













19.20









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:

Philippe Jacobsen

ÉDITION:

Marie-Soleil Morin

GRAPHISME:

Isabelle Cayer

RÉVISION LINGUISTIQUE:

David Rancourt

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2020

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

ISBN / (PDF): 978-2-550-79495-0 ISBN / (cédérom): 978-2-550-79496-7

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

ISSN / (cédérom): 1923-7057

© Gouvernement du Québec, 2020

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

Rapport annuel de gestion

Régie du bâtiment du Québec























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 de la Régie du bâtiment du Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2020.

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

La ministre des Affaires municipales et de l'Habitation, Andrée Laforest Québec, septembre 2020 Madame Andrée Laforest Ministre des Affaires municipales et de l'Habitation 10, rue Pierre-Olivier-Chauveau, 4° étage Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) pour l'année financière 2019-2020.

Ce rapport présente les résultats obtenus par la RBQ 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 ainsi qu'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 2020, 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 Montréal, septembre 2020

Déclaration du présidentdirecteur général

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent *Rapport annuel de gestion 2019-2020* 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 recevoir de l'assistance dans cet exercice, le conseil d'administration a demandé à trois de ses membres 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 2020.

Le président-directeur général,

ORIGINAL SIGNÉ

Michel Beaudoin Montréal, septembre 2020

Rapport de validation de l'audit interne

Monsieur Michel Beaudoin, Président-directeur général Régie du bâtiment du Québec 255, boulevard Crémazie Est, 11° étage Montréal (Québec) H2M 1L5

Monsieur le Président-directeur général,

La Direction de l'audit interne a procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) à l'exception des états financiers. Le rapport annuel de gestion couvre la période du 1^{er} avril 2019 jusqu'au 31 mars 2020. La responsabilité de la Direction de l'audit interne consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en se basant sur le travail réalisé au cours de cet examen. Mentionnons que la responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de l'information incombe à la direction de la RBQ.

L'examen a été effectué en s'appuyant sur les Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à obtenir des précisions et discuter sur l'information fournie. L'examen ne constitue pas un audit.

Au terme de l'examen, je conclue que l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* de la RBQ me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de l'audit interne,

ORIGINAL SIGNÉ

Manon Vaillancourt, Québec, septembre 2020

Déclaration de fiabilité des membres du comité de direction

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* 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 des objectifs du Plan stratégique 2018-2023, de la Déclaration de services aux citoyens, des activités réalisées 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 a 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 2019-2020* de la RBQ et les contrôles afférents sont fiables.

Les membres de la direction,

UK	יווטו	1AL	51	GΝ	L

Michel Beaudoin Présidentdirecteur général

ORIGINAL SIGNÉ

Me Marie-Andrée Thomas Directrice des affaires juridiques

ORIGINAL SIGNÉ

Me Jean-François

Paquet Vice-président aux enquêtes

<u>ORIGINAL SIGNÉ</u>

Silvia GarciaVice-présidente
à la réglementation
et à l'innovation

ORIGINAL SIGNÉ

Caroline Hardy

Secrétaire générale et directrice des affaires institutionnelles par intérim; directrice de la planification et de la performance

ORIGINAL SIGNÉ

Stéphane Petit

Vice-président aux relations avec la clientèle et aux opérations

ORIGINAL SIGNÉ

Cinthia Nadeau

Directrice générale des services à l'organisation

Montréal, septembre 2020

Table des matières

Mot de la présidente du conseil d'administration	10
Mot du président- directeur général	11
Partie 1 Présentation de la RBQ	12
1.1 Mission	13
1.2 Contexte	13
1.3 RBQ en bref	
1.4 Faits saillants de l'année 2019-2020	18
Partie 2 Gouvernance	
2.1 Conseil d'administration	
2.2 Membres du conseil d'administration	
2.3 Assiduité des membres du conseil d'administration	
2.4 Comités du conseil d'administration et direction	27
Partie 3 Présentation des résultats	
3.1. Résultats relatifs au Plan stratégique 2018-2023	
3.2. Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens	
3.3 Résultats relatifs aux activités	
3.4 Autres résultats	51
Partie 4 Utilisation des ressources	
4.1 Utilisation des ressources humaines	
4.2 Utilisation des ressources financières	
4.3 Utilisation des ressources informationnelles	59
Partie 5 Autres exigences	
5.1 Gestion et contrôle des effectifs	
5.2 Développement durable	
5.3 Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	
5.4 Accès à l'égalité en emploi	
5.5 Allègement réglementaire et administratif	
5.6 Accès à l'information et protection des renseignements personnels	
5.7 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	
5.8 Politique de financement des services publics	
5.9 Éthique et déontologie des administrateurs publics de la RBQ	
ANNEXE 1 États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2020	80
ANNEXE 2 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la	RBQ 108

Mot de la présidente du conseil d'administration

C'est avec fierté que les membres du conseil d'administration vous présentent le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).



Ce rapport annuel témoigne des efforts déployés par toute l'équipe de la RBQ afin d'augmenter la performance organisationnelle tout en assurant une présence accrue à l'échelle de la province, et ce, dans l'objectif de toujours mieux répondre aux besoins croissants d'une industrie d'importance vitale pour la santé économique du Québec.

Le conseil d'administration a soutenu la RBQ dans la mise en œuvre du Plan stratégique 2018-2023. Plus particulièrement, il a collaboré à l'implantation d'ambitieux chantiers organisationnels visant à redéfinir la culture de service, à miser sur une approche proactive dans les interventions et à améliorer l'engagement du personnel.

Les membres tiennent à souligner la contribution de leur collègue, M. Francis Mathieu, décédé en août 2020. M. Mathieu était également le président du comité de vérification. Apprécié par ses pairs, notamment pour la justesse et la rigueur de ses interventions, il aura marqué positivement les gens qu'il a côtoyés au sein de notre organisation.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier la direction et l'ensemble du personnel de la RBQ pour la qualité de leurs réalisations. Leur dévouement permet de veiller avec compétence, respect, impartialité et intégrité à la qualité et à la sécurité des bâtiments et des installations du Québec, tout en demeurant bienveillants à l'égard des citoyennes et des citoyens.

La présidente du conseil d'administration,

ORIGINAL SIGNÉ

Jacquine Lorange

Mot du présidentdirecteur général

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport* annuel de gestion 2019-2020 de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Ce rapport permet non seulement de dresser un bilan des engagements publics de la RBQ, mais également d'apprécier la mesure et l'étendue des réalisations de l'organisation pour cette période. De surcroît, il nous fait saisir toute la diversité, la complexité et l'importance des défis auxquels la RBQ fait face dans l'accomplissement de sa mission.



Cette année, j'ai eu le plaisir d'annoncer un rehaussement des effectifs de la RBQ, qui s'étalera jusqu'en 2022. En effet, le Conseil du trésor a accepté la demande de la RBQ à ce sujet. Au total, 128 membres s'ajouteront au personnel de la RBQ d'ici le 31 mars 2022. Ces nouvelles ressources permettront de répondre plus adéquatement à l'élargissement de la mission et à la croissance marquée de la charge de travail de la RBQ ayant eu lieu au cours des dernières années. Grâce à elles, la RBQ pourra également accroître sa présence sur le terrain et auprès de ses clientèles et partenaires.

L'année 2019-2020 a également été marquée par l'annonce du déménagement du siège social de la RBQ, qui aura lieu au courant de l'été 2020. Soucieuse de la satisfaction de sa clientèle et du bien-être de son personnel, la RBQ s'est mise à pied d'œuvre afin de s'assurer d'un emplacement à proximité de ses anciens bureaux, soit au 255, boulevard Crémazie Est.

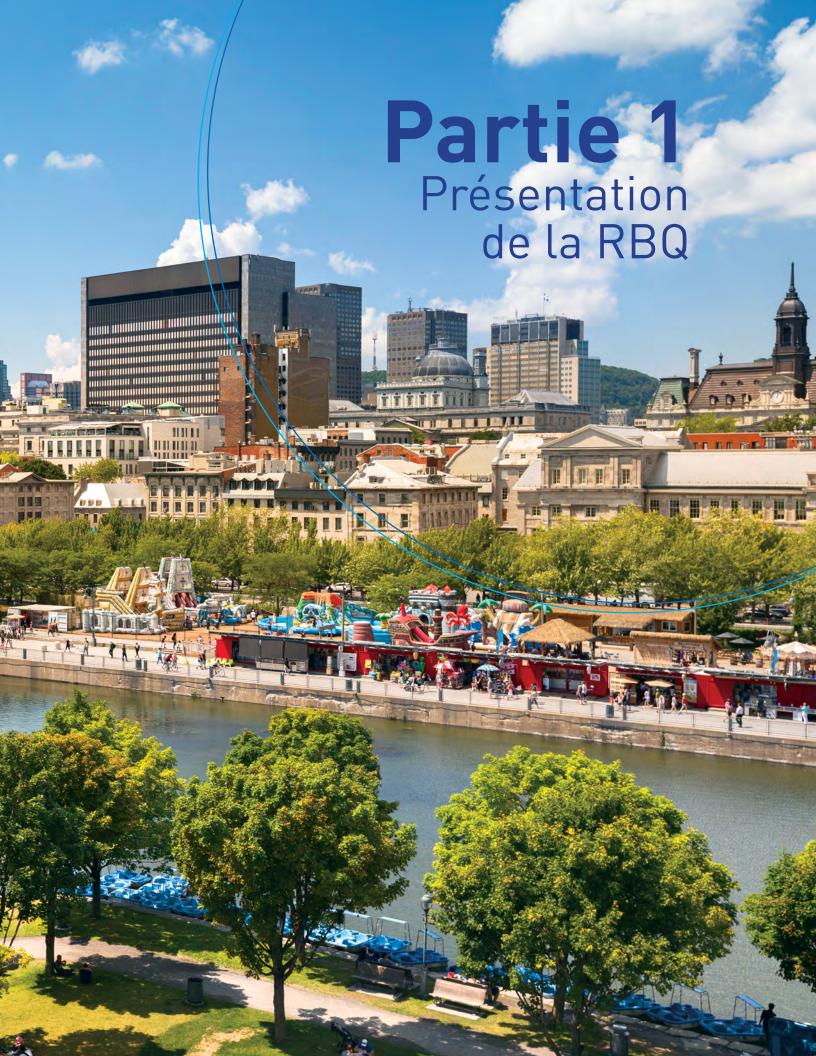
La fin de mars 2020 a été teintée par la pandémie de la COVID-19. Cet événement malheureux est venu bouleverser les activités quotidiennes de la RBQ. Je suis fier d'avoir constaté toute l'agilité de l'organisation, qui a su rebondir et qui a fait preuve de beaucoup d'ingéniosité pour fournir au plus grand nombre d'employés possible des outils permettant un télétravail efficace. De plus, dans le but d'aider sa clientèle en cette période d'incertitude, notamment sur le plan économique, la RBQ a mis en place des mesures exceptionnelles d'assouplissement.

En terminant, je tiens à mentionner que le succès de la RBQ demande d'abord et avant tout un haut niveau d'expertise, d'engagement et de dévouement de la part des membres de son personnel. Joignant ma voix à celles de mes collègues du conseil d'administration et de l'équipe de gestionnaires de la RBQ, je tiens à exprimer ma reconnaissance à l'ensemble du personnel pour son engagement et son dévouement. Grâce à lui, la RBQ demeure une organisation présente sur le terrain, qui veille à la qualité de la construction et à la sécurité des citoyennes et des citoyens du Québec.

Le président-directeur général,

ORIGINAL SIGNÉ

Michel Beaudoin



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 également à la qualification professionnelle, à la probité et à la solvabilité des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires, 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 et 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.

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

Activités et clientèles

La normalisation et la réglementation

La RBQ est responsable de l'élaboration et de la mise à jour de la réglementation contenue au Code de construction, au Code de sécurité et au Règlement sur les installations sous pression. 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 ainsi qu'à la concertation avec les autres instances canadiennes, nord-américaines et internationales qui élaborent des normes de référence dans certains domaines techniques. Elle réalise également des études et mène des consultations auprès des principaux groupes qui s'intéressent à la réglementation au Québec.

La qualification professionnelle

La RBQ établit les règles régissant la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires. Elle évalue les compétences des candidats entrepreneurs de construction ou constructeurs-propriétaires et s'assure du respect des exigences législatives et 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, dans la limite des sous-catégories qui leur sont octroyées, ou de faire exécuter des travaux de construction de bâtiments ou d'ouvrages de génie civil².

La surveillance Inspection

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, des installations 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 du Québec, et délivre des déclarations de conformité pour des appareils destinés au Québec et à l'extérieur du Québec. La RBQ approuve des programmes de contrôle de la qualité élaborés par les détenteurs de permis d'installations sous pression.

Vérification et enquête

La RBQ, par ses pouvoirs de vérification et de contrôle, surveille la probité des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires 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.

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 Plan de garantie

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

Le bénéficiaire ou l'entrepreneur insatisfait d'une décision de l'administrateur peut soumettre le différend à l'arbitrage à l'un des organismes d'arbitrage autorisés par la RBQ, à moins que le bénéficiaire et l'entrepreneur ne s'entendent pour soumettre le différend à un médiateur choisi parmi une liste dressée par la ministre afin de tenter d'arriver à une entente. Si la médiation n'a pas permis de régler le différend, le bénéficiaire ou l'entrepreneur peut le soumettre à l'arbitrage.

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 1er 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 licence. 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.

Clientèle 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 des licences, 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 que 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



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



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



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

Licences et permis	2019-2020
Nombre de titulaires d'une licence délivrée par la RBQ	42 444
Entrepreneurs généraux	808
Entrepreneurs spécialisés	21 130
Entrepreneurs généraux et spécialisés	19 730
Constructeurs-propriétaires	776
Nombre de titulaires d'une licence délivrée par une corporation	5 988
Total des titulaires d'une licence au Québec	48 432

Permis	2019-2020
Nombre de titulaires d'un permis d'utilisation d'équipement pétrolier à risque élevé	6 722
Nombre de titulaires d'un permis d'installation sous pression	302
Nombre de titulaires d'un permis d'exploitation d'un jeu ou d'un manège	57
Nombre de titulaires d'un permis d'exploitation d'une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz	3 393

Surveillance et application de la réglementation	2019-2020
Nombre d'avis de correction remis	5 896
Nombre d'éléments de défectuosité relevés sur les avis remis	15 616
Nombre de visites d'inspection nécessaires	15 515

Pla	an de garantie des bâtiments résidentiels neufs au 31 décembre	2019
	ombre d'entrepreneurs accrédités auprès de l'administrateur du Plan de garantie s bâtiments résidentiels neufs, GCR	2 891

Effectif au 31 mars	2020
Effectif en poste	514
Personnel régulier³	466
Personnel occasionnel	48

Ressources financières	2019-2020
Total des revenus	79 027 319 \$
Total des dépenses	62 664 828 \$

Rapport annuel de gestion 2019 Régie du bâtiment du Québec 2020

³ Inclut les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

1.4 Faits saillants de l'année 2019-2020

Adoption du projet de loi n° 16

Le 11 décembre 2019, le lieutenant-gouverneur du Québec a sanctionné le projet de loi n° 16, Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal, qui donne plusieurs pouvoirs supplémentaires à la RBQ. Le gouvernement a notamment décidé d'élargir la mission de la RBQ en lui confiant le mandat d'encadrer l'inspection en bâtiment par la certification des inspecteurs en bâtiment, notamment des inspecteurs préachat. Plusieurs intervenants du milieu ont salué positivement l'ajout de cette nouvelle responsabilité, qui permettra de protéger davantage les consommateurs en s'assurant que les inspecteurs détenant une certification sont compétents et dignes de confiance.

