

Rapport annuel de gestion 2023-2024

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

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

RECHERCHE, COORDINATION ET RÉDACTION :

Marylou Loïselle

ÉDITION :

Agathe François

GRAPHISME :

Isabelle Cayer

RÉVISION LINGUISTIQUE :

Magalie Avard

MENTION DE SOURCE DES PHOTOS :

Couverture, page 28, page 33, page 36, page 37, page 80 et page 81 : Isabelle Cayer
Page 53 : Charbonneau

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2024

ISBN (version imprimée) : 978-2-550-98465-8

ISBN (PDF) : 978-2-550-98466-5

ISSN (version imprimée) : 1703-339X

ISSN (PDF) : 1703-3403

© Gouvernement du Québec, 2024

La reproduction partielle ou totale de ce document est autorisée à condition d'en mentionner la source.

Rapport annuel de gestion 2023-2024

Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale

Madame la Présidente,

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 2024.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Travail,
Jean Boulet

Québec, septembre 2024

Monsieur Jean Boulet
Ministre du Travail

Monsieur le 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 2023-2024.

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 2023-2028, ainsi que les résultats relatifs à ses activités, à l'utilisation de ses ressources, de même 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 2024, qui ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président-directeur général,
Michel Beaudoin

Montréal, septembre 2024

Déclaration attestant la fiabilité des données

Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* de la Régie du bâtiment du Québec ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

Le président-directeur général,

ORIGINAL SIGNÉ

Michel Beaudoin

Montréal, septembre 2024

Déclaration de fiabilité des membres du comité de direction

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) sont sous la responsabilité de la direction de la RBQ.

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 2023-2028, de la Déclaration de services aux citoyens, des activités réalisées de même que des 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 2023-2024* et les contrôles afférents sont fiables.

Les membres de la direction,

ORIGINAL SIGNÉ

Michel Beaudoin

Président-directeur général

ORIGINAL SIGNÉ

M^e Marie-Andrée Thomas

Directrice des affaires juridiques

ORIGINAL SIGNÉ

M^e Jean-François Paquet

Vice-président aux enquêtes

ORIGINAL SIGNÉ

Silvia Garcia

Vice-présidente à la réglementation et à l'innovation

ORIGINAL SIGNÉ

Caroline Hardy

Secrétaire générale et directrice des affaires institutionnelles

ORIGINAL SIGNÉ

Stéphane Petit

Vice-président aux relations avec la clientèle et aux opérations

ORIGINAL SIGNÉ

Frédéric Potok

Directeur général des services à l'organisation

Montréal, septembre 2024

Rapport de validation

Monsieur Michel Beaudoin
Président-directeur général

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 2023-2024* 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 2023 au 31 mars 2024. La responsabilité de la Direction de l'audit interne consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, sur la base du 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 au sujet de l'information fournie. L'examen ne constitue pas un audit.

Au terme de l'examen, je conclus que l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* de la RBQ me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de l'audit interne,

ORIGINAL SIGNÉ
Manon Vaillancourt

Québec, septembre 2024

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	16
1.4 Faits saillants de l'année 2023-2024.....	20
Partie 2 Présentation des résultats	25
2.1 Résultats relatifs au Plan stratégique 2023-2028	26
2.2 Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens	38
2.3 Résultats relatifs aux activités	48
2.4 Autres résultats	52
Partie 3 Ressources utilisées	54
3.1 Utilisation des ressources humaines	55
3.2 Utilisation des ressources financières	57
3.3 Utilisation des ressources informationnelles.....	58
Partie 4 Autres exigences.....	61
4.1 Gestion des effectifs	62
4.2 Développement durable.....	63
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	68
4.4 Accès à l'égalité en emploi.....	68
4.5 Éthique et déontologie des administratrices et administrateurs publics de la RBQ.....	71
4.6 Gouvernance	71
4.7 Allègement réglementaire et administratif	79
4.8 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	81
4.9 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration	83
4.10 Politique de financement des services publics.....	85
ANNEXE 1 États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2024.....	88
ANNEXE 2 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la RBQ.....	114

Mot de la présidente du conseil d'administration



Le conseil d'administration est fier d'approuver le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* de la Régie du bâtiment du Québec. Cette année encore, j'ai eu le plaisir de présider un conseil d'administration dynamique, innovant et investi dans la réussite de la RBQ. Le présent rapport annuel de gestion témoigne de cet engagement dans l'amélioration des pratiques propres au milieu de la construction au Québec, tel qu'il est partagé au sein du conseil et de l'organisation. Ce document représente la volonté inébranlable de la RBQ de contribuer positivement à l'évolution de l'industrie de la construction en assumant son rôle de leader au service des Québécoises et des Québécois, et ce, à travers ses 11 domaines d'intervention.

Les réalisations de l'année 2023-2024 ont été effectuées sous le signe de la transformation. Le rapport annuel témoigne des efforts accomplis pour atteindre les objectifs du nouveau Plan stratégique 2023-2028 de la RBQ. Bonification des inspections, amélioration de la surveillance, harmonisation des codes, évolution réglementaire, déploiement d'un nouveau plan d'action en développement durable et formation continue obligatoire sont autant de vecteurs d'action qui jettent les bases pour la prochaine année, particulièrement quant au rôle de la RBQ dans le maintien de la confiance des citoyennes et citoyens envers l'industrie de la construction, laquelle est appelée à devenir inclusive et diversifiée.

Le conseil d'administration est actif et mobilisé pour assurer une saine gouvernance de la RBQ. L'étroite synergie entre le conseil et les équipes m'apparaît essentielle pour que nous continuions sur la voie de l'excellence. À cet égard, je tiens à souligner l'apport des équipes de la direction de la RBQ ainsi que l'engagement de l'ensemble des employées et employés qui, avec la collaboration de nos partenaires, ont su œuvrer avec ambition au service de nos clientèles. Cet écosystème énergétique et bienveillant offre les conditions favorables à la réussite de toutes et de tous.

Enfin, je tiens à saluer la remarquable contribution des membres du conseil d'administration. Le mandat de certains s'étant achevé, ils peuvent être fiers du travail accompli. Leur expertise et leur dévouement ont été essentiels pour permettre à l'organisation de franchir des étapes importantes. Au cours de la prochaine année, de nouveaux membres se joindront à nous. Il me tarde d'entendre leurs idées afin qu'ensemble, nous continuions de soutenir les efforts de la RBQ au bénéfice de nos concitoyennes et concitoyens.

La présidente du conseil d'administration,

ORIGINAL SIGNÉ

Jacqueline Lorange

Mot du président-directeur général

Je suis heureux de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* de la Régie du bâtiment du Québec. L'année qui s'est écoulée nous a montré à quel point notre organisme redouble d'efforts pour atteindre les objectifs qu'il se fixe. Le rapport annuel témoigne de l'engagement des équipes à accroître la protection du public par une révision constante de la réglementation, une augmentation des activités d'inspection et d'enquête et une meilleure information diffusée aux citoyennes et aux citoyens.

Plan stratégique 2023-2028

Cette année marque l'entrée en vigueur du Plan stratégique 2023-2028, dans lequel la RBQ s'est fixé des objectifs ambitieux pour répondre aux besoins exprimés par la population et qui place notre organisation au cœur des efforts pour moderniser l'industrie de la construction.

Ensemble pour la qualité de la construction et la sécurité du public

Je suis fier de souligner l'engagement du milieu et les résultats favorables en réponse aux exigences de la RBQ en matière de formation continue. En effet, le 31 mars dernier marquait la fin de la toute première période de référence en ce qui a trait à la formation continue obligatoire pour certains entrepreneurs en construction. Cette initiative constitue un bénéfice majeur qui aide à maintenir et à bonifier la compétence des entrepreneurs sur le plan de la qualification.

Par ailleurs, la sanction du projet de loi n° 17, *Loi modifiant diverses dispositions principalement aux fins d'allègement du fardeau réglementaire et administratif* (2023, chapitre 24), en octobre dernier, permet à la RBQ de progressivement mettre en place l'harmonisation des normes applicables à la construction et à la sécurité des bâtiments au Québec. Définir un contenu réglementaire commun à l'échelle du Québec permettra notamment d'assurer une uniformité dans la qualité de la construction et la sécurité des bâtiments, favorisera la mobilité de la main-d'œuvre et réduira le fardeau administratif des entreprises.

De nombreux défis attendent la RBQ au cours des prochains mois. En effet, notre organisme se donne comme objectif d'augmenter ses activités d'inspection et entend poursuivre ses travaux en collaboration avec les différents acteurs de l'industrie de la construction dans le but de réviser le modèle d'inspection et de surveillance des chantiers de construction au Québec. Ces travaux permettront de dégager des synergies de nos activités communes, et ce, pour protéger le public et assurer une meilleure qualité de la construction au Québec.

Une organisation engagée

Nous pouvons être fiers des réalisations accomplies cette année. Les succès de la RBQ reposent avant tout sur le travail de ses employées et employés compétents et dévoués. En mon nom et en celui du conseil d'administration et du comité de direction, je tiens à les remercier pour leur dévouement et leur professionnalisme.

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, des lieux de baignade ainsi que de l'efficacité énergétique. 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* (chapitre B-1.1) et de la *Loi sur les mécaniciens de machines fixes* (chapitre M-6).

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 et professionnelles la reconnaissance pour délivrer des attestations de conformité et en surveillant l'application des normes et des règlements relevant de sa compétence. Ces lois et ces règlements sont énumérés sur son site Web¹.

Activités et clientèles

Normalisation et réglementation technique

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 les territoires canadiens adoptent leur réglementation respective en se référant à des codes et à des normes établis par des organismes canadiens, 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.

Qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires

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 ou de faire exécuter des travaux de construction de bâtiments, d'équipements, d'installations ou d'ouvrages de génie civil², et ce, dans la limite des sous-catégories qui leur sont octroyées.

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

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 et des systèmes de chauffage.

Surveillance

Inspection

La RBQ surveille le respect de la réglementation par les intervenants et intervenantes dans le but 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 pour les travaux exécutés. De plus, la RBQ détient des pouvoirs d'enquête et de commissaire-enquêteur. Elle utilise ces pouvoirs pour vérifier et contrôler l'application de la *Loi*, en lien avec les manquements ou les infractions qui peuvent conduire à des recours administratifs ou pénaux.

Garanties financières

Plan de garantie

La RBQ élabore le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* par la supervision de l'administrateur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Depuis le 1^{er} janvier 2015, seul l'organisme à but non lucratif Garantie de construction résidentielle (GCR) est autorisé à administrer le Plan de garantie. Ce plan de garantie offre aux acheteurs et acheteuses 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.

Le ou la 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 la personne bénéficiaire et l'entrepreneur ne s'entendent pour soumettre le différend à une médiatrice ou un médiateur choisi sur une liste dressée par le ministre afin de tenter d'en arriver à une entente. Si la médiation n'a pas permis de régler le différend, le ou la bénéficiaire ou l'entrepreneur peut soumettre celui-ci à l'arbitrage.

Dans le but de protéger les intérêts des acheteurs et acheteuses 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 ne serait plus en mesure, en raison de sa situation financière, d'en assumer les obligations. Le Fonds de garantie existe depuis le 1^{er} janvier 2014.

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

Cautionnement de licence

Tout entrepreneur doit fournir un cautionnement de licence. Celui-ci permet d'assurer la protection du public dans le cas des travaux de construction qui ne sont pas couverts par le plan de garantie obligatoire.

Le cautionnement est une garantie financière qui sert à indemniser tout client ou cliente qui a subi un préjudice (dommage) à la suite de l'inexécution ou de l'exécution de travaux de construction découlant directement des acomptes versés, du non-parachèvement des travaux (travaux non terminés), des malfaçons et des vices (travaux mal faits) découverts dans l'année qui suit la fin des travaux. La RBQ est responsable de recevoir et de traiter les demandes de réclamation découlant d'un préjudice couvert.

Clientèle et partenaires

Ce sont les citoyens et citoyennes du Québec qui, à titre de clients, de clientes, d'usagers et d'usagères, 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 et intervenantes (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 la population, la RBQ travaille en collaboration avec des associations de consommateurs et des associations représentant des personnes ayant des besoins particuliers, comme les personnes âgées et les personnes handicapées. Pour relayer son message auprès des intervenants et intervenantes, la RBQ recourt à divers outils de communication, tels que le Web, les publications, les courriels et 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 citoyennes ainsi que des intervenants et intervenantes sur l'évolution de la réglementation et sur son application. Enfin, la RBQ réalise des projets en partenariat avec les établissements d'enseignement, les centres de recherche, 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 ministères et organismes gouvernementaux engagés dans les secteurs de la construction, de la sécurité, de l'accessibilité, de la formation et de l'énergie.



1.3 RBQ en bref

Lois administrées par la RBQ



Loi sur le bâtiment



*Loi sur les mécaniciens
de machines fixes*

Champs de compétence



Normalisation
et réglementation



Surveillance
(inspection, vérification
et enquête)



Qualification
professionnelle



Garanties financières
(plan de garantie
et cautionnement
de licence)

Domaines d'intervention



Ascenseurs et
autres appareils
élévateurs



Bâtiment



Efficacité
énergétique



Électricité



Gaz



Équipements
pétroliers



Installations
sous pression



Jeux et manèges



Lieux de
baignade



Plomberie



Remontées
mécaniques

Licences

52 992

titulaires
d'une licence
au Québec

Plan de garantie



2 753

entrepreneurs accrédités
auprès de l'administrateur
du Plan de garantie des
bâtiments résidentiels
neufs, GCR

74 772

certificats de garantie
actifs en circulation

Surveillance et application de la réglementation



5 906

avis de correction remis

19 902

éléments de
non-conformité relevés
sur les avis remis

14 590

visites d'inspection

88

démarches d'ordonnance
effectuées selon les
articles 123, 124 et 124.1
de la *Loi sur le bâtiment*

Permis



6 247

titulaires d'un permis
d'utilisation d'équipements
pétroliers à risque élevé

331

titulaires d'un permis
en installations sous pression

3 169

titulaires d'un permis
d'exploitation d'une installation
destinée à entreposer
ou à distribuer du gaz

Effectif

600

effectifs* en poste



Total des revenus
104 799 168 \$

Site Web de la RBQ

1 594 985

visites du site Web



2 199 588

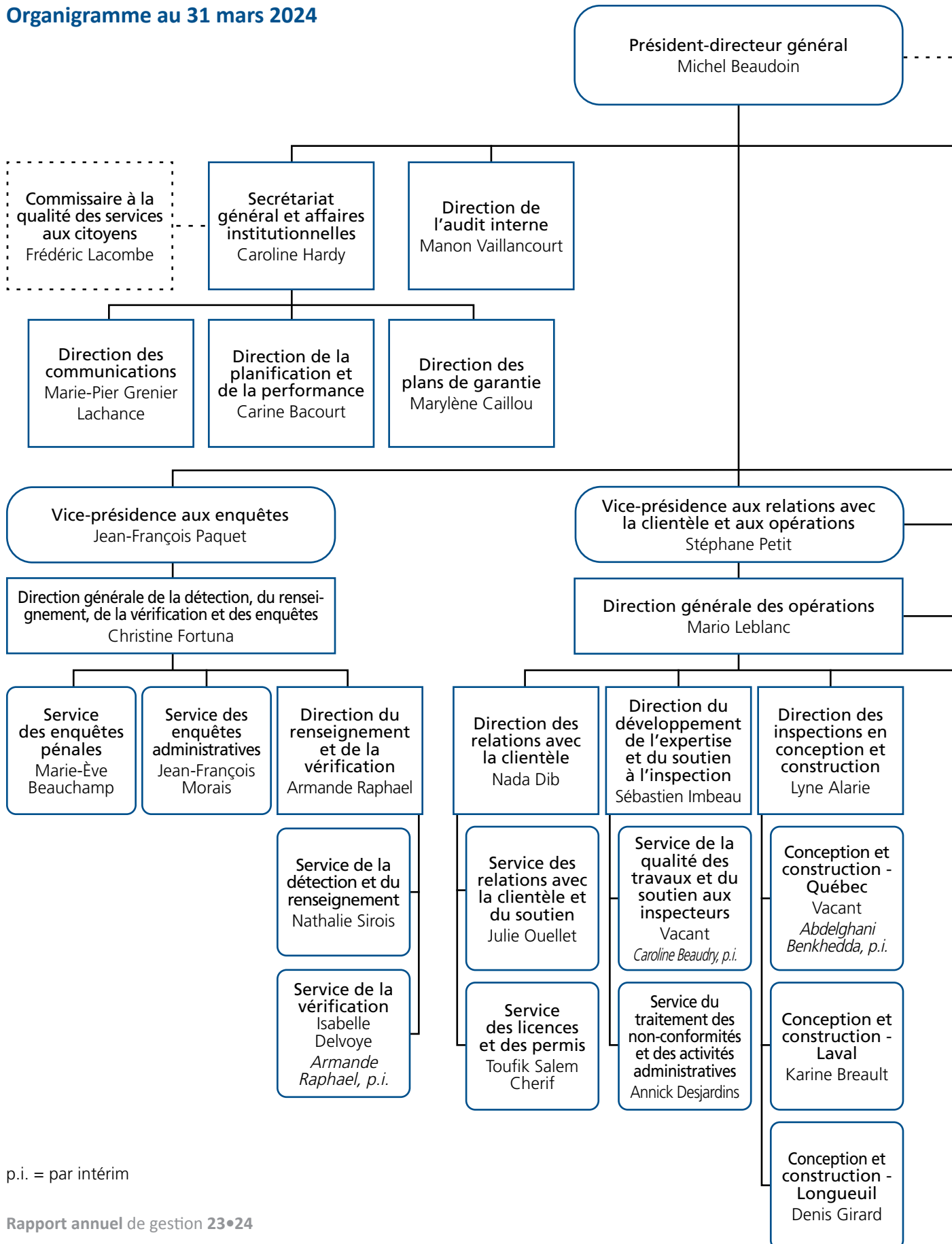
fiches consultées dans
le Registre des détenteurs
de licence



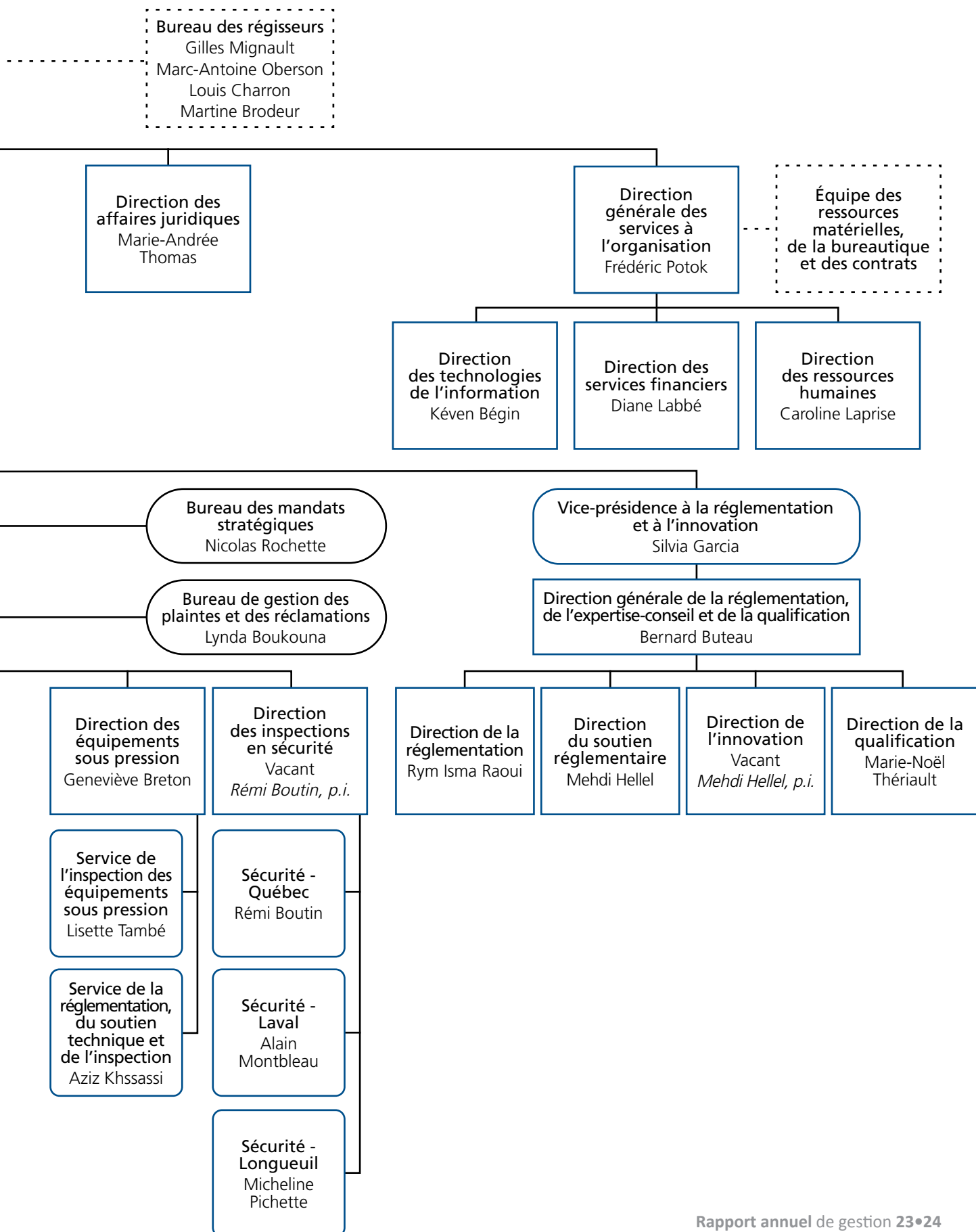
Total des dépenses
84 536 697 \$

* Inclut le personnel régulier, dont les employés et employées en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi, et le personnel occasionnel.

