2002 du 21 août 2002).

La **Loi sur la distribution du gaz** (L.R.Q., D-10) a été remplacée par la Loi sur le bâtiment lors de l'adoption du chapitre Gaz du Code de construction et du Code de sécurité (décrets 874-2003, 875-2003, 876-2003, 877-2003).

1. Depuis le 1^{er} février 1992, les articles 43 à 55, 58 à 64, 78 et 86 de ce règlement sont, en ce qui concerne la qualification des soudeurs et la qualification des inspecteurs, réputés avoir été adoptés en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre (c. F-5).
2. Seuls les articles 81 à 86 de ce règlement continuent de s'appliquer.
3. Les dispositions de ce règlement, adopté en vertu de la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (c. Q-1), demeurent en vigueur dans la mesure où elles sont compatibles avec la Loi sur le bâtiment (c. B-1.1).
4. La présente ordonnance, à l'exception de la catégorie 311 du titre « 300-Distribution » de l'article 1, de l'annexe A et de la liste des catégories de l'annexe B, demeure en vigueur dans la mesure où elle est compatible avec la Loi sur la formation et la qualification de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5). Cette ordonnance est réputée avoir été adoptée en vertu de cette loi (L.R.Q., c. B-1.1, a. 216 et L.Q., 1991, c. 74, a. 132).
5. Les articles 17 et 32 du présent règlement demeurent en vigueur dans la mesure où ils sont compatibles avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5). Ces articles sont réputés avoir été adoptés en vertu de cette loi (L.R.Q., c. B-1.1, a. 216 et L.Q., 1991, c. 74, a. 132).
6. Depuis le 1^{er} février 1992, les articles 28 à 39, 41 à 60 et l'annexe D de ce règlement sont réputés avoir été adoptés en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre (c. F-5).
7. Cette loi est remplacée par la Loi sur le bâtiment (c. B-1.1) à l'égard des bâtiments et des équipements destinés à l'usage du public auxquels s'applique le chapitre I du Code de construction approuvé par le décret 953-2000 du 26 juillet 2000.

ANNEXE 2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

La Régie s'est dotée d'un Code d'éthique et de déontologie qui s'adresse à ses administrateurs publics. Ce code s'inspire de la mission de la Régie et des valeurs qu'elle privilégie et il respecte les principes et les règles édictés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Chapitre I

Dispositions générales

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Régie du bâtiment du Québec et de responsabiliser son administration et ses administrateurs publics.
2. Sont administrateurs publics :
 - Les membres du conseil d'administration;
 - Les membres du comité consultatif.
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 exigeantes 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 l'État 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. L'administrateur public à plein temps doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses 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. L'administrateur public à plein temps ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la 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. L'administrateur public à plein temps doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président du conseil d'administration 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 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 est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

Chapitre IV

Activités politiques

18. L'administrateur public à plein temps 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 qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
20. L'administrateur public à plein temps, à l'exception du président du conseil d'administration, 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. L'administrateur public à plein temps, à l'exception du président du conseil d'administration, 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. L'administrateur public à plein temps qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 20 ou à l'article 21 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
23. L'administrateur public à plein temps, à l'exception du président du conseil d'administration, dont le mandat est à durée déterminée, 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. L'administrateur public qui doit dénoncer un intérêt conformément à l'article 8 ou à l'article 9, le fait au président du conseil d'administration.

Le président du conseil d'administration doit le faire au secrétaire général du Conseil exécutif.
26. Le présent code a été adopté le 28 juin 1999 par le conseil d'administration de la Régie.

