

RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2004-2005

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Québec 



Le contenu de ce rapport a été réalisé par la Régie
du bâtiment du Québec.

Recherche, coordination et rédaction :
DANIEL MAISONNEUVE

Attestation des données stratégiques
non financières :
RAYMOND CHABOT GRANT THORNTON

Révision linguistique :
HÉLÈNE DUMAIS

Édition :
FRANCINE POULIN

Graphisme et mise en page :
MAXINE JUTRAS GRAPHISME ILLUSTRATION

Dépôt légal - 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-550-44524-4
ISSN : 1703-339X

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

Cette publication peut être consultée 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.

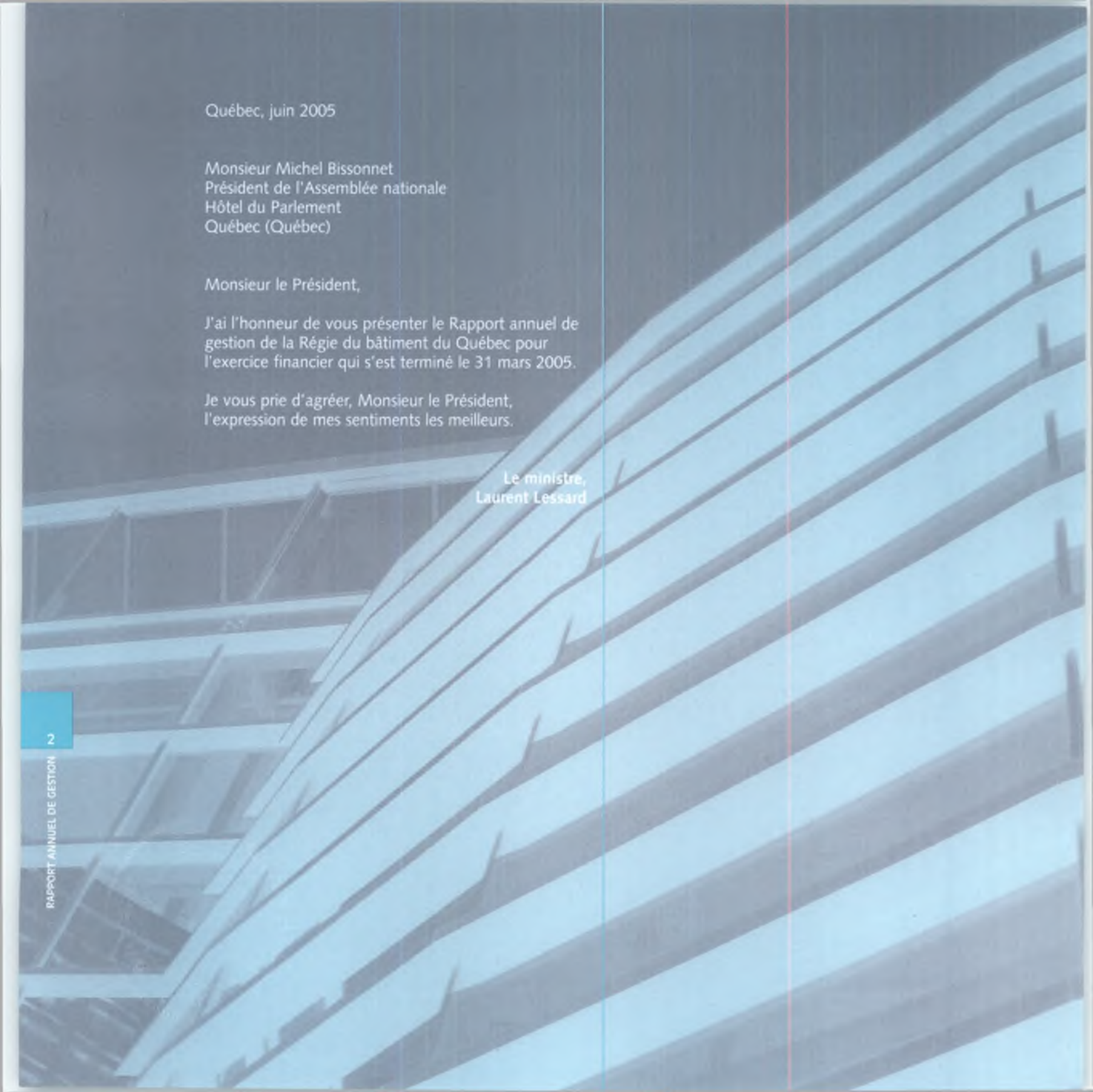
ASSEMBLÉE NATIONALE

N^o 2031-80050615

**RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION**
2004-2005

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC





Québec, juin 2005

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (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 2005.

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

Le ministre,
Laurent Lessard

Montréal, juin 2005

Monsieur Laurent Lessard
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy
Québec (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 2004 au 31 mars 2005.

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

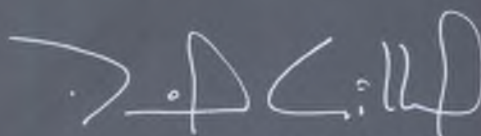
Durant toute l'année, la Régie a maintenu des systèmes d'information et de contrôle interne de manière à atteindre les objectifs fixés dans le Plan stratégique 2002-2005. Ces dispositifs assurent l'exactitude, la suffisance et la fiabilité de l'information présentée dans ce rapport.

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 2004-2005 de la Régie :

- 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;
- expose les résultats des principaux engagements contenus dans la Déclaration de services à la clientèle de la Régie;
- englobe l'ensemble des activités stratégiques 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

MOT DU PRÉSIDENT	7
PARTIE 1	
LA PRÉSENTATION DE LA RÉGIE	9
Sa mission	9
Ses programmes d'intervention	9
La normalisation	9
La qualification professionnelle	9
La surveillance	10
Les garanties financières rattachées aux nouvelles constructions résidentielles	10
Son cadre organisationnel	11
Le conseil d'administration	11
Le comité consultatif	12
Le comité de direction	12
L'organigramme au 31 mars 2005	13
Les unités administratives relevant de la Présidence et direction générale	14
Les unités administratives relevant de la Direction principale de la planification et de la normalisation	14
Les unités administratives relevant de la Vice-présidence aux relations avec la clientèle et opérations	14
Les unités administratives relevant du Régisseur, responsable des services à la gestion	15
Sa clientèle et ses partenaires	15
Son environnement externe	15
Son environnement interne	16
PARTIE 2	
LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2002-2005	17
Première orientation : Promouvoir et accroître le leadership de la Régie	17
Deuxième orientation : Innover avec une approche d'intervention	21
Troisième orientation : Accélérer la modernisation de la gestion	25
PARTIE 3	
LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE	29
Les engagements généraux	29
Les engagements spécifiques	33
PARTIE 4	
LES RÉSULTATS FINANCIERS	38
L'analyse des revenus et des dépenses	38
Le rapport du vérificateur	39
PARTIE 5	
LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES	43
Les engagements et les réalisations en ce qui concerne l'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises	43
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	44
Le bilan des moyens retenus pour actualiser la politique concernant la santé des personnes au travail	44

L'application de la politique linguistique	44
La protection des renseignements personnels	44
Le Code d'éthique et de déontologie	44
Les programmes d'accès à l'égalité	44

PARTIE 6

LES ACTIVITÉS	45
La qualification professionnelle	45
La surveillance	46
Le parc sous surveillance	46
La planification des interventions	46
Le suivi des intervenants	46
Les inspections	47
La fabrication d'appareils sous pression	48
La détection des travaux effectués sans licence	48
Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs	49
Les enquêtes et les poursuites	50
Les décisions et les demandes de révision	51
Le service à la clientèle	51
L'accueil et les renseignements généraux	51
L'accès à l'information	53
Les communications externes	53
Les demandes d'interprétation et de mesures différentes ou équivalentes	53
Le traitement des plaintes	54

PARTIE 7

LES RESSOURCES	55
Les ressources humaines	55
Les ressources financières et matérielles	57
Les ressources informationnelles	57

ANNEXE I

Lois et règlements administrés par la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2005	58
---	----

ANNEXE II

Suivi des délais spécifiés dans la Déclaration de services à la clientèle	60
---	----

ANNEXE III

Bilan triennal des moyens retenus pour actualiser la politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique, pour la période d'octobre 2001 à octobre 2004	61
---	----

ANNEXE IV

Code d'éthique et de déontologie de la Régie du bâtiment du Québec	64
--	----

ANNEXE V

Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés	67
--	----

ANNEXE VI

Pour nous joindre	70
-------------------	----

MOT DU PRÉSIDENT

Le Rapport annuel de gestion 2004-2005 marque pour la Régie du bâtiment du Québec la fin d'un cycle qui avait débuté avec l'adoption du Plan stratégique 2002-2005. Le moment est donc venu de procéder à la reddition de comptes ultime sur les objectifs contenus dans ce plan. Au-delà des nombreuses réalisations exposées dans les pages qui suivent, je retiens comme principal résultat des trois dernières années l'élaboration des outils réglementaires et technologiques dont nous avons besoin pour gagner en efficacité et en efficience. Le prochain plan stratégique orchestrera la mise en œuvre de cette modernisation au bénéfice des citoyens et des entreprises. Le défi qui se pose maintenant est d'arriver à tirer le meilleur parti du potentiel qui s'offre à nous.

Un grand dossier a mobilisé l'équipe de gestion et le personnel au cours des derniers mois : la préparation de la prochaine planification stratégique, qui guidera notre action pour les années à venir. Nous croyons que la Régie parviendra à accomplir plus efficacement sa mission dans la mesure où les citoyens seront non seulement des bénéficiaires, mais également des agents contribuant à leur propre sécurité. Nous avons ainsi formulé une vision qui illustre l'accomplissement de ce que la Régie prône : **Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits.**

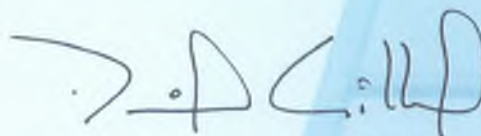
Pour progresser dans la réalisation de cette vision, nous allons intensifier nos efforts de sensibilisation auprès du public (consommateurs et usagers) et des intervenants (concepteurs, entrepreneurs, propriétaires, fabricants, installateurs). Nous comptons aussi intégrer toutes les formes d'intervention de la Régie sur la base d'analyses de risque et augmenter l'impact de notre action en proposant, notamment, des ententes de partenariat aux associations sectorielles.

Nous estimons qu'une des conditions susceptibles de contribuer à la protection des usagers des bâtiments et des consommateurs de travaux de construction est la qualité des services à la clientèle. En ce sens, nous rendrons publique sous peu une nouvelle déclaration de services aux citoyens dans laquelle certains engagements ont été revus à l'avantage de la clientèle. Pour les prochaines années, nous faisons de l'amélioration de la prestation de services un axe d'intervention prioritaire, afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, notamment en mettant à sa disposition des banques d'information faciles d'accès et en lui offrant la possibilité de faire des transactions en ligne.

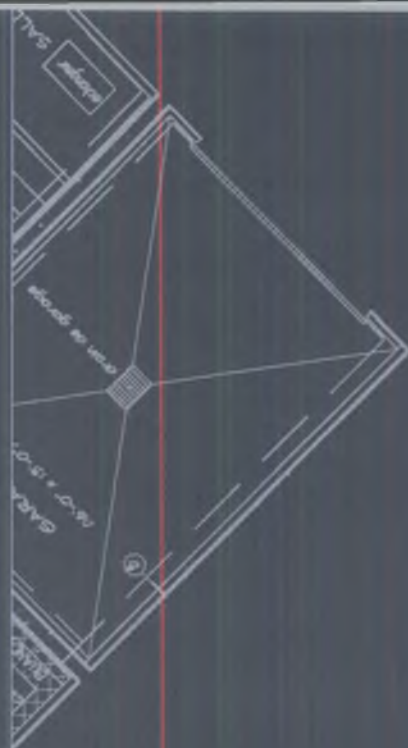
Nous comptons enfin continuer de progresser dans l'implantation de la gestion par résultats. D'une part, nous allons travailler à l'élaboration d'indicateurs fiables qui permettront d'évaluer l'impact de notre action sur l'évolution de la qualité des constructions ainsi que de la sécurité des bâtiments et des installations. D'autre part, nous comptons faire des efforts particuliers sur le plan de la gestion interne pour assurer une contribution optimale des membres du personnel aux objectifs de l'organisation.

Au moment de tourner la page sur les accomplissements des trois dernières années, je suis fier de constater, avec la direction et le personnel de la Régie, que nous formons, plus que jamais, une équipe déterminée à relever de nouveaux défis pour affirmer notre engagement envers la sécurité des citoyens, en misant sur la convivialité des services offerts et sur l'efficience de nos actions.

Le président-directeur général,



Daniel Gilbert



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 a pour objet d'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 encore qui utilisent une installation non rattachée à un bâtiment.

Outre la Loi sur le bâtiment, la Régie administrait, au 31 mars 2005, quatre lois et la réglementation afférente dans différents secteurs techniques. Ces lois seront éventuellement remplacées par de nouveaux chapitres du Code de construction et du Code de sécurité dans la Loi sur le bâtiment. Les lois et règlements administrés par la Régie sont énumérés à l'annexe I.

**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 voit à l'élaboration, à la rationalisation et à la mise à jour de l'ensemble de la réglementation concernant la qualité des travaux de construction et la sécurité du public qui accède à un bâtiment, à un équipement ou à une installation visé par les lois qu'elle administre.

À cette fin, la Régie établit des mécanismes permanents de liaison et de concertation en vue d'associer les intervenants à l'élaboration de normes techniques. Par ailleurs, par l'entremise de la Direction de la normalisation et de la qualification, la Régie a le mandat de formuler des avis-conseils quant à l'interprétation des normes afin d'en assurer l'uniformité d'application. Elle voit aussi à la promotion et à la vulgarisation de la réglementation en matière de qualité et de sécurité.

La Régie collabore étroitement avec les organismes nationaux et internationaux de normalisation à la préparation de ces normes et codes. Par son influence, le développement des normes nationales et internationales se fait en tenant compte des besoins du Québec. Celles-ci peuvent alors être adoptées au Québec, avec le moins de modifications possible, ce qui favorise la compétitivité des entreprises québécoises dans le contexte de libre-échange des biens et des services.

De plus, la Régie décide des demandes de mesures différentes de celles qui sont prévues dans les codes, les règlements et les normes en vigueur.

LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

En vue d'assurer la protection du public, la Régie doit vérifier la probité, la compétence et la solvabilité des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires. La qualification professionnelle est exigée pour ceux qui exécutent des travaux de construction, notamment d'un bâtiment, d'un équipement destiné à l'usage du public, de certaines installations non rattachées à un bâtiment ou d'un ouvrage de génie civil. Certaines exemptions sont prévues pour les municipalités, les exploitations agricoles, etc. (articles 42 et 49 de la Loi sur le bâtiment et Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment).

La vérification de la compétence des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires englobe les trois secteurs suivants : la gestion de travaux de construction, la sécurité sur les chantiers de construction et l'administration d'une entreprise. Cette vérification est effectuée par la Régie au moyen d'examens ou d'une reconnaissance d'acquis de formation.

LA SURVEILLANCE

La Régie surveille l'application et l'observance des exigences légales et réglementaires relatives à la sécurité du public et à la qualité des bâtiments, équipements et installations visés par les lois qu'elle administre. Elle vérifie également si les entrepreneurs sont titulaires des licences requises. La surveillance de l'application des lois, des règlements et des codes est effectuée par les directions régionales.

La Régie surveille le respect de la réglementation par des activités ciblées auprès des intervenants (concepteurs, entrepreneurs, installateurs et propriétaires) ayant des obligations en vertu de la loi et par l'inspection des bâtiments, des installations électriques, de tuyauterie et de gaz, des appareils sous pression et des appareils de levage (ascenseurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques). Le plan d'intervention de la Régie est révisé chaque année et tient compte des risques propres à chacun des secteurs. Ce plan encadre aussi les activités de la Régie conformément à son mandat de détection des travaux de construction effectués sans licence.

Par ailleurs, la Régie offre aux fabricants et aux réparateurs d'appareils sous pression des services d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de qualité. Les inspections et les vérifications de la Régie sont reconnues par les provinces et territoires du Canada ainsi que par l'American Society of Mechanical Engineers.

En outre, 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 pour exécuter les travaux. De plus, la Régie sensibilise régulièrement les citoyens par des campagnes d'information pour contrer le travail au noir.

LES GARANTIES FINANCIÈRES RATTACHÉES AUX NOUVELLES CONSTRUCTIONS RÉSIDENTIELLES

La Régie s'assure que les obligations prévues dans le Règlement sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs sont respectées par les administrateurs de ce plan, par les organismes d'arbitrage qu'elle autorise et par les entrepreneurs visés.

Le Plan de garantie mis sur pied par le gouvernement du Québec en janvier 1999 comprend trois objectifs :

- offrir aux acheteurs de bâtiments résidentiels neufs une garantie d'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur comprenant la protection des acomptes et une garantie contre les défauts de construction;
- assurer, dans la mesure du possible, le traitement rapide, efficace et impartial des réclamations, tout en minimisant le coût de gestion et le coût de règlement des litiges;
- réduire l'incidence des défauts et des vices d'exécution en permettant une sélection des entrepreneurs admissibles et en responsabilisant financièrement les entrepreneurs relativement aux défauts et vices d'exécution.

SON CADRE ORGANISATIONNEL

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

Le budget de dépenses de la Régie est autorisé annuellement par le gouvernement du Québec. Celle-ci perçoit des droits et des frais auprès des personnes à qui elle offre des services. Selon l'article 152 de la Loi sur le bâtiment, les sommes perçues et les montants recouverts par la Régie sont versés au Fonds consolidé du revenu.

Les résultats financiers de la Régie font l'objet d'une vérification annuelle par le Vérificateur général du Québec. Ils sont présentés à la partie 4.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de la Régie est formé de cinq membres nommés par le gouvernement du Québec : un président désigné d'office directeur général de la Régie, un vice-président, un autre membre à plein temps agissant à titre de régisseur et des membres venant de deux des cinq grandes associations d'entrepreneurs.

Au 31 mars 2005, la composition du conseil d'administration était la suivante :

- M. Daniel Gilbert, président-directeur général;
- M. Rodrigue Perreault, vice-président;
- M. Michel Gagnon, régisseur;
- M. Yvon Guilbault;
- M. Michel Paré.

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. D'autres sont exercées par les membres à plein temps du conseil d'administration, notamment 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.

Au cours du dernier exercice, les membres du conseil d'administration de la Régie ont été appelés à prendre des décisions, notamment sur les points suivants :

- la délégation de fonctions au personnel;
- l'approbation du rapport annuel de gestion et de l'état financier de l'exercice 2003-2004;
- la reconnaissance aux fins d'exemption aux examens des programmes de formation « Gestion administrative d'une entreprise de construction » et « Gestion de la sécurité et de la santé au travail » de l'Association patronale des entreprises en construction du Québec (APECQ) ainsi que « Gestion des travaux de construction » de l'Association de la construction du Québec (ACQ);
- la prolongation de la reconnaissance d'autres programmes de formation, soit « Gestion de la santé et de la sécurité du travail » de l'ACQ, « Gérer une entreprise de construction » et « Gestion des travaux de construction commerciale » de l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec inc. (APCHQ) et « Gestion des travaux de construction commerciale » de l'APECQ;
- l'adoption d'une nouvelle politique de reconnaissance des programmes de formation à des fins d'exemption d'examens;
- l'approbation du Plan stratégique 2005-2008.

