



Rapport annuel de gestion

Régie du bâtiment du Québec

2018 2019

Québec 

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

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

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

RECHERCHE, COORDINATION ET RÉDACTION :

Darline Raymond

COLLABORATION :

Lucile Bougon

ÉDITION :

Direction des communications

GRAPHISME :

Pro-Actif

RÉVISION LINGUISTIQUE :

Cendrine Audet, Littera

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN (version imprimée) : 978-2-550-79494-3

ISBN / (PDF) : 978-2-550-79495-0

ISBN / (cédérom) : 978-2-550-79496-7

ISSN : 1703-339X / (en ligne) : 1703-3403

ISSN / (cédérom) : 1923-7057

© Gouvernement du Québec, 2019

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

A low-angle photograph of a tall building under construction, completely encased in a complex network of blue and silver metal scaffolding. The scaffolding creates a dense, grid-like pattern of vertical and horizontal lines. The background is a clear, light blue sky. A large white semi-circle is positioned in the lower right, containing the title text. A thin green curved line separates the scaffolding image from the white circle.

Rapport
annuel
de gestion

2018
2019

Québec, octobre 2019

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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de la Régie du bâtiment du Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2019.

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

La ministre,
Andrée Laforest

Montréal, octobre 2019

Madame Andrée Laforest
Ministre des Affaires municipales et de l'Habitation
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 4J3

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) pour l'année financière 2018-2019.

Ce rapport présente les résultats obtenus au regard des engagements énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens et des objectifs de son Plan stratégique 2018-2023, ainsi que les résultats relatifs à ses activités, à l'utilisation de ses ressources et aux autres exigences réglementaires et législatives auxquelles elle est assujettie. Ces résultats ont fait l'objet d'une validation par la Direction de l'audit interne de la RBQ.

L'annexe 1 de ce rapport contient les états financiers pour l'année financière terminée le 31 mars 2019, qui ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

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

Le président-directeur général,
Michel Beaudoin

Déclaration du président-directeur général

Montréal, octobre 2019

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) sont sous ma responsabilité. Cette déclaration porte sur la fiabilité de l'information et des données contenues dans ce rapport annuel et des contrôles afférents.

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

À ma connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.



Le président-directeur général,
Michel Beaudoin

Rapport de validation de l'audit interne

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

Monsieur le Président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de la RBQ.

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

Notre examen a été effectué en nous appuyant sur les *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser les calculs et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne constitue pas un audit.

Au terme de cet examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de la RBQ nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable de l'audit interne,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Richard Barbeau', with a stylized flourish at the end.

Richard Barbeau, B.A.A, L. Sc. Compt.
Québec, septembre 2019

Déclaration de fiabilité des membres du comité de direction

Montréal, octobre 2019

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) sont sous la responsabilité de la direction de l'organisation.

Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

Le présent rapport de gestion décrit, de manière appropriée, la mission et la gouvernance de la RBQ et présente fidèlement les résultats obtenus au regard de la Déclaration de services aux citoyens de même que les actions accomplies par la RBQ dans le cadre des autres obligations gouvernementales.

La Direction de l'audit interne a évalué le caractère plausible et la cohérence de l'information présentée dans ce rapport annuel de gestion et produit un rapport de validation à ce sujet.

Le Vérificateur général du Québec a vérifié les états financiers de la RBQ.

Le conseil d'administration de la RBQ a adopté le présent rapport annuel de gestion ainsi que les états financiers qu'il contient.

À notre connaissance, les résultats et l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de la RBQ et les contrôles afférents sont fiables.

Les membres de la direction,



Michel Beaudoin
Président-
directeur général



**M^e Marie-Andrée
Thomas**
Directrice
des affaires juridiques



**M^e Jean-François
Paquet**
Vice-président
Enquêtes



Silvia Garcia
Vice-présidente
Réglementation et
Soutien organisationnel



Mélanie Drainville
Secrétaire générale et
directrice des affaires
institutionnelles



Marjolaine Veillette
Directrice
des communications



Paula Bergeron
Vice-présidente
Relations avec la
clientèle et Opérations

Tables des matières

Mot de la présidente du conseil d'administration	10
Mot du président-directeur général.....	11

Partie 1 Présentation de la RBQ

1.1 Mission	13
1.2 Contexte	13
1.3 RBQ en bref	16
1.4 Faits saillants de l'année 2018-2019	18

Partie 2 Gouvernance

2.1 Conseil d'administration	23
2.2 Membres du conseil d'administration.....	24
2.3 Assiduité des membres du conseil d'administration	26

Partie 3 Présentation des résultats

3.1 Résultats relatifs au Plan stratégique 2018-2023	33
3.2 Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens.....	43
3.3 Résultats relatifs aux activités.....	49

Partie 4 Utilisation des ressources

4.1 Utilisation des ressources humaines	57
4.2 Gestion et contrôle des effectifs	61
4.3 Utilisation des ressources financières	63
4.4 Utilisation des ressources informationnelles.....	63

Partie 5 Autres exigences

5.1 Développement durable	67
5.2 Financement des services publics	73
5.3 Allègement réglementaire et administratif	74
5.4 Accès à l'égalité en emploi	76
5.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	79
5.6 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.....	79
5.7 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	79
5.8 Accès à l'information et protection des renseignements personnels.....	80

ANNEXE 1 États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2019

ANNEXE 2 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la RBQ

Mot de la présidente du conseil d'administration



La dernière année, placée sous les auspices de la transition, fut une année ambitieuse pour la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et son nouveau conseil d'administration. Solidaires de la réalisation de sa mission auprès de la population québécoise, les membres du conseil d'administration ont agi avec engagement et dévouement, se portant garants du succès de l'organisation.

Avec fierté, les membres du conseil d'administration approuvent le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de la RBQ. Celui-ci témoigne des nombreux efforts accomplis par la RBQ depuis la formulation de sa vision stratégique et l'adoption du nouveau Plan stratégique 2018-2023 jusqu'à sa mise en œuvre, notamment par le biais d'initiatives mobilisatrices et de partenariats novateurs, ainsi que par l'adoption d'une nouvelle loi et de plusieurs règlements dans les domaines de la construction et du bâtiment.

Il ne fait aucun doute que la prochaine année sera tout aussi charnière avec, entre autres, la poursuite des travaux d'amélioration de l'expérience client de même que ceux découlant du projet de loi n° 16, portant précisément sur l'encadrement des inspections en bâtiment. La RBQ optimisera ainsi sa présence et son accessibilité auprès des citoyens.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à souligner la compétence et l'efficacité de l'équipe de direction, ainsi que le dévouement et le professionnalisme de l'ensemble du personnel de la RBQ. Grâce à son équipe consciencieuse, en veillant à la protection du public ainsi qu'à la qualité et à la sécurité des bâtiments et des installations à l'échelle de la province, la RBQ a à cœur le mieux-être des Québécoises et des Québécois.

La présidente du conseil d'administration,

A handwritten signature in black ink, reading 'Jacqueline Lorange'.

Jacqueline Lorange

Mot du président-directeur général

C'est avec fierté et plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), qui témoigne des efforts consentis par l'ensemble du personnel et de son engagement envers la RBQ et la réalisation de sa mission.



Le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* traduit notamment les résultats obtenus au regard de la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2018-2023 de la RBQ, un plan ambitieux adopté par le conseil d'administration le 11 décembre 2018.

Dans ce nouveau plan stratégique, la RBQ place ses clients, ses partenaires et son personnel au cœur de ses activités. En 2018-2019, la collaboration avec les corporations des électriciens et des maîtres mécaniciens en tuyauterie s'est poursuivie, particulièrement en offrant de la formation sur le nouveau règlement en électricité et en lançant une campagne commune de sensibilisation aux produits non certifiés. La RBQ a également contribué à la mise sur pied d'un projet de recherche avec le Conseil national de recherches du Canada et l'Université Laval pour l'élaboration d'une norme sur la pyrrhotite.

Pour sa clientèle, la RBQ est désormais tournée vers l'innovation et axée vers le futur, en offrant des services plus conviviaux et accessibles. En ce sens, des projets d'informatisation des examens et de révision du processus d'octroi des licences, au stade de l'analyse, faciliteront les démarches des entrepreneurs partout au Québec. D'autres travaux d'optimisation réalisés dans les dernières années portent leurs fruits et permettent une meilleure efficacité de la RBQ et une plus grande présence sur le terrain.

Finalement, afin d'améliorer la qualité de la construction et la sécurité du public, la RBQ maintient à jour sa réglementation et innove avec de nouveaux règlements, pensons entre autres à l'accessibilité des logements aux personnes à mobilité réduite et au projet d'encadrement des inspections en bâtiment.

Je tiens à remercier tout le personnel de la RBQ pour son implication et son professionnalisme. Toutes et tous contribuent chaque jour à la réalisation de la mission de la RBQ et à la concrétisation de sa vision : être une organisation reconnue pour son engagement et sa contribution dans le domaine du bâtiment et des installations.

Le président-directeur général,

A handwritten signature in black ink, reading 'Michel Beaudoin'.

Michel Beaudoin

A low-angle photograph of several modern skyscrapers with blue-tinted glass facades against a clear blue sky. The buildings are curved and feature balconies. A white semi-circular graphic at the bottom contains the text.

Partie 1

Présentation
de la RBQ

1.1 Mission

Dans un objectif de protection du public, la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) contribue à la qualité et à la sécurité des bâtiments et des installations. Elle voit également à la qualification des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires, de même qu'elle veille à leur probité.

Vision

Une organisation reconnue pour son engagement et sa contribution dans le domaine du bâtiment et des installations.

1.2 Contexte

Champs de compétence

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

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

Par ailleurs, afin de contribuer aux efforts gouvernementaux de concertation interministérielle et d'optimiser la gestion de ses ressources, la RBQ a établi, en 2015, des partenariats avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en lui impartissant l'exécution de ses services de ressources humaines, matérielles, budgétaires et de gestion contractuelle ainsi que d'exploitation de ses technologies de l'information.

Activités, clientèles et partenaires

Normalisation et réglementation

La RBQ est responsable de l'élaboration et de la mise à jour de la réglementation contenue au *Code de construction* et au *Code de sécurité*. Les provinces et territoires canadiens adoptent leur réglementation respective en se référant à des codes et à des normes établis au niveau national, après y avoir apporté, s'il y a lieu, les modifications qu'ils jugent appropriées. La RBQ participe à l'évolution des codes et des normes

¹ Site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca

ainsi qu'à la concertation avec les autres instances canadiennes, nord-américaines et internationales qui élaborent des normes de référence dans certains domaines techniques. Elle réalise également des études et mène des consultations auprès des principaux groupes qui s'intéressent à la réglementation au Québec.

Qualification professionnelle

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

Surveillance

Inspections

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

Elle est aussi reconnue comme organisme d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de qualité dans le domaine des installations sous pression. En sa qualité d'organisme reconnu par les autorités nord-américaines, la RBQ délivre des certificats d'approbation de construction à des fabricants du Québec et de l'extérieur de la province, délivre des déclarations de conformité pour des appareils destinés au Québec et à l'extérieur de la province. La RBQ approuve également des programmes de contrôle de la qualité élaborés par les détenteurs de permis en installations sous pression.

Vérifications et enquêtes

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

Plan de garantie

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

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

Le bénéficiaire ou l'entrepreneur qui est en désaccord avec une décision rendue par l'administrateur peut faire une demande de médiation ou exercer un recours en arbitrage devant un des organismes autorisés par la RBQ à cette fin. Au 31 mars 2019, quatre sociétés d'arbitrage détenaient l'autorisation de la RBQ.

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

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

Clientèles et partenaires

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

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

1.3 RBQ en bref

→ Lois administrées par la RBQ³

- *Loi sur le bâtiment*
- *Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment*
- *Loi sur les mécaniciens de machines fixes*

→ Champs de compétence

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

→ Domaines d'intervention de la RBQ

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

3 Pour plus de détails sur les règlements, consultez la section "Lois, règlements et codes" du site Web de la RBQ au www.rbq.gouv.qc.ca.

Licences		2018-2019
Nombre de titulaires d'une licence délivrée par la RBQ		41 905
Entrepreneurs généraux		820
Entrepreneurs spécialisés		21 086
Entrepreneurs généraux et spécialisés		19 262
Constructeurs-propriétaires en électricité		391
Autres constructeurs-propriétaires		346
Nombre de titulaires d'une licence délivrée par une corporation mandataire		5 939
Total des titulaires d'une licence au Québec		47 844

Permis	
Nombre de titulaires d'un permis d'exploitation d'une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz	4 205
Nombre de titulaires d'un permis d'utilisation d'équipements pétroliers à risque élevé	6 994
Nombre de titulaires d'un permis d'exploitation d'un jeu ou d'un manège	21

Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs au 31 décembre		2018
Nombre d'entrepreneurs accrédités auprès d'un administrateur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, administré par GCR		3 034

Effectif au 31 mars		2019
Effectif en poste		489
Personnel régulier ⁴		433
Personnel occasionnel		56

Ressources financières		2018-2019
Total des revenus		76 662 798 \$
Total des dépenses		60 377 039 \$

⁴ Inclut les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

Nouveau Plan stratégique 2018-2023

L'année 2018 marque l'entrée en vigueur du Plan stratégique 2018-2023 de la RBQ. Adopté le 11 décembre 2018, ce plan met l'accent sur l'innovation et le rehaussement des normes de sécurité, sur la préoccupation accrue de la RBQ d'améliorer la qualité de ses services, de répondre aux besoins évolutifs de la clientèle et d'accorder une importance marquée, dans les prochaines années, à relever encore davantage la compétence de son personnel et sa présence sur le terrain.

**Taux d'utilisation
des services en ligne**
42,7 %

1.4 Faits saillants de l'année 2018-2019

Quelques résultats préliminaires

Au terme de seulement trois mois de mise en œuvre, le nouveau plan stratégique de la RBQ fait déjà état de résultats probants.

En effet, en janvier 2019, lors du lancement de la nouvelle planification stratégique auprès de ses gestionnaires, la RBQ posait les premiers jalons d'une réflexion impliquant les différents secteurs de l'organisation en vue d'établir un diagnostic sur le cheminement et l'expérience client. Ce diagnostic servira de point d'ancrage au développement d'une offre de services adaptée aux besoins en constante évolution de sa clientèle et de point départ pour la mesure de la satisfaction de celle-ci.

Plus tard, le 19 mars 2019, la RBQ mettait en ligne un guide sur le nouveau règlement qui vise à rendre obligatoires des exigences minimales d'accessibilité à l'intérieur des nouveaux logements d'habitation. Ce guide explique et fournit des exemples pratiques sur les nouvelles normes que les professionnels de la construction résidentielle doivent respecter pour permettre à une personne à mobilité réduite de circuler plus aisément dans le logement.

Dans le cadre des travaux visant l'amélioration de la connaissance du parc assujéti et des intervenants, la RBQ s'est associée avec la Société de sauvetage afin de se doter d'outils facilitant l'application du *Règlement sur la sécurité dans les bains publics*.

Enfin, la bonification de l'offre de services visée par la RBQ passe sans contredit par les services en ligne. Consciente de la réalité numérique d'aujourd'hui, la RBQ a d'ores et déjà ajouté un nouvel outil à l'offre de services en ligne, soit un formulaire concernant le permis et le programme de contrôle de la qualité dans le domaine des installations sous pression. À cet égard, l'organisation peut déjà constater un taux d'utilisation de 42,7 % des services en ligne comparativement à 35 % l'année précédente.

Transformation des fonctions inspection et enquête : les gains se concrétisent

Depuis quelques années, la RBQ travaille à transformer ses façons de faire en inspection afin d'améliorer sa contribution à l'augmentation de la sécurité et de la qualité de façon équitable à la grandeur du territoire québécois. La couverture de la surveillance est basée sur des critères identiques d'une ville à l'autre. Ainsi, qu'importe la ville où un citoyen se trouve, il a droit au même niveau de surveillance d'inspection. C'est une application de gestion de risque plus mature qui gouverne maintenant le choix des lieux faisant l'objet d'une surveillance.

Dans cette optique, le 14 novembre 2018, le personnel de la Direction générale de l'inspection était convié à une journée spéciale afin d'améliorer la connaissance générale de la gestion par processus à l'aide de résultats. À cette occasion, les participants ont visité différents kiosques animés par des employés issus des différentes directions et occupant différents corps d'emplois. Des ateliers d'appropriation étaient offerts sur divers thèmes (instructions de travail, résolution de problèmes, rôles et responsabilités, standardisation, santé et sécurité au travail, etc.).

La transformation de la fonction inspection permet également de mieux suivre les éléments à corriger ayant été identifiés lors des interventions, et donc de les faire corriger plus rapidement. La contribution de la RBQ à l'amélioration de la sécurité s'en trouve meilleure. Ainsi, en 2018-2019, le nombre d'interventions d'inspection est à la hausse, et ce, même si la RBQ se déplace dans des endroits plus complexes et plus à risque.

En ce qui concerne les enquêtes, la conclusion des travaux d'optimisation permet d'atteindre les gains anticipés et d'utiliser les ressources de la RBQ de façon judicieuse. Les résultats de 2018-2019 illustrent l'effet de la nouvelle approche : un nombre considérablement moindre de dossiers sont identifiés comme présentant un potentiel d'enquête. Désormais, seuls les dossiers présentant un réel potentiel d'enquête sont étudiés.

Chaire de recherche sur la pyrrhotite

En décembre 2018, la création de la Chaire de recherche de l'Université Laval, Impact de la pyrrhotite sur la durabilité des structures de béton au Canada, en partenariat avec le Conseil national de recherches du Canada et le gouvernement du Québec, a été annoncée à Trois-Rivières. Le projet de recherche, d'une valeur de 4,9 millions de dollars et d'une durée de 4 ans, vise à trouver une solution aux problèmes découlant de la présence de pyrrhotite dans le béton.

De 2010 à 2014, un premier projet de recherche a été réalisé par le Centre de recherche sur les infrastructures en béton (CRIB) de l'Université Laval, afin d'étudier la détérioration prématurée de bétons de la région de Trois-Rivières, causée par des granulats incorporant des sulfures de fer tels que la pyrrhotite et la pyrite. Les résultats ont permis d'ajouter à la norme canadienne CSA A23.1 sur le béton une annexe informative détaillant les actions des sulfures (dont la pyrrhotite) présents dans le granulat du béton sur le comportement du béton. Ce deuxième projet de recherche vise ainsi à établir une norme prescriptive à la norme canadienne CSA A23.1 sur le béton qui inclurait notamment un pourcentage critique acceptable de pyrrhotite dans le béton.

Adoption d'une nouvelle loi et de nouveaux règlements

Projet de loi n° 162 modifiant la *Loi sur le bâtiment*

De nouvelles mesures en lien avec les recommandations du rapport de la commission Charbonneau pour contribuer à la diminution de l'infiltration du crime organisé dans l'industrie de la construction ont été mises en place avec l'adoption du projet de loi n° 162. Ces mesures comprennent, entre autres, la modification des motifs de refus de délivrance, d'annulation, de suspension ou de restriction d'une licence.

La RBQ a démontré la capacité d'adaptation requise pour modifier ses systèmes informatiques et ses formulaires afin de respecter la date butoir du 4 septembre 2018 et ainsi être prête pour appliquer les nouvelles mesures auprès des détenteurs ou aspirants détenteurs d'une licence. L'organisation s'est également assurée de communiquer ces récentes dispositions aux diverses personnes intéressées afin qu'elles soient bien comprises de tous.

Plusieurs nouveaux règlements adoptés

La RBQ adopte par règlement des normes de construction, de sécurité et de qualification professionnelle. Elle en surveille également l'application et applique les recours prévus par la *Loi sur le bâtiment* lors de manquements. Au cours de l'année 2018-2019, plusieurs nouveaux règlements ont été adoptés :

- Règlements modifiant le chapitre VIII du *Code de construction* et le chapitre VI du *Code de sécurité* – « Installation d'équipements pétroliers », qui constitue la phase I du projet de refonte, d'actualisation et d'automatisation des codes et normes de la réglementation.
- Règlements modifiant le chapitre II du *Code de construction* et le chapitre III du *Code de sécurité* – « Gaz », ainsi que des modifications apportées au *Code sur le stockage et la manipulation du propane*; ce projet ajoute aussi des rappels d'exigences réglementaires pour assurer la concordance avec les autres domaines.
- Règlements modifiant le chapitre V du *Code de construction* et le chapitre II du *Code de sécurité* – « Électricité », afin d'adopter l'édition 2015 du *Code canadien de l'électricité*, intégrant notamment les mesures du Plan d'action en électrification des transports 2015-2020.