À l'hiver 2020, la RBQ s'est associée avec le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) afin d'élaborer une norme de pratique sur l'inspection en bâtiment. En collaboration avec la RBQ, le BNQ a mis sur pied un comité de normalisation avec des représentants de diverses parties prenantes concernées par la norme, soit les inspecteurs en bâtiment, les consommateurs ainsi que les établissements d'enseignement.



Nouveaux règlements adoptés et mis en œuvre

La RBQ adopte par règlement des normes concernant notamment la construction, la sécurité et la qualification professionnelle. Elle en surveille également l'application et applique les recours prévus par la *Loi sur le bâtiment* lors de manquements. En 2019-2020, la publication de deux projets de règlement pour commentaires du public, l'adoption d'un nouveau décret et la fin de la période transitoire pour un troisième projet sont notées :

- Un projet de règlement visant l'introduction d'un nouveau chapitre portant sur l'efficacité énergétique des bâtiments au Code de construction a été publié en juillet 2019 dans la Gazette officielle du Québec pour recueillir les commentaires du public.
- Un projet de règlement modifiant le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires a été publié en décembre 2019 dans la Gazette officielle du Québec pour recueillir les commentaires du public. Ce projet a pour objet d'ajouter une obligation de formation continue en exécution de travaux pour certains entrepreneurs comme condition du maintien de leur qualification.



• Un décret a été adopté pour reporter du 2 décembre 2020 au 2 décembre 2022 l'entrée en vigueur des exigences relatives à l'installation de gicleurs dans certaines résidences privées pour aînés.

Participation au Salon sur les meilleures pratiques d'affaires 2019

Le Salon sur les meilleures pratiques d'affaires est l'un des événements les plus importants consacrés à l'amélioration continue et à l'innovation au Québec. Avec ses quelques années d'expérience dans l'implantation de la gestion par processus ainsi que dans la mise en place d'outils en soutien à la culture de la mesure, la RBQ a été sélectionnée à titre d'exposante invitée à ce salon, qui a eu lieu le 21 novembre 2019 au Palais des congrès de Montréal. La RBQ a tenu un kiosque afin de présenter un de ses projets importants : «Inspection, mise en place d'une culture de la mesure et de la gestion de la performance». Ce projet visait entre autres à bonifier la contribution de la fonction d'inspection à la mission de la RBQ.

Lancement des réflexions concernant le projet «Virage service plus»

En octobre 2019, la RBQ a entrepris les travaux d'un important chantier, le projet «Virage service plus». S'inscrivant dans les grandes orientations du Plan stratégique 2018-2023, et plus spécifiquement dans l'orientation 2, qui vise une amélioration de l'expérience client, ce projet permettra à l'organisation de se doter de façons de faire à la hauteur de ses ambitions et des compétences de son personnel. Il permettra entre autres de développer une culture de service dans l'ensemble de l'organisation, et ainsi de mieux répondre aux besoins et attentes des clients et des partenaires.



Dans cette optique, la RBQ travaille actuellement sur l'informatisation de sa prestation de services. En effet, la vision de ce projet est d'offrir à l'ensemble des clients un espace « Mon dossier » qui servira de plate-forme transactionnelle et informationnelle. La RBQ travaille également sur l'informatisation de ses examens. Le but est de générer des examens uniques pour chaque candidat à partir de banques de questions mises à jour et développées continuellement. Ces examens seront passés sur support informatique, mais certains documents de soutien pourraient demeurer en papier. Dans l'optique d'améliorer l'expérience client, la RBQ a aussi entamé des réflexions sur les services téléphoniques offerts à la clientèle.

Réflexion pour fournir un meilleur outil d'information au consommateur

En juin 2019, la RBQ a mis en place une table de travail regroupant plusieurs associations du milieu de la construction neuve, tant du côté des consommateurs que des entrepreneurs, qui a pour but d'informer davantage les consommateurs sur la qualité des constructions des entrepreneurs accrédités par GCR. À terme, cette table de travail permettra d'accroître la transparence et la disponibilité des informations sur les entreprises de construction résidentielle neuve pour les consommateurs. Ce nouvel outil d'information sera disponible pour les consommateurs dans le courant de l'année 2020.

Nouvelles collaborations et poursuite de partenariats

Au cours de l'année, la RBQ a maintenu sa collaboration avec les ministères et organismes afin d'assurer la mise en œuvre concertée et cohérente des priorités gouvernementales.

Parmi ces collaborations, notons les suivantes :

- La poursuite des travaux avec le Comité directeur OPHQ-RBQ et le Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées, afin de réaliser les consultations sur les différents enjeux d'accessibilité et de mieux répondre aux besoins des parties prenantes;
- La mise en place d'un comité d'analyse des problématiques réglementaires rencontrées dans les résidences privées pour aînés, réunissant les représentants de la RBQ, du ministère de la Santé et des Services sociaux, du ministère de la Sécurité publique, de l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec, du Regroupement québécois des résidences pour aînés et du Réseau québécois des OSBL d'habitation. En plus de ce comité, la RBQ a mis en place en mai 2019 des mesures d'accompagnement des propriétaires de résidences privées pour aînés, en ce qui a trait notamment à l'installation de mécanismes de verrouillage électromagnétiques et aux systèmes d'alarme incendie;
- Les échanges réalisés avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs et la Société québécoise des infrastructures dans le cadre des projets de développement des maisons des aînés et de construction d'écoles en bois, afin d'établir des partenariats et de faciliter la présentation des demandes de mesures équivalentes ou différentes reliées à ces projets;
- Les échanges et la collaboration avec le ministère de la Culture et des Communications pour le soutenir dans sa mission de préservation du patrimoine architectural, tout en veillant à satisfaire les objectifs du Code de construction et du Code de sécurité du Québec;
- La participation aux travaux du BNQ en ce qui a trait au développement des normes 3009-600 et 3009-610 sur l'encadrement de l'inspection, le diagnostic et les mesures de décontamination dans le cas de prolifération de moisissures et de champignons lignivores dans les bâtiments résidentiels. La RBQ participe notamment au financement des travaux du BNQ pour la reconnaissance de formations portant sur l'ensemble des exigences de la norme 3009-600 sur la contamination par les moisissures des bâtiments résidentiels.

De plus, la RBQ est impliquée dans les travaux d'élaboration des codes modèles nationaux ainsi que dans l'adoption des normes auxquelles les différents règlements réfèrent par renvoi.



Travaux découlant de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC)

Le 1^{er} janvier 2020 est entré en vigueur un accord de conciliation entre plusieurs provinces et territoires canadiens. Cet accord vise principalement la reconnaissance des numéros d'enregistrement canadiens (NEC) de plans et devis d'équipements ou d'accessoires sous pression auprès des provinces et territoires

signataires de l'entente. Cette entente permet aux demandeurs de ne réaliser qu'une seule démarche d'analyse de conformité. En effet, une fois l'analyse faite et jugée conforme, la conclusion est reconnue par l'ensemble des provinces et territoires signataires. La mise en place de cette nouvelle façon de faire permet également d'alléger les démarches pour les demandeurs, de diminuer les délais de traitement et d'abaisser les coûts d'une demande d'enregistrement.



Toujours dans le cadre de l'ALEC, les premiers ministres des provinces et territoires ont priorisé, en juillet 2019, l'harmonisation des codes du bâtiment au Canada et se sont engagés à parvenir à un accord de conciliation réglementaire à court terme qui aura notamment pour effet d'harmoniser le contenu des codes de construction, de sécurité, de plomberie et d'efficacité énergétique et d'accélérer leur entrée en vigueur à la suite de leur mise à jour périodique. La RBQ collabore activement au projet d'entente qui est en train d'être validé par les représentants des différents gouvernements impliqués, ainsi qu'aux travaux de mise en œuvre.

C'est aussi dans ce contexte que la RBQ a entrepris à l'automne 2019 une démarche de concertation auprès des municipalités québécoises afin de faciliter l'arrimage de la réglementation québécoise avec les codes nationaux, et ce, conformément à l'orientation adoptée par le conseil de la Fédération des municipalités du Québec. Des rencontres se sont tenues avec la Fédération des municipalités du Québec et l'Union des municipalités du Québec afin de mettre en place des mécanismes de concertation avec les municipalités, permettant de revoir le partage des responsabilités entre celles-ci et la RBQ en ce qui concerne la réglementation en construction et en sécurité des bâtiments.

Intervention sur le terrain lors des inondations du printemps 2019

Plusieurs ressources de la RBQ ont été actives pendant les inondations du printemps 2019, notamment afin de mettre la meilleure information possible à la disposition des sinistrés. En plus de participer aux rencontres de l'Organisation de la sécurité civile du Québec au cours des événements, la RBQ a déployé des efforts en soutien aux sinistrés. En effet, que ce soit à l'aide de documents de communication (pochettes, dépliants, aide-mémoire, etc.), d'informations diffusées sur diverses plates-formes électroniques ou de la présence de personnel lors des rencontres d'information, la RBQ a su être présente afin de soutenir les sinistrés dans leurs démarches de reconstruction.

Nouveau programme d'identification visuelle

Au cours de l'année 2019-2020, la RBQ a bonifié les équipements visuels pour que la clientèle puisse mieux identifier les inspecteurs qui entrent en contact avec elle. En effet, les inspecteurs ont reçu une veste, une carte d'identité ainsi qu'un insigne. En plus de favoriser la reconnaissance et le respect auxquels les inspecteurs ont droit, ces équipements contribuent à consolider la notoriété de l'organisation. La remise des éléments d'identification visuels renforce également la confiance des citoyens, des propriétaires et des entrepreneurs à l'égard de la RBQ et s'inscrit dans une démarche d'amélioration de ses services à la clientèle, comme indiqué dans la planification stratégique.



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 Québec⁴.

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, et 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 sur le bâtiment* 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.

⁴ 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, ainsi que sur leur assiduité aux réunions du conseil d'administration et des comités dont ils sont membres.



M^{me} Jacquine 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. 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



Mme 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



Me 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



M^{me} Johanne Guertin

Administratrice

Associations d'entrepreneurs de construction

- Nommée le 3 juillet 2018
- Mandat de trois ans



M^{me} 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 1er avril 2019 au 31 mars 2020

Membres	Conseil d'administration (9 séances)	Comité de vérification (6 séances)	Comité de gouvernance et d'éthique (4 séances)
M ^{me} Jacquine Lorange, présidente	9	6	4
M. Michel Beaudoin, président-directeur général	9	5	4
M ^{me} Chantal Bibeau	4		4
M. Ricky G. L. Fontaine	7	6	
M ^{me} Johanne Guertin	7		
M. Alain Jacques	8	1	
M. Rafik Khodja	9		
M. Francis Mathieu	6	4	
M ^{me} Valérie Renaud-Martin	5	3	
M. Pierre Richard	7		4
M° Mylène Sagala	9		4

Deux postes vacants:

- Milieu municipal
- Associations de propriétaires de bâtiments

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 après avoir participé à l'équivalant de douze journées de séance du conseil d'administration de la RBQ ou de l'un de ses comités permanents durant une même année. À cet égard, 300\$ sont attribuables à l'exercice 2019-2020.

2.4 Comités du conseil d'administration et direction

Le comité de vérification

Membres du comité de vérification au 31 mars 2020 :

- M. Ricky G. L. Fontaine, président par intérim
- M. Alain Jacques, membre par intérim
- M^{me} Valérie Renaud-Martin
- M. Francis Mathieu

Le comité de gouvernance et d'éthique

Membres du comité de gouvernance et d'éthique au 31 mars 2020 :

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

La direction

Le président-directeur général est nommé par le gouvernement.

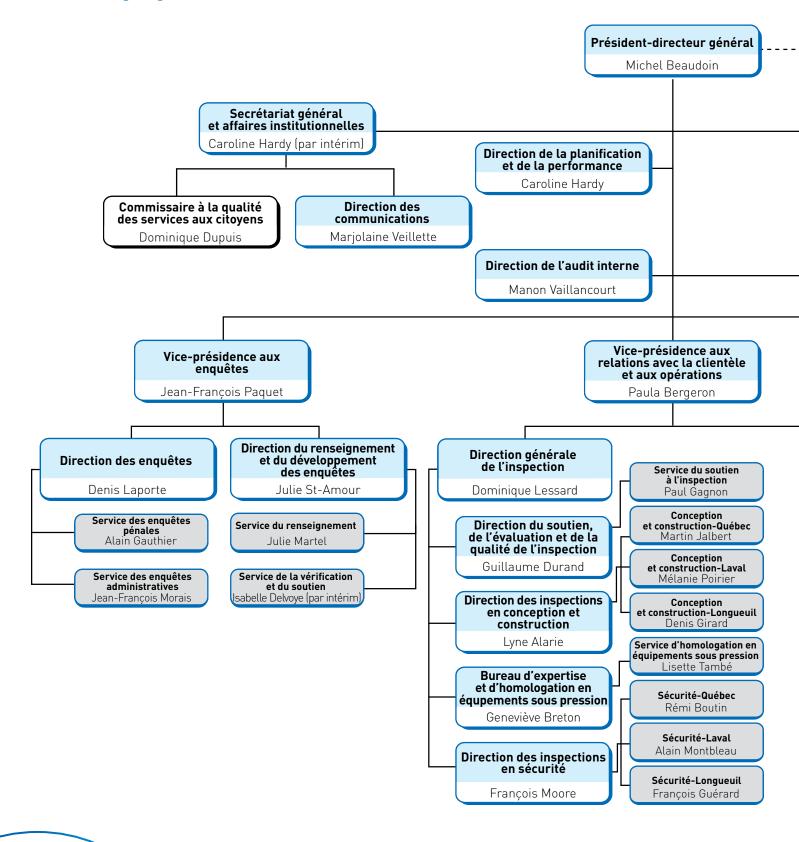
Il est responsable de l'administration de la RBQ, qu'il gère de façon à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le respect des lois et des mandats qui lui sont confiés. Il est appuyé dans ses fonctions par un comité de direction, composé au 31 mars 2020 d'un vice-président et de deux vice-présidentes, de la secrétaire générale et directrice des affaires institutionnelles par intérim et directrice de la planification et de la performance, de la directrice générale des services à l'organisation et de la directrice des affaires juridiques.