La Régie a en outre recommandé au gouvernement de mettre en vigueur l'article 38 de la Loi sur le bâtiment. Enfin, en adoptant les règlements modifiant les chapitres « Bâtiment », « Plomberie » et « Gaz » du Code de construction ainsi que le Règlement sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, la Régie a amorcé le processus réglementaire en vue de les soumettre à l'approbation du gouvernement.



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 viennent 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.

Au 31 mars 2005, 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 sept autres postes du comité consultatif étaient vacants.

Ce comité a été convoqué à trois occasions au cours de l'exercice, afin de donner son avis sur la répartition budgétaire 2004-2005, sur un projet de règlement modifiant le Code de sécurité pour y introduire le chapitre « Bâtiment » et sur des projets de règlement modifiant le Code de construction pour améliorer ou mettre à jour les chapitres « Bâtiment », « Plomberie » et « Gaz ». Cependant, les séances n'ont pu avoir lieu faute de quorum.

LE COMITÉ DE DIRECTION

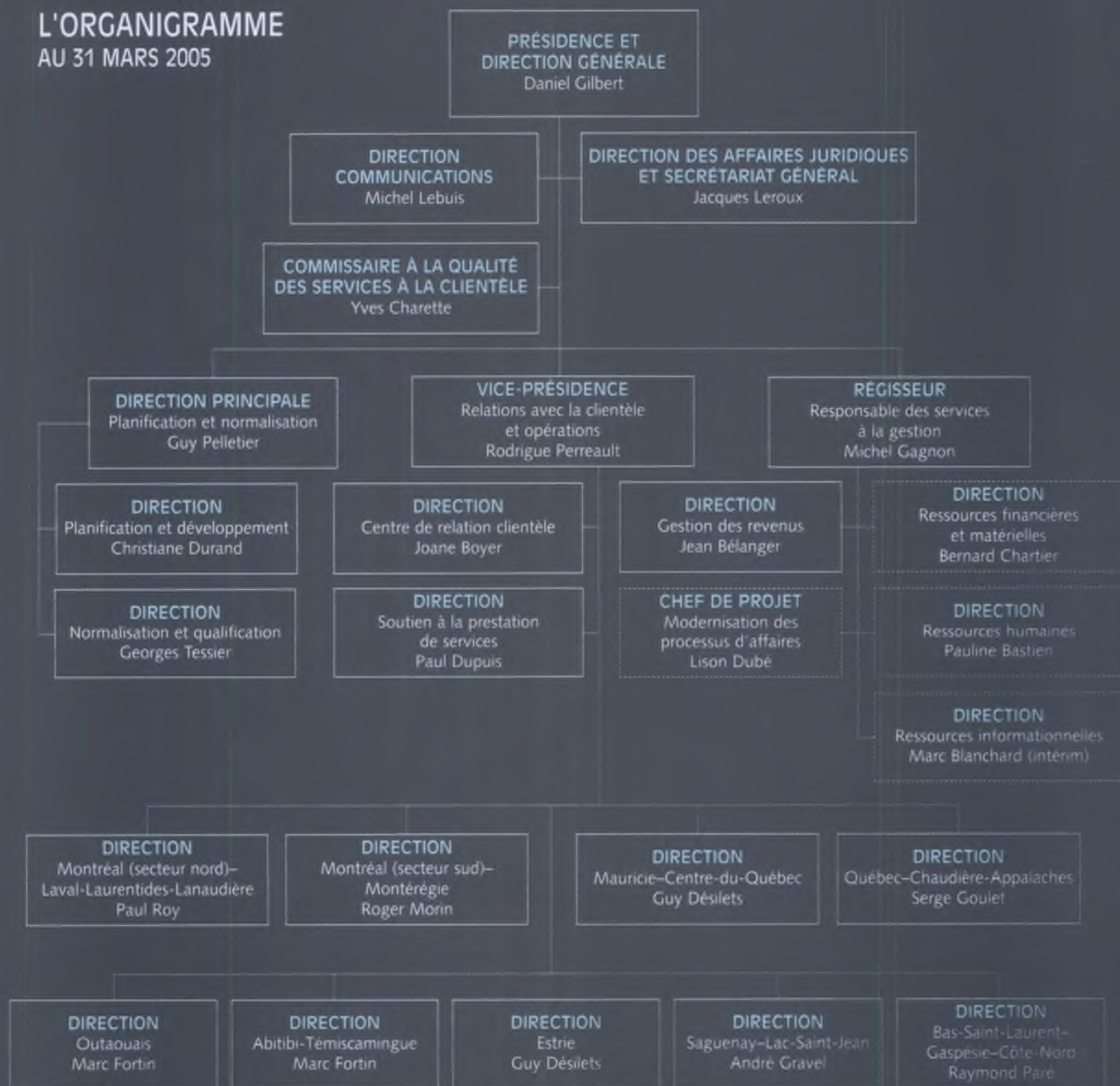
Le rôle du comité de direction est de décider des principales orientations de la Régie et de donner une « direction » claire à l'organisation. Au 31 mars 2005, les membres du comité de direction étaient :

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

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

L'ORGANIGRAMME

AU 31 MARS 2005



LES UNITÉS ADMINISTRATIVES RELEVANT DE LA PRÉSIDENTE ET DIRECTION GÉNÉRALE

La **Direction des affaires juridiques et Secrétariat général** est chargée des relations avec le conseil d'administration, avec le comité consultatif et avec le cabinet du ministre et son directeur est désigné comme répondant de la Régie auprès des organismes centraux. Le secrétaire général est en outre responsable de l'accès à l'information ainsi que de la protection des renseignements personnels et confidentiels. Il est également répondant en matière d'éthique. La Direction fournit des services-conseils juridiques, assume la rédaction de la législation et de la réglementation, publie 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.

La **Direction des communications** procède à l'élaboration du plan de communication ainsi que des formulaires, des communiqués, des brochures et dépliants ou encore elle soutient leur production. Elle répond aux demandes de révision linguistique ou de traduction venant des autres directions de la Régie. Elle assure les relations avec les médias, en réponse à des demandes de journalistes ou afin de promouvoir la sécurité du public. Enfin, elle pourvoit au développement des sites Web (Internet et intranet) de la Régie.

Le poste de **Commissaire à la qualité des services à la clientèle** a été créé en novembre 2004. Son rôle est de traiter les plaintes reçues de la part de la clientèle sur la qualité des services offerts par la Régie et de faire des recommandations à la direction en vue d'améliorer la qualité de ces services. Il est en outre responsable de l'élaboration et de l'application de la Déclaration de services de la Régie.

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. Elle est responsable du tableau de bord de gestion, des indicateurs de performance, de l'évaluation de programmes, du rapport annuel de gestion et du cadre de gestion intégrée du risque. Elle élabore les politiques et les programmes, effectue des études et des recherches et elle assure le développement ainsi que 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 et de leur mise à jour. Elle en fait la vulgarisation et la promotion et publie des avis à ce sujet. 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 en vertu de la Loi sur le bâtiment.

LES UNITÉS ADMINISTRATIVES RELEVANT DE LA VICE-PRÉSIDENTE AUX RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE ET OPÉRATIONS

La **Direction du soutien à la prestation de services** élabore les directives et la procédure opérationnelle, soutient l'évolution des processus et des systèmes, donne la formation à la tâche des utilisateurs, définit le plan d'action annuel en matière de surveillance et 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 relation clientèle (CRC)** traite en première ligne, par téléphone, par télécopieur, par courrier postal ou électronique ou encore au comptoir de service de Montréal, les demandes de licences, d'enquêtes et autres. Elle délivre les licences aux entrepreneurs généraux, aux entrepreneurs spécialisés et aux constructeurs-propriétaires. Elle élabore et tient à jour les renseignements nécessaires 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 de modernisation des processus d'affaires** (Vision 2005) sont placées sous l'autorité fonctionnelle du régisseur.

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. Le régisseur représente la Régie aux fins de l'application de cette entente, dont le coût est de 4,1 millions de dollars pour l'année financière 2004-2005.

SA CLIENTÈLE ET SES PARTENAIRES

La Régie a pour clients les concepteurs, les entrepreneurs de construction, les constructeurs-propriétaires et les propriétaires de bâtiments, d'équipements et d'installations visés par les lois qu'elle administre. Sa clientèle compte également les fabricants de même que les distributeurs de gaz et d'électricité, sans oublier les installateurs qui travaillent dans ces secteurs. Toutefois, son client ultime est le citoyen 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 visés, les associations et les corporations représentant les entrepreneurs de construction, les propriétaires, les consommateurs, les travailleurs de la construction, les établissements 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.

SON ENVIRONNEMENT EXTERNE

La Régie du bâtiment évolue dans un secteur névralgique de l'économie québécoise. Au cours des dernières années, la conjoncture a favorisé des investissements records dans le secteur de la construction, sous l'impulsion d'une forte demande, alimentée par la croissance de l'économie générale et soutenue par les taux de financement les plus bas des 40 dernières années. En 2004, les investissements en construction au Québec ont franchi le cap des 30 milliards de dollars, ce qui représente plus de 10 % du produit intérieur brut québécois. Au regard de la mission de surveillance, cette effervescence génère un accroissement des risques potentiels pour les consommateurs et le public usager des bâtiments et des installations. Pour la Régie, cela se traduit par un nombre accru d'intervenants, de travaux et de bâtiments à surveiller.

Si la bonne performance de l'industrie pose des défis, elle constitue d'abord et avant tout une contribution à la prospérité de la société québécoise, notamment en matière d'emplois et de recettes fiscales. La Régie n'est pas une simple spectatrice de l'évolution des conditions du marché de la construction : elle y joue un rôle de premier plan. Les perspectives de rentabilisation des investissements sont sujettes aux pressions que la réglementation exerce sur le coût. Une réglementation adaptée à l'évolution de l'industrie constitue un soutien à l'innovation et à la croissance. Cet enjeu invite la Régie à trouver des moyens pour que la qualité et la sécurité soient mises en valeur aux yeux des intervenants et fassent partie intégrante du potentiel économique et innovateur dont l'industrie québécoise de la construction est porteuse.

De leur côté, les intervenants qui évoluent dans l'industrie de la construction sont de plus en plus conscients de la responsabilité qui leur incombe en vertu de la Loi sur le bâtiment et attendent notamment de la Régie qu'elle assume un rôle d'organisme de référence et les fasse bénéficier de l'expertise qu'elle a développée dans ses domaines d'intervention. Bien que les entreprises de construction soient généralement de très petite taille, plus de la moitié ayant un chiffre d'affaires inférieur à 500 000 \$ par année, elles ont de plus en plus accès aux nouvelles technologies de l'information : la proportion des entreprises qui ont accès à Internet est passée de 48 à 74 %, d'après des consultations réalisées en 2001 et

en 2004. Cette évolution ouvre la voie à la mise au point et au développement d'une offre de services en ligne.

Dans l'accomplissement de sa mission en matière de sécurité du public, la Régie doit veiller à ce que les propriétaires de bâtiments et d'installations assument pleinement leurs responsabilités. Le parc sous surveillance comprend quelque 135 000 bâtiments, 16 000 appareils de levage et 194 000 appareils sous pression. Ce parc se caractérise par une très grande diversité : chaque site ou installation peut présenter des particularités. De plus, les bâtiments, les installations et les intervenants qui en sont responsables se trouvent répartis sur un vaste territoire. Pour la Régie, assurer une présence en région constitue donc une nécessité.

Les caractéristiques de la clientèle évoluent et le vieillissement de la population est un phénomène dont la Régie devra tenir compte dans l'accomplissement de sa mission au cours des prochaines années.

Par ailleurs, le gouvernement a adopté un cadre de gestion affirmant la priorité accordée à la qualité des services aux citoyens, ce qui implique des services plus efficaces pour la clientèle et moins coûteux pour les contribuables. La Régie participe activement à la modernisation de l'administration publique et s'apprête à faire bénéficier sa clientèle d'une offre de services complètement renouvelée, axée sur l'accessibilité, la convivialité et la qualité.

SON ENVIRONNEMENT INTERNE

La Régie est arrivée à une étape charnière de son histoire. Au cours des dernières années, dans le contexte de son projet de modernisation de ses processus d'affaires, elle a entrepris de réexaminer ses structures et la contribution de son personnel. Ces travaux impliquent une modernisation de l'organisation du travail pour répondre aux attentes des citoyens et des entreprises ainsi que pour s'adapter aux changements réglementaires et technologiques.

Les prochaines années seront consacrées à la mise en place graduelle des changements qui permettront de réaliser la transformation planifiée, tant en matière d'organisation du travail que sur le plan du soutien technologique nécessaire. Les répercussions sur le plan humain poseront notamment de grands défis. Un nombre important de personnes seront touchées à un titre ou à un autre par les changements organisationnels : enrichissement des tâches, formation, mutation du personnel, création ou abolition de postes, etc.

La Régie croit qu'une bonne qualité de vie au travail pour ses employés est propice au succès des changements qu'elle s'apprête à mettre en œuvre au bénéfice de sa clientèle. C'est pourquoi la prochaine planification stratégique comportera une orientation axée

sur le développement et la mobilisation des ressources humaines vers l'atteinte des objectifs organisationnels.

Un autre facteur à prendre en considération est l'admissibilité à la retraite, au cours des trois prochaines années, de près de 20 % de l'effectif de la Régie. Les départs à la retraite posent un grand défi en matière de continuité et de transfert d'expertise. Ils peuvent en contrepartie créer des occasions de mobilité pour d'autres membres du personnel.

En raison de la répartition géographique du parc de bâtiments et d'installations, la Régie est présente en région. Cette proximité du public et des intervenants constitue un atout qu'il convient de consolider pour permettre à la Régie d'accomplir sa mission.

Par ailleurs, comme toute entreprise, la Régie est aux prises avec la problématique des moyens et des ressources dont elle dispose pour concrétiser ses ambitions. C'est pourquoi elle travaille à trouver des solutions de financement innovatrices qui lui procureront une capacité d'intervention proportionnelle au niveau de risque que l'activité économique génère, et ce, sans alourdir le fardeau financier des contribuables.

Enfin, la Régie est composée de personnes dont la compétence est reconnue par le milieu de la construction et du bâtiment. En adoptant une vision mobilisatrice, des orientations claires et des objectifs réalistes, elle se donne les moyens de veiller à la qualité des constructions et à la sécurité des bâtiments et des installations avec l'efficacité que les citoyens du Québec sont en droit d'attendre de sa part.

LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2002-2005

PREMIÈRE ORIENTATION

OBJECTIF 1.1

RÉSULTATS ATTENDUS

Préparer, aux fins de publication à la *Gazette officielle du Québec*, le contenu normatif des chapitres « Électricité » et « Plomberie » du Code de construction et du Code de sécurité.

RÉALISÉ

Préparer, aux fins de **prépublication** à la *Gazette officielle du Québec*, 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 : prépublication à l'automne 2004

■ « Bains publics »

- Cible : prépublication à l'hiver 2004-2005

L'année 2004-2005 marque l'échéance du Plan stratégique qui a guidé l'action de la Régie au cours des trois dernières années. Le tableau qui suit fait état, d'une façon détaillée, des objectifs adoptés dans le Plan stratégique 2002-2005 et plus particulièrement des résultats atteints par la Régie au cours de la dernière année.

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.

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

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

Ces chapitres sont entrés en vigueur en octobre 2002.

Ce chapitre est entré en vigueur en décembre 2003.

Les chapitres « Ascenseurs et autres appareils élévateurs » et « Remontées mécaniques » sont entrés en vigueur en octobre 2004.

Cette cible a été reportée à l'automne 2005 en raison de la priorité accordée à d'autres projets en 2004.

Le projet de règlement sur les installations sous pression, qui concerne le Code de construction (fabrication et installation) et le Code de sécurité (entretien et inspection périodique), est en cours de rédaction. Des propositions d'orientation sur certains aspects de la réglementation ont été présentées au comité de direction de la Régie en février 2005 et des décisions ont été prises sur la délivrance de permis aux installateurs et aux réparateurs, sur l'harmonisation avec les licences d'entrepreneurs, sur la tarification transitoire en fonction du mode d'intervention et de surveillance des installateurs, sur les personnes reconnues et sur l'inclusion des installations situées dans les mines. Les principales étapes à venir sont la réalisation d'analyses complémentaires sur quelques aspects (mines, tarification, durée du permis, dispositions administratives) et la réalisation de consultations.

Cette cible est reportée à la fin de 2005 en raison de la priorité accordée à d'autres projets.

■ « Économie de l'énergie »

- Cible : prépublication à l'hiver 2004-2005

Cette cible est reportée et l'entrée en vigueur de ce chapitre est prévue pour l'hiver 2007, en raison du calendrier de travail adopté par le ministre des Ressources naturelles et de la Faune pour la détermination des priorités et l'établissement du niveau minimal des normes de la future réglementation.

La Régie participe à un groupe de travail sous l'égide de l'Agence de l'efficacité énergétique (AEE) qui doit formuler des recommandations au ministre des Ressources naturelles et de la Faune à l'été 2005. La Régie devrait pouvoir commencer les travaux pour l'élaboration de normes à l'automne 2005. La solution aux problèmes de partage des responsabilités de surveillance entre la Régie et les municipalités constitue un préalable à l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation, tout comme l'harmonisation avec la réglementation municipale pour les bâtiments non visés dans le chapitre « Bâtiment » du Code de construction. L'AEE doit terminer des études, notamment sur le niveau d'efficacité énergétique des constructions actuelles, puis proposer au ministre des Ressources naturelles et de la Faune un niveau d'exigence à viser pour la prochaine réglementation. Une fois les décisions d'orientation prises à l'échelle gouvernementale, la Régie pourra entreprendre ses travaux d'élaboration réglementaire.

Préparer, aux fins de prépublication à la *Gazette officielle du Québec*, le contenu normatif du **chapitre « Bâtiment » du Code de sécurité**.

- Cible : prépublication au printemps 2005

RÉALISÉ

Le contenu de ce chapitre, basé sur le Code national de prévention des incendies 1995, a été mis au point, de concert avec les partenaires gouvernementaux. La Régie a conclu une entente avec le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) pour l'impression et la vente du document et elle a réalisé une étude d'impact.

L'adoption du projet est en suspens, dans l'attente des décisions gouvernementales relativement au partage des responsabilités avec les municipalités à l'égard de la surveillance. Ce sujet doit faire l'objet de consultations dans le contexte des négociations avec le monde municipal sur le pacte fiscal.

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 : projet de modification au printemps 2005

La solution au partage des responsabilités de surveillance entre les municipalités et la Régie représente aussi une condition préalable à l'élargissement de l'application du Code de sécurité aux petits bâtiments.