Dans cette foulée, la RBQ a sensibilisé et formé des représentants désignés par la Corporation des maîtres électriciens du Québec afin que ces derniers procèdent à la formation de leurs membres dans les différentes régions du Québec concernés par certains projets de règlements.

Intervention sur le terrain

Tornade en Outaouais

En septembre 2018, une tornade a fait craindre le pire aux résidents de Gatineau. La RBQ a apporté son soutien aux responsables de la Ville afin de les accompagner pour la gestion de cet événement dans le cadre du chapitre « Bâtiment » du *Code de sécurité* (CBCS). Des inspecteurs ont travaillé de concert avec les autorités municipales afin de les soutenir dans leur processus d'évacuation des bâtiments assujettis en vertu de la réglementation en vigueur.

Nouvelles collaborations et poursuite de partenariat

Arrimage du cautionnement avec l'Office de la protection du consommateur

Le 1^{er} octobre 2018, le *Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires* a été modifié pour l'arrimer, en matière de cautionnement, à l'Office de la protection du consommateur (OPC). Le projet a mené à une entente d'échange de renseignements entre la RBQ et l'OPC pour en établir les modalités. Ainsi, lorsqu'un citoyen est lésé par un entrepreneur de construction qui est aussi un commerçant itinérant, il peut bénéficier des deux cautionnements de cet entrepreneur. Grâce à cet arrimage, le consommateur est mieux indemnisé, et ce, sans avoir à faire deux demandes, puisque la RBQ et l'OPC traitent dorénavant les dossiers en collaboration.

Relance du comité de concertation sur le chapitre « Bâtiment » du Code de sécurité (CBCS)

Le 31 janvier 2019, la RBQ a relancé le comité de concertation sur le CBCS. L'objectif de ce comité, composé d'acteurs du domaine de la sécurité incendie et de la RBQ, est de favoriser l'adoption du CBCS par les municipalités et, éventuellement, une réglementation uniforme à l'échelle du Québec.

Au 31 mars 2019, 163 municipalités l'avaient adopté, ce qui porte à plus de 4,3 millions le nombre de personnes habitant sur un territoire couvert par le CBCS (52 % de la population du Québec). L'adoption du CBCS par les municipalités permet à la RBQ de se concentrer sur l'évolution du cadre réglementaire et sur la surveillance d'autres aspects réglementaires. Elle permet de plus une meilleure couverture de risques pour le public, et ce, de manière uniforme.

Partenariat avec l'Association des stations de ski du Québec

Pour une seconde année, la RBQ s'est associée avec l'Association des stations de ski du Québec (ASSQ) afin de poursuivre des actions conjointes de sensibilisation sur la réglementation en matière de remontées mécaniques auprès des usagers et des intervenants et opérateurs.

Rencontre annuelle des chefs du domaine des installations sous pression

La RBQ a été l'hôte de la 55^e rencontre annuelle de l'Association des inspecteurs en chef qui s'est déroulée du 19 au 23 août 2018 à Montréal. En tout, ce sont 90 personnes qui ont été reçues pendant la semaine. Les principaux objectifs de ces journées étaient de partager des connaissances, de cerner les nouveaux enjeux dans le domaine et de dégager certaines tendances afin de faire évoluer les normes applicables aux équipements sous pression. De plus, un ingénieur de la RBQ a été nommé vice-président de l'association des Chief Inspectors lors de cette rencontre.



Partie 2

Gouvernance

La ministre des Affaires municipales et de l'Habitation rend compte devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la RBQ. Cette dernière est un organisme «autre que budgétaire», qui finance ses dépenses à même ses revenus. Ses états financiers, présentés à l'annexe 1, sont sujets à un audit du Vérificateur général du Québec⁵.

2.1 Conseil d'administration

La RBQ est dirigée par un conseil d'administration composé de 13 membres. Le président-directeur général de la RBQ est membre du conseil d'administration, mais la présidence du conseil est assumée par une personne désignée par le gouvernement parmi les autres membres. Les membres du conseil d'administration sont présentés dans les pages suivantes. La *Loi sur le bâtiment* prévoit que les membres du conseil d'administration, autres que le président-directeur général, soient nommés parmi les personnes identifiées aux milieux suivants :

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

La Loi prévoit également qu'à l'expiration de leur mandat, les membres du conseil d'administration demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau.

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

⁵ Pour des informations supplémentaires sur cette section du rapport annuel de gestion, veuillez consulter le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca.

2.2 Membres du conseil d'administration

La présente section donne de l'information sur le profil de compétences des administrateurs de la RBQ, sur leur assiduité aux réunions du conseil d'administration et des comités dont ils sont membres.



M^{me} Jacqueline Lorange

Architecte, membre de l'Ordre des architectes du Québec
Avocate, membre du Barreau du Québec

Présidente du conseil d'administration

Ordres professionnels liés au domaine de la construction et du bâtiment

- Nommée le 26 août 2018
- Mandat de quatre ans



M. Daniel Primeau

Architecte, membre de l'Ordre des architectes du Québec

Vice-président du conseil d'administration

Associations de propriétaires de bâtiments

- Nommé le 22 février 2012
- Nommé de nouveau le 26 août 2015
- Nommé de nouveau le 26 août 2018
- Mandat de trois ans



M. Michel Beaudoin

Administrateur de société certifié

Président-directeur général de la RBQ

- Nommé le 13 décembre 2017, entré en fonction le 22 janvier 2018
- Mandat de cinq ans



M^{me} Chantal Bibeau

Chef de division en prévention au Service de sécurité incendie de Laval

Administratrice

Associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment

- Nommée le 3 juillet 2018
- Mandat de quatre ans



M. Francis Mathieu

Comptable, membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec

Administrateur

Associations de propriétaires de bâtiments

- Nommé le 3 juillet 2018
- Mandat de quatre ans



M^e Mylène Sagala

Avocate, membre du Barreau du Québec

Administratrice

Ordres constitués en vertu de la *Loi sur les maîtres électriciens* ou de la *Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie*

- Nommée le 3 juillet 2018
- Mandat de quatre ans

**M. Alain Jacques**

Ingénieur, membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec

Administrateur

Associations d'entrepreneurs de construction

- Nommé le 26 août 2018
- Mandat de quatre ans

**M. Ricky G. L. Fontaine**

Membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, du Collège des administrateurs de sociétés, de l'Institut des administrateurs de sociétés et de l'Association des Gestionnaires financiers autochtones du Canada

Administrateur

Milieu financier

- Nommé le 3 juillet 2018
- Mandat de trois ans

**Mme Johanne Guertin****Administratrice**

Associations d'entrepreneurs de construction

- Nommée le 3 juillet 2018
- Mandat de trois ans

**Mme Valérie Renaud-Martin****Administratrice**

Milieu municipal

- Nommée le 3 juillet 2018
- Mandat de trois ans

**M. Pierre Richard**

Architecte, membre de l'Ordre des architectes du Québec

Administrateur

Associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment

- Nommé le 3 juillet 2018
- Mandat de trois ans

**M. Rafik Khodja**

Ingénieur, membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec

Administrateur

Ordres professionnels liés au domaine de la construction et du bâtiment

- Nommé le 26 août 2018
- Mandat de trois ans

2.3 Assiduité des membres du conseil d'administration

Période du 1^{er} avril au 25 août 2018

Membres	Conseil d'administration 4 séances	Comité de vérification 2 séances	Comité de gouvernance et d'éthique 2 séances
M ^{me} Johanne Guay, présidente	3/4		2/2
M. Pierre Guillemette, vice-président	4/4		
M. Michel Beaudoin, président-directeur général	4/4	2/2	2/2
M ^e Marlène Carrier	4/4		2/2
M. André Bourassa	4/4		2/2
M ^e Yves Joli-Cœur	3/4		
M. Luc Martin	3/4	2/2	
M ^{me} Marie-France Méthot	4/4	2/2	
M. Daniel Primeau	4/4	2/2	

Quatre postes vacants :

- Associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment;
- Milieu financier;
- Milieu municipal;
- Associations d'entrepreneurs de construction.



Période du 26 août 2018 au 31 mars 2019

Membres	Conseil d'administration	Comité de vérification	Comité de gouvernance et d'éthique
	7 séances	3 séances	2 séances
M ^{me} Jacqueline Lorange, présidente	6/7	2/3	2/2
M. Daniel Primeau, vice-président	4/7	1/3	
M. Michel Beaudoin, président-directeur général	7/7	3/3	2/2
M ^{me} Chantal Bibeau	5/7		2/2
M. Ricky G. L. Fontaine	4/7	2/3	
M ^{me} Johanne Guertin	7/7		
M. Alain Jacques	7/7		
M. Rafik Khodja	7/7		
M. Francis Mathieu	7/7	3/3	
M ^{me} Valérie Renaud-Martin	7/7	3/3	
M. Pierre Richard	7/7		2/2
M ^e Mylène Sagala	7/7		2/2

Un poste vacant :

- Milieu municipal.

Les administrateurs, à l'exception du président-directeur général, effectuent leur mandat à titre bénévole. Toutefois, en application de son décret de nomination, chaque administrateur reçoit une allocation de présence de 200 \$ par journée ou de 100 \$ par demi-journée de séance pour chaque séance du conseil d'administration de la RBQ ou de l'un de ses comités permanents qui excède 12 séances durant une même année. À cet égard, aucune somme n'a été versée en 2018-2019.



Comités du conseil d'administration

Comité de vérification

Membres du comité de vérification au 31 mars 2019 :

- M. Francis Mathieu, président
- M. Ricky G. L. Fontaine
- M^{me} Valérie Renaud-Martin

Comité de gouvernance et d'éthique

Membres du comité de gouvernance et d'éthique au 31 mars 2019 :

- M^e Mylène Sagala, présidente
- M^{me} Chantal Bibeau
- M. Pierre Richard

Direction

Le président-directeur général est nommé par le gouvernement.

Il est responsable de l'administration de la RBQ, qu'il gère de façon à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le respect des lois et des mandats qui lui sont confiés. Il est appuyé dans ses fonctions par un comité de direction, composé au 31 mars 2019 des trois vice-présidentes, de la secrétaire générale et directrice des affaires institutionnelles, de la directrice des communications et de la directrice des affaires juridiques.

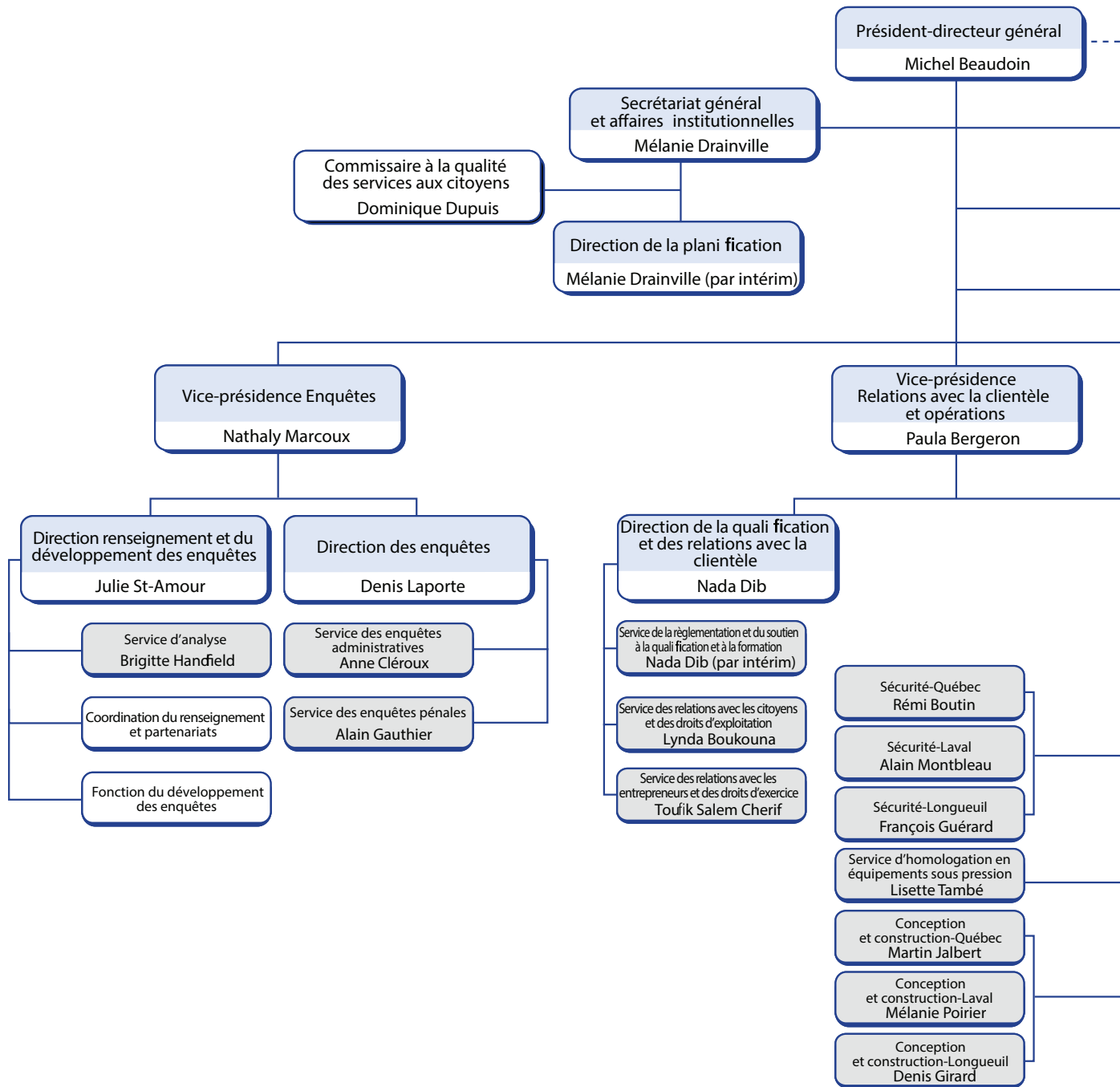
- M. Michel Beaudoin, président-directeur général
- M^e Nathaly Marcoux, vice-présidente Enquêtes
- M^{me} Paula Bergeron, vice-présidente Relations avec la clientèle et Opérations
- M^{me} Silvia Garcia, vice-présidente Réglementation et Soutien organisationnel
- M^{me} Mélanie Drainville, secrétaire générale et directrice des affaires institutionnelles
- M^{me} Marjolaine Veillette, directrice des communications
- M^e Marie-Andrée Thomas, directrice des affaires juridiques

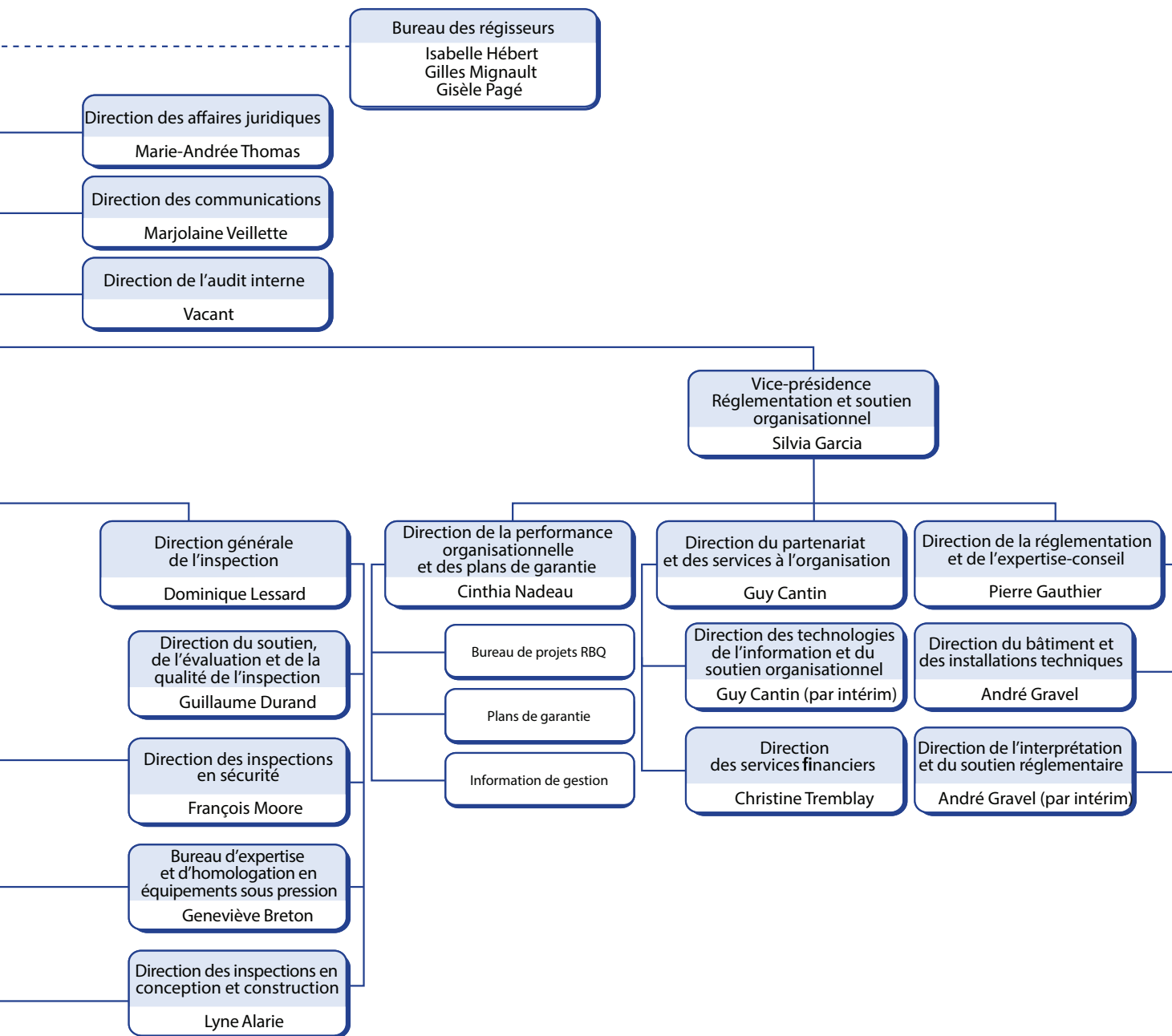
Les personnes suivantes participent également aux travaux du comité de direction :

- Jonathan Darrieu, adjoint exécutif du président-directeur général
- Marie-Pier Grenier Lachance, adjointe exécutive du président-directeur général
- Caroline Hardy, adjointe exécutive du président-directeur général



Organigramme au 31 mars 2019







Partie 3

Présentation
des résultats

3.1. Résultats relatifs au Plan stratégique 2018-2023

À travers le Plan stratégique 2018-2023, la RBQ veut consolider sa vision : être une organisation reconnue pour son engagement et sa contribution dans le domaine du bâtiment et des installations.

À cette fin, les objectifs et cibles du Plan stratégique 2018-2023 s'articulent autour de trois orientations :

1. Agir de manière proactive dans nos interventions tout en privilégiant la collaboration avec le milieu;
2. Améliorer l'expérience client et accroître notre notoriété;
3. Miser sur l'expertise du personnel et sur une plus grande efficacité organisationnelle.

Le nouveau plan stratégique est entré en vigueur le 11 décembre 2018 au moment de son adoption par le conseil d'administration.

ENJEU : Un cadre d'action misant sur la prévention en vue du respect des lois et des règlements

ORIENTATION STRATÉGIQUE : Agir de manière proactive dans nos interventions tout en privilégiant la collaboration avec le milieu

La RBQ révisé de manière continue la réglementation liée au *Code de construction* et au *Code de sécurité* de manière à ce que les lois et règlements sous sa responsabilité répondent aux meilleures pratiques et aux attentes du Québec en matière de sécurité des bâtiments. En effet, la surveillance de l'application des lois et règlements par l'ensemble des intervenants est au cœur même de la mission de la RBQ. Cette surveillance comporte notamment des activités d'informations, de vérifications, d'inspections et d'enquêtes.

Pour ce faire, la RBQ peut compter, entre autres, sur l'engagement de plusieurs partenaires pour l'appuyer dans ses actions visant le respect des lois et règlements sous sa responsabilité.

Par ailleurs, la RBQ peut recevoir de sa clientèle des demandes de mesures équivalentes et différentes lesquelles, si approuvées, permettent de déroger à la réglementation. Ces mesures d'exception donnent l'occasion de mieux prendre en compte les réalités du milieu et de s'adapter en ce sens.