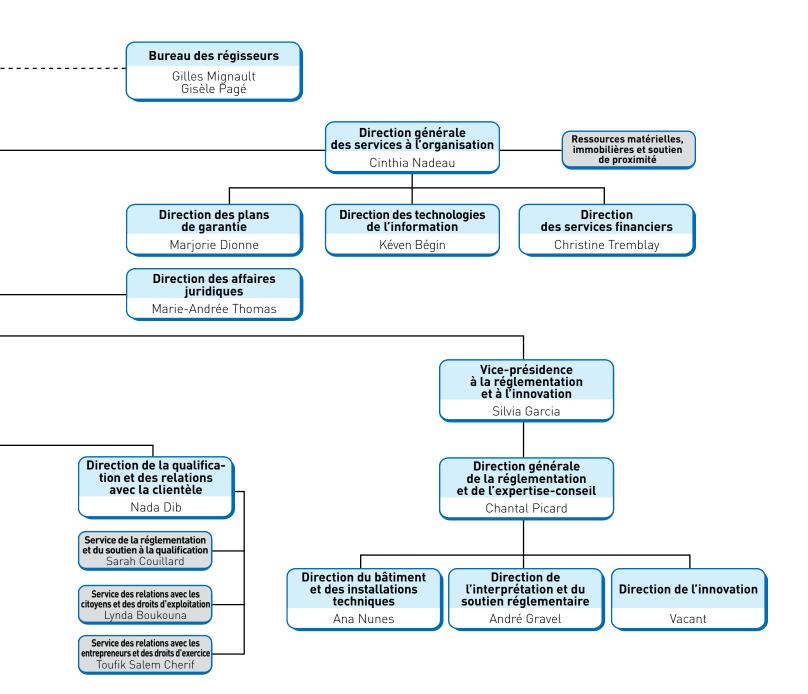
- 1. M. Michel Beaudoin, président-directeur général
- 2. Me Jean-François Paquet, vice-président aux enquêtes
- 3. M^{me} Paula Bergeron, vice-présidente aux relations avec la clientèle et aux opérations
- 4. M^{me} Silvia Garcia, vice-présidente à la réglementation et à l'innovation
- **5.** M^{me} Caroline Hardy, secrétaire générale et directrice des affaires institutionnelles par intérim et directrice de la planification et de la performance
- **6.** M^{me} Cinthia Nadeau, directrice générale des services à l'organisation
- 7. Me Marie-Andrée Thomas, directrice des affaires juridiques

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

- 1. Jonathan Darrieu, adjoint exécutif du président-directeur général
- 2. Marie-Pier Grenier Lachance, adjointe exécutive du président-directeur général

Organigramme au 31 mars 2020







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 révise 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'information, de vérification, d'inspection et d'enquête.

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 exceptionnellement de respecter certaines exigences de la réglementation de manière différente. 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 2019-2020	Résultats 2019-2020
Taux de correction des non-conformités décelées en inspection	≥ 95% annuellement	≥ 95%	96%
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020
Outil d'information et d'analyse des accidents et des incidents mis en place	Adoption 31 mars 2020	Adoption de l'outil	Adoption de l'outil reportée en 2020- 2021
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

L'atteinte de ce résultat s'inscrit dans les actions permettant à la RBQ de contribuer à la qualité et à la sécurité des bâtiments et des installations.

Les travaux de développement de l'outil de compilation des accidents et des incidents sont toujours en cours et avancent très bien. Une fois opérationnalisé, cet outil permettra à l'organisation de bonifier son efficacité en ce qui concerne la surveillance et la réglementation. La RBQ continue d'intervenir afin de s'assurer de la sécurité et de la conformité des bâtiments et des installations sous sa responsabilité.



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 2019-2020	Résultats 2019-2020
Nombre de nouveaux outils d'encadrement de construction non prévus aux codes élaborés	Au moins un au 31 mars 2020 Au moins deux au 31 mars 2022	Au moins un nouvel outil élaboré	Quatre nouveaux outils élaborés
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020
Délai moyen de traitement des mesures équivalentes et différentes	≤ 45 jours au 31 mars 2023	Aucune cible	60 jours

Explication des résultats et des écarts

Au cours du présent exercice, la RBQ a produit quatre nouveaux outils d'encadrement visant à soutenir les propriétaires de résidences privés pour aînés et les intervenants dans les domaines de la plomberie, de l'électricité et du bâtiment. Ces guides, fiches et cahiers explicatifs, tous disponibles sur le site Internet, ont été conçus afin de favoriser une meilleure compréhension et une meilleure application des lois et règlements.

Résidences privées pour aînés : publication de deux guides de rédaction de demandes de mesures équivalentes et différentes concernant les systèmes d'alarme incendie et les mécanismes de verrouillage électromagnétique.

Électricité : mise à jour du cahier explicatif et de la formation en ligne sur les principaux changements au chapitre V, Électricité, du *Code de construction du Québec*.

Plomberie : publication d'un guide pour l'installation d'un dispositif antirefoulement servant à protéger l'eau potable d'un établissement.

L'organisation a également produit sept documents de sensibilisation à l'intention des intervenants, dont les suivants :

- Installation acceptable pour le raccordement d'un évier situé dans un meuble en presqu'île;
- Écoulement de l'eau pour prévenir le gel de la tuyauterie ;
- Les produits nettoyants peuvent causer des dégâts d'eau;
- Appareils sanitaires : indices de propagation de flamme et de dégagement de la fumée.

En ce qui concerne le traitement des demandes de mesures équivalentes ou différentes, le délai moyen s'établit à 60 jours en 2019-2020 comparativement à 97 jours pour l'année précédente. Cela représente une diminution de 38 % de la durée moyenne de traitement par rapport à 2018-2019.

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 2019-2020	Résultats 2019-2020
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	Adoption du plan d'action	Reporté en 2020- 2021
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020

Explication des résultats et des écarts

L'élaboration du plan d'action en matière de partenariat est reportée au prochain exercice. Cependant, la RBQ poursuit ses collaborations avec ses différents partenaires pour le partage de données, dans la perspective d'une meilleure connaissance du parc de bâtiments et des installations sous sa réglementation.

De plus, la RBQ a réalisé trois nouvelles actions de partenariat visant l'échange d'information et la recherche sur des problématiques particulières soit :

- Ententes établies pour le partage d'information avec la Société d'information juridique relativement au Plan de garantie;
- Participation à un projet de recherche sur la légionellose mené par la Chaire industrielle CRSNG en eau potable de l'École polytechnique de Montréal, qui vise notamment à identifier et à valider les stratégies de contrôle afin de limiter le risque de transmission de la bactérie pathogène Legionella pneumophila;
- Entente établie avec la Société d'habitation du Québec en vue du partage de bulletins de veille technique concernant le domaine du bâtiment et des installations. Trois bulletins de veille ont été produits dans le cadre de cette entente.

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 service, 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 2019-2020	Résultats 2019-2020		
Nombre de nouveaux outils ajoutés à l'offre de service en ligne	Au moins cinq au 31 mars 2023	Aucune cible	Un nouvel outil ajouté à l'offre de service en ligne		
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020		
Taux d'utilisation des services en ligne Mesure de référence au 31 mars 2018 : 35 %	Augmentation de 20 % par rapport à 2017- 2018 au 31 mars 2023	Aucune cible	47 % Augmentation de 34,4 %		
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020		
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 2020- 2021		

Explication des résultats et des écarts

En novembre 2019, la RBQ a mis en ligne un simulateur de coût. Ce simulateur est destiné à l'ensemble des détenteurs et des futurs détenteurs de licence, soit les entrepreneurs ainsi que les constructeurs-propriétaires. Cet outil leur permet de calculer les coûts relatifs à une demande d'obtention de licence, de modification d'une licence ainsi que de révision d'une décision rendue par la RBQ.

En ce qui concerne le service en ligne pour le paiement du maintien de licence, disponible à la clientèle depuis 2015, le taux d'utilisation est de 47 %, soit une augmentation de 34,4 % par rapport à l'année de référence 2017-2018.

Dans l'année 2019-2020, la RBQ n'a pas réalisé le sondage sur la satisfaction de la clientèle qui est mentionné dans le plan stratégique. Par contre, l'organisation a mené plusieurs actions de consultation de ses partenaires, notamment dans le cadre de la révision du Plan de garantie. La RBQ a également continué de recueillir les commentaires des internautes relativement au contenu diffusé sur son site Internet dans le cadre de sa Stratégie d'information et de communication. Ces informations lui permettront entre autres de développer des outils de communication mieux adaptés aux besoins de la clientèle.

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 2019-2020	Résultats 2019-2020	
Pourcentage de mise en œuvre de la Stratégie d'information et de communication	Adoption au 31 mars 2020 ≥ 90 % au 31 mars 2023	Adoption de la stratégie	Adoption de la stratégie en février 2019	

Explication des résultats et des écarts

Adoptée au terme de l'année 2018-2019, la Stratégie d'information et de communication est entrée en vigueur au cours du présent exercice. Elle a pour objectif principal de répondre aux besoins exprimés par la clientèle de la RBQ. Une série d'actions a été proposée, et la priorité a été donnée à leur réalisation d'ici mars 2023. Parmi celles-ci :

- Améliorer les informations diffusées dans le site Web concernant les travaux et le citoyen;
- Créer un schéma de cheminement d'une demande de licence.

Axe d'intervention : Expertise			
OBJECTIF 2.3: Renforcer le positionnement de notre rôle et de notre expertise			
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020
Nombre d'événements ciblés auxquels la RBQ a participé	≥ 3 annuellement	Participation à au moins 3 événements ciblés	Participation à 14 événements ciblés
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020
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	Réalisation du sondage de perception des citoyens à l'égard des actions de la RBQ du 20 au 24 novembre 2019

Explication des résultats et des écarts

Au cours du présent exercice, la RBQ a participé à 14 événements ciblés liés au domaine de la construction et de la sécurité. Parmi ceux-ci, notons les suivants :

- Congrès du Regroupement québécois des résidences pour aînés : conférence du président-directeur général de la RBQ sur le soutien de la RBQ aux propriétaires de résidences pour personnes aînées ;
- Congrès de la Corporation des entrepreneurs généraux du Québec : présentation de la nouvelle réglementation sur la formation continue de certaines catégories d'entrepreneurs ;
- Séminaire de l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec : atelier sur la collaboration et la poursuite d'objectifs communs en sécurité et conférence du président-directeur général;
- Salon sur les meilleures pratiques d'affaires, tenu à Montréal en novembre 2019 : sélection de la RBQ à titre d'exposante.

La RBQ a également commandé un sondage, qui a été réalisé du 20 au 24 novembre 2019 auprès d'un peu plus de 1 000 personnes, dans le but d'évaluer sa notoriété auprès de la population ainsi que la perception qu'entretiennent les citoyens à l'égard de l'organisation.

Les résultats du sondage révèlent que plus de 90 % des répondants savent que la RBQ est responsable de veiller à la qualité des travaux de construction des bâtiments publics ainsi que de délivrer des licences pour les entrepreneurs de construction. De plus, parmi les répondants qui ont émis une opinion, 89 % sont satisfaits du travail de la RBQ

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 d'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'efficience 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	9		
OBJECTIF 3.1: Outiller l'organisation afin de faciliter la prise de décision			
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020
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	43 %
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020
Taux d'implantation de tableaux de bord institutionnels	100 % au 31 mars 2020	100 % au 31 mars 2020	50 %
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020
Taux d'implantation des outils de suivi des plans de garantie	100 % au 31 mars 2023	Aucune cible	Réalisation d'un outil de suivi des plans de garantie en cours

Explication des résultats et des écarts

La connaissance du parc immobilier du Québec a pour objectif général une connaissance organisationnelle du parc de bâtiments, des installations et des intervenants et un suivi de son évolution. Dans la poursuite de cet objectif et pour cibler les actions les plus porteuses, l'organisation a consenti des efforts particuliers au cours de la dernière année en vue de réaliser un diagnostic sur la gestion de la déclaration des travaux. Ce projet accuse un taux d'avancement de 43 % au 31 mars 2020.

En ce qui concerne le taux d'implantation de tableaux de bord institutionnels, celui-ci s'établit à 50 %. En effet, un premier tableau de bord sur le suivi des activités stratégiques de l'organisation a été implanté en 2019-2020. Un second tableau portant sur la gestion et le suivi de la performance organisationnelle était également en cours d'élaboration au terme du présent exercice.

La RBQ a également entrepris les travaux d'élaboration d'un outil de suivi des plans de garantie. Ce dernier était, en date du 31 mars 2020, en cours de validation par les autorités de l'organisation.

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 2019-2020	Résultats 2019-2020
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	100 %	100 % des nouveaux employés ont pris part au Programme d'accueil et d'intégration du nouveau personnel
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020
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	Réalisation d'un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en décembre 2019
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020
Nombre de jours consacrés à la formation du personnel	≥ 3 jours/personne annuellement	≥ 3 jours/ personne	2,77 jours/personne
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020
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 2020- 2021

Explication des résultats et des écarts

Le 18 décembre 2019, l'ensemble des gestionnaires de la RBQ terminait l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Cette première étape franchie, l'organisation a entrepris dès le 10 janvier 2020 l'analyse des résultats, notamment afin de dresser le portrait de la situation au regard des emplois vulnérables. Ce portrait permettra à la RBQ de cibler les actions les plus efficaces à mettre en place afin d'améliorer le transfert des connaissances et le maintien de l'expertise du personnel occupant des emplois vulnérables.

En ce qui concerne le nombre de jours de formation par personne, il est de 2,77 pour l'année civile 2019. Cela représente 2,1 % de la masse salariale, soit un résultat supérieur à l'exigence de 1 % fixée en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Par ailleurs, le sondage devant mesurer le taux d'engagement du personnel a dû être reporté à une date ultérieure en raison de la crise de la COVID-19. Néanmoins, plusieurs étapes de la préparation du sondage ont déjà été franchies au terme du présent exercice. En effet, la RBQ s'est jointe à un projet de recherche universitaire qui lui permettra ultimement de travailler sur diverses dimensions de l'engagement du personnel.

Axe d'intervention: Processus d'affaires			
OBJECTIF 3.3: Assurer une plus grande cohérence dans nos interventions			
Indicateur	Cible prévue au PS	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020
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

La RBQ a amorcé les travaux pour la réalisation du Plan d'action organisationnel en amélioration continue. En préparation à ce plan d'action, l'organisation a travaillé à la conception d'un modèle de performance organisationnelle. Ces travaux étaient bien avancés au terme du présent exercice.



3.2. Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

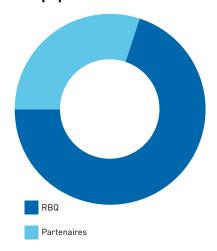
Engagements généraux

Services téléphoniques

En 2019-2020, la RBQ a reçu un nombre total de 115 666 appels, dont 79 086 ont été traités par l'équipe du service à la clientèle. Par ailleurs, 11 286 appels ont été traités par les partenaires (Services Québec et Centre des opérations gouvernementales) dans le cadre d'ententes établies avec ceux-ci.

Le nombre total d'appels reçus en 2019-2020 présente une baisse de 21 % par rapport à l'année précédente. Cette baisse se répercute sur le nombre et le pourcentage d'appels traités. Elle s'explique en partie par une meilleure information disponible sur le site Internet ainsi que par l'harmonisation des façons de faire de la RBQ avec les pratiques en cours à la fonction publique en la matière, par exemple le fait de ne plus comptabiliser les appels entrants de soir et de fin de semaine.

90 372 appels traités, dont 79 086 par l'équipe du service à la clientèle



Services téléphoniques	2019-2020
Nombre d'appels reçus	115 666
Nombre d'appels traités	90 372
Appels traités par la RBQ	79 086
Appels traités par les partenaires	11 286
Appels non complétés (abandons et rejets)	25 294
Pourcentage d'appels traités	78 %

Principaux objets des demandes d'information téléphoniques à la RBQ	2019-2020
Licences	71,5 %
Permis et renseignements généraux	16,4 %
Plaintes	9,6 %
Réclamations	2,5 %
Total	100 %

Fréquentation du site Web et des médias sociaux de la RBQ

	2019-2020
Nombre de visites du site Web	1 709 926
Nombre de fiches consultées dans le registre	1 662 634





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 aborde 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.