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 : prépublication au printemps 2005

Concernant les travaux de construction, une norme unique est prévue pour tous les bâtiments, mais les petits bâtiments et les bâtiments industriels en sont actuellement exemptés par règlement, parce que la Régie n'est pas en mesure d'en assumer la surveillance à la place des municipalités et que l'approche de délégation n'a pas donné les résultats attendus. Toutefois, depuis 2001, la Régie a incité les municipalités à adopter le chapitre « Bâtiment » du Code de construction dans leur réglementation de construction et une part importante des grandes municipalités y ont consenti.

OBJECTIF 1.2

RÉSULTATS ATTENDUS

Élaborer, mettre en œuvre et faire connaître le **cadre de gestion en matière de normalisation**.

- Cible révisée : printemps 2005

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

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 : 2002-2005

RÉALISÉ

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

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

Compte tenu des autres priorités, le cadre de gestion devrait être achevé à l'automne 2005. Le travail d'élaboration est amorcé, notamment en ce qui a trait à la constitution de comités consultatifs provinciaux pour les divers domaines d'intervention de la Régie et aux objectifs de participation du Québec aux organismes de normalisation nationaux.

Un cadre général de constitution et de fonctionnement de comités provinciaux a été élaboré. La prochaine étape sera de réviser et de mettre à jour la composition et le mode de fonctionnement des comités déjà en place, ainsi que de créer de tels comités dans les domaines où ils ne sont pas établis officiellement. Ces comités consultatifs seront mis à contribution pour l'élaboration et la mise à jour de la réglementation, des codes et des normes, ainsi que pour établir la concertation et obtenir de la rétroaction sur leur application.

Des mécanismes officiels sont en place pour l'application des chapitres « Bâtiment », « Installations électriques » et « Installations de plomberie » ainsi que dans les secteurs des remontées mécaniques et des appareils sous pression (réfrigération). Dans le domaine des bains publics, un comité a été formé en vue de l'intégration de la réglementation à la Loi sur le bâtiment.

En outre, des mécanismes officieux sont en place pour les installations de gaz, la prévention des incendies et les activités courantes dans le domaine des bains publics. Des rencontres ont lieu régulièrement avec le milieu associatif représentant les personnes ayant des limites fonctionnelles. Une table de concertation en matière de qualification professionnelle a été formée en vue de convenir des connaissances qui doivent être mesurées pour l'obtention de la licence d'entrepreneur.

Secteur d'intervention	Nombre de forums
Bâtiments	6
Bains publics	0
Installations de gaz	6
Plomberie	27
Appareils de levage	12
Électricité	2
Appareils sous pression	15
Normalisation (général)	25
Total	93

Les professionnels de la Régie ont participé à la révision de plusieurs codes et normes nationaux en vue de leur mise à jour, notamment le Code national du bâtiment 2005 et son édition par objectifs, les codes nationaux en matière de gaz, d'appareils de levage, de plomberie, de prévention des incendies et d'électricité.

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 : 2002-2005

RÉALISÉ

La Régie a aussi participé aux travaux de comités consultatifs, avec les autres provinces et territoires, ainsi qu'à des groupes de travail en vue notamment de procéder à l'évaluation du processus d'élaboration des codes nationaux et à l'établissement des priorités du prochain cycle des codes relevant du CNRC.

Également, la Régie est active au sein du Conseil canadien des normes, de comités stratégiques responsables des orientations et priorités dans le domaine des normes techniques canadiennes et de l'ASME pour le domaine des appareils sous pression.

Secteur d'intervention	Nombre d'activités	Nombre de participants
Bâtiments	14	207
Installations de gaz	3	87
Plomberie	7	272
Électricité	127	3 540
Appareils de levage	12	403
Qualification et licences	1	16
Appareils sous pression	15	310
Total	179	4 835

Au cours de l'exercice 2004-2005, le personnel des directions régionales et de la Direction du soutien à la prestation de services a été particulièrement actif dans l'offre de sessions de formation et d'information à l'intention de la clientèle travaillant dans le domaine de la construction et du bâtiment.

Les sessions ont porté notamment sur les changements introduits à la suite de l'entrée en vigueur des modifications au chapitre « Électricité » du Code de construction et de l'entrée en vigueur des chapitres « Ascenseurs et autres appareils élévateurs » et « Remontées mécaniques » du Code de construction et du Code de sécurité. Pour les autres domaines, les sessions ont concerné principalement le maintien et la mise à jour des connaissances.

La Régie favorise de plus en plus ce lien avec les intervenants de la construction et du bâtiment.

DEUXIÈME ORIENTATION

OBJECTIF 2.1

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

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

RÉSULTATS ATTENDUS

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 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

L'orientation de la Régie en matière d'intervention a été expliquée à l'ensemble du personnel. Cette orientation marque le passage d'une approche d'inspection vers une approche d'intervention plus diversifiée qui met l'accent sur la responsabilisation des intervenants et la planification des interventions en fonction d'analyses de risque. En outre, le personnel a été sensibilisé, lors de l'élaboration de la planification opérationnelle 2004-2005, à la mise en place de partenariats et à l'utilisation d'activités de sensibilisation et d'information pour atteindre les objectifs de la Régie en matière de qualité et de sécurité.

Informier et sensibiliser les partenaires et les intervenants externes à l'approche de surveillance axée sur la responsabilisation et la gestion du risque.

RÉALISÉ

La Régie a élaboré un plan de communication pour informer les partenaires et les intervenants du milieu des ascenseurs et des remontées mécaniques. Les intervenants joints en priorité pour l'année ont été : les propriétaires de station de ski, les entrepreneurs dans le domaine des systèmes de transport, pour l'application des normes nouvellement adoptées, et les propriétaires d'ascenseurs et d'autres appareils élévateurs, en vue de les préparer aux nouvelles obligations en matière d'entretien des équipements et à l'élargissement du champ d'application à compter de janvier 2006.

La Régie a eu des rencontres avec les autorités de la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ) et de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) pour présenter la nouvelle approche et convenir d'un mode de fonctionnement pour le suivi des entrepreneurs. Des rencontres d'information et de sensibilisation à la nouvelle approche de surveillance ont été tenues avec les sections locales de la CMEQ.

Des présentations ont également été organisées pour des intervenants du domaine du gaz, notamment l'Association québécoise du propane et, dans le domaine du gaz naturel, les représentants de Gaz Métro et de Gazifère.

Le président-directeur général de la Régie a participé au congrès de l'APECQ et à celui de la CMEQ. Il a fait une autre allocution devant l'Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec (ACRGTO).

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

Lors de l'entrée en vigueur de nouveaux chapitres du Code de construction et du Code de sécurité, des sessions d'information sont données au personnel visé pour bien mettre en perspective les orientations appliquées à chaque domaine d'intervention. En vue de l'entrée en vigueur des chapitres « Ascenseurs et autres appareils élévateurs » et « Remontées mécaniques », en octobre 2004, la Régie a organisé des rencontres d'information et des activités de formation pour le personnel des régions au sujet de la nouvelle approche d'intervention en matière de surveillance et de l'analyse de risque.

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

RÉALISÉ

La Régie a implanté l'approche d'intervention basée sur le suivi des intervenants et sur l'analyse de risque dans les domaines de l'électricité, de la plomberie, du gaz, du bâtiment, des ascenseurs et des remontées mécaniques. Une formation a été donnée au personnel des régions dans le domaine du bâtiment. Dans le cas des appareils sous pression, la nouvelle approche sera mise en œuvre dès que les travaux réglementaires auront été achevés.

Dans les domaines réglementés, la Régie, par l'entremise de ses directions régionales, rencontre les titulaires de nouvelles licences et de nouvelles sous-catégories de licence pour les informer des obligations administratives et techniques liées au domaine dans lequel ils travaillent.

Toujours dans le cas des domaines réglementés, la Régie procède à une évaluation périodique des entrepreneurs en vue de s'assurer qu'ils respectent leurs obligations au regard tant de la qualité et de la sécurité que des autres obligations administratives. Au besoin, la Régie convient avec l'entrepreneur d'un plan de redressement portant sur la gestion de la qualité des travaux, sur la mise à jour des connaissances ou sur des engagements relatifs aux obligations administratives.

Le tableau qui suit fait état des interventions d'évaluation réalisées auprès des entrepreneurs au cours de l'année 2004-2005 :

Rencontres de nouveaux entrepreneurs	Évaluations entreprises	Évaluations terminées		Entrepreneurs en règle après le suivi
		Positives	Négatives	
697	1 998	1 191	113	72

La Régie suit également les concepteurs pour s'assurer du respect de leurs obligations au regard du Code de construction. Elle intervient par lettre et, au besoin, rencontre le concepteur pour convenir avec lui d'un plan de redressement. Lorsque ces démarches ne permettent pas de remédier à la situation, la Régie informe l'ordre professionnel visé.

Enfin, des démarches sont aussi entreprises auprès des grands propriétaires immobiliers pour les informer de leurs obligations en vertu du Code de sécurité et s'assurer du respect des normes. Au cours de la dernière année, la Régie a mené notamment les actions suivantes :

- à la Direction régionale de Montréal (secteur nord)–Laval-Laurentides-Lanaudière, 118 propriétaires d'édifices publics ont fait l'objet d'un suivi. De ce nombre, 102 propriétaires ont régularisé leur situation. De plus, 42 propriétaires ont été rencontrés au bureau de la Régie;
- à la Direction régionale de Montréal (secteur sud)–Montérégie, une démarche de responsabilisation et de sensibilisation des propriétaires a été engagée. La priorité a été mise sur les propriétaires de parcs d'immeubles : 10 grands propriétaires ont été rencontrés, ce qui a permis de toucher plus de 100 immeubles d'habitation;
- à la Direction régionale de Québec–Chaudière-Appalaches, en plus des entrepreneurs rencontrés, 45 propriétaires d'établissements où sont installés des appareils de levage, y compris 18 propriétaires de remontées mécaniques, ont été rencontrés.

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

Aucune nouvelle délégation n'a été convenue avec le monde municipal. La question du financement des activités de surveillance constitue un enjeu pour l'élargissement de la délégation. L'objectif de délégation est également lié à l'adoption de la norme unique en matière de construction et de sécurité. Pour sa part, la Régie a examiné différentes avenues quant au partage des responsabilités avec les municipalités et aux scénarios de surveillance, et ce, considérant que les municipalités disposent de structures et de personnel pouvant assumer des interventions en matière de construction et de sécurité. En 2005, elle compte faire une recommandation au gouvernement à ce sujet.

Assurer un **suivi afin que la surveillance soit uniforme** sur l'ensemble du territoire desservi par la municipalité délégataire.

- Cible : 2002-2005

RÉALISÉ

La Régie maintient des relations continues avec les municipalités et arrondissements délégataires pour s'assurer qu'ils reçoivent l'information et la formation nécessaires à la réalisation de leurs responsabilités. Chacun des délégataires bénéficie d'un contact privilégié avec la Régie, qui a notamment donné une session de formation sur la ventilation mécanique aux délégataires en juillet 2004.

Lors des rencontres avec les arrondissements de la Ville de Montréal, dans le contexte du suivi des délégataires, d'autres besoins ont été mis en évidence et des sessions de formation sont en préparation. Un guide d'application de la partie 10 du chapitre « Bâtiment » du Code de construction et un guide sur l'accès sans obstacle dans les bâtiments seront publiés au cours des prochains mois.

La Régie participe de façon régulière à un comité responsable de l'analyse des demandes de mesures différentes ou équivalentes présentées à la Ville de Montréal.

En outre, la Régie reçoit et analyse les résultats déclarés par chacun des délégataires dans un rapport annuel et fait les recommandations appropriées.

OBJECTIF 2.2

RÉSULTATS ATTENDUS

Préparer et déposer au conseil d'administration de la Régie les modifications législatives, réglementaires et la tarification du **nouveau système de qualification professionnelle**.

- Cible : automne 2004

Moderniser le système de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

En août 2004, la Régie a mené des consultations auprès de l'ACRGTO, l'APECQ, l'ACQ, l'APCHQ, la Corporation des entrepreneurs généraux du Québec (CEGQ), la CMMTQ et la CMEQ sur le projet de règlement concernant la qualification professionnelle. La Régie a réalisé des analyses complémentaires à la suite de ces consultations et a apporté des adaptations au projet.

En vue de l'implantation d'un cautionnement d'exécution pour les travaux non couverts par un plan de garantie, la Régie est à préparer un projet qui permettra de revoir les exigences actuelles relatives à la solvabilité et d'abolir le cautionnement pour fraude, malversation et détournement de fonds.

De nouvelles rencontres de consultation ont été tenues à l'automne, notamment auprès de la CMMTQ et de la CMEQ, en incluant la partie du projet de règlement concernant le cautionnement. Des rencontres de

	travail ont eu lieu avec certains partenaires, notamment l'ACRGTO, pour définir les sous-catégories pertinentes dans le cas des ouvrages de génie civil. Des arbitrages ont été effectués entre des propositions parfois contradictoires. Une démarche de concertation a été entreprise avec le ministère de l'Environnement pour les sous-catégories relatives à l'eau potable et aux eaux usées. Toutes ces étapes auront permis d'améliorer le contenu du projet, mais elles ont aussi engendré des délais pour le mener à terme. Des travaux complémentaires ont également été entrepris pour tenir compte d'une modification permettant la délivrance de licences à durée indéterminée, de même que pour favoriser les transactions en ligne. La tarification inscrite au projet de règlement permettra de maintenir les revenus actuels en attendant la révision de l'ensemble de la tarification de la Régie en fonction du coût de revient propre à chaque activité. Le projet de règlement sera déposé au conseil d'administration en juin 2005.
Élaborer le plan de transition et de mise en œuvre. RÉALISÉ	Un plan de mise en œuvre a été élaboré en 2004 et devra être mis à jour en considération des solutions qui seront retenues lors de l'adoption du projet de règlement. Ce projet comprend les dispositions relatives à la transition des catégories actuelles aux nouvelles qui seront ajoutées. Les travaux sont en cours pour la révision de l'évaluation des compétences et la préparation de nouveaux examens. Des démarches ont été entreprises afin que les programmes de formation reconnus soient aussi révisés en fonction des nouveaux critères établis pour l'évaluation des compétences.
Commencer la mise en œuvre du nouveau programme. ● Cible : printemps 2005	La cible est reportée à l'automne 2006, en raison de la date d'adoption du projet par la Régie et des changements à apporter au plan de mise en œuvre.
OBJECTIF 2.3	
RÉSULTATS ATTENDUS	
Évaluer les retombées et consulter les personnes intéressées. RÉALISÉ	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES Les consultations ont été faites en 2003-2004.
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 : été 2004 RÉALISÉ	L'évaluation est terminée. La Régie a conclu que le règlement doit être maintenu et que certaines modifications permettront d'en améliorer l'application. La Régie a transmis, en décembre 2004, un projet de modifications réglementaires au ministre du Travail pour la prépublication à la Gazette officielle du Québec. Dans une seconde étape, la Régie commence des études d'opportunité et d'impact sur l'élargissement du champ d'application aux grands bâtiments et à la rénovation.

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.

OBJECTIF 3.1

Moderniser et revoir tous les processus administratifs et les systèmes de la Régie

RÉSULTATS ATTENDUS

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

Réaliser l'étape de la **conception administrative** du projet.

RÉALISÉ

La conception administrative s'est terminée en juin 2002.

Le plan de financement a été approuvé à l'occasion de la revue des programmes 2003-2004 et reconduit les années subséquentes.

Systématiser certains processus en fonction des priorités de la Régie.

RÉALISÉ

La révision des processus est achevée. Des allègements proposés au processus « Habilitation des intervenants » ont amené la Régie à déposer un projet de loi, notamment pour ajouter la licence d'entrepreneur à durée indéterminée. Par ailleurs, une analyse détaillée des bénéfices a été effectuée et a permis au comité de direction de confirmer l'auto-financement du projet et de donner son aval à la mise au point des outils informatiques nécessaires à l'implantation des processus.

OBJECTIF 3.2

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

RÉSULTATS ATTENDUS

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 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 élaboré en janvier 2004 pour recueillir, auprès des différentes unités administratives, les résultats relatifs aux engagements pris par la Régie dans son plan stratégique et sa déclaration de services à la clientèle.

Implanter, par étape, le tableau de bord, les indicateurs de résultats et le système d'évaluation et de rétroaction.

● Cible : printemps 2005

Le tableau de bord est mis à jour trois fois par année, soit au 30 septembre, au 31 décembre et au 31 mars. Au cours de la dernière année, un volet sur les engagements de la Régie en matière d'allègement réglementaire a été intégré au tableau de bord.

L'intégration du système d'évaluation et de rétroaction sera achevée dans la prochaine planification stratégique, qui comportera un objectif propre à la gestion de la contribution de chacun des employés à l'atteinte des objectifs de la Régie.

Du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005, 17 % des membres du personnel de la Régie ont reçu une appréciation écrite de leur contribution et 16 % ont reçu des attentes signifiées.

Afin d'améliorer les pratiques en matière de gestion du rendement, la Direction des ressources humaines (DRH) a mené plusieurs actions de sensibilisation auprès des gestionnaires de la Régie au cours de l'exercice.

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.

À la suite de consultations menées auprès de sa clientèle, la Régie a revu sa stratégie de prestation de services. Cette réflexion a entraîné l'élaboration d'une vision davantage centrée sur le citoyen et l'adoption d'orientations stratégiques inspirées des priorités gouvernementales.

● Cible : 2005-2006

RÉALISÉ

Réviser et rendre publique la deuxième
Déclaration de services à la clientèle.

● Cible : hiver 2004-2005

RÉALISÉ

De plus, le poste de Commissaire à la qualité des services à la clientèle a été créé le 1^{er} novembre 2004. Son rôle est de traiter les plaintes, de recommander des mesures d'amélioration et de favoriser la cohérence des pratiques d'un point de service à l'autre.

Les résultats de la consultation de la clientèle sur les engagements pris par la Régie dans sa déclaration de services à la clientèle ont été présentés en septembre 2004.

La Régie a procédé à une évaluation de cette déclaration. Par la suite, des consultations menées auprès des gestionnaires responsables de la prestation de services ont permis d'indiquer des pistes d'amélioration. À la suite de ces travaux, le contenu de la nouvelle déclaration de services aux citoyens a été élaboré et sa publication sera coordonnée avec celle du Plan stratégique 2005-2008.

OBJECTIF 3.3

RÉSULTATS ATTENDUS

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.

● Cibles :

- approbation d'un plan de gestion du changement à l'automne 2003
- dépôt d'un bilan d'application à l'automne 2004

RÉALISÉ

Soutenir le personnel de la Régie dans la réalisation des changements organisationnels

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

Dans le contexte des travaux du Comité sur la gestion des impacts humains et des communications, la Régie a réalisé divers travaux prévus dans le plan d'action du projet Vision 2005 :

- élaboration du portrait actuel des contributions;
- description de l'organisation actuelle du travail;
- analyse coût-avantage des solutions envisagées (10 processus);
- adoption d'une stratégie de formation;
- adoption d'une stratégie de dotation et de mobilité;
- mise sur pied d'un comité patronal-syndical sur les changements technologiques.

Le bilan d'application qui était prévu se déroule à l'intérieur d'un mécanisme de suivi continu, en raison de l'échelonnement de l'implantation des nouveaux processus de 2005 à 2008.