Axe d'intervention : Surveillance			
OBJECTIF 1.1 : Augmenter l'efficacité de la surveillance au regard de la conformité et de la sécurité des bâtiments et des installations			
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Taux de correction des non-conformités décelées en inspection	≥ 95 % annuellement	≥ 95 %	96 %
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Outil d'information et d'analyse des accidents et des incidents mis en place	Adoption 31 mars 2020	Aucune cible	En cours de réalisation
Rapport d'analyse des accidents et des incidents	Dépôt 31 mars 2021-2022-2023	Aucune cible	Première cible fixée au 31 mars 2021

Explication des résultats et des écarts

La RBQ a à cœur la correction dans les meilleurs délais des non-conformités décelées lors de ses inspections de chantiers de construction. L'atteinte de ce résultat permet à la RBQ d'affirmer qu'elle contribue à la qualité et à la sécurité du public.

La RBQ a amorcé un travail de réflexion et de collecte d'information dans le but de concevoir un outil efficace de compilation des accidents et des incidents, qui l'aidera notamment à améliorer sa réglementation et l'efficacité de sa surveillance.



Axe d'intervention : Innovation réglementaire			
OBJECTIF 1.2 : Soutenir la clientèle dans le déploiement de pratiques innovantes en matière de construction et de rénovation			
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Nombre de nouveaux outils d'encadrement de construction non prévus aux codes élaborés	Au moins 1 au 31 mars 2020 Au moins deux au 31 mars 2022	Aucune cible	2 nouveaux outils d'encadrement
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Délai moyen de traitement des mesures équivalentes et différentes	≤ 45 jours au 31 mars 2023	Aucune cible	97 jours

Explication des résultats et des écarts

La RBQ a produit deux nouveaux outils d'encadrement visant à sensibiliser et à soutenir la clientèle en perspective d'une meilleure compréhension et application des lois et règlements qu'elle administre.

D'abord, le 6 mars 2019, la RBQ et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec ont publié le *Guide sur les dispositifs antirefoulement. Protection des réseaux d'eau potable contre les raccordements croisés*. Il vise à fournir l'information pertinente aux professionnels du milieu, leur permettant de faire des choix éclairés dans le cadre de leur intervention.

Plus tard, le 19 mars 2019, la RBQ mettait en ligne un nouveau guide explicatif à la suite de l'entrée en vigueur du *Règlement sur l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation*. Ce guide fournit des exemples pratiques sur les nouvelles normes que les professionnels de la construction résidentielle doivent respecter.

En ce qui concerne les demandes de mesures équivalentes ou différentes recevables, 47% d'entre elles ont été traitées dans un délai de 45 jours. Le délai moyen passe à 97 jours lorsqu'on considère l'ensemble des demandes. Cet écart est, entre autres, attribuable au fait qu'une partie importante des demandes relève du domaine du bâtiment qui exige l'implication de plusieurs expertises, comme la plomberie, l'électricité, la ventilation, la sécurité incendie et autres.

Axe d'intervention : Collaboration et partenariat			
OBJECTIF 1.3 : Renforcer les partenariats à l'égard de la qualité de la construction, de la sécurité des bâtiments et de la qualification des entrepreneurs			
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Pourcentage de mise en œuvre du Plan d'action en matière de développement et de consolidation de partenariat	Adoption au 31 mars 2020 ≥ 90 % au 31 mars 2023	Aucune cible	Première cible fixée au 31 mars 2020 Plan d'action à adopter préalablement au 31 mars 2020
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Nombre de nouvelles initiatives et activités réalisées en partenariat	≥ 10 au 31 mars 2023	Aucune cible	2 nouvelles initiatives et activités

Explication des résultats et des écarts

ENTENTE AVEC KÉROUL

La RBQ souhaite avoir une vision globale du niveau d'accessibilité des bâtiments existants au Québec afin de pouvoir mieux cibler son encadrement normatif. En février 2019, la RBQ a approuvé la conclusion d'une entente avec Kéroul, un organisme à but non lucratif et interlocuteur privilégié de Tourisme Québec en matière d'accessibilité des établissements.

ENTENTE AVEC LA SOCIÉTÉ DE SAUVETAGE

La sécurité des lieux de baignade assujettis, soit les piscines, les pataugeoires et les plages, est l'une des responsabilités de la RBQ. Cette dernière s'acquitte de cette responsabilité en veillant à l'application du *Règlement sur la sécurité dans les bains publics*, qui établit les exigences auxquelles doit se conformer le propriétaire d'une piscine, d'une pataugeoire ou d'une plage publique.

De plus, dans le cadre de son projet de connaissance du parc assujetti et des intervenants, la RBQ souhaite dresser l'inventaire des lieux de baignade au Québec afin de se doter d'outils facilitant l'application du *Règlement sur la sécurité dans les bains publics*, lequel est actuellement en processus de révision. C'est pourquoi la RBQ s'est associée à la Société de sauvetage en lui confiant le mandat de réaliser un inventaire des lieux de baignade sur l'ensemble du territoire du Québec.

ENJEU : Des services de qualité orientés vers notre clientèle

ORIENTATION STRATÉGIQUE : Améliorer l'expérience client et accroître notre notoriété

La RBQ est présente dans l'ensemble de la province grâce à ses 14 points de services, ce qui lui permet de mieux orienter ses services vers sa clientèle. Au cours des prochaines années, l'organisation s'attardera particulièrement à l'adaptation de sa prestation de services en ligne à l'ère du numérique. Ce faisant, la RBQ améliorera non seulement sa performance organisationnelle, mais également l'expérience client.

Par ailleurs, toujours soucieuse de mieux servir sa clientèle et consciente de la complexité des lois et des règlements sous sa responsabilité, la RBQ s'efforcera d'offrir une information plus facilement compréhensible et plus accessible à sa clientèle. De cette manière, elle aidera les principaux intervenants à assumer pleinement leurs obligations et permettra aux citoyens de mieux connaître leurs droits.

Enfin, la RBQ est reconnue par ses pairs en raison de son importante contribution à l'évolution des codes et des normes en matière de qualité et de sécurité des bâtiments et des installations. L'organisation démontre ainsi l'importance de son expertise par sa présence active au sein de plusieurs comités d'experts mis sur pied par des organismes de normalisation nationaux.

Axe d'intervention : Offre et prestation de services			
OBJECTIF 2.1 : Adapter les services aux besoins évolutifs de notre clientèle			
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Nombre de nouveaux outils ajoutés à l'offre de service en ligne	Au moins 5 au 31 mars 2023	Aucune cible	1 nouvel outil
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Taux d'utilisation des services en ligne <i>Mesure de référence au 31 mars 2018 : 35 %</i>	Augmentation de 20 % par rapport à 2017-2018 au 31 mars 2023	Aucune cible	Augmentation de 21 %
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Taux de satisfaction de la clientèle	Établir la mesure de référence au 31 mars 2019 Augmentation au 31 mars 2023	Réalisation du sondage de mesure de référence	Reporté en 2019-2020 en raison de l'entrée en vigueur du plan stratégique le 11 décembre 2018

Explication des résultats et des écarts

Le 18 décembre 2018, la RBQ mettait en ligne un nouveau formulaire concernant le permis et le programme de contrôle de la qualité dans la section « Installations sous pression » de son site Web. Ce nouvel outil peut être utilisé pour obtenir, renouveler et modifier un permis ou pour faire approuver un programme de contrôle de la qualité qui aurait été révisé durant sa période de validité.

Plus tard, en janvier 2019, au moment de lancer sa nouvelle planification stratégique et accompagnée de son équipe de gestionnaires, la RBQ posait les premiers jalons d'une réflexion impliquant les différents secteurs de l'organisation en vue d'établir un diagnostic sur le cheminement client. Ce dernier servira de point d'ancrage au développement d'une offre de services adaptés aux besoins en constante évolution de la clientèle et de point de départ pour la mesure de la satisfaction de celle-ci.

Enfin, au 31 mars 2019, l'organisation peut constater un taux d'utilisation de 42,7 % des services en ligne pour le paiement du maintien de licence comparativement à 35 % l'année précédente. Cela représente une augmentation de 21 %, ce service en ligne étant de plus en plus connu puisqu'il est accessible à la clientèle depuis quelques années déjà.

Axe d'intervention : Information et communication

OBJECTIF 2.2 : Offrir à la clientèle et aux partenaires des informations dans un langage clair et accessible

Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Pourcentage de mise en œuvre de la Stratégie d'information et de communication	Adoption au 31 mars 2020 ≥ 90 % au 31 mars 2023	Aucune cible	Première cible fixée au 31 mars 2020

Axe d'intervention : Expertise

OBJECTIF 2.3 : Renforcer le positionnement de notre rôle et de notre expertise

Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Nombre d'événements ciblés auxquels la RBQ a participé	≥ 3 annuellement	Participation à au moins 3 événements ciblés	14 événements
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Perception des citoyens à l'égard des actions de la RBQ	Établir la mesure de référence au 31 mars 2019 Augmentation au 31 mars 2023	Réalisation du sondage de mesure de référence	Reporté en 2019-2020 en raison de l'entrée en vigueur du plan stratégique le 11 décembre 2018

Explication des résultats et des écarts

Au cours de l'année 2018-2019, la RBQ a participé à 14 événements, tels que des colloques, congrès et salons liés au domaine de la construction et de la sécurité.

Les modifications au chapitre V, « Électricité », du *Code de construction*, le nouveau règlement en installations sous pression ainsi que les nouvelles exigences pour l'accessibilité des logements d'habitation ont offert plusieurs tribunes et occasions de relations publiques aux spécialistes de l'organisation.

La RBQ a également profité de ces occasions pour poursuivre ses actions de sensibilisation des intervenants spécialisés. Quant à la présence de la RBQ au salon ExpoHabitation de Montréal, cela a permis de joindre les clientèles « citoyens » et « entrepreneurs ».

ENJEU : Un personnel mobilisé au sein d'une organisation efficiente

ORIENTATION STRATÉGIQUE : Miser sur l'expertise du personnel et sur une plus grande efficacité organisationnelle

La performance organisationnelle continue d'être un défi majeur dans le contexte actuel de l'accroissement des besoins en services gouvernementaux et de départs à la retraite des employés du secteur public. Pour sa part, le public est de plus en plus préoccupé par la qualité et la sécurité des bâtiments, et ses attentes quant à la performance gouvernementale s'accroissent. De plus, les besoins de la clientèle évoluent constamment, imposant à l'organisation d'adapter ses façons de faire en vue d'assurer l'efficacité de ses services. Or, ces changements ne peuvent s'opérer sans l'adhésion et la contribution du personnel. Consciente de ces réalités, la RBQ cherche plus que jamais à être une organisation performante et à placer la clientèle au cœur de ses préoccupations.

Pour ce faire, l'organisation envisage de mettre à son profit un ensemble d'outils d'aide à la décision afin de lui permettre de soutenir plus efficacement ses activités sur le plan de la réglementation, de la prévention, de la surveillance et des enquêtes. Elle poursuivra ses efforts afin de mener ses interventions de manière encore plus cohérente et efficiente tout en s'assurant de disposer d'un personnel engagé et compétent et de maintenir l'expertise déjà en place.

Axe d'intervention : Gouvernance			
OBJECTIF 3.1 : Outiller l'organisation afin de faciliter la prise de décision			
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Pourcentage de réalisation des projets liés à l'organisation et la gestion de la connaissance du parc de bâtiments et des installations et des intervenants	≥ 90 % au 31 mars 2023	Aucune cible	24 %
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Taux d'implantation de tableaux de bord institutionnels	100 % au 31 mars 2020	Aucune cible	Élaboration d'un tableau de bord de suivi des activités stratégiques en cours de réalisation
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Taux d'implantation des outils de suivi des plans de garantie	100 % au 31 mars 2023	Aucune cible	Première cible fixée au 31 mars 2023

Explication des résultats et des écarts

Le programme de la connaissance du parc immobilier du Québec, des autres installations et des intervenants est constitué de quatre projets. Si chacun de ces projets a des objectifs spécifiques, tous concourent au même objectif général : produire une connaissance organisationnelle du parc, des intervenants et en suivre l'évolution. En 2018-2019, le pourcentage d'avancement total du programme est de 24 %.

Une maquette a été élaborée en vue de concevoir un tableau de bord sur le suivi des activités stratégiques de l'organisation pour la haute direction de la RBQ. Cette maquette vise à valider le contenu et la conception du tableau de bord avant sa mise en production. Celui-ci affichera l'état des activités sur la qualification professionnelle, la surveillance et les renseignements généraux. Plus précisément, il dressera, à l'aide d'indicateurs de performance, des résultats au regard de diverses activités, notamment en ce qui a trait aux licences, à la réglementation, aux inspections, aux enquêtes, aux plaintes et à la prestation de services à la clientèle.

Axe d'intervention : Personnel			
OBJECTIF 3.2 : Favoriser l'engagement, le développement des compétences et le transfert des connaissances du personnel			
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Pourcentage des nouveaux employés qui ont pris part au Programme d'accueil et d'intégration du nouveau personnel	100 % annuellement à partir de 2019-2020	Aucune cible	100 % des employés arrivés à la RBQ depuis l'entrée en vigueur du Plan stratégique 2018-2023 ont pris part au Programme d'accueil et d'intégration du nouveau personnel
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Proportions des emplois vulnérables pour lesquels des mesures favorisant le transfert des connaissances ou le maintien de l'expertise sont déterminées dans un plan d'action	100 % annuellement à partir de 2020-2021	Aucune cible	Nouvelle planification de la main-d'œuvre en cours de rédaction
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Nombre de jours consacrés à la formation du personnel	≥ 3 jours/personne formée annuellement	≥ 3 jours/personne formée	Première année de reddition de comptes prévue pour l'année civile 2019 ⁶
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Taux d'engagement du personnel envers l'organisation	Mesure de référence au 31 mars 2019 Augmentation au 31 mars 2023	Réalisation du sondage de mesure de l'engagement du personnel	Reporté en 2019-2020 en raison de l'entrée en vigueur du plan stratégique le 11 décembre 2018

Explication des résultats et des écarts

En 2018-2019, la RBQ a formalisé le Programme d'accueil et d'intégration du nouveau personnel. D'abord, tous les nouveaux employés sont désormais invités à participer à une demi-journée d'accueil pour en apprendre davantage sur la RBQ, sa mission et ses valeurs, rencontrer les membres du comité de direction venus présenter les principaux projets en cours à la RBQ, découvrir les différentes sections de l'intranet et échanger avec les autres nouveaux employés. Tous les employés arrivés entre le 1^{er} novembre 2018 et le 31 mars 2019 ont été invités à assister à la séance d'accueil prévue à l'été 2019. De plus, depuis février 2019, les nouveaux employés reçoivent un message personnel de la part du PDG, qui leur souhaite la bienvenue.

⁶ La reddition de comptes pour cet indicateur est basée sur l'année civile.

Axe d'intervention : Processus d'affaires

OBJECTIF 3.3 : Assurer une plus grande cohérence dans nos interventions

Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2018-2019	Résultats 2018-2019
Pourcentage de mise en œuvre du Plan d'action organisationnel d'amélioration continue	≥ 90 % au 31 mars 2023	Aucune cible	Première cible fixée au 31 mars 2023

Explication des résultats et des écarts

Dans un esprit de plus grande cohésion et dans la foulée des travaux d'optimisation en cours, l'organisation mettra en œuvre un plan d'action organisationnel d'amélioration continue visant à poursuivre l'implantation de meilleures pratiques de gestion.

3.2. Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

Les pages qui suivent présentent les résultats de la RBQ à l'égard des engagements pris dans sa Déclaration de services aux citoyens (DSC), rendue publique en juin 2014. L'évaluation de la performance de la RBQ pour l'année 2018-2019 concerne les trois types de services suivants : l'accueil et l'information de masse; les interventions auprès des propriétaires, des entrepreneurs et des concepteurs; le traitement des demandes.

De même, la RBQ met à la disposition de sa clientèle un comptoir de service, situé à Montréal, ainsi qu'un service téléphonique sans frais disponible sur tout le territoire du Québec, y compris une ligne d'urgence accessible 24 heures sur 24. La RBQ dispose également d'un réseau de 14 points de service à travers le Québec pour accueillir les candidats aux examens de qualification professionnelle et recevoir les paiements des licences.

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

Par ailleurs, conformément à sa politique linguistique, la RBQ accorde une attention constante à la qualité de la langue française et voit à promouvoir un français de qualité dans toutes ses communications. Les textes officiels et ceux destinés à la publication sont rédigés dans un langage clair, simple et accessible, en plus de faire l'objet d'une révision linguistique. De façon générale, le français est la langue exclusive des documents et des communications de la RBQ, ainsi que des ententes qu'elle conclut, quel qu'en soit le support.

Également, la RBQ s'engage à prendre les moyens nécessaires pour accommoder, dans la mesure du possible, toute personne handicapée qui en fait la demande, afin qu'elle ait accès aux documents et aux services offerts au public.

Enfin, en vue de mieux connaître les attentes et le niveau de satisfaction de sa clientèle, la RBQ réalise, au besoin, des sondages auprès de celle-ci. Ces sondages lui permettent, entre autres, de mesurer la perception des usagers quant à la qualité de la prestation de ses services et de s'informer de leurs attentes à ce sujet. Ces exercices lui donnent également l'occasion de déterminer les pistes d'amélioration de la prestation de services et les besoins de formation du personnel.

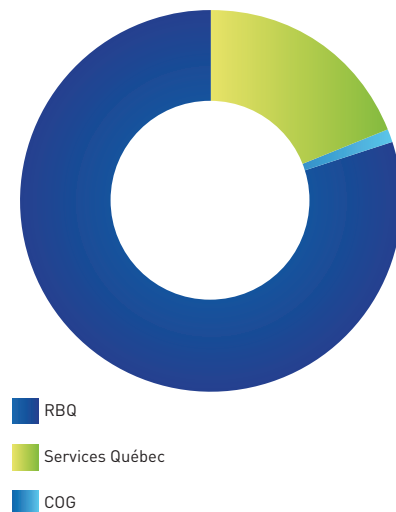
Engagements généraux

Services téléphoniques

La RBQ a reçu un nombre total de 147 946 appels au cours de l'exercice 2018-2019 dont près de 78 000 ont été traités par l'équipe du service à la clientèle. Également, plus de 23 000 appels de la clientèle ont été dirigés vers Services Québec et le Centre opérationnel gouvernemental (COG) dans le cadre d'ententes établies avec ceux-ci.

La RBQ a été en mesure de répondre à environ 80 % des appels. En effet, l'organisation a fait face à plusieurs défis en ce qui concerne le service téléphonique suivant l'implantation, en juin 2017, d'une nouvelle plateforme téléphonique et des problèmes techniques liés à son administration et à son fonctionnement au cours du premier trimestre du présent exercice. La RBQ a entrepris les démarches nécessaires afin de corriger la situation dans le but d'offrir un meilleur service à la clientèle.

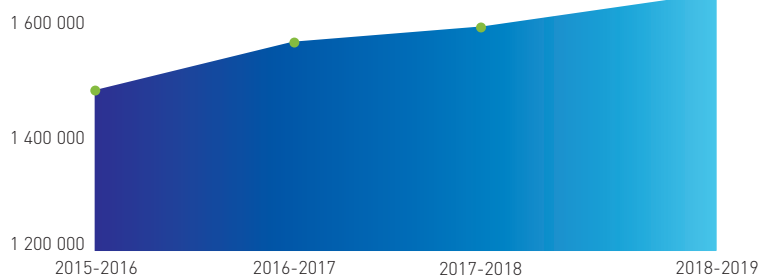
93 026 appels traités, dont 77 942 par l'équipe du service à la clientèle



Services téléphoniques à la RBQ	2018-2019
Appels reçus de la clientèle (RBQ et partenaires)	147 946
Appels reçus par la RBQ (incluant ceux transférés par les partenaires)	117 318
Appels traités par la RBQ	77 942
Appels traités par les partenaires	15 084
Appels non complétés (abandons et rejets)	39 674
Pourcentage global d'appels traités par la RBQ (excluant les appels abandonnés)	82 %

Principaux objets des demandes d'informations téléphoniques	2018-2019
Licences	72 %
Permis et renseignements généraux	16 %
Plaintes	8 %
Réclamations	4 %

Nombre de visites sur le site Web de la RBQ



in
5 772
abonnés

2 869
abonnés

En complément aux publications et autres documents d'information disponibles en version imprimée, la RBQ met en ligne régulièrement de la documentation technique et des guides portant sur des sujets d'intérêt. Ces documents sont regroupés sous différentes rubriques : bulletins techniques, dossiers spéciaux, bulletins de nouvelles, communiqués, parcours personnalisés et guides.

Engagements spécifiques

Lorsque la RBQ intervient auprès d'entrepreneurs, de concepteurs, d'exploitants et de propriétaires, elle s'engage à se présenter officiellement et à expliquer l'objet de son intervention. De plus, elle informe la clientèle de la collaboration attendue et convient d'un rendez-vous selon les disponibilités dans la mesure où la nature de l'intervention le permet. La RBQ s'engage à informer la clientèle du déroulement et de la durée probable de son intervention de même que des suites à y donner.