Traitement des demandes de délivrance ou de modification de licence

Traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence qui sont complètes et conformes dans un délai de 60 jours

	2019-2020
Nombre de demandes considérées	8 660
Proportion des demandes traitées dans un délai de 60 jours	91 %
Délai de traitement moyen	29 jours

Vous contacter, dans un délai de 15 jours suivant la réception de votre demande, pour obtenir les renseignements ou les documents manquants

	2019-2020
Nombre de demandes incomplètes retournées (formulaire ou chèque mal rempli, cautionnement ou numéro d'entreprise du Québec absent)	1 608
Proportion des demandes prises en charge dans un délai de 15 jours	88 %

Cette année, la proportion de demandes de délivrance ou de modification de licence traitées dans les délais prévus est en forte augmentation (91 % pour 2019-2020 contre 83 % pour 2018-2019). Quant au délai moyen de traitement des demandes, il affiche une baisse de 6 jours, passant de 35 jours en 2018-2019 à 29 jours pour le présent exercice, soit une amélioration de 17 %.

L'on constate que le nombre de demandes retournées est en forte augmentation en 2019-2020, celui-ci s'établissant à 1 608 comparativement à 297 au cours de l'exercice précédent. Cette augmentation des demandes incomplètes retournées est liée, d'une part, à l'amélioration du respect des exigences de vérification, à la suite de l'adoption du projet de loi n° 162, Loi modifiant la Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives afin principalement de donner suite à certaines recommandations de la Commission Charbonneau et, d'autre part, à la modification de la méthode d'extraction des données.

L'organisation observe également une légère diminution, de 7 %, des clients servis au comptoir du siège social de la RBQ à Montréal. La RBQ a accueilli 6 210 clients au comptoir du siège social au cours du présent exercice, soit 457 de moins qu'en 2018-2019. Cet écart est dû, entre autres, au fait que bon nombre d'actions peuvent, depuis 2016, être réalisées directement à partir du site Web, dont le paiement de maintien des licences et la

Nombre de demandes de renseignements reçues :

5 468

Nombre de clients servis au comptoir :

6 210

mise à jour des dossiers en ligne. Par ailleurs, la fermeture du bureau de Montréal, à compter du 16 mars 2020, en raison de la conjoncture liée à la COVID-19 peut également expliquer cette baisse d'achalandage.

La RBQ a transmis 13 855 avis de convocation à des examens au cours du présent exercice, soit une diminution de 3 % par rapport à 2018-2019. Pour sa part, la proportion des convocations dont la date proposée respecte le délai prévu est de 96 %, ce qui représente une amélioration de 9 % par rapport à l'exercice précédent.



Traitement des mesures équivalentes ou différentes

Vous informer par écrit des résultats de notre analyse ou des suites à y donner dans un délai de 45 jours

Traitement des mesures équivalentes et différentes	2019-2020
Nombre de demandes reçues	931
Nombre de demandes recevables	758
Nombre de demandes recevables traitées	706
Pourcentage des demandes recevables traitées dans un délai de 45 jours	57 %
Délai de traitement moyen	60 jours

Le processus de traitement des demandes de mesures équivalentes et différentes implique que chaque demande fasse l'objet d'une analyse de recevabilité fondée sur la documentation fournie à son appui.

En 2019-2020, la RBQ a reçu 931 demandes de mesures équivalentes et différentes, dont 17 % étaient non recevables. Pour ces dernières, la RBQ précise au demandeur la documentation manquante afin de lui permettre de produire une nouvelle demande complète. Le nombre de demandes recevables est passé quant à lui à 758, ce qui représente une augmentation de 8 % par rapport à l'année précédente. Au 31 mars 2020, la recevabilité de 14 demandes était encore en analyse.

Le nombre de demandes traitées est resté sensiblement le même que les années passées, s'établissant à 706. Le délai moyen de traitement est passé de 97 jours en 2018-2019 à 60 jours en 2019-2020. Cela représente une diminution de 38 % de la durée moyenne de traitement par rapport à l'année précédente.

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

Accuser la réception des plaintes écrites portant sur la sécurité et la qualité des travaux dans un délai de deux jours ouvrables

	2019-2020
Nombre de plaintes considérées	2 323
Nombre d'accusés de réception transmis dans un délai de deux jours ouvrables	2 300
Proportion des accusés de réception transmis dans un délai de deux jours ouvrables	99 %

Vous informer par écrit du résultat de nos démarches ou des suites à y donner dans un délai de 30 jours ouvrables

	2019-2020
Nombre de communications faites dans un délai de 30 jours ouvrables	1 900
Proportions des communications effectuées dans un délai de 30 jours ouvrables	82 %

Le nombre de plaintes considérées a augmenté de 13 %, passant de 2 053 à 2 323 en 2019-2020. La proportion des accusés de réception transmis dans un délai de deux jours ouvrables s'est maintenue à 99 %. Le nombre des communications transmises dans un délai de 30 jours ouvrables est passé quant à lui de 1 777 à 1 900, ce qui représente une augmentation de 6 %. Pour sa part, le pourcentage des communications effectuées dans un délai de 30 jours a connu une légère baisse, passant de 87 % à 82 %.

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 155 plaintes en 2019-2020 comparativement à 318 en 2018-2019, ce qui représente une baisse de 51 %. Ainsi, sur les 155 plaintes reçues en 2019-2020, 100 se rapportaient aux engagements prévus dans la Déclaration de services aux citoyens.

La RBQ a terminé l'exercice 2019-2020 sans aucune plainte en cours de traitement.

Traitement des plaintes en matière de qualité des services	2019-2020
Plaintes reçues⁵	155
Plaintes recevables et traitées	100
Plaintes non recevables traitées	66



Synthèse des résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

Lorsque nous assurons le traitement de vos demandes, nous nous engageons à :

Déclaration de services aux citoyens	Cibles de délai	Résultats 2019-2020	
Traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence qui sont complètes et conformes	60 jours	91 % (7 853)	
Vous contacter pour obtenir les renseignements ou les documents manquants	15 jours	88 % (1 421)	
Vous transmettre un avis de convocation qui vous permettra de passer les examens requis	45 jours	96 % (13 350)	
Répondre à vos demandes de renseignements ne requérant aucune analyse	2 jours	92 % (3 867)	
Vous informer par écrit des résultats de notre analyse de mesures équivalentes ou différentes complètes et recevables	45 jours	57 % (401)	
Accuser réception de vos plaintes écrites portant sur la sécurité et la qualité des travaux	2 jours	99 % (2 300)	
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	82 % (1 900)	

Lorsque vous formulez une suggestion, une objection ou une plainte à l'égard de nos services, nous nous engageons à:

Déclaration de services aux citoyens	Cibles de délai	Résultats 2019-2020
Entrer en contact avec vous suite à la formulation d'une suggestion, d'une objection ou d'une plainte	2 jours	94 % (145)
Vous informer du résultat de notre intervention ou des suites à donner à vos plaintes portant sur les engagements de notre Déclaration de services aux citoyens	20 jours	93 % (93)



3.3 Résultats relatifs aux activités

Nombre de séances d'examens tenues	2019-2020	
Gatineau	97	
Saguenay	84	
Laval	204	
Montréal	336	
Québec	235	
Rimouski	82	
Rouyn-Noranda	71	
Sept-Îles	41	
Sherbrooke	81	
Trois-Rivières	100	
Îles-de-la-Madeleine	14	
Brossard	313	
Repentigny	160	
Saint-Jérôme	125	
Total	1 943	

Le nombre de séances d'examens a diminué de 9 %, passant de 2 122 à 1 943 en 2019-2020. Cette baisse s'explique par la fermeture des bureaux de passation des examens à compter du 17 mars 2020. Les 101 séances d'examens prévues durant cette période ont été annulées.

Demandes d'information, de soutien et d'interprétation de la réglementation	2019-2020
Nombre de demandes reçues	2 117
Nombre de demandes traitées ⁶	2 220

Activités de sensibilisation réalisées avec des partenaires	2019-2020
Nombre de stations de ski visitées à des fins de sensibilisation à l'utilisation sécuritaire des remontées mécaniques – Association des stations de ski du Québec	14
Nombre de gestionnaires d'installations aquatiques rencontrés – Brigade Splash	152
Nombre d'installations aquatiques inspectées – Brigade Splash	177
Nombre de sauveteurs rencontrés – Brigade Splash	1 616
Nombre de membres du public direct et indirect rencontrés	35 246

⁶ Le nombre de demandes traitées est plus élevé que le nombre de demandes reçues, car les demandes traitées incluent des demandes reçues au courant de l'année précédente.

Nombre de dossiers d'inspection transmis au Bureau des infractions et amendes (BIA) pour suite appropriée

2017-2018784 **2018-2019**857 **2019-2020**612

Dossiers d'inspection transmis au BIA et au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Condamnations	354	617	468
Montant des amendes réclamées (incluant les frais et la contribution) à la suite des condamnations	991 311 \$	1 718 934 \$	1 420 818 \$

Les vérifications finalisées sont en hausse de 26 % par rapport à l'an dernier. L'un des objectifs de ces vérifications est d'analyser les dénonciations et signalements reçus afin de déceler les entrepreneurs de construction qui ne respectent pas la *Loi sur le bâtiment*. De plus, certaines de ces vérifications préalables sont effectuées afin d'assurer le respect des obligations au regard des conditions d'obtention ou de maintien des licences prévues à la *Loi*.

Nombre de vérifications finalisées : 13 138

Pour lutter contre le travail au noir et les pratiques illégales dans l'industrie de la construction, la Vice-

présidence aux enquêtes conduit des enquêtes pénales relativement à des infractions commises à la *Loi sur le bâtiment* qui sont passibles de sanctions pénales, comme le travail sans licence ou encore l'utilisation d'un stratagème de prête-nom. Ainsi, 393 recommandations de poursuite ont été acheminées au DPCP. De plus, en concertation avec le DPCP, la Vice-présidence aux enquêtes a adopté une approche de déjudiciarisation visant à aviser par diverses actions un contrevenant des infractions commises à la *Loi* et des conséquences s'il y a récidive. Enfin, les enquêtes ont également permis de confirmer le respect des obligations légales prévues à la *Loi* pour plusieurs entrepreneurs de l'industrie.

Enquêtes	2019-2020
Nombre d'enquêtes administratives finalisées ⁷	141
Nombre d'enquêtes pénales finalisées	1 088
Nombre de recommandations de poursuite transmises au DPCP	393

⁷ Les enquêtes administratives menées à la Vice-présidence aux enquêtes visent à s'assurer de la probité et de la solvabilité des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires afin que ces derniers respectent les conditions de maintien ou d'obtention de licence prévues à la *Loi sur le bâtiment*.

Données en provenance du DPCP	2019-2020
Nombre de constats d'infractions signifiés par le DPCP	176
Nombre de condamnations	474
Montant des amendes réclamées (incluant les frais et la contribution) à la suite des condamnations	9 778 766 \$

Décisions des régisseurs	2019-2020
Nombre de dossiers reçus durant l'année	71
Nombre de licences suspendues	10
Nombre de licences annulées	18
Nombre de licences refusées	11
Nombre de décisions rendues en révision	9
Nombre d'audiences tenues durant l'année	103
Nombre de jours d'audience	93

Autres situations ayant des répercussions sur la licence	2019-2020
Cessation d'effet de la licence – articles 71, 72 et 73 de la <i>Loi sur le bâtiment</i>	4 540
Cessation d'accréditation	11
Non-paiement de maintien	4 295
Faillite d'entreprise	53
Radiation par le Registraire des entreprises du Québec	15
Absence de répondant	166
Suspension de licence pour défaut de cautionnement (article 70)	1 141
Suspension de licence selon l'article 70.2 de la <i>Loi</i>	0
Restriction de licence aux fins de l'obtention d'un contrat public	83



Réclamations de cautionnement

Cette année, la RBQ a traité 399 dossiers de réclamation de cautionnement, ce qui représente une augmentation de 150 % par rapport à 2018-2019. De ce fait, le montant des indemnisations a également augmenté, passant de 791 679 \$ à 1 157 229 \$, soit une différence de 365 550 \$.

Données relatives aux administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs au 31 décembre 2019

	Nombre d'entrepreneurs accrédités auprès de l'administrateur du Plan de garantie des bâtiments neufs, Garantie de construction réside	entielle	e (GCR)	2 891
١	Nombre de certificats de garantie délivrés par GCR •••••••••••••••••••••••••••••••••••	• • • •	• • • • • • • • • •	13 428
١	Nombre de visites effectuées par GCR dans le cadre du Plan de garantie	••••	• • • • • • • • • •	4 257
١	Nombre d'unités inspectées par GCR dans le cadre du Plan de garantie «	••••	• • • • • • • • • •	6 488
١	Nombre de réclamations traitées par les administrateurs du plan •• • • •	••••	• • • • • • • • • •	1 604
١	Nombre de dossiers soumis à un organisme d'arbitrage ••••••••	• • • •	• • • • • • • • •	172
0			Rapport annue Régie du bâtimer	l de gestion It du Québec

3.4 Autres résultats

Titulaires d'une licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Entrepreneur général et spécialisé	18 476	18 842	19 262	19 730
Entrepreneur général	818	833	820	808
Entrepreneur spécialisé	21 121	21 229	21 086	21 130
Constructeur-propriétaire en électricité	406	395	391	380
Autre constructeur-propriétaire	291	311	346	396
Sous-total – titulaires d'une licence délivrée par la RBQ	41 112	41 610	41 905	42 444
Entrepreneur titulaire d'une licence délivrée par une corporation	5 740	5 840	5 939	5 988
Total des titulaires de licences	46 852	47 450	47 844	48 432

Activités d'inspection dans le domaine des installations sous pression	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	
Enregistrement des plans et devis	1 273	1 262	1 199	1 294	
Approbation de programme de contrôle qualité					
Fabricants	51	58	28	77	
Réparateurs	16	31	14	58	
Installateurs	11	15	8	186	
Nombre d'équipements sous pression fabriqués au Québec homologués					