Organigramme au 31 mars 2024



p.i. = par intérim



1.4 Faits saillants de l'année 2023-2024

Adoption du Plan stratégique 2023-2028

Cette année marque l'adoption du nouveau Plan stratégique 2023-2028 de la RBQ. Ce plan est le fruit d'une réflexion stratégique menée par le conseil d'administration et l'ensemble des gestionnaires de la RBQ. Il s'inscrit en continuité avec le Plan stratégique 2018-2023 et il est en adéquation avec les grands chantiers entrepris au courant des dernières années. Le Plan stratégique 2023-2028 témoigne de la volonté de la RBQ de contribuer à mieux protéger le public et à rehausser la qualité des bâtiments et des installations. Il contient des objectifs ambitieux en cohérence avec les attentes élevées du milieu et de la population :

- Rehausser le nombre d'inspections et assurer une surveillance de la qualité des travaux;
- Renforcer l'évaluation des compétences des entrepreneurs;
- Améliorer l'efficacité des processus administratifs et décisionnels;
- Assurer l'harmonisation des codes;
- Fournir plus d'informations utiles aux clientèles;
- Offrir des services plus simples et accessibles aux citoyens et citoyennes;
- Bonifier l'accès aux services en ligne et améliorer la section Citoyen du site Web;
- Revoir les parcours clients.



Le plan stratégique 2023-2028 a été adopté par le conseil d'administration le 18 octobre 2023 et déposé par le ministre du Travail à l'Assemblée nationale le 30 janvier 2024.

Harmonisation des codes

Depuis plusieurs années, les entrepreneurs et le public demandent d'avoir une seule version des codes de construction et de sécurité dans le domaine du bâtiment. Le 27 octobre 2023, la *Loi modifiant diverses dispositions principalement aux fins d'allègement du fardeau réglementaire et administratif* (2023, chapitre 24) (PL 17) a été sanctionnée. Elle permet à la RBQ de mettre en place, de manière progressive et en concertation avec les municipalités, une harmonisation des codes de construction et de sécurité des bâtiments sur l'ensemble du territoire québécois. À cet effet, la RBQ a poursuivi cette année ses échanges avec les associations municipales au sein de la Table de concertation avec les municipalités et ses comités techniques. Les travaux qui ont été réalisés et ceux qui sont à venir portent sur le partage des rôles et responsabilités entre la RBQ et les municipalités en ce qui concerne la surveillance de la réglementation en construction et en sécurité dans le domaine du bâtiment. La qualité de la construction passe par une réglementation à jour et conforme aux meilleures pratiques.

Cette volonté d'harmonisation des codes au Québec découle des objectifs de l'Accord de conciliation sur les codes de construction conclu entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, signé par le gouvernement du Québec en 2020 (l'Accord). Rappelons que l'Accord prévoit l'adoption des éditions 2020 des codes modèles du bâtiment, de la prévention des incendies, de la plomberie et de l'efficacité énergétique publiés par Conseil national de recherches du Canada, dans le but d'harmoniser le contenu technique des codes de construction entre les provinces et territoires et d'accélérer leur entrée en vigueur. Ces engagements visent à réduire les obstacles au commerce intérieur canadien, à favoriser la mobilité de la main-d'œuvre et à réduire les coûts et le fardeau administratifs pour les entreprises. Le détail du cheminement d'adoption des quatre codes visés par l'Accord est présenté à la rubrique «Avancées réglementaires en bref» de la présente section.

Notons enfin que la RBQ copréside depuis 2023, en la personne du président-directeur général de la RBQ, la Table stratégique canadienne sur l’harmonisation des codes de construction (TSCCHC). La mission de cette instance est de fournir des orientations stratégiques et de suivre le processus d’élaboration des codes modèles au Canada. Elle est composée de sous-ministres des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, et a été mise sur pied pour déterminer les orientations stratégiques des développements des prochains codes. Le rôle de coprésident consiste à favoriser et à coordonner les échanges de la TSCCHC, tout en travaillant à l’atteinte d’un consensus entre les provinces et les territoires. Cette nomination représente une belle occasion pour la RBQ de réitérer les engagements pris lors de la signature de l’Accord par le Québec.

Règlement sur l’encadrement des inspecteurs en bâtiments d’habitation pour les inspections en vue d’une transaction immobilière (REIBH)

Le 14 février 2024, le Conseil des ministres a adopté le *Règlement sur l’encadrement des inspecteurs en bâtiments d’habitation pour les inspections en vue d’une transaction immobilière*. L’encadrement de cette pratique était attendu depuis plus de 10 ans par le milieu. Par l’adoption de ce règlement, la RBQ a bonifié sa mission en encadrant la fonction et la pratique d’inspecteur en bâtiments. Ce règlement entrera en vigueur le 1^{er} octobre 2024 et il viendra déterminer les différentes conditions et les modalités de reconnaissance pour l’obtention d’un certificat d’inspecteur en bâtiments d’habitation :

- le champ d’application;
- les personnes visées par la certification;
- le processus de qualification;
- les conditions de délivrance et de renouvellement du certificat;
- le traitement des plaintes;
- le maintien à jour des compétences.

Ce règlement vient également obliger l’inspectrice ou l’inspecteur certifié à utiliser la norme de pratique BNQ 3009-500, dont le mandat d’élaboration avait été donné au Bureau de normalisation du Québec par la RBQ. Ce règlement prévoit une période transitoire de trois ans durant laquelle les inspectrices et inspecteurs exerçant déjà leurs activités pourront continuer de travailler sans détenir de certificat. Pendant cette période, ils pourront se qualifier pour obtenir un certificat en réussissant la formation de mise à niveau. Quant aux nouvelles inspectrices et aux nouveaux inspecteurs, ils devront détenir un diplôme d’attestation d’études collégiales en inspection de bâtiments. L’encadrement de cette pratique par la RBQ est un moyen concret pour assurer une meilleure surveillance de la qualité des inspections, surtout dans un contexte de préachat, et pour veiller à la qualification des inspecteurs et inspectrices dans le but de mieux protéger les Québécois et les Québécoises qui feront appel à leurs services.

Fin de la première période de référence pour la formation continue obligatoire

Depuis le 1^{er} avril 2022, le *Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires* rend obligatoire la formation continue pour certains répondants techniques de la RBQ, de la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ) et de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ). Cette obligation de formation vise à maintenir la qualification des répondants et à assurer leur connaissance de la réglementation en vigueur et des bonnes pratiques, dans le but d’assurer la qualité de la construction et la sécurité du public.

Le 31 mars 2024 marque la fin de la première période de référence sur l’obligation de formation continue. Au début de la période de référence, ce sont près de 30 000 répondants en exécution de travaux qui devaient suivre de 16 à 32 heures de formation tous les 2 ans afin de maintenir leur qualification pour leur licence. Cette première période de référence s’est conclue avec succès, alors que la majorité des répondants visés ont suivi leurs heures de formation continue obligatoire.



Accréditation de l’American Society of Mechanical Engineers renouvelée et catégorie ajoutée

La RBQ doit faire l’objet d’un audit tous les trois ans par les représentants de l’American Society of Mechanical Engineers (ASME) dans le but de renouveler son accréditation à titre d’agence d’inspection, la seule au Québec. En 2023-2024, la RBQ a encore une fois été en mesure de renouveler son accréditation de l’agence d’inspection autorisée par l’ASME.

La RBQ détient cette accréditation depuis maintenant 30 ans grâce à l’engagement et au professionnalisme de son personnel.

Lors de l’audit réalisé en mai 2023, la RBQ s’est vu reconnaître une nouvelle autorisation, sous le code ASME, section III, division 5, pour l’inspection des équipements fonctionnant à haute température destinés au domaine nucléaire. Cette nouvelle autorisation permet à la RBQ d’offrir un soutien aux fabricants qui souhaitent ajouter ces catégories de produits à leurs activités.

Avancées réglementaires en bref

Au cours de la dernière année, six projets de règlement ont été publiés à la *Gazette officielle du Québec* (GOQ) pour recueillir les commentaires du public, et un projet a été publié pour son entrée en vigueur.

- Le projet de règlement modifiant l’édition en vigueur du *Code de construction* a été approuvé par le gouvernement le 28 février 2024 pour sa publication à la GOQ. Celui-ci modifie le chapitre I.1, Efficacité énergétique du bâtiment, pour y ajouter une exigence sur la demande en puissance électrique lorsque la méthode de conformité de performance énergétique est utilisée. Cet ajout favorisera une meilleure cohérence avec la tarification électrique actuelle en tenant compte de la puissance électrique hivernale.
- Deux projets de règlement modifiant les chapitres Ascenseurs et autres appareils élévateurs du *Code de construction* et du *Code de sécurité* ont été publiés pour commentaires à la GOQ le 13 septembre 2023. Les modifications proposées visent notamment la création d’un programme de contrôle de l’entretien dont l’objectif sera de maintenir les ascenseurs en bon état de fonctionnement. Chaque appareil devra faire l’objet d’un programme de contrôle distinct qui viendra spécifier les examens, les essais, les travaux de nettoyage, la lubrification et les réglages aux composantes pertinentes à des intervalles réguliers.

Dans le cadre de l’Accord de conciliation sur les codes de construction conclu entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, la RBQ a poursuivi ses travaux visant l’adoption des éditions 2020 des quatre codes modèles publiés par le Conseil national de recherches du Canada. Ces codes ont été publiés à la GOQ pour recueillir les commentaires du public.

- Le projet de règlement modifiant le chapitre III, Plomberie, du *Code de construction*, visant à incorporer par renvoi le *Code national de la plomberie – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec, a été publié à la GOQ du 27 décembre 2023.
- Le projet de règlement modifiant le chapitre I.1, Efficacité énergétique du bâtiment, du *Code de construction*, visant à incorporer par renvoi le *Code national pour l’énergie des bâtiments – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec, a été publié à la GOQ du 27 décembre 2023.
- Le projet de règlement modifiant le chapitre I, Bâtiment, du *Code de construction*, visant à incorporer par renvoi le *Code national du bâtiment – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec, a été publié à la GOQ du 21 février 2024.
- Le projet de règlement modifiant le chapitre VIII, Bâtiment, du *Code de sécurité*, visant à incorporer par renvoi le *Code national de prévention des incendies – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec, a été publié à la GOQ du 21 février 2024.

Rayonnement de l'expertise

Mise à jour du guide

Contrôle de la qualité des travaux d'installation électrique

Le guide destiné aux entrepreneurs et constructeurs-propriétaires travaillant dans le domaine de l'électricité a été mis à jour. Il s'agit d'un outil pour les aider dans leur démarche de contrôle de la qualité des travaux d'installation électrique. Le guide d'accompagnement et la fiche de vérification, qui peut être utilisée sur un chantier de construction, réfèrent aux articles et modifications du Québec compris dans l'édition 2018 du chapitre V, Électricité, du *Code de construction du Québec*. Le guide intègre également en annexe une liste des non-conformités les plus fréquemment observées en électricité.



Nouveau guide en installations sous pression

En mai 2023, un nouveau guide de préparation du manuel de contrôle de la qualité dans le domaine des installations sous pression (ISP) a été mis en ligne. Il s'agit d'un document destiné aux fabricants d'équipements sous pression, d'accessoires, d'appareils miniatures et de tuyauterie, ainsi qu'aux réparateurs d'équipements sous pression et aux exploitants-utilisateurs. Ce guide facilitera le travail des intervenantes et intervenants concernés dans leurs démarches d'approbation de leur programme de contrôle de la qualité par la RBQ.



Conférences de la RBQ lors d'événements de l'industrie

La RBQ a fait rayonner sa mission en participant à différents congrès, notamment :

- le congrès annuel de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) à La Malbaie ;
- la 4^e édition du congrès international du bâtiment en bois de moyenne et grande hauteur Woodrise, à Bordeaux ;
- le congrès de la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ), à La Malbaie ;
- le congrès annuel de l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ), à Montréal ;
- le congrès de la Corporation des entrepreneurs généraux du Québec (CEGQ), à Trois-Rivières ;
- le 6^e séminaire en gestion de la prévention de l'Association des gestionnaires en sécurité incendie et civile du Québec (AGSICQ), à Baie-Saint-Paul.



Sensibilisation auprès des consommateurs et consommatrices

De nombreux outils de communication ont été mis sur pied pour sensibiliser les consommateurs et consommatrices aux bonnes pratiques à adopter lorsqu'ils font affaire avec un entrepreneur ou qu'ils entreprennent des travaux de construction.

Coffre à outils en ligne et campagne publicitaire de notoriété

Pour épauler les consommateurs et consommatrices dans leurs démarches, la RBQ a mis en ligne un coffre à outils sur les bonnes pratiques à adopter avant de choisir un entrepreneur et de conclure un contrat. Une campagne publicitaire (télévision, radio et numérique) a également été diffusée dans l'optique de faire connaître la RBQ, son rôle et ses domaines auprès du public.



Campagne d'information sur le Plan de garantie

Poursuivant ses efforts de sensibilisation, la RBQ a aussi mené une campagne pour informer la population sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Des publicités radio et des bannières Web ont notamment été diffusées.



Présence aux salons de l'habitation

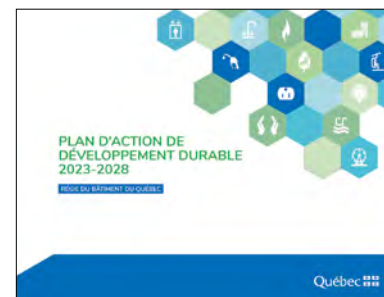
Au cours des mois de février et de mars, la RBQ a pris part à l'ExpoHabitation de Montréal, à l'Expo habitat Québec et au Salon national de l'habitation de Montréal. Durant ces trois fins de semaine, les animateurs et animatrices de la RBQ ont rencontré près de 1 000 visiteurs et visiteuses. La présence de l'organisation a été remarquée non seulement grâce à son tout nouveau kiosque, mais surtout grâce à la qualité de ses professionnels et professionnelles qui ont répondu avec plaisir aux nombreuses questions des citoyens et citoyennes.

Amélioration de l'expérience client : paiement en ligne

Dans le but d'offrir une expérience client adaptée aux réalités d'aujourd'hui, la RBQ offre dorénavant la possibilité aux clientèles de tous les domaines d'affaires d'utiliser le paiement en ligne. L'adhésion progressive des différents intervenants et intervenantes au paiement électronique aidera à atteindre la cible d'utilisation de 43 % qui est prévue au plan stratégique pour l'année 2027-2028.

Nouveau Plan d'action de développement durable 2023-2028

Le Plan d'action de développement durable 2023-2028 (PADD 2023-2028) de la RBQ a été lancé à l'automne 2023. Il présente les activités que l'organisation entend réaliser pour contribuer à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028. Ce plan d'action s'inscrit en cohérence avec la nouvelle planification stratégique 2023-2028 de la RBQ et témoigne de l'engagement de l'organisme à participer à l'effort collectif en contribuant notamment à l'évolution et à l'application de la réglementation, ainsi qu'au développement des compétences des entrepreneurs.





2.1 Résultats relatifs au Plan stratégique 2023-2028

Par la mise en œuvre de sa planification stratégique 2023-2028, la RBQ souhaite réaffirmer sa vision : être une organisation reconnue pour son engagement et sa contribution dans le domaine du bâtiment et des installations ainsi qu'en matière de services aux citoyens et citoyennes et aux partenaires, tout en offrant un milieu mobilisant et performant pour son personnel.

À cette fin, les objectifs et les cibles du Plan stratégique 2023-2028 s'articulent autour de quatre orientations :

1. Accroître la sécurité et la protection du public ;
2. Offrir des services adaptés aux clientèles et aux partenaires en temps opportun ;
3. Offrir une expérience employé inspirante ;
4. Soutenir le développement du personnel.

Le plan stratégique est en vigueur du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2028.

Sommaire des résultats 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2028

ENJEU 1 : LA PRÉVENTION, LA PROTECTION ET LA SÉCURITÉ DU PUBLIC

Orientation 1 : Accroître la sécurité et la protection du public

Objectifs	Indicateurs	Cible 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
1.1 Augmenter les interventions en matière d'inspection et de surveillance	1. Nombre d'interventions d'inspection et de surveillance réalisées	14 300	14 590	23
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	5 %	5 %	29
1.3 Renforcer le cadre de vérification des compétences des entrepreneurs	3. Proportion des nouvelles versions d'exams administrées	5 %	10 %	29
1.4 Améliorer l'efficacité de nos processus administratifs et décisionnels	4. Nombre d'enquêtes administratives finalisées	200	315	30
	5. Proportion des dossiers de vérification traités dans un délai de 30 jours	60 %	62 %	30
	6. Proportion des enquêtes administratives où l'avis de convocation a été transmis dans un délai de 240 jours	60 %	32 %	30
1.5 Assurer l'harmonisation des codes	7. Adoption en temps opportun des codes modèles visés par l'Accord de conciliation	S. O.	S. O.	31
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	S. O.	S. O.	32

ENJEU 2 : DES SERVICES SIMPLES ET ACCESSIBLES

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

Objectifs	Indicateurs	Cible 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
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	60 %	91 %	33
	10. Taux d'utilisation du paiement électronique	35 %	37 %	34
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	+ 10 %	- 19 % ³	34
2.3 Enrichir les services offerts à la clientèle	12. Nombre de parcours clients revus au bénéfice de la clientèle	1	0	35

ENJEU 3 : UN MILIEU MOBILISANT ET PERFORMANT

Orientation 3 : Offrir une expérience employé inspirante

Objectif	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
3.1 Adapter notre organisation du travail aux réalités actuelles	13. Taux de mobilisation du personnel	Sondage 1 Première mesure	75 %	36

Orientation 4 : Soutenir le développement du personnel

Objectif	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
4.1 Favoriser les occasions d'apprentissage pour le personnel	14. Nombre moyen de jours de formation auquel le personnel a pris part	2,5	2,8	37

3 Le nombre de visites de la section destinée aux citoyens et citoyennes du site Web de la RBQ pour l'année 2022-2023 est une estimation basée sur la moyenne mensuelle des données du 1^{er} septembre 2022 au 31 mars 2023, étant donné qu'un problème informatique du système empêche une compilation juste des données avant cette date.



ENJEU 1

La prévention, la protection et la sécurité du public

ORIENTATION 1

Accroître la sécurité et la protection du public

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 collaborer afin d’assurer un encadrement optimal de cette pratique. La révision du modèle d’inspection, par une implication des partenaires et une coordination de leurs interventions, 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.

1. Nombre d’interventions d’inspection et de surveillance réalisées

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	14 300	14 600	14 900	15 200	15 500
Résultats	14 590 (Cible atteinte)	-	-	-	-

En 2023-2024, la RBQ a réalisé 14 590 interventions d’inspection et de surveillance. La RBQ continue son travail d’inspection afin d’assurer de façon efficiente la protection et la sécurité du public.

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 critères de qualité à inspecter, une période de rodage sera nécessaire pour permettre la formation des inspecteurs et inspectrices, les essais sur le terrain, la rétroaction du personnel et les ajustements requis.

2. Taux d'inspection en construction comprenant une vérification d'éléments relatifs à la qualité des travaux

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	5 %	15 %	25 %	40 %	50 %
Résultats	5 % (Cible atteinte)	-	-	-	-

En 2023-2024, le nombre d'interventions d'inspection en construction comprenant une vérification d'éléments relatifs à la qualité des travaux a été de 311, sur un nombre total de 6 213. Ces inspections, qui sont plus complètes parce qu'elles comprennent à la fois les vérifications en lien avec la réglementation en vigueur et celles en lien avec la qualité des travaux de construction, permettent par conséquent d'assurer un meilleur contrôle de la qualité des travaux de construction effectués.

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, l'élaboration de nouvelles versions d'examens diminue le risque de plagiat par les candidats et candidates et assure une plus grande rigueur du processus.

3. Proportion des nouvelles versions d'examens administrées

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	5 %	15 %	25 %	35 %	50 %
Résultats	10 % (Cible atteinte)	-	-	-	-

Cette année, 10 % des examens administrés étaient de nouvelles versions d'examens. L'utilisation de ces versions diminue le risque que les candidats et candidates connaissent d'avance les questions des examens, et a donc pour effet de permettre une évaluation plus rigoureuse et efficace de leurs connaissances.

Objectif 1.4

Améliorer l'efficacité de nos processus administratifs et décisionnels

La RBQ travaille de concert avec ses partenaires à assurer la probité des entrepreneurs, à vérifier et contrôler l'application de la *Loi sur le bâtiment*, à contrer le travail sans licence, et à collaborer à la prévention et à la lutte contre les pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction.

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. La réalisation de cet objectif contribuera à intervenir plus rapidement 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, et ce, pour 80 % des dossiers, et avec une cible de 350 enquêtes finalisées annuellement.

4. Nombre d'enquêtes administratives finalisées

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	200	225	250	300	350
Résultats	315 (Cible atteinte)	-	-	-	-

La RBQ a finalisé 315 enquêtes administratives. De ce nombre, 178 dossiers d'entrepreneurs ont été soumis au Bureau des régisseurs pour que ces derniers rendent une décision sur la licence.

5. Proportion des dossiers de vérification traités dans un délai de 30 jours

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
Résultats	62 % (Cible atteinte)	-	-	-	-

La RBQ priorise la réduction des délais de traitement des dossiers, et ce, au bénéfice de la personne physique ou morale qui demande une licence ou une modification à sa licence. La réduction des délais dans le cadre des dossiers de vérification permet de détecter rapidement les situations pouvant faire l'objet d'une enquête ou, dans d'autres cas, d'en assurer le traitement approprié.