Les intervenants et les citoyens qui désirent exercer leurs droits et recours en vertu des lois et règlements administrés par la RBQ peuvent obtenir toute l'information pertinente sur le site Web. Une foire aux questions est également accessible en ligne et contient les recours possibles à l'encontre d'un entrepreneur qui ne respecte pas ses engagements. Il est aussi possible de se renseigner sur les droits et recours applicables en communiquant avec la Direction de la qualification et des relations avec la clientèle. De plus, la RBQ offre de l'accompagnement aux bénéficiaires du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs qui entreprennent une démarche auprès des administrateurs ou des organismes d'arbitrage.

Suivi des demandes de renseignements

Le nombre total de demandes de renseignements reçues en 2018-2019 est en baisse de 14 % par rapport à celui de l'exercice précédent et passe ainsi de 5 689 à 4 887. De ce nombre, 928 demandes requéraient une analyse, soit une diminution de 63 % en comparaison à 2017-2018. Ces résultats s'expliquent notamment par la mise en ligne d'un formulaire relatif aux demandes d'interprétation d'article de loi ou de règlement.

↓ 14 %
des demandes de renseignements reçues

L'organisation observe également une diminution de 32 % des clients servis au comptoir. La RBQ a accueilli 6 667 clients au comptoir au cours du présent exercice, soit 3 210 de moins qu'en 2017-2018. Cet écart est dû au fait, entre autres, que bon nombre d'actions peuvent dorénavant être réalisées directement à partir du site Web, dont le paiement de maintien des licences et la mise à jour des dossiers en ligne.

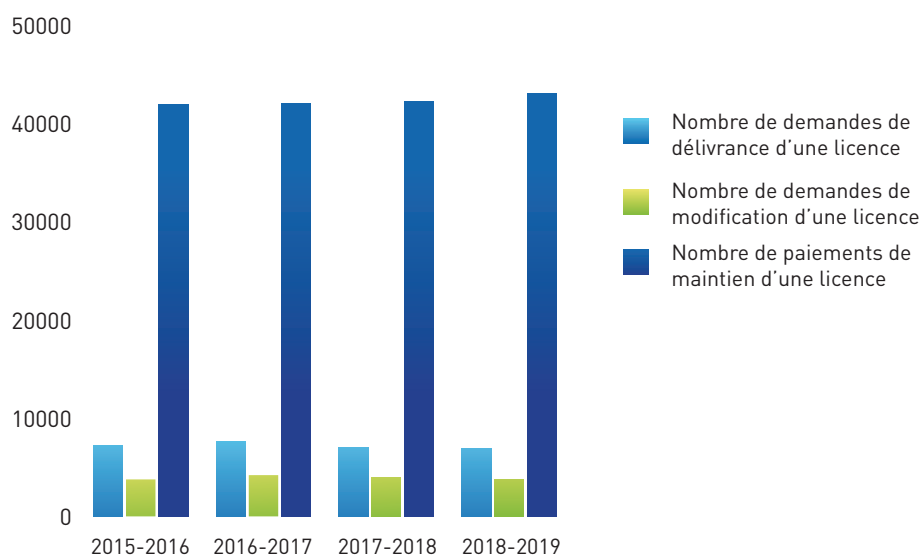
Traitement des demandes de délivrance ou de modification de licences

Cette année, la proportion de demandes de délivrance ou de modification de licences traitées dans les délais prévus est en légère augmentation (83 % pour 2018-2019 contre 80 % pour 2017-2018). Quant au délai moyen de traitement des demandes, il affiche une baisse de 5 jours, passant de 40 jours en 2017-2018 à 35 jours pour le présent exercice.

De surcroît, une diminution du nombre de retours des demandes de délivrance ou de modification de licences dans le cas de dossiers incomplets est remarquée. En effet, la RBQ a retourné 37 % de demandes de moins qu'en 2017-2018. De même, l'organisation a amélioré de manière considérable la proportion de demandes incomplètes pour lesquelles elle a effectué une relance dans un délai de 15 jours, passant d'une proportion de 80 % en 2017-2018 à 92 % cette année. Ces améliorations confirment une meilleure communication de la RBQ avec les demandeurs de licences.

La RBQ a transmis 14 249 avis de convocation à des examens au cours du présent exercice, soit une diminution de 6 % par rapport à 2017-2018. Toutefois, la proportion des convocations dont la date proposée respecte le délai prévu est de 87 %, ce qui représente une amélioration de 5 %.

Demandes de licences reçues à la RBQ 2015-2019



Traitement des mesures équivalentes et différentes

En 2018-2019, le nombre de demandes de mesures équivalentes ou différentes traitées est sensiblement le même que pour les années précédentes.

Cependant, le nombre de demandes reçues a augmenté de 26 % par rapport à 2017-2018 et ces demandes se retrouvent principalement dans le domaine du bâtiment. Compte tenu du nombre élevé de demandes pour le domaine du bâtiment, un délai excédant 45 jours est généralement convenu avec les demandeurs dès le début du traitement. Certaines demandes plus urgentes peuvent cependant être traitées prioritairement.

703
demandes de
mesures équivalentes
ou différentes reçues

Le délai de traitement moyen pour la période 2018-2019 est de 97 jours comparativement à un délai de plus de 200 jours pour les années précédentes.

Traitement des plaintes en matière de sécurité et de qualité des travaux

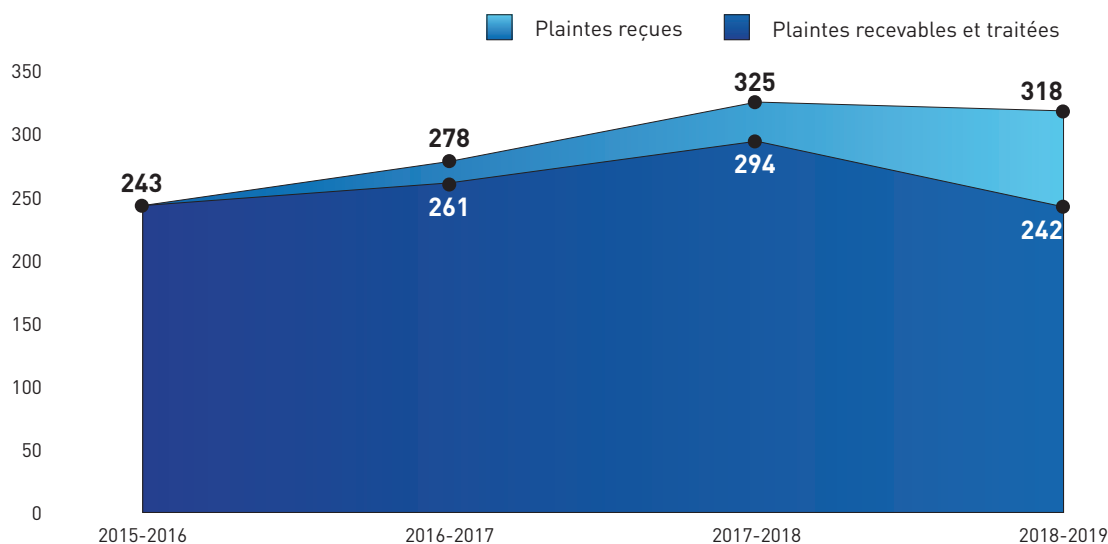
Le nombre de plaintes a diminué de 20 %, passant de 2 577 à 2 053, et ce, notamment en raison d'une baisse constatée du nombre de plaintes en qualité de travaux qui est passé de 824 en 2017-2018 à 634 en 2018-2019. Pour sa part, la proportion des accusés de réception transmis dans un délai de deux jours ouvrables est passée de 95 % à 99 %.

Qualité des services aux citoyens

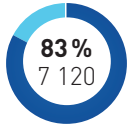
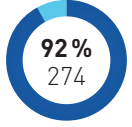
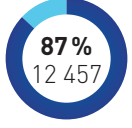
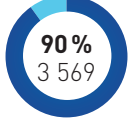
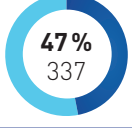
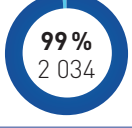
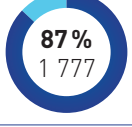
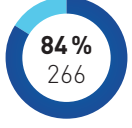
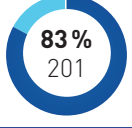
Le Commissaire à la qualité des services aux citoyens a pour mandat d'examiner les suggestions, les objections et les plaintes formulées par les citoyens à la suite de leur expérience de service avec le personnel de la RBQ. Ainsi, dès qu'une plainte est portée à l'attention du commissaire, celui-ci communique avec la personne plaignante afin de s'enquérir de l'objet de la plainte et de recueillir les informations nécessaires aux fins d'analyse. Par la suite, il procède à des vérifications et à des enquêtes en vue d'établir les faits.

La RBQ a reçu 318 plaintes en 2018-2019 comparativement à 325 en 2017-2018, ce qui représente une baisse de 2 %. Ainsi, sur les 318 demandes reçues en 2018-2019, 229 se rapportaient aux engagements prévus à la DSC. Parmi celles-ci, 77 relevaient du domaine des interventions et 152 s'appliquaient au traitement des demandes de la clientèle. La RBQ a également terminé le traitement des 13 plaintes reçues au cours de l'année 2017-2018.

Traitement des plaintes en matière de qualité des services 2015-2019



Engagements de la DSC en chiffres

Déclaration de services aux citoyens (DSC)	Cibles de délai	Résultats 2018-2019
Lorsque nous assurons le traitement de vos demandes, nous nous engageons à :		
Traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence qui sont complètes et conformes	60 jours	 83 % 7 120
Vous contacter pour obtenir les renseignements ou les documents manquants	15 jours	 92 % 274
Vous transmettre un avis de convocation qui vous permettra de passer les examens requis	45 jours	 87 % 12 457
Répondre à vos demandes de renseignements ne requérant aucune analyse	2 jours	 90 % 3 569
Vous informer par écrit des résultats de notre analyse de mesures équivalentes ou différentes complètes et recevables	45 jours	 47 % 337
Accuser réception de vos plaintes écrites portant sur la sécurité et la qualité des travaux	2 jours	 99 % 2 034
Vous informer par écrit du résultat de nos démarches ou des suites à donner à vos plaintes portant sur la sécurité et la qualité des travaux	30 jours	 87 % 1 777
Lorsque vous formulez une suggestion, une objection ou une plainte à l'égard de nos services, nous nous engageons à :		
Entrer en contact avec vous suite à la formulation d'une suggestion, d'une objection ou d'une plainte	2 jours	 84 % 266
Vous informer du résultat de notre intervention ou des suites à donner à vos plaintes portant sur les engagements de notre DSC	20 jours	 83 % 201

3.3 Résultats relatifs aux activités

Information générale à la clientèle⁷

77 942

appels téléphoniques
traités

4 887

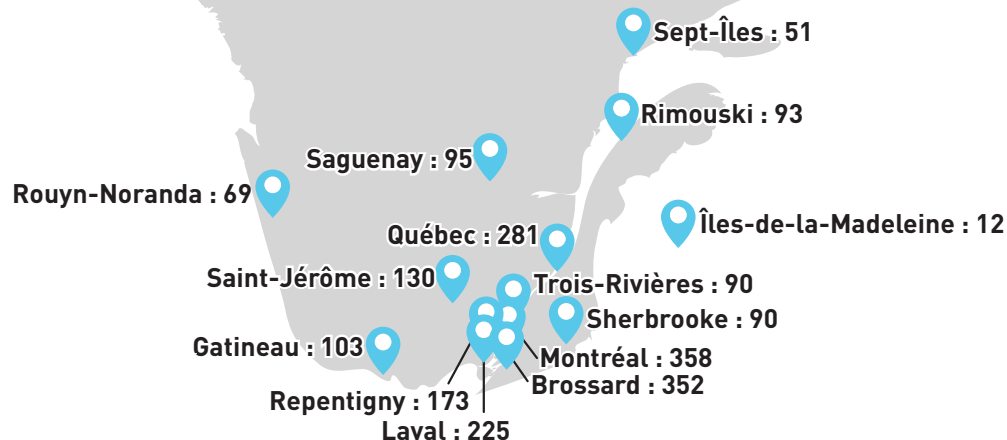
demandes de
renseignements reçues

6 667

clients servis
au comptoir



14 lieux d'examens et 2 122 séances tenues



⁷ Le Commissaire à la qualité des services aux citoyens peut être amené à répondre à des demandes d'information générale; cependant, celles-ci ne sont pas compilées.

Demandes d'information, de soutien et d'interprétation de la réglementation		2018-2019
Nombre de demandes reçues		2 170
Nombre de demandes traitées		2 183

Activités de sensibilisation réalisées avec des partenaires		2018-2019
Nombre de stations de ski visitées à des fins de sensibilisation à l'utilisation sécuritaire des remontées mécaniques et aux évacuations d'urgence des remontées mécaniques – ASSQ		21
Nombre de piscines, plages ou parcs aquatiques dont des représentants ont été sensibilisés ⁸ – Brigade Splash		315
Nombre de sauveteurs rencontrés – Brigade Splash		1 348
Nombre de baigneurs directs et indirects rencontrés – Brigade Splash		17 954

Installations sous pression		2018-2019
Enregistrement des plans et devis		1 199

Équipements pétroliers		2018-2019
Demandes d'information concernant des équipements pétroliers		2 193

Partenariat Brigade Splash

315
représentants sensibilisés

1 348
sauveteurs rencontrés

17 954
baigneurs rencontrés

⁸ Ce nombre comprend les installations visitées ainsi que les installations représentées.

Surveillance et application de la réglementation		2018-2019
Nombre de visites d'inspection		18 165
Nombre d'avis de correction remis		6 721
Nombre d'éléments de défectuosité relevés sur les avis remis		17 706
Cessation d'effet de la licence – Selon les articles 71, 72 et 73 de la <i>Loi sur le bâtiment</i>		4 048
Cessations d'accréditation		19
Non-paiements de maintien d'une licence		3 678
Faillites d'entreprise		117
Absences de répondant		211
Radiations au Registraire des entreprises du Québec		23
Nombre de suspensions de licences pour défaut de cautionnement, selon l'article 70		1 258
Nombre de suspensions de licences, selon l'article 70.2		0
Nombre de restrictions de licences aux fins de l'obtention d'un contrat public		63

Réclamations au cautionnement de licence

La RBQ a reçu 61 demandes de réclamations dans le cadre de la nouvelle entente conclue avec l'OPC. Celle-ci vise à rendre plus efficace et cohérent le processus d'indemnisation pour le consommateur lésé lorsque l'entrepreneur en question est également titulaire d'un permis de vente itinérante.

Par ailleurs, certaines plaintes en qualité de travaux donnent lieu à une réclamation au cautionnement de licence, lesquelles ont pu contribuer à l'augmentation du nombre de réclamations en cours de traitement au terme du présent exercice.

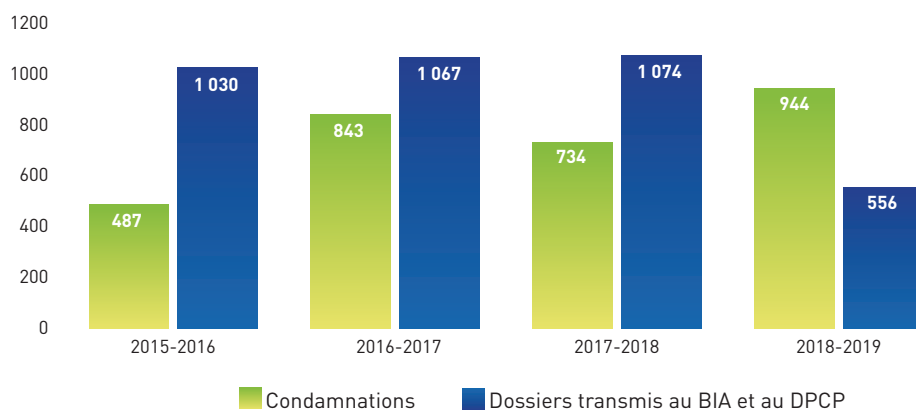
18 165visites d'inspection
effectuées**11 124**vérifications d'antécédents
judiciaires**264**dossiers d'enquête
finalisés**1 413**dossiers transmis
au BIA et au DPCP

Dossiers d'enquêtes administratives		2018-2019
Nombre de dossiers d'enquête dont le traitement a été finalisé au cours de l'année		264
Nombre d'entrepreneurs ayant régularisé leur situation à la suite d'une enquête		25
Nombre d'entrepreneurs ayant abandonné une demande de licence à la suite d'une enquête administrative		38
Nombre de vérifications d'antécédents effectuées		11 124

Dossiers d'enquête pénale – Inspections et enquêtes		2018-2019
Nombre de dossiers transmis au BIA et au DPCP ⁹ pour suite appropriée		1 413
Nombre de constats d'infraction par le BIA		1 351
Nombre de condamnations		1 561
Nombre d'entrepreneurs ayant régularisé leur situation après le début d'une enquête pénale		60

Évolution du traitement des dossiers pénaux en enquêtes

Cette année, la RBQ a transmis 48,2% de dossiers de moins au BIA et au DPCP par rapport à l'année précédente. Ce résultat est le fait, entre autres, du virage important effectué par l'organisation avec la mise en place, en 2017-2018, de la direction du renseignement et d'une approche d'intervention différente en matière d'enquêtes pénales. Cette nouvelle approche permet de spécifier deux finalités possibles pour un dossier d'enquête pénale en plus de le transmettre au DPCP.



⁹ Dossiers comptabilisés par la RBQ lorsque transmis au Bureau des infractions et amendes (BIA) et au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP).

Le montant des amendes à la suite de condamnations a considérablement augmenté au cours du présent exercice pour s'établir à 18 902 042\$ au 31 mars 2019. Cela s'explique par une hausse du nombre de condamnations. Ces augmentations font suite à l'implantation d'un nouveau processus visant à utiliser les moyens coercitifs mis à la disposition de la RBQ pour inciter les contrevenants à appliquer les corrections dans les meilleurs délais.