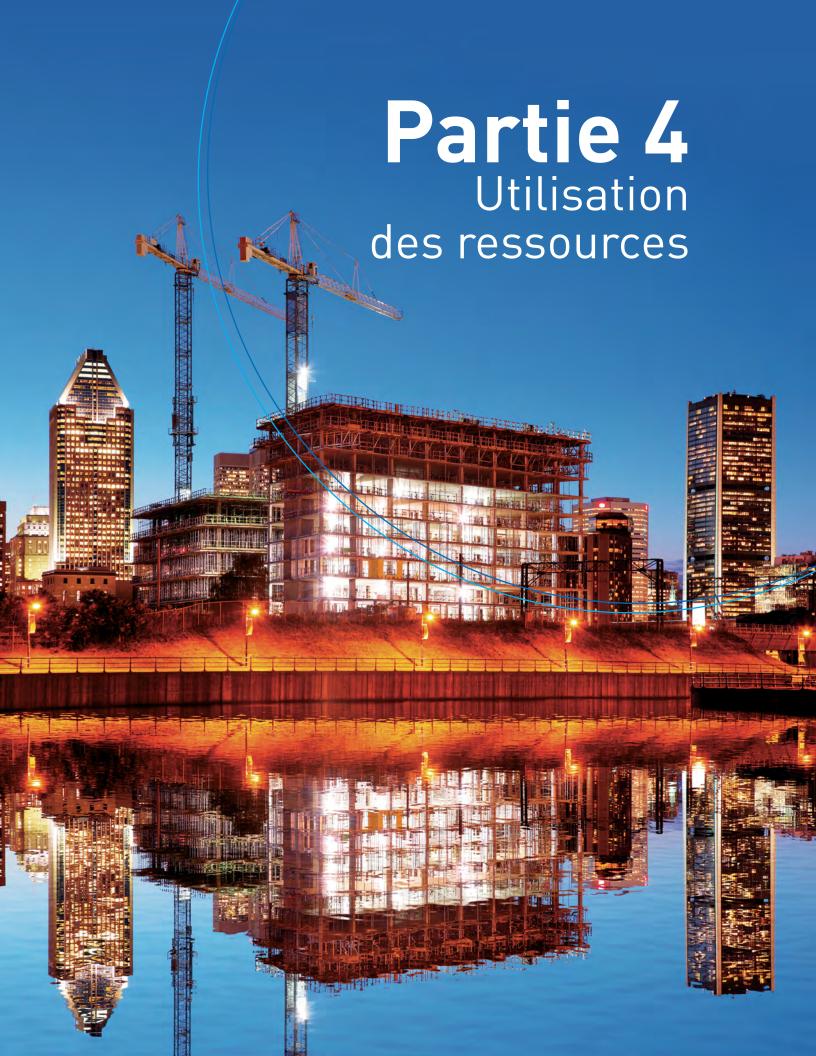
Activités dans le domaine des équipements pétroliers	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020		
Demandes d'information concernant des équipements pétroliers	1 770	1 734	2 193	2 168		
Permis d'utilisation pour des équipements pétroliers à risque élevé						
• Détenteurs de permis au 31 mars	7 143	7 054	6 994	6 722		
Nouveaux permis	106	107	96	72		
• Permis arrivant à échéance et renouvelés	3 487	3 453	3 431	3 131		
• Fin de permis	33	30	25	31		

Interventions d'inspection par domaine	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Ascenseurs et autres appareils élévateurs	1 930	1 739	2 014	1 924
Bâtiment	2 931	2 826	3 103	2 668
Électricité	4 433	4 580	4 748	4 055
Gaz	1 391	1 579	1 730	1 713
Installations d'équipements pétroliers	359	395	448	390
Installations sous pression	5 038	4 288	3 983	2 881
Jeux et manèges	117	51	110	44
Lieux de baignade	24	20	19	12
Plomberie	1 115	1 672	1 874	1 772
Remontées mécaniques	147	41	136	56
Travaux non assujettis à la réglementation	2	1	0	0
Total	17 487	17 192	18 165	15 515



Vérifications techniques à la suite d'une plainte par domaine d'intervention	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Ascenseurs et autres appareils élévateurs	183	203	240	174
Bâtiment	2 566	2 566	2 779	2 208
Électricité	875	1 065	630	503
Gaz	182	147	125	121
Installations d'équipements pétroliers	31	14	24	20
Installations sous pression	153	266	189	241
Jeux et manèges	1	5	6	14
Lieux de baignade	30	22	25	17
Plomberie	95	110	119	55
Remontées mécaniques	14	19	4	1
Qualité des travaux	3	3	1	0
Total	4 133	4 420	4 142	3 354





4.1 Utilisation des ressources humaines

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

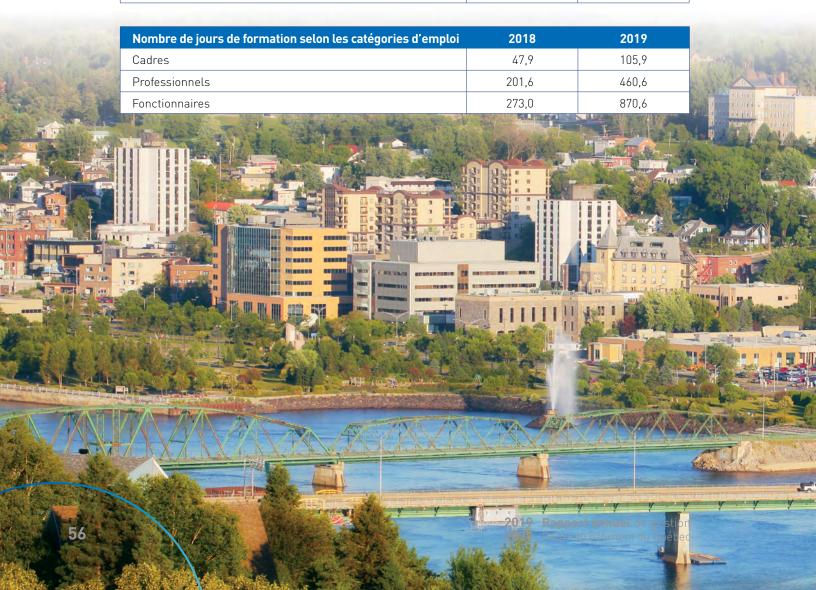
Secteur d'activité ou orientation stratégique	2018-2019	2019-2020	Écart
Présidence			
Bureau du président-directeur général	5	5	0
Bureau des régisseurs	5	6	1
Direction des communications	18	_	-18
Direction de l'audit interne	2	1	-1
Direction générale des services à l'organisation	_	38	38
Direction des affaires juridiques	16	18	2
Direction de la planification et de la performance	_	8	8
Secrétariat général et affaires institutionnelles	14	26	12
Vice-présidence aux enquêtes			
Bureau du vice-président	4	5	1
Direction des enquêtes	50	48	-2
Direction du renseignement et du développement des enquêtes	21	27	6
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations	5		
Bureau du vice-président	6	5	-1
Direction de la qualification et des relations avec la clientèle	82	88	6
Direction générale de l'inspection	192	196	4
Vice-présidence à la réglementation et à l'innovation			
Bureau du vice-président	3	3	0
Direction générale de la réglementation et de l'expertise-conseil	35	40	5
Direction du partenariat et des services à l'organisation	24	_	-24
Direction de la performance organisationnelle et des plans de garantie	12	_	-12
Total ⁸	489	514	25

⁸ 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.

4.1.2 Formation et perfectionnement du personnel

Nombre de jours de formation par thème	2018	2019
Bureautique et informatique	160,1	55,1
Gestion	16,9	243,3
Communication et habiletés personnelles	14,2	13,5
Connaissances administratives et professionnelles	10,1	319,8
Programmes gouvernementaux et organisationnels	78,9	55,1
Juridique	168,1	243,9
Champs de compétence de la RBQ	61,5	320,9
Autres	12,7	185,5

Évolution des dépenses en formation	2018	2019
Proportion de la masse salariale	1,3 %	2,14 %
Montant dépensé pour la formation et le développement du personnel	390 307	647 839
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,01	2,76
Somme allouée par personne	752 \$	1 246 \$



4.1.3 Heures rémunérées par secteur d'activité

	Secteur d'activité	Heures rémunérées 2019-2020	
	Présidence	169 815,5	
	Bureau du président-directeur général	9 250,0	
	Bureau des régisseurs	8 808,4	
	Direction générale des services à l'organisation	61 822,2	
	Direction des affaires juridiques	31 534,4	
	Direction de la planification et de la performance	12 686,5	
	Direction de l'audit interne	3 646,5	
	Secrétariat général et affaires institutionnelles	42 067,5	
	Vice-présidence aux enquêtes	132 050,5	
	Bureau du vice-président	7 419,0	
	Direction des enquêtes	80 486,7	
	Direction du renseignement et du développement des enquêtes	44 144,9	
	Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations	492 121,5	
	Bureau du vice-président	9 485,7	
	Direction de la qualification et des relations avec la clientèle	148 665,9	
	Direction générale de l'inspection	333 969,9	
4 11 2 2	Vice-présidence à la réglementation et à l'innovation	73 660,1	
	Bureau du vice-président	5 414,0	
	Direction de la réglementation et de l'expertise-conseil	68 246,1	War Will
	Total en heures rémunérées	867 647,6	
	Total en ETC transposés (total heures rémunérées/1 826,3)	475,1	
	Rappus sinu III astion 2019		

4.1.4 Mouvements de personnel

Mouvement de personnel à la RBQ	2018-2019	2019-2020
Nombre de personnes recrutées pour des postes réguliers	26	42
Taux de départ volontaire ministériel	17,7 %	10,3 %
Départs volontaires d'employés réguliers	77	45
Nombre de démissions	7	5
Nombre de retraites	19	16
Nombre de mutations (sortie)	45	19
Promotion avec concours (sortie)	6	5
Moyenne de population (employés réguliers)	435,2	437,6
Taux d'absence maladie	5,2 %	4,2 %

Ensemble des ministères et organismes	2018-2019	2019-2020
Nombre de personnes recrutées pour des postes réguliers	_	_
Taux de départs volontaires ⁹	13,3 %	13,4 %
Départs volontaires d'employés réguliers	6 835	7 215
Nombre de démissions	756	927
Nombre de retraites	1 879	2 082
Nombre de mutations (sortie)	3 706	3 531
Promotion avec concours (sortie)	494	675
Moyenne de population (réguliers)	51 562,8	53 683,4
Taux d'absence maladie	5,3 %	5,2 %

Nombre de personnes ayant pris leur retraite à la RBQ	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cadres	2	4	3
Professionnels	1	4	1
Techniciens	1	6	9
Personnel de bureau	3	5	3
Total	7	19	16

4.1.5 Taux d'employés ayant reçu des attentes et dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes (%)	ND
Taux d'employés dont la performance a été évaluée (%)	76,7 %

⁹ Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé.

4.2 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 2020 et les dépenses réelles de 2018-2019.

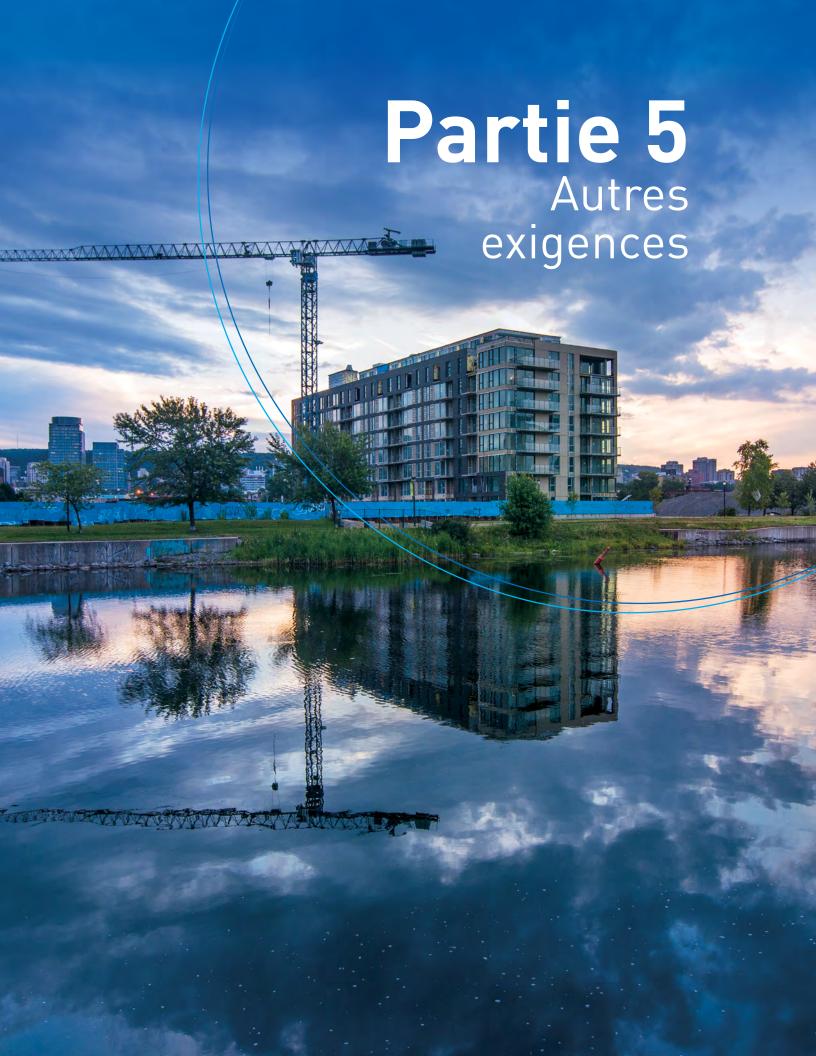
Secteur d'activité	Budget de dépenses 2019-2020 (000 \$)	Dépenses réelles ou probables au 31 mars 2020 (000 \$)	Dépenses réelles 2018-2019 (000 \$)	Écart (000 \$)	Variation
Présidence et secrétariat général et autres directions rattachées au PDG	24 243,2	21 809,7	21 848,4	(38,7)	(0,18 %)
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations	20 704,2	19 846,9	18 816,6	1 030,3	5,48 %
Vice-présidence à la réglementation et à l'innovation	4 872,9	4 230,0	3 368,1	861,9	25,59 %
Vice-présidence aux enquêtes	7 869,9	6 662,3	7 215,4	(553,1)	(7,67 %)

4.3 Utilisation des ressources informationnelles

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets ¹⁰	992,0	471,8
Activités ¹¹	316,0	6 901,9
Total	1 308,0	7 373,7

¹⁰ Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

¹¹ Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi*.



5.1 Gestion et contrôle des effectifs

5.1.1 Effectif au 31 mars 2020

Secteur d'activité	Régulier ¹²	Occasionnel ¹³	Total	ETC utilisés du 1er avril 2019 au 31 mars 2020
Présidence				
Bureau du président-directeur général	5	0	5	5,0
Bureau des régisseurs	4	2	6	4,8
Direction générale des services à l'organisation	30	8	38	33,9
Direction des affaires juridiques	16	2	18	17,3
Direction de la planification et de la performance	8	0	8	6,9
Direction de l'audit interne	1	0	1	1,9
Secrétariat général et affaires institutionnelles	23	3	26	23
Vice-présidence aux enquêtes				
Bureau du vice-président	5	0	5	4,1
Direction des enquêtes	45	3	48	44,1
Direction du renseignement et du développement des enquêtes	26	1	27	24,2
Vice-présidence aux relations avec la clientèl	le et aux opéra	tions		
Bureau du vice-président	5	0	5	5,2
Direction de la qualification et des relations avec la clientèle	71	17	88	81,4
Direction générale de l'inspection	184	12	196	182,9
Vice-présidence à la réglementation et à l'innovation				
Bureau du vice-président	3	0	3	3
Direction générale de la réglementation et de l'expertise-conseil	40	0	40	37,4
Au 31 mars 2020	466	48	514	475,1

5.1.2 Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020

	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 et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation)	8	867 710 \$
Total des contrats de service	8	867 710 \$

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.

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

Catégorie et corps d'emploi	2017	2018	2019	2020
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	33	37	34	38
Juristes	12	15	13	13
Professionnels, ingénieurs, architectes	114	121	139	161
Inspecteurs	130	124	115	111
Enquêteurs		41	34	28
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)		51	62	81
Préposés aux renseignements		44	34	28
Personnel de bureau (excluant les préposés aux renseignements)		57	58	54
Total	476	490	489	514

5.1.4 Répartition des effectifs en heures rémunérées du 1er avril 2019 au 31 mars 2020

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)	65 618,1	S. O.	65 618,1	35,9	38
Juristes	24 051,4	14,5	24 065,9	13,2	13
Ingénieurs	45 365,0	371,9	45 736,9	25,0	26
Architectes	7 178,8	54,4	7 233,2	4,0	4
Autres professionnels	210 460,7	2 692,6	213 153,3	116,7	131
Inspecteurs	188 937,2	1 759,4	190 696,6	104,4	111
Enquêteurs	48 878,3	684,2	49 562,5	27,1	28
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	119 472,9	404,5	119 877,4	65,6	81
Préposés aux renseignements	59 867,6	595,5	60 463,1	33,1	28
Personnel de bureau (excluant les préposés aux renseignements)	91 081,0	159,6	91 240,6	50,0	54
Total en heures rémunérées	ées 86		867 647,6		
Total en ETC transposés	475,		475,1		

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.