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.

RÉALISÉ

Au cours de l'année, la Régie a investi 2 047 jours-personnes dans des activités de formation de son personnel, pour un montant de 205 755 \$ en coût direct. Les coûts direct et indirect représentent 3 % de la masse salariale pour la période visée, alors que les exigences de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre prévoient un investissement d'au moins 1 % de la masse salariale.

Les activités de formation ont surtout visé les domaines techniques (54 % des jours-personnes), en raison de la priorité accordée au développement de la relève et au perfectionnement du personnel en place dans le domaine des appareils sous pression ainsi que des importants changements annoncés dans le domaine des appareils de levage (ascenseurs et autres appareils de levage).

Pour leur part, les membres de l'équipe de gestion de la Régie ont reçu de la formation sur la gestion du changement, sur la gestion de la contribution et sur les habiletés relationnelles utiles dans un contexte de changement.

OBJECTIF 3.4

RÉSULTATS ATTENDUS

Élaborer une **planification de main-d'œuvre** et assurer le transfert de l'expertise à la relève.

- Cibles :
- approbation d'un plan de relève au printemps 2005

RÉALISÉ

- mise en œuvre (2005-2008)

Planifier la relève et assurer le transfert d'expertise

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

La production du portrait statistique de l'effectif a permis de confirmer que, dans le domaine des appareils sous pression, des démarches en vue d'assurer la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée pour les prochaines années devaient être entreprises dès maintenant. Déjà, une quinzaine d'employés ont reçu une formation interne et se préparent à obtenir une qualification professionnelle qui leur permettra d'assumer de manière appropriée des tâches hautement spécialisées qui incombent à la Régie dans ce domaine. Parallèlement, d'autres inspecteurs font le nécessaire pour être aptes à remplacer, à plus ou moins long terme, ces employés en développant leur polyvalence et en recevant une formation de base dans le domaine des appareils sous pression.

De septembre à décembre 2004, six inspecteurs ont suivi une formation et réussi leur premier examen de qualification auprès du National Board of Boiler and Pressure Vessel Inspectors. Cette démarche permettra à la Régie de pouvoir compter, au fur et à mesure que les besoins se feront jour, sur du personnel qualifié pour faire des interventions auprès des fabricants d'appareils sous pression.

Dans la démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre exigée par le Secrétariat du Conseil du trésor, les prévisions concernant les départs à la retraite et le renouvellement de l'effectif permanent, pour les années 2005 à 2008, ont été déposées au début de novembre 2004 au comité de direction de la Régie. À partir de ces données, celui-ci a décidé des remplacements à effectuer; le plan d'action en ce sens sera intégré à la gestion du changement prévue dans le projet de modernisation des processus de la Régie.

À la suite du dépôt de la proposition d'une nouvelle structure organisationnelle au comité de direction, en février 2005, un plan de transition a été élaboré.

OBJECTIF 3.5

RÉSULTATS ATTENDUS

Déposer un **projet de tarification pour la surveillance** en application du chapitre « Bâtiment » du Code de construction et du Code de sécurité.

- Cible : automne 2004

Revoir, réviser et adapter la tarification

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

À la suite d'un appel d'offres, la Régie a retenu, au début de l'été 2004, les services d'une firme de consultants. Celle-ci a produit un ouvrage de référence concernant les bonnes pratiques en matière de tarification et un rapport de préconsultation. La firme a poursuivi ses travaux concernant le coût de revient et des scénarios de tarification.

Il y a eu un décalage de la cible, compte tenu notamment de la complexité de l'étude sur le coût de revient et des difficultés inhérentes à la collecte et à l'analyse des données nécessaires.

L'examen des scénarios est prévue pour le printemps 2005 et une étude d'impact suivra, de même que la consultation des clientèles. La version définitive du rapport de la firme est prévue pour septembre 2005.

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

La Régie a décidé de ne pas procéder à des modifications à la pièce, lors de l'adoption graduelle des chapitres du Code de construction et du Code de sécurité, mais plutôt de reconduire provisoirement les tarifications existantes jusqu'à ce que le projet mentionné à la rubrique précédente soit réalisé.

Ainsi, la Régie a atteint en tout ou en partie chacun des dix grands objectifs qu'elle s'était fixés dans son plan stratégique 2002-2005. Quelques actions prévues sont toujours en cours de réalisation, notamment l'adoption de certains chapitres du Code de construction et du Code de sécurité. Pour sa prochaine planification stratégique, qui englobera la période 2005-2008, la Régie entend achever les réformes en cours et mettre en œuvre les applications rendues possibles par les nouveaux outils réglementaires et technologiques qu'elle a élaborés.

Le prochain plan contribuera donc à concrétiser, dans le secteur d'activité de la Régie, la vision et les orientations énoncées dans le plan de modernisation gouvernemental¹:

- amélioration de la qualité des services aux citoyens et confiance dans la capacité des citoyens de se responsabiliser. La Régie privilégiera la configuration de services en ligne;
- utilisation disciplinée, diligente et efficace des deniers publics et révision du rôle et des façons de faire de l'État, par un choix judicieux des modes d'intervention de la Régie;
- renforcement de l'imputabilité et de la transparence, au moyen d'indicateurs qui permettront de suivre l'efficacité des actions de la Régie en matière de qualité de construction et de sécurité de la population;
- préoccupation particulière de la Régie à l'égard du développement de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.

Ce plan témoignera aussi de l'engagement de la Régie en faveur de l'allègement du fardeau réglementaire et administratif et contribuera à l'effort gouvernemental pour le développement durable, en prévoyant notamment une nouvelle réglementation sur l'efficacité énergétique.

¹ Briller parmi les meilleurs – La vision et les priorités d'action du gouvernement du Québec, Québec, 2004.

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

LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Le tableau qui suit rend compte des résultats atteints par la Régie en 2004-2005 au regard des engagements qu'elle avait pris dans sa déclaration de services à la clientèle rendue publique en avril 2001. Un tableau récapitulatif permettant de suivre les résultats des trois dernières années est présenté à l'annexe II.

PREMIER ENGAGEMENT

Des services empreints de courtoisie

RÉSULTATS ATTENDUS

- 1.1 Répondre promptement et avec amabilité.
- 1.2 Vous écouter attentivement.
- 1.3 Régler le plus de problèmes possible dès le premier contact.

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

La Régie ne dispose pas de données qui permettraient de mesurer avec précision le degré d'atteinte de ces engagements. Les objectifs de courtoisie et d'écoute sont partagés par l'ensemble du personnel affecté au service à la clientèle.

Le projet de modernisation des processus d'affaires prévoit la mise en place d'une documentation systématique du cheminement des demandes qui permettra de connaître la proportion de demandes traitées dès le premier contact.

DEUXIÈME ENGAGEMENT

Des démarches simples

RÉSULTATS ATTENDUS

- 2.1 Rédiger notre correspondance, nos documents et nos communications dans un langage clair, simple et accessible.
- 2.2 Concevoir et mettre à votre disposition, dans tous les bureaux, des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir.

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

La Régie a assuré la publication de ses documents d'information dans un langage clair, simple et accessible.

La correspondance envoyée à la clientèle est faite en majeure partie au moyen de documents normalisés.

Certaines communications relatives au renouvellement des licences ont été modifiées dans le but d'en améliorer la compréhension par le client.

La Régie diffuse les 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 et de faciliter les démarches auxquelles ils doivent se soumettre.

Deux guides préparés au cours de la dernière année seront publiés durant les prochains mois : le premier porte sur les normes applicables lors de la transformation d'un bâtiment; le second, destiné aux concepteurs, concerne les exigences en matière d'accessibilité aux bâtiments pour les personnes handicapées.

Une entente de principe conclue avec le groupe de travail chargé de la mise en œuvre de Services Québec prévoit que les formulaires et dépliants de la Régie seront éventuellement mis à la disposition de la clientèle au comptoir dans le réseau qui sera géré par cet organisme.

2.3 Vous guider dans la **façon de compléter** vos demandes.

L'assistance est donnée, lorsque cela est nécessaire, au comptoir et au téléphone.

Le formulaire de renouvellement de licence envoyé à l'entrepreneur reprend l'information déjà donnée par celui-ci, afin de lui faciliter la tâche.

TROISIÈME ENGAGEMENT

RÉSULTATS ATTENDUS

3.1 Vérifier périodiquement et valider notre **mode de fonctionnement** et nos opérations afin d'éviter, dans la mesure du possible, toute erreur.

Des services professionnels de qualité

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

En plus des contrôles exercés par les gestionnaires de chacune des directions opérationnelles, l'équipe de la Direction du soutien à la prestation de services (DSPS) s'assure du bon fonctionnement et de la plus grande uniformité possible dans la réalisation des activités, notamment en élaborant et en diffusant la procédure à suivre, en la rappelant lorsque cela est nécessaire et en procédant à des activités d'évaluation dans les directions régionales. Actuellement, la Régie évalue ses activités dans le domaine du gaz.

La Régie a entrepris en décembre 2004 d'examiner la mise en œuvre par les directions régionales de la nouvelle approche d'intervention dans le domaine de l'électricité. Les résultats devraient lui permettre d'assurer une plus grande uniformité d'action et d'apporter des améliorations à son mode d'intervention dans ce domaine.

De plus, l'exercice de révision de l'ensemble des processus de la Régie effectué depuis avril 2004 a permis de déterminer des améliorations substantielles qui seront apportées au mode de fonctionnement, avec l'implantation des outils prévus par le projet de modernisation. Plusieurs validations ont été faites lors de l'élaboration des processus pour s'assurer de l'impact positif des changements à venir.

3.2 Mesurer périodiquement votre **satisfaction** à l'égard de nos produits et services et de notre service à la clientèle.

Une consultation de la clientèle a été réalisée en 2004 sur les engagements pris par la Régie dans sa déclaration de services à la clientèle, au moyen de groupes de discussion formés d'entrepreneurs, de concepteurs et de propriétaires ainsi que d'un sondage téléphonique auprès des entrepreneurs.

Les résultats laissent voir un degré de satisfaction élevé au regard des engagements et de la performance de la Régie en ce qui concerne la délivrance et le renouvellement des licences. La clientèle souhaite toutefois que la Régie procède avec une plus grande diligence dans le cas de demandes d'interprétation et de mesures différentes ou équivalentes. Dans sa nouvelle déclaration de services aux citoyens, la Régie prendra des engagements à l'effet de traiter plus rapidement ces demandes.

QUATRIÈME ENGAGEMENT

Des services accessibles partout au Québec

RÉSULTATS ATTENDUS

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

4.1 Faire en sorte que tous nos bureaux soient accessibles aux **personnes handicapées**.

Tous les bureaux de la Régie sont accessibles aux personnes handicapées.

4.2 Vous offrir un **service téléphonique sans frais** partout au Québec.

Toutes les unités opérationnelles (CRC, directions régionales, Direction de la gestion des revenus, Service de l'inspection en fabrication d'appareils sous pression) disposent de lignes téléphoniques sans frais pour la clientèle.

4.3 Répondre immédiatement à vos **demandes d'information générale** par téléphone et en personne.

Demandes d'information générale	Téléphone	Comptoir
Centre de relation clientèle Directions régionales*	64 379 93 000	12 300 8 700
* Données estimées à partir de relevés partiels.		

Au CRC, 49 % des tentatives d'appels se sont heurtées à une ligne occupée et 19 % des personnes qui ont obtenu l'accès ont abandonné alors qu'elles avaient été mises en attente.

Le délai d'attente au comptoir n'est pas mesuré, faute d'outil pour le faire.

4.4 Les demandes d'information générale **par courrier, télécopieur ou courriel** seront traitées dans un délai de 5 jours.

Demandes d'information générale reçues par écrit	Nombre	Traitement hors délai
Centre de relation clientèle* Directions régionales**	3 984 4 888	7 % 0 %

*Délai moyen de 2,6 jours, établi par échantillonnage de 60 demandes.

** Données estimées à partir de relevés partiels.

4.5 Mettre à votre disposition, dans tous nos bureaux et dans notre site Web, la majorité des **documents** produits à votre intention.

Des présentoirs à l'accueil mettent la documentation pertinente à la disposition de la clientèle dans les bureaux régionaux et au Centre de relation clientèle.

La documentation pertinente est placée dans le site Web dès qu'elle est rendue publique et elle est mise à jour régulièrement.

4.6 Maintenir à jour notre **site Web** et assurer l'exactitude des renseignements inscrits au registre public des entrepreneurs de construction.

Le site Web de la Régie a reçu 629 503 visiteurs au cours de l'année 2004-2005. Il s'agit d'une augmentation de 30 % comparativement à l'année précédente.

La partie informationnelle du site Web est maintenue à jour quotidiennement, au besoin, par la Direction des communications.

Un outil de promotion de la campagne de lutte contre le travail au noir « Ouvrez l'œil » a été lancé en février 2004 sur le site Web de la Régie, sous la forme d'un mini-site aux couleurs de cette nouvelle campagne. Le site permet la consultation en mode libre-service du fichier des entrepreneurs, qui est mis à jour quotidiennement.

- 4.7 Offrir des **services en français** ainsi que des **services en anglais** aux personnes qui le demandent, conformément à la politique linguistique de la Régie.

Le personnel de la Régie connaît et applique la politique linguistique. La majorité des documents destinés au grand public sont aussi produits en version anglaise, selon les dispositions de la politique linguistique de la Régie.

CINQUIÈME ENGAGEMENT

RÉSULTATS ATTENDUS

De l'information sur vos droits et vos recours

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

- 5.1 Vous expliquer les décisions rendues relativement à votre dossier.

Une attention particulière est accordée à cet aspect lors de la rédaction des décisions. Le personnel répond aux demandes d'information à la suite des décisions.

- 5.2 Vous signaler les **recours** possibles en cas de décision défavorable.

Toutes les décisions transmises par le Secrétariat général de la Régie indiquent aux citoyens les recours que leur accorde la Loi sur le bâtiment.

La Régie a conclu une entente avec les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, au printemps 2004, afin qu'ils indiquent eux aussi les recours possibles dans les décisions qu'ils rendent. Le projet de règlement modifiant ce plan inclura une obligation en ce sens.

- 5.3 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.

Les demandes d'accès à l'information sont généralement traitées dans les directions régionales, selon les lignes directrices établies par le secrétaire général, responsable de l'accès à l'information. Les demandes plus complexes sont acheminées au Secrétariat général.

La politique mise en oeuvre pour assurer le respect de la protection des renseignements confidentiels et nominatifs est connue des gestionnaires, qui ont reçu la formation pertinente en 2003-2004.

- 5.4 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.

Demandes d'accès à l'information	Demandes traitées	Délai moyen* (jours)	Traitement hors délai
	1 290	12	7 %

*Les délais ont été évalués par un échantillonnage aléatoire : 4 des 60 dossiers examinés ont dépassé le délai maximal de 30 jours. Il s'agit de demandes d'intervention assorties d'une demande d'accès au rapport d'inspection à venir.

LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

DEMANDES D'INTERPRÉTATION

RÉSULTATS ATTENDUS

Traiter vos demandes d'interprétation relatives à la réglementation dans un délai de **45 jours**.

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

Demandes d'interprétation par secteur d'intervention	Demandes traitées	Délai moyen (jours)	Traitement hors délai
Bâtiments	79	7	0
Installations électriques	18	12	0
Installations de gaz	68	4	0
Installations de tuyauterie	26	7	0
Appareils sous pression	17	3	0
Appareils de levage et sites	23	4	0
Bains publics	3	4	0
Qualification et licences	100	10	3
Total	334	7	3 1 %

Même si la cible fixée dans la Déclaration de services à la clientèle est de 45 jours, les demandes d'interprétation sont généralement traitées dans des délais beaucoup plus rapides.

DEMANDES D'UNE NOUVELLE LICENCE OU DE MODIFICATION

RÉSULTATS ATTENDUS

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**.

RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES

Type d'intervention	Délai moyen (jours)	Traitement hors délai
Délivrance ou modification d'une licence*	10	3 %
Avis écrit (dossier incomplet)	12	11 %**
Convocation à un examen	6	5 %
Transmission des résultats d'examen	5	1 %

* Sur un total de 8 063 demandes de délivrance ou de modification, seules les 1 981 demandes complètes et conformes ont été considérées dans le calcul des délais.

** Des modifications apportées au mode de distribution du travail, au cours du dernier trimestre, permettront d'éviter à l'avenir le dépassement de délai.

DEMANDES DE RENOUVELLEMENT D'UNE LICENCE

RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES		
Transmettre par courrier, au moins 60 jours avant la date d'échéance de la licence, le formulaire de renouvellement.	Type d'intervention	Délai moyen (jours)	Traitement hors délai
Envoyer un avis écrit pour obtenir les renseignements ou les documents manquants dans un délai de 15 jours .	Envoi du formulaire de renouvellement	73	0 %
Renouveler la licence dans un délai de 30 jours , si la demande est complète et conforme.	Avis écrit (dossier incomplet)	15	29 %
	Renouvellement avec modification	11	4 %
	Renouvellement sans modification	6	1 %
	* Le cas le plus fréquent de dépassement de délai est occasionné par des états financiers qui ne respectent pas les critères dès la réception et nécessitent une analyse plus approfondie. Déjà, la mise en place d'un système de rappel d'états financiers en cours de licence a permis de réduire les délais lors du renouvellement, puisque la proportion hors délai était de 32 % en 2003-2004.		

DEMANDES D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 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 .	Type d'intervention	Délai moyen (jours)	Traitement hors délai
Les résultats seront transmis par courrier dans un délai de 15 jours .	Convocation à un examen	11	10 %
	Transmission des résultats d'examen	5	1 %
	Le délai de convocation a été sensiblement réduit, puisqu'il était de 14 jours en 2003-2004, avec 23 % de dossiers traités hors délai.		
Le candidat peut se présenter à l'examen dans la région de son choix.	Lieu d'examen	Nombre d'examens	
Note : Cet engagement s'applique aussi dans le cas d'une évaluation reliée à une demande de licence.	Gatineau	1 247	
	Îles-de-la-Madeleine	22	
	Jonquière	555	
	Laval	3 024	
	Longueuil	2 252	
	Montréal	7 719	
	Québec	2 185	
	Rimouski	432	
	Rouyn-Noranda	255	
	Sept-Îles	113	
	Sherbrooke	866	
	Trois-Rivières	1 096	
	Total	19 766	

INTERVENTIONS D'INSPECTION RÉGULIÈRES, PÉRIODIQUES, PRÉVENTIVES ET À LA SUITE D'UNE PLAINTÉ

RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES			
Prendre un rendez-vous selon la disponibilité du client.	La Régie a mis en place une pratique qui consiste à toujours prendre un rendez-vous avant de réaliser une intervention. Lors d'une rencontre avec les entrepreneurs, le personnel de la Régie s'adapte à la disponibilité des entrepreneurs concernant le lieu et l'heure de la rencontre.			
Informé le client, lors de la prise de rendez-vous, du déroulement et de la durée probable de l'intervention d'inspection.	Au moment de prendre rendez-vous, le personnel de la Régie informe le client de l'intervention qui sera réalisée et du temps prévu pour ce faire.			
S'identifier officiellement en présentant la carte d'identité de la Régie.	Cette pratique est suivie dans toutes les directions régionales. De façon quasi systématique, l'inspecteur de la Régie laisse sa carte professionnelle après la visite.			
Transmettre, le cas échéant, l'Avis de défauts par courrier dans un délai de 15 jours après l'inspection.	Expédition de l'Avis de défauts	Nombre	Délai moyen* (jours)	Traitement hors délai
		3 373	9	12 %
* Les données sur les délais ont été recueillies par un échantillonnage aléatoire de 98 dossiers.				
Être disponible pour expliquer plus en détail le contenu de l' Avis de défauts .	L'inspecteur est disponible pour donner les explications à l'intervenant sur place. De plus, il lui laisse son numéro de téléphone cellulaire sur l'Avis de défauts.			
Prendre les dispositions administratives ou légales advenant le non-respect de l'Avis de défauts.	Les dispositions légales sont prises lorsque l'intervenant ne donne pas suite à l'Avis de défauts. En outre, lorsqu'il s'agit d'un entrepreneur, une rencontre de suivi est exigée par l'inspecteur responsable du dossier.			
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 .	Interventions à la suite d'une plainte	Nombre	Délai moyen* (jours)	Traitement hors délai
		1 093	12	8 %
Certaines interventions exigent des travaux d'inspection ou d'enquête qui peuvent entraîner le dépassement de la cible fixée.				