Décisions des régisseurs

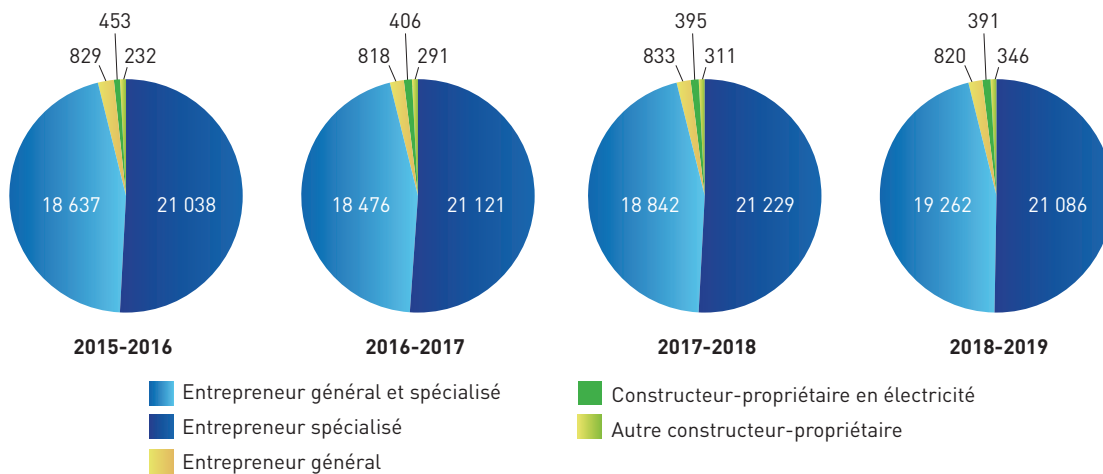
Décisions des régisseurs	2018-2019
Nombre de dossiers reçus durant l'année	77
Nombre de licences suspendues	18
Nombre de licences annulées	29
Nombre de licences refusées	13
Nombre de décisions rendues en révision	13
Nombre de jours d'audiences tenues durant l'année	113
Nombre d'audiences tenues durant l'année	133

Données relatives au Plan de garantie

Données relatives aux administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs au 31 décembre	2018
Nombre d'entrepreneurs accrédités auprès d'un administrateur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, administré par GCR	3 034
Nombre de certificats de garantie délivrés par GCR	15 033
Nombre de visites effectuées dans le cadre du Plan de garantie	4 458
Nombre de plaintes traitées par les administrateurs du Plan de garantie	1 138
Nombre de dossiers soumis à un organisme d'arbitrage	165

Autres résultats : quelques tendances

Titulaires d'une licence d'entrepreneur ou de constructeur-proprétaire



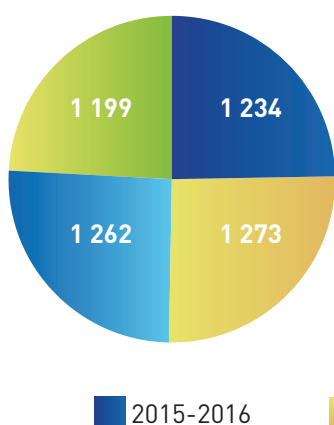
Titulaires d'une licence	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Titulaires d'une licence délivrée par la RBQ	41 189	41 112	41 610	41 905
Titulaire d'une licence délivrée par une corporation	5 627	5 740	5 840	5 939
Total des titulaires de licence	46 816	46 852	47 450	47 844

Vérifications techniques à la suite d'une plainte par domaine	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Bâtiment	1 739	2 566	2 566	2 779
Lieux de baignade	16	30	22	25
Électricité	425	875	1 065	630
Gaz	81	182	147	125
Plomberie	52	95	110	119
Ascenseurs et autres appareils élévateurs	117	183	203	240
Jeux et manèges	1	1	5	6
Remontées mécaniques	4	14	19	4
Installations sous pression	61	153	266	189
Équipements pétroliers	41	31	14	24
Qualité des travaux	4	3	3	1
Total	2 541	4 133	4 420	4 142

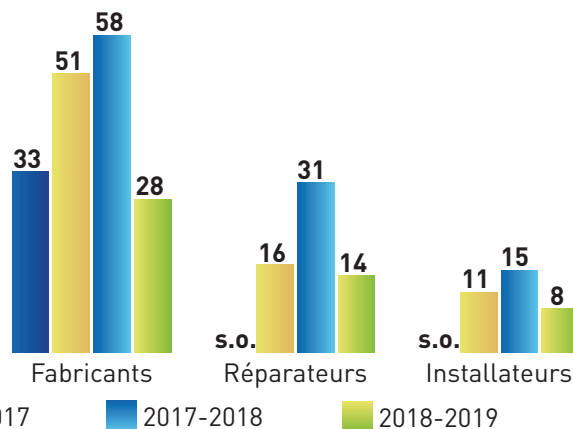
Interventions d'inspection par domaine	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Bâtiment	3 551	2 931	2 826	3 103
Lieux de baignade	20	24	20	19
Électricité	4 996	4 433	4 580	4 748
Gaz	1 245	1 391	1 579	1 730
Plomberie	1 549	1 115	1 672	1 874
Ascenseurs et autres appareils élévateurs	1 811	1 930	1 739	2 014
Jeux et manèges	124	117	51	110
Remontées mécaniques	198	147	41	136
Installations sous pression	5 001	5 038	4 288	3 983
Équipements pétroliers	316	359	395	448
Travaux non assujettis à la réglementation	0	2	1	0
Total	18 811	17 487	17 192	18 165

Activité d'inspection dans le domaine des installations sous pression

Enregistrement des plans et devis



Approbation de programme de contrôle qualité



Activités dans le domaine des équipements pétroliers	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Demandes d'information concernant des équipements pétroliers	1 732	1 770	1 734	2 193
Permis d'utilisation pour des équipements pétroliers à risque élevé				
• Détenteurs de permis au 31 mars	7 181	7 143	7 054	6 994
• Nouveaux permis	131	106	107	96
• Permis renouvelés	3 578	3 487	3 453	3 431
• Fin de permis	35	33	30	25



Partie 4

Utilisation
des ressources

4.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité au 31 mars

Secteur d'activité ou orientation stratégique	2017-2018	2018-2019	Écart
Présidence			
Bureau du président-directeur général	4	5	1
Bureau des régisseurs	5	5	0
Direction des communications	14	18	4
Direction des affaires juridiques	18	16	-2
Direction de l'audit interne	2	2	0
Secrétariat général et affaires institutionnelles	15	14	-1
Vice-présidence Enquêtes			
Bureau du vice-président	4	4	0
Direction des enquêtes	50	50	0
Direction du renseignement et du développement des enquêtes	18	21	3
Vice-présidence Relations avec la clientèle et Opérations			
Bureau du vice-président	5	6	1
Direction de la qualification et des relations avec la clientèle	86	82	-4
Direction générale de l'inspection	200	192	-8
Vice-présidence Réglementation et Soutien organisationnel			
Bureau du vice-président	3	3	0
Direction du partenariat et des services à l'organisation	27	24	-3
Direction de la réglementation et de l'expertise conseil	34	35	1
Direction de la performance organisationnelle et des plans de garantie	5	12	7
Total¹⁰	490	489	-1

10 Ce tableau ne présente pas le total des effectifs ni la consommation des heures rémunérées transposées en équivalents temps complet (ETC) en lien avec la cible du total des effectifs établie par le Conseil du trésor.

489 employés



Heures rémunérées par secteur d'activité

Secteur d'activité	Heures rémunérées 2018-2019
Présidence	
Bureau du président-directeur général	9 131,5
Bureau des régisseurs	10 227,3
Direction des communications	26 298,7
Direction des affaires juridiques	32 690,8
Direction de l'audit interne	3 835,2
Secrétariat général et affaires institutionnelles	25 933,5
Vice-présidence Enquêtes	
Bureau du vice-président	12 053,6
Direction des enquêtes	84 375,2
Direction du renseignement et du développement des enquêtes	35 978,2
Vice-présidence Relations avec la clientèle et Opérations	
Bureau du vice-président	9 314,1
Direction de la qualification et des relations avec la clientèle	148 660,8
Direction générale de l'inspection	341 335,5
Vice-présidence Réglementation et Soutien organisationnel	
Bureau du vice-président	5 661,5
Direction du partenariat et des services à l'organisation	45 474,9
Direction de la réglementation et de l'expertise conseil	61 363,7
Direction de la performance organisationnelle et des plans de garantie	11 871,0
Total en heures rémunérées	864 205,5
Total en ETC transposés (total heures rémunérées/1 826,3)	473,2

Formation et perfectionnement du personnel

Nombre de jours de formation par thème	2017	2018
Bureautique et informatique	3,4	160,1
Gestion	11,0	16,9
Communication et habiletés personnelles	1,0	14,2
Connaissances administratives et professionnelles	103,1	10,1
Programmes gouvernementaux et organisationnels	63,9	78,9
Juridique	115,0	168,1
Champs de compétence de la RBQ	592,4	61,5
Autres	63,4	12,7

Évolution des dépenses en formation	2017	2018
Proportion de la masse salariale	2,0 %	1,3 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,85	1,01
Somme allouée par personne	1 072 \$	752 \$

Nombre de jours de formation selon les catégories d'emploi	2017	2018
Cadres	150,4	47,9
Professionnels	205,9	201,6
Fonctionnaires	600,7	273,0

La majorité des formations a porté sur la bureautique et l'informatique ainsi que sur les thèmes de nature juridique. La baisse constatée pourrait être en partie attribuable à une moins grande déclaration des activités de formation. Une stratégie est déjà mise en place à la RBQ pour améliorer la qualité des données transmises à des fins de reddition de comptes.

390 307 \$ investis pour la formation et le développement du personnel, soit 1,3 % de la masse salariale

Mouvements de personnel

Indicateurs de départ	2017-2018	2018-2019
Nombre de personnes recrutées sur des postes réguliers	25	26
Taux de départs volontaires ministériels	9,2 %	17,7 %
Départs volontaires d'employés réguliers	40	77
Nombre de démissions	7	7
Nombre de retraites	7	19
Nombre de mutations (sortie)	23	45
Promotion avec concours (sortie)	3	6
Moyenne de population (réguliers)	435,8	435,2
Taux d'absence maladie	6,3 %	5,2 %

Ensemble des ministères et organismes	2017-2018	2018-2019
Nombre de personnes recrutées sur des postes réguliers	–	–
Taux de départs volontaires ¹¹	12,4 %	13,3 %
Départs volontaires d'employés réguliers	6 118	6 835
Nombre de démissions	594	756
Nombre de retraites	1 936	1 879
Nombre de mutations (sortie)	3 183	3 706
Promotion avec concours (sortie)	405	494
Moyenne de population (réguliers)	49 350,2	51 562,8
Taux d'absence maladie	5,4 %	5,3 %

Nombre de personnes ayant pris leur retraite	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Cadres	2	2	4
Professionnels	6	1	4
Techniciens	8	1	6
Personnel de bureau	1	3	5
Total	17	7	19

11 Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employée ou de l'employé.

4.2 Gestion et contrôle des effectifs

Depuis le 1^{er} janvier 2015, la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* prévoit que la RBQ fasse état, dans son rapport annuel, de l'application de ces dispositions législatives. À cet égard, l'effectif en ETC utilisé a été de 473,2 alors que la cible était de 470.

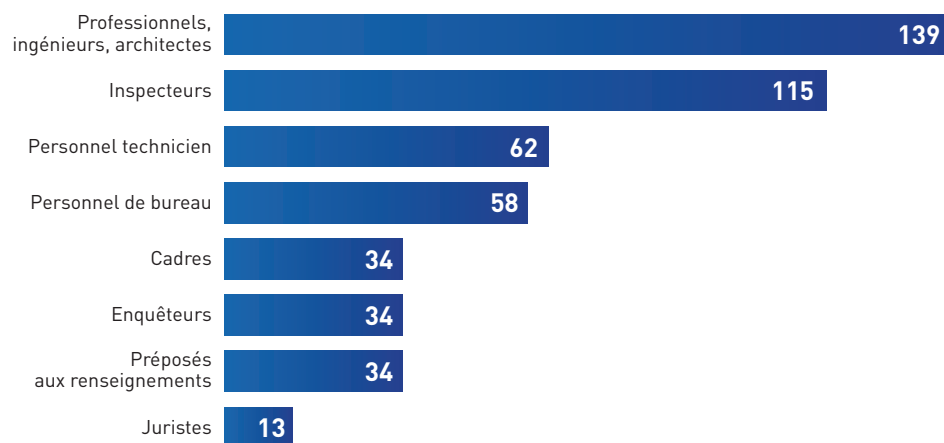
Effectif en lien d'emploi au 31 mars 2019

Secteur d'activité	Régulier ¹²	Occasionnel ¹³	Total	ETC utilisés du 1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019
Présidence				
Bureau du président-directeur général	5	0	5	5,0
Bureau des régisseurs	5	0	5	5,6
Direction des communications	15	3	18	14,4
Direction des affaires juridiques	14	2	16	17,9
Direction de l'audit interne	2	0	2	2,1
Secrétariat général et affaires institutionnelles	11	3	14	14,2
Vice-présidence Enquêtes				
Bureau du vice-président	4	0	4	6,6
Direction des enquêtes	41	9	50	46,2
Direction du renseignement et du développement des enquêtes	19	2	21	19,7
Vice-présidence Relations avec la clientèle et Opérations				
Bureau du vice-président	6	0	6	5,1
Direction de la qualification et des relations avec la clientèle	64	18	82	81,4
Direction générale de l'inspection	182	10	192	186,9
Vice-présidence Réglementation et Soutien organisationnel				
Bureau du vice-président	3	0	3	3,1
Direction du partenariat et des services à l'organisation	18	6	24	24,9
Direction de la réglementation et de l'expertise conseil	35	0	35	33,6
Direction de la performance organisationnelle et des plans de garantie	9	3	12	6,5
Au 31 mars 2019	433	56	489	473,2

¹² Inclut les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

¹³ Inclut les occasionnels dont le système de paye est variable.

Effectif de la RBQ au 31 mars 2019, par catégorie et corps d'emploi du personnel régulier et occasionnel



Répartition des effectifs en heures rémunérées du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

Catégorie et corps d'emploi ¹⁴	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total heures rémunérées (3)=1+2	Total en ETC transposés (4)=3/1 826,3	Nombre d'employés ¹⁵
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	67 361,3	-	67 361,3	36,9	34
Juristes	26 866,5	38,6	26 905,1	14,7	13
Ingénieurs	43 461,6	299,5	43 761,1	24,0	25
Architectes	7 124,0	-	7 124,0	3,9	4
Autres professionnels	173 366,5	2 629,5	175 996,0	96,4	110
Inspecteurs	203 470,8	1 795,8	205 266,6	112,4	115
Enquêteurs	63 722,6	1 705,0	65 427,6	35,8	34
Personnel technicien (excluant inspecteurs et enquêteurs)	103 409,9	215,6	103 625,5	56,7	62
Préposés aux renseignements	67 747,5	440,0	68 187,5	37,3	34
Personnel de bureau (excluant les préposés)	100 361,6	189,2	100 550,8	55,1	58
Total en heures	864 205,5				
Total en ETC transposés [Total des heures/1 826,3]	473,2				

¹⁴ Les étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujetties à la *Loi sur la fonction publique*.

¹⁵ Le nombre d'employés correspond au total de personnes considérées comme actives à une date donnée. Les personnes sur la liste de rappel ne sont pas considérées comme des personnes actives.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000\$ et plus, conclus entre le 1 ^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019		
	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (qu'elle soit dans les affaires ou non)	0	0\$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique (ce qui inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation)	13	2 651 420\$
Total des contrats de service	13	2 651 420\$

4.3 Utilisation des ressources financières

Conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du trésor, le tableau ci-après présente l'écart entre les dépenses réelles de fin d'exercice au 31 mars 2019 et les dépenses réelles de 2017-2018.

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2018-2019 (000)	Dépenses réelles 2018-2019 (000)	Dépenses réelles 2017-2018 (000)	Écart (000)	Variation
Présidence et secrétariat général et autres directions rattachées au PDG	7 138,8\$	6 169,9\$	6 096,8\$	73,1\$	1,20 %
Vice-présidence Relations avec la clientèle et Opérations	20 199,5\$	18 816,6\$	18 975,8\$	-159,2\$	-0,84 %
Vice-présidence Réglementation et Soutien organisationnel	21 341,8\$	19 046,6\$	17 356,1\$	1 690,5\$	9,74 %
Vice-présidence Enquêtes	7 303,1\$	7 215,4\$	6 634,5\$	580,9\$	8,76 %

4.4 Utilisation des ressources informationnelles

Catégorie de coûts	Coûts capitalisables prévus (investissements)	Coûts capitalisables réels (investissements)	Coûts non capitalisables prévus (dépenses)	Coûts non capitalisables réels (dépenses)
Activités d'encadrement	0\$	0\$	142 339\$	83 621\$
Activités de continuité	612 415\$	471 599\$	7 938 910\$	7 613 642\$
Projets	1 742 138\$	763 356\$	0\$	0\$
Total	2 354 553\$	1 234 955\$	8 081 249\$	7 697 263\$

Utilisation des ressources informationnelles (suite)

Liste des principaux projets en réalisation en ressources informationnelles 2018-2019							
Liste des projets	Ressources humaines prévues ¹⁶	Ressources financières prévues ¹⁷	Budget total prévu	Ressources humaines réelles	Ressources financières réelles	Dépenses totales réelles au 31 mars	Écarts
Mise en œuvre des recommandations de la commission Charbonneau – Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction	59 535 \$	222 953 \$	282 488 \$	55 573 \$	125 299 \$	180 872 \$	-36 %
Développer un système de soutien aux activités d'inspection	31 947 \$	373 258 \$	405 205 \$	513 \$	264 448 \$	264 961 \$	-35 %
Implanter les outils informatiques de la Vice-présidence aux Enquêtes – Réalisation du Programme de transformation de la fonction enquête	500 645 \$	836 288 \$	1 336 933 \$	58 596 \$	439 799 \$	498 395 \$	-63 %
Remplacer Biztalk Server et Windows Server 2003 pour désuétude	1 976 \$	273 000 \$	274 976 \$	0 \$	251 905 \$	251 905 \$	-8 %
Projet amélioration – Adresse non structurée	0 \$	54 951 \$	54 951 \$	12 402 \$	26 420 \$	38 822 \$	-29 %

¹⁶ Les coûts en ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel 2018-2019.

¹⁷ Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens ainsi que les frais connexes pour l'année 2018-2019.

Utilisation des ressources informationnelles (suite)

Liste des projets	Pourcentage d'avancement ¹⁸	Explication sommaire des écarts
Mise en œuvre des recommandations de la commission Charbonneau – Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction	100 %	Les coûts en ressources externes ont été moins élevés que prévus, puisque certaines activités ont été réalisées à l'interne. Le budget prévu pour la contingence n'a pas été utilisé.
Développer un système de soutien aux activités d'inspection	37 %	Le processus d'appel d'offres a été exclu du dossier d'affaires, ce qui a diminué les efforts internes. Le budget prévu pour la contingence n'a pas été utilisé.
Planter les outils informatiques de la Vice-présidence Enquêtes – Réalisation Programme de transformation de la fonction enquête	65 %	Les coûts en ressources internes ont été moins élevés que prévus puisqu'aucun fournisseur n'a répondu à l'appel d'offres. Le budget prévu pour la contingence n'a pas été utilisé.
Remplacer BizTalk Server et Windows Server 2003 pour désuétude	80 %	Les coûts liés à la solution informatique ont été moins élevés que prévus.
Projet amélioration – Adresse non structurée	100 %	Les coûts liés à la solution informatique ont été moins élevés que prévus.

Au cours de l'exercice 2018-2019, la RBQ a poursuivi ses efforts dans la mise en œuvre de projets informationnels visant à accroître la performance de l'organisation et à réaliser sa mission.

La RBQ a également réalisé des travaux de développement de nouvelles fonctionnalités au système de gestion des interventions avec la clientèle, qui permettent notamment de mieux encadrer la délivrance de licences aux entrepreneurs selon les recommandations de la commission Charbonneau, d'appliquer la nouvelle réglementation de délivrance de permis liés au domaine du gaz et de gérer l'émission d'un nouveau permis d'installation sous pression. Ceci est sans compter une multitude d'améliorations des systèmes afin de rendre la RBQ plus efficiente dans ses opérations quotidiennes, y compris le retrait de la plateforme BizTalk dû à son obsolescence, ce qui permettra d'épargner plusieurs milliers de dollars en frais de licences et de maintenance.

Dans l'ensemble, les coûts réels en ressources informationnelles ont été inférieurs à ceux prévus, notamment car les budgets attribués à la contingence n'ont pas été utilisés et les coûts associés aux efforts ont été moindres.

En ce qui concerne les activités de continuité, certains travaux de maintenance des systèmes d'information n'ont pu être réalisés en raison d'un manque de capacité en ressources humaines.

¹⁸ Le pourcentage d'avancement correspond au niveau de réalisation des activités du projet.

A photograph of a modern architectural interior. A glass and metal staircase with a wooden handrail is visible, set against a large white pillar and a glass wall. The scene is brightly lit with warm, golden light. The bottom of the image features a blue gradient overlay with a white circular shape containing the text.

Partie 5

Autres
exigences

5.1 Développement durable

Objectif gouvernemental 1.1 – Activité incontournable	
Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	
Action 1	Mettre en œuvre des mesures écoresponsables reliées aux activités courantes de gestion de la RBQ.
Indicateur	Nombre de mesures mises en œuvre pour améliorer les pratiques internes de gestion écoresponsables
Cible	Mettre en œuvre au moins une nouvelle mesure annuellement
Résultats	Aucune action significative n'a été réalisée en 2018-2019. Cependant, la RBQ perpétue ses actions de gestion écoresponsables par l'utilisation des salles de visioconférence pour les rencontres de travail, ce qui limite les déplacements du personnel, ainsi que par l'utilisation de la plateforme Web « Gouvernance », qui permet de tenir des réunions sans papier.
Action 2	Mettre en œuvre des mesures liées à la réduction de la consommation de carburant et des émissions de gaz à effet de serre (GES) des voitures utilisées par la RBQ dans ses activités courantes.
Indicateur	Taux de réduction des émissions de GES des véhicules légers
Cible	D'ici 2019-2020, réduire de 9 % les émissions de GES des véhicules de la RBQ par rapport à 2009-2010
Résultats	L'atteinte de cette cible sera connue en 2019-2020. Toutefois, dans la foulée de la mise en œuvre du Plan d'action en électrification des transports 2015-2020 – Propulser le Québec par l'électricité, la RBQ s'inscrit dans la volonté gouvernementale de remplacer ses véhicules désuets par des véhicules électriques lorsqu'une offre existe dans la même catégorie.
Action 3	Mettre en œuvre des mesures pour réduire les déplacements et favoriser l'utilisation des modes de transport collectif et actif par les employés.
Indicateur	Nombre de mesures mises en œuvre pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation des modes de transport collectifs et actifs
Cible	Mettre en œuvre au moins une nouvelle mesure annuellement
Résultats	En 2018-2019, la RBQ a continué sa lancée en incitant le personnel à utiliser les transports actifs et collectifs. Depuis la bonification à 10 % de la contribution aux sociétés de transport en commun en 2017-2018, le nombre d'abonnés a augmenté de 25 % au cours des deux derniers exercices financiers, passant de 92 en mars 2017 à 115 en mars 2019. En ce qui concerne le programme de retour à domicile, il a été utilisé par trois employés à la suite d'une situation urgente et imprévue.

