

# Plan stratégique 2023 2028



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

**Recherche, coordination et rédaction**

Secrétariat général et affaires institutionnelles

**Révision, graphisme et édition**

Direction des communications

Dépôt légal – 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN (imprimé) : 978-2-550-96429-2

ISBN (PDF) : 978-2-550-96430-8

© Gouvernement du Québec, 2024

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

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

## Table des matières

Message du ministre . . . . .	5
Message de la présidente du conseil d'administration . . . . .	6
Message du président-directeur général . . . . .	7
<b>L'organisation en bref . . . . .</b>	<b>8</b>
Chiffres clés au 31 mars 2023 . . . . .	8
La RBQ en un coup d'œil . . . . .	9
Mission . . . . .	10
Vision . . . . .	11
Valeurs . . . . .	11
<b>Analyse de l'environnement . . . . .</b>	<b>12</b>
Contexte externe . . . . .	12
Lutte contre les changements climatiques . . . . .	13
Contexte interne . . . . .	14
<b>Choix stratégiques . . . . .</b>	<b>15</b>
Enjeu stratégique 1 La prévention, la protection et la sécurité du public . . . . .	16
Enjeu stratégique 2 Des services simples et accessibles . . . . .	20
Enjeu stratégique 3 Un milieu mobilisant et performant . . . . .	22
<b>Mise en œuvre . . . . .</b>	<b>24</b>
<b>Tableau synoptique du plan stratégique 2023-2028 . . . . .</b>	<b>26</b>



## Message du ministre

Madame Nathalie Roy  
Présidente de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le Plan stratégique 2023-2028 de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Il présente les choix stratégiques qui orienteront les actions de l'organisme pour le prochain cycle. Il vise à répondre aux besoins et aux attentes exprimés par la population ainsi que par les partenaires et les clientèles de la RBQ.



L'industrie de la construction est l'un des moteurs économiques du Québec. Il s'agit d'un secteur stratégique qui doit relever des défis de taille, notamment en matière de surveillance de chantiers, de développement des compétences des entrepreneurs et de réglementation.

Soulignons que le Plan stratégique 2023-2028 de la RBQ est présenté dans un contexte où le gouvernement du Québec s'est engagé à moderniser l'industrie de la construction. La RBQ a reçu le mandat de collaborer à ce vaste chantier. À cet égard, les enjeux et les objectifs présentés dans le document témoignent de la volonté de la RBQ de contribuer à mieux protéger le public et à rehausser la qualité des bâtiments et des installations. Ces objectifs s'arriment aux besoins exprimés par le public et par les différents intervenants du domaine de la construction.

Le Plan stratégique 2023-2028 de la RBQ est ambitieux, à la hauteur de l'expertise et du dévouement de ses équipes.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre,

**Jean Boulet**

Ministre du Travail  
Ministre responsable de la région de la Mauricie,  
de la région de l'Abitibi-Témiscamingue  
et de la région du Nord-du-Québec

## Message de la présidente du conseil d'administration

Au nom du conseil d'administration, je vous présente le Plan stratégique 2023-2028 de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), premier plan stratégique de la RBQ depuis son assujettissement à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*.

Nous constatons avec satisfaction que la RBQ, forte des résultats obtenus dans le cadre de sa précédente planification stratégique, est une organisation proactive, apte à se renouveler, qui fait preuve de créativité, d'agilité et d'innovation dans la mise en œuvre de sa mission.

L'élaboration du Plan stratégique 2023-2028 résulte de démarches participatives ayant favorisé l'implication d'un large éventail de parties prenantes. Cet exercice fructueux se traduit en la formulation d'orientations et d'objectifs stratégiques ambitieux qui permettront de concerter nos efforts et de décupler notre action auprès des citoyens et citoyennes à l'échelle du Québec.

Confiants dans l'expertise et le dévouement de son personnel, le conseil d'administration et moi-même sommes convaincus que la RBQ saura mener à bien ses engagements.

La présidente du conseil d'administration,

Jacqueline Lorange



## Message du président-directeur général

C'est avec honneur que je vous présente le Plan stratégique 2023-2028 de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). S'inscrivant dans la continuité du plan précédent, ce plan stratégique prend appui sur la consultation de nombreux acteurs du milieu et s'articule autour de trois axes.

D'abord, l'axe de la prévention, de la protection et de la sécurité du public est un incontournable. Vous trouverez dans ce plan des cibles ambitieuses en adéquation avec les attentes élevées de la population. Nous redoublons d'efforts pour accroître notre présence sur le terrain, tant en inspection qu'en enquête, et pour travailler en étroite collaboration avec nos partenaires.

