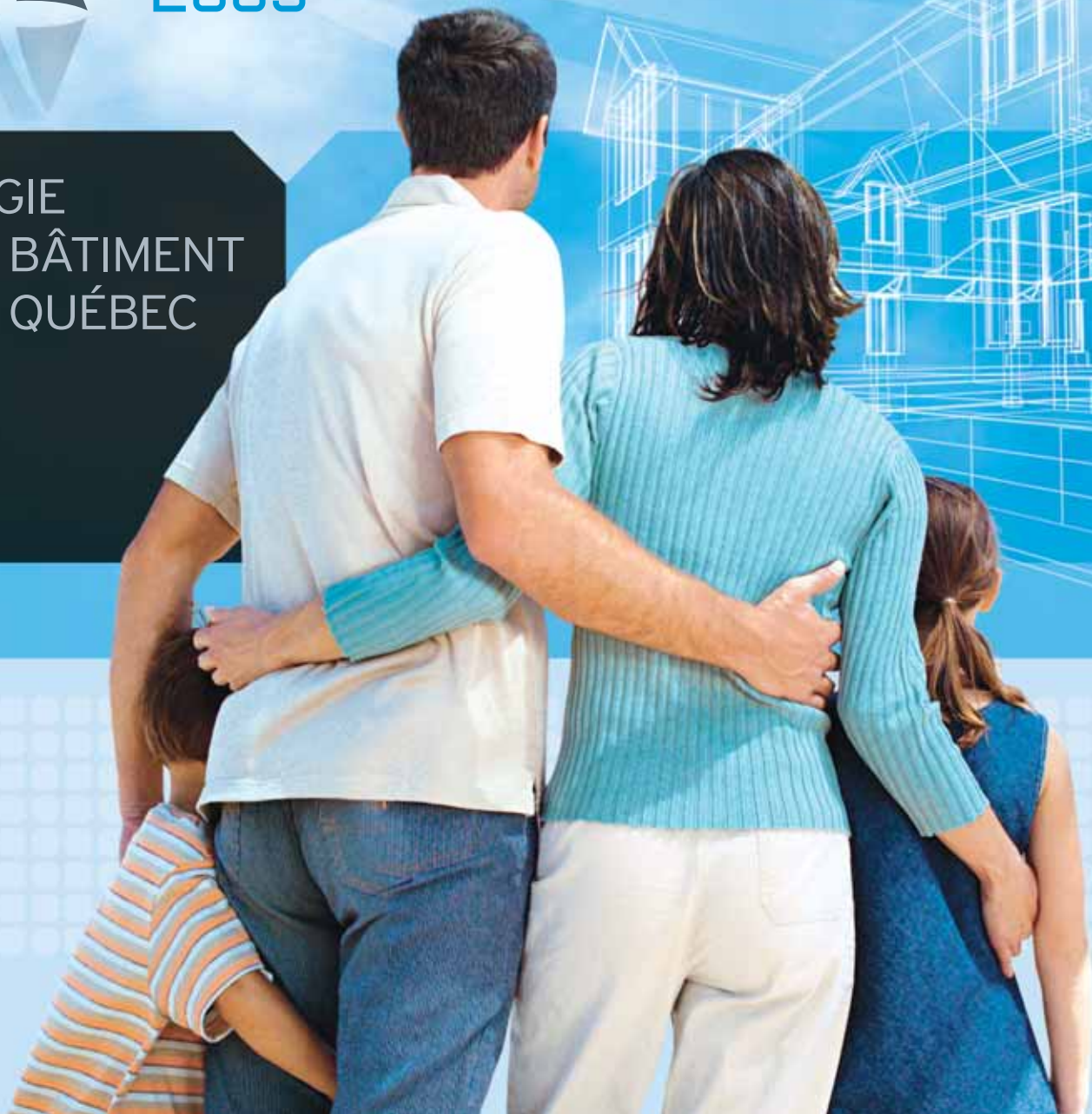




2008
RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2009

RÉGIE
DU BÂTIMENT
DU QUÉBEC



08 > 09

Pour obtenir des exemplaires de cette publication, adressez-vous à la Direction des communications de la Régie du bâtiment du Québec : 418 646-4293.

La publication est également en ligne sur le site Web de la Régie : www.rbq.gouv.qc.ca.

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

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

RECHERCHE, COORDINATION ET RÉDACTION
Daniel Maisonneuve

ÉDITION
Mona Lechasseur

GRAPHISME ET MISE EN PAGE
Communication Publi Griffé

IMPRESSION
Moderne l'Imprimeur

Dépôt légal – 2009
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN (version imprimée) : 978-2-550-55829-3
ISBN (PDF) : 978-2-550-55830-9
ISBN (sur cédérom) : 978-2-550-56980-0
ISSN : 1703-339X
ISSN en ligne : 1703-3403

© Gouvernement du Québec

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



2008
RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2009

RÉGIE
DU BÂTIMENT
DU QUÉBEC





Québec, septembre 2009

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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2009.

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

Le ministre,

Sam Hamad

Montréal, septembre 2009

Monsieur Sam Hamad
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'année financière 2008-2009.

Ce rapport présente les résultats obtenus par la Régie au regard des cibles fixées dans son plan stratégique, des engagements énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles elle est assujettie. Ces résultats ont fait l'objet d'une validation par la Direction de la vérification interne de la Régie.

L'annexe 1 du présent rapport contient les états financiers pour l'année financière terminée le 31 mars 2009, 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

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Montréal, septembre 2009

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité de l'information et des données contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

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

À ma connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.



Michel Beaudoin

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

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

Monsieur le Président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de la Régie du bâtiment du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Régie.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs 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 discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de la Régie du bâtiment du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La directrice par intérim,

A handwritten signature in black ink, reading 'Johanne Parent'.