5.2 Développement durable

Objectif gouve	rnemental 1.1 – Activité incontournable			
Renforcer les	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 2019-2020	Utilisation d'un outil en ligne permettant d'accéder au plan de continuité des activités de la RBQ Cible atteinte			
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 2019-2020	Réduction des émissions de GES des véhicules légers de 80 % de 2009-2010 à 2019-2020 Cible atteinte			
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 2019-2020	Aucune nouvelle mesure n'a été déployée en 2019-2020 Cible non atteinte			

Objectif gouve	Objectif gouvernemental 1.1 – Activité incontournable (suite)			
Renforcer les p	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 2019-2020	La RBQ a effectué 100 % d'acquisitions écoresponsables dans ses devis d'impression de publications Cible atteinte			
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	Proportion d'acquisitions écoresponsables dans le cadre de la gestion des contrats d'approvisionnement et de services			
Cible	Augmentation annuelle			
Résultats 2019-2020	En 2019-2020, la proportion d'achats écoresponsables a diminué de 0,18 % par rapport à 2018-2019 Cible non atteinte			

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	Nombre de mesures mises en œuvre ou bonifiées ayant pris en compte des principes de développement durable	
Cible	Annuellement	
Résultats 2019-2020	Une seule mesure a été mise en œuvre au cours de l'exercice, soit l'implantation d'un catalogue de risques par projets Cible atteinte	

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 diagnostic sur la culture de service et lancement du projet «Virage service plus»
Cibles	Réalisation d'un diagnostic sur la culture de service d'ici mars 2020 Lancement du projet «Virage service plus» afin de développer une culture de service à travers l'ensemble de l'organisation (partenaires et clientèle) d'ici mars 2021
Résultats 2019-2020	Réalisation d'un diagnostic sur la culture de service à la RBQ Cible atteinte

Objectif gouvernemental 1.4

Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

durable dans l'administration publique				
Action 8	Développer les connaissances du personnel en matière de développement durable			
Indicateurs	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			
Cibles	Diffuser au moins deux publications par année dans l'intranet 80 % annuellement			
Résultats 2019-2020	Publication de 9 actualités traitant du développement durable dans l'intranet 80% des nouveaux employés ont suivi la rencontre d'accueil Cible atteinte			

Objectif gouve	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 équivalentes ou de mesures différentes en ce qui concerne les bâtiments patrimoniaux		
Indicateur	Bilan du nombre de dossiers traités		
Cible	Annuellement Treize dossiers de mesures équivalentes ou de mesures différentes ont été traités en ce qui concerne les bâtiments patrimoniaux Cible atteinte		
Résultats 2019-2020			

Objectif gouve	Objectif gouvernemental 2.1 – Activité incontournable		
Appuyer le dé	éveloppement 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 2019-2020	La RBQ a poursuivi la mise à jour de certains profils de compétence au cours de l'exercice Cible atteinte après la date fixée		

Objectif gouve	nemental 2.5		
Aider les cons	der 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 2019-2020	38 nouvelles liées au développement durable ont été publiées sur le site Web de la RBQ en 2019-2020 Cible atteinte		

Objectif gouve	nemental 5.2		
Agir pour que	r pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires		
Action 12	Proposer des amendements à la <i>Loi sur le bâtiment</i> 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 2019-2020	Au total, 12 projets de modifications législatives et réglementaires ont été soumis au conseil d'administration de la RBQ entre avril 2015 et mars 2019 Cible atteinte		

Objectif gouve	rernemental 8.1		
L'efficacité én	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 2019-2020	Le projet de règlement visant l'introduction d'un nouveau chapitre portant sur l'efficacité énergétique des bâtiments au <i>Code de construction</i> été présenté au conseil d'administration le 11 décembre 2018 et a été publié dans la <i>Gazette officielle du Québec</i> en juillet 2019 Cible non atteinte		

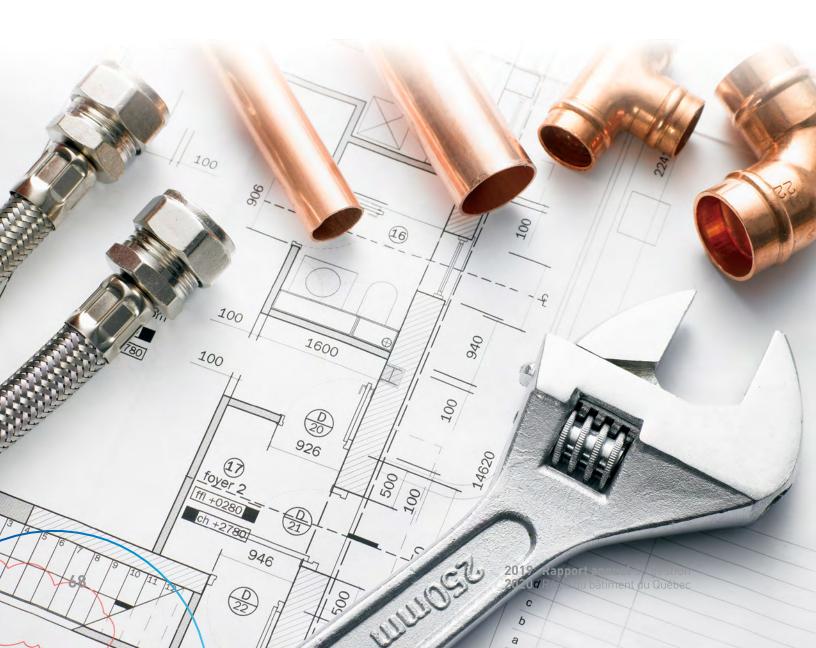
Objectif additi	Objectif additionnel		
Améliorer les	Améliorer les pratiques de la RBQ en tant qu'employeur responsable		
Action 14	Mettre en œuvre des activités pour améliorer les conditions de vie au travail des employés		
Indicateur	Bilan annuel des activités mises en œuvre		
Cible	Annuellement		
Résultats 2019-2020	4 actions ont été réalisées Cible atteinte		

5.3 Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes, entrée en vigueur le 1^{er} mai 2017, a pour objets de faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics et d'établir un régime général de protection contre les représailles.

Conformément à ses obligations découlant de la *Loi*, la RBQ a établi et diffusé une procédure pour faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés et a désigné un responsable du suivi des divulgations. Des moyens ont été mis en place pour offrir aux employés la possibilité de communiquer avec le responsable en toute confidentialité et sans subir de représailles.

Les organismes publics assujettis à la *Loi* doivent publier dans leur rapport annuel de gestion certaines statistiques relatives aux divulgations reçues. Pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, aucune divulgation n'a été transmise à la RBQ ou portée à l'attention du responsable des divulgations.



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, qui s'inscrit sous le thème de la diversité.

Ainsi, en vertu de l'article 53 de la *Loi sur la fonction publique*, les sous-ministres ou les dirigeantes et 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.

5.4.1 Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire
42	45	9	11

5.4.2 Embauche des groupes cibles en 2019-2020

Groupes cibles	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	42	45	9	11
Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	16	20	3	0
Nombre d'anglophones embauchés ¹⁶	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	16	22	3	0
Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi	38,1 %	48,9 %	33,3 %	0,0 %

5.4.3 Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Régulier	56,0%	38,5%	38,1 %
Occasionnel	44,8%	40,4%	48,9 %
Étudiant	33,3 %	52,0%	33,3 %
Stagiaire	37,0%	33,3 %	0,0 %

¹⁶ Inclut les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité de l'emploi.

5.4.4 Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel¹⁷ – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	Montréal et Laval	Outaouais et Montérégie	Estrie, Lanaudière et Laurentides	Capitale- Nationale	Autres régions
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%
Nombre au 31 mars 2020	142	13	0	15	1
Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020	47,3 %	34,2 %	0,0%	10,9 %	4,0 %

5.4.5 Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
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%
Nombre au 31 mars 2020	3	2	6
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020	0,6%	0,4%	1,3%

¹⁷ En respect des cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023, les données doivent exclure la haute direction (titulaires d'emplois supérieurs).

5.4.6 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 2020

		Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)	
	Minorités visibles et ethniques	5	15,2 %	

5.4.7 Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	42	45	9	11	107
Nombre de femmes embauchées	24	28	6	9	67
Taux d'embauche des femmes	57,1 %	62,2 %	66,7 %	81,8 %	62,6 %

5.4.8 Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020

	Effectif total (hommes et femmes)	Femmes	Taux de représentativité des femmes
Personnel d'encadrement	38	21	55,3 %
Personnel professionnel ¹⁸	166	86	51,8 %
Personnel technicien	208	89	42,8 %
Personnel de bureau	54	44	81,5 %
Agentes et agents de la paix	0	0	0,0 %
Personnel ouvrier	0	0	0,0 %
Total	466	240	51,5 %

¹⁸ 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 Allègement réglementaire et administratif

Allègement réglementaire

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

En 2019-2020, la RBQ a continué les travaux d'élaboration des règlements selon la planification stratégique. Parmi ces travaux se trouvent la publication d'un projet de règlement, l'adoption d'un nouveau décret et la fin de la période transitoire pour un troisième projet :

- Un projet de règlement visant l'introduction au Code de construction d'un nouveau chapitre portant sur l'efficacité énergétique des bâtiments a été publié dans la Gazette officielle du Québec pour recueillir les commentaires du public.
- Un projet de règlement modifiant le *Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs* et des constructeurs-propriétaires a été publié en décembre 2019 dans la *Gazette officielle du Québec* pour recueillir les commentaires du public.
- Un décret a été adopté pour reporter du 2 décembre 2020 au 2 décembre 2022 l'entrée en vigueur des exigences relatives à l'installation de gicleurs dans certaines résidences privées pour aînés.
- Le 1er avril 2019 marque la fin de la période transitoire de six mois prévue à la suite de l'entrée en vigueur du Règlement modifiant le chapitre V, Électricité, du Code de construction. Tous les travaux de construction ou de transformation d'une installation électrique assujettie commencés à cette date ou après doivent être exécutés conformément aux exigences du Code canadien de l'électricité, 23e édition (modifié Québec).
- Le processus d'élaboration des règlements comprend, pour la RBQ, des consultations auprès des partenaires et parties prenantes sur les différents enjeux et priorités. Les consultations sont parfois réalisées par l'entremise des comités consultatifs permanents provinciaux, comme le Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées. Les membres de ces comités sont aussi consultés sur les exigences proposées dans les mises à jour des projets réglementaires.

Allègement administratif

La RBQ contribue positivement, et continuera de le faire, à la réalisation des mesures et à l'atteinte des objectifs et cibles fixés par les différents plans d'action gouvernementaux. En 2019-2020, après avoir rempli son engagement concernant le plan d'action 2018-2023 «Un Québec pour tous les âges» en publiant un guide technique pour l'application des nouvelles exigences du *Règlement sur l'accessibilité* à *l'intérieur des logements d'habitation*, elle a poursuivi ses efforts de diffusion du guide et de sensibilisation à la nouvelle réglementation, notamment sur les réseaux sociaux et lors d'événements ciblés.

Elle a aussi participé et collaboré activement à un projet pilote, coordonné par le ministère de l'Économie et de l'Innovation, dont l'objectif est d'élaborer un plan d'action gouvernemental sur l'allégement réglementaire et administratif qui touche le secteur du commerce de détail au Québec.

Depuis l'adoption en 2017 de la nouvelle politique gouvernementale sur l'allégement réglementaire et administratif, la RBQ a continué ses efforts pour mettre à jour et moderniser ses règlements, et pour améliorer ses processus et sa communication avec sa clientèle en lui facilitant l'accès à ses services. Ainsi, elle a appuyé, le 1^{er} octobre 2019, l'action concertée pour un virage numérique dans le secteur québécois de la construction. Elle s'est officiellement jointe à la trentaine d'associations et d'organismes publics québécois adhérant à l'Accord de la Table multisectorielle BIM-PCI¹⁹, qui constitue un appui manifeste au déploiement du numérique en construction au Québec. Par ailleurs, en janvier 2020, le règlement modifiant le *Code de sécurité* en lien avec les exigences relatives à l'installation de gicleurs dans certaines résidences privées pour aînés est entré en vigueur. Ce règlement reporte officiellement l'application du *Code* au 2 décembre 2022.

En 2019-2020, dans un souci d'alléger le fardeau administratif, de communiquer avec sa clientèle et de répondre à ses attentes dans un langage toujours plus clair et simplifié, la RBQ a, d'une part, révisé et bonifié plusieurs de ses formulaires²⁰ afin de les rendre simples et interactifs sur son site Web, et d'autre part, a développé et mis à la disposition de sa clientèle un simulateur de coût destiné à l'ensemble des détenteurs actuels et des futurs demandeurs de licence.

Durant cette même période et grâce principalement à une augmentation de l'utilisation de sa plate-forme électronique (PES) pour les paiements de maintien de licence, la RBQ a réalisé, en valeur constante par rapport au niveau établi en 2004, une réduction de 40,1 % des coûts des formalités administratives, ce qui représente une amélioration par rapport à l'exercice précédent.

¹⁹ La technologie BIM (building information modeling) est un processus de conception intégrée (PCI) pour la création et l'utilisation de maquettes numériques 3D.

²⁰ Les formulaires des domaines suivants ont été touchés par la bonification : ascenseurs et autres appareils élévateurs (ascenseurs et monte-charges, escaliers mécaniques et trottoirs roulants, appareils élévateurs pour personnes handicapées), jeux et manèges.

5.6 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 2019-2020, la RBQ a reçu 1 686 demandes d'accès, comparativement à 1 372 en 2018-2019, ce qui représente une augmentation de 23 %. La majorité des demandes reçues (89 %) visaient l'accès à des documents relatifs au domaine des bâtiments, des équipements et des installations, et environ 6 % des demandes étaient relatives aux licences.

Les demandes sont formulées en majorité par des avocats (45 %), des entreprises (39 %), des citoyens (8 %) et des ministères et organismes publics (5 %). La RBQ a traité 91 % des demandes à l'intérieur du délai légal de 30 jours, avec un délai moyen de réponse de 18 jours.

Nombre de demandes traitées en 2019-2020, en fonction de leur nature et des délais

Délai de traitement	Demandes d'accès	Demandes de rectification
0 à 20 jours	882	2
21 à 30 jours	523	0
31 jours et plus	145	0
Total	1 550	2

Parmi les 1 552 demandes traitées, la RBQ en a accepté entièrement 22 % et en a refusé partiellement 14 %. Par ailleurs, 64 % ont fait l'objet d'autres décisions. Enfin, 134 demandes reçues en 2019-2020 seront traitées dans le prochain exercice financier.