ANNEXE 3

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

Sous-catégories	Numéro	Titulaires au 31 mars ¹		
		2002	2003	2004
Sous-catégories des entrepreneurs généraux				
en bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie – classe I	3031	2 882	3 009	4 109
en bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie – classe II	3032	2 546	2 658	3 616
en bâtiments résidentiels – classe I	4041	6 918	7 076	8 584
en bâtiments résidentiels – classe II	4042	2 105	2 279	3 194
en entretien, rénovation, réparation et modification de bâtiments résidentiels	4043	7 123	7 367	8 899
en déplacement de bâtiments	4047	707	825	1 152
en bâtiments publics, commerciaux et industriels – classe I	4050.1	5 306	5 483	6 575
en abris de tout genre	4050.2	4 207	4 289	5 032
en bâtiments publics, commerciaux et industriels – classe II	4051	2 274	2 485	3 326
en entretien, rénovation, réparation et modification de bâtiments publics, commerciaux et industriels	4053	5 337	5 573	6 743
en complexe d'usine d'industrie lourde	4062	1 094	1 152	1 414
en équipements sportifs	4063	378	455	671
en routes et voies publiques	4071.1	1 822	1 898	2 187
en égouts, canalisations d'eau, réservoirs et stations de pompage préfabriquées	4071.2	1 799	1 868	2 132
en ouvrages ferroviaires	4071.3	1 128	1 163	1 302
en ponts et voies superposées	4072	749	812	970
en ouvrages de génie civil souterrains	4073	515	588	786
en ouvrages de génie civil immergés	4074	731	800	992
en ouvrages relatifs à la génération d'électricité	4092	490	566	741
en sous-stations pour distribution d'électricité	4093.1	553	629	798
en lignes aériennes	4093.2	557	638	790
en lignes souterraines	4093.3	598	678	863
en canalisation	4096	493	560	742
Total partiel	23	50 312	52 851	65 618
Sous-catégories des entrepreneurs spécialisés				
en pieux de fondations spéciales	4200	560	678	946
en charpente et éléments architecturaux	4201	923	1 021	1 323
en produits réfractaires	4202	297	367	556
en maçonnerie	4203	1 298	1 382	1 713
en finition de béton	4204	1 030	1 140	1 742
en marbre, granito, céramique et terrazzo	4205	1 052	1 149	1 911
en enduits calcaires	4206	1 545	1 656	2 163
en systèmes intérieurs	4207	1 963	2 134	3 156
en piscines	4208	279	332	635
en ferrailage	4209	381	433	780
en charpenterie	4210.1	4 148	4 455	5 840
en menuiserie	4210.2	4 601	4 873	6 580
en coffrage	4211.1	1 319	1 428	1 854
en coffrage pour assises et murs de fondation	4211.2	833	942	1 343
en revêtements souples	4212	1 077	1 132	1 707
en parquetage	4213	1 187	1 303	1 812
en serrurerie de bâtiment	4220	748	827	1 090
en vitrerie	4221	808	869	1 224