6. Proportion des enquêtes administratives où l'avis de convocation a été transmis dans un délai de 240 jours

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
Résultats	32 % (Cible non atteinte)	-	-	-	-

La proportion des enquêtes administratives où l'avis de convocation à une audience devant le Bureau des régisseurs a été transmis dans un délai de 240 jours est de 32 %. L'écart avec la cible de 60 % s'explique par le fait que le processus de traitement des dossiers a été modifié en cours d'année. Ainsi, des dossiers datant de plus de 240 jours étaient toujours en traitement au début de l'année 2023-2024. La modification des processus en lien avec le traitement des dossiers implanté permettra de réduire les délais relatifs à cet indicateur et d'accroître, pour 2024-2025, la proportion des dossiers des enquêtes administratives où l'avis de convocation a été transmis dans un délai de 240 jours.

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* (CNB) correspond au chapitre I, Bâtiment, du *Code de construction* ;
- Le *Code national de l'énergie pour les bâtiments* (CNEB) correspond au chapitre I.1, Efficacité énergétique, du *Code de construction* ;
- Le *Code national de la plomberie* (CNP) correspond au chapitre III, Plomberie, du *Code de construction* ;
- Le *Code national de prévention des incendies* (CNPI) 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 des bâtiments.

7. Adoption en temps opportun des codes modèles visés par l'Accord de conciliation

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	-	Adoption de l'édition 2020	-	-	Adoption de l'édition 2025
Résultats	-	-	-	-	-

Par le décret 950-2020 du 16 septembre 2020, le gouvernement du Québec a approuvé l'Accord de conciliation sur les codes de construction conclu entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux (l'Accord), qui a pour objectif d'harmoniser le contenu technique des codes de construction et d'accélérer leur entrée en vigueur à la suite de leur mise à jour périodique par le CNRC.

L'Accord découle des travaux de la Table de conciliation et de coopération en matière de réglementation (TCCR) issue de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC) entré en vigueur le 1^{er} juillet 2017. Il prévoit que la mise en vigueur par les provinces des éditions 2020 des codes modèles nationaux se réalise dans les 24 mois après leur publication (28 mars 2022). Cependant, en raison de l'étendue des travaux à réaliser, la RBQ a ciblé plutôt le début de l'année 2024-2025 pour leur adoption.

Les quatre projets de règlement visant à incorporer par renvoi les éditions 2020 des codes modèles nationaux, avec les modifications du Québec, ont été publiés à la *Gazette officielle du Québec* pour recueillir les commentaires du public. Le 27 décembre 2023, deux projets de règlement ont été publiés, soit :

- le projet de règlement modifiant le chapitre I.1, Efficacité énergétique du bâtiment, du *Code de construction*, visant à incorporer par renvoi le *Code national pour l'énergie des bâtiments – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec ;
- le projet de règlement modifiant le chapitre III, Plomberie, du *Code de construction*, visant à incorporer par renvoi le *Code national de la plomberie – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec.

Le 21 février 2024, ils ont été suivis par :

- le projet de règlement modifiant le chapitre I, Bâtiment, du *Code de construction*, visant à incorporer par renvoi le *Code national du bâtiment – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec ;
- le projet de règlement modifiant le chapitre VIII, Bâtiment, du *Code de sécurité*, visant à incorporer par renvoi le *Code national de prévention des incendies – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec.

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 permettront à l'organisation de suivre sa progression et de s'ajuster au besoin, pour être en mesure de mieux répondre aux attentes de la population.

8. Indice de confiance du public

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	-	Première mesure	-	-	Égal ou supérieur à la première mesure
Résultats	-	-	-	-	-



ENJEU 2

Des services simples et accessibles

ORIENTATION 2

Offrir des services adaptés aux clientèles et aux partenaires en temps opportun

Objectif 2.1
Bonifier l'accès aux services en ligne

Un sondage réalisé par la Vitrine numériQc indique que 91 % 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 utilisatrices et utilisateurs des services en ligne pour savoir comment ils qualifient l'accès à ces services.

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

9. Proportion d'utilisateurs et d'utilisatrices qui considèrent que l'accès aux services en ligne est facile ou très facile

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
Résultats	91 % (Cible atteinte)	-	-	-	-

Pour 2023-2024, les utilisatrices et utilisateurs ont été sondés à l'égard de deux services en ligne, et la cible a été dépassée. En effet, 82 % des personnes sondées considèrent que le service de mise à jour des dossiers en ligne est facile ou très facile à utiliser. Quant aux paiements en ligne, 100 % des utilisatrices et utilisateurs sondés considèrent son utilisation comme étant facile ou très facile.

10. Taux d'utilisation du paiement électronique

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	35 %	37 %	39 %	41 %	43 %
Résultats	37 % (Cible atteinte)	-	-	-	-

L'augmentation du taux d'utilisation du paiement électronique est attribuable à la promotion faite auprès de la clientèle et aux efforts déployés à l'interne pour faciliter le paiement en ligne.

Objectif 2.2

Améliorer la clarté de nos échanges

L'accessibilité des nouvelles technologies et leur utilisation 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.

11. Taux d'augmentation du nombre de visites de la section destinée aux citoyens et citoyennes du site Web de la RBQ

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	+ 10 %	+ 10 %	+ 10 %	+ 10 %	+ 10 %
Résultats	- 19 % ⁴ (Cible non atteinte)	-	-	-	-

La RBQ a fait en sorte d'augmenter sa visibilité par des campagnes publicitaires, par sa présence dans des événements ciblés et d'autres activités de relations publiques, par des publications sur les réseaux sociaux et par des publicités sur Google.

Cependant, la diminution du nombre de visites de la section destinée aux citoyens et citoyennes du site Web de la RBQ peut s'expliquer par le fait que, conformément à ce que prévoit la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, une fenêtre permettant de désactiver les témoins statistiques a été ajoutée au site Web le 8 novembre 2023. Cet ajout fait en sorte que seulement la compilation du nombre de visites et de vues des personnes qui décident d'accepter ces témoins est prise en compte.

Le nombre de vues de la section a néanmoins augmenté de 2 %⁵ par rapport à l'année 2022-2023.

⁴ Le nombre de visites de la section destinée aux citoyens et citoyennes du site Web de la RBQ pour l'année 2022-2023 est une estimation basée sur la moyenne mensuelle des données du 1^{er} septembre 2022 au 31 mars 2023, étant donné qu'un problème informatique du système empêche une compilation juste des données avant cette date.

⁵ Le calcul pour le nombre de vues est le même que celui pour le nombre de visites.

Objectif 2.3

Enrichir les services offerts à la clientèle

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

12. Nombre de parcours clients revus au bénéfice de la clientèle

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	1	1	1	1	1
Résultats	0 (Cible non atteinte)	-	-	-	-

La RBQ a procédé à la cartographie et à la qualification de quatre parcours clients, dont celui qui porte sur la licence. Deux grandes recommandations et des actions en découlant ont été retenues et mises en place aux fins de la révision de ce parcours.

Recommandation 1 : Offrir plus d'accompagnement aux entrepreneurs, aux constructeurs-propriétaires et aux partenaires

Actions :

- Mise en place d'un service d'accompagnement dans le cadre du processus de traitement de recevabilité des demandes de licence ;
- Mise en place d'une ligne de service réservée aux partenaires.

Recommandation 2 : Améliorer les communications écrites avec la clientèle

Action :

- Mise en place d'un nouveau modèle de communication écrite avec la clientèle, appliqué à 132 lettres (contenu et format).

SUIVI DES ACTIONS

Actions terminées :

La révision du parcours licence a permis :

- d'améliorer la clarté des échanges avec la clientèle tout en renforçant les liens d'affaires de la RBQ avec ses principaux partenaires stratégiques ;
- de faciliter les démarches de la clientèle pour l'obtention d'une licence en réduisant entre autres les allers-retours administratifs.

Action toujours en cours :

La mise en place du nouveau modèle de lettre est toujours en cours de réalisation, mais est sur le point d'être complétée. À terme, ce modèle permettra une meilleure communication avec la clientèle et une meilleure compréhension par celle-ci des étapes de traitement des dossiers et des attentes de la RBQ. Il s'agit de l'étape finale à la complétion de ce parcours.



ENJEU 3

Un milieu mobilisant et performant

ORIENTATION 3

Offrir une expérience employé inspirante

Objectif 3.1
Adapter notre organisation du travail aux réalités actuelles

La RBQ souhaite offrir à ses employés et employées une organisation du travail actuelle, qui favorise 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, 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.

13. Taux de mobilisation du personnel

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	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
Résultats	75 %	-	-	-	-

Le haut taux de mobilisation du personnel indique que celui-ci est globalement satisfait de son travail, de l’organisation et de sa direction.



ENJEU 3

Un milieu mobilisant et performant

ORIENTATION 4

Soutenir le développement du personnel

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.

14. Nombre moyen de jours de formation auquel le personnel a pris part

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	2,5	2,6	2,8	2,9	3
Résultats	2,8 (Cible atteinte)	-	-	-	-

L'atteinte de la cible indique que l'organisation déploie des efforts dans la formation et le développement de son personnel. L'acquisition de ces connaissances vise, entre autres, à accroître constamment la qualité des services offerts aux citoyens et aux citoyennes.

2.2 Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

Nos engagements en matière de services

La RBQ a comme préoccupation constante d'améliorer la qualité de ses services à la clientèle et de répondre aux besoins évolutifs de celle-ci. Cela se traduit par les engagements qu'elle a pris et qui sont présentés dans sa Déclaration de services aux citoyens, accessible sur son site Web⁶.

Pour chacun de ses engagements, la RBQ se donne comme cible un taux de respect de 80 %.

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} avril 2021

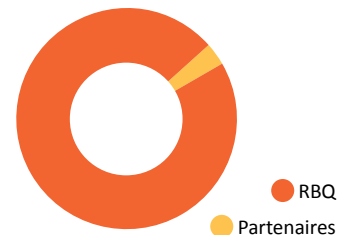
Services téléphoniques

Services téléphoniques ⁷	2022-2023	2023-2024
Nombre d'appels reçus	94 289	110 670
Nombre d'appels traités	76 307	75 270*
Appels traités par la RBQ	73 986	72 823
Appels traités par les partenaires	2 321	2 447
Appels non complétés (abandons et rejets)	17 982	40 684
Pourcentage d'appels traités	81 %	68 %
Pourcentage d'appels pris en charge en 3 minutes et moins	69 %	18 %

* Il est à noter qu'une capsule d'information a été intégrée au système téléphonique pour répondre aux demandes en lien avec la formation continue obligatoire. Cette capsule a permis de répondre à 5 284 demandes d'information, qui sont considérées comme des appels traités par la RBQ en matière de services aux citoyens et citoyennes.

En 2023-2024, la RBQ a reçu un nombre total de 110 670 appels entrants. Il s'agit d'une augmentation d'environ 17 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse s'explique principalement par la fin de la période de référence de la formation continue obligatoire (le premier cycle de deux ans). L'accroissement du volume d'appels, combinée au déficit de ressources formées et expérimentées, explique en grande partie la baisse du nombre d'appels traités et l'augmentation des délais d'attente pour obtenir une réponse.

**75 270 appels traités,
dont 72 823 par la RBQ**



Principaux objets des demandes d'informations téléphoniques	2022-2023	2023-2024
Licences	86 %	70 %
Permis, plaintes, réclamations et renseignements généraux	14 %	30 %

Clients servis au comptoir et en mode virtuel	2022-2023	2023-2024
Nombre de clientes et clients servis au comptoir	5 149	5 179
Nombre de rendez-vous virtuels tenus avec la clientèle	499	1 052

En 2023-2024, ce sont 5 179 clientes et clients qui ont été servis au comptoir d'accueil de la RBQ et 1 052 autres qui ont utilisé la plateforme GOrendezvous pour des rencontres virtuelles.

⁶ www.rbq.gouv.qc.ca/declaration-services

⁷ Les données relatives aux services téléphoniques de la RBQ proviennent d'un logiciel sous la responsabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Depuis août 2020, la RBQ a mis en place le service GOrendezvous pour répondre aux besoins de sa clientèle. Ce service, qui est de plus en plus populaire, permet aux usagers et usagères d’avoir des rencontres en visioconférence avec le personnel de la RBQ pour tout ce qui concerne les processus de délivrance ou de modification de licences, de délivrance des permis d’exploitation, de dépôt de plaintes et de demande de réclamations au cautionnement de licence.

Suivi des demandes de renseignements

Demandes de renseignements	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes de renseignements généraux reçues	6 209	5 657
Proportion des demandes de renseignements généraux répondues en 3 jours ouvrables	98 %	97 %

Nos engagements spécifiques en matière de services

En matière d’expertise-conseil à l’application des normes et de la réglementation

Traitement des demandes de mesures équivalentes et différentes

Demandes de mesures équivalentes et différentes	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes reçues	905	1 030
Nombre de demandes traitées	995	1 062

Vous informer de la recevabilité de votre demande dans les 15 jours suivant la réception de cette dernière

Demandes de mesures équivalentes et différentes	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes analysées	905	1 021
Proportion des décisions de recevabilité transmises dans les 15 jours suivant la réception de la demande	82 %	89 %

Traiter vos demandes de mesures équivalentes et différentes dans un délai de 45 jours

Demandes de mesures équivalentes et différentes	2022-2023	2023-2024
Pourcentage des demandes recevables traitées dans un délai de 45 jours	45 %	60 %
Délai de traitement moyen	99 jours	56 jours

En 2023-2024, la RBQ a reçu 1 030 demandes de mesures équivalentes et différentes. À la réception de chaque demande, la RBQ doit informer le demandeur ou la demandeuse de la recevabilité de sa demande dans un délai de 15 jours, conformément aux engagements présentés dans la Déclaration de services aux citoyens. Ce délai a été respecté pour 89 % des dossiers reçus durant l’année.

Annuellement, environ 18 % des demandes reçues sont considérées comme non recevables. La RBQ informe le demandeur ou la demandeuse des raisons qui font que sa demande est jugée non recevable.

La cible organisationnelle en matière de traitement des mesures équivalentes ou de mesures différentes est de 45 jours, et ce, pour 80 % des demandes reçues. Le délai moyen de traitement est de 56 jours et est en majeure partie attribuable aux demandes relatives au domaine du bâtiment.

En 2023-2024, près de 60 % des demandes traitées concernaient le domaine du bâtiment. Ces demandes sont généralement très complexes. D’ailleurs, la demandeuse ou le demandeur est informé lorsque le délai est susceptible d’excéder 45 jours, et ce, dès le début du traitement des demandes dans ce domaine, en raison de la complexité des demandes reçues et de leur nombre.

Traitement des demandes d'interprétation de la réglementation

Demandes d'interprétation de la réglementation		
Domaines : tous les domaines sauf celui des installations sous pression	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes reçues	1 727	2 245
Nombre de demandes traitées	1 881	2 395*
Pourcentage des demandes traitées dans un délai de 30 jours	60 %	67 %

*Le nombre de demandes traitées inclut des demandes reçues au cours de l'année précédente et traitées durant l'année en cours.

En 2023-2024, la RBQ a reçu 2 245 demandes d'interprétation réglementaire, en excluant celles relatives aux installations sous pression, comparativement à 1 727 en 2022-2023. Cette augmentation s'explique par la fin de la période transitoire, en juin 2023, du chapitre I, Bâtiment, du *Code de construction* ayant incorporé par renvoi la précédente version du *Code national du bâtiment* (CNB) datant de 2015.

La cible organisationnelle en matière de traitement des demandes d'interprétation de la réglementation est de 30 jours, et ce, pour 80 % des demandes reçues. Si on exclut les demandes provenant du domaine du bâtiment, ce délai est respecté pour 95 % des demandes, comparativement à 88 % pour l'année précédente.

Les demandes liées au domaine du bâtiment représentent 40 % des demandes traitées. Les délais de traitement de ces demandes ont été respectés dans 25 % des cas, comparativement à 13 % pour la période 2022-2023. L'écart entre la cible fixée de 80 % des demandes traitées dans un délai de 30 jours et le résultat présenté s'explique par le niveau de complexité élevé de ces demandes.

Demandes d'interprétation de la réglementation		
Domaine : installations sous pression*	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes reçues	604	1 019
Nombre de demandes traitées	641	1 019
Pourcentage des demandes traitées dans un délai de 30 jours	93 %	97 %

* Les résultats pour les demandes d'interprétation réglementaire relatives aux installations sous pression sont présentés dans un tableau distinct, car ils sont traités par un secteur spécialisé.

En matière de délivrance de licence

Vous informer de la recevabilité de votre demande de licence dans les 15 jours suivant la réception de cette dernière

Traitement des demandes de délivrance ou de modification de licence		
	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes de délivrance ou de modification de licence recevables	10 462	9 867
Proportion des avis de recevabilité transmis dans les 15 jours suivant la réception de la demande de licence	92 %	94 %

Traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence dans un délai de 60 jours

Traitement des demandes de délivrance ou de modification de licence		
	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes traitées	10 447	9 524
Proportion des demandes traitées dans un délai de 60 jours	89 %	96 %
Délai de traitement moyen des demandes	32,5 jours	18,4 jours

Vous transmettre une convocation pour passer vos examens dans les 15 jours suivant la réception de votre demande, s'il est nécessaire de vérifier vos connaissances

Traitement des demandes de délivrance ou de modification de licence	2022-2023	2023-2024
Nombre de convocations transmises	6 721	6 139
Proportion des convocations transmises dans les 15 jours suivant la réception de la demande de licence	88 %	93 %

Vous transmettre un avis de cotisation pour le maintien de votre licence au moins 60 jours avant la date d'échéance

Traitement des demandes de délivrance ou de modification de licence	2022-2023	2023-2024
Nombre d'avis de cotisation transmis	51 048	52 324
Proportion des avis de cotisation transmis dans un délai de 60 jours précédant la date d'échéance	94 %	99 %

L'augmentation de la proportion de convocations transmises dans les 15 jours, qui est passée de 88 % en 2022-2023 à 93 % en 2023-2024, s'explique par une amélioration continue des processus, ce qui a permis une meilleure prise en charge des demandes de licences dès leur réception.

En matière de délivrance de permis

Vous délivrer un permis pour le droit d'exploitation du gaz, des jeux et manèges et des équipements pétroliers dans un délai de 15 jours suivant la réception de votre demande

Délivrance de permis	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes de permis traitées	6 223	6 745
Proportion des demandes traitées dans un délai de 15 jours suivant la réception de la demande	61 %	66 %

En matière d'inspection

Vous informer des résultats de notre visite d'inspection ou des suites à y donner dans un délai de 7 jours suivant notre visite

Inspection	2022-2023	2023-2024
Nombre de communications transmises	8 036	8 718
Proportion des communications effectuées dans un délai de 7 jours suivant la visite d'inspection	59 %	56 %

En matière d'enquête

Communiquer avec vous dans un délai de 3 jours ouvrables à la suite de votre communication avec nous

Traitement des communications en matière d'enquête	2022-2023	2023-2024
Nombre de communications en matière d'enquête considérées	273	143
Proportion des communications répondues dans un délai de 3 jours ouvrables	96 %	99 %

En matière d'enquête, la Vice-présidence aux enquêtes a pris l'engagement, dans la Déclaration de services aux citoyens, de répondre au demandeur ou à la demandeuse dans les 3 jours ouvrables suivant une communication avec la RBQ.

Nos engagements spécifiques en matière de plainte, de signalement et de réclamation

En matière de plainte en sécurité, de qualité des travaux et de travail sans licence

Accuser la réception des plaintes

Traitement des plaintes en matière de sécurité, de qualité des travaux et de travail sans licence	2022-2023	2023-2024
Nombre de plaintes reçues	4 772	5 148
Proportion des accusés de réception transmis dans un délai de 3 jours ouvrables	100 %	99 %
Proportion des avis de recevabilité transmis dans les 7 jours suivant la réception de la plainte	80 %	57 %

Vous informer du résultat de nos démarches ou des suites à y donner

Traitement des plaintes en matière de sécurité, de qualité des travaux et de travail sans licence	2022-2023	2023-2024
Nombre de plaintes recevables traitées en matière de sécurité, de qualité des travaux et de travail sans licence	3 992	4 486
Proportion des communications effectuées dans un délai de 30 jours suivant la recevabilité de la plainte	88 %	92 %

Cette année, le nombre de plaintes reçues a augmenté de 8 % par rapport à 2022-2023. Le type de plaintes concerné par cette augmentation est essentiellement en lien avec la sécurité et la qualité de travaux et peut être attribuable à une meilleure sensibilisation des citoyens et citoyennes grâce aux campagnes publicitaires et à la promotion du coffre à outils. La hausse du nombre de plaintes reçues explique, en partie, la proportion des avis de recevabilité transmis dans les 15 jours qui est passée de 80 % à 57 %.

Le nombre de plaintes recevables traitées est quant à lui passé de 3 992 à 4 486, ce qui peut s'expliquer par des dossiers de plaintes mieux documentés ainsi qu'une augmentation des plaintes fondées. La proportion des communications effectuées dans un délai de 30 jours est passée de 88 % à 92 %.

En matière de plainte à l'endroit des administrateurs des plans de garantie et des organismes d'arbitrage

Accuser la réception des plaintes

Traitement des plaintes à l'endroit des administrateurs des plans de garantie et des organismes d'arbitrage	2022-2023	2023-2024 ⁸
Nombre de plaintes reçues	125	29
Proportion des accusés de réception transmis dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception de la plainte	100 %	100 %
Proportion des avis de recevabilité transmis dans les 7 jours suivant la réception de la plainte	93 %	66 %

⁸ Il est à noter qu'à partir de l'année 2023-2024, seules les plaintes à l'endroit des administrateurs des plans de garantie et des organismes d'arbitrage sont considérées.