Nombre de demandes d'accès traitées en 2019-2020, leur nature et la décision rendue

Décision rendue	Demandes d'accès	Rectifications	Dispositions de la <i>Loi</i> invoquée
Acceptée (entièrement)	345	0	
Partiellement			Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels Articles 1, 9, 13, 15, 23, 24, 31, 28(1) à 28(5), 34, 35, 37, 39, 53, 54, 55 et 59
acceptée	218	0	Loi sur le bâtiment Articles 129.2, 129.2.3 et 213
			Charte québécoise des droits et libertés Article 9
Refusée (entièrement)	0	0	
			Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels Articles 1, 15 et 48
Autres	987	2	Demande irrecevable
			Désistement du demandeur
			Sans suite du demandeur

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable en 2019-2020	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information en 2019-2020	3

Activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

En 2019-2020, la RBQ a organisé six séances de formation et de sensibilisation relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, auxquelles ont participé 76 personnes. L'objectif de ces formations est d'informer les gestionnaires et les employés sur leurs rôles et obligations en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements confidentiels, de favoriser la réalisation des mandats de la RBQ dans le respect des lois et des droits, ainsi que de développer une culture de protection de la vie privée.

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

Comité permanent et mandataire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Plus de 50
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Non
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?	Non

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	Oui, le 13 février 2013
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française :	Oui, le 25 avril 2018

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son implication? Si oui, expliquez lesquelles :	Nous n'avons pas tenu d'activité portant précisément sur notre politique linguistique. Toutefois, publié 19 actualités de la chronique «Le mot juste » en 2019-2020. Cette chronique aborde certaines difficultés de la langue française. Nous avons également publié six
	chroniques intitulées « Astuces de rédaction » en 2019-2020.
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former le personnel quant à son application?	La publication d'une actualité intranet

5.8 Politique de 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 2019-2020, 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	Coûts des biens et services qui s'y rapportent	Niveau de financement atteint
Qualification professionnelle (licences et examens)[1]	8 169 257 \$	10 586 790 \$	77 %
Contrôle et surveillance des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires ^[2]	54 678 225 \$	30 155 140 \$	181 %
Réglementation et surveillance du Plan de garantie	547 735 \$	1 445 222 \$	38 %
Réglementation et surveillance du <i>Code de sécurité</i>	8 422 987 \$	12 410 412 \$	68 %
Réglementation et surveillance dans le domaine des installations sous pression	2 701 948 \$	5 961 393 \$	45 %
Traitement des demandes de mesures équivalentes ou différentes	-\$	2 105 871 \$	0 %
Total	74 520 152 \$	62 664 828 \$	119 %

^[1] Sont pris en considération les revenus provenant des frais de licence.

La méthode de fixation des tarifs

La tarification, établie à l'origine en considération des coûts par domaine d'intervention, sous l'égide 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 %.

^[2] Le coût inclut celui des activités de normalisation et de réglementation visant le Code de construction.

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 des 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 douze mois de l'année précédente, sur les douze mois de l'année antérieure à cette dernière.

2) Pour les nouveaux biens et services

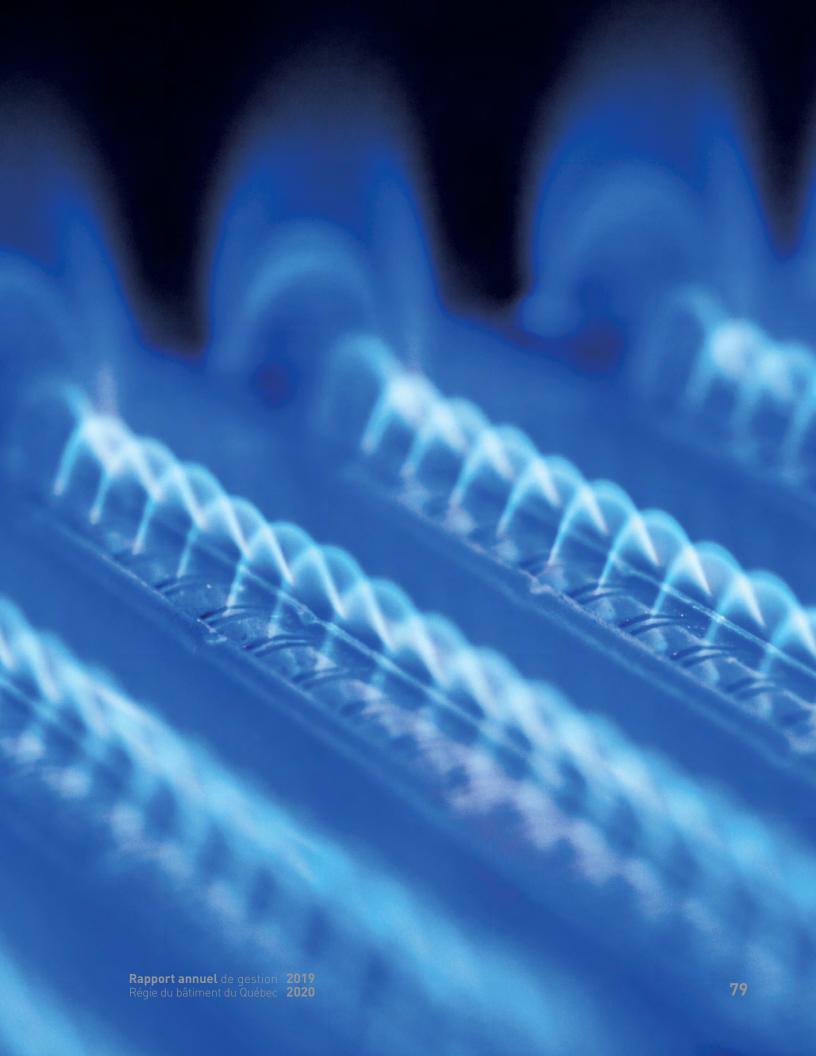
L'entrée en vigueur en 2018-2019 du nouveau *Règlement sur les installations sous pression* a rendu obligatoire la détention d'un permis pour tous les fabricants, installateurs, réparateurs ou modificateurs de ces installations, avec une période de transition qui a pris fin le 31 mars 2019.

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.

5.9 Éthique et déontologie des administrateurs publics de la RBQ

Au cours de l'année financière 2019-2020, aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'a été portée à la connaissance des autorités.





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.

ORIGINAL SIGNÉ

Michel Beaudoin, président-directeur général

ORIGINAL SIGNÉ

Cinthia Nadeau, directrice générale des services à l'organisation Québec, le 8 juillet 2020



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 2020, 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 2020, 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 influer 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 cellesci 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'acquiers une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- 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,

ORIGINAL SIGNÉ

Yves Doré, CPA auditeur, CA Directeur général d'audit par intérim Québec, le 8 juillet 2020

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	2020		2019	
	Budget	Résultats réels	Résultats réels	
REVENUS				
Contribution du gouvernement du Québec (note 3)				
Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation	1 000 000 \$	1 152 693 \$	1 750 000 \$	
Autres ministères et organismes	-	114 669	_	
Tarification sectorielle	38 061 000	39 634 844	37 527 866	
Qualification professionnelle	34 300 000	34 337 573	33 854 111	
Plan de garantie	804 500	547 735	658 431	
Autres revenus (note 4)	3 299 000	3 239 805	2 872 390	
	77 464 500	79 027 319	76 662 798	
CHARGES				
Traitements et avantages sociaux	37 479 900	38 866 857	36 855 158	
Transport et communication	2 579 800	2 176 878	2 139 359	
Services professionnels et techniques	19 121 900	14 090 148	13 716 048	
Loyers	4 388 000	4 306 467	4 179 256	
Fournitures et approvisionnement	255 600	213 063	214 211	
Subventions (note 10)	340 800	136 320	240 478	
Intérêts sur les dettes	244 300	244 933	244 264	
Amortissement des immobilisations	2 720 700	2 229 688	2 507 301	
Créances douteuses	125 000	400 474	280 964	
	67 256 000	62 664 828	60 377 039	
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	10 208 500	16 362 491	16 285 759	
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	141 447 362	141 447 362	125 161 603	
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE (note 13)	151 655 862 \$	157 809 853 \$	141 447 362 \$	

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2020

	2020	2019
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	142 545 467 \$	124 834 316 \$
Placements sous forme d'avances (note 6)	30 000 000	30 000 000
Débiteurs (note 7)	8 113 274	9 119 646
	180 658 741	163 953 962
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	8 495 301	6 125 684
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	4 102 013	3 754 692
Provision pour congés de maladie (note 9)	5 403 211	5 012 056
Revenus perçus d'avance	2 287 520	2 579 900
Revenus reportés (note 10)	1 132 396	1 033 022
Dettes (note 11)	11 500 000	11 500 000
	32 920 441	30 005 354
ACTIFS FINANCIERS NETS	147 738 300	133 948 608
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations (note 12)	9 179 540	7 024 298
Charges payées d'avance	892 013	474 456
	10 071 553	7 498 754
EXCÉDENT CUMULÉ (note 13)	157 809 853 \$	141 447 362 \$
OBLICATIONS CONTRACTUELLES ET DROITS CONTRACTUELS	(note 1E)	

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES ET DROITS CONTRACTUELS (note 15)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

ORIGINAL SIGNÉ

Jacquine Lorange, présidente du conseil d'administration

ORIGINAL SIGNÉ

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 2020

	2020		2019
	Budget	Résultats réels	Résultats réels
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	10 208 500 \$	16 362 491 \$	16 285 759 \$
Variation due aux immobilisations			
Acquisition d'immobilisations	(4 339 000)	(4 384 930)	(1 187 540)
Amortissement des immobilisations	2 720 700	2 229 688	2 507 301
	(1 618 300)	(2 155 242)	1 319 761
Variation due aux charges payées d'avance	•••••	•	
Acquisition de charges payées d'avance	-	(892 013)	(474 456)
Utilisation de charges payées d'avance		474 456	439 950
		(417 557)	(34 506)
AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	8 590 200	13 789 692	17 571 014
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT DE L'EXERCICE	133 948 608	133 948 608	116 377 594
ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN DE L'EXERCICE	142 538 808 \$	147 738 300 \$	133 948 608 \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	2020	2019
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent de l'exercice	16 362 491 \$	16 285 759 \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	2 229 688	2 507 301
Charges payées d'avance	(99 266)	(34 506)
Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement (note 16)	759 121	(2 473 939)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	19 252 034	16 284 615
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(1 540 883)	(2 000 741)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Acquisition d'un placement sous forme d'avances et flux de trésorerie liés aux activités de placement	-	(11 800 000)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	17 711 151	2 483 874
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	124 834 316	122 350 442
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE		
À LA FIN DE L'EXERCICE	142 545 467 \$	124 834 316 \$
Informations supplémentaires relatives aux flux de trésorerie :		
Intérêts payés	244 933 \$	244 264 \$
Intérêts reçus	2 810 015 \$	2 620 298 \$

1. CONSTITUTION ET MISSION

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ), instituée en vertu de la *Loi sur le bâtiment* (RLRQ, c. B-1.1), 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. B-1.1) 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, de leur compétence et de 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. B-1.1, 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. B-1.1, 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.

La RBQ est également chargée de l'administration de la *Loi sur les mécaniciens de machines fixes* (RLRQ, c. M-6) jusqu'à ce que cette loi soit complètement remplacée 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 1er janvier 2014

1. CONSTITUTION ET MISSION (suite)

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 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 étant donné 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.

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.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Revenus (suite)

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 : • la trésorerie et équivalents de trésorerie

• les placements sous forme d'avances

• les débiteurs, à l'exception des taxes à recevoir

Passifs financiers : • 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 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 1 850 000 \$ a été attribuée pour l'exercice financier 2020 (1 750 000 \$ pour 2019). 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 de l'exercice financier 2020, les charges encourues aux fins prescrites ont été inférieures de 697 307 \$ au financement attribué, tandis qu'en 2019 elles ont été supérieures au financement attribué.

4. AUTRES REVENUS

	0000	0010
	2020	2019
Intérêts		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 275 367 \$	2 034 330 \$
Placements sous forme d'avances	810 796	699 135
Autres	153 642	138 925
	3 239 805 \$	2 872 390 \$
5. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE		
	2020	2019
Encaisse	4 225 \$	4 225 \$
Billets à escompte au taux de 0,25 % et 0,70 %, venant à échéance le 1 ^{er} avril 2020 et le 30 juin 2020	107 731 630	-
Billet à terme au taux de 1,75 %, échu en avril 2019	-	105 921 000
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu, portant intérêt au taux d'emprunt du Québec quotidien lequel représente un taux de 0,25 % (1,75 % au 31 mars 2019)	34 809 612	18 909 091
	142 545 467 \$	124 834 316 \$
6. PLACEMENTS SOUS FORME D'AVANCES		
	2020	2019
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 1er janvier 2022, révisable le 1er janvier de chaque année, dont les intérêts sont encaissables à l'échéance, recouvrable au plus tard le 31 décembre 2024	12 000 000	12 000 000
Placement sous forme d'avances auprès du Fonds de garantie, au taux de 1,75 % révisable le 1er janvier de chaque année selon le taux directeur de la Banque du Canada, dont les intérêts sont encaissables à l'échéance,	/ F00 000	/ F00 000

6 500 000

30 000 000 \$

6 500 000

30 000 000 \$

recouvrable au plus tard le 31 décembre 2026

7. DÉBITEURS

	2020	2019
Tarification sectorielle	7 594 864 \$	6 961 419 \$
Qualification professionnelle	208 562	221 228
Plan de garantie	160 193	136 594
Contribution du gouvernement du Québec		
MAMH	-	1 750 000
Intérêts		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	111 544	71 033
Placements sous forme d'avances	566 079	330 442
Taxes à recevoir	93 758	106 123
Autres	122 817	72 165
	8 857 817	9 649 004
Provision pour créances douteuses	[744 543]	(529 358)
	8 113 274 \$	9 119 646 \$
8. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER		
	2020	2019
Salaires et avantages sociaux	1 353 884 \$	983 435 \$
Créditeurs et autres fournisseurs	7 141 417	5 142 249
	8 495 301 \$	6 125 684 \$

9. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Provision pour congés de maladie

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

Depuis le 1^{er} avril 2017, les fonctionnaires peuvent accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquels ils ont droit jusqu'à un maximum de 20 jours. Au 30 septembre, toute journée excédant ce maximum est payable à 100 % avant la fin de l'année civile. Il n'y a 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 depuis le 1^{er} avril 2019 ainsi que l'application de mesures transitoires jusqu'au 31 mars 2024.

Les obligations de ce programme augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à l'entité, jusqu'à concurrence de 20 jours. La valeur de ces obligations est établie à l'aide d'une méthode qui répartit les coûts du programme sur la durée moyenne de la carrière active des employés. Le programme ne fait l'objet d'aucune capitalisation.

Les mesures transitoires prévoient notamment les modalités d'utilisation des journées non utilisées de congés de maladie des employés qui excédaient 20 jours au 31 mars 2017 pour les fonctionnaires et au 31 mars 2019 pour les professionnels. À l'échéance de la période transitoire, les journées de congé de maladie qui seront toujours inutilisées seront payées à 70 %.