Ensuite, l'expérience client est encore au cœur de notre plan stratégique. La RBQ a entrepris un vaste chantier pour offrir à ses clientèles des services simples et accessibles. Nous nous engageons à bonifier nos services en ligne et à rendre notre expertise à la portée de nos clients et clientes.

Enfin, la réalisation de notre mission repose sur la compétence et le professionnalisme de notre personnel. Nous avons l'ambition d'offrir un milieu de travail mobilisant et inspirant.

Je suis fier de la contribution de la RBQ à l'industrie de la construction, et je sais que je peux compter sur une équipe résolument engagée à jouer un rôle décisif pour assurer la qualité des bâtiments et des installations et veiller à la sécurité du public.

Le président-directeur général,

**Michel Beaudoin**



## L'organisation en bref

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ), créée en 1992, est un organisme public de réglementation, de surveillance, de qualification et de soutien qui exerce ses activités dans le domaine du bâtiment et des installations en vue d'assurer, entre autres, la protection du public. C'est un organisme autre que budgétaire, qui finance ses dépenses à même ses revenus.

### Chiffres clés au 31 mars 2023



#### Effectifs de la RBQ

604



#### Activité de surveillance

- 14 064 visites d'inspection
- 18 150 éléments de non-conformité relevés
- 6 124 vérifications finalisées
- 627 enquêtes finalisées



#### Qualification des entrepreneurs

- 17 451 examens administrés
- 2 561 séances d'examen tenues



#### Licences et permis

- 52 156 titulaires d'une licence au Québec
- 9 720 titulaires d'un permis



#### Web et réseaux sociaux

- 1 858 234 visites du site Web
- 2 007 643 fiches consultées dans le Registre des détenteurs de licence
- 18 136 abonnés et abonnées aux réseaux sociaux de la RBQ



#### Service à la clientèle

- 5 149 clients et clientes reçus au comptoir
- 76 307 appels traités

## La RBQ en un coup d'œil

### Lois administrées par la RBQ



*Loi sur le bâtiment*



*Loi sur les mécaniciens  
de machines fixes*

### Champs de compétence



Normalisation  
et réglementation



Surveillance



Qualification  
professionnelle



Garanties financières

### Domaines d'intervention



Ascenseurs et  
autres appareils  
élévateurs



Bâtiment



Efficacité  
énergétique



Électricité



Équipements  
pétroliers



Gaz



Installations  
sous pression



Jeux et  
manèges



Lieux de  
baignade



Plomberie



Remontées  
mécaniques

## Mission

Dans un objectif de protection du public, la 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.

À cette fin, la RBQ voit à l'élaboration, à l'adoption, à l'harmonisation et à la mise à jour de l'ensemble de la réglementation concernant la qualité des travaux de construction et la sécurité des personnes qui accèdent à un bâtiment, à un équipement destiné à l'usage du public ou à une installation visée par les lois qu'elle administre. Elle accomplit notamment les tâches ci-dessous :

- Elle adopte les chapitres du *Code de construction* et du *Code de sécurité* dans les domaines suivants : ascenseurs et autres appareils élévateurs, bâtiment, efficacité énergétique, électricité, équipements pétroliers, gaz, jeux et manèges, lieux de baignade, plomberie ainsi que remontées mécaniques. Elle adopte aussi le *Règlement sur les installations sous pression* (RLRQ, chapitre B 1.1, r. 6.1) ;
- Elle contrôle la qualification des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires de façon à s'assurer de leur probité, leur compétence et leur solvabilité (article 111, paragraphe 2 de la *Loi sur le bâtiment* [RLRQ, chapitre B-1.1]) ;
- Elle élabore la réglementation sur les plans de garanties (article 111, paragraphe 11 de la *Loi sur le bâtiment*) ;
- Elle collabore aux efforts de prévention et de lutte contre les pratiques frauduleuses et la corruption dans l'industrie de la construction.

La sécurité du public dans les bâtiments et les installations est une responsabilité collective de l'ensemble des acteurs de l'industrie de la construction. C'est d'ailleurs la force réunie de tous ces acteurs qui contribue à ce que les milieux de vie québécois soient sécuritaires et de qualité.

## Vision

La RBQ poursuit l'ambition d'être une organisation reconnue pour son engagement et sa contribution dans le domaine du bâtiment et des installations.

## Valeurs

La RBQ réalise sa mission dans le respect des cinq valeurs de l'administration publique. À ces valeurs s'ajoute celle qui motive l'ensemble du personnel de l'organisation : la qualité des services.