Johanne Parent, CA auditeur

Québec, août 2009

Table des matières

LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	06
--	----

LES FAITS SAILLANTS	08
----------------------------	----

PARTIE 1

LA PRÉSENTATION DE LA RÉGIE	11
------------------------------------	----

Sa mission et ses programmes d'intervention	12
---	----

Son organisation interne	13
--------------------------	----

Sa clientèle et ses partenaires	17
---------------------------------	----

Le contexte et les enjeux	17
---------------------------	----

PARTIE 2

LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2005-2009	19
--	----

Orientation 1 Instaurer un cycle d'amélioration continue des interventions basé sur l'analyse de risque	20
--	----

Orientation 2 Mesurer l'évolution du niveau de qualité des constructions et du niveau de sécurité des bâtiments et des installations	28
---	----

Orientation 3 Offrir des services plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des citoyens et des entreprises	30
--	----

Orientation 4 Favoriser l'engagement individuel et collectif des ressources humaines dans l'atteinte des résultats visés par la Régie	38
--	----

PARTIE 3

LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	41
---	----

Les engagements généraux	42
--------------------------	----

Les autres engagements	47
------------------------	----

La qualité des services	53
-------------------------	----

PARTIE 4

LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES	55
--	----

L'accès à l'égalité en emploi	56
-------------------------------	----

L'allégement réglementaire et administratif	58
---	----

Le développement durable	59
--------------------------	----

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	59
---	----

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	59
--	----

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	60
--	----

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	60
--	----

PARTIE 5

LES ACTIVITÉS	65
----------------------	----

La surveillance	66
-----------------	----

Les enquêtes, les dossiers pénaux, les décisions et les demandes de révision	70
--	----

La sensibilisation du public	71
------------------------------	----

Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs	72
--	----

PARTIE 6

LES RESSOURCES	75
-----------------------	----

Les ressources humaines	76
-------------------------	----

Les ressources financières	77
----------------------------	----

ANNEXES

ANNEXE 1 États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2009	82
--	----

ANNEXE 2 Lois et règlements administrés par la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2009	93
---	----

ANNEXE 3 Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés	95
--	----

ANNEXE 4 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec	98
--	----

ANNEXE 5 Documents publiés par la Régie du bâtiment du Québec à l'intention du grand public	101
--	-----

ANNEXE 6 Points de service à la clientèle de la Régie du bâtiment du Québec	103
--	-----

Le mot du président-directeur général



Ma nomination au poste de président-directeur général à la Régie du bâtiment du Québec a pris effet le 27 avril 2009. Après un peu plus de quatre années à la vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations, j'ai accepté cette nomination avec beaucoup d'enthousiasme et de fierté, mais aussi avec humilité, conscient des défis qu'implique la mission de la Régie, qui est d'assurer la sécurité des personnes et la qualité de la construction. Je me fais ici le porte-parole des membres du conseil d'administration, de mes collègues du comité de direction et du personnel de la Régie pour adresser nos remerciements les plus chaleureux à M. Daniel Gilbert pour l'engagement, le dévouement, la rigueur et l'énergie qu'il a insufflés à l'organisation, au cours des cinq dernières années, à titre de président-directeur général. Durant cette période, il a mené de grands dossiers, notamment la transformation de la Régie en organisme non budgétaire, l'adoption du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires et la modernisation des processus d'affaires et des systèmes, dossier fort complexe.

L'exercice 2008-2009 marque, pour la Régie, la fin d'un cycle amorcé par l'adoption du Plan stratégique 2005-2009. Rappelons que la Régie avait alors adopté une vision qui plaçait la sécurité du citoyen au cœur de ses préoccupations : Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments biens construits. Cette vision allait guider la Régie dans la mise en œuvre des axes de développement prioritaires que sont l'adoption et la mise à jour de la réglementation, l'amé-

lioration continue des stratégies d'intervention, la mesure de la qualité de la construction et de la sécurité des bâtiments, des équipements et des installations, la qualité des services ainsi que l'engagement individuel et collectif des membres du personnel envers la mission.

En matière de réglementation, la Régie est venue clore un long processus de travaux et de consultations qui a mené à une réforme importante de la réglementation concernant la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires. De nombreux allègements ont été réalisés dans le processus de délivrance et de maintien en vigueur des licences, tout en maintenant une rigueur dans l'évaluation des candidats entrepreneurs. Une meilleure protection du public est assurée par le remplacement du cautionnement pour fraude ou malversation par un cautionnement de licence d'une gestion plus simple pour le citoyen. En plus de la mise à jour de la réglementation en fonction de l'évolution des codes, dans ses domaines d'intervention, la Régie poursuit toujours son projet d'établir une norme unique en matière de construction et de sécurité pour le domaine du bâtiment, pour mener à terme le travail d'uniformisation amorcé à l'occasion du passage à la Loi sur le bâtiment.

Dans la foulée de la mise en œuvre de la Loi sur le bâtiment, la Régie a retenu une approche d'intervention basée sur la responsabilisation des concepteurs et des entrepreneurs, au regard du Code de construction, et sur la responsabilisation des propriétaires, au regard du Code de sécurité. Contrairement à l'approche d'inspection préconisée jusqu'à

la fin des années 90, la Régie opte maintenant pour une stratégie basée sur une diversification des moyens d'action et privilégie la complémentarité d'action avec ses partenaires qui s'intéressent à la sécurité des personnes et à la qualité de la construction.

Ainsi, en plus des activités d'évaluation des entrepreneurs et des activités d'inspection de certains équipements, bâtiments et installations, la Régie favorise des activités de sensibilisation et de formation des divers intervenants, seule ou en partenariat avec les associations ou les corporations de l'industrie de la construction. Cette approche tient compte, notamment, de l'existence de la qualification professionnelle des entrepreneurs, de la présence du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et de l'action des services de prévention des incendies dans les municipalités, établie dans le schéma de couverture des risques adopté en vertu de la Loi sur la sécurité incendie.

La Régie appuie ses actions sur des analyses de risque qui précisent les niveaux de risque dans chacun des domaines d'intervention et les modalités de gestion des risques. En outre, pour assurer l'efficacité de son programme de surveillance, la Régie procède périodiquement, pour chacun des domaines, à l'évaluation des résultats, ce qui lui permet ensuite de faire évoluer les analyses de risque et le programme de surveillance.

Toujours en se basant sur sa vision et sur sa stratégie qui privilégie la diversification de ses moyens d'action, la Régie a accordé davantage de ressources à sa fonction de communication.

Ces moyens accrus ont permis d'informer de manière plus appropriée les citoyens, les concepteurs, les entrepreneurs et les propriétaires par un enrichissement de la documentation accessible sur support papier et sur le Web. Les guides d'interprétation de la réglementation, par exemple, sont devenus des outils particulièrement prisés par la clientèle. De plus, la communication ne se fait pas à sens unique : la Régie a effectué, au cours des dernières années, de nombreuses consultations de sa clientèle au regard de différents services offerts en vue de mettre en évidence les points à améliorer et d'apporter les correctifs nécessaires.

En cohérence avec les orientations gouvernementales, la Régie a constamment recherché une plus grande efficacité en matière de gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles, en saisissant les occasions offertes par la mise en place de services partagés et en collaborant avec ces unités, tout en limitant le coût. En ce qui concerne la gestion de l'effectif, les objectifs gouvernementaux ont été respectés et, en dépit de la baisse de l'effectif que cela a entraîné, la Régie est parvenue à augmenter le nombre des inspecteurs et des enquêteurs qui, sur le terrain, travaillent directement à assurer la sécurité du public.