Vous informer du résultat de nos démarches ou des suites à y donner

Traitement des plaintes à l'endroit des administrateurs des plans de garantie et des organismes d'arbitrage	2022-2023	2023-2024 ⁹
Nombre de plaintes recevables traitées à l'endroit des administrateurs des plans de garantie et des organismes d'arbitrage	122	20
Proportion des communications effectuées dans un délai de 30 jours suivant la recevabilité de la plainte	99 %	100 %

En matière de réclamation au cautionnement de licence

Accuser la réception des demandes

Traitement des demandes de réclamation au cautionnement de licence	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes reçues	353	518
Proportion des accusés de réception transmis dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception de la demande	98 %	95 %
Proportion des avis de recevabilité transmis dans les 7 jours suivant la réception de la demande	96 %	94 %

Vous informer du résultat de nos démarches ou des suites à y donner

Traitement des demandes de réclamation au cautionnement de licence	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes de réclamation traitées	339	361
Proportion des communications transmises dans un délai de 30 jours suivant la recevabilité de la demande	98 %	76 %
Total des indemnités versées durant l'année	1 267 978 \$	972 234 \$

Le nombre de demandes de réclamation est passé de 353 en 2022-2023 à 518 en 2023-2024. Cette augmentation de 165 dossiers peut être reliée aux différentes activités de communication qui ont permis de faire connaître le recours au cautionnement de licence auprès de la population (ex. : capsule diffusée dans l'émission *La facture* en janvier 2024).

Le nombre de demandes traitées a également augmenté, mais la proportion des communications transmises dans un délai de 30 jours est passée de 98 % à 76 %. L'augmentation du volume des demandes reçues explique en grande partie ce plus long délai de traitement.

Les demandes sans jugement, qui présentent un taux de refus élevé, ont augmenté, ce qui explique la diminution des indemnités versées, puisque les compagnies de caution sont libres de conclure ou non une entente avec le réclamant ou la réclamante en l'absence de jugement.

⁹ Il est à noter qu'à partir de l'année 2023-2024, seules les plaintes à l'endroit des administrateurs des plans de garantie et des organismes d'arbitrage sont considérées.

En matière de qualité des services aux citoyens et citoyennes

Accuser la réception des plaintes

Traitement des plaintes en matière de qualité des services aux citoyens et citoyennes	2022-2023	2023-2024
Nombre de plaintes reçues	118	142
Proportion des accusés de réception transmis dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception de la plainte	100 %	100 %
Proportion des avis de recevabilité transmis dans les 7 jours suivant la réception de la plainte	100 %	100 %

Vous informer du résultat de nos démarches ou des suites à y donner

Traitement des plaintes en matière de qualité des services aux citoyens et citoyennes	2022-2023	2023-2024
Nombre de plaintes recevables traitées en matière de qualité des services aux citoyens	116*	117
Proportion des communications effectuées dans un délai de 30 jours suivant la recevabilité de la plainte	100 %	100 %

* En 2022-2023, le nombre de plaintes traitées incluait les plaintes hors mandats.

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 et citoyennes 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 142 plaintes en 2023-2024 comparativement à 118 en 2022-2023, ce qui représente une hausse de 20 %.



Synthèse de la Déclaration de services aux citoyens pour 2023-2024

Engagements généraux	Cibles de délai	Résultats 2023-2024
Répondre à vos appels téléphoniques	3 minutes	18 % (Cible non atteinte)
Répondre à vos demandes de renseignements généraux	3 jours ouvrables	97 % (Cible atteinte)

Expertise-conseil à l'application des normes et de la réglementation	Cibles de délai	Résultats 2023-2024
Traiter vos demandes d'interprétation réglementaire • Domaines : tous les domaines sauf celui des installations sous pression • Domaine : installations sous pression	30 jours	67 % (Cible non atteinte) 97 % (Cible atteinte)
Vous informer de la recevabilité de votre demande de mesures équivalentes et différentes	15 jours	89 % (Cible atteinte)
Traiter vos demandes de mesures équivalentes et différentes	45 jours	60 % (Cible non atteinte)

Délivrance de licence et permis	Cibles de délai	Résultats 2023-2024
Vous informer de la recevabilité de votre demande de délivrance ou de modification de licence	15 jours	94 % (Cible atteinte)
Traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence	60 jours	96 % (Cible atteinte)
Vous transmettre une convocation pour passer vos examens s'il est nécessaire de vérifier vos connaissances	15 jours	93 % (Cible atteinte)
Vous transmettre l'avis de cotisation pour le maintien au moins 60 jours avant la date de l'échéance	60 jours	99 % (Cible atteinte)
Vous délivrer un permis pour le droit d'exploitation du gaz, des jeux et manèges et des équipements pétroliers	15 jours	66 % (Cible non atteinte)

Inspection et enquête	Cibles de délai	Résultats 2023-2024
Vous informer des résultats de notre visite d'inspection ou des suites à y donner	7 jours	56 % (Cible non atteinte)
Communiquer avec vous dans un délai de 3 jours ouvrables à la suite de votre communication avec nous en matière d'enquête	3 jours ouvrables	99 % (Cible atteinte)

Plaintes en matière de sécurité, de qualité des travaux et de travail sans licence	Cibles de délai	Résultats 2023-2024
Accuser la réception de vos plaintes	3 jours ouvrables	99 % (Cible atteinte)
Vous informer de la recevabilité de vos plaintes	7 jours	57 % (Cible non atteinte)
Vous informer des résultats du traitement de vos plaintes ou des suites à y donner	30 jours suivant la recevabilité	92 % (Cible atteinte)

Plaintes à l'endroit des administrateurs des plans de garantie et des organismes d'arbitrage	Cibles de délai	Résultats 2023-2024
Accuser la réception de vos plaintes	3 jours ouvrables	100 % (Cible atteinte)
Vous informer de la recevabilité de vos plaintes	7 jours	66 % (Cible non atteinte)
Vous informer des résultats du traitement de vos plaintes ou des suites à y donner	30 jours suivant la recevabilité	100 % (Cible atteinte)

Réclamations au cautionnement de licence	Cibles de délai	Résultats 2023-2024
Accuser la réception de vos réclamations	3 jours ouvrables	95 % (Cible atteinte)
Vous informer de la recevabilité de vos réclamations	7 jours	94 % (Cible atteinte)
Vous informer des résultats du traitement de vos réclamations ou des suites à y donner	30 jours suivant la recevabilité	76 % (Cible non atteinte)

Plaintes en matière de qualité des services aux citoyens et citoyennes	Cibles de délai	Résultats 2023-2024
Accuser la réception de vos plaintes	3 jours ouvrables	100 % (Cible atteinte)
Vous informer de la recevabilité de vos plaintes	7 jours	100 % (Cible atteinte)
Vous informer des résultats du traitement de vos plaintes ou des suites à y donner	30 jours suivant la recevabilité	100 % (Cible atteinte)

2.3 Résultats relatifs aux activités

Nombre de séances d'examens tenues	2023-2024
Brossard	317
Gatineau	181
Îles-de-la-Madeleine	21
Laval	188
Montréal	439
Québec	342
Repentigny	185
Rimouski	88
Rouyn-Noranda	85
Saguenay	112
Saint-Jérôme	135
Sept-Îles	80
Sherbrooke	139
Trois-Rivières	131
Total	2 443

Activités de sensibilisation réalisées avec des partenaires	2023-2024
Nombre de plateformes d'information utilisées pour concourir à la sensibilisation et à l'utilisation sécuritaire des remontées mécaniques – Association des stations de ski du Québec (ASSQ)	5 ¹⁰
Nombre de pages Web vues traitant de la sécurité par l'ASSQ reliées aux messages de sensibilisation et aux consignes d'utilisation sécuritaire des remontées mécaniques	177 933
Nombre de gestionnaires d'installations aquatiques rencontrés – Brigade Splash	264
Nombre de surveillantes-sauveteuses et surveillants-sauveteurs rencontrés – Brigade Splash	1 186
Nombre de baigneuses et baigneurs directs et indirects rencontrés – Brigade Splash	2 606 ¹¹

L'entente avec l'ASSQ prévoit divers moyens de sensibilisation en continu à l'égard de sa clientèle. La campagne « Bon skieur, bon joueur » en 2023-2024 a généré un achalandage exponentiel sur les pages Web traitant de la sécurité en ski.

¹⁰ Site Web de l'ASSQ (maneige.ski), formation en ligne sur la plateforme du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, médias sociaux de l'ASSQ, infolettre *Télésiège* et campagne de sensibilisation « Bon skieur, bon joueur ».

¹¹ Le nombre de baigneuses et baigneurs directs et indirects représente le total du nombre de baigneuses et baigneurs rencontrés et de baigneuses et baigneurs qui sont des jeunes d'un camp de jour (selon le rapport annuel de la Société de sauvetage du Québec 2023-2024).

Dossiers d'inspection transmis au Bureau des infractions et amendes (BIA) 2023-2024	
Nombre de recommandations de poursuite (dossiers d'inspection) transmises au BIA	144

Données en provenance du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) et du BIA (dossiers d'inspection) 2023-2024	
Nombre de condamnations	166
Montant des amendes à la suite de condamnations	570 895 \$

Vérifications par des visites de chantiers de construction et de rénovation résidentielles faites dans le cadre d'ACCES construction 2023-2024	
Nombre de visites de chantiers réalisées avec les partenaires d'ACCES construction	223
Nombre d'entrepreneurs rencontrés avec les partenaires d'ACCES construction	362



La Vice-présidence aux enquêtes assure une présence sur le terrain par l'entremise d'une équipe qui effectue de la surveillance sur les chantiers de construction et de rénovation résidentielles, afin de s'assurer de la conformité des entrepreneurs qui exécutent des travaux de construction. Cette équipe effectue également la vérification des conditions de maintien de licence et de la conformité des titulaires de licence. Lorsqu'un manquement ou une non-conformité est détecté, les actions appropriées sont mises de l'avant, telles que rappeler à l'entrepreneur les obligations qui lui incombent, l'inciter à régulariser sa situation auprès de la RBQ ou transférer l'information en enquête ou aux partenaires de la RBQ.



L'un des objectifs de ces vérifications est d'analyser les dénonciations et les signalements reçus par les citoyens et citoyennes et par les partenaires de la RBQ pour identifier les entrepreneurs en construction, dans le but de détecter des infractions ou des manquements à la *Loi sur le bâtiment*. Ces vérifications sont effectuées pour assurer le respect des conditions d'obtention ou de maintien des licences, conformément au cadre normatif en vigueur.

* Les dossiers fermés incluent les lettres d'information transmises et les retours à la Direction des relations avec la clientèle pour la délivrance ou le maintien de la licence et les renouvellements. Il est à noter que les visites de chantiers ont été exclues des vérifications et sont dorénavant présentées distinctement.



Les enquêtes administratives menées à la Vice-présidence aux enquêtes visent la qualification professionnelle, la probité ou la solvabilité des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires pour que ces derniers respectent les conditions de maintien ou d'obtention de licence prévues à la *Loi sur le bâtiment*.

Cette année, les enquêtes finalisées ont mené notamment :

- à la conclusion de 178 dossiers de manquements devant être soumis à un régisseur ;
- à la régularisation de 19 dossiers d'entrepreneurs qui ne respectaient pas les exigences légales d'obtention ou de maintien de licence ;
- à l'abandon de 51 licences actives ou demandes de licence avant la fin des démarches d'enquête.

Enquêtes pénales	2023-2024
Nombre d'enquêtes pénales finalisées	640
Nombre d'infractions pénales constatées	487
Nombre de recommandations de poursuite transmises au DPCP	385

La Vice-présidence aux enquêtes conduit également des enquêtes pénales relativement à des infractions commises à la *Loi sur le bâtiment*, comme le travail sans licence ou encore l'utilisation d'un stratagème de prête-nom. Les enquêteurs ont finalisé 640 dossiers d'enquêtes pénales. De ce nombre, 285 dossiers sont attribuables à une opération d'envergure dans le domaine du gaz propane. Enfin, 385 recommandations de poursuite ont été acheminées au DPCP. Les enquêtes ont également permis de confirmer le respect des obligations légales prévues à la *Loi* de plusieurs entrepreneurs de l'industrie.

Dans le cadre de ses activités de vérification et d'enquête, la RBQ déploie différentes stratégies pour contrer les comportements qui vont à l'encontre des exigences légales. Dans bon nombre de cas, la prévention et la sensibilisation sont suffisantes pour y parvenir, mais des actions plus dissuasives et répressives peuvent s'avérer nécessaires. La RBQ adapte ses stratégies d'intervention en conséquence. Comme la grande majorité des entrepreneurs entendent se conformer aux règles, la RBQ favorise la sensibilisation, l'information et les avertissements pour les amener à régulariser leur situation. Quant aux récidivistes, la RBQ utilise les moyens et recours à sa disposition pour faire en sorte qu'ils se conforment à la *Loi sur le bâtiment*. Lorsque des infractions sont constatées, elle recommande des poursuites auprès du DPCP ou fait appel à ses partenaires.

Données en provenance du DPCP et du BIA (dossiers d'enquêtes pénales)	2023-2024
Nombre de constats d'infractions signifiés par le DPCP ou le BIA	267
Nombre de condamnations	141
Montant des amendes réclamées (incluant les frais et la contribution) à la suite des condamnations	3 417 960 \$

Décisions des régisseurs	2023-2024
Nombre de dossiers reçus durant l'année	161
Nombre de licences suspendues	25
Nombre de licences annulées	23
Nombre de licences refusées	27
Nombre de licences maintenues ou délivrées	9
Autres décisions en matière de licence	32
Nombre de décisions rendues en matière de reconnaissance ou de permis	2
Nombre de décisions rendues en révision	10
Nombre d'audiences tenues durant l'année	143
Nombre de jours d'audience	136

Autres situations ayant des répercussions sur la licence	2023-2024
Cessation d'effet de la licence – articles 71, 72 et 73 de la Loi sur le bâtiment	3 758
Cessation d'accréditation	6
Non-paiement de maintien	3 446
Faillite d'entreprise	89
Radiation par le Registraire des entreprises du Québec	22
Absence de répondant	195
Suspension de licence pour défaut de cautionnement, selon l'article 70 de la Loi	988
Suspension de licence, selon l'article 70.2 de la Loi	2
Restriction de licence aux fins de l'obtention d'un contrat public	33

Données relatives aux administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs au 31 décembre ¹²	2023 ¹³
Nombre d'entrepreneurs accrédités auprès de l'administrateur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, Garantie de construction résidentielle (GCR)	2 753
Nombre de certificats de garantie délivrés par GCR	7 278
Nombre de visites effectuées par GCR dans le cadre du Plan de garantie	5 570
Nombre d'unités inspectées par GCR dans le cadre du Plan de garantie	8 128
Nombre de réclamations reçues par les administrateurs du Plan de garantie	1 082
Nombre de dossiers soumis à un organisme d'arbitrage	199
Nombre de certificats de garantie actifs en circulation	74 772

12 GCR administre le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, tandis que Raymond Chabot Administrateur Provisoire inc. (RCAP) est l'administrateur provisoire des anciens plans de garantie (Abitat, Garantie maison neuve (GMN), Garantie habitation Québec (GQH)).

13 La période de référence de GCR est du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.

2.4 Autres résultats

Interventions d'inspection par domaine	2023-2024
Bâtiment	2 467
Lieux de baignade	126
Électricité	3 954
Gaz	738
Plomberie	1 901
Ascenseurs et autres appareils élévateurs	1 277
Jeux et manèges	65
Remontées mécaniques	129
Installations sous pression	3 289
Équipements pétroliers	644
Total	14 590



Vérifications techniques à la suite d'une plainte par domaine d'intervention ^{14,15}	2023-2024
Bâtiment	1 459
Lieux de baignade	55
Électricité	581
Gaz	62
Plomberie	129
Ascenseurs et autres appareils élévateurs	178
Jeux et manèges	5
Remontées mécaniques	14
Installations sous pression	114
Équipements pétroliers	55
Total	2 652

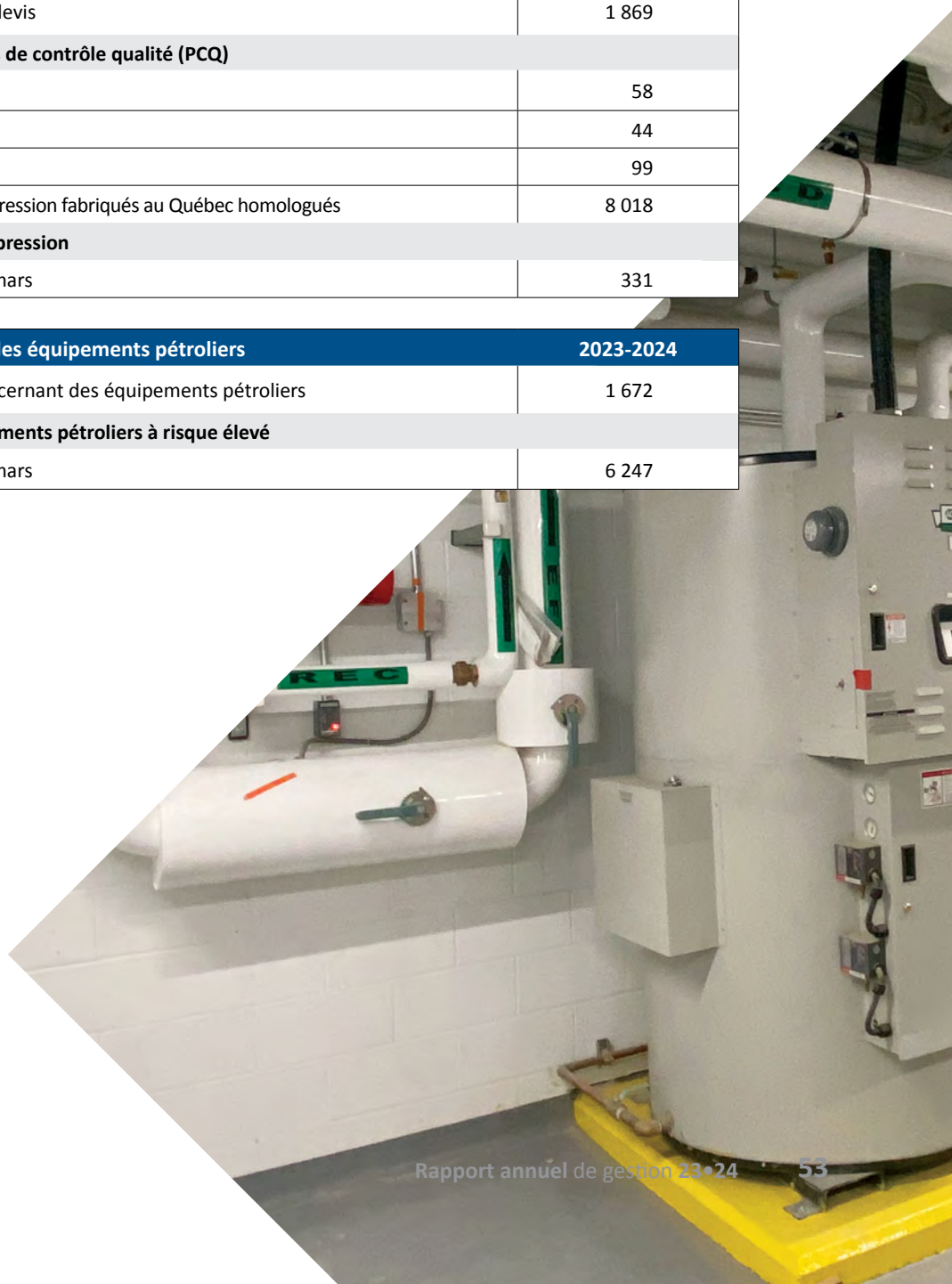
14 Les domaines du bâtiment, des ascenseurs, de l'électricité, de la plomberie et du gaz font désormais l'objet de vérifications simultanées lors d'inspection.

15 La vérification technique à la suite d'une plainte comprend la vérification sur place (visite des lieux par l'inspecteur ou l'inspectrice), la contre-vérification sur place (contre-visite des lieux par l'inspecteur ou l'inspectrice pour s'assurer de la conformité des correctifs), ainsi que la vérification à distance (au bureau par l'inspecteur ou l'inspectrice et sur présentation de pièces justificatives).

Titulaires d'une licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire	2023-2024
Entrepreneur général et spécialisé	22 060
Entrepreneur général	783
Entrepreneur spécialisé	22 759
Constructeur-propriétaire en électricité	339
Autre constructeur-propriétaire	607
Sous-total – titulaires d'une licence délivrée par la RBQ	46 548
Entrepreneur titulaire d'une licence délivrée par une corporation	6 444
Total des titulaires d'une licence	52 992

Activités d'inspection dans le domaine des installations sous pression	2023-2024
Enregistrement des plans et devis	1 869
Approbation de programmes de contrôle qualité (PCQ)	
• Fabricants	58
• Réparateurs	44
• Installateurs	99
Nombre d'équipements sous pression fabriqués au Québec homologués	8 018
Permis en installations sous pression	
Détenteurs de permis au 31 mars	331

Activités dans le domaine des équipements pétroliers	2023-2024
Demandes d'information concernant des équipements pétroliers	1 672
Permis d'utilisation d'équipements pétroliers à risque élevé	
Détenteurs de permis au 31 mars	6 247



Partie 3 Ressources utilisées



3.1 Utilisation des ressources humaines

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

Secteur d'activité	2022-2023	2023-2024	Écart
Présidence			
Bureau du président-directeur général	4	6	2
Bureau des régisseurs	8	7	- 1
Direction générale des services à l'organisation	76	90	14
Direction des affaires juridiques	18	19	1
Direction de la planification et de la performance	4	7	3
Direction de l'audit interne	2	2	-
Secrétariat général et affaires institutionnelles	24	26	2
Vice-présidence aux enquêtes			
Bureau du vice-président	4	4	-
Direction générale de la détection, du renseignement, de la vérification et des enquêtes	84	89	5
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations			
Bureau du vice-président	16	10	- 6
Direction générale des opérations	291	278	- 13
Vice-présidence à la réglementation et à l'innovation			
Bureau de la vice-présidente	3	5	2
Direction générale de la réglementation, de l'expertise-conseil et de la qualification	70	57	- 13
Total¹⁶	604	600	- 4

3.1.2 Formation et perfectionnement du personnel (année civile)

Évolution des dépenses en formation	2022	2023
Proportion de la masse salariale	1,5 %	1,8 %
Somme allouée par personne	1 072 \$	1 398 \$

Nombre de jours de formation selon les catégories d'emploi	2022	2023*
Cadres	43,9	50,0
Professionnels	443,7	812,8
Fonctionnaires	952,8	819,3
Total	1 440,4	1 682,2

* Les informations chiffrées présentées proviennent de données arrondies au centième.