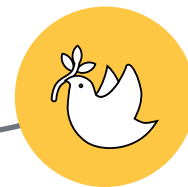
### La qualité des services

S'investir dans l'amélioration continue de la qualité de nos services.



### La compétence

Offrir des services d'expertise de haut niveau, accessibles et conviviaux.



### Le respect

Faire preuve de considération et de respect en agissant avec courtoisie et discrétion.



### L'impartialité

Préserver l'impartialité en évitant les préjugés, afin d'assurer un traitement juste et équitable pour tous.



### L'intégrité

Promouvoir l'intégrité et la défense de l'intérêt public en protégeant les droits et besoins des citoyens et citoyennes au regard du bien commun.



### La loyauté

Agir avec loyauté envers l'organisation et la fonction publique et assurer le respect de ses principes.

# Analyse de l'environnement

## Contexte externe

La RBQ exerce son expertise en matière de sécurité et de qualité des bâtiments et des installations dans un contexte où l'industrie de la construction est appelée à se moderniser. La RBQ est également invitée à appuyer, par sa réglementation, diverses politiques et orientations gouvernementales, et elle contribue notamment à l'évolution et à l'application des normes visant l'accessibilité des bâtiments. L'analyse des facteurs contextuels externes et internes dans lesquels s'inscrit la RBQ à l'heure actuelle permet de déterminer les priorités d'actions pour les années à venir.

## Au cœur de l'industrie de la construction

La RBQ évolue au cœur de l'industrie de la construction. Comme organisme public de réglementation, de surveillance, de qualification et de soutien, elle contribue activement à l'évolution du milieu de la construction et à l'amélioration des normes, notamment par la mise en place de la formation continue des entrepreneurs.

L'industrie de la construction assujettie à la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (RLRQ, chapitre R-20) (Loi R-20) regroupait plus de 195 000 personnes<sup>1</sup> en 2022 et représentait des investissements de près de 73 milliards de dollars<sup>2</sup>.

Indicateurs de l'activité de l'industrie assujettie à la loi R-20	2018	2019	2020	2021	2022	Variation (2022)
Nombre de salarié(e)s <sup>a</sup>	165 702	176 319	178 086	191 067	197 925	+3,6 %
Heures travaillées (en millions)	163,0	177,4	162,4	196,6	210,2	+6,9 %
Masse salariale (en millions \$) <sup>b</sup>	6 863	7 601	7 064	8 677	9 542	+10,0 %
Nombre d'employeurs	25 915	26 087	25 909	26 685	27 219	+2,0 %

Source : Statistiques annuelles de l'industrie de la construction de la Commission de la construction du Québec, [En ligne], avril 2023. [<https://www.ccq.org/fr-CA/Pied-de-page/statistiques/statistiques-annuelles>].

- Salarié(e)s ayant travaillé au moins une heure dans l'année.
- Incluant les indemnités de congés, les primes et les heures supplémentaires.

En 2022, environ 15 000<sup>3</sup> postes étaient vacants dans l'industrie de la construction. La rareté de main-d'œuvre pourrait favoriser le recours à du personnel non qualifié et mettre à risque la sécurité du public, en plus d'être un enjeu pour la qualité des travaux de construction réalisés.

Par ailleurs, le contexte économique actuel, marqué notamment par la hausse des prix de même que par la hausse du coût d'emprunt pour les entreprises et les particuliers, pourrait s'avérer propice à l'accroissement de l'économie souterraine et à la hausse du travail sans licence. En 2021, au Canada, l'industrie de la construction résidentielle a été à l'origine de 35 % (23,9 milliards de dollars) de l'ensemble de l'activité économique souterraine<sup>4</sup>. Par ailleurs, le ralentissement économique anticipé pour l'année 2024<sup>5</sup> pourrait avoir une incidence sur le nombre de mises en chantier, en particulier dans le secteur résidentiel.

1 Commission de la construction du Québec. *L'industrie de la construction*, [En ligne], 2023, p. 4. [<https://www.ccq.org/fr-CA/En-tete/qui-sommes-nous/industrie-de-la-construction>].

2 *Idem*, Tableau A 3.

3 Institut du Québec, *Bilan 2022 de l'emploi au Québec : Pénuries de main-d'œuvre, où en sommes-nous ?*, p. 26 [En ligne], 2023, p. 26. [<https://institutduquebec.ca/wp-content/uploads/2023/02/20230209-IDQ-BILAN-DE-LEMPLOI-2022-AU-QUEBEC.pdf>].