INSPECTIONS POUR L'APPROBATION D'UN APPAREIL SOUS PRESSION

RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES			
À la suite d'une demande d'approbation d'un appareil par un fabricant, procéder à une inspection dans un délai de 72 heures. Vérifier les plans et émettre un numéro d'enregistrement canadien dans un délai de 30 jours. Traiter les demandes de vérification et d'approbation d'un programme de contrôle de qualité dans un délai de 30 jours.	Type d'intervention	Nombre	Délai moyen (jours)	Traitement hors délai
	Inspection pour l'approbation d'un appareil	2 345	*	0 %
	Vérification des plans	1 564	15	15 %
	Vérification d'un programme de contrôle de qualité	62	23	30 %
* Dans 98,5 % des cas, les inspections ont été faites sans délai, à la date demandée par le fabricant. Lorsque la Régie fait face à un niveau de demande supérieur à sa capacité de traitement, elle accorde la priorité à l'inspection pour l'approbation des appareils, afin de ne pas retarder leur mise en marché.				

DEMANDES DE MESURES DIFFÉRENTES OU DE MESURES ÉQUIVALENTES

RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES			
Traiter et transmettre la décision par écrit dans un délai de 60 jours.	Décisions à la suite de demandes de mesures différentes ou équivalentes	Nombre	Délai moyen (jours)	Traitement hors délai
	Décisions avec cas similaire pour chaque élément	117	46	26 %
	Autres décisions	332	78	45 %
	Ensemble des décisions	449	69	40 %
	La situation s'est améliorée par rapport à 2003-2004, alors que le délai moyen était de 101 jours. Les demandes sont examinées dès leur réception pour établir leur recevabilité et diminuer de façon significative les délais d'attente et d'échange de documents.			

DEMANDES DE RÉVISION

RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES			
Donner à la personne visée l'occasion de présenter ses observations et, si elle le désire, d'être entendue.	La procédure prévoyant l'audition de 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 .	Décisions rendues en révision	Nombre	Délai moyen (jours)	Traitement hors délai
		34	35	12
Le délai est imputable en partie aux requérants, notamment lorsqu'il y a des documents supplémentaires à produire ou une remise d'audience.				

INSATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES

RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2004-2005 ET COMMENTAIRES		
Le bureau du président-directeur général reçoit vos commentaires et traite vos plaintes dans un délai de 30 jours . Un de ses représentants vous rappellera dans un délai de 48 heures .	Plaintes traitées sur la qualité des services	Nombre	Traitement hors délai
		31	2
	Seules sont comptabilisées les plaintes reçues par le Commissaire à la qualité des services. D'autres plaintes portant sur la qualité des services peuvent être traitées dans les diverses unités administratives de la Régie.		
	Dans trois cas, le plaignant n'a pu être joint dans un délai de 48 heures : deux plaignants n'avaient pas laissé leurs coordonnées et un dossier a été transféré au Commissaire plus de 48 heures après avoir été reçu par une direction régionale.		
	Dans un dossier, les démarches auprès des unités administratives se sont déroulées sur plus de 30 jours en raison de sa complexité.		

L'ANALYSE DES REVENUS
ET DES DÉPENSES

En 2004-2005, la Régie a perçu auprès de sa clientèle, pour le compte du gouvernement, des droits, des frais et des redevances totalisant 43,5 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 1,9 million comparativement à l'exercice précédent. Le tableau 1 présente les revenus perçus en fonction des secteurs d'intervention compris dans la Loi sur le bâtiment et dans la Loi sur les mécaniciens de machines fixes.

Ce sont les revenus reliés à la qualification professionnelle qui ont le plus contribué à cette augmentation en générant 1,4 million de dollars de revenus supplémentaires, en raison de la croissance du nombre de titulaires d'une licence.

De plus, une procédure permettant d'agir plus rapidement en cas de compte en souffrance a été implantée en fin d'année, de manière à réduire l'importance de la radiation de créances.

Les dépenses de la Régie en 2004-2005 s'élèvent à 31,8 millions de dollars, sans compter le coût des services administratifs du ministère du Travail qui lui sont imputables. Cela représente une réduction de 1,3 million de dollars par rapport aux dépenses de 2003-2004.

Secteur	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Qualification professionnelle	16 126,8	18 141,4	19 516,9
Installations électriques	14 546,5	11 558,1	12 569,7
Distribution du gaz	2 889,6	2 985,6	2 775,3
Installations de tuyauterie	4 056,6	4 583,0	4 914,1
Appareils sous pression	3 001,0	2 844,0	2 355,2
Jeux et remontées mécaniques	184,5	198,3	196,3
Appareils de levage	1 262,5	1 280,8	1 192,3
Autres revenus	18,9	22,7	18,5
Total	42 086,4	41 613,9	43 538,3

Le poste de dépenses qui a connu la plus forte diminution est celui des traitements. Des efforts de rationalisation en matière d'engagement de personnel permanent et occasionnel ont permis de réduire le coût des traitements de 0,6 million de dollars, et ce, en considération du rajustement rétroactif de l'échelle salariale des avocats.

Globalement, les autres dépenses ont diminué de 0,7 million de dollars. La réduction des espaces utilisés par la Régie et l'imputation au budget du ministère du Travail du coût du loyer des locaux occupés par le personnel des services administratifs a contribué à cette baisse, de même que la réduction du coût d'amortissement.

Le seul poste qui a connu une augmentation significative est celui des services professionnels, en raison de contrats de service accordés pour la réalisation de deux projets majeurs (révision des examens de qualification et révision de la tarification) et des investissements en matière de formation du personnel.

LE RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

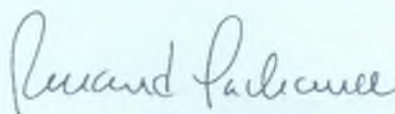
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Régie du bâtiment du Québec de l'exercice terminé le 31 mars 2005. 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 2005 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA
Québec, le 25 mai 2005

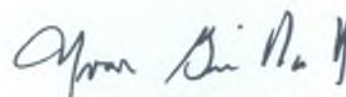
RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005

	2005	2004
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Inspection	24 002 749 \$	23 449 814 \$
Qualification	19 516 909	18 141 378
Ventes de documents	2 057	3 218
Autres	16 463	19 492
	<u>43 538 178 \$</u>	<u>41 613 902 \$</u>
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Ministère du Travail, programme 1, élément 5 - Régie du bâtiment du Québec		
Traitements et avantages sociaux	22 382 240 \$	22 964 888 \$
Transport et communication	2 442 844	2 431 248
Services professionnels	1 384 936	899 452
Loyers, entretien et réparations	3 503 545	4 052 978
Fournitures et approvisionnements	323 551	304 643
Mobilier et équipement	150 030	140 215
Amortissement des immobilisations corporelles	480 997	824 737
Amortissement des actifs incorporels	977 926	927 862
Créances douteuses	110 337	84 608
Règlement d'un litige	-	376 512
Autres	13 069	57 303
	<u>31 769 475</u>	<u>33 064 446</u>
Ministère du Travail, programme 1, élément 1 - Relations du travail (note 3)		
Traitements et avantages sociaux	2 762 307	3 215 700
Autres dépenses de fonctionnement	1 317 295	965 300
	<u>4 079 602</u>	<u>4 181 000</u>
	<u>35 849 077 \$</u>	<u>37 245 446 \$</u>
ÉVENTUALITÉS ET ENGAGEMENTS (note 4)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières.

POUR LA RÉGIE


Daniel Gilbert


Yvon Guilbault

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Notes complémentaires
31 MARS 2005

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 s'élevant à 772 352 \$ (2004 : 726 309 \$) ne sont pas défrayées à même les crédits de la Régie et par conséquent ne sont pas présentées aux informations financières.

De plus, les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie et vacances ne sont pas présentés aux informations financières puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Régie. La charge réelle de l'exercice relative aux congés de maladie et vacances est de 19 568 \$ supérieure à la somme incluse aux traitements et avantages sociaux, laquelle correspond au coût des prestations versées durant l'exercice.

Dépenses

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

Catégorie	Durée
Immobilisations corporelles	
Matériel et équipement	3 à 5 ans
Améliorations locatives	5 ans
Actif incorporel	
Développement informatique	5 ans

3. COÛTS DES SERVICES DE SOUTIEN

Conformément à l'article 8 de l'entente de services administratifs intervenue entre le ministre 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. Ces services de soutien comprennent notamment la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles de la Régie.

4. ÉVENTUALITÉS ET ENGAGEMENTS

La Régie est une des parties mises en cause dans une poursuite totalisant 3 millions de dollars intentée contre le Procureur général du Québec. 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. À la date de préparation des états financiers, la Régie n'est pas en mesure de déterminer l'issue de ces litiges.

Les conventions collectives des employés du secteur public sont arrivées à échéance le 30 juin 2003. Le 15 juin 2004, le gouvernement a rendu public le cadre budgétaire de sa politique de rémunération qui limite le redressement de la rémunération dans l'ensemble des secteurs public et parapublic à 12,6 % sur une période de six ans, soit du 1er avril 2004 au 31 mars 2010. Ce cadre budgétaire couvre le renouvellement des ententes avec les employés syndiqués, les cadres et les professionnels de la santé ainsi que le dossier de l'équité salariale. Le gouvernement est présentement en négociation avec les différentes associations d'employés de la fonction publique, de sorte que l'impact monétaire demeure indéterminé pour la Régie. Si les dispositions des nouvelles conventions collectives prévoyaient des mesures de rétroactivité salariale, les montants concernés seront imputés aux résultats de l'exercice au cours duquel ils seront estimables et probables.

La Régie est engagée, par un contrat afférent à la modernisation de ses processus d'affaires et de ses systèmes, à verser à un fournisseur la somme maximale de 8 571 656 \$ d'ici le 31 mars 2006 ou à toute autre date postérieure, tel que spécifié au contrat entre les parties.

5. 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 :

	2005	2004
Solde au début	52 919 \$	– \$
Rentrées et autres crédits	147 039	228 780
Paiements et autres débits	(89 555)	(175 861)
Solde à la fin	110 403 \$	52 919 \$

LES ENGAGEMENTS ET LES RÉALISATIONS
EN CE QUI CONCERNE L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE
ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Au cours des dernières années, la Régie a aboli certaines formalités administratives. Ainsi, la déclaration de travaux pour le chapitre « Bâtiment » du Code de construction n'est plus requise depuis que les municipalités transmettent à la Régie l'information sur les travaux nécessitant un permis. Dans le secteur de la plomberie, les déclarations de travaux sont maintenant produites en lots une fois par mois.

Dans le *Rapport sur la réduction du coût des formalités imposées aux entreprises par la réglementation*, préparé par le ministère du Conseil exécutif, la réduction du nombre d'heures consacrées par les entreprises à remplir les formalités de la Régie du bâtiment, de 2001 à 2004, est évaluée à 29,5 %.

En 2004-2005, la Régie a poursuivi ses efforts en faveur de l'allègement du fardeau administratif et réglementaire en intervenant à différents niveaux.

Des modifications au système et aux formulaires permettent dorénavant aux entrepreneurs qui doivent s'inscrire au Registraire des entreprises du Québec de préciser leur identité auprès de la Régie en utilisant uniquement le numéro attribué par le Registraire. La mise en œuvre du projet de modernisation des processus d'affaires fera en sorte que le numéro d'entreprise deviendra la principale clé d'identification à la Régie, sans toutefois être la seule, puisque certains entrepreneurs sont des personnes physiques faisant affaire seules et ne sont pas tenues, à ce titre, d'obtenir un numéro d'entreprise.

La venue en 2004 du portail gouvernemental de services aux entreprises du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche permet aux entreprises de procéder désormais par l'entremise d'un seul canal pour accéder aux formalités qu'elles ont à accomplir. La Régie continue de participer aux travaux de développement du portail gouvernemental et son projet Vision 2005 en tient compte.

Par ailleurs, la Régie offre aux entreprises, depuis le printemps 2004, la possibilité d'agir comme relayeur de leurs demandes d'enregistrement auprès du Registraire des entreprises du Québec.

Le projet de modernisation des processus d'affaires de la Régie prévoit une harmonisation avec le Service québécois de changement d'adresse (SQCA). Ce dernier est actuellement opérationnel pour gérer les changements d'adresse des particuliers. La Régie entend promouvoir le développement du SQCA afin qu'il s'applique également aux entreprises, sous l'égide du Registraire des entreprises du Québec.

Compte tenu de la modernisation envisagée concernant le processus de qualification professionnelle, la Régie prévoit appliquer une nouvelle segmentation des catégories et sous-catégories qui permettra d'en réduire le nombre de moitié. En outre, l'exigence d'un cautionnement ou d'un plan de garantie, qui est actuellement à l'étude, éliminerait pour les entreprises l'obligation de fournir annuellement leurs états financiers à la Régie. Des modifications aux exigences administratives seront aussi apportées pour favoriser les transactions en ligne et pour permettre la délivrance de licences à durée indéterminée.

Enfin, en vue de clarifier et de simplifier le partage des responsabilités avec les municipalités, la Régie compte préparer un mémoire d'orientation à l'intention du Conseil des ministres pour recommander diverses mesures afin de concrétiser l'implantation de la norme unique en matière de construction et de sécurité ainsi qu'un scénario à privilégier pour la surveillance de l'application de la norme unique.

La Régie ne prévoit pas ajouter de nouvelles exigences administratives au cours des trois prochaines années.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Aucune recommandation contenue dans le dernier rapport du Vérificateur général ne concernait la Régie du bâtiment.

LE BILAN DES MOYENS RETENUS POUR ACTUALISER LA POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

Conformément à la demande du secrétaire du Conseil du trésor faite aux sous-ministres et aux dirigeants d'organismes, en avril 2004, le bilan triennal (2001-2004) des moyens retenus pour actualiser la politique concernant la santé des personnes au travail est présenté à l'annexe III.

L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

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

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie a poursuivi les travaux pour améliorer les mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels qu'elle détient. Elle a également rappelé à son personnel les normes établies pour protéger la confidentialité des renseignements nominatifs auxquels il a accès.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

La Régie a adopté un code d'éthique et de déontologie qui s'adresse à ses administrateurs publics. Il s'inspire de la mission de la Régie et des valeurs qu'elle privilégie, tout en respectant les principes et les règles édictés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Le code de la Régie est présenté à l'annexe IV.

Par ailleurs, la Régie a amorcé au cours de l'exercice 2004-2005 une tournée de formation sur l'éthique pour tout son personnel, comme elle l'avait fait au cours de l'exercice précédent pour ses gestionnaires.

LES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Au 31 mars 2005, l'effectif permanent de la Régie comptait 4,6 % de membres de communautés culturelles et 1,1 % de personnes ayant des limites fonctionnelles.

En ce qui concerne l'engagement de personnes des groupes cibles (communautés culturelles, autochtones et anglophones), leur pourcentage de représentation parmi le personnel recruté en 2004-2005 a été de 14,3 % pour le personnel occasionnel et de 52,2 % pour le personnel étudiant et stagiaire. En ce sens, la Direction des ressources humaines a saisi chaque occasion de sensibiliser les gestionnaires à leurs responsabilités en matière d'accès à l'égalité.

LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires ont adressé à la Régie 6 374 demandes de nouvelle licence, 23 153 demandes de renouvellement de licence, dont 1 068 avec modification, et 1 689 demandes de modification de licence avant échéance en 2004-2005 (tableau 2). Ces données ne tiennent pas compte des 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. En 2004-2005, la Régie a convoqué les candidats à 19 766 examens de qualification en réponse à des demandes de nouvelle licence, de modification de licence ou d'évaluation des compétences professionnelles (tableau 3).

Le tableau 4 présente le nombre d'entrepreneurs et de constructeurs-propriétaires titulaires d'une licence au 31 mars 2005, avec les données comparatives des deux années précédentes. À noter que les entrepreneurs spécialisés en électricité ou en plomberie, dont la licence est délivrée par une corporation professionnelle, peuvent en outre détenir des sous-catégories d'entrepreneurs généraux ou spécialisés de la Régie. Le tableau 5 présente la répartition des entrepreneurs de construction titulaires d'une licence au 31 mars 2005, selon la région administrative.

TABLEAU 2 DEMANDES DE LICENCE, DE RENOUVELLEMENT OU DE MODIFICATION

Type de demande	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Nouvelle licence	4 973	5 857	6 374
Renouvellement d'une licence	22 367	23 205	23 153
* avec modification	939	1 039	1 068
Modification en cours d'année	1 249	1 612	1 689
Total	28 589	30 674	31 216

TABLEAU 3 CONVOCATION À DES EXAMENS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE SELON LA RÉGION

Région	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Région de Montréal*	11 578	11 369	12 995
Région de Québec	2 206	1 987	2 185
Autres régions**	4 508	4 303	4 586
Total	18 292	17 659	19 766

* Ces examens ont été tenus au siège social de Montréal, ainsi qu'aux bureaux de Longueuil et de Laval.

** Ces examens ont été tenus à Gatineau, aux Îles-de-la-Madeleine, à Rimouski, à Rouyn-Noranda, à Saguenay, à Sept-Îles, à Sherbrooke et à Trois-Rivières.