Objectif gouvernemental 1.1 – Activité incontournable (suite)**Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (suite)****Action 4 Réaliser des produits et des activités de communication écoresponsables.**

Indicateur	Pourcentage d'acquisition écoresponsable dans les services de communication
-------------------	---

Cible	D'ici le 31 mars 2018, 100 % d'acquisitions écoresponsables dans les services de graphisme et d'impression des publications de la RBQ
--------------	---

Résultats	La RBQ exige l'utilisation de papier constitué à 100 % de fibres postconsommation dans ses devis d'impression de publications officielles. Dans cette même optique, la RBQ a mis en place diverses actions favorisant les communications écoresponsables, dont la diminution de l'impression papier et l'augmentation du nombre de documents en ligne. En ce qui a trait aux événements écoresponsables, la RBQ organise annuellement une cérémonie de reconnaissance pour ses employés ayant cumulé 25 ans de service dans la fonction publique et ceux ayant quitté pour la retraite. Pour cette cérémonie, l'organisation privilégie notamment des lieux près de ses bureaux et à proximité de transports en commun de même que des cadeaux fabriqués par des artisans québécois.
------------------	--

Action 5 Améliorer les pratiques d'acquisition écoresponsables de la RBQ dans le cadre de la gestion des contrats d'approvisionnement et de service.

Indicateur	Bilan des activités mises en œuvre
-------------------	------------------------------------

Cible	Annuellement
--------------	--------------

Résultats	En 2018-2019, la RBQ n'a mis en œuvre aucune mesure particulière pour améliorer ses pratiques d'acquisitions écoresponsables. Toutefois, la RBQ a acquis pour 459 134 \$ d'acquisitions écoresponsables, par rapport à 237 713 \$ en 2017-2018.
------------------	---

Objectif gouvernemental 1.2 – Activité incontournable**Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes.****Action 6 Mettre en œuvre des processus et des méthodes d'aide à la décision pour soutenir la RBQ dans sa prise en compte des principes de développement durable**

Indicateur	Bilan des activités mises en œuvre
-------------------	------------------------------------

Cible	Annuellement
--------------	--------------

Résultats	La planification stratégique 2018-2023 intègre implicitement la prise en compte des principes de développement durable. Les attentes croissantes en matière d'environnement, que ce soit l'efficacité énergétique, les installations liées à l'utilisation de véhicules électriques, l'économie de l'eau potable et le bâtiment vert, constituent un facteur contextuel d'influence. Conséquemment, la RBQ redouble d'efforts dans le plan stratégique afin que la prise en compte du développement durable ne limite en rien la réalisation de sa mission. De ce fait, les enjeux organisationnels prioritaires mettent l'accent sur l'innovation et le rehaussement des normes de sécurité.
------------------	--

Résultats	Concernant la prise en compte des principes de développement durable dans ses projets stratégiques, la RBQ s'est dotée en 2016 d'une directive sur la gestion de projets, qui prévoit la prise en compte des principes de développement durable dès l'étape de la planification du projet et lors du bilan de fermeture. Les chargés de projets doivent donc intégrer les principes de développement durable.
------------------	--

Résultats	En 2018-2019 :
------------------	----------------

- | | |
|------------------|---|
| Résultats | <ul style="list-style-type: none"> • 39 projets ont été en réalisation pendant l'année, dont 7 sont terminés; • 31 projets ont intégré des principes de développement durable à l'étape de la planification ou du bilan, soit 79 % des projets. |
|------------------|---|

Objectif gouvernemental 1.3	
Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre de politiques et de mesures gouvernementales	
Action 7	Mettre en œuvre des mesures pour encourager et faciliter la consultation des parties prenantes et améliorer la qualité des services offerts par la RBQ
Indicateur	Développement d'un plan de consultation et d'un plan d'amélioration des services à la clientèle
Cible	Réaliser le plan de consultation d'ici le 31 mars 2018 Réaliser le plan d'amélioration des services d'ici le 31 mars 2020
Résultats	La RBQ n'a atteint aucun résultat significatif en 2018-2019 concernant les cibles pour cette action. Toutefois, dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle planification stratégique, la RBQ entend réaliser, au cours de l'exercice 2019-2020, des consultations en vue d'améliorer ses services à la clientèle. Par ailleurs, conformément à la DSC et à la politique interne sur la qualité des services aux citoyens, la RBQ s'efforce de toujours offrir une prestation fiable, équitable et efficace de ses services.

Objectif gouvernemental 1.4	
Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	
Action 8	Développer les connaissances du personnel en matière de développement durable.
Indicateur	Nombre de publications relatives au développement durable diffusées sur l'intranet de la RBQ Pourcentage des nouveaux employés ayant suivi la formation d'accueil en développement durable
Cible	Diffuser au moins deux publications par année dans l'intranet Chaque année, faire en sorte que 100 % des nouveaux employés aient suivi la formation d'accueil en développement durable
Résultats	La RBQ a poursuivi cette année la sensibilisation de son personnel aux concepts et aux enjeux de développement durable. Huit publications concernant notamment les habitudes de déplacement, le compostage, la réduction des déchets et l'industrie des constructions de bois ont été diffusées sur l'intranet en 2018-2019. La RBQ diffuse également des bulletins de veille mensuels dans son intranet, et plusieurs des sujets traités concernaient le développement durable. En ce qui concerne la formation d'accueil des nouveaux employés, une réflexion organisationnelle se poursuit pour intégrer les connaissances en développement durable aux sessions d'accueil des nouveaux employés.

Objectif gouvernemental 1.5 – Activité incontournable

Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier du développement social, économique et territorial

Action 9	Poursuivre et renforcer l'amélioration du processus de demande de mesures différentes et de mesures équivalentes en ce qui concerne les bâtiments patrimoniaux.
Indicateur	Bilan du nombre de dossiers traités
Cible	Annuellement
Résultats	La RBQ poursuit sa collaboration et ses échanges avec le ministère de la Culture et des Communications pour le soutenir dans sa mission de préservation du patrimoine architectural tout en s'assurant de répondre aux objectifs et au niveau de sécurité exigé par le <i>Code de construction</i> et le <i>Code de sécurité</i> . En 2018-2019, cinq demandes de mesures différentes pour des bâtiments patrimoniaux ont été traitées par la RBQ.

Objectif gouvernemental 2.1 – Activité incontournable

Appuyer le développement de pratiques et de modèles d'affaires verts et responsables

Action 10	Intégrer des notions de développement durable dans le profil de compétences des entrepreneurs de construction
Indicateur	Profil de compétences des entrepreneurs de construction intégrant des notions de développement durable
Cible	Mise à jour du profil de compétences d'ici le 31 mars 2018
Résultats	Les profils de compétences regroupent l'ensemble des habiletés et des compétences attendues d'un candidat entrepreneur ou constructeur-propriétaire. Ceux-ci sont définis par la RBQ qui, en y intégrant des notions de développement durable, incite les entrepreneurs de construction à développer leurs compétences et leurs pratiques vertes et responsables dans leurs activités professionnelles. En 2018, la RBQ a révisé le profil de compétences – Entrepreneur en bâtiments de tout genre. La mise à jour de ce profil de compétences introduit des notions relatives à de nouvelles réglementations sur l'accessibilité des bâtiments et l'efficacité énergétique. La section des habiletés relative à la partie 10 du <i>Code de construction</i>, qui concerne la transformation des bâtiments, a également été bonifiée. Des habiletés concernant la rénovation, la restauration et les différents types de structures ont également été ajoutées. Finalement, une section consacrée spécifiquement aux éléments de compétences liés au développement durable a été intégrée au profil.

Objectif gouvernemental 2.5	
Aider les consommateurs à faire des choix écoresponsables	
Action 11	Diffuser des informations et sensibiliser le public et les entrepreneurs à la construction et à la rénovation responsables
Indicateur	Nombre de publications relatives au développement durable diffusées sur le site Web de la RBQ
Cible	Au moins deux publications diffusées annuellement
Résultats	En 2018-2019, 25 nouvelles liées au développement durable ont été publiées sur le site Internet de la RBQ. De plus, 68 publications ont été mises en ligne sur le fil Twitter et reprises sur le compte LinkedIn. Différents thèmes ont été abordés concernant ce sujet dans les domaines régis par la RBQ, par exemple la protection de l'eau potable, la participation active de la RBQ aux événements reliés au développement durable les nouvelles normes plus écoresponsables ou encore la sécurité et la santé du public. Ces communications ont visé l'ensemble des publics cibles de la RBQ.

Objectif gouvernemental 5.2	
Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires	
Action 12	Proposer des amendements à la Loi sur le bâtiment et aux règlements qui en découlent dans le but d'améliorer la santé et la sécurité du public
Indicateur	Projet de modifications législatives et réglementaires soumis au conseil d'administration de la RBQ
Cible	D'ici le 31 mars 2019
Résultats	En 2018-2019, la RBQ a travaillé sur plusieurs projets réglementaires. Elle a de plus siégé à divers comités tout en faisant le suivi de nombreux engagements visant à améliorer la santé et la sécurité du public dans les bâtiments ainsi que l'accessibilité des personnes utilisant des aides à la mobilité motorisée à l'intérieur des logements d'habitation. À cet effet, le comité directeur piloté par la RBQ et l'Office des personnes handicapées du Québec travaille à atteindre les objectifs et recommandations des politiques À part entière, Vivre et vieillir ensemble et la Politique gouvernementale de prévention en santé, et à consulter les parties prenantes afin d'établir et de planifier les travaux qui répondent aux enjeux en accessibilité.

Objectif gouvernemental 8.1

L'efficacité énergétique

Action 13 Proposer un projet de réglementation pour rehausser les normes d'efficacité énergétique des bâtiments.

Indicateur	Projet de modifications législatives et réglementaires soumis au conseil d'administration de la RBQ
Cible	Entrée en vigueur du règlement d'ici le 31 mars 2018
Résultats	Le projet de règlement portant sur le rehaussement des exigences d'efficacité énergétique des bâtiments commerciaux, institutionnels et résidentiels de grande hauteur, a été adopté par le conseil d'administration de la RBQ le 11 décembre 2018 et a été déposé par la suite au cabinet de la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation. Le projet progresse selon le cours normal du processus réglementaire. Cependant, la publication pour commentaires du projet de règlement dans la Gazette officielle du Québec est liée à l'approbation par la ministre et la décision du Conseil des ministres.

Objectif additionnel

Améliorer les pratiques de la RBQ en tant qu'employeur responsable

Action 14 Mettre en œuvre des activités pour améliorer les conditions de vie au travail des employés

Indicateur	Bilan annuel des activités mises en œuvre
Cible	Annuellement
Résultats	La RBQ a mis en place plusieurs mesures et actions en vue d'améliorer les conditions de vie au travail des employés, notamment : • la création d'une section intranet intitulée « La Jasette », qui constitue un espace plus informel permettant de partager les événements à caractère social se déroulant à travers les unités de la RBQ; • la publication d'actualités intranet pour souligner et encourager les activités sociales et sportives de ses employés; • la Fête de la reconnaissance des employés; • les journées d'accueil pour les nouveaux employés (2); • les célébrations de fin d'année (fête de Noël).

5.2 Financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour maintenir leur qualité et en garantir la pérennité, tout en assurant la transparence du processus tarifaire et la reddition de comptes. Elle s'applique notamment à tous les organismes du gouvernement qui offrent des biens et services à la population.

1) Pour les biens et services actuellement rendus

Au cours de l'année 2018-2019, la RBQ a poursuivi les travaux visant à établir le coût des différentes activités de sa mission. Ces travaux ont porté sur la répartition par domaine d'intervention des coûts des activités visant, d'une part, les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires assujettis au *Code de construction* et, d'autre part, les propriétaires et les exploitants assujettis au *Code de sécurité*.

Le tableau ci-dessous présente un portrait complet des revenus de tarification et des coûts des activités, y compris les activités qui ne font l'objet d'aucune tarification :

Activités liées à la mission de la RBQ			
	Revenus de tarification perçus (en \$)	Coûts des biens et services qui s'y rapportent (en \$)	Niveau de financement atteint
Qualification professionnelle (licences et examens)	8 669 598 \$	10 467 175 \$	83 %
Contrôle et surveillance des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires	51 502 714 \$	29 391 883 \$	175 %
Réglementation et surveillance du Plan de garantie	658 431 \$	1 372 864 \$	48 %
Réglementation et surveillance du <i>Code de sécurité</i>	8 605 672 \$	11 511 126 \$	75 %
Réglementation et surveillance dans le domaine des installations sous pression	2 603 993 \$	5 498 756 \$	47 %
Traitement des demandes de mesures équivalentes ou différentes	0 \$	2 135 235 \$	0 %
Total	72 040 408 \$	60 377 039 \$	119 %

La méthode de fixation des tarifs

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

Les niveaux de financement visés par la tarification et la justification de ces niveaux

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

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

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

La date de la dernière révision tarifaire

En 2018, les tarifs exigibles pour rendre les services dans le domaine des installations sous pression ont été simplifiés et révisés. Par ailleurs, le niveau des droits et des frais exigibles pour la qualification professionnelle a été révisé en juin 2008.

Le mode d'indexation des tarifs

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

2) Pour les nouveaux biens et services

L'entrée en vigueur en 2018-2019 du nouveau *Règlement sur les installations sous pression* a rendu obligatoire la détention d'un permis pour tous les fabricants, installateurs, réparateurs ou modificateurs de ces installations, avec une période de transition qui a pris fin le 31 mars 2019.

3) Pour les biens et services pouvant être tarifés

La RBQ ne tarifie pas le traitement des demandes d'approbation d'une mesure équivalente ou différente de même que les activités de surveillance de la réglementation visant les propriétaires de bâtiments et de lieux de baignade, bien que ces services auraient pu faire l'objet d'une tarification.

5.3 Allègement réglementaire et administratif

En 2018-2019, la RBQ a poursuivi ses efforts afin de réaliser les mesures 1 et 2 du Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif. Ce plan, qui se terminait le 31 mars 2019, vise à réduire le fardeau réglementaire et administratif et à simplifier l'accès aux services pour les entreprises.

Mesure 1 : Au cours de la période 2016-2018, réduire de 10 % le coût des formalités administratives, en plus des 20 % fixés pour la période 2004-2015.

La mise en place, en totalité ou en partie, de l'optimisation des processus internes et d'outils de prestation électronique de services (PES), mis à la disposition des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, a permis à la RBQ d'atteindre la cible de 10 % additionnel de réduction des coûts des formalités administratives. En effet, durant l'exercice 2018-2019, la RBQ affiche une réduction de 39,7 % en valeur constante par rapport au niveau établi en 2004, dépassant ainsi de 9,7 % la cible fixée.

Mesure 2 : Réduire les délais de traitement des dossiers.

La RBQ a mis en œuvre des actions afin de réduire les délais de traitement des demandes prioritaires de délivrance de licences. Celles-ci, notamment la PES, ont permis une réduction du délai médian de traitement de 62 % pour les quatre derniers exercices (2015-2016 à 2018-2019).

Par ailleurs, la RBQ a reconduit son entente avec Services Québec qui offre une prestation de services de première ligne afin de faciliter l'accès à nos services, de répondre à certaines demandes de renseignement par téléphone et de faire passer des examens de qualification dans différentes villes au Québec. Lorsque requis, le personnel de Services Québec redirige vers les bureaux de la RBQ les demandes nécessitant une expertise particulière.

Mécanisme de révision des lois et règlements (modernisation réglementaire et administrative) :

En 2018-2019, huit projets de règlement adoptés par la RBQ, qui visent notamment à se conformer aux normes techniques les plus récentes, sont entrés en vigueur :

- Modifications aux chapitres «Électricité» du Code de construction et du Code de sécurité;
- Modifications aux chapitres «Équipements pétroliers» du Code de construction et du Code de sécurité;
- Modifications au chapitre «Bâtiment» du Code de construction, qui prévoient les exigences minimales d'accessibilité et d'adaptabilité à l'intérieur des nouveaux logements d'habitation;
- Modifications au Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs propriétaires relatives aux cautionnements de licence et leurs traitements, qui harmonisent la réglementation appliquée par la RBQ et par l'OPC;
- Modifications aux chapitres «Gaz» du Code de construction et du Code de sécurité et mise en ligne de formulaires interactifs et simples permettant la conversion de calculs complexes et facilitant grandement la vie des demandeurs de permis.



Règle du «un pour un»

- Un nouveau règlement sur les installations sous pression est entré en vigueur en mars 2018. Il assujettit le domaine des installations sous pression à la *Loi sur le bâtiment* (chapitre B-1.1) et remplace le *Règlement sur les appareils sous pression* adopté en vertu de la *Loi sur les appareils sous pression* (chapitre A-20.01);
- Réduction des coûts de formalités administratives pour les intervenants avec l'introduction d'un permis dont la validité est de trois ans pour fabriquer, installer, réparer ou modifier un équipement sous pression et l'abolition, en contrepartie, des déclarations d'installation sous pression (certificat d'appareil).

Enfin, en phase avec sa planification stratégique, la RBQ a produit deux guides afin de faciliter la compréhension et l'application des nouvelles exigences réglementaires. L'organisation a également réalisé une présentation multimédia et un cahier explicatif, à des fins de formations, sur les principales modifications apportées aux chapitres «Électricité».

5.4 Accès à l'égalité en emploi

En mai 2018, le gouvernement diffusait les nouvelles cibles dans le cadre de la révision du Programme d'accès à l'égalité en emploi des membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023. Cette mise à jour du programme fait également partie intégrante de la Stratégie de gestion des ressources humaines 2018-2023 du Secrétariat du Conseil du trésor inscrite sous l'axe de la diversité.

Ainsi, en vertu de l'article 53 de la *Loi sur la fonction publique*, les sous-ministres ou les dirigeants d'organismes tiennent compte, lors de la nomination du personnel, des objectifs fixés en matière d'embauche par les programmes d'accès à l'égalité en emploi.

Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2018-2019			
Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire
26	52	25	9

Embauche des groupes cibles en 2018-2019				
Groupes cibles	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	10	19	13	3
Nombre d'anglophones embauchés ¹⁹	0	0	0	0
Nombre d'Autochtones embauchés	0	0	0	0
Nombre de personnes handicapées embauchées	0	2	0	0
Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	10	21	13	3
Nombre total de personnes embauchées	26	52	25	9
Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi	38,5 %	40,4 %	52,0 %	33,3 %

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi			
Statut d'emploi	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Régulier	63,2 %	56,0 %	38,5 %
Occasionnel	47,8 %	44,8 %	40,4 %
Étudiant	36,4 %	33,3 %	52,0 %
Stagiaire	38,9 %	37,0 %	33,3 %

¹⁹ Inclut les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel²⁰ – Résultats comparatifs par regroupement des régions au 31 mars de chaque année

	Montréal/ Laval	Outaouais/ Montréal	Estrie/ Lanaudière/ Laurentides	Capitale- Nationale	Autres régions
Nombre au 31 mars 2017	Données non disponibles pour l'année de transition				
Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2017	Données non disponibles pour l'année de transition				
Nombre au 31 mars 2018	120	14	0	8	0
Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018	43,5 %	31,1 %	0,0 %	6,1 %	0,0 %
Nombre au 31 mars 2019	126	13	0	8	0
Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019	44,5 %	31,0 %	0,0 %	6,3 %	0,0 %

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des MVE) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Nombre au 31 mars 2017	3	1	6
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2017	0,7 %	0,2 %	1,4 %
Nombre au 31 mars 2018	3	1	9
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018	0,7 %	0,2 %	2,0 %
Nombre au 31 mars 2019	3	2	8
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019	0,7 %	0,5 %	1,8 %

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2019

Groupes cibles	Personnel d'encadrement	Personnel d'encadrement
Minorités visibles et ethniques	4	14,3 %

²⁰ En respect des cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023, les données doivent exclure la haute direction (titulaires d'emplois supérieurs).