En raison des nombreux changements qui ont marqué son évolution au cours des dernières années, la Régie donnera désormais priorité à l'amélioration et à la consolidation des stratégies d'intervention et au suivi rigoureux des résultats de l'organisation. Elle poursuivra la

réalisation de certains grands projets, notamment en matière de normalisation, d'évaluation de programmes et d'analyse de risques. Elle intensifiera ses efforts en vue de sensibiliser les intervenants à leurs responsabilités et à leurs obligations. Elle fera une plus grande place à la participation de ses partenaires en vue de la réalisation de sa mission, tout en se donnant, en tant qu'organisation, les moyens de bien remplir les mandats qui lui sont confiés. Enfin, la Régie continuera à investir dans le développement de ses ressources humaines, notamment au moyen de la formation et de l'accompagnement, afin d'offrir à sa clientèle des services d'un haut niveau de qualité. Cette offre de service améliorée devrait répondre aux vœux de ses partenaires en faveur d'une présence accrue sur le terrain et d'une plus grande visibilité de la Régie.

Ce programme est certes ambitieux, mais je sais déjà que je peux compter, tant au sein du conseil d'administration que parmi les membres du personnel de la Régie, sur l'appui et la collaboration d'une équipe de femmes et d'hommes compétents, engagés dans l'accomplissement de leur mandat et dévoués à la mission de l'organisation au service des citoyens.

Le président-directeur général,



Michel Beaudoin

Les faits saillants

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2008-2009

Réalisations liées au Plan stratégique 2005-2009 :

- › entrée en vigueur du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires;
- › mise en œuvre du cautionnement de licence et de la nouvelle procédure de maintien de la licence;
- › poursuite des activités d'accompagnement et de suivi des entrepreneurs : 2 085 rencontres, 2 621 profils et 1 598 évaluations;
- › réalisation d'initiatives de communication et d'intervention en partenariat avec les organismes travaillant à la sécurité du public;
- › organisation de rencontres de consultation avec différents partenaires sur l'orientation du projet d'adoption de normes de construction et de sécurité uniformes pour tous les bâtiments;
- › réalisation d'un projet pilote en vue de l'élaboration d'un indice de qualité des constructions;
- › mise en œuvre d'une nouvelle procédure de documentation des accidents;
- › réalisation d'un sondage sur la qualité des services auprès d'une clientèle cible de la Régie;
- › mise en œuvre d'un plan de communication en vue de l'atteinte d'objectifs liés aux priorités stratégiques et opérationnelles de la Régie;
- › réalisation d'activités de sensibilisation auprès des intervenants quant à leurs responsabilités;
- › mise en ligne d'un guide d'application de la nouvelle réglementation en matière de qualification professionnelle;
- › appréciation de la contribution faite pour 91 % des employés;
- › participation des gestionnaires à des activités de développement de leurs habiletés de leadership et de communication.
- › plus d'un million de fois;
- › taux d'embauche de 49,5 % de membres des groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées);
- › augmentation du pourcentage de représentation des femmes dans le personnel d'encadrement (30 %) et le personnel professionnel (48,7 %);
- › augmentation du pourcentage de représentation des membres des groupes cibles dans le personnel permanent;
- › mention spéciale décernée à la Régie lors du gala d'excellence de l'Institut de l'administration publique du Québec, en novembre 2008, soulignant le caractère novateur de son projet de cartographie des connaissances.

Autres réalisations :

- › mise en œuvre du système Gestion des interventions avec la clientèle (GIC), à la suite du projet de modernisation des processus d'affaires et des systèmes;
- › gestion des dossiers de licence de 33 952 entrepreneurs et constructeurs-propriétaires (39 069 si l'on inclut les entrepreneurs dont la qualification est assurée par leur corporation professionnelle);
- › passation de 20 262 examens de qualification professionnelle;
- › mise à jour du contenu du site Web, consulté

LA RÉGIE EN CHIFFRES

PRESTATION DE SERVICES	2007-2008	2008-2009
Titulaires d'une licence de la Régie (au 31 mars)	32 305	33 952
Titulaires d'un permis d'utilisateur d'équipements pétroliers	8 589	8 122
Demandes de délivrance d'une licence	6 529	7 206
Demandes de modification de licence	3 007	2 409
Examens de qualification	18 020	20 682
Réponses aux demandes d'interprétation de la réglementation	348	450
Demandes de mesures différentes traitées	465	391
Interventions à la suite de plaintes de citoyens	565	626
Plaintes traitées en matière de qualité des services	172	945
Réponses aux demandes d'information au Centre de relation clientèle :		
› par courrier, télécopieur et courrier électronique	4 578	12 862
› au téléphone	88 857	88 785
› au comptoir	14 327	17 591
Accès au site Web	819 897	1 011 183
Sondages tenus auprès de la clientèle	2	1

ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE	2007-2008	2008-2009
Rencontres de nouveaux intervenants	429	368
Rencontres d'autres intervenants	1 352	1 717
Profils établis	2 513	2 621
Évaluations réalisées	1 504	1 598
Interventions d'inspection	13 509	13 267

LUTTE CONTRE LE TRAVAIL SANS LICENCE	2007-2008	2008-2009
Dossiers traités	13 332	11 550
Infractions relevées	2 546	2 326
Poursuites	1 164	873
Entrepreneurs ayant régularisé leur situation	610	407

ENQUÊTES, DOSSIERS PÉNAUX, DÉCISIONS ET RÉVISION

	2007-2008	2008-2009
Dossiers pénaux traités	740	763
Condamnations	508	566
Montant des amendes	443 854 \$	497 325 \$
Entrepreneurs convoqués en audition	1 105	1 099
Licences suspendues, annulées ou non renouvelées	476	445
Dossiers d'enquête présentés devant la Régie	60	36
Décisions rendues en révision	30	13

PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

	2007	2008
Entrepreneurs accrédités au 31 décembre	5 200	5 242
Certificats délivrés	24 782	26 712
Plaintes traitées par les administrateurs du Plan	1 826	1 863
Plaintes soumises à un organisme d'arbitrage	255	224

RESSOURCES HUMAINES

	2007-2008	2008-2009
Effectif en poste au 31 mars		
› personnel permanent	357	372
› personnel occasionnel	70	76
› inspecteurs	117	125
› enquêteurs	39	42
› préposés aux renseignements	39	57
› hommes	201	216
› femmes	226	232
› moins de 35 ans	44	55
› de 35 à 54 ans	296	303
› 55 ans et plus	87	90
Taux de renouvellement du personnel permanent*	8,7 %	9,5 %
Taux d'absentéisme**	5,0 %	5,9 %

RESSOURCES FINANCIÈRES (en millions de dollars)

	2007-2008	2008-2009
Revenus (droits, frais et redevances)	50,3	51,0
Dépenses	37,3	45,4

* Nombre d'employés embauchés au cours de l'année en proportion du personnel permanent.