TABLEAU 4 ENTREPRENEURS DE CONSTRUCTION ET CONSTRUCTEURS-PROPRIÉTAIRES TITULAIRES D'UNE LICENCE

Type de titulaire	31 mars 2003	31 mars 2004	31 mars 2005
Entrepreneur titulaire d'une licence délivrée par la Régie	25 359	26 697	28 355
* Entrepreneur général et spécialisé	6 842	7 380	7 953
* Entrepreneur général	4 500	4 712	4 969
* Entrepreneur spécialisé	14 017	14 605	15 433
Entrepreneur titulaire d'une licence délivrée par une corporation*	4 471	4 522	4 647
Ensemble des entrepreneurs de construction	29 830	31 219	33 002
Chef compagnon en électricité**	924	—	—
Constructeur-propriétaire	225	882	857
Total	30 979	32 101	33 859

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

** Ces licences (A-2 et A-3) ont été abolies en octobre 2002.

TABLEAU 5 ENTREPRENEURS DE CONSTRUCTION TITULAIRES D'UNE LICENCE PAR RÉGION AU 31 MARS 2005

Région administrative	Nombre
Bas-Saint-Laurent	838
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	309
Saguenay-Lac-Saint-Jean	988
Capitale-Nationale	2 372
Chaudière-Appalaches	2 346
Mauricie	1 072
Estrie	1 435
Montréal	6 986
Montréal	4 507
Laval	1 810
Laurentides	3 520
Lanaudière	2 998
Outaouais	1 428
Abitibi-Témiscamingue	501
Côte-Nord	284
Nord-du-Québec	66
Centre-du-Québec	1 276
Hors Québec	266
Total	33 002

TABLEAU 6 BÂTIMENTS ET APPAREILS SOUS SURVEILLANCE AU 31 MARS 2005

Sites et installations	Nombre
Bâtiments	135 756
Établissements de réunion	31 044
Établissements de soins ou de détention	1 241
Établissements résidentiels	23 915
Établissements d'affaires	9 934
Établissements commerciaux	13 611
Établissements industriels	52 381
Autres établissements	3 630
Appareils de levage	16 004
Ascenseurs	12 527
Appareils connexes*	1 223
Funiculaires	8
Appareils élévateurs pour personnes handicapées	1 488
Jeux mécaniques	320
Remontées mécaniques	438
Appareils sous pression	194 138
Total	345 898

* Escaliers mécaniques, trottoirs roulants et monte-charge.

LA SURVEILLANCE

LE PARC SOUS SURVEILLANCE

Le tableau 6 révèle que le parc de bâtiments et d'installations sous la surveillance de la Régie en vertu de la réglementation compte près de 346 000 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.

LA PLANIFICATION DES INTERVENTIONS

La planification opérationnelle 2004-2005 a été élaborée en privilégiant la diversification des modes d'intervention. Dans sa planification, la Régie poursuit trois grands objectifs :

- réaliser des activités de communication en vue de sensibiliser et d'informer le public, les intervenants de la construction et les propriétaires sur les questions relatives à la sécurité et à la qualité de la construction;
- accroître la performance des intervenants de la construction et des propriétaires par un programme de surveillance axé sur la détection rapide et efficace des intervenants nécessitant un suivi plus serré;
- choisir ses partenaires en matière de qualité de la construction et de sécurité et établir des projets communs en vue de permettre l'atteinte des objectifs de qualité et de sécurité.

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 sur le bâtiment, tels les fabricants d'appareils sous pression.

Si la grande majorité des intervenants assumant de façon appropriée les responsabilités et les obligations qui leur incombent en vertu des lois et règlements, la Régie doit tout de même exercer sa surveillance pour agir 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.

Au cours de l'exercice 2004-2005, la nouvelle approche de surveillance a pris son envol, puisque les directions régionales ont tenu 1 379 rencontres avec des répondants d'entreprises, sur une base individuelle, de groupe ou à l'occasion d'un suivi (tableau 7).

L'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 objet 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 au cours des deux dernières années, le nombre de rencontres étant passé de 113 à 827 (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, dont il sera question plus loin.

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.

La diminution du nombre d'interventions et celle du pourcentage d'installations conformes dès la visite initiale sont deux effets 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.

TABEAU 7 RENCONTRES AVEC DES RÉPONDANTS D'ENTREPRISE

Type de rencontre avec l'entrepreneur	2003-2004	2004-2005
Rencontre à l'occasion d'un suivi	93	99
Rencontre de groupe	136	337
Rencontre individuelle	83	943
Total	312	1 379

TABEAU 8 RENCONTRES AVEC DE NOUVEAUX ENTREPRENEURS

Secteur d'intervention	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Bâtiments	60	305	354
Installations électriques	26	158	201
Installations de gaz	11	16	127
Installations de tuyauterie	5	47	119
Qualité des travaux	11	0	26
Total	113	526	827

TABEAU 9 INTERVENTIONS D'INSPECTION PAR SECTEUR

Secteur d'intervention	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Bâtiments	4 948	4 387	3 432
Installations électriques	26 074	15 795	7 500
Installations de gaz	6 323	5 258	2 208
Installations de tuyauterie	7 422	3 588	1 349
Appareils sous pression	6 420	6 260	4 743
*Fabrication	1 424	1 570	1 680
Appareils de levage	2 592	2 315	2 387
Qualité des travaux	141	270	481
Total	55 344	39 443	23 780

TABEAU 10 CONFORMITÉ DES INSTALLATIONS

Secteur d'intervention	Installations reconnues conformes dès la visite initiale (en %)			Installations rendues conformes après intervention (en %)		
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Bâtiments	30	35	33	88	92	93
Installations électriques	62	61	68	99	94	98
Installations de tuyauterie	68	62	50	99	94	99
Installations de gaz	73	68	62	99	98	99
Appareils sous pression	81	77	79	100	100	99
Appareils de levage*	23	21	22	84	83	78
Total	62	57	60	97	91	96

* 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 FABRICATION D'APPAREILS SOUS PRESSION

En plus des interventions réalisées par les directions régionales, 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.

Au cours de l'année 2004-2005, la Régie a obtenu le renouvellement jusqu'en 2010 de son agrément comme agence d'inspection concernant l'inspection de la fabrication des appareils sous pression destinés à Singapour.

LA DÉTECTION DES TRAVAUX EFFECTUÉS SANS LICENCE

La lutte contre le travail au noir est une priorité gouvernementale. La Régie a affirmé sa volonté de contribuer à cet effort dès 1996, au moment où elle a formé une équipe d'enquêteurs dans le but d'exercer un meilleur contrôle sur les travaux de construction.

Bien que le travail sans licence soit l'aspect le mieux connu de ce fléau, il convient de considérer aussi les travaux non déclarés dans les domaines réglementés touchant la sécurité du public. En effet, l'omission de déclarer des travaux limite l'intervention de la Régie en matière d'inspection, outre qu'elle prive l'État des revenus prévus dans les lois et règlements.

L'équipe qui mène les enquêtes concentre principalement ses activités dans les secteurs de la rénovation résidentielle et de l'autoconstruction. Il faut noter que la Régie est la seule instance gouvernementale à travailler dans le domaine de la rénovation résidentielle au Québec. L'économie au noir dans ce secteur s'élève à environ 900 millions de dollars par année, ce qui représente des pertes fiscales de 300 millions de dollars pour le gouvernement.

TABEAU 11 INTERVENTIONS D'INSPECTION EN FABRICATION
D'APPAREILS SOUS PRESSION

Type d'intervention	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Déclaration de conformité pour les appareils destinés			
* au Québec	3 983	4 446	4 019
* à l'extérieur du Québec	1 700	1 420	1 394
Approbation de plans de fabrication	1 382	1 262	1 564
Délivrance d'un certificat d'approbation de construction à des fabricants			
* du Québec	1 830	2 325	1 665
* de l'extérieur du Québec	1 253	975	995
Approbation de programmes de contrôle de qualité des fabricants	69	58	62

Un engagement budgétaire annuel précisément consacré à la lutte contre le travail au noir permet à la Régie d'accroître son effectif d'enquête et de renforcer ses contrôles. Ainsi, la Régie intervient à quatre niveaux :

- intensification des activités de l'équipe d'enquêteurs sur les chantiers de rénovation résidentielle et d'autoconstruction;
- surveillance dans le secteur du pétrole liquéfié;
- contrôle des déclarations de travaux requérant un permis de construction;
- augmentation des contrôles lors de la délivrance et du renouvellement des licences d'entrepreneurs.

À l'intérieur de ces quatre champs d'activité, des mécanismes d'échange de renseignements impliquant la Régie, la Commission de la construction du Québec ainsi que le ministère du Revenu sont clairement définis.

De plus, la Régie demeure très active en ce qui a trait à la sensibilisation du grand public. Elle participe à des salons spécialisés et fait publier de l'information en vue de contrer le travail au noir dans l'industrie de la construction par l'intermédiaire de la radio et de divers journaux ou revues s'adressant au consommateur.

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 173 000 formulaires de déclaration de travaux requérant un permis de construction du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005, comme on peut le voir au tableau 12.

Le tableau 13 présente le nombre d'activités de détection des travaux sans licence au cours des trois dernières années. On évalue à près de 20 millions de dollars les montants récupérés en vertu de ce programme pour l'année 2004-2005 (tableau 14).

TABEAU 12 DÉCLARATIONS DE TRAVAUX REQUÉRANT UN PERMIS DE CONSTRUCTION

Classification des bâtiments	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Établissements de réunion	1 391	1 375	1 581
Établissements de soins ou de détention	176	251	300
Établissements résidentiels non déterminés	0	3 029	5 739
Appartements	392	964	1 619
Copropriétés divisées	338	371	533
Pensions de tout genre	151	358	716
Maisons unifamiliales	55 488	67 794	83 622
Duplex	2 215	3 218	4 124
Triplex	718	1 119	1 581
Maisons multifamiliales	2 441	3 013	3 763
Maisons jumelées	1 481	2 074	3 098
Maisons en rangée	279	389	629
Chalets	2 602	4 069	5 241
Autres bâtiments où dorment les personnes	422	532	644
Établissements d'affaires	1 108	1 309	1 539
Établissements commerciaux	4 907	5 647	7 062
Établissements industriels	2 172	2 322	2 592
Autres établissements	12 025	17 250	23 579
Demandes non classifiées	9 809	8 908	24 824
Total	98 115	123 992	172 786

TABEAU 13 ACTIVITÉS DE DÉTECTION DES TRAVAUX EFFECTUÉS SANS LICENCE

Type d'activité	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Secteur de la rénovation			
Dossiers d'enquête ouverts	18 216	22 799	18 579
Infractions relevées	4 789	4 281	2 980
Poursuites	1 135	1 229	1 064
Secteur de la construction neuve			
Dossiers d'enquête ouverts	5 135	5 116	5 469
Infractions relevées	1 919	1 964	1 465
Poursuites	494	436	407

TABEAU 14 REVENUS RÉSULTANT DES ACTIVITÉS DE DÉTECTION DES TRAVAUX EFFECTUÉS SANS LICENCE

Source	2004-2005
Montant des amendes	901 875 \$
Montant des licences (estimation)	6 074 855 \$
Récupération fiscale (estimation)	12 651 674 \$
Total	19 628 404 \$

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.

En cas de problème, le propriétaire dispose 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 en vue d'obtenir leur accréditation et doivent être titulaires d'une licence de la Régie (sous-catégories 3031 ou 3032 : voir l'annexe V).

Le nombre d'entrepreneurs accrédités auprès des administrateurs était de 4 606 au 31 décembre 2004 (tableau 15). Au cours de l'année, 490 entrepreneurs ont cessé d'être accrédités. Les administrateurs du Plan ont délivré 32 916 certificats relatifs à des constructions résidentielles neuves. À noter que le nombre d'unités résidentielles couvertes par le Plan est plus élevé, puisque le certificat d'un bâtiment multifamilial non détenu en copropriété divisée vaut pour plusieurs logements.

Au total, les administrateurs du Plan ont traité 2 223 plaintes en 2004, alors que 116 plaintes ont été soumises à un organisme d'arbitrage autorisé.

L'évaluation réalisée en 2003 a permis de conclure à l'opportunité de maintenir le Règlement sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, en y apportant certaines améliorations, notamment en ce qui concerne l'information donnée aux consommateurs bénéficiaires, la procédure de mise en œuvre de la garantie et les recours.

Au cours de l'année 2004-2005, la Régie a donc mis au point et adopté, à la suite de l'évaluation, un projet de règlement modifiant le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, pour pré-publication à la Gazette officielle du Québec. Ce projet a fait l'objet de nombreuses consultations auprès des associations représentant les consommateurs et auprès des administrateurs du Plan.

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, de probité ou de cessation d'activités dans une autre entreprise.

Le tableau 16 présente les données relatives aux enquêtes réalisées par la Régie au cours des trois dernières années. En 2004-2005, 263 nouveaux dossiers d'enquête ont été ouverts à l'égard d'entrepreneurs, 249 ont été fermés, dont 128 après avoir été présentés au régisseur de la Régie aux fins d'une décision. À la fin de l'année, 52 dossiers sont en traitement.

Les directions régionales de la Régie sont chargées de préparer et de transmettre à la Direction des affaires juridiques toutes les demandes de poursuites pénales. Une demande est généralement préparée à la suite de plusieurs démarches auprès de la clientèle pour 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 ou des appa-

TABEAU 15 ACTIVITÉS DES ADMINISTRATEURS DU PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

	2002	2003	2004
Entrepreneurs accrédités au 31 décembre	3 577	4 082	4 606
Entrepreneurs ayant cessé d'être accrédités	360	308	490
Certificats délivrés	19 768	23 693	32 916
Bâtiment non détenu en copropriété divise	15 831	17 514	19 044
•Maison unifamiliale	15 422	16 586	18 418
•Bâtiment multifamilial de cinq logements ou moins	365	442	561
•Bâtiment multifamilial de plus de cinq logements	44	486	65
Bâtiment détenu en copropriété divise	3 937	6 179	13 872
•Maison unifamiliale	826	636	4 429
•Bâtiment multifamilial	3 111	5 543	9 443
Plaintes traitées par les administrateurs	750	1 295	2 223
Plaintes soumises à un organisme d'arbitrage	29	87	116

TABEAU 16 TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ENQUÊTE

Objet	Dossiers ouverts	Dossiers fermés	Dossiers présentés devant la Régie	Dossiers actifs au 31 mars
Faillite	50	58	34	5
Falsification de document, probité	28	25	7	6
Solvabilité	151	140	77	31
Acte criminel	3	3	2	0
Proposition concordataire	28	20	6	10
Enquête technique (qualité)	3	3	2	0
État financier, renouvellement	0	0	0	0
Total 2004-2005	263	249	128	52
Total 2003-2004	238	260	143	38
Total 2002-2003	300	288	170	60

reils sous pression ou encore 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 de dossiers pénaux traités en fonction des différentes lois administrées par la Régie. Au total, 1 611 dossiers ont été transmis en 2004-2005 au ministère de la Justice du Québec (MJQ). Parmi ceux-ci, 99 % concernaient une infraction à la Loi sur le bâtiment, plus précisément des travaux de construction effectués sans licence.

TABEAU 17 TRAITEMENT DES DOSSIERS PÉNAUX

Loi Règlement	Numéro	Dossiers ouverts	Dossiers fermés	Dossiers transmis au MJQ	Dossiers actifs au 31 mars
Loi sur les appareils sous pression	A-20.01	3	1	0	5
Loi sur le bâtiment	B-1.1	1 635	1 469	1 597	2 923
Loi sur la distribution du gaz	D-10	0	0	0	4
Loi sur l'économie d'énergie dans le bâtiment	E-1.1	0	0	0	0
Loi sur les installations de tuyauterie	I-12.1	0	2	0	10
Loi sur les installations électriques	I-13.01	0	17	0	29
Loi sur les mécaniciens de machinerie fixe	M-6	7	1	3	7
Loi sur la sécurité dans les édifices publics	S-3	0	25	0	10
Code du bâtiment (1980)	S-3, r. 0.1	0	1	0	0
Code du bâtiment (1985)	S-3, r. 0.2	0	4	1	11
Code du bâtiment (1990)	S-3, r. 0.3	0	19	0	28
Règlement sur les appareils de levage	S-3, r. 1.1	0	6	0	9
Code du bâtiment du Québec	S-3, r. 2	0	2	0	6
Jeux mécaniques	S-3, r. 2.001	0	0	0	0
Remontées mécaniques	S-3, r. 2.1	0	0	0	0
Règlement sur la sécurité dans les bains publics	S-3, r. 3	5	28	1	25
Règlement sur la sécurité dans les édifices publics	S-3, r. 4	29	182	9	198
Total 2004-2005		1 679	1 757	1 611	3 265
Total 2003-2004		2 017	2 582	1 428	3 345
Total 2002-2003		2 201	2 978	2 136	3 908

Les résultats des poursuites sont regroupés au tableau 18. Durant l'année, 1 075 dossiers ont fait l'objet d'une condamnation. Le total des amendes s'élève à près de 1 million de dollars, soit une moyenne de 901 \$ 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.

LES DÉCISIONS ET LES DEMANDES DE RÉVISION

Au cours de l'année 2004-2005, la Régie a convoqué en audition 1 064 entrepreneurs de construction dont la licence était remise en cause. Parmi eux, 241 ont vu leur licence suspendue, 97 ont fait l'objet d'une annulation de licence et 15 n'ont pas obtenu de renouvellement.

La Régie a reçu durant cette période 40 demandes de révision concernant la délivrance, le renouvellement, la modification, la suspension ou l'annulation d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur-propriétaire. Elle a rendu des décisions dans 34 dossiers.

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE L'ACCUEIL ET LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Pendant l'exercice 2004-2005, 12 300 personnes se sont présentées au comptoir du Centre de relation clientèle, situé à Montréal, afin d'obtenir des renseignements sur les licences d'entrepreneur de construction. Par ailleurs, environ 9 000 personnes se sont présentées dans l'une ou l'autre des neuf directions régionales pour obtenir des renseignements ou pour y rencontrer le personnel.

TABEAU 18 RÉSULTAT DES POURSUITES PÉNALES

Loi Règlement	Numéro	Acquittement	Condamnation	Autre*	Montant des amendes
Loi sur les appareils sous pression	A-20.01	1	0	0	0 \$
Loi sur le bâtiment	B-1.1	72	1 004	393	933 725 \$
Loi sur la distribution du gaz	D-10	0	0	0	0 \$
Loi sur l'économie d'énergie dans le bâtiment	E-1.1	0	0	0	0 \$
Loi sur les installations de tuyauterie	I-12.1	0	2	0	1 400 \$
Loi sur les installations électriques	I-13.01	2	9	6	5 925 \$
Loi sur les mécaniciens de machinerie fixe	M-6	0	1	0	700 \$
Loi sur la sécurité dans les édifices publics	S-3	4	6	15	3 750 \$
Code du bâtiment (1980)	S-3, r. 0.1	0	0	1	0 \$
Code du bâtiment (1985)	S-3, r. 0.2	0	0	4	0 \$
Code du bâtiment (1990)	S-3, r. 0.3	0	13	6	5 675 \$
Règlement sur les appareils de levage	S-3, r. 1.1	0	0	6	0 \$
Code du bâtiment du Québec	S-3, r. 2	0	0	2	0 \$
Jeux mécaniques	S-3, r. 2.001	0	0	0	0 \$
Remontées mécaniques	S-3, r. 2.1	0	0	0	0 \$
Règlement sur la sécurité dans les bains publics	S-3, r. 3	16	11	1	5 475 \$
Règlement sur la sécurité dans les édifices publics	S-3, r. 4	14	29	139	11 475 \$
Total 2004-2005		109	1 075	573	968 125 \$
Total 2003-2004		253	1 610	738	1 312 366 \$
Total 2002-2003		214	2 178	482	1 763 228 \$

* Annulation, libération, prescription ou retrait.