Taux d'embauche des femmes en 2018-2019 par statut d'emploi					
Groupe cible	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	26	52	25	9	112
Nombre de femmes embauchées	18	35	21	6	80
Taux d'embauche des femmes	69,2 %	67,3 %	84,0 %	66,7 %	71,4 %

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2019			
Groupe cible	Effectif total (hommes et femmes)	Femmes	Taux de représentativité des femmes
Personnel d'encadrement	34	18	52,9 %
Personnel professionnel ²¹	141	75	53,2 %
Personnel technicien	194	77	39,7 %
Personnel de bureau	64	52	81,3 %
Agentes et agents de la paix	0	0	0
Personnel ouvrier	0	0	0
Total	433	222	51,3 %

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)		
Automne 2016 (cohorte 2017)	Automne 2017 (cohorte 2018)	Automne 2018 (cohorte 2019)
0	0	2

Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019		
Automne 2016-2017	Automne 2017-2018	Automne 2018-2019
0	0	0

Autres mesures ou actions en 2018-2019		
Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Le 12 novembre 2018, transmission d'un courriel à l'ensemble des gestionnaires de la RBQ concernant un appel de projets pour le PDEIPH.	Personnes handicapées	31

²¹ Personnel professionnel : inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

5.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Après avoir été approuvée par l'Office québécois de la langue française le 22 mars 2018, la politique linguistique de la RBQ a été adoptée par son conseil d'administration le 17 avril 2018. Sa signature par le président-directeur général, M. Michel Beaudoin, marque son entrée en vigueur le 25 avril 2018.

Cette politique a pour objet de faire connaître à tout le personnel de quelle façon la *Charte de la langue française* doit s'appliquer à l'ensemble des activités se rapportant au travail. Le comité permanent sur la politique linguistique, présidé par la secrétaire générale, mandataire chargée de l'application de la Charte, est composé de représentants des différents secteurs de l'organisation.

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

- Privilégier l'utilisation du français dans toutes les activités se rapportant au travail afin de refléter le fait que le français est à la fois la langue officielle et la langue usuelle de la vie publique au Québec;
- Accorder une attention constante à la qualité de la langue française et voir à la promotion d'un français de qualité dans l'ensemble de ses activités.

Par ailleurs, en 2018-2019, afin de favoriser l'emploi et la qualité du français, la RBQ a entre autres :

- invité les membres de son personnel, dans le cadre de la Francofête de 2019, à participer à un concours leur proposant d'inscrire sur l'intranet leur expression préférée en français et d'expliquer pourquoi;
- diffusé 17 capsules linguistiques sous forme de jeux visant à détecter les formes fautives;
- diffusé 8 chroniques estivales «Astuce de rédaction», et mis en ligne périodiquement des sondages et lancé d'autres activités pour renforcer l'utilisation du français au travail.

5.6 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

Au cours de l'année financière 2018-2019, aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'a été portée à la connaissance des autorités.

5.7 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

La *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, entrée en vigueur le 1^{er} mai 2017, prévoit que les organismes assujettis à la Loi et qui sont tenus d'établir et de diffuser une procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés doivent en rendre compte dans leur rapport annuel.

Pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, aucune divulgation n'a été transmise ou portée à l'attention du responsable des divulgations.

Loi facilitant la divulgation des actes répréhensibles à l'égard des organismes publics			
	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motif fondé
1. Le nombre de divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations	Aucune		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues		S.O.	
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin, en application du paragraphe 3 de l'article 22		S.O.	
4. Motifs vérifiés par le responsable des divulgations :			
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		S.O.	S.O.
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		S.O.	S.O.
Un usage abusif de fonds et des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		S.O.	S.O.
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		S.O.	S.O.
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		S.O.	S.O.
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment		S.O.	S.O.
5. Le nombre total des motifs qui ont fait l'objet d'une vérification		S.O.	
6. Parmi les motifs vérifiés, le nombre de motifs qui se sont avérés fondés			S.O.
7. Parmi les divulgations reçues, le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire, comportant au moins un motif jugé fondé		S.O.	S.O.
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23		S.O.	S.O.



5.8 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

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

En 2018-2019, la RBQ a reçu 1 372 demandes d'accès, comparativement à 1 139 en 2017-2018, ce qui représente une augmentation de 20 %. La majorité des demandes reçues (82 %) visaient l'accès à des documents relatifs aux domaines des bâtiments, des équipements et des installations, et environ 15 % des demandes étaient relatives aux licences.

Les demandes sont formulées en majorité par des avocats (38 %), des entreprises (35 %), des ministères et organismes publics (14 %) et des citoyens (11 %). La RBQ a traité 93 % des demandes à l'intérieur du délai légal de 30 jours avec un délai moyen de réponse de 16 jours.

Nombre de demandes traitées en 2018-2019, en fonction de leur nature et des délais		
Délai de traitement	Demande d'accès	Rectification
0 à 20 jours	959	0
21 à 30 jours	193	0
31 jours et plus	90	0
Total	1 242	0

Parmi les 1 242 demandes traitées, la RBQ a accepté entièrement ou en partie 45 % des demandes et en a refusé seulement 2 %. Par ailleurs, 53 % ont fait l'objet d'autres décisions et 172 demandes reçues en 2018-2019 seront traitées dans le prochain exercice financier. Aucune demande n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Enfin, l'organisation a reçu 4 avis de révision de la Commission d'accès à l'information du Québec.

Nombre de demandes d'accès traitées en 2018-2019, leur nature et la décision rendue			
Décision rendue	Demande d'accès	Rectification	Dispositions de la Loi invoquée
Acceptée (entièrement) et partiellement acceptée	555	0	<i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> Articles 1, 9, 15, 23, 24, 28, 28(1), 53, 54, 55 et 59 <i>Loi sur le bâtiment</i> Articles 129.2, 129.2.3 et 213 <i>Charte québécoise des droits et libertés</i> Article 9
Refusée (entièrement)	26	0	<i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> Articles 23, 24, 28, 28(2), 29, 37, 39 et 55 <i>Loi sur le bâtiment</i> Articles 129.2, 129.2.3 et 213 <i>Charte québécoise des droits et libertés de la personne</i> Article 9
Autres	661	0	<i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> Articles 1, 15 et 48

The background of the slide features a blurred image of construction-related items. In the foreground, an orange hard hat is partially visible on the left. Below it, a set of architectural blueprints is spread out on a wooden surface. In the background, a blue digital level and a white cylindrical object, possibly a flashlight or a container, are visible. The overall scene suggests a construction or engineering context.

ANNEXE 1

États financiers
de l'exercice clos
le 31 mars 2019

RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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

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

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



Michel Beaudoin, Président-directeur général



Silvia Garcia, Vice-présidente Réglementation et soutien organisationnel

Québec, le 26 juin 2019

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Régie du bâtiment du Québec (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2019, et l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2019, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

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

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies

peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées dans les circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

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

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Patrick Dubuc, CPA auditeur, CA
Directeur principal

Québec, le 26 juin 2019

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019

	2019		2018
	Budget	Résultats réels	Résultats réels
REVENUS			
Contribution du gouvernement du Québec (note 3)			
Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation	1 000 000 \$	1 750 000 \$	– \$
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	–	–	1 718 000
Tarification sectorielle	32 856 000	37 527 866	35 177 353
Qualification professionnelle	33 600 000	33 854 111	33 264 996
Plan de garantie	852 000	658 431	439 002
Autres revenus (note 4)	1 846 000	2 872 390	1 724 074
	70 154 000	76 662 798	72 323 425
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	37 617 200	36 855 158	34 889 986
Transport et communication	2 438 800	2 139 359	1 899 630
Services professionnels et techniques	17 966 400	13 716 048	13 861 234
Loyers	4 219 400	4 179 256	4 021 551
Fournitures et approvisionnement	210 300	214 211	174 456
Transferts (note 10)	410 900	240 478	–
Intérêts sur les dettes	244 300	244 264	244 264
Amortissement des immobilisations	2 870 500	2 507 301	2 562 028
Perte sur disposition d'immobilisations	–	–	108 461
Créances douteuses	125 000	280 964	194 422
	66 102 800	60 377 039	57 956 032
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	4 051 200	16 285 759	14 367 393
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	125 161 603	125 161 603	110 794 210
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE (note 13)	129 212 803 \$	141 447 362 \$	125 161 603 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2019

	2019	2018
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	124 834 316 \$	122 350 442 \$
Placements sous forme d'avances (note 6)	30 000 000	18 200 000
Débiteurs (note 7)	9 119 646	7 048 998
	163 953 962	147 599 440
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	6 125 684	7 103 487
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	3 754 692	3 864 983
Provision pour congés de maladie (note 9)	5 012 056	5 522 281
Revenus perçus d'avance	2 579 900	2 373 295
Revenus reportés (note 10)	1 033 022	857 800
Dettes (note 11)	11 500 000	11 500 000
	30 005 354	31 221 846
ACTIFS FINANCIERS NETS	133 948 608	116 377 594
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations (note 12)	7 024 298	8 344 059
Charges payées d'avance	474 456	439 950
	7 498 754	8 784 009
EXCÉDENT CUMULÉ (note 13)	141 447 362 \$	125 161 603 \$
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 15)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Jacqueline Lorange, Présidente du conseil d'administration



Michel Beaudoin, Président-directeur général

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019

	2019		2018
	Budget	Résultats réels	Résultats réels
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	4 051 200 \$	16 285 759 \$	14 367 393 \$
Variation due aux immobilisations			
Acquisition d'immobilisations	(3 585 000)	(1 187 540)	(1 954 312)
Amortissement des immobilisations	2 870 500	2 507 301	2 562 028
Perte sur disposition d'immobilisations	–	–	108 461
	(714 500)	1 319 761	716 177
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition de charges payées d'avance	–	(474 456)	(439 950)
Utilisation de charges payées d'avance	–	439 950	60 250
	–	(34 506)	(379 700)
AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	3 336 700	17 571 014	14 703 870
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT DE L'EXERCICE	116 377 594	116 377 594	101 673 724
ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN DE L'EXERCICE	119 714 294 \$	133 948 608 \$	116 377 594 \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019

	2019	2018
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent de l'exercice	16 285 759 \$	14 367 393 \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	2 507 301	2 562 028
Perte sur disposition d'immobilisations	-	108 461
Charges payées d'avance	(34 506)	(379 700)
Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement (note 16)	(2 473 939)	1 274 479
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	16 284 615	17 932 661
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(2 000 741)	(1 247 566)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Acquisition d'un placement sous forme d'avances et flux de trésorerie liés aux activités de placement	(11 800 000)	(3 700 000)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	2 483 874	12 985 095
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	122 350 442	109 365 347
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	124 834 316 \$	122 350 442 \$
Informations supplémentaires relatives aux flux de trésorerie :		
Intérêts payés	244 264 \$	244 264 \$
Intérêts reçus	2 620 298 \$	1 507 115 \$

1. CONSTITUTION ET MISSION

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ), instituée en vertu de la *Loi sur le bâtiment* (RLRQ, c. B1.1), a pour mission de surveiller l'administration de cette loi, notamment en vue d'assurer la qualité des travaux de construction d'un bâtiment et de certaines installations, d'assurer la sécurité du public qui accède à ces bâtiments ou installations et d'assurer la qualification professionnelle, la probité et la solvabilité des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires. Pour la réalisation de sa mission, la RBQ exerce notamment les fonctions énumérées à l'article 111 de la *Loi sur le bâtiment* dont :

- Vérifier et contrôler l'application de la *Loi sur le bâtiment* (RLRQ, c. B1.1) et le respect des normes de construction et de sécurité;
- Contrôler la qualification des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires de façon à s'assurer de leur probité, leur compétence et leur solvabilité;
- Collaborer aux efforts de prévention et de lutte contre les pratiques frauduleuses et la corruption dans l'industrie de la construction;
- Favoriser les ententes administratives avec d'autres organismes œuvrant dans les domaines visés par la présente loi, de façon à en faciliter l'application;
- Favoriser la délégation de ses fonctions aux municipalités locales;
- Soutenir les municipalités locales, les municipalités régionales de comté et les régies intermunicipales dans l'application par celles-ci de toute norme identique à une norme contenue dans le Code de sécurité (RLRQ, c.B1.1, r.3);
- Favoriser la formation de personnes œuvrant dans le milieu de la construction et du bâtiment et l'information du public;
- Subventionner des services ou des organismes destinés à protéger les bénéficiaires de plan de garantie;
- Coopérer avec les ministères et tout autre organisme dans les domaines visés par la présente loi;
- Participer, à la demande du ministre, à l'élaboration des règlements du gouvernement;
- Diffuser des renseignements et des avis sur le contenu et l'application du Code de construction (RLRQ, c.B1.1, r.2) et du Code de sécurité;
- Effectuer ou faire effectuer des études et des recherches dans les domaines visés par la présente loi;
- Adopter des mesures en vue de responsabiliser davantage les personnes œuvrant dans le milieu de la construction;
- Régir des plans de garanties, exiger des cautionnements et, le cas échéant, organiser et administrer un Fonds de garantie ou un fonds d'indemnisation.

1. CONSTITUTION ET MISSION (suite)

La RBQ a également des responsabilités concernant l'application de la *Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment* (RLRQ, c. E-1.1) et de la *Loi sur les mécaniciens de machines fixes* (RLRQ, c. M-6) jusqu'à ce que ces lois soient complètement remplacées par la *Loi sur le bâtiment*. Conformément à l'article 81.0.1 de la *Loi sur le bâtiment*, c'est à titre de fiduciaire que la RBQ administre le Fonds de garantie constitué le 1^{er} janvier 2014.

La RBQ est une personne morale, mandataire de l'État. Elle n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu du Québec et du Canada. Ses biens font partie du domaine de l'État mais l'exécution de ses obligations peut être poursuivie sur ces biens.

Enfin, la RBQ finance ses activités à même les revenus qu'elle perçoit.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Référentiel comptable

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

Utilisation d'estimations

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

État des gains et pertes de réévaluation

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

Revenus

Les revenus provenant des contributions du gouvernement du Québec sont comptabilisés dans l'exercice duquel surviennent les faits qui donnent lieu à ces revenus, dans la mesure où les contributions sont autorisées et que les critères d'admissibilité, le cas échéant, sont atteints.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Revenus (suite)

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

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

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

Instruments financiers

Les instruments financiers comprennent les éléments suivants :

- | | |
|----------------------|--|
| Actifs financiers : | <ul style="list-style-type: none">• la trésorerie et équivalents de trésorerie• les placements sous forme d'avances• les débiteurs, à l'exception des taxes à recevoir |
| Passifs financiers : | <ul style="list-style-type: none">• les créditeurs et charges à payer, à l'exception des avantages sociaux• la provision pour indemnités de vacances dues aux employés• les dettes |

Évaluation initiale

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

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

Évaluation ultérieure

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

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Placements sous forme d'avances

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

PASSIFS

Provision pour indemnités de vacances dues aux employés

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

Provision pour congés de maladie

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

Régimes de retraite

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

ACTIFS NON FINANCIERS

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

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Immobilisations

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

Améliorations locatives	Durée du bail, maximum 10 ans
Mobilier et équipements spécialisés	5 à 10 ans
Équipements informatiques	3 ans
Développement informatique	5 à 7 ans

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

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

OPÉRATIONS INTERENTITÉS

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint.

Les actifs reçus sans contrepartie d'une entité incluse au périmètre comptable du gouvernement du Québec sont constatés à leur valeur comptable. Quant aux services reçus à titre gratuit, ils ne sont pas comptabilisés. Les autres opérations interentités ont été réalisées à la valeur d'échange, c'est-à-dire au montant convenu pour la contrepartie donnée en échange de l'élément transféré ou du service fourni.

3. CONTRIBUTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH)

Depuis l'exercice financier 2013, la RBQ se voit attribuer un financement concernant la lutte contre le travail au noir dans le secteur de la construction. Afin de poursuivre ses interventions, une contribution maximale de 1 750 000\$ a été attribuée pour l'exercice financier 2019 (1 718 000\$ pour 2018). Les contributions obtenues ne peuvent être utilisées que pour les fins auxquelles elles sont destinées. Les contributions non utilisées doivent être remboursées au ministère des Finances du Québec avant la fin de l'exercice financier. Au cours des exercices financiers 2019 et 2018, les charges encourues aux fins prescrites ont été supérieures au financement attribué.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2019

4. AUTRES REVENUS

	2019	2018
Intérêts		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 034 330 \$	1 001 122 \$
Placements sous forme d'avances	699 135	626 211
Autres	138 925	96 741
	2 872 390 \$	1 724 074 \$

5. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2019	2018
Encaisse	4 225 \$	4 725 \$
Billet à terme au taux de 1,75 %, venant à échéance le 1 ^{er} avril 2019	105 921 000	–
Billets à escompte rachetables sur le marché monétaire à des taux variant entre 1,25 % et 1,32 % au 31 mars 2018, échus en avril et mai 2018	–	89 322 637
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu, portant intérêt au taux d'emprunt du Québec à 1 jour, lequel représente un taux de 1,75 % (1,25 % au 31 mars 2018)	18 909 091	33 023 080
	124 834 316 \$	122 350 442 \$

6. PLACEMENTS SOUS FORME D'AVANCES

	2019	2018
Placement sous forme d'avances auprès de la Garantie de Construction Résidentielle, au taux de 5,00 %, dont les intérêts sont encaissables semestriellement, recouvrable en décembre 2020	11 500 000 \$	11 500 000 \$
Placement sous forme d'avances auprès du Fonds de garantie, au taux de 1,00 % jusqu'au 31 décembre 2021 et au taux directeur de la Banque du Canada à compter du 1 ^{er} janvier 2022, révisable le 1 ^{er} janvier de chaque année, dont les intérêts sont encaissables à l'échéance, recouvrable en décembre 2024	12 000 000	6 700 000
Placement sous forme d'avances auprès du Fonds de garantie, au taux de 1,75 %, révisable le 1 ^{er} janvier de chaque année selon le taux directeur de la Banque du Canada, dont les intérêts sont encaissables à l'échéance, recouvrable en décembre 2026	6 500 000	–
	30 000 000 \$	18 200 000 \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2019

7. DÉBITEURS

	2019	2018
Tarification sectorielle	6 961 419 \$	6 652 328 \$
Qualification professionnelle	221 228	219 851
Plan de garantie	136 594	172 690
Contribution du gouvernement du Québec		
MAMH	1 750 000	–
Intérêts		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	71 033	82 001
Placements sous forme d'avances	330 442	206 307
Taxes à recevoir	106 123	90 440
Autres	72 165	60 149
	9 649 004	7 483 766
Provision pour créances douteuses	(529 358)	(434 768)
	9 119 646 \$	7 048 998 \$

8. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2019	2018
Salaires et avantages sociaux	983 435 \$	1 665 939 \$
Créditeurs et autres fournisseurs	5 142 249	5 437 548
	6 125 684 \$	7 103 487 \$

9. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

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

Au 1^{er} janvier 2019, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 10,97 % à 10,88 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est demeuré à 12,82 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 2,97 % au 1^{er} janvier 2019 et 2018 de la masse salariale admissible qui doit être versé par l'employeur, pour les participants au RRPE et au RRAS et un montant équivalent pour la partie à verser par les employeurs. Ainsi, la RBQ verse un montant supplémentaire par année civile pour 2019 et 2018 correspondant à 5,94 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations de la RBQ, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 2 970 428 \$ (2 528 285 \$ pour 2018). Les obligations de la RBQ envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

La RBQ dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie qui engendre des obligations à long terme dont elle assume les coûts en totalité.

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

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

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

9. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (suite)

Provision pour congés de maladie (suite)

Les conventions collectives 2015-2020 intervenues en juin 2016 au niveau des conditions salariales des fonctionnaires du gouvernement du Québec et en juillet 2018 au niveau des conditions salariales des professionnels du gouvernement du Québec ont modifié ce programme. Depuis le 1^{er} avril 2017, les fonctionnaires peuvent accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement jusqu'à un maximum de 20 jours en réserve. Toute journée excédentaire est payable à la fin de l'année civile. Il n'y aura aucune possibilité d'utiliser ces journées dans un contexte de départ en préretraite. Des mesures transitoires sont appliquées jusqu'au 31 mars 2022. Pour les professionnels, les mêmes modalités s'appliquent à partir du 1^{er} avril 2019 ainsi que l'application de mesures transitoires jusqu'au 31 mars 2024.

Les employés cadres n'accumulent pas de journées de congés de maladie mais bénéficient de conditions d'utilisation du programme à l'égard des journées accumulées en date de leur promotion.