4 Statistique Canada. *L'économie souterraine au Canada*, 2021, [En ligne], 20 février 2023. [<https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/230220/dq230220b-fra.htm>].

5 Services économiques TD. *Perspectives économiques provinciales : Les provinces surfent sur une vague dynamique dans des eaux agitées*, [En ligne], 20 septembre 2023. [<https://economics.td.com/fr-provincial-economic-forecast>].

## Des domaines sous surveillance

La RBQ intervient dans 11 domaines comportant des risques pour la sécurité du public. Il s'agit d'une tâche importante, dans un contexte où les bâtiments et les installations sont vieillissants. Dans un souci de protection du public, la RBQ déploie en continu des initiatives visant à accentuer sa présence sur le terrain et à mieux déterminer les priorités d'intervention.

La RBQ doit concilier sa volonté que davantage d'inspections soient réalisées à des étapes charnières de la construction avec les enjeux relatifs à la rareté de main-d'œuvre qualifiée.

## Accord de conciliation sur les codes de construction

Le Québec a approuvé l'Accord de conciliation sur les codes de construction entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux le 16 septembre 2020. L'objectif de l'Accord est d'harmoniser le contenu des codes de construction des provinces et des territoires, notamment en réduisant le nombre d'écarts entre les codes de construction et les codes nationaux, puis d'accélérer leur entrée en vigueur après les mises à jour périodiques des codes nationaux, auxquels ils réfèrent. La portée de l'Accord inclut le *Code national du bâtiment*, le *Code national de la plomberie*, le *Code national de prévention des incendies* et le *Code national de l'énergie pour les bâtiments*.

## Lutte contre les changements climatiques

La lutte contre les changements climatiques constitue un enjeu prioritaire pour le Québec et exige entre autres de revoir nos façons de nous déplacer (bornes de recharge), d'aménager le territoire (densification urbaine et construction en hauteur) et de décarboner les bâtiments<sup>6</sup> afin de réduire les gaz à effet de serre. La RBQ contribue au verdissement du bâtiment<sup>7</sup> en veillant à l'application du Code de construction, qui fixe notamment des normes plus élevées en matière d'efficacité énergétique et de durabilité lors de la conception des bâtiments. Par exemple, l'application des nouvelles exigences de la réglementation sur l'efficacité énergétique adoptée en 2020 devrait permettre des économies d'énergie estimées à 6 916 térajoules d'ici 2030, soit l'équivalent de la consommation énergétique annuelle de 68 614 nouvelles maisons<sup>8</sup>.

6 Québec.ca. *Actions pour lutter contre les changements climatiques*, [En ligne], mis à jour le 16 mai 2023. [<https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/plan-economie-verte/actions-lutter-contre-changements-climatiques>].

7 Québec.ca. *Décarboner les bâtiments*, [En ligne], mis à jour le 19 mai 2023. [<https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/plan-economie-verte/actions-lutter-contre-changements-climatiques/decarboner-batiments>].

8 Garon, Jean. « Efficacité énergétique : gros plan sur la nouvelle réglementation », *Voirvert.ca*, [En ligne], 3 novembre 2023. [<https://www.voirvert.ca/nouvelles/dossiers/efficacite-energetique-gros-plan-sur-la-nouvelle-reglementation>].

## Contexte interne

### Une offre de services adaptée à la clientèle

La RBQ est soucieuse d'offrir à sa clientèle et à ses partenaires des services efficaces et de qualité, et elle poursuivra les efforts qu'elle a entrepris en ce sens au cours des dernières années. À cet égard, la mise en place de la ligne destinée aux partenaires tout comme les bonifications apportées au Registre des détenteurs de licence témoignent de cette volonté.

### Engagement du personnel et attractivité

Le contexte de rareté de main-d'œuvre expose la RBQ à de nombreux défis en matière de gestion des ressources humaines, notamment en ce qui concerne le recrutement et le taux de roulement de son personnel.

La RBQ a déployé plusieurs stratégies d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre au cours de la dernière année. Depuis 2022, la RBQ est présente dans certaines foires de l'emploi et propose des « stages d'un jour », qui offrent la possibilité aux étudiants et étudiantes de découvrir le métier d'inspecteur et d'inspectrice à la RBQ. Ces actions s'intègrent dans la culture de l'organisation, qui reconnaît son personnel comme étant la composante par excellence de la RBQ.

### Transformation numérique

Le Plan de transformation numérique (PTN) impose de mener d'importants chantiers et les efforts sont concentrés pour leur mise en œuvre.

La Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, publiée par le Secrétariat du Conseil du trésor, établit les bases d'un virage numérique pour les services gouvernementaux. En accord avec cette volonté, et en réponse aux attentes de sa clientèle, la RBQ a entrepris une bonification de ses outils et services disponibles en ligne<sup>9</sup>, dont l'accès au paiement électronique et en ligne. Elle poursuivra ses efforts dans cette direction.

<sup>9</sup> Régie du bâtiment du Québec. *Rapport annuel de gestion 2022-2023*, [En ligne], septembre 2022. [<https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/rapport-annuel-2022-2023.pdf>].

# Choix stratégiques

Les choix stratégiques qui orienteront les actions de la RBQ pour le prochain cycle 2023-2028 témoignent de l'engagement de l'organisation à répondre aux besoins et attentes exprimés par la population, les clientèles et les partenaires, ainsi qu'aux orientations politiques.





## ENJEU STRATÉGIQUE 1

### **La prévention, la protection et la sécurité du public**

La RBQ est responsable d'assurer la prévention ainsi que la protection et la sécurité du public dans ses domaines d'intervention. Face aux facteurs contextuels externes, notamment la lutte contre les changements climatiques, le contexte économique qui influence l'industrie de construction et la rareté de main-d'œuvre qualifiée, l'organisation doit s'adapter et concentrer ses efforts pour accroître sa présence sur le terrain.

## ORIENTATION 1

### **Accroître la sécurité et la protection du public.**

Le contexte dans lequel la RBQ réalise sa mission oblige celle-ci à s'adapter et à redoubler ses efforts pour accroître sa présence sur le terrain. Pour bien camper sa mission et ainsi assurer la sécurité du public à l'égard de ses domaines d'intervention, la RBQ s'engage auprès de la population à être une organisation agile, prête à revoir ses façons de faire en matière d'inspection, d'enquête, de qualification professionnelle, de réglementation et de normalisation.

## OBJECTIF 1.1

### Augmenter les interventions en matière d'inspection et de surveillance.

Face aux enjeux relatifs à la main-d'œuvre qualifiée et à la volonté d'effectuer des inspections à des étapes charnières de la construction, les acteurs de l'industrie doivent travailler en collaboration afin d'assurer un encadrement optimal. La révision du modèle d'inspection vise à augmenter le nombre d'interventions d'inspection et de surveillance réalisées, dans le but de rehausser la qualité de la construction, d'assurer sa conformité à la réglementation en vigueur et, ainsi, de mieux protéger les citoyens et citoyennes.

Indicateur	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
1. Nombre d'interventions d'inspection et de surveillance réalisées (Mesure de départ : 14 064 interventions en 2022-2023)	14 300	14 600	14 900	15 200	15 500

## OBJECTIF 1.2

### Assurer une surveillance de la qualité des travaux.

En plus de permettre aux inspecteurs et inspectrices de s'assurer que les travaux réalisés sont conformes aux codes en vigueur, les grilles d'inspection de chantiers intégreront, de façon graduelle et par domaine, des critères de qualité visant à vérifier le respect des bonnes pratiques et des directives des manufacturiers dans la pose des matériaux. Les inspections intégrant des éléments de qualité dans le domaine de la plomberie ont débuté en décembre 2022. Comme le personnel doit être formé sur la portée des nouveaux éléments de qualité à inspecter, une période de rodage pour chacune des grilles sera nécessaire pour permettre la formation des inspecteurs et inspectrices, les essais sur le terrain, la rétroaction du personnel et les ajustements requis.

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
2. Taux d'inspection en construction comprenant une vérification d'éléments relatifs à la qualité des travaux	5 %	15 %	25 %	40 %	50 %

## OBJECTIF 1.3

### Renforcer le cadre de vérification des compétences des entrepreneurs.

Le rehaussement de la qualité de la construction passe également par le renforcement du processus de qualification des entrepreneurs. À cet égard, le développement de nouvelles versions d'examens diminue le risque de plagiat par les candidats et candidates et assure une plus grande rigueur du processus.

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
3. Proportion des nouvelles versions d'examens administrées	5 %	15 %	25 %	35 %	50 %

## OBJECTIF 1.4

### Améliorer l'efficacité de nos processus administratifs et décisionnels.

La RBQ travaille de concert avec ses partenaires afin d'assurer la probité des entrepreneurs, de vérifier et contrôler l'application de la *Loi sur le bâtiment*, de contrer le travail sans licence, et de collaborer à la prévention et à la lutte contre les pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction. En 2022-2023, ce sont 442 enquêtes pénales qui ont été finalisées avec un nombre de 391 recommandations de poursuites transmises au Directeur des poursuites criminelles et pénales, et 185 enquêtes administratives qui ont été finalisées avec un nombre de 135 dossiers reçus par les régisseurs pour que ceux-ci rendent une décision.