** Le taux d'absentéisme est établi d'après le nombre de jours d'absence pour congé de maladie, y compris les périodes de versement de prestations d'assurance traitement. Le taux publié dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* a été révisé.



PARTIE 1

La présentation de la Régie



SA MISSION ET SES PROGRAMMES D'INTERVENTION

La Régie du bâtiment du Québec a été instituée en février 1992. Sa mission consiste à 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 appareils sous pression, des ascenseurs, des remontées mécaniques, des jeux mécaniques ainsi que des lieux de baignade. La Régie administre cinq lois, dont la Loi sur le bâtiment, ainsi que la réglementation afférente dans les différents domaines techniques de sa compétence; ces lois et règlements sont énumérés à l'annexe 2.

La Régie remplit sa mission en adoptant des normes en matière de construction, de sécurité, de garanties financières et de qualification professionnelle, en délivrant les licences et les permis conférant des droits d'exercice et en surveillant l'application des normes fixées par règlement. La Régie est aussi reconnue comme organisme d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de qualité dans le secteur des appareils sous pression.

La normalisation

La Régie est responsable de l'élaboration et de la mise à jour de la réglementation afférente au Code de construction, au Code de sécurité et aux règles régissant la qualification professionnelle dans le secteur de la construction. Les administrations provinciales et territoriales adoptent leur réglementation respective en se référant à des codes et à des normes établis au niveau national, en y apportant les modifications qu'elles jugent appropriées. La Régie 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. En matière de normalisation, la Régie poursuit les objectifs suivants :

- contribuer à la mise en vigueur de normes de construction et de sécurité uniformes pour les bâtiments, équipements et installations dans l'ensemble du Québec et à l'harmonisation de la réglementation émanant d'autres ministères et organismes québécois;
- adopter les codes et les normes de référence avec le moins de modifications possible pour le Québec, afin de standardiser la réglementation, de l'actualiser en fonction de l'évolution des connaissances et de la technologie ainsi que de favoriser les échanges commerciaux et la compétitivité de l'industrie québécoise de la construction;
- faire valoir les préoccupations et les besoins du Québec en contribuant à l'élaboration des normes et des codes canadiens, nord-américains et internationaux, tout en mettant à profit l'expertise regroupée par les organismes rédacteurs de normes;
- établir des mécanismes permanents de liaison et de concertation en vue d'associer les intervenants (concepteurs, entrepreneurs et propriétaires) et les groupes intéressés à la mise à jour de normes techniques et à la détermination de mesures qui doivent en assurer l'application;
- veiller à ce que la réglementation, les codes et les normes soient établis à des niveaux de qualité et de sécurité satisfaisants et fassent l'objet de consensus;
- promouvoir les codes par objectifs ou basés sur la performance, qui laissent plus de latitude aux concepteurs et aux entrepreneurs de construction dans le choix des moyens permettant d'atteindre les niveaux de qualité et de sécurité visés.

La qualification professionnelle

En vue d'assurer la protection du public, la Régie vérifie les compétences des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires. La qualification professionnelle est reconnue par la délivrance d'une licence, qui est obligatoire pour exécuter ou faire exécuter des travaux de construction d'un bâtiment, d'un équipement destiné à l'usage du public, de certaines installations non rattachées à un bâtiment ou d'un ouvrage de génie civil. Toutefois, des exemptions sont prévues par le règlement d'application de la Loi sur le bâtiment ainsi qu'aux articles 42 et 49 de cette loi, par exemple pour certains travaux de construction exécutés par des exploitants agricoles ou par des employés municipaux.

La vérification des compétences des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires porte sur l'administration d'une entreprise, sur la gestion de la sécurité sur les chantiers de construction, sur la gestion de projets et de chantiers ainsi que sur l'exécution de travaux de construction. Cette vérification est effectuée par la Régie au moyen d'examens, de la reconnaissance de compétences déjà démontrées ou de la réussite de programmes de formation reconnus. En vertu d'ententes conclues par le gouvernement du Québec, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec sont responsables de la qualification professionnelle de leurs membres (délivrance, modification et révocation des licences délivrées en vertu de la Loi sur le bâtiment). La Régie exige des entrepreneurs qu'ils détiennent un cautionnement de licence ou qu'ils soient accrédités auprès d'un administrateur de plan de garantie.

La surveillance

La Régie surveille la qualité des travaux et la sécurité des bâtiments et des équipements assujettis aux lois et aux règlements qu'elle administre. Elle surveille également, par des activités d'enquête, si une personne agissant comme entrepreneur ou comme constructeur-propriétaire est titulaire de la licence appropriée, au regard des travaux exécutés. La portée de la réglementation dans les différents domaines de compétence de la Régie est spécifiée dans le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment.

La Régie veille à ce que les concepteurs, les entrepreneurs et les propriétaires connaissent et assument leurs responsabilités. Elle réalise auprès de ces intervenants des activités ciblées de surveillance, d'information et de sensibilisation, seule ou en partenariat avec d'autres organisations, et elle cherche à intervenir de manière particulière auprès des intervenants qui ne s'acquittent pas de façon appropriée de leurs obligations et de leurs responsabilités. Les stratégies d'intervention sont guidées par des analyses de risque.

Dans le domaine de la qualification professionnelle, la Régie réalise des interventions d'enquête et des activités de sensibilisation pour contrer le travail sans licence, tout en collaborant avec ses partenaires gouvernementaux à l'effort en vue d'assurer une plus grande équité fiscale entre les citoyens.

Par ailleurs, la Régie est reconnue comme organisme d'inspection et de vérification des programmes de contrôle de la qualité dans le domaine des appareils sous pression par les autorités canadiennes ainsi que par l'American Society of Mechanical Engineers (ASME) et le National Board of Boiler and Pressure Vessel Inspectors. Elle offre des services d'inspection et d'approbation aux fabricants et aux titulaires des certificats de ces deux organismes. Elle offre aussi des services d'inspection et de vérification dans le domaine de la production d'énergie nucléaire.

Les garanties financières rattachées aux nouvelles constructions résidentielles

Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs s'applique notamment aux résidences unifamiliales, aux immeubles de cinq logements ou moins et à un grand nombre d'immeubles détenus en copropriété. Ce plan, obligatoire depuis janvier 1999, poursuit trois objectifs :

- › offrir aux acheteurs de bâtiments résidentiels neufs une garantie d'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur comprenant la protection des acomptes et une garantie contre les défauts de construction;
- › assurer le traitement impartial et, dans la mesure du possible, rapide et efficace des réclamations, tout en minimisant le coût de gestion et le coût de règlement des litiges;
- › réduire l'incidence des défauts et des vices d'exécution par la responsabilisation financière des entrepreneurs, qui doivent se soumettre à une procédure d'accréditation par un administrateur autorisé.