	2019	2018
Solde au début	5 522 281 \$	5 899 309 \$
Charge de l'exercice	1 632 229	1 158 051
Prestations versées au cours de l'exercice	(2 142 454)	(1 535 079)
Solde à la fin	5 012 056 \$	5 522 281 \$

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

	2019	2018
Taux de croissance de la rémunération	Entre 3,60 % et 4,00 %	Entre 3,50 % et 4,00 %
Taux d'actualisation	Entre 1,91 % et 2,82 %	Entre 1,94 % et 3,08 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	Entre 0 et 21 ans	Entre 1 et 22 ans

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2019

10. REVENUS REPORTÉS

Plan de garantie

Depuis l'entrée en vigueur du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (RLRQ, c. B 1.1, r.8) le 1^{er} janvier 2015, l'administrateur du plan de garantie verse à la RBQ pour l'application de la Loi sur le bâtiment et de ce règlement des frais pour chaque certificat de garantie émis. Ces frais sont de 51,47 \$ par certificat émis jusqu'au 31 décembre 2018 et de 52,61 \$ depuis le 1^{er} janvier 2019. Pour les certificats émis pendant l'exercice, le total de ces versements s'élève à 683 653 \$ au 31 mars 2019 (724 822 \$ au 31 mars 2018). Les frais perçus incluent un montant de 20 \$ par certificat pour fins de subvention de services ou d'organismes destinés à protéger les bénéficiaires de plan de garantie. Cette portion des frais est inscrite aux revenus reportés jusqu'au versement des subventions.

	2019	2018
Solde au début	857 800 \$	571 980 \$
Transferts de l'exercice	(240 478)	–
Revenus reportés de l'exercice	265 700	285 820
Solde à la fin	883 022 \$	857 800 \$

Société d'habitation du Québec

La RBQ a reçu un montant de 150 000 \$ à titre de contribution pour la recherche relative à l'impact des agrégats contenant de la pyrrhotite sur les ouvrages en béton du Canada. La RBQ constatera un revenu au moment où les stipulations dans l'entente entre les parties seront rencontrées, soit au rythme des versements effectués.

Les revenus reportés au 31 mars 2019 totalisent 1 033 022 \$ (857 800 \$ au 31 mars 2018).

11. DETTES

	2019	2018
Billets dus au ministre des Finances du Québec, à titre de responsable du Fonds de financement, aux taux de 2,020 % à 2,098 %, dont les intérêts sont payables semestriellement, échéant en décembre 2020 et payables par un versement unique de 11 500 000 \$ en décembre 2020	11 500 000 \$	11 500 000 \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2019

12. IMMOBILISATIONS

	2019				
	Améliorations locatives	Mobilier et équipements spécialisés	Équipements informatiques	Développement informatique	Total
Coût					
Solde au début	2 892 506 \$	842 759 \$	1 900 057 \$	40 088 876 \$	45 724 198 \$
Reclassement	14 893	–	–	(14 893)	–
Acquisitions	65 933	20 404	31 783	1 069 420	1 187 540
Dispositions	–	–	(1 084 117)	–	(1 084 117)
Solde à la fin	2 973 332	863 163	847 723	41 143 403	45 827 621
Amortissement cumulé					
Solde au début	1 572 134	532 540	1 766 602	33 508 863	37 380 139
Reclassement	14 893	–	–	(14 893)	–
Amortissement	250 852	100 396	104 561	2 051 492	2 507 301
Dispositions	–	–	(1 084 117)	–	(1 084 117)
Solde à la fin	1 837 879	632 936	787 046	35 545 462	38 803 323
Valeur comptable nette	1 135 453 \$	230 227 \$	60 677 \$	5 597 941 \$	7 024 298 \$
	2018				
	Améliorations locatives	Mobilier et équipements spécialisés	Équipements informatiques	Développement informatique	Total
Coût					
Solde au début	2 708 779 \$	735 463 \$	1 918 905 \$	38 515 200 \$	43 878 347 \$
Reclassement	–	–	(34 351)	34 351	–
Acquisitions	183 727	107 296	15 503	1 647 786	1 954 312
Dispositions	–	–	–	(108 461)	(108 461)
Solde à la fin	2 892 506	842 759	1 900 057	40 088 876	45 724 198
Amortissement cumulé					
Solde au début	1 342 519	433 133	1 607 456	31 435 003	34 818 111
Amortissement	229 615	99 407	159 146	2 073 860	2 562 028
Solde à la fin	1 572 134	532 540	1 766 602	33 508 863	37 380 139
Valeur comptable nette	1 320 372 \$	310 219 \$	133 455 \$	6 580 013 \$	8 344 059 \$

Le total des immobilisations inclut des immobilisations en cours de développement pour un total de 2 097 788 \$ (1 616 403 \$ pour 2018), pour le développement informatique. Aucune charge d'amortissement n'est associée à ces immobilisations. Les acquisitions d'immobilisations qui se retrouvent dans les créditeurs et charges à payer s'élèvent à 698 315 \$ au 31 mars 2019 (1 511 516 \$ pour 2018).

13. EXCÉDENT CUMULÉ

	2019		
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total
Solde au début	98 161 603 \$	27 000 000 \$	125 161 603 \$
Excédent de l'exercice	16 285 759	–	16 285 759
Solde à la fin	114 447 362 \$	27 000 000 \$	141 447 362 \$

	2018		
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total
Solde au début	83 794 210 \$	27 000 000 \$	110 794 210 \$
Excédent de l'exercice	14 367 393	–	14 367 393
Solde à la fin	98 161 603 \$	27 000 000 \$	125 161 603 \$

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

14. INSTRUMENTS FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

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

Risque de crédit

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

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

Le risque associé aux placements sous forme d'avances est limité à la valeur comptable de ceux-ci. Au 31 mars 2019, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée. La RBQ estime que le risque de crédit lié à ces placements, consentis à la Garantie de Construction Résidentielle et au Fonds de garantie, est faible. La mise en place du Fonds de garantie assure la viabilité du plan de garantie, de la prime minimale prévue par le règlement ainsi que la hausse des contrôles entourant le domaine de la construction.

Le risque associé aux débiteurs, excluant les taxes à recevoir, est limité à la valeur comptable de ceux-ci. La RBQ estime les pertes probables sur ces débiteurs de 120 jours et plus ainsi que sur les poursuites en constituant une provision pour créances douteuses.

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

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

	2019		2018	
0 - 90 jours	8 393 853 \$	87,96 %	6 547 572 \$	88,56 %
91 - 120 jours	190 197	1,99 %	132 591	1,79 %
+ de 120 jours	958 831	10,05 %	713 163	9,65 %
	9 542 881 \$	100,00 %	7 393 326 \$	100,00 %

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2019

14. INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Risque de crédit (suite)

Le tableau suivant présente les variations de la provision pour créances douteuses :

	2019	2018
Solde au début de l'exercice	434 768 \$	401 530 \$
Charge à l'état des résultats	280 964	194 422
Montants radiés et recouvrements	(186 374)	(161 184)
Solde à la fin de l'exercice	529 358 \$	434 768 \$

Risque de liquidité

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

La RBQ est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 mars 2019, soit ses créditeurs et charges à payer, excluant les avantages sociaux. La RBQ paie généralement ses factures à l'intérieur d'un délai de 30 jours. La RBQ évalue donc que son exposition au risque de liquidité est négligeable.

Au 31 mars 2019, les échéances des passifs financiers (capital et intérêts) de la RBQ se détaillent comme suit :

	Total	Moins de 1 an	1 à 3 ans	Plus de 3 ans
Créditeurs et charges à payer	5 735 009 \$	5 735 009 \$	– \$	– \$
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	3 754 692	3 754 692	–	–
Dettes	11 988 529	244 264	11 744 265	–
Total	21 478 230 \$	9 733 965 \$	11 744 265 \$	– \$

Au 31 mars 2018, les échéances des passifs financiers (capital et intérêts) de la RBQ se détaillent comme suit :

	Total	Moins de 1 an	1 à 3 ans	Plus de 3 ans
Créditeurs et charges à payer	6 488 121 \$	6 488 121 \$	– \$	– \$
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	3 864 983	3 864 983	–	–
Dettes	12 232 793	244 264	11 988 529	–
Total	22 585 897 \$	10 597 368 \$	11 988 529 \$	– \$

Les créditeurs et charges à payer présentés dans le tableau des échéances des passifs financiers excluent les avantages sociaux d'un montant de 390 675 \$ (615 366 \$ pour 2018).

14. INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Risque de marché

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

Risque de taux d'intérêt

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

Le billet à terme à taux d'intérêt fixe est détenu jusqu'à échéance. Les placements sous forme d'avances sont évalués au coût après amortissement et la RBQ a l'intention de les conserver jusqu'à échéance. Les billets dus au ministre des Finances du Québec sont émis à des taux d'intérêt fixes et sont détenus jusqu'à échéance, réduisant ainsi au minimum le risque de taux d'intérêt relativement aux flux de trésorerie auxquels la RBQ est exposée. Ainsi, la RBQ considère qu'elle est sujette à un faible risque de taux d'intérêt.

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La RBQ s'est engagée, en vertu d'une entente de services administratifs et d'autres ententes de soutien envers le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) à verser, d'ici le 31 mars 2020, un montant de 4 298 210 \$. Les ententes annuelles avec le MTESS sont renouvelables automatiquement aux mêmes conditions à moins d'un avis écrit. Enfin, la RBQ s'est aussi engagée à verser au cours des prochains exercices un montant total de 11 207 725 \$ à certains fournisseurs de services professionnels, techniques et autre entente. Au 31 mars 2018, les obligations contractuelles de la RBQ étaient de 14 484 296 \$.

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

	2020	2021	2022	Total
MTESS	4 298 210 \$	– \$	– \$	4 298 210 \$
Centre de services partagés du Québec (CSPQ)	3 740 254	–	–	3 740 254
Autres	4 580 961	1 960 711	925 799	7 467 471
	12 619 425 \$	1 960 711 \$	925 799 \$	15 505 935 \$

16. VARIATION DES ACTIFS ET DES PASSIFS RELIÉS AU FONCTIONNEMENT

	2019	2018
Actifs financiers		
Débiteurs	(2 070 648) \$	1 046 088 \$
Passifs		
Créditeurs et charges à payer	(164 602)	230 155
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	(110 291)	94 660
Provision pour congés de maladie	(510 225)	(377 028)
Revenus perçus d'avance	206 605	(5 216)
Revenus reportés	175 222	285 820
	(403 291)	228 391
	(2 473 939) \$	1 274 479 \$

17. APPARENTÉS

La RBQ est apparentée avec toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Elle est également apparentée à ses principaux dirigeants, leurs proches parents, ainsi qu'avec les entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président-directeur général.

Aucune transaction n'a été conclue entre la RBQ et ses principaux dirigeants, leurs proches parents et les entités pour lesquelles ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives de ces entités.

La RBQ n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées.

Un montant de 9 928 643 \$ (11 492 016 \$ pour 2018), représentant des services de soutien administratifs et informatiques fournis par le MTESS et le CSPQ, est constaté à la valeur d'échange et inclus dans les charges de services professionnels et techniques, dans les immobilisations et dans les créditeurs et charges à payer.

18. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE

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

Conformément au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* et à l'article 61 de la *Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment*, les administrateurs du plan de garantie ont perçu au nom de la RBQ un montant supplémentaire de 300 \$ par certificat de garantie émis, et ce, à partir du 1^{er} août 2012. Selon les dispositions de l'article 74.3 de ce règlement, les administrateurs ont versé, à chaque trimestre, les montants perçus pour le Fonds de garantie à la RBQ.

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

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

État des résultats

De l'exercice clos le 31 mars

	2019	2018
Revenus		
Contributions	3 957 000 \$	4 157 700 \$
Intérêts	90 514	9 038
	4 047 514	4 166 738
Charges		
Indemnités aux bénéficiaires de plan de garantie	5 900 000	9 000 000
Intérêts	124 135	51 211
	6 024 135	9 051 211
Déficit de l'exercice	(1 976 621) \$	(4 884 473) \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2019

18. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE (suite)

État de l'évolution des actifs nets

De l'exercice clos le 31 mars

	2019	2018
(Actifs nets déficitaires) Actifs nets au début de l'exercice	(4 830 262) \$	54 211 \$
Plus		
Contributions ⁽¹⁾	3 957 000	4 157 700
Intérêts	90 514	9 038
	(782 748)	4 220 949
Moins		
Indemnités aux bénéficiaires de plan de garantie	5 900 000	9 000 000
Intérêts	124 135	51 211
	6 024 135	9 051 211
Actifs nets déficitaires à la fin de l'exercice	(6 806 883) \$	(4 830 262) \$

État de la situation financière

Au 31 mars

	2019	2018
Actifs		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	11 086 511 \$	1 032 985 \$
Contributions à recevoir		
Garantie Abritat inc.	(7 800)	(6 600)
Garantie Habitation du Québec inc.	(27 300)	(115 800)
Garantie de Construction Résidentielle	779 400	1 021 500
Intérêts à recevoir	50 967	2 179
	11 881 778	1 934 264
Passifs		
Avances à payer à la RBQ	18 500 000	6 700 000
Intérêts à payer	188 661	64 526
	18 688 661	6 764 526
Actifs nets déficitaires	(6 806 883) \$	(4 830 262) \$

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

	2019	2018	Exercices antérieurs	Total
Garantie Abritat inc.	(1 200) \$	(6 600) \$	11 194 800 \$	11 187 000 \$
Garantie Habitation du Québec inc.	(27 300)	(123 000)	5 134 200	4 983 900
Garantie de Construction Résidentielle	3 985 500	4 287 300	8 579 700	16 852 500
	3 957 000 \$	4 157 700 \$	24 908 700 \$	33 023 400 \$

18. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE (suite)

Garantie des maisons neuves (GMN)

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2014, une réclamation d'un montant maximal de 34 M\$ a été présentée au Fonds de garantie afin de pallier au déficit de caisse prévu de la GMN qui doit honorer les réclamations des bénéficiaires. Conformément aux dispositions de la *Loi sur le bâtiment et du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, la RBQ s'est engagée, à titre de fiduciaire du Fonds de garantie, à verser un montant maximal de 34 M\$ à GMN à la suite de cette réclamation. Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2018, une réclamation additionnelle d'un montant de 8 M\$ a été présentée, portant le montant total maximal autorisé des deux réclamations à 42 M\$.

Les déboursés relatifs à ces réclamations doivent être autorisés par le Fiduciaire à la suite de l'analyse des critères établis. Afin de couvrir les besoins à court terme du fonds de réserve tel que prévu dans l'entente entre les deux parties, la RBQ a autorisé de 2016 à 2018 les transferts totalisant 34 M\$ du Fonds de garantie à son administrateur provisoire. En 2019, la RBQ a autorisé le transfert de 4 M\$.

Garantie habitation du Québec (GHQ)

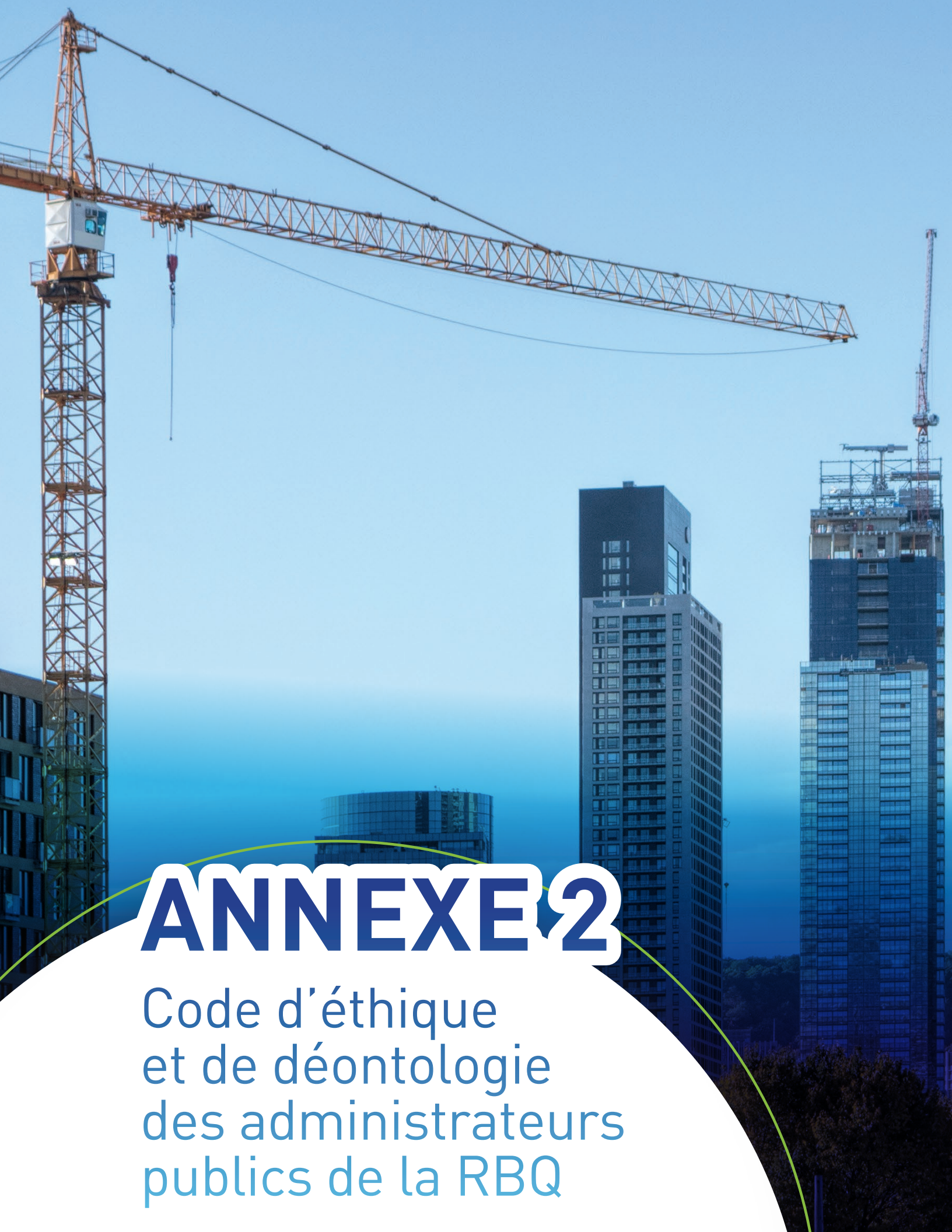
Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2019, une réclamation d'un montant maximal de 7,6 M\$ a été présentée au Fonds de garantie afin de pallier au déficit de caisse prévu de la GHQ suite à laquelle la RBQ s'est engagée, à titre de fiduciaire du Fonds de garantie, à verser un montant maximal de 7,6 M\$.

Les déboursés relatifs à ces réclamations doivent être autorisés par le Fiduciaire à la suite de l'analyse des critères établis. En 2019, la RBQ a autorisé le transfert de 1,9 M\$ du Fonds de garantie à l'administrateur provisoire de GHQ.

Avances de la RBQ au fonds de garantie

Pour permettre au Fonds de garantie de respecter les engagements liés à la réclamation de 42 M\$, la RBQ a consenti à lui verser une avance d'un montant de 12 M\$, portant intérêt à un taux annuel de 1 % jusqu'au 31 décembre 2021 et au taux directeur de la Banque du Canada à compter du 1^{er} janvier 2022, révisable le 1^{er} janvier de chaque année, remboursable au plus tard le 31 décembre 2024. Une avance supplémentaire d'un montant de 6,5 M\$ a été consentie afin de permettre au Fonds de garantie de respecter les engagements reliés à la GMN et la GHQ et ceux à venir envers l'administration provisoire de la Garantie Abrisat, portant intérêt à un taux annuel de 1,75 %, révisable le 1^{er} janvier de chaque année selon le taux directeur de la Banque du Canada et remboursable au plus tard le 31 décembre 2026.





ANNEXE 2

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

CHAPITRE I

Dispositions générales

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

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

CHAPITRE II

Devoirs et obligations

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

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

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

- 8** L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit dénoncer par écrit à la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut avoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.
- 9** Le président-directeur général, un vice-président, un régisseur ou le secrétaire ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE III

Cessation d'activités

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

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

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

CHAPITRE IV

Activités politiques

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

- 23** Le vice-président ou le secrétaire qui est élu à une charge publique à plein temps et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

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

CHAPITRE V

Dispositions diverses

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

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

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

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

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

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

N.B. Ce code a été adopté par le conseil d'administration de la Régie le 3 octobre 2012 par sa résolution 2012-218-VI-890.

Nos coordonnées

DIRECTION DE LA QUALIFICATION ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

545, boulevard Crémazie Est, 4^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2

serviceclientele@rbq.gouv.qc.ca

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

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

LIGNE D'URGENCE

Sans frais : 1 800 361-0761

POUR L'OBTENTION DU PERMIS D'EXPLOITATION D'UNE INSTALLATION DESTINÉE À ENTREPOSER OU À DISTRIBUER DU GAZ

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

COMMISSAIRE À LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

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

declarationservices@rbq.gouv.qc.ca

SIÈGE SOCIAL

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

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