16 Ce tableau présente l'effectif au 31 mars, incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et étudiantes et des stagiaires.

3.1.3 Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employées et employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employées et employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employée ou l'employé, notamment les situations où cette personne se voit imposer une décision.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

Indicateurs de départ	2023-2024
Taux de départ volontaire	15 %

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

Indicateurs de départ	2023-2024
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	20

3.1.4 Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise¹⁷ : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de 10 ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2024¹⁸



¹⁷ Les termes « administration publique » et « organisations de l'administration publique (OAP) », dans le cadre du Plan gouvernemental de régionalisation, excluent les réseaux de la santé et de l'éducation, qui ne sont pas visés par le plan.

¹⁸ Emplois régionalisés au 31 janvier 2024, selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation et autres précisions.

3.2 Utilisation des ressources financières

Conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du trésor, le tableau ci-après présente l'écart entre les dépenses prévues de l'année 2023-2024 et les dépenses réelles pour la même période.

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2023-2024 (000 \$)	Dépenses réelles au 31 mars 2024 (000 \$)	Écart (000 \$)	Taux d'utilisation du budget 2023-2024 (%)	Dépenses réelles 2022-2023 (000 \$)
Présidence, Secrétariat général et autres directions rattachées au président-directeur général	33 728,4	35 193,0	- 1 464,6	104,3 %	29 642,7
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations	28 836,5	26 233,8	2 602,7	91,0 %	24 881,1
Vice-présidence à la réglementation et à l'innovation	11 030,1	9 076,6	1 953,5	82,3 %	8 358,3
Vice-présidence aux enquêtes	13 694,8	11 501,1	2 193,7	84,0 %	10 586,6
Sous-total	87 289,8	82 004,5	5 285,3	93,9 %	73 468,7
Autres dépenses administratives					
Subventions octroyées	450,0	396,2	53,8	88,0 %	359,5
Amortissement et disposition d'immobilisations	1 545,0	1 604,0	- 59,0	103,8 %	1 439,6
Créances douteuses et autres provisions	400,0	532,0	- 132,0	133,0 %	- 683,0
Sous-total	2 395,0	2 532,2	- 137,2	105,7 %	1 116,1
Total	89 684,8	84 536,7	5 148,1	94,3 %	74 584,8

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Au cours de l'exercice 2023-2024, la RBQ a poursuivi ses efforts dans la réalisation de projets en ressources informationnelles qui visent à accroître la performance de l'organisation et l'accomplissement de sa mission.

Le tableau suivant présente les dépenses en ressources informationnelles de la RBQ, en fonction des projets et des activités pour cet exercice.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2023-2024

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets ¹	661,5	837,9
Activités ²	69,0	10 631,8
Total	730,5	11 469,7

1 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*.

2 Toutes les 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 sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

Actions terminées

Plusieurs livraisons technologiques effectuées en cours d'année ont permis des améliorations aux systèmes de mission utilisés pour la prestation de services à la clientèle. En voici quelques exemples :

- **Gestion des rapports d'infraction générale** : Cette demande vise l'intégration des fonctionnalités du système Gestion des rapports d'infraction générale dans le système Gestion des interventions avec la clientèle (GIC). Cette intégration permet une plus grande autonomie aux utilisateurs et utilisatrices de la RBQ.
- **Note bloquante à la délivrance des permis** : Des notes bloquantes ont été ajoutées dans les dossiers de permis d'exploitation de gaz lorsqu'une irrégularité est constatée sur un site d'exploitation de gaz. Cette mesure permet de bloquer la délivrance d'un permis jusqu'à ce que le dossier soit réglé.
- **Gestion des pièces d'identité** : Dans le cadre du délestage de la technologie Oracle, le système Gestion des pièces d'identité (GPI), utilisé pour le dépôt des documents lors d'une demande de licence, a été ciblé comme projet pilote de la RBQ pour transformer le système vers de nouvelles technologies permettant une exploitation optimale de l'infonuagique.
- **Formation continue obligatoire (FCO)** : Cette livraison permet de déployer plusieurs communications et services technologiques visant à réaliser la mission de la FCO, notamment :
 - permettre la gestion des inscriptions à des activités de formation uniques pour les détenteurs de licence en électricité et en plomberie ;
 - permettre la transmission des avis de rappel aux intervenants et à leurs répondants d'ici la fin de la première période de référence ;
 - apporter une amélioration technologique permettant le bon fonctionnement de la FCO.

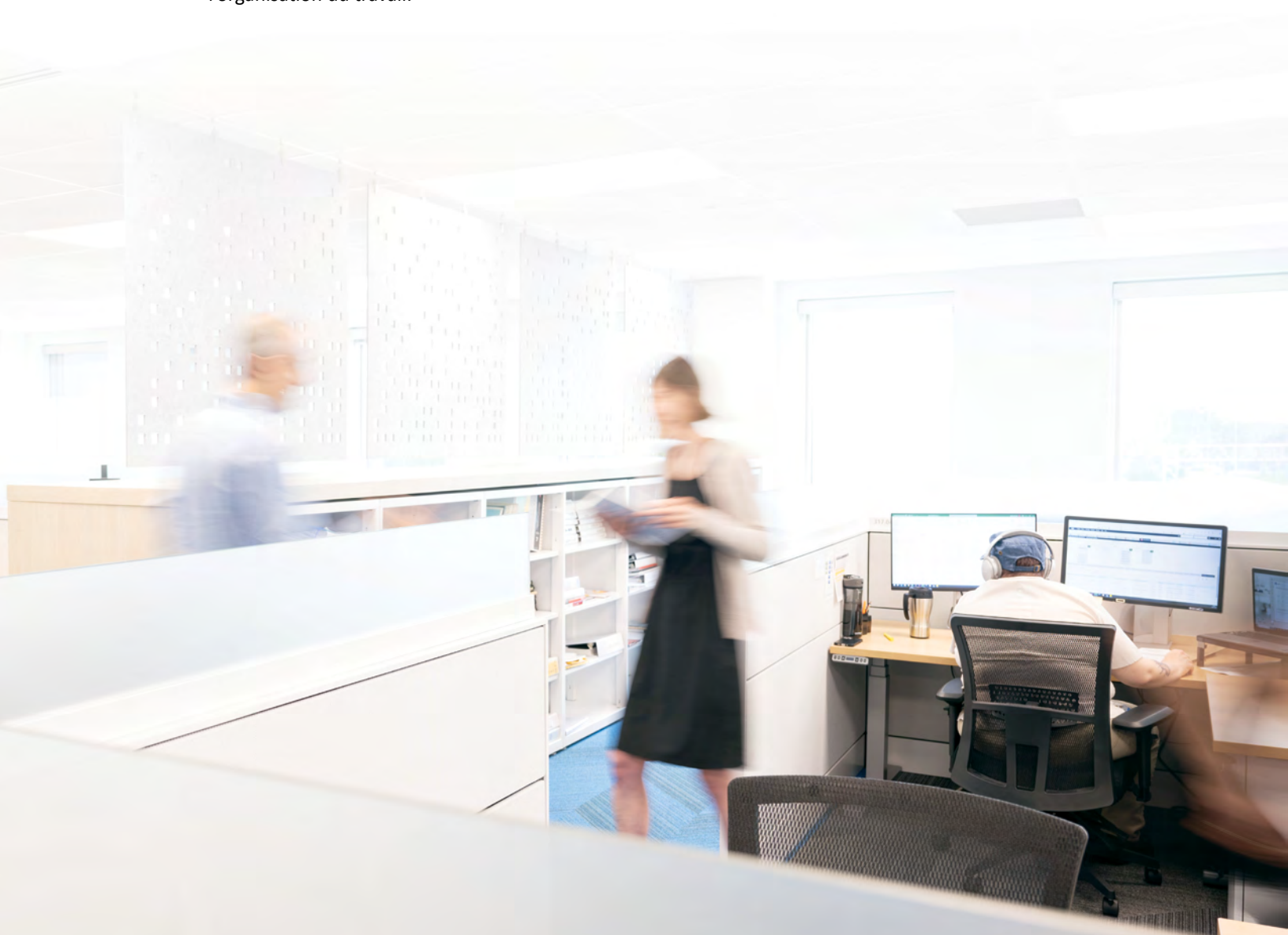
- **Intégration à la Zone entreprise (licence) :** Cette livraison comporte les modules permettant de lancer un projet pilote pour la déclaration de nouvelles entreprises en construction par l'intermédiaire du portail de la Zone entreprise. Il y a plusieurs bénéfices, dont les suivants :
 - Pour la RBQ et les nouveaux entrepreneurs :
 - Simplification du processus de création d'une entreprise en construction;
 - Offre d'un formulaire de demande Web et du paiement en ligne;
 - Réduction des délais de traitement;
 - Pour la RBQ et les corporations :
 - Réduction du risque d'erreur de saisie par le nouvel entrepreneur et par le personnel de la Direction des relations avec la clientèle;
 - Réduction des délais de traitement.
- **Solution à la désuétude des systèmes patrimoniaux (Oracle) :**
 - AEB – Gestion des examens : Cette livraison comporte les modules nécessaires à la gestion des examens, qui était prise en charge par le système Oracle «AEB».
 - MAS – Masse salariale des électriciens : Cette livraison comporte les modules nécessaires à la gestion des déclarations de masse salariale des électriciens, qui était prise en charge par le système Oracle «MAS».
- **Caution :** Ajout des informations sur les chèques émis et d'un champ de commentaires pour améliorer le suivi du cautionnement.
- **Paiement :** Ajout du mode de paiement en ligne touchant les factures pour le domaine de la plomberie et des redevances en gaz.

Projets en cours

En plus des améliorations mentionnées précédemment, la RBQ a poursuivi plusieurs projets en ressources informationnelles. Les voici :

- **Développement d'un système de soutien aux activités d'inspection :** Ce projet vise à soutenir les processus, les activités et les interventions d'inspection et à permettre le passage à un dossier d'inspection entièrement numérique tout au long de son cycle de vie. Cette solution a pour but de permettre à la RBQ d'accroître le nombre d'inspections pour garantir la protection du public et la qualité des travaux de construction.
- **Programme de transformation de la fonction d'enquête de la RBQ :** Ce projet consiste à mettre en place une solution logicielle complète soutenant les fonctions de renseignement, de vérification, d'enquête, de gestion de la preuve, d'assignation et de suivi de dossier. L'objectif principal de cette transformation vise, entre autres, à améliorer la croissance des activités, à optimiser le travail du personnel en automatisant certaines tâches et, ultimement, à accroître le nombre de dossiers de vérification et d'enquête finalisés annuellement.
- **Informatisation du processus de qualification professionnelle des répondants :** Ce projet vise à soutenir le processus d'évaluation de la qualification professionnelle des répondants par voie d'examen. La nouvelle solution diminuera les délais de correction des examens et permettra à la RBQ de faire une évaluation rigoureuse et efficace des connaissances des entrepreneurs, dans le but de garantir la protection du public et la qualité des travaux de construction.
- **Développement d'une prestation électronique de services :** À terme, ce projet permettra d'offrir des services transactionnels en un guichet numérique sécurisé destiné à la clientèle de la RBQ. Il répondra également aux besoins et à la réalité de la clientèle en facilitant les interactions entre celle-ci et la RBQ. Cette initiative va permettre à la RBQ d'améliorer l'expérience client et d'accroître son efficacité organisationnelle.

- **Gestion des déclarations des travaux (GDT)** : Le projet vise à actualiser le système GDT pour mieux répondre aux besoins d'affaires de la RBQ, des municipalités et des différents partenaires dans la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. À terme, l'application permettra un partage fluide des informations entre la RBQ et ses partenaires, facilitera la détection du travail sans licence dès la demande de permis et permettra l'identification des chantiers de construction et de rénovation résidentielles à des fins de vérification et d'enquête.
- **Développement d'un nouveau système de gestion des revenus** : Le projet vise à mettre en place une solution comptable moderne (revenus et comptes clients) qui permettrait d'accroître l'efficacité organisationnelle de la RBQ, d'améliorer l'expérience client et d'offrir de nouvelles fonctionnalités. Ce nouveau système représente un pilier des activités stratégiques de la RBQ puisqu'il gère les comptes clients et les revenus.
- **Réingénierie efficiente du service de soutien à la clientèle** : Le projet vise à doter la RBQ d'une solution technologique qui se veut innovante, efficiente et transparente pour ainsi offrir des relations adaptées aux besoins et à la réalité de la clientèle en vue de faciliter les interactions entre celle-ci et la RBQ. Également, cette initiative vise à optimiser et à uniformiser tous les processus d'affaires sur lesquels s'appuie le Service des relations avec la clientèle et du soutien ainsi qu'à effectuer une refonte de l'organisation du travail.





4.1 Gestion des effectifs

4.1.1 Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en équivalents temps complet (ETC) transposés du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024¹⁹

Catégorie et corps d'emplois ²⁰	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total en heures rémunérées (3)=1+2	Total en ETC transposés (4)=3/1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés (5)	Évolution (6)=4-5
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	76 622,06	0,00	76 622,06	41,95	41,97	- 0,02
Régisseurs	5 460,00	0,00	5 460,00	2,99	1,75	1,24
Juristes	28 342,21	0,00	28 342,21	15,52	14,51	1,01
Ingénieurs	50 042,84	906,20	50 949,04	27,90	24,95	2,95
Architectes	10 011,04	534,82	10 545,86	5,77	5,20	0,57
Autres professionnels	340 571,90	5 493,35	346 065,25	189,49	177,07	12,42
Inspecteurs	190 663,44	3 270,43	193 933,88	106,19	107,55	- 1,36
Enquêteurs	41 160,59	523,58	41 684,18	22,82	18,82	4,00
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	199 843,24	2 081,07	201 924,31	110,56	116,78	- 6,22
Préposés aux renseignements	33 774,54	71,95	33 846,49	18,53	19,24	- 0,71
Personnel de bureau (excluant les préposés)	69 065,56	455,02	69 520,58	38,07	36,68	1,39
Total*	1 045 557,42	13 336,42	1 058 893,84	579,80	564,55	15,25

* Les informations chiffrées présentées proviennent de données arrondies au centième.

4.1.2 Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (qu'elle soit dans les affaires ou non)	3	355 140 \$
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)	16	2 637 027 \$
Total des contrats de service	19	2 992 167 \$

¹⁹ Nombre d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 35 heures par semaine.

²⁰ Les étudiants et étudiantes et les stagiaires ne sont pas comptabilisés dans les entités assujetties à la *Loi sur la fonction publique*.

4.2 Développement durable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.1

Soutenir la transition vers des modèles d'affaires durables

Sous-objectif 1.1.2 : Accélérer le développement de l'économie circulaire

Action 1 Sensibiliser l'industrie de la construction en matière d'économie circulaire	
Indicateur	Nombre d'actions réalisées dans le but de sensibiliser l'industrie de la construction en matière d'économie circulaire
Cible 2023-2024	≥ 1
Résultats 2023-2024	1 action réalisée Cible atteinte
Explications	Le 28 mars 2024, un bulletin de veille stratégique sur l'économie circulaire dans l'industrie de la construction a été diffusé sur le site Web de la RBQ. Ce bulletin vise à sensibiliser le milieu sur la transition du secteur de la construction vers ce nouveau modèle économique en présentant notamment les stratégies de l'économie circulaire appliquées au secteur du bâtiment ainsi que des politiques, de la réglementation et des incitatifs mis en place dans différents pays. Il a été réalisé en collaboration avec la Chaire industrielle de recherche sur la construction écoresponsable en bois (CIRCERB) de l'Université Laval.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.2

Structurer le marché des emplois verts et verdissants

Sous-objectif 1.2.1 : Assurer le développement des compétences vertes

Action 2 Soutenir le développement des compétences vertes des entrepreneurs ou constructeurs-propriétaires	
Indicateur	Proportion des examens administrés mesurant des compétences en développement durable
Cible 2023-2024	≥ 5 %
Résultats 2023-2024	35 % Cible atteinte
Explications	La RBQ soutient le développement des connaissances et des compétences vertes des entrepreneurs ou des constructeurs-propriétaires, en intégrant des éléments de compétences en matière de développement durable dans les profils de compétences et en s'assurant que les examens administrés pour valider la maîtrise des compétences comprennent des questions en matière de développement durable. Pour ce faire, 35 % des examens administrés par la RBQ, au courant de l'année 2023-2024, comprenaient des questions portant sur le développement durable. La RBQ poursuivra ses efforts pour inciter les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires à acquérir des connaissances vertes.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 5.1

Placer le développement durable au centre des décisions du gouvernement

Sous-objectif 5.1.1 : Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales

Action 3 Évaluer la durabilité des interventions	
Indicateur	Proportion des nouveaux projets ou initiatives pour lesquels une évaluation de la durabilité a été réalisée à la phase initiale
Cible 2023-2024	≥ 50 %
Résultats 2023-2024	74 % des nouveaux projets et initiatives Cible atteinte
Explications	En 2023-2024, 74 % des nouveaux projets et initiatives ont fait l'objet d'une évaluation de la durabilité dès leur élaboration. Cette évaluation dès la phase initiale permet à la RBQ de tenir compte des principes de développement durable et de cibler les défis, les possibilités et les risques associés à ses actions, dans le but d'y apporter les correctifs nécessaires. La RBQ est déterminée à maintenir cet élan et à poursuivre ses efforts pour intégrer la durabilité dans toutes ses interventions futures.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 5.4

Utiliser les marchés publics comme levier de croissance durable

Sous-objectif 5.4.1 : Accroître la part des acquisitions responsables

Action 4 Favoriser les acquisitions responsables	
Indicateur	Proportion des acquisitions intégrant des composantes responsables
Cible 2023-2024	6 %
Résultats 2023-2024	23 % des acquisitions faites au cours de l'année Cible atteinte
Explications	Conformément à la Stratégie gouvernementale de développement durable (SGDD) 2023-2028, la RBQ priorise la réduction à la source et le réemploi. Pour ce faire, 23 % des contrats d'approvisionnement de biens et de services conclus par l'organisation, au courant de l'année financière 2023-2024, contenaient au moins l'un des 21 indicateurs d'acquisitions écoresponsables. Ce résultat reflète l'engagement de la RBQ envers des pratiques d'acquisitions responsables, promouvant ainsi la durabilité dans les processus d'achat. L'accent sera maintenu sur ces efforts pour continuer de contribuer à un Québec plus responsable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 5.5

Effectuer une transformation numérique gouvernementale responsable

Sous-objectif 5.5.1 : Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux

Action 5 Accroître la performance environnementale des systèmes numériques	
Indicateur	Indice de maturité numérique responsable
Cible 2023-2024	Aucune cible n'a été définie pour 2023-2024 par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN).
Résultats 2023-2024	38 % Cible non applicable
Explications	L'infrastructure technologique utilisée par la RBQ est, pour une large part, sous la responsabilité du MCN. Par conséquent, le résultat inscrit est celui obtenu par le MCN. Celui-ci est calculé à partir d'un ensemble de critères fournis par le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP) permettant de mesurer la mise en place de pratiques écoresponsables liées aux technologies de l'information et des communications (TIC).

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 5.7

Valoriser les matières résiduelles de l'État

Sous-objectif 5.7.1 : Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles

Action 6 Améliorer la performance de la valorisation des matières résiduelles des bureaux occupés par la RBQ	
Indicateur	Nombre d'établissements nouvellement attestés « ICI on recycle + » ayant atteint le niveau Performance, par année
Cible 2023-2024	≥ 1
Résultats 2023-2024	Aucun établissement Cible non atteinte
Explications	La RBQ souhaite être reconnue pour sa performance en gestion des matières résiduelles. Pour ce faire, une demande d'attestation dans le cadre du programme de reconnaissance « ICI on recycle + » de RECYC-QUÉBEC est en voie d'être complétée pour le bureau de Longueuil et devrait être soumise au cours de l'été 2024. Par ailleurs, la RBQ poursuit ses actions de gestion responsable des matières résiduelles en mettant en place des mesures favorisant la réduction à la source, le réemploi et la valorisation, telles que l'installation de bacs de récupération, la réduction de la consommation de papier, la réduction à la source des déchets, le réemploi de matériel de bureau, etc. La RBQ est déterminée à soutenir et à promouvoir ces initiatives dans tous ses établissements, et elle continue à travailler pour atteindre ses objectifs de performance à l'avenir.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 5.8

Opérer un changement vers des modes de déplacement plus durables

Sous-objectif 5.8.1 : Réduire les émissions de GES du parc de véhicules légers et lourds de l'État

Action 7 Réduire les émissions de GES du parc de véhicules légers	
Indicateur	Réduction des émissions de GES associés à la flotte de véhicules légers de la RBQ par rapport à la mesure initiale (mesure initiale : 83 t éq. CO ₂)
Cible 2023-2024	≤ 80 t
Résultats 2023-2024	23 t éq. CO ₂ Cible atteinte
Explications	Au cours de l'année 2023-2024, la RBQ a réduit le nombre de véhicules de sa flotte de véhicules légers, passant de 26 à 17, en conservant en majorité des véhicules hybrides. La RBQ continuera d'innover et d'améliorer ses pratiques pour contribuer activement à la lutte contre les changements climatiques.