La révision des méthodes de traitement des enquêtes administratives et la mise en place d'une stratégie organisationnelle de traitement des dossiers nécessitant une décision des régisseurs permettront d'accélérer le traitement des dossiers, en plus d'augmenter le nombre de dossiers d'entrepreneurs non conformes qui procéderont en audience devant un régisseur au cours d'une année à la suite d'une enquête administrative. La réalisation de cet objectif contribuera à une intervention plus rapide à l'égard d'un entrepreneur qui met à risque la protection du public. Ainsi, le dossier d'un entrepreneur non conforme devra avoir fait l'objet d'une vérification, d'une enquête et d'un avis de convocation pour une audience devant un régisseur dans un délai maximal de 240 jours pour 80 % des dossiers, et avec une cible de 350 enquêtes finalisées annuellement.

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
4. Nombre d'enquêtes administratives finalisées (Mesure de départ : 185)	200	225	250	300	350
5. Proportion des dossiers de vérification traités dans un délai de 30 jours	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
6. Proportion des enquêtes administratives où l'avis de convocation a été transmis dans un délai de 240 jours	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %

## OBJECTIF 1.5

### Assurer l'harmonisation des codes.

L'Accord de conciliation sur les codes a notamment pour objectif de réduire le délai entre la mise à jour des codes modèles publiés par le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) et leur adoption par les provinces et territoires. Au Québec, les quatre codes suivants sont visés :

- Le *Code national du bâtiment* correspond au chapitre I, Bâtiment, du *Code de construction*;
- Le *Code national de l'énergie pour les bâtiments* correspond au chapitre I.1, Efficacité énergétique, du *Code de construction*;
- Le *Code national de plomberie* correspond au chapitre III, Plomberie, du *Code de construction*;
- Le *Code national de prévention des incendies* correspond au chapitre VIII, Bâtiment, du *Code de sécurité*.

Les éditions 2020 de ces codes ont été publiées en 2022 par le CNRC. Ainsi, la RBQ devra adopter ces codes dans les 24 mois suivant la date de leur publication. Les éditions 2025 devront, quant à elles, être adoptées dans les 18 mois suivant leur publication. Les nouvelles versions de ces codes intègrent les dernières normes de construction et de sécurité et les meilleures pratiques, accroissant ainsi la sécurité de la population.

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
7. Adoption en temps opportun des codes modèles visés par l'Accord de conciliation	-	Adoption de l'édition 2020	-	-	Adoption de l'édition 2025

## OBJECTIF 1.6

### Offrir à nos clientèles les renseignements utiles pour accroître la qualité et la sécurité des bâtiments et des installations.

Pour mesurer la progression de l'indice de confiance du public, deux sondages seront réalisés. Cet indice sera créé dans le but de refléter la réalité de la RBQ, notamment de mesurer la valeur perçue de la licence d'entrepreneur. Un premier sondage en 2024-2025 servira de mesure de référence, et un deuxième sera réalisé en 2027-2028. L'indice résultant de ce deuxième sondage permettra de constater si la cible a été atteinte. Ces sondages périodiques permettent à l'organisation de suivre sa progression et de s'ajuster au besoin, pour être en mesure de bien répondre aux attentes de la population.

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
8. Indice de confiance du public	-	Première mesure	-	-	Égal ou supérieur à la première mesure



## ENJEU STRATÉGIQUE 2

### **Des services simples et accessibles**

Les citoyens et citoyennes s’attendent désormais à avoir accès plus facilement aux services de l’administration publique, sans complications ni formalités inutiles. C’est dans cette optique que la RBQ poursuit la révision de son offre de services.

### ORIENTATION 2

#### **Offrir des services adaptés aux clientèles et aux partenaires en temps opportun.**

Pour répondre aux attentes de la population, la RBQ doit s’assurer d’offrir des services de qualité, adaptés aux clientèles et facilement accessibles.

## OBJECTIF 2.1

### Bonifier l'accès aux services en ligne.

Un sondage réalisé par la Vitrine numériQc indique que 91 %<sup>10</sup> des répondants estiment que les nouveaux services publics devraient toujours être offerts en version numérique. Afin d'assurer l'arrimage de ses services en ligne avec les attentes de ses clientèles, l'organisation sondera en continu les utilisateurs et utilisatrices des services en ligne pour savoir s'ils considèrent que l'accès aux services en ligne est facile ou très facile.