TABEAU 19 DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Unité administrative	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Directions régionales			
Bas-Saint-Laurent-Côte-Nord	4	5	2
Québec-Chaudière-Appalaches	66	90	78
Saguenay-Lac-Saint-Jean	72	48	27
Mauricie-Centre-du-Québec	67	34	101
Estrie	59	36	43
Montréal (secteur sud)-Montérégie	362	370	326
Montréal (secteur nord)-Laval-Laurentides-Lanaudière	454	397	587
Outaouais	17	23	28
Abitibi-Témiscamingue	3	9	13
Centre de relation clientèle	56	69	50
Direction des ressources humaines	34	21	17
Direction des affaires juridiques et Secrétariat général	34	28	16
Direction du soutien à la prestation de services	1	1	2
Total	1 229	1 131	1 290

Durant l'année, les préposés aux renseignements du Centre de relation clientèle ont traité 64 379 demandes de renseignements par téléphone et répondu à 3 984 demandes d'information reçues par écrit (courrier, courrier électronique ou télécopieur). De plus, selon des relevés partiels effectués en cours d'année, le personnel des neuf directions régionales a répondu à quelque 93 000 demandes téléphoniques et à près de 5 000 demandes écrites.

Avec l'élaboration des nouvelles applications prévues dans le projet de modernisation des processus d'affaires, le Centre de relation clientèle est appelé à donner des services informatifs et transactionnels qui ne se limitent pas au domaine traité par l'ancienne Direction des licences.

L'ACCÈS À L'INFORMATION

Au total, la Régie a traité 1 290 demandes qui lui ont été adressées en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels durant l'exercice financier 2004-2005. Le tableau 19 révèle que ces demandes sont en majeure partie traitées dans les directions régionales.

LES COMMUNICATIONS EXTERNES

La Régie a pris plusieurs initiatives en matière d'information du public au cours de l'exercice 2004-2005.

Dans le domaine de la sécurité, la Régie a poursuivi ses efforts de sensibilisation auprès des utilisateurs de propane. Des publicités ont été placées dans les revues s'adressant aux chasseurs et aux pêcheurs ainsi que dans le *Guide de la pourvoirie*, qui connaît une large diffusion. La publicité fait également la promotion du détecteur d'oxyde de carbone et de son entretien. Deux nouveaux dépliants, « Super-Sécurité et le propane » ainsi que « Super-Sécurité et votre réfrigérateur au propane », ont été diffusés à 116 080 exemplaires grâce à la collaboration des services d'incendie des municipalités.

La Régie a conçu et publié cette année 8 bulletins d'information s'adressant à différents groupes cibles tels les utilisateurs de piscines ou de plages publiques. Au total, quelque 358 000 documents d'information de toute sorte auront été distribués auprès de la clientèle de la Régie concernant les nouvelles dispositions réglementaires ou la promotion de la sécurité.

D'autre part, afin de poursuivre ses objectifs en matière de lutte contre le travail au noir dans l'industrie de la construction, la Régie a mis sur pied, au printemps 2005, une importante campagne de sensibilisation intitulée « Ouvrez l'œil », en vue d'informer les consommateurs des moyens mis à leur disposition pour les aider à choisir un entrepreneur en règle pour faire exécuter des travaux de construction. Un feuillet, une affiche et un message radio ont permis de toucher le grand public. Le message est repris à l'accueil du site Internet de la Régie, largement utilisé pour la vérification de la licence d'entrepreneur.

De plus, la Régie a participé à neuf salons d'habitation dans le but de faire connaître davantage sa mission et son plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs de même que de promouvoir sa campagne de lutte contre le travail au noir. En ce sens, le feuillet d'information « Ouvrez l'œil » et le dépliant « Entrepreneurs de construction, vos obligations et les services de la RBQ » ont été produits et diffusés auprès des personnes qui s'intéressent au domaine de la construction ou de la rénovation.

Par ailleurs, lors des opérations « Visites libres » à Montréal et « La grande tournée des maisons modèles de la Mauricie », quelque 10 000 brochures traitant du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et feuillets d'information « Ouvrez l'œil » ont été distribués dans 75 points de vente de maisons neuves. Ces événements annuels permettent 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.

À l'occasion de la campagne pour contrer le travail au noir, l'Office de la protection du consommateur et la Régie ont enclenché, au cours de l'année, un processus de collaboration sur leurs activités et les communications. Cette collaboration se traduira par une meilleure diffusion de l'information, notamment pour faciliter le choix d'un entrepreneur qualifié en rénovation.

LES DEMANDES D'INTERPRÉTATION ET DE MESURES DIFFÉRENTES OU ÉQUIVALENTES

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 2004-2005, les professionnels de cette unité administrative ont traité 334 demandes d'interprétation relatives à la réglementation à respecter. La répartition par secteur d'intervention est présentée au tableau 20. À noter que les demandes d'interprétation sur la qualification étaient auparavant traitées par la Direction des licences.

D'autre part, la Loi sur le bâtiment permet à la Régie d'approuver, aux conditions qu'elle détermine, une méthode de conception ou encore l'utilisation d'un matériau ou d'un équipement qui diffèrent de ce qui est prévu dans la 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 2004-2005, la Régie a rendu 449 décisions à la suite de telles demandes (tableau 21).

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.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

À la demande du public, la Régie intervient et traite les plaintes déposées contre des

TABEAU 20 DEMANDES D'INTERPRÉTATION TRAITÉES

Secteur d'intervention	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Bâtiments	86	84	79
Installations électriques	15	24	18
Installations de gaz	55	69	68
Installations de tuyauterie	29	33	26
Appareils sous pression	35	87	17
Appareils de levage et sites	31	40	23
Bains publics	1	6	3
Qualification et licences			100
Total	252	343	334

TABEAU 21 DEMANDES DE MESURES DIFFÉRENTES OU ÉQUIVALENTES TRAITÉES

Secteur d'intervention	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Bâtiments	324	321	369
Installations électriques	32	16	17
Installations de gaz	50	27	23
Installations de tuyauterie	18	8	16
Appareils sous pression	14	18	8
Appareils de levage	46	52	16
Mécaniciens de machines fixes	0	1	0
Total	484	443	449

intervenants. Son intervention se fait non seulement par l'envoi d'un 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 utiles au suivi de l'entrepreneur titulaire d'une licence.

Le tableau 22 présente le nombre d'interventions effectuées à la suite d'une plainte d'un particulier en 2004-2005. Dans les six secteurs réglementés, la Régie est intervenue dans 761 dossiers, principalement pour des installations électriques. En outre, 194 interventions ont été menées dans les secteurs non réglementés (qualité des travaux et autres).

TABEAU 22 INTERVENTIONS À LA SUITE D'UNE PLAINTE D'UN PARTICULIER

Secteur d'intervention	Interventions réalisées			Avis de défauts envoyés		
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Bâtiments	142	137	168	73	53	59
Installations électriques	413	382	355	276	138	161
Installations de tuyauterie	42	32	60	24	11	24
Installations de gaz	117	71	64	60	21	18
Appareils sous pression	23	14	73	8	3	3
Appareils de levage	64	41	41	31	13	15
Qualité des travaux et autres	130	94	194	88	70	68
Total	931	771	955	560	309	348

LES RESSOURCES HUMAINES

En 2004-2005, la Régie a effectué une gestion rigoureuse afin de pourvoir aux postes qui devenaient vacants, conformément aux règles régissant le recrutement dans la fonction publique. Cette approche a permis de diminuer les effectifs totaux, ceux-ci passant de 469 en début d'exercice à 449 en mars 2005. Le tableau 23 reflète la situation observée.

Outre le remplacement d'un membre d'organisme, douze personnes sont entrées en fonction au cours de la dernière année : cinq par voie de recrutement et sept à la suite d'une mutation d'un autre ministère ou organisme. Parmi les personnes déjà en fonction, quinze ont acquis le statut de permanent et six ont obtenu une promotion.

À la suite de l'adoption de la nouvelle classification pour les ingénieurs de la fonction publique, la Direction des ressources humaines a procédé à l'intégration de 21 ingénieurs de la Régie dans les nouvelles classes d'emploi. La majorité des emplois se trouvent dans les niveaux 2 et 3.

* Y compris les employés n'ayant pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

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

TABEAU 23 EFFECTIF DE LA RÉGIE EN POSTE AU 31 MARS 2005

Unité administrative	Personnel permanent*	Personnel occasionnel
Présidence et direction générale	2	
Commissaire à la qualité des services à la clientèle	1	
Direction des communications	9	2
Direction des affaires juridiques et Secrétariat général	17	4
Direction principale de la planification et de la normalisation	3	
Direction de la planification et du développement	6	
Direction de la normalisation et de la qualification	20	
Régisseur, responsable des services à la gestion	1	
Direction de la gestion des revenus	14	5
Équipe du projet de modernisation des processus d'affaires	4	4
Direction des ressources informationnelles**	4	3
Direction des ressources financières et matérielles**		1
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations	3	
Direction du soutien à la prestation de services	18	9
Service de l'inspection en fabrication d'appareils sous pression	12	1
Centre de relation clientèle	41	5
Directions régionales :		
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Côte-Nord	17	5
Saguenay-Lac-Saint-Jean	14	3
Québec-Chaudière-Appalaches	37	4
Mauricie-Centre-du-Québec	15	3
Estrie	18	3
Montréal (secteur sud)-Monterégie	44	13
Montréal (secteur nord)-Laval-Laurentides-Lanaudière	53	8
Outaouais	11	4
Abitibi-Témiscamingue	6	2
Total au 31 mars 2005	370	79
Au 31 mars 2004	392	77
Au 31 mars 2003	387	77

En vue de répondre à une demande du Secrétariat du Conseil du trésor et pour alimenter les travaux en cours dans le cadre de la modernisation de la Régie, une analyse détaillée des effectifs a été effectuée. Cet exercice a permis de constater que des besoins en matière de ressources humaines persisteront pendant quelques années, notamment chez les inspecteurs dans le domaine des appareils sous pression et chez les ingénieurs. Des démarches sont en cours pour remédier à cette situation. De plus, l'opération de planification de la main-d'œuvre a nécessité une réflexion dans le but de repérer les postes qui devront faire l'objet d'une dotation d'ici 2008.

La modification de la structure de la Régie durant la dernière année a donné lieu à la redéfinition de cinq emplois d'encadrement pour lesquels des processus de promotion ont été tenus. Une trentaine d'autres emplois ont également fait l'objet d'une mise à jour et d'une évaluation.

Un nouveau plan de délégation en gestion des ressources humaines a été adopté en septembre 2004 pour refléter les modifications aux conditions de travail des cadres. Ce plan a ensuite été diffusé à l'ensemble des gestionnaires.

En ce qui concerne les activités du CMOT, trois réunions ont été tenues pendant l'année et deux rencontres du Comité sur les changements technologiques ont eu lieu, à la demande des représentants du Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec, rencontres auxquelles les autres représentants ont également participé.

Un bilan triennal concernant la santé des personnes a été déposé au comité de direction et transmis au Secrétariat du Conseil du trésor en octobre 2004. Ce bilan présente les moyens retenus par la Régie pour actualiser la politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique.

À la suite d'un appel d'offres, un nouveau contrat concernant les services d'aide au personnel a été conclu avec une firme spécialisée. Ce contrat est d'une durée de trois ans et prévoit notamment un accès à des services de soutien psychologique pour les employés de la Régie. Les services, accessibles sur une base volontaire, offrent une garantie de confidentialité.

Par ailleurs, la DRH a collaboré étroitement à la réalisation du projet de modernisation de la Régie (Vision 2005). En particulier, elle a élaboré la stratégie de gestion du changement, la stratégie de dotation et de mobilité, le portrait actuel de la contribution des membres du personnel, l'organisation actuelle du travail ainsi que plusieurs analyses de l'impact du projet sur les personnes.

Pour améliorer les pratiques en matière de gestion du rendement, une politique et deux guides sur la gestion de la contribution ainsi qu'un guide permettant de mettre en évidence les besoins de développement du personnel ont été conçus et présentés aux gestionnaires à l'occasion d'une formation sur le sujet. De plus, les gestionnaires ont été amenés, au cours d'un atelier, à se familiariser avec la formulation des attentes. Les résultats de cet atelier ont permis de constituer un document de référence contenant plusieurs exemples d'attentes.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES

Dans le cas des ressources financières et matérielles, l'année 2004-2005 a été principalement marquée par :

- la mise à jour de l'ensemble des plans et des données immobilières de la Régie;
- les travaux et les actions nécessaires à la rétrocession à la Société immobilière du Québec des espaces occupés par les bureaux de Baie-Comeau et de Victoriaville, d'un des deux entrepôts d'archives à Montréal et d'une partie des locaux antérieurement occupés par le Secrétariat général au siège social de la Régie;
- la rédaction d'un projet de politique relative à l'octroi de contrats d'approvisionnement, de services et de construction pour répondre à la nouvelle orientation du Conseil du trésor en matière de contrôle dans la gestion des contrats;
- la mise en place dans l'intranet des principales politiques et directives en matière de gestion des ressources financières et matérielles ainsi que la documentation du système de gestion budgétaire et comptable (SYGBEC);
- la diffusion d'un guide de la procédure d'approvisionnement sur l'intranet. Une formation s'adressant aux principaux utilisateurs de ce guide a également été élaborée;
- l'approbation des délais de conservation concernant les séries documentaires des directions régionales;
- l'implantation du système de gestion documentaire au Secrétariat de la Régie et le versement aux Archives nationales du Québec des documents ayant une valeur historique.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Direction des ressources informationnelles (DRI) a travaillé au maintien des systèmes d'information, tout en contribuant à l'avancement de certains projets en soutien à la mission de la Régie :

- des améliorations ont été apportées au système de transmission en ligne des déclarations de travaux requérant un permis de construction, notamment dans le cas des outils de recherche et d'exploitation des permis. Ce système est rattaché au portail du Bureau municipal et 114 municipalités l'utilisent pour transmettre leurs déclarations en ligne à la Régie;
- les corporations professionnelles (CMEQ et CMMTQ) peuvent maintenant accéder directement, depuis novembre 2004, à leurs systèmes de gestion d'information à partir de leur bureau respectif. À la suite de ces changements, la DRI a dû mettre au point un mécanisme de suivi des accès afin de répondre aux critères de sécurité et de protection de renseignements personnels;
- le projet Vision 2005 en est à l'étape de la conception des nouveaux processus et de l'architecture de système. La contribution de la DRI permet de constituer une équipe d'architectes-conseils pour soutenir l'équipe de projet. Les travaux effectués ont servi à établir les principes, les règles et les stratégies à considérer dans la conception de la solution d'affaires.

Enfin, plusieurs activités ont mené au renouvellement du parc informatique et à la proposition de directives en matière de sécurité de l'information et de l'utilisation du matériel informatique.

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

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

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

- Règlement 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)³
- 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)⁴
- 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)⁵
- Code de construction (r. 0.01.01)
- Code de sécurité (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 (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 (D-10, r. 2)⁶
- Règlement sur le gaz et la sécurité publique (D-10, r. 4)⁷

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

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

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

- Règlement sur les mécaniciens de machines fixes (r. 1)⁸

LOI SUR LA SÉCURITÉ DANS LES ÉDIFICES PUBLICS (L.R.Q., C. S-3)⁹

- 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)¹⁰
- Règlement sur les remontées mécaniques (r. 2.1)¹¹
- 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)

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. Ce règlement est remplacé pour ce qui est des remontées mécaniques par le Code de sécurité sous réserve de l'article 3 du décret 895-2004 qui énonce que, malgré les articles 4.02 et 7.02 du Code de construction, l'entrepreneur peut, pour les travaux de construction, autres que ceux d'entretien, de réparation ou de démolition, dont les contrats ont été signés avant le 21 octobre 2004, satisfaire aux exigences du Règlement sur les remontées mécaniques (décret 2476-82) pour autant que ces travaux de construction débutent avant le 19 avril 2005.
4. Les dispositions de ce règlement, adopté en vertu de la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (c. Q-1), demeurent en vigueur dans la mesure où elles sont compatibles avec la Loi sur le bâtiment (c. B-1.1).
5. Ce règlement est remplacé à compter du 1^{er} janvier 2006 par le Code de sécurité sous réserve de l'article 3 du décret 895-2004 qui énonce que, malgré les articles 4.02 et 7.02 du Code de construction, l'entrepreneur peut, pour les travaux de construction, autres que ceux d'entretien, de réparation ou de démolition, dont les contrats ont été signés avant le 21 octobre 2004, satisfaire aux exigences du Règlement sur l'application d'une norme sur les appareils élévateurs pour personnes handicapées (décret 111-97) pour autant que ces travaux de construction débutent avant le 19 avril 2005.
6. 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).
7. 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).

8. Depuis le 1^{er} février 1992, les articles 28 à 39, et 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).
9. Cette loi est remplacée à compter du 7 novembre 2000 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.
La présente loi est remplacée depuis le 21 octobre 2004 par la Loi sur le bâtiment en ce qui concerne les remontées mécaniques et en ce qui concerne les ascenseurs et autres appareils élévateurs auxquels s'applique le chapitre IV du Code de construction approuvé par le décret 895-2004 du 22 septembre 2004.
La présente loi sera remplacée à compter du 1^{er} janvier 2006 par la Loi sur le bâtiment en ce qui concerne les ascenseurs et autres appareils élévateurs auxquels s'applique le chapitre IV du Code de sécurité, approuvé par le décret 896-2004 du 22 septembre 2004.
10. Voir la note 5.
11. Voir la note 3.

Activité de service à la clientèle	Cible prévue (nombre de jours)	Délai moyen (nombre de jours)		
		2002-2003	2003-2004	2004-2005
Demande d'information				
Information générale*	5	2	1,5	2,6
Accès à l'information	20	s.o.	12	12
Demande d'interprétation				
Traitement d'une demande	45	7	5	7
Délivrance ou modification d'une licence				
Traitement d'une demande	30	9	9	10
Avis (dossier incomplet)	20	10	11	12
Convocation à un examen	20	5	5	6
Transmission des résultats d'examen	15	5	6	5
Renouvellement d'une licence				
Envoi d'un formulaire de renouvellement	au moins 60	72	73	73
Avis (dossier incomplet)	15	11	14	15
Renouvellement avec modification	30	11	12	11
Renouvellement sans modification	30	7	9	6
Demande d'évaluation des compétences professionnelles				
Convocation à un examen	20	10	14	11
Transmission des résultats d'examen	15	6	6	5
Intervention d'inspection				
Transmission de l'Avis de défauts	15	16	13	9
Intervention à la suite d'une plainte	30	16	12	12
Appareils sous pression				
Approbation d'un appareil**	3	s.o.	s.o.	s.o.
Plans et délivrance d'un numéro d'enregistrement	30	18	11	15
Programme de contrôle de qualité du fabricant	30	30	16	23
Demande d'approbation d'une mesure différente ou équivalente				
Décision	60	90	101	69
Demande de révision d'une décision de la Régie				
Décision	45	60	54	35
Plainte sur la qualité des services de la Régie				
Traitement d'une plainte	30	10	***	

* Il s'agit de demandes écrites acheminées par courrier, par télécopieur ou par courriel.