Sous-objectif 5.8.2 : Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto-solo des employés de l'État

Action 8 Faire la promotion des modes de transport collectif et actif auprès du personnel	
Indicateur	Nombre d'activités de sensibilisation offertes aux membres du personnel
Cible 2023-2024	≥ 2
Résultats 2023-2024	5 activités de sensibilisation réalisées Cible atteinte
Explications	En 2023-2024, la RBQ a poursuivi ses efforts pour promouvoir les modes de transports actif et collectif auprès de son personnel. Cinq activités de sensibilisation ont été offertes aux membres du personnel. Parmi celles-ci se trouvaient des actualités sur des campagnes telles que VéloVolt et la Cyclofête au Québec, des webdiffusions sur les systèmes de vélopartage à Québec et à Montréal ainsi que la diffusion d'une offre de rabais sur l'abonnement à ces systèmes de vélopartage. De plus, la RBQ a organisé une webdiffusion consacrée aux vélos à assistance électrique comme nouvelle solution de mobilité. Ces initiatives ont été conçues pour informer et sensibiliser le personnel au sujet des avantages de la mobilité collective et active. En fournissant une variété d'activités, la RBQ a réussi à créer un environnement propice à l'adoption de modes de déplacement plus durables, contribuant ainsi à son engagement en faveur d'une mobilité respectueuse de l'environnement.

La RBQ est engagée à soutenir la Stratégie gouvernementale de développement durable (SGDD) 2023-2028 et l'ensemble des lois, politiques et stratégies du gouvernement du Québec qui touchent le développement durable. À travers ses actions, la RBQ contribue activement à l'atteinte des objectifs fixés dans la SGDD 2023-2028 par le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP). En intégrant ces directives dans ses pratiques quotidiennes, la RBQ s'efforce de promouvoir une culture organisationnelle responsable et de créer un effet positif sur l'environnement, la société et l'économie.

Bien que certaines initiatives mises de l'avant au cours de l'année de référence ne fassent pas partie intégrante de son plan d'action de développement durable, la RBQ reste engagée dans d'autres activités visant à sensibiliser son personnel et à promouvoir la durabilité. Au cours de l'année 2023-2024, elle a offert une série d'événements à ses employées et employés, dont un rendez-vous de l'innovation axé sur l'hydrogène et un midi de l'innovation portant sur l'économie circulaire dans la construction. L'organisation a également participé à des événements spéciaux, tels que la célébration de la Journée mondiale de l'environnement 2023 et de la Journée de l'environnement dans l'administration publique (JEAP), afin de sensibiliser son personnel aux problèmes environnementaux liés à la pollution plastique. Enfin, la RBQ promeut la consommation collaborative, encourageant ainsi l'adoption de pratiques de consommation plus durables et responsables. Ces initiatives variées reflètent l'engagement de la RBQ envers la protection de l'environnement et la promotion d'un avenir durable pour tous et toutes.



4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

La *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, chapitre D-11.1), entrée en vigueur le 1^{er} mai 2017, a pour objet 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 membres du personnel et a désigné un responsable du suivi des divulgations. Des moyens ont été mis en place pour offrir aux employés et employées 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 2023 au 31 mars 2024, aucune divulgation n'a été transmise à la RBQ ou portée à l'attention du responsable des divulgations.

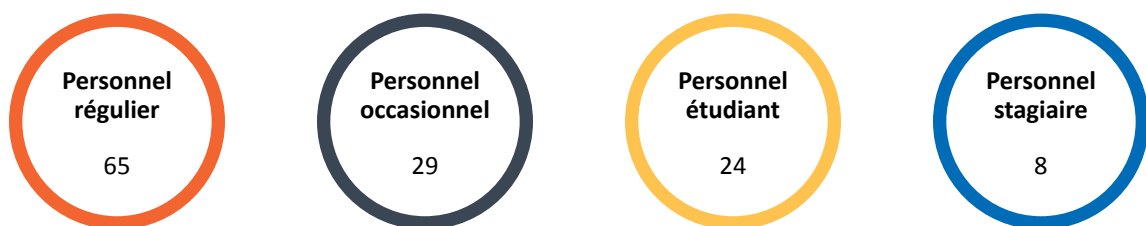
4.4 Accès à l'égalité en emploi

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 2018-2023²¹. Cette mise à jour du programme fait également partie intégrante de la Stratégie de gestion des ressources humaines 2018-2023 du Secrétariat du Conseil du trésor, inscrite sous l'axe de la diversité.

Ainsi, en vertu de l'article 53 de la *Loi sur la fonction publique* (chapitre F-3.1.1), 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.



4.4.1 Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024



21 Le Programme d'accès à l'égalité en emploi 2023-2028 (PAEE) étant entré en vigueur quelques mois avant la fin de l'année financière 2023-2024, il a été décidé par le Secrétariat du Conseil du trésor que la reddition de comptes aux fins du rapport annuel de gestion se fasse telle qu'elle se faisait dans les dernières années, c'est-à-dire par un compte rendu des résultats du PAEE pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023, bien qu'il se soit terminé le 31 mars 2023.

4.4.2 Embauche des groupes cibles en 2023-2024

Groupes cibles	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	65	29	24	8
Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	20	11	8	2
Nombre d'anglophones embauchés	–	2	2	–
Nombre d'Autochtones embauchés	1	1	–	–
Nombre de personnes handicapées embauchées	1	–	2	–
Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	22	14	12	2
Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi	34 %	48 %	50 %	25 %

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

Statut d'emploi	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Régulier	34 %	35 %	34 %
Occasionnel	51 %	47 %	48 %
Étudiant	27 %	42 %	50 %
Stagiaire	11 %	23 %	25 %

4.4.4 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

Groupes cibles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Nombre au 31 mars 2022	3	1	4
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022	0,6 %	0,2 %	0,8 %
Nombre au 31 mars 2023	2	1	2
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023	0,4 %	0,2 %	0,4 %
Nombre au 31 mars 2024	2	2	2
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024	0,4 %	0,4 %	0,4 %

4.4.5 Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel²² – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles par regroupement des régions	Montréal/ Laval	Outaouais/ Montréal	Estrie/ Lanaudière/ Laurentides	Capitale- Nationale	Autres régions
Nombre au 31 mars 2022	163	22	1	17	7
Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022	58 %	44 %	7 %	11 %	16 %
Nombre au 31 mars 2023	184	24	4	22	9
Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023	60 %	43 %	19 %	13 %	20 %
Nombre au 31 mars 2024	184	24	3	25	6
Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024	60 %	42 %	17 %	15 %	15 %

4.4.6 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 2024

Groupe cible*	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	9	24 %

* Les membres de la haute direction, à savoir le président-directeur général et les trois vice-présidents, sont exclus de cette donnée.

4.4.7 Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	65	29	24	8	126
Nombre de femmes embauchées	35	21	16	5	77
Taux d'embauche des femmes	54 %	72 %	67 %	63 %	61 %

²² Dans le 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).

4.4.8 Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

Catégorie d'emploi	Effectif total (hommes et femmes)	Nombre total de femmes	Taux de représentativité des femmes
Personnel d'encadrement	42	25	60 %
Régisseur	3	1	33 %
Personnel professionnel ²³	224	109	49 %
Personnel technicien	237	110	46 %
Personnel de bureau	42	25	60 %
Personnel ouvrier	—	—	—
Total	548	270	49 %

4.5 Éthique et déontologie des administratrices et administrateurs publics de la RBQ

Au cours de l'année financière 2023-2024, aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'a été portée à la connaissance des autorités. À cet égard, il est possible de consulter le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la RBQ à l'annexe 2.

4.6 Gouvernance

Le ministre du Travail 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 Québec (VGQ)²⁴.

4.6.1 Conseil d'administration

Depuis le 3 juin 2022, la RBQ est assujettie à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* (chapitre G-1.02) (LGSE). L'organisation 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.

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. L'article 19 de la LGSE prévoit que le conseil d'administration doit constituer un comité de gouvernance et d'éthique, un comité d'audit et un comité des ressources humaines. Quant à l'article 23, il prévoit qu'une personne membre de l'ordre professionnel de comptables mentionné au *Code des professions* (chapitre C-26) doit siéger au comité d'audit.

²³ Personnel professionnel : inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

²⁴ 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.

4.6.2 Membres du conseil d'administration

La présente section communique de l'information sur le profil de compétences des administrateurs et administratrices de la RBQ et sur leur assiduité aux réunions du conseil d'administration et des comités dont ils sont membres²⁵.



M^{me} Jacqueline Lorange

Architecte, membre de l'Ordre des architectes du Québec

Avocate, membre du Barreau du Québec

Administratrice de sociétés certifiée

Présidente du conseil d'administration

Membre choisie parmi des personnes identifiées aux ordres professionnels reliés au domaine de la construction et du bâtiment

Membre qualifiée indépendante

Nommée le 26 août 2018

Mandat de quatre ans



M. Michel Beaudoin

Administrateur de sociétés certifié

Président-directeur général de la RBQ

Nommé le 13 décembre 2017, entré en fonction le 22 janvier 2018

Mandat renouvelé le 22 mars 2023

Mandat de deux ans



M. Harold Castonguay

Administrateur

Membre choisi parmi des personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment

Nommé le 29 juin 2022

Mandat de trois ans



M. Rafik Khodja

Ingénieur, membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec

Administrateur

Membre choisi parmi des personnes identifiées aux ordres professionnels reliés au domaine de la construction et du bâtiment

Nommé le 26 août 2018

Mandat renouvelé le 29 juin 2022

Mandat de trois ans



M. François Lavoie

Membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec

Administrateur

Membre choisi parmi des personnes identifiées au milieu financier

Président du conseil d'administration de Kaléido

Nommé le 29 juin 2022

Mandat de trois ans

²⁵ Démission du conseil d'administration de M. Alain Jacques le 25 avril 2023 et de M^{me} Chantal Bibeau le 30 mai 2023.



M. Yan Maisonneuve

Membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec

Administrateur

Membre choisi parmi des personnes identifiées au milieu municipal

Nommé le 14 octobre 2020

Mandat de trois ans



M^{me} Marie-Alice Phillips

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

Administratrice

Membre choisie parmi des personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment

Nommée le 29 juin 2022

Mandat de trois ans



M. Pierre Richard

Architecte, membre de l'Ordre des architectes du Québec

Administrateur

Membre choisi parmi des personnes identifiées aux ordres professionnels

reliés au domaine de la construction et du bâtiment

Président de l'Association québécoise de voile adaptée

Nommé le 3 juillet 2018

Mandat renouvelé le 29 juin 2022

Mandat de trois ans



M^e Mylène Sagala

Avocate, membre du Barreau du Québec

Présidente du comité de gouvernance et d'éthique

Administratrice

Membre choisie parmi des personnes identifiées aux corporations constituées en vertu de la *Loi sur les maîtres électriciens* (chapitre M-3) ou de la *Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie* (chapitre M-4)

Administratrice et secrétaire du conseil d'administration de la Fondation ANEB

Nommée le 3 juillet 2018

Mandat de quatre ans



M^{me} Ginette Tanguay

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

Administratrice de sociétés certifiée

Présidente du comité d'audit

Administratrice

Membre choisie parmi des personnes identifiées aux associations de propriétaires de bâtiments²⁶

Membre qualifiée indépendante

Administratrice au conseil d'administration de l'Institut d'administration publique du Québec

Nommée le 16 décembre 2020

Mandat de trois ans

²⁶ L'article 53 de la *Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives* (chapitre 19 des lois de 2022), adoptée le 3 juin 2022, a supprimé cette catégorie.

4.6.3 Assiduité des membres du conseil d'administration et composition des comités

Période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Membres	Conseil d'administration (10 séances)	Comité d'audit (6 séances)	Comité de gouvernance et d'éthique (3 séances)
M ^{me} Jacqueline Lorange, présidente*	10	6	3
M. Michel Beaudoin, président-directeur général	10	6	3
M ^{me} Chantal Bibeau**	0	-	-
M. Harold Castonguay	10	-	-
M. Alain Jacques***	0	-	-
M. Rafik Khodja	10	-	3
M. François Lavoie	10	6	-
M. Yan Maisonneuve	9	-	3
M ^{me} Marie-Alice Phillips	10	5	-
M. Pierre Richard	9	-	2
M ^e Mylène Sagala	8	-	3
M ^{me} Ginette Tanguay	10	6	-

* M^{me} Lorange assiste aux séances du comité d'audit et du comité de gouvernance et d'éthique à titre d'observatrice.

** Le mandat de M^{me} Bibeau a pris fin le 30 mai 2023.

*** Le mandat de M. Jacques a pris fin le 25 avril 2023.

Comités du conseil d'administration

Le comité de gouvernance et d'éthique

Membres du comité de gouvernance et d'éthique au 31 mars 2024 :

- M^e Mylène Sagala, présidente du comité;
- M. Yan Maisonneuve, adm. a.;
- M. Rafik Khodja, ing.;
- M. Pierre Richard, archit.

Le comité d'audit

Membres du comité d'audit au 31 mars 2024 :

- M^{me} Ginette Tanguay, FCPA, ASC, présidente du comité;
- M. François Lavoie, adm. a.;
- M^{me} Marie-Alice Phillips, CPA.



4.6.4 Sommaire des activités des comités du conseil d'administration

Comité de gouvernance et d'éthique

Conformément à l'article 22 de la LGSE, le comité de gouvernance et d'éthique (CGE) a notamment pour fonction d'élaborer des règles de gouvernance et un code d'éthique pour la conduite des affaires de la société. Il élabore le profil de compétences et d'expériences pour la nomination des membres du conseil d'administration et propose un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration. Il procède enfin à l'évaluation du fonctionnement du conseil et de ses comités.

En 2023-2024, le CGE a tenu trois rencontres, soit le 5 juin et le 16 octobre 2023 ainsi que le 19 février 2024. Il a notamment procédé à l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités, et à la révision du règlement intérieur de la RBQ. Il a examiné le projet de directive concernant la rémunération des membres du conseil d'administration de la RBQ, qui fixe les modalités de rémunération des membres, conformément au décret numéro 221-2023 du 8 mars 2023 concernant la rémunération et le remboursement des dépenses de membres du conseil d'administration de certaines sociétés d'État, et a recommandé son adoption par le conseil d'administration. Par ailleurs, le CGE effectue également le suivi des principaux indicateurs en matière de gestion des ressources humaines, notamment de la dotation des nouveaux effectifs et du taux d'engagement du personnel, en attendant la mise en place du comité des ressources humaines, prévue en juin 2024.

Comité d'audit

Conformément à l'article 24 de la LGSE, le comité d'audit a notamment pour fonction d'approuver le plan annuel d'audit interne et de veiller à ce que des mécanismes de contrôle interne soient mis en place et qu'ils soient adéquats et efficaces. Il doit s'assurer de la mise en œuvre d'un plan visant une utilisation optimale des ressources de la RBQ et d'un processus de gestion des risques. Il révisé toute activité susceptible de nuire à la bonne situation financière de la société qui est portée à son attention par l'auditeur ou l'auditrice interne, un dirigeant ou une dirigeante. Il examine les états financiers avec le VGQ et doit recommander leur approbation au conseil d'administration.

Au cours de l'exercice 2023-2024, il y a eu six rencontres du comité d'audit, soit le 17 avril, le 11 juillet, le 11 septembre, le 20 novembre et le 11 décembre 2023 ainsi que le 18 mars 2024. Le comité d'audit a notamment recommandé au conseil d'administration l'approbation des états financiers après avoir procédé à l'examen des résultats de la vérification des états financiers de la RBQ par l'entremise du cabinet d'audit MNP pour le VGQ. Il a analysé le budget et les prévisions quinquennales et a recommandé leur approbation au conseil d'administration. Il en est de même pour le rapport annuel de gestion.

Le comité a également exercé la surveillance de l'administration provisoire des plans de garantie par Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc.

Par ailleurs, le comité d'audit a assuré le suivi de la liste des contrats d'approvisionnement et de services professionnels, le suivi de la gestion intégrée des risques, le suivi des activités d'audit interne ainsi que le suivi du plan d'action découlant du rapport du VGQ de juin 2021.

4.6.5 Comité de direction

Comité de 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 2024 de deux vice-présidents et d'une vice-présidente, de la secrétaire générale et directrice des affaires institutionnelles, du directeur général des services à l'organisation et de la directrice des affaires juridiques.

1. M. Michel Beaudoin, président-directeur général;
2. M^e Jean-François Paquet, vice-président aux enquêtes;
3. M. Stéphane Petit, vice-président 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;
6. M. Frédéric Potok, directeur général des services à l'organisation;
7. M^e Marie-Andrée Thomas, directrice des affaires juridiques.

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

1. M^{me} Marie-Pier Grenier Lachance, directrice des communications;
2. M. Ian Taillefer, adjoint exécutif du président-directeur général;
3. M. Philippe Jacobsen, adjoint exécutif du président-directeur général;
4. M. Paul Gagnon, conseiller cadre du président-directeur général;
5. M^{me} Annie Desaulniers, adjointe exécutive de la secrétaire générale et directrice des affaires institutionnelles.



4.6.6 Rémunération

Rémunération des membres du conseil d'administration

En vertu du deuxième alinéa de l'article 3.4 de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, les membres du conseil d'administration de la RBQ, autres que le président-directeur général, sont rémunérés par la société aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement. Ces conditions ont été énoncées dans le décret numéro 221-2023 du 8 mars 2023 concernant la rémunération et le remboursement des dépenses de membres du conseil d'administration de certaines sociétés d'État.

Par ailleurs, le conseil d'administration a adopté, lors de sa séance du 18 octobre 2023, la Directive concernant la rémunération des membres du conseil d'administration de la RBQ, qui fixe les modalités d'application du décret. À cet égard, la directive prévoit qu'une pénalité de 500 \$ est imposée en cas d'absence à une séance du conseil ou d'un de ses comités pour lequel une rémunération annuelle est prévue. Celle-ci est appliquée lors du dernier versement. Toutefois, une absence par année pour une séance du conseil d'administration et une absence par année pour une séance d'un comité, nonobstant le motif, sera acceptée sans pénalité.

Rémunération des membres du conseil d'administration – pour l'exercice clos le 31 mars 2024

Nom du membre	Rémunération versée pour la participation au CA		Rémunération versée pour la participation aux comités ⁽²⁾		Avantages versés	Rémunération globale pour l'année financière
	Présidence	Membre	Présidence	Membre		
Jacqueline Lorange Présidente du CA	31 800 \$					31 800 \$
Ginette Tanguay Présidente du comité d'audit		15 900 \$	6 300 \$			22 200 \$
Mylène Sagala ⁽¹⁾ Présidente du comité de gouvernance et d'éthique		15 400 \$	6 300 \$			21 700 \$
Rafik Khodja Membre du CGE		15 900 \$		4 200 \$		20 100 \$
Yan Maisonneuve Membre du CGE		15 900 \$		4 200 \$		20 100 \$
Pierre Richard Membre du CGE		15 900 \$		4 200 \$		20 100 \$
Marie-Alice Phillips Membre du CDA		15 900 \$		4 200 \$		20 100 \$
François Lavoie Membre du CDA		15 900 \$		4 200 \$		20 100 \$
Harold Castonguay Administrateur		15 900 \$				15 900 \$

(1) M^{me} Sagala s'est absentée à deux occasions d'une séance du conseil.

(2) La rémunération fixée pour 2023-2024 pour la participation aux comités est de 4 200 \$ pour les membres et de 6 300 \$ pour les présidentes.

Rémunération des dirigeants et dirigeantes

Rémunération des dirigeants et dirigeantes – pour l'exercice clos le 31 mars 2024

Noms et fonctions des cinq dirigeants et dirigeantes les mieux rémunérés	Rémunération de base versée ⁽¹⁾	Contribution aux régimes de retraite ⁽²⁾	Autres avantages versés ou accordés ⁽³⁾	Rémunération globale pour l'année financière
Michel Beaudoin, président-directeur général	231 195 \$	23 182 \$	5 697 \$	260 074 \$
Jean-François Paquet, vice-président aux enquêtes	186 878 \$	20 724 \$	6 609 \$	214 211 \$
Silvia Garcia, vice-présidente à la réglementation et à l'innovation	186 878 \$	20 724 \$	4 783 \$	212 385 \$
Stéphane Petit, vice-président aux relations avec la clientèle et aux opérations	186 878 \$	20 724 \$	3 917 \$	211 519 \$
Marie-Andrée Thomas, directrice des affaires juridiques	156 502 \$	17 505 \$	5 473 \$	179 480 \$

(1) La RBQ n'offre aucun programme de rémunération variable.

(2) La contribution aux régimes de retraite correspond à la part de l'employeur assumée par la RBQ.

(3) Ce montant comprend la somme versée à titre de part de l'employeur aux régimes autoassurés et d'assurances collectives ainsi que le remboursement de cotisation professionnelle et de frais d'activité physique.