Pour construire un bâtiment visé par ce plan de garantie, un entrepreneur doit être titulaire d'une licence d'entrepreneur général avec la sous-catégorie prévue à cette fin, selon le type de bâtiment (voir l'annexe 3), ce qui suppose son accréditation préalable auprès de l'un des trois administrateurs autorisés par la Régie :

- › la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. (administrateur de la Garantie des maisons neuves de l'APCHQ);
- › la Garantie habitation du Québec inc. (administrateur de la garantie Qualité Habitation);
- › la Garantie des maîtres bâtisseurs inc. (administrateur de la Garantie des maîtres bâtisseurs).

En cas de mésentente avec son entrepreneur, le bénéficiaire de la garantie (consommateur ou syndicat de copropriétaires) doit s'adresser à l'administrateur pour obtenir la protection

prévue par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur qui n'est pas satisfait de la décision de l'administrateur peut exercer un recours en arbitrage ou en médiation pour faire valoir ses droits. Trois organismes d'arbitrage sont autorisés par la Régie à cette fin :

- › le Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC);
- › le Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure inc. (GAMM);
- › la Société pour la résolution des conflits inc. (SORECONI).

SON ORGANISATION INTERNE

Le ministre du Travail est responsable devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la Régie. En vertu de la Loi modifiant la Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives, entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2005, la Régie est un organisme dit « non budgétaire », qui finance ses dépenses à même ses revenus. Les états financiers de la Régie, exposés à l'annexe 1, ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

Le conseil d'administration

La Régie est dirigée par un conseil d'administration composé de neuf membres, issus majoritairement des milieux de la construction et du bâtiment. Le président-directeur général de la Régie en est membre, mais le président du conseil d'administration est désigné parmi les autres membres. En vertu de la Loi sur le bâtiment, les membres du conseil, autres que le président-directeur général, sont nommés de la façon suivante :

- › trois membres sont choisis parmi des personnes identifiées aux associations d'entrepreneurs de construction ou 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);
- › un membre est choisi parmi des personnes identifiées au milieu financier;
- › un membre est choisi parmi des personnes identifiées aux associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment;
- › un membre est choisi parmi des personnes identifiées aux associations de propriétaires de bâtiments;

- › un membre est choisi parmi des personnes identifiées au milieu municipal;
- › un membre est choisi parmi des personnes identifiées aux ordres professionnels reliés au domaine de la construction et du bâtiment.

Le conseil d'administration a pour mandat de s'assurer de la réalisation de la mission et des engagements de la Régie. Il fixe par règlement les normes de construction et de sécurité des bâtiments et les soumet à l'approbation du gouvernement.

Au cours de la période allant du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, le conseil d'administration de la Régie s'est réuni à huit reprises. En début d'année, le conseil d'administration a approuvé

le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de la Régie.

Les membres du conseil d'administration se sont particulièrement intéressés à l'élaboration de la prochaine planification stratégique de la Régie. Ils ont participé à la détermination des enjeux qui interpellent l'action de la Régie, ont élaboré les grandes orientations à privilégier, ont fixé la durée du prochain plan stratégique et ont fait part de leurs commentaires sur les objectifs, les indicateurs, les cibles, les risques et les mesures d'atténuation du niveau de risque à différentes occasions pendant l'élaboration du projet par l'équipe de gestionnaires de la Régie.

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M^{me} Josée De La Durantaye
MBA, FCMA, ASC
Présidente
De La Durantaye Management inc.
› Milieu financier

VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Omer Beaudoin Rousseau
Conseiller
Association provinciale des constructeurs
d'habitations du Québec inc. (APCHQ)
› Milieu des associations d'entrepreneurs
de construction et des corporations

ADMINISTRATEUR

M. Michel Arnold
Directeur général
Option consommateurs
› Milieu des associations
de consommateurs ou
de personnes qui habitent
ou fréquentent un bâtiment

ADMINISTRATEUR

M. Jean-Guy Breton
Maire
Municipalité de Lac-Etchemin
› Milieu municipal

Président du comité de vérification
interne de la Régie

En matière de réglementation, le conseil d'administration a recommandé au ministre du Travail de soumettre au gouvernement, pour publication à la Gazette officielle du Québec, le projet de règlement modifiant le Code de construction, concernant l'entrée en vigueur automatique des codes nationaux.

Le conseil d'administration a adopté, au cours de l'année, la Politique sur la planification et la gestion de l'effectif et, en remplacement de politiques existantes, la Politique sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels de même que la Politique sur la gestion intégrée des risques.

Sur le plan budgétaire, le conseil d'administration a approuvé les états financiers de l'exercice

terminé le 31 mars 2008. Il a aussi approuvé les prévisions budgétaires pour l'exercice 2009-2010, modifié la cible de la réserve de contingence et fixé la contribution à la réserve de contingence pour les exercices 2007-2008 et 2008-2009.

Les membres du conseil d'administration ont en outre suivi de près les dossiers d'actualité à la Régie, parmi lesquels figurent la stratégie de communication en vue de la mise en œuvre du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, l'intervention médiatique de la Régie sur les dangers liés à l'accumulation importante de neige sur les toitures, les mesures mises en place à la suite de l'effondrement d'une dalle de béton dans un stationnement

souterrain à Montréal et l'évolution de projets stratégiques tels que l'indice de qualité des constructions et la mise en œuvre d'une norme unique en matière de construction, y compris l'efficacité énergétique, ainsi qu'en matière de sécurité.

Trois membres du conseil d'administration siègent au comité de vérification interne, qui s'est réuni à sept reprises au cours de l'année financière 2008-2009. Ce comité a pour principales fonctions de formuler des avis sur l'évaluation du rendement de la Régie, sur la qualité de ses contrôles internes, sur la qualité de son information financière et sur la conformité de sa gestion aux lois, aux règlements et à l'éthique. En outre, il coordonne les activités de vérification interne et de vérification externe.