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

	2020	2019
Solde au début	5 012 056 \$	5 522 281 \$
Charge de l'exercice	1 978 211	1 632 229
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 587 056)	(2 142 454)
Solde à la fin	5 403 211 \$	5 012 056 \$

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (suite)

Provision pour congés de maladie (suite)

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 :

	2020	2019
Taux de croissance de la rémunération	Entre 3,15% et 3,65%	Entre 3,60 % et 4,00 %
Taux d'actualisation	Entre 0,98% et 2,69%	Entre 1,91% et 2,82%
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	Entre 0 et 23 ans	Entre 0 et 21 ans

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la RBQ participent au Régime de retraite des employés du gouvernement 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 2020, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 10,88 % à 10,63 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est passé de 12,82 % à 12,29 % 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. Pour l'année civile 2019, cette compensation a été établie à 2,97 % de la masse salariale admissible qui doit être versée par l'employeur, pour les participants au RRPE et au RRAS ainsi qu'un montant équivalent pour la partie à verser par les employeurs. Pour l'année civile 2020, le montant de compensation à verser par l'employeur (part des participants et part de l'employeur) qui sera déterminé par Retraite Québec sera basé sur la perte assumée par la caisse des participants du RRPE en raison du transfert de participants en provenance du RREGOP. Ainsi, la RBQ a constaté un montant de compensation correspondant à 5,94 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2019 et estimé à 5,94 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2020.

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 2 790 935 \$ (2 970 428 \$ pour 2019). Les obligations de la RBQ envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

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 52,61 \$ par certificat émis jusqu'au 31 décembre 2019 et de 53,63 \$ depuis le 1^{er} janvier 2020. Pour les certificats émis pendant l'exercice, le total de ces versements s'élève à 707 109 \$ au 31 mars 2020 (683 653 \$ au 31 mars 2019). Les frais perçus incluent une portion de 40 % 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.

	2020	2019
Solde au début	883 022 \$	857 800 \$
Versements de l'exercice	(136 320)	(240 478)
Revenus reportés de l'exercice	295 694	265 700
Solde à la fin	1 042 396 \$	883 022 \$

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.

	2020	2019
Solde au début	150 000 \$	- \$
Versements de l'exercice	(60 000)	-
Revenus reportés de l'exercice		150 000
Solde à la fin	90 000 \$	150 000 \$

Les revenus reportés au 31 mars 2020 totalisent 1 132 396 \$ (1 033 022 \$ au 31 mars 2019).

11. DETTES

	2020	2019
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 versementunique de 11 500 000 \$ en décembre 2020	11 500 000 \$	11 500 000 \$

12. IMMOBILISATIONS

			2020		
	Améliorations locatives	Mobilier et équipements spécialisés	Équipements informatiques	Développement informatique	Total
Coût					
Solde au début	2 973 332 \$	863 163 \$	847 723 \$	41 143 403 \$	45 827 621\$
Acquisitions	3 129 754	12 024	11 579	1 231 573	4 384 930
Solde à la fin	6 103 086	875 187	859 302	42 374 976	50 212 551
Amortissement cumulé					
Solde au début	1 837 879	632 936	787 046	35 545 462	38 803 323
Reclassement	_	_	(12 037)	12 037	-
Amortissement	252 076	66 490	47 601	1 863 521	2 229 688
Solde à la fin	2 089 955	699 426	822 610	37 421 020	41 033 011
Valeur comptable					
nette	4 013 131 \$	175 761 \$	36 692 \$	4 953 956 \$	9 179 540 \$
			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 \$

Le total des immobilisations inclut des immobilisations en cours de développement pour un total de $2\,280\,418\,$ ($2\,097\,788\,$ pour 2019), pour le développement informatique et de $3\,129\,754\,$ ($0\,$ pour 2019) pour les améliorations locatives. 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 $3\,542\,362\,$ au $31\,$ mars $2020\,$ ($698\,315\,$ pour 2019).

13. EXCÉDENT CUMULÉ

	2020				
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total		
Solde au début	114 447 362 \$	27 000 000 \$	141 447 362 \$		
Excédent de l'exercice	16 362 491	_	16 362 491		
Solde à la fin	130 809 853 \$	27 000 000 \$	157 809 853 \$		
		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 \$		

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 2020, 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 exercées 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 :

	2020		2019	
0 - 90 jours	7 077 754 \$	80,76%	8 393 853 \$	87,96%
91 - 120 jours	236 314	2,70%	190 197	1,99%
+ de 120 jours	1 449 991	16,54%	958 831	10,05%
	8 764 059 \$	100,00%	9 542 881 \$	100,00%

14. INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Risque de crédit (suite)

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

	2020	2019
Solde au début de l'exercice	529 358 \$	434 768 \$
Charge à l'état des résultats	400 474	280 964
Montants radiés et recouvrements	(185 289)	(186 374)
Solde à la fin de l'exercice	744 543 \$	529 358 \$

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 2020, 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 2020, 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	8 055 987 \$	8 055 987 \$	- \$	- \$
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	4 102 013	4 102 013	-	-
Dettes	11 744 265	11 744 265	_	
Total	23 902 265 \$	23 902 265 \$	-\$	\$

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 \$	- \$

Les créditeurs et charges à payer présentés dans le tableau des échéances des passifs financiers excluent les avantages sociaux d'un montant de 439 314 \$ (390 675 \$ pour 2019).

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 autre risque de prix. 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.

Les billets à escompte à taux d'intérêt fixe sont détenus 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 ET DROITS CONTRACTUELS

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) et le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) à verser, d'ici le 31 mars 2021, un montant de 7 257 500 \$. Certaines ententes annuelles avec le MTESS prendront fin à compter du 31 décembre 2020. La RBQ s'est aussi engagée à verser, au cours des prochains exercices, un montant total de 11 736 247 \$ à certains fournisseurs de services professionnels et techniques. De ce montant, 7 326 174 \$ sont des obligations avec des parties apparentées (2019 : 2 111 082 \$). Au 31 mars 2019, les obligations contractuelles de la RBQ étaient de 15 505 935 \$.

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

	2021	2022	2023	Total
MTESS	3 705 500 \$	-\$	- \$	3 705 500 \$
CSPQ	3 552 000	-	-	3 552 000
Autres	10 061 265	1 467 821	207 161	11 736 247
	17 318 765 \$	1 467 821 \$	207 161 \$	18 993 747 \$

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES ET DROITS CONTRACTUELS (SUITE)

Droits contractuels

La RBQ a conclu différentes ententes en vertu desquelles elle recevra des sommes de la part de ses partenaires. Les droits contractuels sont consignés dans des ententes conclues dans le cadre de certains projets. Ils totalisent 215 000 \$ (2019 : 0 \$). De ce montant, 90 000 \$ sont des droits avec des parties apparentées.

Les droits exigibles au cours des prochains exercices s'établissement comme suit :

	2021	2022	2023	Total
Ententes de partenariats	80 000 \$	80 000 \$	55 000 \$	215 000\$

16. VARIATION DES ACTIFS ET DES PASSIFS RELIÉS AU FONCTIONNEMENT

2020	2019
1 006 372 \$	(2 070 648) \$
(474 430)	[164 602]
347 321	(110 291)
391 155	(510 225)
(292 380)	206 605
99 374	175 222
71 040	(403 291)
(318 291)	_
759 121 \$	(2 473 939) \$
	1 006 372 \$ (474 430) 347 321 391 155 (292 380) 99 374 71 040

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, à leurs proches parents, ainsi qu'aux entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives de ces entités. 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.

17. APPARENTÉS (SUITE)

Un montant de 10 137 405 \$ (9 928 643 \$ pour 2019), représentant des services fournis par le MTESS et le CSPQ, est constaté à la valeur d'échange et se répartit comme suit :

	2020		2019			
	CSPQ	MTESS	TOTAL	CSPQ	MTESS	TOTAL
Immobilisations	- \$	1 020 255 \$	1 020 255 \$	20 448 \$	578 187 \$	598 635 \$
Services professionnels et techniques	4 151 306	4 658 159	8 809 465	4 062 077	4 944 434	9 006 511
Transport et communication	300 565	-	300 565	270 724	958	271 682
Autres	5 325	1 795	7 120	18 125	33 690	51 815
Total	4 457 196 \$	5 680 209\$	10 137 405 \$	4 371 374 \$	5 557 269 \$	9 928 643 \$

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 bâtimen*t. 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 (RLRQ, chapitre B-1.1, r. 8) 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 (projet de loi n° 35, sanctionné le 9 décembre 2011, 2° sess., 39° légis. Qc), l'administrateur du plan de garantie perçoit au nom de la RBQ un montant supplémentaire de 300 \$ par certificat de garantie émis.

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

	2020	2019
Revenus		
Contributions	4 007 400 \$	3 957 000 \$
Intérêts	155 748	90 514
	4 163 148	4 047 514
Charges		
Indemnités aux bénéficiaires de plan de garantie	12 000 000	5 900 000
Intérêts	234 061	124 135
	12 234 061	6 024 135
Déficit de l'exercice	(8 070 913) \$	(1 976 621) \$

31 MARS 2020

18. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE (suite)

État de l'évolution des actifs nets De l'exercice clos le 31 mars

Actifs nets déficitaires au début de l'exercice	(6 806 883) \$	(4 830 262) \$
Plus		
Contributions ⁽¹⁾	4 007 400	3 957 000
Intérêts	155 748	90 514
	(2 643 735)	(782 748)
Moins		
Indemnités aux bénéficiaires de plan de garantie	12 000 000	5 900 000
Intérêts	234 061	124 135
	12 234 061	6 024 135
Actifs nets déficitaires à la fin de l'exercice	(14 877 796) \$	(6 806 883) \$
État de la situation financière Au 31 mars		
	2020	2019
Actifs		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	7 128 099 \$	11 086 511 \$
Contributions à recevoir		
Garantie Abritat inc.	-	(7 800)
Garantie Habitation du Québec inc.	(4 800)	(27 300)
Garantie de Construction Résidentielle	895 500	779 400
Intérêts à recevoir	26 128	50 967
	8 044 927	11 881 778
Passifs		
Avances à payer à la RBQ	18 500 000	18 500 000
Indemnités à payer		
Garantie des Maisons Neuves	1 000 000	_
Garantie Habitation du Québec inc.	3 000 000	_
Intérêts à payer	422 723	188 661
	22 922 723	18 688 661
Actifs nets déficitaires	(14 877 796) \$	(6 806 883) \$

2020

2019

[1] Les contributions incluses dans l'actif du fonds depuis sa constitution le 1er janvier 2014 se répartissent comme suit :

	2020	2019	Exercices antérieurs	Total
Garantie Abritat inc.	- \$	(1 200) \$	11 188 200 \$	11 187 000 \$
Garantie Habitation du Québec inc.	(4 800)	(27 300)	5 011 200	4 979 100
Garantie de Construction Résidentielle	4 012 200	3 985 500	12 867 000	20 864 700
	4 007 400 \$	3 957 000 \$	29 066 400 \$	37 030 800 \$

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 le 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 1'entente entre les deux parties, la RBQ a autorisé de 2016 à 2019 les transferts totalisant 38 M\$ du Fonds de garantie à GMN. En 2020, 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 le 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\$.

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2020, une nouvelle réclamation d'un montant 10 M\$ a été présentée au Fonds de garantie, laquelle a été acceptée par le Fiduciaire, portant ainsi le montant total maximal autorisé des deux réclamations à 17,6 M\$.

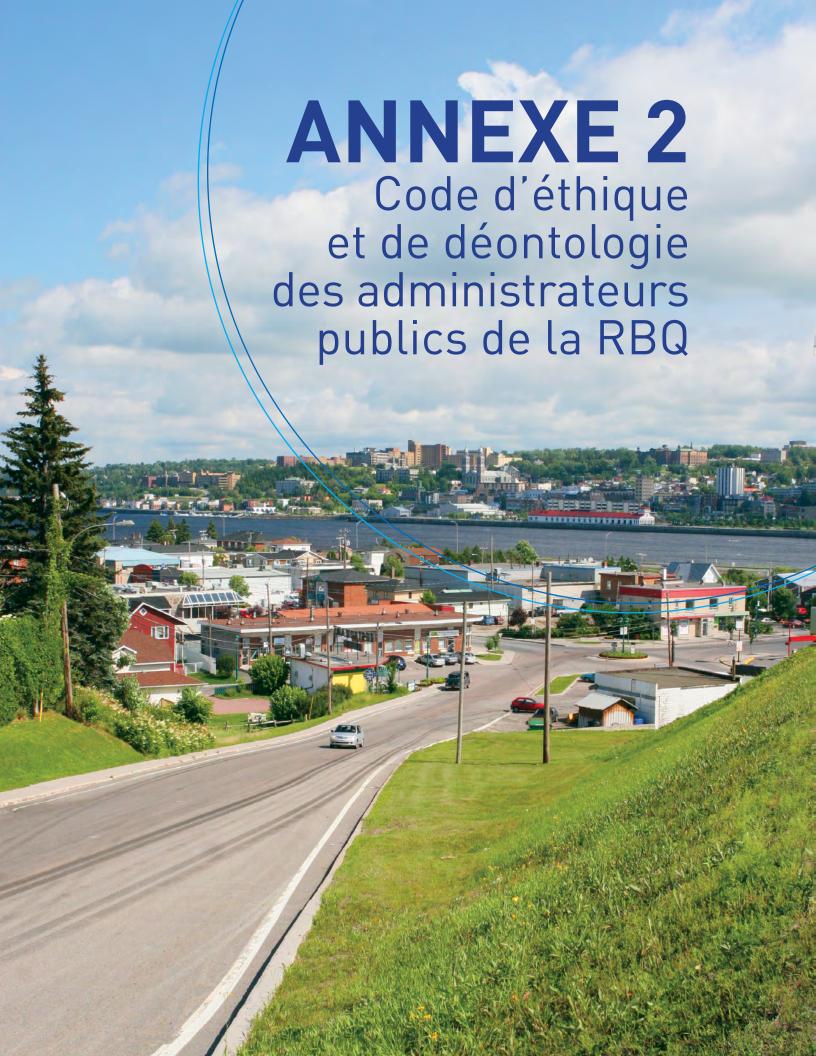
Les déboursés relatifs à ces réclamations doivent être autorisés par le Fiduciaire à la suite de l'analyse des critères établis. En 2019, la RBQ a autorisé le transfert de 1,9 M\$ du Fonds de garantie à la GHQ. Pour l'année 2020, la RBQ a autorisé trois transferts totalisant 8 M\$.

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\$ provenant de GMN, 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 1er janvier 2022, révisable le 1er 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 pour la Garantie Abritat, portant intérêt à un taux annuel de 1,75 %, révisable le 1er janvier de chaque année selon le taux directeur de la Banque du Canada et remboursable au plus tard le 31 décembre 2026.

Subséquemment à la fin de l'exercice clos le 31 mars 2020, l'administrateur provisoire du Fonds de garantie a consenti à la RBQ, à titre de fiduciaire, une hypothèque mobilière pour une somme de 55 M\$.





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.
- 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 partisanes.
- 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.

- 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 guitté 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° 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° jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

- 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.
- 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.
- 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

255, boulevard Crémazie Est, rez-de-chaussée, local 040 Montréal (Québec) H2M 1L5

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: 1800 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

255, boulevard Crémazie Est, 11° étage Montréal (Québec) H2M 1L5 Téléphone : 514 873-0841

Sans frais: 1 866 274-6678 Télécopieur: 514 864-9303

declarationservices@rbq.gouv.qc.ca

SIÈGE SOCIAL

255, boulevard Crémazie Est, 11e étage Montréal (Québec) H2M 1L5

Pour trouver les réponses à vos questions, nous vous invitons à consulter notre site Web

à l'adresse suivante : www.rbg.gouv.gc.ca.





















www.rbq.gouv.qc.ca

Régie du bâtiment Québec * *