Également, la RBQ entend bonifier l'offre de services en ligne, notamment l'utilisation du paiement électronique.

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
9. Proportion d'utilisateurs et d'utilisatrices qui considèrent que l'accès aux services en ligne est facile ou très facile	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
10. Taux d'utilisation du paiement électronique (Mesure de départ : 31 %)	35 %	37 %	39 %	41 %	43 %

## OBJECTIF 2.2

### Améliorer la clarté de nos échanges.

L'accessibilité des nouvelles technologies et leur appropriation par la population permettent de diversifier les modes de communication avec les clientèles. Ces échanges favorisent une meilleure compréhension de la part des clientèles et permettent à la RBQ d'agir en amont pour assurer une meilleure protection du public.

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
11. Taux d'augmentation du nombre de visites de la section destinée aux citoyens et citoyennes du site Web de la RBQ (Mesure de départ : 37 965 vues en moyenne par mois)	+10%	+10%	+10%	+10%	+10%

## OBJECTIF 2.3

### Enrichir les services offerts à la clientèle.

Soucieuse d'offrir à la clientèle un service de qualité et de faciliter ses démarches, la RBQ a entrepris la révision des parcours clients. En examinant les parcours existants, on peut identifier les éventuels points de friction ou de confusion, et en ayant une meilleure compréhension des attentes, des besoins et des préoccupations de la clientèle à chaque étape du parcours, on peut y apporter des améliorations ciblées afin d'offrir une expérience client plus fluide et satisfaisante.

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
12. Nombre de parcours clients revus au bénéfice de la clientèle	1	1	1	1	1

10 Québec.ca. *Synthèse des résultats de la consultation sur la transformation numérique*; [En ligne], mis à jour le 23 février 2023.

[<https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/vitrine-numeriqc/strategie-numerique/synthese-des-resultats/sondage-5-minutes>].



## ENJEU STRATÉGIQUE 3

### **Un milieu mobilisant et performant**

Dans un contexte de rareté des ressources et de grande mobilité du personnel au sein de la fonction publique, la RBQ doit se démarquer pour attirer de nouveaux talents et fidéliser son personnel.

#### ORIENTATION 3

##### **Offrir une expérience employé inspirante.**

La RBQ souhaite s'affirmer en tant qu'employeur de choix et assurer l'épanouissement de son personnel au sein de l'organisation en offrant une expérience employé inspirante.

#### ORIENTATION 4

##### **Soutenir le développement du personnel.**

Soutenir le développement professionnel est une stratégie efficace pour retenir le personnel, notamment en renforçant le sentiment d'appartenance.

## OBJECTIF 3.1

### Adapter notre organisation du travail aux réalités actuelles.

La RBQ souhaite offrir à son personnel une organisation du travail actuelle, favorisant l'attractivité et la mobilisation du personnel ainsi que l'enrichissement d'une culture employé forte. Pour ce faire, elle mesure annuellement des éléments de mobilisation, tels que le climat de travail et l'engagement, la reconnaissance et la satisfaction globale des employés et employées. Cela permettra de suivre les tendances au fil du temps et de guider les décisions stratégiques et les actions visant à offrir un milieu de travail mobilisant et performant.

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
13. Taux de mobilisation du personnel <sup>11</sup>	Sondage 1 Première mesure	Égal ou supérieur à 2023-2024	Égal ou supérieur à 2024-2025	Égal ou supérieur à 2025-2026	Égal ou supérieur à 2026-2027

## OBJECTIF 4.1

### Favoriser les occasions d'apprentissage pour le personnel.

La RBQ est soucieuse d'assurer le développement du plein potentiel de ses ressources. C'est par une offre de formation élargie et la promotion du programme de soutien aux études que la RBQ souhaite favoriser l'accroissement des occasions d'apprentissage.

Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
14. Nombre moyen de jours de formation auquel le personnel a pris part (Mesure de départ : 2,4 jours)	2,5	2,6	2,8	2,9	3

11 La mesure du taux de mobilisation vise, entre autres, à évaluer l'engagement du personnel. Les résultats issus des sondages permettent également de déterminer les actions qui permettraient de favoriser, de façon globale, la mobilisation du personnel.

## Mise en œuvre

Le Plan stratégique 2023-2028 propose des objectifs ambitieux en vue de permettre à la RBQ d'accomplir sa mission de protection du public tout en contribuant à la qualité et à la sécurité des bâtiments et des installations.