ADMINISTRATEUR

M. Daniel Gilbert
Président-directeur général
Régie du bâtiment du Québec

ADMINISTRATEUR

M. Gilbert Grimard, ing.
Président
Association de la construction
du Québec
› Milieu des associations
d'entrepreneurs de construction
et des corporations

ADMINISTRATEUR

M. Daniel Guimont, architecte
Conseiller principal
Groupe-conseil Roche Itée
› Milieu des ordres professionnels
liés aux secteurs de la construction
et du bâtiment

ADMINISTRATEUR

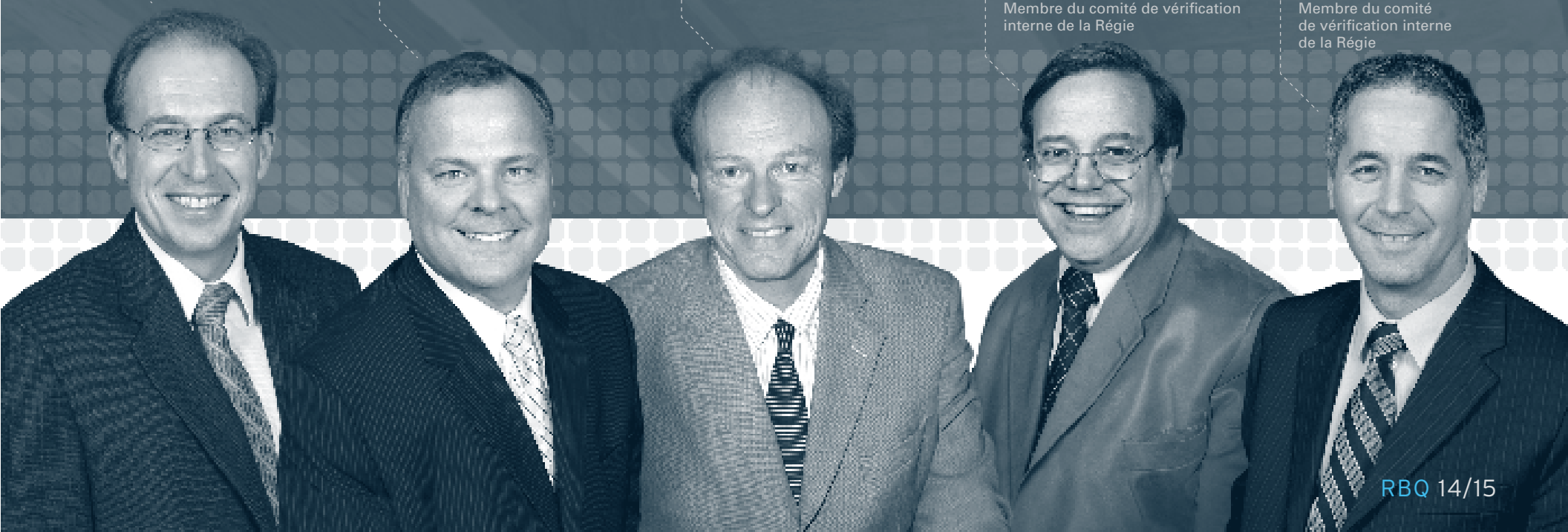
M. Luc Martin, ing.
Vice-président exécutif
Corporation des entrepreneurs
généralistes du Québec
› Milieu des associations
d'entrepreneurs de construction
et des corporations

Membre du comité de vérification
interne de la Régie

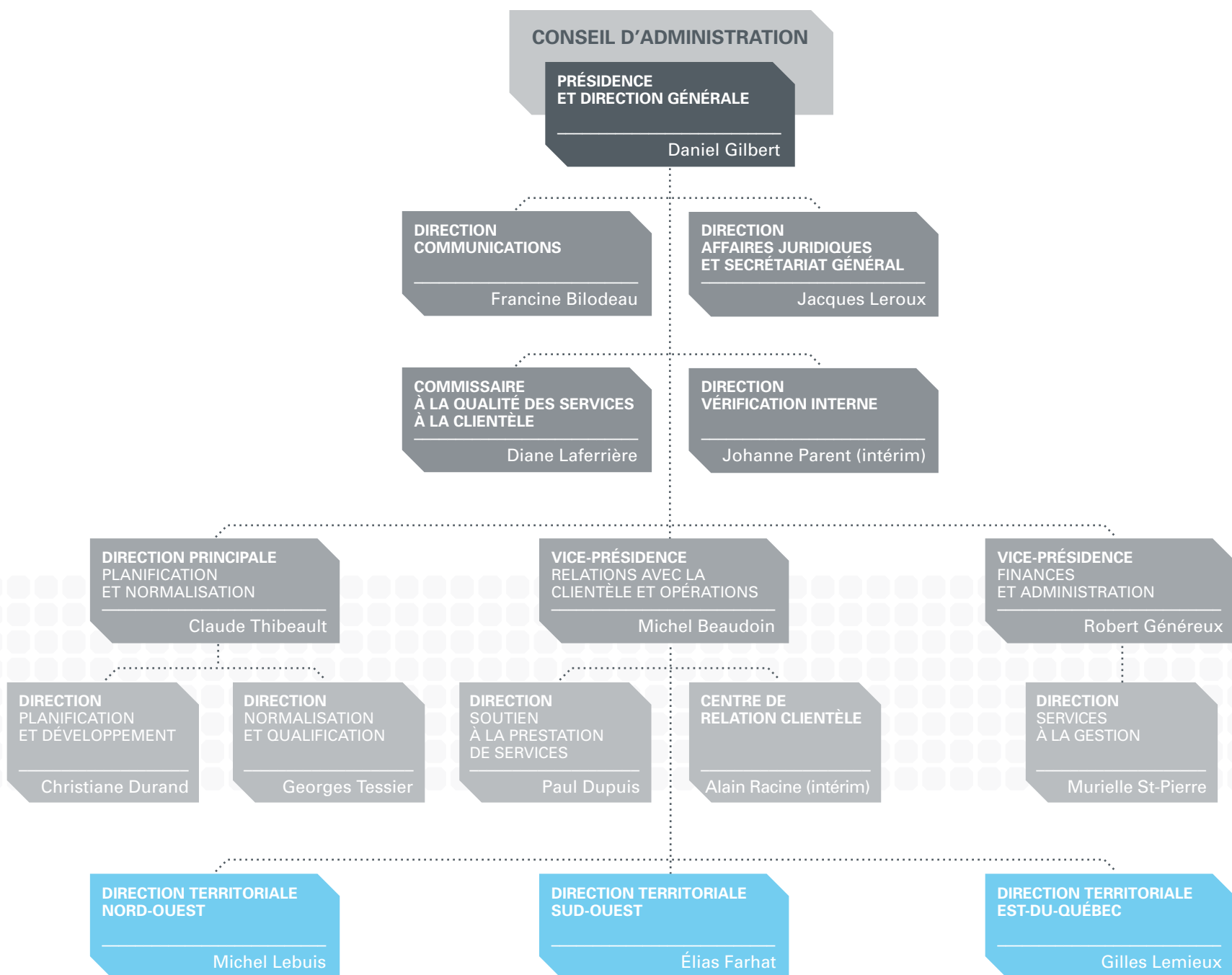
ADMINISTRATEUR

M. Mario Poirier, ing.
Directeur de la gestion de
l'immeuble
Société du Palais des
congrès de Montréal
› Milieu des associations
de propriétaires de bâtiments