** La Déclaration de services prévoit un délai de 72 heures. En pratique, la Régie a procédé aux inspections sans délai, à la date souhaitée par le fabricant, dans 98,5 % des cas en 2004-2005.

*** La cible prévue a été respectée pour 6 des 7 plaintes traitées en 2003-2004 et pour 29 des 31 plaintes traitées en 2004-2005.

BILAN TRIENNAL DES MOYENS RETENUS POUR ACTUALISER LA POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE, POUR LA PÉRIODE D'OCTOBRE 2001 À OCTOBRE 2004

RUBRIQUE

Politique concernant la santé des personnes
au travail dans la fonction publique

Description de travaux liés à l'appropriation de la politique, à son intégration et à la sensibilisation du personnel du ministère ou de l'organisme.

CONTEXTE

Le 19 juin 2001, le Secrétariat du Conseil du trésor adoptait la Politique gouvernementale concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise. Plusieurs politiques, directives et procédures touchant le domaine de la santé des personnes ont été abrogées lors de l'entrée en vigueur de cette politique gouvernementale, soit le 1^{er} octobre 2001. À cette époque, la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) disposait déjà d'un cadre de gestion qui témoignait de ses préoccupations en matière de santé. Cependant, ce cadre mettait davantage l'accent sur l'aspect curatif que sur le volet préventif. Pour se conformer aux nouvelles orientations gouvernementales, la Régie devait donc prendre un virage important en matière de prévention et se donner des lignes de conduite qui tenaient compte des réalités et des spécificités de son organisation.

OBJECTIFS

- Positionner le dossier de la santé au travail à la RBQ en fonction des orientations gouvernementales et de la lecture de son environnement.
- Établir des priorités d'interventions organisationnelles en matière de santé.
- Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires au dossier de la santé.
- Partager les nouvelles orientations et les priorités d'action au sein de l'organisation.

MOYENS

- Production d'un mémoire faisant état des principaux résultats observés dans le cadre de l'application des anciennes politiques et directives en matière de santé et ayant trait notamment à : l'absentéisme, les accidents de travail, les facteurs de risques au travail, les mesures d'urgence, les services de premiers soins, la violence et le harcèlement, les services d'aide aux employés, les griefs actifs et le climat général de travail.
- Adoption par le Comité de direction de lignes directrices et de plans d'action annuels concernant la santé des personnes.
- Diffusion de la politique gouvernementale, des lignes directrices et des plans d'action aux gestionnaires et aux représentants syndicaux.

Les gestionnaires avaient la responsabilité de diffuser l'information à leurs employés avec le support de la direction des ressources humaines, lorsque requis.

RÉSULTATS ET AUTRES COMMENTAIRES

Cette démarche a permis de faire le point sur la situation de la santé à la RBQ, d'aligner le dossier santé sur la réalité organisationnelle, de sensibiliser les gestionnaires à l'importance de la prévention et de diffuser la politique et les lignes directrices au sein de l'organisation.

RUBRIQUE

Organisation du travail,
conditions d'exécution,
environnement favorisant
la santé physique et
psychologique
des personnes

Description de travaux liés à la santé et la sécurité, à la révision de processus ou de pratiques de travail visant l'amélioration ou la prévention de la santé.

CONTEXTE

Depuis plusieurs années, un comité de santé et de sécurité est actif dans quelques bureaux régionaux de la RBQ et les problématiques rencontrées y sont discutées afin d'identifier les solutions appropriées. De plus, au fil des années, la Régie a réalisé un certain nombre d'activités dans le cadre des semaines de santé et sécurité en utilisant les thèmes proposés ou en choisissant un thème reflétant mieux sa réalité. Quant aux services de premiers soins offerts dans tous les bureaux de la Régie, un suivi de la formation des secouristes est fait périodiquement pour s'assurer que ces personnes sont en mesure d'intervenir efficacement si une situation particulière l'exige.

Par ailleurs, la Régie a entrepris depuis plusieurs mois un Projet majeur visant à revoir l'ensemble de ses processus de travail et des systèmes qui supportent ces processus. Dans le cadre de ce projet, un modèle cible d'organisation du travail sera élaboré en s'inspirant des meilleurs principes à cet égard. Ces principes d'organisation du travail devraient favoriser le respect des engagements pris au niveau de la santé des personnes.

Enfin, le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) est très actif à la Régie. Les membres de ce comité se réunissent régulièrement et abordent diverses problématiques relatives à l'organisation du travail et à la santé des personnes. En effet, ils sont informés et/ou consultés tant sur les éléments relatifs au projet en cours concernant la révision des façons de faire de la Régie que sur la mise en place des activités prévues au plan annuel d'action sur la santé et la sécurité des personnes. Ces activités ont trait notamment à la prévention et visent à résoudre certains problèmes identifiés lors de l'état de situation produit en 2002 soit notamment celui relié à l'absentéisme.

OBJECTIFS

- Promouvoir la prévention en santé physique et psychologique au niveau de l'organisation du travail, des processus de travail et des conditions d'exécution du travail.
- Outiller les gestionnaires et les employés afin d'augmenter la présence au travail et contrer tant l'absentéisme relié à la maladie que les accidents de travail et ce, afin notamment de diminuer les surcharges de travail que cela occasionne et les coûts élevés que cela génère.

MOYENS

- Sensibilisation du personnel de la Direction des ressources humaines, de la Direction des ressources matérielles et de la Direction des ressources informationnelles aux facteurs inhérents à l'aménagement ergonomique de tout nouveau poste de travail.

- Diffusion à l'ensemble du personnel d'un logiciel interactif permettant à chaque employé d'évaluer et d'adapter son poste de travail de manière ergonomique.
- Élaboration et diffusion d'un guide de gestion de l'assiduité comportant des conseils et des consignes permettant notamment de réduire l'absentéisme et de faciliter le retour au travail d'un employé après une absence prolongée.
- Vérification régulière des trousseaux de premiers soins de façon à s'assurer que leur contenu est toujours conforme et adéquat.
- Organisation de campagnes de vaccination annuelles.
- Négociation d'entente avec des centres de conditionnement physique afin que les employés bénéficient d'un tarif corporatif.
- Participation aux travaux de la Régie visant à proposer un nouveau modèle d'organisation du travail favorisant notamment la santé des personnes en évitant les sous-charges et les surcharges de travail, en responsabilisant les personnes, etc.

RÉSULTATS ET AUTRES COMMENTAIRES

L'absentéisme pour motif de santé demeure toujours une préoccupation importante. La publication du guide n'est qu'une première étape qui devra être suivie par d'autres actions ciblées.

Le développement de l'approche ergonomique prend graduellement de l'importance. Des évaluations sont réalisées par les personnes-ressources. L'apport de la technologie dans ce domaine est intéressant.

Les travaux relatifs à la révision des processus et des modes d'organisation du travail se poursuivent et leur implantation se fera de façon progressive.

RUBRIQUE

Milieu de travail exempt de harcèlement et de violence

CONTEXTE

Lors de l'entrée en vigueur de la politique gouvernementale sur la santé des personnes au travail, la Régie possédait déjà une Procédure relative aux personnes subissant des actes d'agression dans le cadre de leurs fonctions ou en relation avec l'exercice de leurs fonctions et avait identifié des moyens d'action pour contrer le harcèlement sexuel et le harcèlement selon les autres motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne.

Au cours des trois dernières années, le dossier du harcèlement a pris un virage majeur avec l'introduction de la notion de harcèlement psychologique. Ce concept a été précisé lors de modifications apportées à la Loi sur les normes du travail, entrées en vigueur le 1^{er} juin 2004.

OBJECTIFS

- Sensibiliser l'ensemble du personnel et les gestionnaires sur le phénomène du harcèlement psychologique ou administratif (définition des concepts, mesures préventives, etc.).
- Concevoir et faire adopter une procédure concernant le traitement des plaintes en matière de harcèlement.
- Promouvoir et assurer l'application adéquate de la procédure concernant le traitement des plaintes en matière de harcèlement.
- Outiller les employés et les gestionnaires afin de prévenir les agissements pouvant entraîner le harcèlement.

MOYENS

- Désignation d'un responsable organisationnel du dossier harcèlement et formation de cette personne sur les obligations de l'employeur envers les employés en matière de prévention et de protection contre le harcèlement psychologique.
- Élaboration d'une procédure de harcèlement visant la mise en place de moyens et d'outils favorisant la prévention du harcèlement dans l'organisation et le règlement efficace de situations conflictuelles, la responsabilisation de l'ensemble du personnel à l'égard du harcèlement, le soutien des personnes subissant du harcèlement, etc.
- Diffusion et application adéquate de cette procédure.

RÉSULTATS ET AUTRES COMMENTAIRES

La Régie se conforme aux nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail entrées en vigueur en juin 2004. Les intervenants internes sont formés et le mécanisme de traitement des plaintes est en place. Les étapes de sensibilisation des gestionnaires et des employés sont en cours.

RUBRIQUE

Programme d'aide aux employés, autres services d'aide comme moyen de soutien offerts au personnel des ministères et des organismes

CONTEXTE

Depuis 1986, il existe une politique concernant l'aide aux employés à la Régie. L'objectif de cette politique est d'aider à prévenir, identifier ou résoudre des problèmes personnels affectant ou susceptibles d'affecter le rendement ou le comportement au travail. Depuis 2000, l'aspect curatif des services d'aide aux personnes est assumé par une firme privée alors que le volet préventif est assuré à l'interne.

OBJECTIFS

- Maintenir l'accessibilité des employés au programme d'aide aux personnes.
- Développer une approche préventive à partir des constats qui se dégagent des statistiques du programme d'aide aux personnes.
- Sensibiliser les gestionnaires sur les facteurs de risque inhérents au milieu de travail et les moyens à mettre en place pour les contrer.

MOYENS

- Renouvellement du contrat de service pour l'aide aux personnes.
- Organisation et réalisation de conférences sur la santé mentale (comment identifier les signes, les symptômes et les traitements possibles, etc.).
- Organisation et réalisation d'une conférence sur la gestion du stress.
- Présentation et diffusion aux gestionnaires d'une grille de réflexion pour soutenir l'action en matière de santé permettant, entre autres, l'identification des facteurs de risque en milieu de travail.
- Diffusion trimestrielle du bulletin « La minute psychologique » à tout le personnel.
- Organisation d'activités ayant entre autres comme objectif de diffuser la politique et les lignes directrices, de faire une réflexion sur la reconnaissance et d'améliorer la gestion du stress.

RÉSULTATS ET AUTRES COMMENTAIRES

Le taux d'utilisation du programme d'aide a augmenté et les statistiques démontrent que les services offerts permettent à près de 80 % des personnes qui consultent de trouver les solutions appropriées à leur situation et ce, à l'intérieur des quatre consultations gratuites offertes dans le cadre du programme d'aide.

Un haut taux de participation et de satisfaction a été enregistré aux différentes activités organisées dans le cadre du programme d'aide aux employés.

CHAPITRE 1

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 2

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.

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.

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 électorale 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 électorale dont l'exercice sera probablement à plein temps 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 électorale 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.

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.

Sous-catégories	Numéro	Titulaires au 31 mars*		
		2003	2004	2005
Sous-catégories d'entrepreneurs généraux				
bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie – classe I	3031	3 009	4 109	4 558
bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie – classe II	3032	2 658	3 616	4 025
bâtiments résidentiels – classe I	4041	7 076	8 584	9 042
bâtiments résidentiels – classe II	4042	2 279	3 194	3 574
entretien, rénovation, réparation et modification de bâtiments résidentiels	4043	7 367	8 899	9 336
déplacement de bâtiments	4047	825	1 152	1 296
bâtiments publics, commerciaux et industriels – classe I	4050.1	5 483	6 575	6 934
abris de tout genre	4050.2	4 289	5 032	5 315
bâtiments publics, commerciaux et industriels – classe II	4051	2 485	3 326	3 641
entretien, rénovation, réparation et modification de bâtiments publics, commerciaux et industriels	4053	5 573	6 743	7 075
complexe d'usine d'industrie lourde	4062	1 152	1 414	1 498
équipements sportifs	4063	455	671	778
routes et voies publiques	4071.1	1 898	2 187	2 251
égouts, canalisations d'eau, réservoirs et stations de pompage préfabriquées	4071.2	1 868	2 132	2 186
ouvrages ferroviaires	4071.3	1 163	1 302	1 318
ponts et voies superposées	4072	812	970	1010
ouvrages de génie civil souterrains	4073	588	786	873
ouvrages de génie civil immergés	4074	800	992	1 078
ouvrages relatifs à la génération d'électricité	4092	566	741	816
sous-stations pour distribution d'électricité	4093.1	629	798	862
lignes aériennes	4093.2	638	790	854
lignes souterraines	4093.3	678	863	930
canalisation	4096	560	742	807
Total partiel	23	52 851	65 618	70 057

Sous-catégories (suite)	Numéro	Titulaires au 31 mars*		
		2003	2004	2005
Sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés				
pieux de fondations spéciales	4200	678	946	1 123
charpente et éléments architecturaux	4201	1 021	1 323	1 481
produits réfractaires	4202	367	556	671
maçonnerie	4203	1 382	1 713	1 838
finition de béton	4204	1 140	1 742	2 471
marbre, granito, céramique et terrazzo	4205	1 149	1 911	2 833
enduits calcaires	4206	1 656	2 163	2 526
systèmes intérieurs	4207	2 134	3 156	4 135
piscines	4208	332	635	986
ferrailage	4209	433	780	1 244
charpenterie	4210.1	4 455	5 840	6 400
menuiserie	4210.2	4 873	6 580	7 892
coffrage	4211.1	1 428	1 854	1 999
coffrage pour assises et murs de fondation	4211.2	942	1 343	1 486
revêtements souples	4212	1 132	1 707	2 503
parquetage	4213	1 303	1 812	2 152
serrurerie de bâtiment	4220	827	1 090	1 260
vitrierie	4221	869	1 224	1 751
chaudronnerie	4223	424	594	682
revêtement métallique	4224	2 040	2 743	3 625
ferblanterie	4225	788	1 016	1 119
couverture	4226.1	988	1 487	2 094
couverture de toits en pente	4226.2	1 482	2 217	3 017
soudure	4227	918	1 157	1 284
ventilation	4230.1	1 752	1 952	1 994
équilibrage aérodynamique	4230.2	1 554	1 712	1 744
isolation thermique	4231	714	1 154	1 848
calorifugeage	4232	491	704	792
insonorisation	4233	415	781	1 403
réfrigération	4234	833	1 028	1 087
systèmes de brûleurs au propane	4235	371	475	529
peinture de bâtiment	4240.1	1 702	2 546	3 520
peinture d'ouvrages de génie civil	4240.2	1 391	1 760	1 943
systèmes d'intercommunication	4250.1	2 097	908	1 234
systèmes de téléphonie	4250.2	2 079	899	1 239
systèmes de surveillance	4250.3	2 148	956	1 285
systèmes d'instrumentation et de régulation	4250.4	2 110	834	914
systèmes d'alarme contre le vol	4252.1	2 150	943	1 272
systèmes d'alarme contre l'incendie	4252.2	2 071	683	696
systèmes de protection incendie	4253.1	554	651	654
systèmes de protection incendie localisés	4253.2	726	890	947
systèmes transporteurs	4270	340	409	426
mécanique de chantier	4271	756	984	1 098
excavation et terrassement	4280	3 641	4 220	4 421
pavage et asphaltage	4281.1	1 095	1 387	1 504
pavé imbriqué	4281.2	1 139	1 463	1 597
démolition de bâtiment	4283.1	1 631	2 349	3 166
démolition d'ouvrages de génie civil	4283.2	1 444	1 835	2 010

Sous-catégories (suite)	Numéro	Titulaires au 31 mars*		
		2003	2004	2005
dégarnissage	4283.3	1 282	1 811	2 441
électricité**	4284	2 478	2 708	2 777
systèmes de chauffage à air chaud**	4285.10	954	1 006	1 075
systèmes de brûleurs au gaz naturel**	4285.11	1 406	1 514	1 535
systèmes de brûleurs à l'huile**	4285.12	1 327	1 427	1 444
systèmes de chauffage à eau chaude et à vapeur**	4285.13	1 086	1 161	1 147
plomberie**	4285.14	1 372	1 527	1 566
étanchement et imperméabilisation	4500	1 004	1 372	1 608
alignement et nivellement	4501	591	864	999
signalisation	4502	671	950	1 091
protection contre la foudre	4503	308	460	536
sautage	4504	411	547	607
ignifugation	4505	228	479	813
réparation de tout genre de cheminée	4506	464	675	815
tuyauterie industrielle	4507	857	1 083	1 153
coupage et forage	4508	693	965	1 118
systèmes de contrôle pneumatique	4509	390	552	609
systèmes d'aspirateur central	4510	714	963	1 144
glissières de sécurité et de clôtures	4511	705	965	1 108
installation d'appareils de chauffage localisé à combustible solide	4513	324	444	471
systèmes de transport de documents	4514	190	307	368
installation d'équipements pétroliers	4515	378	465	490
ravalement	4516	677	916	1 023
systèmes de pompage des eaux souterraines	4517	424	533	574
puits forés	4518	269	353	388
plomberie effectuée sur des territoires non organisés	4520	215	288	313
travaux effectués à l'aide de résine synthétique	4521	319	482	581
Total partiel	75	85 702	101 929	121 689
Total	98	138 553	167 547	191 746

* Cette annexe ne comprend pas les constructeurs-propriétaires ni les titulaires des licences des types A-2 et A-3. Au 31 mars 2005, 33 002 entrepreneurs généraux ou spécialisés étaient titulaires de licences comportant en moyenne 5,2 sous-catégories.

** Depuis le 19 novembre 2001, le ministère du Travail a conclu des ententes avec la CMEQ et la CMMTQ leur transférant la qualification professionnelle de leurs membres.

Siège social

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

Centre de relation clientèle
(renseignements généraux et licences)

545, boulevard Crémazie Est, 4^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : (514) 873-0976
Sans frais : 1 800 361-0761
Télécopieur : (514) 864-2903
Courriel : crc@rbq.gouv.qc.ca

**Commissaire à la qualité
des services à la clientèle**

545, boulevard Crémazie est, 3^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : (514) 873-0841
Sans frais : 1 866 274-6678
Télécopieur : (514) 873-6750
Courriel : declarationservices@rbq.gouv.qc.ca

**Inspection en fabrication d'appareils
sous pression**

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

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

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 4P7
Téléphone : (819) 763-3185
Sans frais : 1 800 567-6459
Télécopieur : (819) 763-3352
Sans frais : 1 866 606-6796
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, 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

Montréal (secteur nord)–Laval-Laurentides-Lanaudière

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

Montréal (secteur sud)–Monterégie

201, place Charles-Le Moyne, bureau 3.10
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : (450) 928-7603
Sans frais : 1 800 363-8518
Télécopieur : (450) 928-7684
Sans frais : 1 866 283-1115
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, boulevard Harvey, 4^e étage
Saguenay (Québec) G7X 9B1
Téléphone : (418) 695-7943
Sans frais : 1 800 463-6560
Télécopieur : (418) 695-7947
Courriel : saguenay@rbq.gouv.qc.ca



Régie
du bâtiment

Québec