4.7 Allègement réglementaire et administratif

Allègement réglementaire

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

En 2023-2024, la RBQ a poursuivi ses travaux d'élaboration de règlements. Six projets de règlement ont été publiés à la *Gazette officielle du Québec* (GOQ) pour recueillir les commentaires du public, et un projet a été publié à la GOQ pour son entrée en vigueur :

- Le projet de règlement modifiant le chapitre IV, Ascenseurs et autres appareils élévateurs, du *Code de construction* (publication pour commentaires à la GOQ le 13 septembre 2023);
- Le projet de règlement modifiant le chapitre IV, Ascenseurs et autres appareils élévateurs, du *Code de sécurité* (publication pour commentaires à la GOQ le 13 septembre 2023);
- Le projet de règlement modifiant le chapitre I.1, Efficacité énergétique du bâtiment, du *Code de construction*, visant à incorporer par renvoi le *Code national pour l'énergie des bâtiments – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec (publication pour commentaires à la GOQ le 27 décembre 2023);
- Le projet de règlement modifiant le chapitre III, Plomberie, du *Code de construction*, visant à incorporer par renvoi le *Code national de la plomberie – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec (publication pour commentaires à la GOQ le 27 décembre 2023);
- Le projet de règlement modifiant le chapitre I, Bâtiment, du *Code de construction*, visant à incorporer par renvoi le *Code national du bâtiment – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec (publication pour commentaires à la GOQ le 21 février 2024);
- Le projet de règlement modifiant le chapitre VIII, Bâtiment, du *Code de sécurité*, visant à incorporer par renvoi le *Code national de prévention des incendies – Canada 2020*, incluant les modifications du Québec (publication pour commentaires à la GOQ le 21 février 2024);
- Le projet de règlement modifiant le chapitre I.1, Efficacité énergétique du bâtiment, du *Code de construction*, visant à modifier le *Code national de l'énergie pour les bâtiments*, modifié par le Québec, en ajoutant une exigence qui porte sur la demande en puissance électrique lorsque la méthode de conformité de performance énergétique est utilisée (publication à la GOQ le 28 février 2024 pour son entrée en vigueur le 13 avril 2024).

Le processus d'élaboration des règlements comprend, pour la RBQ, des consultations auprès des partenaires et des parties prenantes sur les différents enjeux et priorités. Certaines de ces consultations sont réalisées par l'entremise des comités consultatifs permanents provinciaux. Les membres de ces comités sont aussi consultés sur les exigences proposées dans les mises à jour des projets réglementaires.

Allègement administratif

La RBQ remplit sa mission en adoptant par règlement des normes de construction, de sécurité et de qualification professionnelle. Elle veille à l'application de ces normes au moyen de vérifications, d'inspections et d'enquêtes, en appliquant les recours prévus par la loi lors de manquements et en mettant en place des garanties financières pour protéger les consommateurs et consommatrices.

La RBQ est visée par la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif (PGARA) – Pour une réglementation intelligente. Elle est aussi visée par des mesures du Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025 (PAGARA). À cet égard, comme prévu à l'article 20 de la PGARA, la RBQ produit et diffuse une analyse d'impact réglementaire (AIR) pour tout projet de loi, de règlement, de plan d'action, etc. qui a des répercussions sur les entreprises ou qui les concerne. Il est possible de consulter les AIR produites par la RBQ à l'adresse suivante : www.rbq.gouv.qc.ca/air.

De plus, la RBQ publie au préalable tout projet de nouveau formulaire pour une période de 30 jours afin d'offrir au public la possibilité de formuler des commentaires avant sa mise en ligne, et ce, en vertu de l'article 21 de la PGARA : www.rbq.gouv.qc.ca/services-formulaires.

Réalisations et résultats

Conformément à la PGARA, la RBQ a continué de déployer des efforts en 2023-2024 pour améliorer sa réglementation, ses processus administratifs et ses interactions avec sa clientèle et ses partenaires. Dans une perspective de faciliter la consultation des outils en ligne pour les citoyens, la RBQ a bonifié le Registre des détenteurs de licence. Depuis le printemps 2023, lorsqu'une citoyenne ou un citoyen effectue une recherche sur le Registre, il peut voir en un seul coup d'œil les entrepreneurs dont la licence est :

- valide;
- non valide;
- restreinte (l'entrepreneur ne peut soumissionner pour un contrat public).

Cette nouveauté s'accompagne de filtres supplémentaires et de nouveaux visuels mettant en évidence le statut de chaque licence.

Par ailleurs, la RBQ poursuit sa participation aux travaux de développement de la plateforme Zone entreprise, menés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Services Québec). Plus précisément, elle collabore activement aux travaux visant à simplifier les démarches pour l'obtention d'une licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire.

Au 31 mars 2024, la RBQ a réalisé, en valeur constante par rapport au niveau établi en 2004, une réduction de 16 % du coût de ses formalités administratives imposées aux entreprises.

Engagée à réduire l'écart entre les services qu'elle offre et la manière dont elle souhaite le faire, la RBQ est en constante amélioration. Ainsi, elle adapte ses pratiques en collaboration avec les différents acteurs, afin d'atteindre les objectifs et cibles fixés par les différents plans d'action gouvernementaux.



4.8 Accès aux documents 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* (chapitre A-2.1, r. 2), le bilan de la documentation visée à la section III du *Règlement* est présenté ci-dessous.

Nombre total de demandes reçues en 2023-2024

Nombre total de demandes reçues	1 911 demandes d'accès
---------------------------------	------------------------

En 2023-2024, la RBQ a reçu 1 911 demandes d'accès, comparativement à 2 072 en 2022-2023, ce qui représente une diminution de près 8 %. La majorité des demandes reçues (87 %) visaient l'accès à l'information relativement aux domaines du bâtiment et des équipements pétroliers, environ 4 % étaient relatives aux licences et 9 % visaient d'autres documents.

Les demandes présentées à la RBQ le sont principalement par les entreprises (45 %) et les avocats (27 %). Viennent ensuite celles formulées par les ministères, organismes publics et organismes municipaux (12 %), puis les citoyens (9 %). Enfin, 7 % des demandes proviennent des journalistes, des partis politiques et autres.

Nombre de demandes traitées en 2023-2024, en fonction de leur nature et des délais

Délais de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demande de rectification
0 à 20 jours	1 476	0
21 à 30 jours	236	0
31 jours et plus	118	0
Total	1 830*	0

* Le total des demandes d'accès à des documents inclut 37 demandes qui étaient en cours lors du précédent exercice, ainsi que 1 793 demandes de l'année 2023-2024.

Parmi les 1 830 demandes traitées, la RBQ a accepté entièrement 27 % des demandes, en a refusé partiellement 15 %, et seulement 4 % ont fait l'objet d'un refus intégral. Par ailleurs, 54 % des demandes ont fait l'objet d'autres décisions. Enfin, 118 demandes reçues en 2023-2024 seront traitées dans le prochain exercice financier.



Nombre de demandes d'accès traitées en 2023-2024, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratif	Demande de rectification	Dispositions de la loi invoquées
Acceptée (entièrement)	499	0	
Partiellement acceptée	279	0	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 Loi sur le bâtiment Articles 129.2, 129.2.3 et 213 Charte des droits et libertés de la personne Article 9
Refusée (entièrement)	74	0	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 Loi sur le bâtiment Articles 129.2, 129.2.3 et 213 Charte des droits et libertés de la personne Article 9
Autres	978	0	Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels Articles 1, 15 et 48 Demande irrecevable Désistement du demandeur Sans suite du demandeur

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable en 2023-2024	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information en 2023-2024	5

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

En 2023-2024, la RBQ a organisé une séance de formation et de sensibilisation relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, à laquelle ont participé 12 personnes. L'objectif de cette formation est d'informer les employés et employées 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, et de développer une culture de protection de la vie privée.

4.9 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent ?	Non
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	S. O.
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ?	Non
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française ?	Non
Si vous avez une directive particulière : - Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : - Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?	S. O.
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ?	Non
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions :	S. O.
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la Charte de la langue française ?	7,3 %

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	Non
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	S. O.
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français : • est exigé ? • est souhaitable ?	48 postes pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé. 70 postes pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable.
Est-ce que votre organisation a publié cette information sur son site Web dans les trois mois suivant la fin de son année financière ?	Non



4.10 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 et aux entreprises.

La politique de tarification

Conformément à la Politique de financement des services publics, la RBQ s'est dotée d'une politique de tarification. Celle-ci définit les orientations et les principes devant guider la RBQ dans la tarification de ses services ainsi que les responsabilités de son personnel dans son application. Elle constitue la référence privilégiée encadrant les stratégies et les décisions de l'organisation en matière de tarification.

La méthode de fixation des tarifs

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

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 (IPC) pour les 12 mois de l'année précédente, sur les 12 mois de l'année antérieure à cette dernière²⁷.

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

De façon générale, les tarifs exigés par les organisations publiques doivent être établis en fonction des coûts totaux engendrés pour fournir le service. La RBQ doit également prendre en compte les externalités positives pour le citoyen ou la citoyenne liées à la réalisation d'un mandat, comme c'est le cas pour certains domaines d'intervention où la RBQ vise, entre autres, à assurer la sécurité des gens qui utilisent certains équipements.

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*.

²⁷ Pour la période du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2024, l'indexation des tarifs est de 3 %, conformément à la *Loi limitant l'indexation de plusieurs tarifs gouvernementaux* (2022, chapitre 29).

La date de la dernière révision tarifaire

Au cours de l'année 2023-2024, la RBQ a poursuivi les travaux visant à établir les coûts de ses différents champs de compétence ainsi qu'à prendre en compte les externalités dans l'établissement de la tarification.

Le tableau ci-dessous présente un portrait complet des revenus réels et des coûts par champs de compétence :

Champs de compétence	Revenus réels	Dépenses réelles	Niveau de financement atteint
Qualification professionnelle (licences et examens)	12 402 656 \$	18 798 409 \$	66 %
Qualification des inspecteurs et inspectrices en bâtiments ^[1]	-	933 793 \$	0 %
La surveillance et la réglementation			
Contrôle et surveillance des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires ^[2]	68 762 606 \$	38 673 209 \$	178 %
Réglementation et surveillance en lien avec le <i>Code de sécurité</i>	9 359 198 \$	15 918 778 \$	59 %
Réglementation et surveillance dans le domaine des appareils sous pression	3 716 327 \$	8 745 932 \$	42 %
Les garanties financières			
Réglementation et surveillance en lien avec le Plan de garantie	641 012 \$	1 466 575 \$	44 %
Sous-total	94 881 798 \$	84 536 697 \$	112 %
Autres revenus	9 917 370 \$	-	-
Total	104 799 168 \$	84 536 697 \$	124 %

[1] Le Conseil des ministres a adopté, le 14 février 2024, le *Règlement sur l'encadrement des inspecteurs en bâtiments d'habitation pour les inspections en vue d'une transaction immobilière* (REIBH). Ces activités seront tarifées à compter d'octobre 2024.

[2] Le coût inclut celui des activités de normalisation et de réglementation en lien avec le *Code de construction*.





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 l'audit 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 d'audit 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 d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

ORIGINAL SIGNÉ

Frédéric Potok, directeur général des services à l'organisation

ORIGINAL SIGNÉ

Michel Beaudoin, président-directeur général

Québec, le 9 juillet 2024



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 2024, 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 2024, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

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

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

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

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

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

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

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

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

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées 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, compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux revenus, expliqués à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

ORIGINAL SIGNÉ

Daniel Martel, CPA auditeur
Directeur principal d'audit

Québec, le 9 juillet 2024

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024

		2024		2023 (retraité note 3)
		Budget	Résultats réels	Résultats réels
REVENUS	Notes			
Tarification sectorielle		48 110 000 \$	49 444 341 \$	47 528 927 \$
Qualification professionnelle		40 700 000	41 936 445	41 084 040
Contributions du gouvernement du Québec	4	1 850 000	2 860 000	2 800 000
Plan de garantie		828 000	641 012	670 503
Revenus d'intérêts et de placements		8 097 000	9 732 279	4 806 071
Autres revenus		27 000	185 091	332 351
		99 612 000	104 799 168	97 221 892
CHARGES				
Traitements et avantages sociaux		54 486 200	55 711 937	49 622 229
Services professionnels et techniques		24 229 900	18 684 122	15 998 436
Loyers		4 040 300	4 017 772	3 827 875
Transport et communication		4 053 400	3 781 146	2 831 775
Fournitures et approvisionnement		480 000	209 055	310 663
Subventions octroyées		450 000	396 163	359 547
Amortissement des immobilisations		1 545 000	1 600 646	1 439 574
Perte sur disposition d'immobilisations			3 341	—
Créances douteuses		400 000	132 515	194 747
		89 684 800	84 536 697	74 584 846
EXCÉDENT DE L'EXERCICE		9 927 200	20 262 471	22 637 046
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLI		208 782 534	208 782 534	186 490 408
Modification comptable	3		2 933 252	2 588 332
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE RETRAITÉ			211 715 786	189 078 740
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	12	218 709 734 \$	231 978 257 \$	211 715 786 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2024

		2024	2023 (retraité note 3)
ACTIFS FINANCIERS	Notes		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	5	45 598 707 \$	35 730 564 \$
Placements de portefeuille	6	183 161 295	171 518 911
Débiteurs	7	13 992 016	12 349 639
		242 752 018	219 599 114
PASSIFS			
Créditeurs et charges à payer	8	11 750 976	9 151 681
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés		5 893 000	5 282 722
Provision pour congés de maladie	9	3 031 480	3 815 304
Revenus perçus d'avance		681 451	582 121
Revenus reportés	10	660 878	978 808
		22 017 785	19 810 636
ACTIFS FINANCIERS NETS		220 734 233	199 788 478
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations	11	11 008 841	11 766 032
Charges payées d'avance		235 183	161 276
		11 244 024	11 927 308
EXCÉDENT CUMULÉ	12	231 978 257 \$	211 715 786 \$
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES	14		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

ORIGINAL SIGNÉ

Jacqueline 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 2024

		2024		2023 (retraité note 3)
		Budget	Résultats réels	Résultats réels
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	Note	9 927 200 \$	20 262 471 \$	22 637 046 \$
Variation due aux immobilisations				
Acquisition d'immobilisations		(8 633 000)	(846 796)	(2 005 752)
Amortissement des immobilisations		1 545 000	1 600 646	1 439 574
Perte sur disposition d'immobilisations			3 341	—
		(7 088 000)	757 191	(566 178)
Variation due aux charges payées d'avance				
Acquisition de charges payées d'avance			(157 971)	(29 495)
Utilisation de charges payées d'avance			84 064	179 662
			(73 907)	150 167
AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS		2 839 200	20 945 755	22 221 035
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT DE L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLIS		196 855 226	196 855 226	174 979 111
Modification comptable	3		2 933 252	2 588 332
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT DE L'EXERCICE RETRAITÉS			199 788 478	177 567 443
ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN DE L'EXERCICE		199 694 426 \$	220 734 233 \$	199 788 478 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024

		2024	2023 (retraité note 3)
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	Notes		
Excédent de l'exercice		20 262 471 \$	22 637 046 \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie :			
Amortissement des immobilisations		1 600 646	1 439 574
Perte sur disposition d'immobilisations		3 341	—
Revenus reportés		(85 000)	—
Charges payées d'avance		54 569	153 005
Amortissement des primes et escomptes sur les placements de portefeuille		(5 986 263)	(1 366 168)
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement	15	1 382 835	(4 669 533)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		17 232 599	18 193 924
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS			
Acquisitions d'immobilisations		(1 708 335)	(1 177 433)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		(1 708 335)	(1 177 433)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT			
Acquisition de placements de portefeuille		(156 752 121)	(184 381 719)
Produit de disposition de placements de portefeuille		151 096 000	90 586 000
Flux de trésorerie liés aux activités de placement		(5 656 121)	(93 795 719)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE		9 868 143	(76 779 228)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE		35 730 564	112 509 792
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	5	45 598 707 \$	35 730 564 \$
Informations supplémentaires relatives aux flux de trésorerie :			
Intérêts reçus		9 213 266 \$	4 964 917 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

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 qui a pour objets 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* 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 *Loi sur le bâtiment*, 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 *Loi sur le bâtiment*;
- 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 *Loi sur le bâtiment*;
- Adopter des mesures en vue de responsabiliser davantage les personnes œuvrant dans le milieu de la construction;
- Régir des plans de garantie, 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 1^{er} janvier 2014.

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

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

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

RÉFÉRENTIEL COMPTABLE

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

UTILISATION D'ESTIMATIONS

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

Tarification sectorielle

Les revenus de tarification sectorielle visant l'émission d'un permis et constituant des opérations avec contrepartie sont constatés à un moment précis, soit à la délivrance du permis.

Les revenus de tarification sectorielle pour lesquels la RBQ n'a aucune obligation de prestation sont constatés à l'émission de la facture ou à la réception de la déclaration, soit lorsque la RBQ a le pouvoir de les revendiquer ou de les prélever en vertu d'un événement passé. Étant donné qu'une portion de ces revenus de tarification sectorielle est liée aux déclarations effectuées par les entrepreneurs, les ajustements aux revenus nécessaires sont constatés dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Qualification professionnelle

Les revenus de qualification professionnelle constituent des opérations avec contrepartie qui sont constatés à un moment précis, soit lorsque la RBQ délivre les licences aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires ou confirme leur maintien ou leur modification. Les sommes reçues ou à recevoir concernant des revenus dont l'obligation de prestation sera remplie dans une année ultérieure sont reportées et présentées à titre de revenus perçus d'avance.

Contributions du gouvernement du Québec

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

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

REVENUS (SUITE)

Plan de garantie

Une portion des revenus du plan de garantie constitue des opérations sans obligation de prestation pour la RBQ. Ils sont constatés lorsque la RBQ a le pouvoir de les revendiquer ou de les prélever en vertu d'un événement passé, soit lorsque le certificat a été émis par l'administrateur du plan de garantie. L'autre portion des revenus pour fins de subvention est grevée d'une affectation. Ils sont comptabilisés comme revenus reportés et constatés aux revenus à l'état des résultats lorsque les sommes sont utilisées aux fins prescrites.

Revenus d'intérêts et de placements

Les revenus d'intérêts et de placements sont composés d'intérêts sur la trésorerie et équivalents de trésorerie ainsi que de revenus sur les placements de portefeuille. Ces revenus sont constatés au fur et à mesure qu'ils sont gagnés.

INSTRUMENTS FINANCIERS

Les instruments financiers comprennent les éléments suivants :

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

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.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont composés de l'encaisse et des placements qui sont facilement convertibles en un montant connu de trésorerie et dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative. Ces placements ont en général une échéance inférieure ou égale à trois mois à partir de la date d'acquisition.

Placements de portefeuille

Lorsqu'un placement de portefeuille subit une moins-value durable, la valeur comptable est réduite pour tenir compte de cette moins-value. Cette réduction est imputée dans l'état des résultats et ne peut faire l'objet d'une reprise.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (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.

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. MODIFICATION COMPTABLE

ADOPTION D'UNE NOUVELLE NORME COMPTABLE

Le 1^{er} avril 2023, la RBQ a adopté le chapitre SP 3400, *Revenus*. Cette norme fournit des indications pour la comptabilisation, l'évaluation et la présentation des revenus qui ne sont pas traités par une autre norme comptable. Elle vient également faire la distinction entre les revenus provenant d'opérations avec obligations de prestation et les revenus provenant d'opérations qui ne comprennent pas d'obligations de prestation.

L'effet de l'application de cette norme a été comptabilisé de façon rétroactive avec retraitement des états financiers des exercices antérieurs.

Ceci a eu pour effet d'augmenter (diminuer) les soldes suivants.

	<u>2023</u>
État des résultats et de l'excédent cumulé	
Revenus	
Tarification sectorielle	(17 298) \$
Qualification professionnelle	362 218
Excédent de l'exercice	344 920
Excédent cumulé au début de l'exercice	2 588 332
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	2 933 252
État de la situation financière	
Passifs	
Revenus perçus d'avance	(2 933 252)
Actifs financiers nets	2 933 252
Excédent cumulé	2 933 252
État de la variation des actifs financiers nets	
Excédent de l'exercice	344 920
Actifs financiers net au début de l'exercice	2 588 332
Actifs financiers net à la fin de l'exercice	2 933 252 \$

4. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

La RBQ se voit attribuer un financement du ministère du Travail concernant la lutte contre l'évasion fiscale, le travail au noir et le non-respect des autres obligations légales dans le secteur de la construction au Québec. Afin qu'elle poursuive ses interventions, une contribution maximale de 2 800 000 \$ lui a été attribuée pour l'exercice financier 2024 (2023 : 2 800 000 \$). Les contributions obtenues ne peuvent être utilisées que pour les fins auxquelles elles sont destinées. Les contributions non utilisées doivent être remboursées au ministère des Finances du Québec, avant la fin de l'exercice financier. Au cours des exercices financiers 2023 et 2024, les charges encourues aux fins prescrites ont été supérieures au financement attribué. Une contribution additionnelle de 60 000 \$ provient d'autres ministères et organismes pour la recherche sur la pyrrhotite.

5. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2024	2023
Encaisse	200 \$	1 825 \$
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu, portant intérêt au taux d'emprunt du Québec quotidien lequel représente le taux de 5,00 % (4,50 % en 2023)	34 694 443	34 590 968
Billet à escompte portant intérêt au taux de 4,99 % venant à échéance le 30 mai 2024 (taux de 4,50 % en 2023 et échus au cours de l'exercice)	10 904 064	1 137 771
	45 598 707 \$	35 730 564 \$

6. PLACEMENTS DE PORTEFEUILLE

	2024	2023
Obligations portant intérêt à des taux fixes de 3,645 % à 5,682 % (de 0,728 % à 4,804 % en 2023) venant à échéance entre le 3 juillet 2024 et le 27 novembre 2026 (entre le 1 ^{er} septembre 2023 et 26 septembre 2025 en 2023)	82 902 494 \$	46 304 766 \$
Billets à escompte portant intérêt au taux de 4,54 % à 5,32 % (de 4,14 % à 4,80 % en 2023) venant à échéance entre le 22 avril 2024 et le 18 septembre 2024 (entre le 24 avril 2023 et le 29 février 2024 en 2023)	86 585 146	100 628 730
Billets à terme au porteur portant intérêt au taux de 5,35 % et 5,75 % (de 4,55 % et 4,95 % en 2023) venant à échéance le 24 septembre 2024 et le 12 novembre 2024 (entre le 19 septembre 2023 et le 14 novembre 2023 en 2023)	13 673 655	24 585 415
	183 161 295 \$	171 518 911 \$

La juste valeur des placements de portefeuille au 31 mars 2024 est de 183 170 699 \$ (2023 : 171 018 236 \$).