Membre du comité
de vérification interne
de la Régie



L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2009



SA CLIENTÈLE ET SES PARTENAIRES

La Régie offre aux intervenants en matière de construction (concepteurs, constructeurs) et de sécurité (propriétaires, exploitants) des services d'information et de soutien afin qu'ils puissent assumer de manière appropriée leurs responsabilités à l'endroit du public. Elle offre en outre aux citoyens et aux entreprises de construction les services liés à l'évaluation des compétences professionnelles et à la délivrance des licences conférant un droit d'exercice aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires. Toutefois, ce sont les citoyens dans leur ensemble qui, à titre de consommateurs et d'usagers, bénéficient de l'action de la Régie en faveur de la qualité de la construction et de la sécurité des bâtiments, des équipements et des installations visés par les lois et règlements qu'elle administre.

Pour joindre les citoyens, la Régie travaille en partenariat avec des associations de consommateurs et des associations représentant des personnes ayant des besoins particuliers, comme les aînés et les personnes handicapées. Pour relayer son message auprès des intervenants et pour obtenir des avis sur l'évolution de la réglementation et sur son application, la Régie compte sur la collaboration des ordres professionnels des architectes, des ingénieurs et des technologues, ainsi que sur les associations et les corporations représentant les concepteurs, les entrepreneurs de construction et les propriétaires. La Régie établit des relations de partenariat avec les établissements d'enseignement, les organismes responsables de l'élaboration des normes, les entreprises de distribution de gaz, d'électricité et de produits pétroliers, le milieu municipal, de même qu'avec les organismes gouvernementaux engagés dans les secteurs de la construction, de la sécurité, de l'accessibilité, de la formation et de l'énergie.

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

La Régie a réalisé en 2008-2009 une consultation afin d'associer ses partenaires à l'élaboration d'un diagnostic stratégique sur l'environnement externe dans lequel elle évolue et une autre auprès des membres de son personnel et de son équipe de gestion sur son organisation interne. À partir des préoccupations recueillies à l'occasion de ces consultations, la direction de la Régie s'est livrée à une réflexion stratégique visant à faire ressortir les principaux enjeux auxquels l'organisation devra répondre par des actions ciblées au cours des prochaines années.

L'une des attentes du milieu, en matière de réglementation, est que la Régie mène à terme l'adoption de **normes uniques** de construction et de sécurité de manière qu'elles soient applicables à tous les bâtiments. Le chapitre Bâtiment du Code de construction ne s'applique pas encore à tous les bâtiments comme cela était visé lors de l'adoption de la Loi sur le bâtiment. En vertu du Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, certaines catégories, dont les bâtiments de petite taille et les bâtiments industriels, sont actuellement exemptées de l'application de ce chapitre. Pour sa part, le chapitre Bâtiment du Code de sécurité n'est pas encore en vigueur. Ce règlement doit uniformiser les exigences d'entretien, d'exploitation et d'état applicables aux bâtiments existants et sera basé sur le Code national de prévention des incendies. Certaines municipalités ont adopté, pour les bâtiments sous leur responsabilité, une réglementation par référence à l'une ou l'autre des différentes éditions du Code national du bâtiment ou du Code national de prévention des incendies, alors que d'autres n'ont pas réglementé en ce sens. Cette situation place les concepteurs, les entrepreneurs et les propriétaires d'immeubles devant des normes différentes selon la municipalité dans laquelle ils sont en activité et n'assure pas aux citoyens le même seuil minimal de qualité et de sécurité à la grandeur du Québec.

Par ailleurs, même si la Régie a réalisé en grande partie la **modernisation de son cadre législatif et réglementaire** à la suite de l'adoption de la Loi sur le bâtiment, des progrès sont encore attendus dans certains

domaines de sa compétence. Dans le cas des domaines déjà régis par la Loi sur le bâtiment, la Régie doit continuer de mettre à jour la réglementation par référence aux codes nationaux qui évoluent, et ce, en fonction des besoins spécifiques au Québec. La formation des intervenants sur les changements réglementaires sera accentuée, avec la collaboration des partenaires de la Régie, pour favoriser la compréhension et l'application des normes.

La Régie a entendu la préoccupation qui a émané des consultations en faveur d'une **surveillance** accrue et compte proposer de nouvelles solutions, à la fois réglementaires et opérationnelles, pour répondre de manière appropriée à cet enjeu à l'intérieur de son prochain plan stratégique.

En matière de **protection des consommateurs**, la Régie a récemment amélioré les garanties financières en intégrant à la réglementation sur la qualification professionnelle un cautionnement de licence obligatoire pour les entrepreneurs. Elle compte assurer un traitement efficace des réclamations des consommateurs en vertu des dispositions entrées en vigueur le 25 juin 2008.

En complémentarité avec son action en matière de surveillance, la Régie mise, de manière préventive, sur la **sensibilisation** et sur l'**information** afin de faire en sorte que les intervenants comprennent et appliquent correctement les normes, mais aussi que les citoyens connaissent les risques et respectent les consignes de sécurité, en tant qu'usagers, et qu'ils soient en mesure de faire respecter leurs droits, en tant que consommateurs.

Pour accroître l'efficacité et l'efficience de son **service à la clientèle**, la Régie entend enrichir son offre de services en ligne, à la fois pour donner accès à des contenus informationnels en mode libre-service et pour offrir la possibilité de faire électroniquement les transactions liées à certaines formalités administratives.

Enfin, la Régie considère le **maintien de l'expertise** qu'elle détient dans son champ de compétence à travers ses ressources humaines comme un défi essentiel à relever, dans un contexte marqué par de nombreux départs à la retraite.



PARTIE 2

Les résultats au regard du Plan stratégique 2005-2009



ORIENTATION
01

INSTAURER UN CYCLE D'AMÉLIORATION CONTINUE DES INTERVENTIONS BASÉ SUR L'ANALYSE DE RISQUE

La Régie s'est donné en 2005 une vision à long terme : « Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits. » Le Plan stratégique 2005-2009 était construit autour de quatre orientations :

- › instaurer un cycle d'amélioration continue des interventions basé sur l'analyse de risque;
- › mesurer l'évolution du niveau de qualité des constructions et du niveau de sécurité des bâtiments et des installations;

- › offrir des services plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des citoyens et des entreprises;
- › favoriser l'engagement individuel et collectif des ressources humaines dans l'atteinte des résultats visés par la Régie.

Les fiches qui suivent font état des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2005-2009 de la Régie.