Sous-catégories (suite)	Numéro	Titulaires au 31 mars ¹		
		2002	2003	2004
en chaudronnerie	4223	362	424	594
en revêtement métallique	4224	1 899	2 040	2 743
en ferblanterie	4225	721	788	1 016
en couverture	4226.1	960	988	1 487
en couverture de toits en pente	4226.2	1 374	1 482	2 217
en soudure	4227	830	918	1 157
en ventilation	4230.1	1 726	1 752	1 952
en équilibrage aéraulique	4230.2	1 540	1 554	1 712
en entretien de gaines de circulation de l'air ²	4230.3	621	0	0
en isolation thermique	4231	658	714	1 154
en calorifugeage	4232	433	491	704
en insonorisation	4233	357	415	781
en réfrigération	4234	771	833	1 028
en systèmes de brûleurs au propane	4235	340	371	475
en peinture de bâtiment	4240.1	1 591	1 702	2 546
en peinture d'ouvrages de génie civil	4240.2	1 323	1 391	1 760
en systèmes d'intercommunication	4250.1	2 931	2 097	908
en systèmes de téléphonie	4250.2	2 917	2 079	899
en systèmes de surveillance	4250.3	2 977	2 148	956
en systèmes d'instrumentation et de régulation	4250.4	2 918	2 110	834
en systèmes d'alarme contre le vol	4252.1	2 970	2 150	943
en systèmes d'alarme contre l'incendie	4252.2	2 892	2 071	683
en systèmes de protection incendie	4253.1	524	554	651
en systèmes de protection incendie localisés	4253.2	668	726	890
en systèmes transporteurs	4270	288	340	409
en mécanique de chantier	4271	683	756	984
en excavation et terrassement	4280	3 512	3 641	4 220
en pavage et asphaltage	4281.1	1 029	1 095	1 387
en pavé imbriqué	4281.2	1 071	1 139	1 463
en démolition de bâtiment	4283.1	1 489	1 631	2 349
en démolition d'ouvrages de génie civil	4283.2	1 344	1 444	1 835
en dégarnissage	4283.3	1 193	1 282	1 811
en électricité ³	4284	2 410	2 478	2 708
en systèmes de chauffage à air chaud ³	4285.10	956	954	1 006
en systèmes de brûleurs au gaz naturel ³	4285.11	1 419	1 406	1 514
en systèmes de brûleurs à l'huile ³	4285.12	1 342	1 327	1 427
en systèmes de chauffage à eau chaude et à vapeur ³	4285.13	1 093	1 086	1 161
en plomberie ³	4285.14	1 374	1 372	1 527
en étanchement et imperméabilisation	4500	880	1 004	1 372
en alignement et nivellement	4501	504	591	864
en signalisation	4502	556	671	950
en protection contre la foudre	4503	246	308	460
en sautage	4504	362	411	547
en ignifugation	4505	192	228	479
en réparation de tout genre de cheminée	4506	379	464	675
en tuyauterie industrielle	4507	799	857	1 083
en coupage et forage	4508	588	693	965
en systèmes de contrôle pneumatique	4509	339	390	552
en systèmes d'aspirateur central	4510	609	714	963
en glissières de sécurité et de clôtures	4511	610	705	965
en érection d'échafaudage relatif aux travaux de construction ²	4512	207	0	0
en installation d'appareils de chauffage localisé à combustible solide	4513	266	324	444

Sous-catégories (suite)	Numéro	Titulaires au 31 mars ¹		
		2002	2003	2004
en systèmes de transport de documents	4514	146	190	307
en installation d'équipements pétroliers	4515	332	378	465
en ravalement	4516	585	677	916
en systèmes de pompage des eaux souterraines	4517	374	424	533
en puits forés	4518	228	269	353
en nettoyage sur les chantiers de construction ²	4519	227	0	0
en plomberie effectuée sur des territoires non organisés	4520	174	215	288
en travaux effectués à l'aide de résine synthétique	4521	254	319	482
Total partiel	78	86 412	85 702	101 929
Total	101	136 724	138 553	167 547

1. Cette annexe ne comprend pas les constructeurs-propriétaires ni les titulaires des licences de type A-2 et A-3. Au 31 mars 2004, les 32 101 entrepreneurs généraux ou spécialisés détenaient en moyenne 5,2 sous-catégories.
2. Sous-catégories abrogées le 1^{er} octobre 2002; la Régie ne délivre plus de licence pour ces trois sous-catégories depuis juillet 2001.
3. Depuis le 19 novembre 2001, le ministère du Travail a conclu des ententes avec la Corporation des maîtres électriciens (CMEQ) et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) leur transférant la qualification professionnelle de leurs membres.

ANNEXE 4

SUIVI DES DÉLAIS SPÉCIFIÉS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Activité de service à la clientèle	Cible (en jours)	Délai moyen (en jours)		
		2001-2002	2002-2003	2003-2004
Demande d'information				
Information générale ¹	5	4	2	1,5
Accès à l'information	20	10	n.d.	12
Demande d'interprétation				
Traitement d'une demande	45	10	7	5
Délivrance ou modification d'une licence				
Traitement d'une demande	30	8	9	9
Avis (dossier incomplet)	20	11	10	11
Convocation à un examen	20	6	5	5
Transmission des résultats d'examen	15	9	5	6
Renouvellement d'une licence				
Envoi d'un formulaire de renouvellement	au moins 60	71	72	73
Avis (dossier incomplet)	15	11	11	14
Renouvellement avec modification	30	5	11	12
Renouvellement sans modification	30	8	7	9
Demande d'évaluation des compétences professionnelles				
Convocation à un examen	20	6	10	14
Transmission des résultats d'examen	15	9	6	6
Intervention d'inspection				
Transmission d'un avis de déficiences	15	11	16	13
Intervention à la suite d'une plainte	30	17	16	12
Appareils sous pression :				
Approbation d'un appareil	72 heures	n.d.	n.d.	note ²
Plans et délivrance d'un numéro d'enregistrement	30	36	18	11
Programme de contrôle de qualité du fabricant	30	94	30	16
Demande d'approbation d'une mesure différente				
Décision relative à une mesure différente	60	115	90	101
Demande de révision d'une décision de la Régie				
Décision rendue en révision	45	n.d.	60	54
Plainte sur la qualité des services de la Régie				
Traitement d'une plainte	30	5	10	note ³