7. DÉBITEURS

	2024	2023
Tarification sectorielle	10 347 547 \$	9 586 161 \$
Qualification professionnelle	373 784	395 781
Plan de garantie	94 936	89 725
Contributions du gouvernement du Québec	2 800 000	2 815 000
Intérêts et revenus de placement à recevoir	950 013	431 000
Taxes à recevoir	232 414	151 876
Autres	138 545	80 267
	14 937 239	13 549 810
Provision pour créances douteuses	(945 223)	(1 200 171)
	13 992 016 \$	12 349 639 \$

8. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2024	2023
Salaires et avantages sociaux	6 079 561 \$	3 487 069 \$
Créditeurs et autres fournisseurs	5 671 415	5 664 612
	11 750 976 \$	9 151 681 \$

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.

Les fonctionnaires et les professionnels 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.

Les obligations liées à ce programme augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la RBQ, jusqu'à concurrence de la limite prescrite. 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.

Pour les professionnels, des dispositions transitoires étaient applicables depuis le 1^{er} avril 2019. Ces dispositions transitoires prévoyaient notamment les modalités d'utilisation des journées non utilisées de congés de maladie des employés qui excédaient 20 jours au 31 mars 2019. La période transitoire est venue à échéance le 31 mars 2024. Ainsi, les journées de congé de maladie toujours inutilisées de la banque constituée le 1^{er} avril 2019 seront payables à 70 % au cours du prochain exercice. Ce montant est présenté dans le poste Créditeurs et charges à payer.

9. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

Provision pour congés de maladie (suite)

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

Les variations de la provision pour congés de maladie se détaillent comme suit :

	2024	2023
Solde au début	3 815 304 \$	4 766 978 \$
Charge de l'exercice	1 561 900	1 143 562
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 772 624)	(1 991 836)
Part devenue payable	(573 100)	(103 400)
Solde à la fin	3 031 480 \$	3 815 304 \$

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 :

	2024	2023
Taux de croissance de la rémunération	Entre 3,10 % et 3,70 %	Entre 3,10 % et 3,70 %
Taux d'actualisation	Entre 4,27 % et 4,48 %	Entre 3,68 % et 4,64 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	Entre 0 et 16 ans	Entre 0 et 18 ans

Régimes de retraite

Les employés de la RBQ participent au Régime de retraite du personnel employé 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 2024, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé de 9,69 % à 9,39 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est demeuré à 12,67 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés. Le montant imputé aux résultats de l'exercice s'élève à 3 131 553 \$ (2023 : 3 233 873 \$). Les obligations de la RBQ envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

10. REVENUS REPORTÉS

Les revenus reportés au 31 mars 2024 totalisent 660 878 \$ (2023 : 978 808 \$) et sont composés des éléments suivants :

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), l'administrateur du plan de garantie verse des frais à la RBQ pour l'application de la *Loi sur le bâtiment* et de ce règlement. Ces frais sont de 57,17 \$ par certificat de garantie émis jusqu'au 31 décembre 2023 et de 58,89 \$ depuis le 1^{er} janvier 2024. Pour les certificats émis pendant l'exercice, le total de ces versements s'élève à 408 082 \$ au 31 mars 2024 (2023 : 518 260 \$). 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 à titre de fonds affectés jusqu'au versement des subventions.

	2024	2023
Solde au début	893 808 \$	1 046 052 \$
Virements aux résultats	(396 163)	(359 547)
Revenus reportés de l'exercice	163 233	207 303
Solde à la fin	660 878 \$	893 808 \$

AUTRES

La RBQ a reçu des contributions de différents partenaires dans le cadre de l'entente sur 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 remplies, soit au rythme des versements effectués. Le solde à la fin en 2023 inclut 60 000 \$ provenant de parties apparentées.

	2024	2023
Solde au début	85 000 \$	30 000 \$
Virements aux résultats	(85 000)	—
Revenus reportés de l'exercice	—	55 000
Solde à la fin	— \$	85 000 \$

11. IMMOBILISATIONS

	2024				
	Améliorations locatives	Mobilier et équipements spécialisés	Équipements informatiques	Développement informatique	Total
Coût					
Solde au début	9 067 897 \$	1 846 049 \$	1 055 125 \$	44 396 445 \$	56 365 516 \$
Acquisition	123 880	22 389	68 980	631 547	846 796
Disposition	—	(14 324)	—	(513 223)	(527 547)
Solde à la fin	9 191 777	1 854 114	1 124 105	44 514 769	56 684 765
Amortissement cumulé					
Solde au début	2 802 580	1 117 853	957 477	39 721 574	44 599 484
Amortissement	810 058	259 001	81 042	450 545	1 600 646
Disposition	—	(10 983)	—	(513 223)	(524 206)
Solde à la fin	3 612 638	1 365 871	1 038 519	39 658 896	45 675 924
Valeur comptable nette	5 579 139 \$	488 243 \$	85 586 \$	4 855 873 \$	11 008 841 \$
	2023				
	Améliorations locatives	Mobilier et équipements spécialisés	Équipements informatiques	Développement informatique	Total
Coût					
Solde au début	8 037 804 \$	1 657 278 \$	1 031 406 \$	43 633 276 \$	54 359 764 \$
Reclassement	—	95	(95)	—	—
Acquisition	1 030 093	188 676	23 814	763 169	2 005 752
Solde à la fin	9 067 897	1 846 049	1 055 125	44 396 445	56 365 516
Amortissement cumulé					
Solde au début	2 047 783	874 678	874 479	39 362 970	43 159 910
Amortissement	754 797	243 175	82 998	358 604	1 439 574
Solde à la fin	2 802 580	1 117 853	957 477	39 721 574	44 599 484
Valeur comptable nette	6 265 317 \$	728 196 \$	97 648 \$	4 674 871 \$	11 766 032 \$

Le total des immobilisations inclut des immobilisations en cours de développement dont 3 693 223 \$ (2023 : 3 868 540 \$) pour le développement informatique, 129 680 \$ (2023 : 7 471 \$) pour les améliorations locatives et 5 899 \$ (2023 : 5 899 \$) pour le mobilier et équipements spécialisés. 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 196 086 \$ au 31 mars 2024 (2023 : 1 057 625 \$).

12. EXCÉDENT CUMULÉ

2024			
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total
Solde au début retraité	184 715 786 \$	27 000 000 \$	211 715 786 \$
Excédent de l'exercice	20 262 471	—	20 262 471
Solde à la fin	204 978 257 \$	27 000 000 \$	231 978 257 \$

2023 (retraité note 3)			
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total
Solde au début	162 078 740 \$	27 000 000 \$	189 078 740 \$
Excédent de l'exercice	22 637 046	—	22 637 046
Solde à la fin	184 715 786 \$	27 000 000 \$	211 715 786 \$

En novembre 2013, le conseil d'administration de la RBQ a adopté une résolution pour augmenter la réserve de contingence à 27 000 000 \$. Cette réserve, créée en 2007, vise à prémunir contre les imprévus qui pourraient compromettre sa stabilité financière et sa capacité à accomplir sa mission de qualité et de sécurité.

13. 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.

La RBQ atténue son risque associé aux placements de portefeuille en s'assurant du respect de sa politique de placement, laquelle décrit les paramètres et les limites de concentration du risque et a pour but la préservation du capital investi. La RBQ est d'avis que la valeur comptable des placements de portefeuille reflète sa valeur marchande.

13. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de crédit (suite)

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, avant provision pour créances douteuses :

	2024		2023	
0 - 90 jours	12 992 777 \$	88,36 %	11 731 024 \$	87,56 %
91 - 120 jours	351 394	2,39 %	330 890	2,47 %
+ de 120 jours	1 360 654	9,25 %	1 336 020	9,97 %
	14 704 825 \$	100 %	13 397 934 \$	100 %

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

	2024	2023
Solde au début de l'exercice	1 200 171 \$	1 076 682 \$
Charge à l'état des résultats	132 515	194 747
Montants radiés et recouvrements	(387 463)	(71 258)
Solde à la fin de l'exercice	945 223 \$	1 200 171 \$

13. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

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 financiers qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 mars 2024, soit ses créditeurs et charges à payer, excluant les avantages sociaux. La RBQ détient suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et également de facilités de crédit afin de s'assurer d'avoir des fonds nécessaires pour répondre à ses obligations courantes. La RBQ évalue donc que son exposition au risque de liquidité est négligeable.

Aux 31 mars 2023 et 2024, les passifs financiers de la RBQ ont des échéances de moins de 1 an et se détaillent comme suit :

	2024	2023
Créditeurs et charges à payer	10 793 255 \$	8 434 853 \$
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	5 893 000	5 282 722
Total	16 686 255 \$	13 717 575 \$

Les créditeurs et charges à payer présentés dans le tableau des échéances des passifs financiers excluent les avantages sociaux d'un montant de 957 721 \$ (2023 : 716 828 \$).

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 l'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 sont à taux d'intérêt fixe et détenus jusqu'à échéance. Les placements de portefeuille sont évalués au coût après amortissement et la RBQ a l'intention de les conserver jusqu'à échéance, réduisant ainsi au minimum le risque de taux d'intérêt relativement aux flux de trésorerie auquel la RBQ est exposée. Ainsi, la RBQ considère qu'elle est sujette à un faible risque de taux d'intérêt.

14. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

En vertu d'une entente de services administratifs envers le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN), la RBQ s'est engagée à verser, d'ici le 31 mars 2025, un montant de 7 384 000 \$ (2023 : 5 473 700 \$). La RBQ s'est aussi engagée à verser, au cours des prochains exercices, un montant total de 22 500 240 \$ (2023 : 25 076 124 \$) à certains fournisseurs de services professionnels et techniques. De ce montant, 5 105 800 \$ sont des obligations avec des parties apparentées (2023 : 3 972 400 \$). Au 31 mars 2024, les obligations contractuelles de la RBQ étaient de 29 884 240 \$ (2023 : 30 549 824 \$).

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

	2025	2026	2027	2028	2029	Total
MCN	7 384 000 \$	– \$	– \$	– \$	– \$	7 384 000 \$
Autres	17 659 452	3 650 005	632 175	283 508	275 100	22 500 240
	25 043 452 \$	3 650 005 \$	632 175 \$	283 508 \$	275 100 \$	29 884 240 \$

15. VARIATION DES ACTIFS ET DES PASSIFS LIÉS AU FONCTIONNEMENT

	2024	2023 (retraité note 3)
Actifs financiers		
Débiteurs	(1 642 377) \$	(2 361 754) \$
Passifs		
Créditeurs et charges à payer	3 460 834	(1 054 191)
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	610 278	(29 344)
Provision pour congés de maladie	(783 824)	(951 674)
Revenus perçus d'avance	99 330	(172 488)
Revenus reportés	(232 930)	(97 244)
	3 153 688	(2 304 941)
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	(128 476)	(2 838)
	1 382 835 \$	(4 669 533) \$

16. 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.

Un montant de 7 834 597 \$ (2023 : 6 385 999 \$) représentant des services fournis par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et le MCN est constaté à la valeur d'échange et se répartit comme suit :

	2024			2023
	MCN	MESS	TOTAL	TOTAL
Immobilisations	– \$	– \$	– \$	5 103 \$
Services professionnels et techniques	5 762 683	1 444 696	7 207 379	5 860 984
Transport et communication	511 703	85 952	597 655	477 826
Autres	12 684	16 879	29 563	42 086
Total	6 287 070 \$	1 547 527 \$	7 834 597 \$	6 385 999 \$

17. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE

CAUTIONNEMENT

Conformément au *Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires* (RLRQ, c. B-1.1, r. 9), tout entrepreneur doit fournir un cautionnement qui vise à indemniser tout client ayant subi un préjudice à la suite de l'inexécution ou de l'exécution de travaux et découlant directement des acomptes versés, du non-parachèvement des travaux, des malfaçons et des vices découverts dans l'année qui suit la fin des travaux. La RBQ reçoit des réclamations de clients mettant en cause le cautionnement. Lorsque le cautionnement est fourni au moyen d'une police d'assurance cautionnement individuelle ou collective et que la réclamation est conforme au règlement, les sommes transmises à la RBQ pour le préjudice sont encaissées dans un compte bancaire distinct qui est utilisé pour indemniser les réclamants.

Au 31 mars 2024, les sommes détenues par la RBQ en fidéicomis pour le traitement des réclamations au cautionnement de licence s'élèvent à 137 575 \$ (2023 : 109 379 \$) et ne sont pas présentées à l'état de la situation financière de la RBQ ni à celui du Fonds de garantie.

17. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE (SUITE)

FONDS DE GARANTIE

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

Conformément au 6^e alinéa de l'article 50 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (RLRQ, c. B-1.1, r. 8) l'administrateur du plan de garantie perçoit pour chaque certificat de garantie un montant de 300 \$ qui est directement versé au Fonds de garantie.

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 à la présente note.

État des résultats

De l'exercice clos le 31 mars

	2024	2023
Revenus		
Contributions	2 124 300 \$	2 784 900 \$
Intérêts sur l'encaisse et revenus de placements	1 725 710	1 031 270
	3 850 010	3 816 170
Charges		
Indemnités aux bénéficiaires de plan de garantie	2 500 000	4 000 000
	2 500 000	4 000 000
Excédent (Déficit) de l'exercice	1 350 010 \$	(183 830) \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2024

17. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE (SUITE)

État de l'évolution des actifs nets

De l'exercice clos le 31 mars

		2024	2023
	Notes		
Actifs nets au début		36 046 622 \$	36 230 452 \$
Plus			
Contributions	A	2 124 300	2 784 900
Intérêts sur l'encaisse et revenus de placements		1 725 710	1 031 270
		39 896 632	40 046 622
Moins			
Indemnités aux bénéficiaires de plan de garantie	B	2 500 000	4 000 000
		2 500 000	4 000 000
Actifs nets à la fin		37 396 632 \$	36 046 622 \$

État de la situation financière

Au 31 mars

		2024	2023
Actifs			
Encaisse		4 576 223 \$	4 747 709 \$
Placements à la Caisse de dépôt et placement du Québec	C	32 152 463	30 643 977
Contributions à recevoir - Garantie de Construction Résidentielle		482 700	470 100
Intérêts à recevoir		185 246	184 836
Actifs nets		37 396 632 \$	36 046 622 \$

Note A Les contributions incluses dans l'actif du fonds depuis sa constitution se répartissent comme suit :

	Solde au 31 mars 2023	Contribution de l'exercice	Solde au 31 mars 2024
Garantie Abritat inc.	11 187 000 \$	– \$	11 187 000 \$
Garantie Habitation du Québec inc.	4 979 100	–	4 979 100
Garantie de Construction Résidentielle	33 137 400	2 124 300	35 261 700
	49 303 500 \$	2 124 300 \$	51 427 800 \$

17. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE (SUITE)

Note B Les indemnités aux bénéficiaires de plan de garantie sont versées en vertu des plans de garantie suivants :

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. 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 7,6 M\$ à la GHQ à la suite de cette réclamation. Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2020, une réclamation additionnelle d'un montant de 10 M\$ a été présentée au Fonds de garantie et 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. La RBQ, à titre de fiduciaire du Fonds de garantie, a autorisé les transferts totalisant 14,4 M\$ du Fonds de garantie à la GHQ pour 2019 à 2021.

GARANTIE ABRITAT

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2021, une réclamation d'un montant maximal de 10 M\$ a été présentée au Fonds de garantie afin de pallier le déficit de caisse prévu de la Garantie Abrisat. À la suite de cette réclamation, la RBQ s'est engagée, à titre de fiduciaire du Fonds de garantie, à verser un montant maximal de 10 M\$. Au cours de l'exercice 2023-2024, deux réclamations additionnelles de 1,5 M\$ et de 5,5 M\$ ont été présentées au Fonds de garantie et acceptées par le Fiduciaire, portant ainsi le montant total maximal autorisé des trois réclamations à 17 M\$.

Les déboursés relatifs à ces réclamations doivent être autorisés par le Fiduciaire à la suite de l'analyse des critères établis. De 2021 à 2023, la RBQ a autorisé le transfert de 9 M\$ du Fonds de garantie à la Garantie Abrisat. En 2024, la RBQ a autorisé le transfert de 2,5 M\$, portant le montant total des transferts à 11,5 M\$.

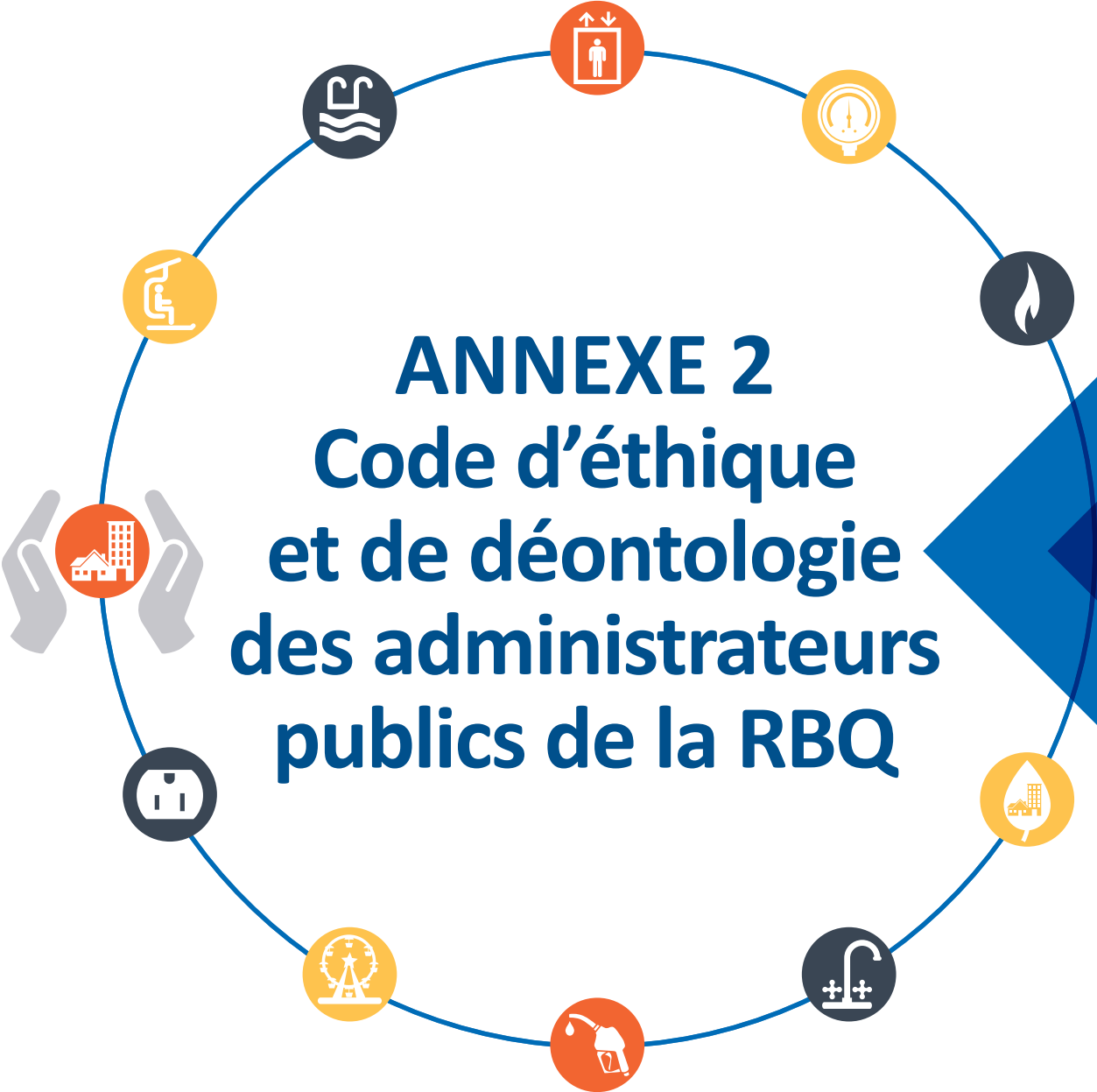
GARANTIE DES MAISONS NEUVES (GMN)

Il reste quelques réclamations actives au plan de garantie GMN. Aucun déboursé n'est autorisé et prévu par le Fonds de garantie pour ces réclamations.

Note C Les placements à la Caisse de dépôt et placement du Québec, composés de dépôt à participation à un fonds particulier et de dépôt à vue, sont évalués à la juste valeur. Les revenus nets (pertes nettes) de placements, les gains (pertes) réalisés, les gains (pertes) non réalisés ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

18. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2023 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2024.



ANNEXE 2

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

CHAPITRE I

Dispositions générales

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

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

CHAPITRE II

Devoirs et obligations

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

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.
- 6 L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre des décisions indépendamment de toutes considérations partisans.
- 7 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, les vice-présidents, les régisseurs et le secrétaire doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
- 8 L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit dénoncer par écrit à la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut avoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

- 9** Le président-directeur général, un vice-président, un régisseur ou le secrétaire ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n’a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu’il y renonce ou en dispose avec diligence.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE III

Cessation d'activités

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

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

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

CHAPITRE IV

Activités politiques

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

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

CHAPITRE V

Dispositions diverses

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

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

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

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

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

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

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

Nos coordonnées

DIRECTION 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 : 1 800 361-0761

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

Téléphone : 514 864-2581

Télécopieur : 514 873-7667

COMMISSAIRE À LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

255, boulevard Crémazie Est, 11^e 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, 11^e 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.rbq.gouv.qc.ca.

Régie
du bâtiment

Québec



www.rbq.gouv.qc.ca