Les engagements de la RBQ ne s'arrêtent pas là. D'autres initiatives contribuent à la réalisation de la mission de l'organisation, notamment le Plan d'action de développement durable, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et le Plan d'action en matière des ressources humaines. De même, le Plan stratégique 2023-2028 concourt à la réalisation des engagements gouvernementaux inscrits, entre autres, dans le Plan pour une économie verte 2030 (PEV), le Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025, la Politique nationale de l'architecture et de l'aménagement du territoire, etc.

Dans la mise en œuvre de son plan, la RBQ ne ménagera aucun effort pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés. Au terme de ce cycle de cinq ans, la RBQ aura accru sa présence sur le terrain, optimisé ses activités en matière d'enquête, renforcé le processus de qualification, assuré une meilleure connaissance de la mission de la RBQ auprès de la population, bonifié l'expérience client et mis en place les éléments clés d'une expérience employé qui en fera un employeur de choix !



# Tableau synoptique du plan stratégique 2023-2028

**MISSION :** Dans un objectif de protection du public, la 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.

## ENJEU 1 : La prévention, la protection et la sécurité du public

### Orientation 1 : Accroître la sécurité et la protection du public.

Objectifs	Indicateurs
1.1 Augmenter les interventions en matière d'inspection et de surveillance.	1. Nombre d'interventions d'inspection et de surveillance réalisées (Mesure de départ : 14 064 interventions en 2022-2023)
1.2 Assurer une surveillance de la qualité des travaux.	2. Taux d'inspection en construction comprenant une vérification d'éléments relatifs à la qualité des travaux
1.3 Renforcer le cadre de vérification des compétences des entrepreneurs.	3. Proportion des nouvelles versions d'exams administrées
1.4 Améliorer l'efficacité de nos processus administratifs et décisionnels.	4. Nombre d'enquêtes administratives finalisées (Mesure de départ : 185)
	5. Proportion des dossiers de vérification traités dans un délai de 30 jours
	6. Proportion des enquêtes administratives où l'avis de convocation a été transmis dans un délai de 240 jours
1.5 Assurer l'harmonisation des codes.	7. Adoption en temps opportun des codes modèles visés par l'Accord de conciliation
1.6 Offrir à nos clientèles les renseignements utiles pour accroître la qualité et la sécurité des bâtiments et des installations.	8. Indice de confiance du public

## ENJEU 2 : Des services simples et accessibles

### Orientation 2 : Offrir des services adaptés aux clientèles et aux partenaires en temps opportun.

Objectifs	Indicateurs
2.1 Bonifier l'accès aux services en ligne.	9. Proportion d'utilisateurs et d'utilisatrices qui considèrent que l'accès aux services en ligne est facile ou très facile
	10. Taux d'utilisation du paiement électronique (Mesure de départ : 31 %)
2.2 Améliorer la clarté de nos échanges.	11. Taux d'augmentation du nombre de visites de la section destinée aux citoyens et citoyennes du site Web de la RBQ (Mesure de départ : 37 965 vues en moyenne par mois)
2.3 Enrichir les services offerts à la clientèle.	12. Nombre de parcours clients revus au bénéfice de la clientèle

## ENJEU 3 : Un milieu mobilisant et performant

### Orientation 3 : Offrir une expérience employé inspirante.

Objectifs	Indicateurs
3.1 Adapter notre organisation du travail aux réalités actuelles.	13. Taux de mobilisation du personnel

### Orientation 4 : Soutenir le développement du personnel.

Objectifs	Indicateurs
4.1 Favoriser les occasions d'apprentissage pour le personnel.	14. Nombre moyen de jours de formation auquel le personnel a pris part (Mesure de départ : 2,4 jours)

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

**VALEURS** : Compétence, qualité des services, respect, impartialité, intégrité, loyauté

	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
	14 300	14 600	14 900	15 200	15 500
	5 %	15 %	25 %	40 %	50 %
	5 %	15 %	25 %	35 %	50 %
	200	225	250	300	350
	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
	-	Adoption de l'édition 2020	-	-	Adoption de l'édition 2025
	-	Première mesure	-	-	Égal ou supérieur à la première mesure

	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
	35 %	37 %	39 %	41 %	43 %
	+10%	+10%	+10%	+10%	+10%
	1	1	1	1	1

	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
	Sondage 1 Première mesure	Égal ou supérieur à 2023-2024	Égal ou supérieur à 2024-2025	Égal ou supérieur à 2025-2026	Égal ou supérieur à 2026-2027

	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
	2,5	2,6	2,8	2,9	3

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

Régie  
du bâtiment

Québec