1. Demande écrite acheminée par courrier, télécopieur ou courriel.

2. En pratique, la Régie entend intervenir à la date souhaitée par le fabricant, objectif atteint dans 98 % des cas.

3. Cible atteinte pour 6 des 7 plaintes traitées.

POUR NOUS JOINDRE

Siège social

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

Direction du Centre de contact avec la clientèle (renseignements généraux et licences)

545, boul. Crémazie Est, 4^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : (514) 873-0976
Sans frais : 1 800 361-0761
Télécopieur : (514) 873-7667
Courriel : licences@rbq.gouv.qc.ca

Direction de la normalisation et de la qualification

545, boul. Crémazie Est, 7^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : (514) 873-6514
Télécopieur : (514) 873-9936

800, place D'Youville, 15^e étage
Québec (Québec) G1R 5S3
Téléphone : (418) 643-0067
Télécopieur : (418) 646-9280
Courriel : normalisation@rbq.gouv.qc.ca

Direction du soutien à la prestation de services

800, place D'Youville, 16^e étage
Québec (Québec) G1R 5S3
Téléphone : (418) 643-9463
Sans frais : 1 800 463-5548
Télécopieur : (418) 644-0072
Courriel : dcogr@rbq.gouv.qc.ca

Fabrication des appareils sous pression

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

Enregistrement des distributeurs de gaz

800, place D'Youville, 16^e étage
Québec (Québec) G1R 5S3
Téléphone : (418) 646-7714
Sans frais : 1 866 262-2085
Télécopieur : (418) 644-0072

Directions régionales

Abitibi-Témiscamingue

164, avenue Principale, rez-de-chaussée
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5Y6
Téléphone : (819) 763-3185
Sans frais : 1 800 567-6459
Télécopieur : (819) 763-3352
Sans frais : 1 800 606-6796
Courriel : rouyn-noranda@rbq.gouv.qc.ca

Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Côte-Nord

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

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

Estrie

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

Mauricie – Centre-du-Québec

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

62, rue Saint-Jean-Baptiste
Victoriaville (Québec) G6P 4E3
Téléphone : (819) 752-4563
Sans frais : 1 800 567-7683
Télécopieur : (819) 752-3165
Courriel : victoriaville@rbq.gouv.qc.ca

**Montréal (secteur nord) –
Laval-Laurentides-Lanaudière**

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

Montréal (secteur sud) – Montérégie

201, place Charles-Lemoyne, 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
Courriel : longueuil@rbq.gouv.qc.ca

Outaouais

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

Québec – Chaudière-Appalaches

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

Saguenay – Lac-Saint-Jean

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

Site Web

www.rbq.gouv.qc.ca

Le contenu de cette publication a été réalisé par la Régie du bâtiment du Québec.

Dans cette publication, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes, sans discrimination, et est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte.

Recherche, coordination et rédaction :

Daniel Maisonneuve

Supervision :

Christiane Durand

Attestation des données stratégiques non financières :

Raymond Chabot Grant Thornton

Révision linguistique :

Camille Lapointe

Édition :

Francine Poulin

Graphisme et mise en page :

Conception Graphique BCGD

Pour obtenir des exemplaires de cette publication, s'adresser à la Direction des communications de la Régie, au (418) 646-4293.

Cette publication est également disponible en version électronique dans le site Web de la Régie. (www.rbq.gouv.qc.ca)

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

Dépôt légal – 2004

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 2-550-42741-6

ISSN : 1703-339X

Régie
du bâtiment

Québec