AXE 1.1 ANALYSES DE RISQUE

OBJECTIF 1.1.1 Étendre les **analyses de risque** à tous les domaines d'intervention d'ici le 30 juin 2006 et mettre en place un mécanisme d'évaluation et de mise à jour.

INDICATEURS

Analyses de risque initiales effectuées :

- › lutte contre le travail sans licence;
- › qualification professionnelle;

(réalisées en 2005-2006)

- › jeux mécaniques;
- › appareils sous pression;
- › lieux de baignade (bains publics);

(réalisées en 2006-2007)

- › Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (cible : 31 mars 2009)

Plan d'évaluation et de mise à jour adopté

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

En plus des analyses de risque prévues dans son plan stratégique, la Régie avait réalisé en 2006-2007 une analyse des risques organisationnels liés à la gouverne.

La réalisation de l'analyse de risque dans le domaine du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs est reportée pour tenir compte du fait qu'une évaluation de programme a été amorcée en 2009 dans ce domaine (voir objectif 1.3.5); les résultats de cette évaluation pourront alimenter l'analyse de risque.

Une planification générale des activités avait été présentée à la direction de la Régie en mars 2007. Une mise à jour globale de la planification sera réalisée en 2009 pour tenir compte de l'évolution de la réglementation, des incidents éventuellement survenus et des évaluations réalisées dans différents domaines.

L'analyse de risque dans le domaine des équipements pétroliers a été entreprise. Elle sera terminée au cours de l'année 2009.

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir consacré 0,6 année-personne aux activités liées à la gestion intégrée des risques en 2008-2009.

AXE 1.2 NORMALISATION ET RÉGLEMENTATION

- OBJECTIF 1.2.1** Publier, d'ici le 30 juin 2007, un projet de réglementation permettant d'alléger le processus de **qualification professionnelle des entrepreneurs** et d'assurer une meilleure protection du public :
- › examens techniques dans les domaines à risque et allègements pour les autres domaines;
 - › réduction du nombre de sous-catégories;
 - › remplacement du dépôt annuel des états financiers par un cautionnement de licence;
 - › élimination des formalités de renouvellement.

INDICATEUR

Projet de règlement publié à la Gazette officielle du Québec
(réalisé en 2007-2008)

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

À la suite de la publication d'un projet de règlement en décembre 2007, le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires est entré en vigueur le 25 juin 2008.

Au cours de l'année 2008-2009, la Régie a assuré la mise en œuvre de la nouvelle réglementation en réalisant les travaux suivants :

- › élaboration des nouveaux examens (fin des travaux entrepris en 2006-2007);
- › adaptation du processus de traitement des dossiers pour tenir compte des nouvelles dispositions en matière de catégories de licences, de cautionnement, de vérification des compétences et de maintien de la licence;
- › formation des membres du personnel de la Régie affectés à l'information de la clientèle, au traitement des dossiers de licence et à la surveillance de l'application de la réglementation;
- › mise à jour de l'ensemble de la documentation destinée au public et aux intervenants de la construction au sujet des licences d'entrepreneurs et de constructeurs-propriétaires;
- › réponse aux demandes d'interprétation et de clarification de la réglementation;
- › tenue de séances d'information auprès des associations partenaires;
- › préparation du matériel didactique nécessaire pour permettre aux associations partenaires de diffuser l'information à leurs membres.

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir consacré 5,9 années-personnes aux travaux liés à la mise en œuvre de ce règlement en 2008-2009. Le coût des services externes, notamment pour l'élaboration d'examens, a été de 210 000 \$.

- OBJECTIF 1.2.2** Terminer l'**intégration de la réglementation** prévue à la Loi sur le bâtiment.

INDICATEURS

Projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 décembre 2006 :
› Chapitres **Équipements pétroliers** du Code de construction et du Code de sécurité
(réalisés en 2006-2007)

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

INDICATEURS

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 décembre 2007 :
› Chapitres **Lieux de baignade**¹ du Code de construction et du Code de sécurité

Les textes du chapitre Lieux de baignade du Code de construction et du projet de règlement modifiant le règlement d'application sont presque terminés et en voie d'être acheminés en révision juridique. Quelques adaptations ont été apportées au contenu initialement proposé pour tenir compte de l'abandon d'exigences de construction qui se trouvaient antérieurement dans un règlement du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs concernant la qualité de l'eau des piscines.

À l'égard du chapitre du Code de sécurité, le contexte a évolué en cours d'année, alors qu'un nouvel organisme a demandé à la Régie d'être reconnu pour qualifier des sauveteurs. Une étude est en préparation en vue d'établir des critères et un mécanisme de reconnaissance. Quant au champ d'application des exigences de surveillance, des demandes de révision et d'allègement ont été reçues; une analyse plus approfondie et des consultations seront nécessaires.

› Chapitres **Jeux mécaniques** du Code de construction et du Code de sécurité

La Régie a procédé à une réévaluation de la nécessité d'introduire un permis d'exploitation dans ce domaine.

Les projets de règlement ont été révisés et sont en voie d'être terminés pour être ensuite acheminés au ministère de la Justice. Les documents d'accompagnement des projets de règlement sont en préparation et une recommandation sera soumise au conseil d'administration de la Régie en vue de démarrer le processus d'adoption.

Projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 mars 2008 :
› Chapitre **Bâtiment** du Code de sécurité

Le projet de règlement qui avait été élaboré en 2004 doit être mis à jour, notamment afin de tenir compte de l'édition 2005 du Code national de prévention des incendies.

La Régie étudie la possibilité de faire entrer en vigueur le chapitre Bâtiment du Code de sécurité pour les bâtiments déjà visés dans le chapitre Bâtiment du Code de construction. Le chapitre du Code de sécurité pourrait être utilisé à titre de code de référence pour adoption par les municipalités comme réglementation sur la sécurité incendie applicable à tous les bâtiments. Des consultations internes et externes ont été tenues et une recommandation de modification législative est en préparation.

Pour plus de détails concernant le projet d'assujettir tous les bâtiments à une norme unique de sécurité, voir les résultats au regard de l'objectif 1.3.6.

› Chapitres **Appareils sous pression** du Code de construction et du Code de sécurité

Le projet de modification à la loi est en préparation en vue de faire partie du menu législatif du gouvernement pour l'hiver 2010.

Les projets de règlement pourront être achevés une fois que le processus d'adoption des modifications à la loi aura été amorcé officiellement.

› Intégration des exigences en matière d'**efficacité énergétique** au Code de construction

L'avancement de ce dossier est tributaire du projet de norme unique décrit à l'objectif 1.3.6.

¹ Lors de l'élaboration du Plan stratégique 2005-2009, ces chapitres étaient désignés sous le nom de « Bains publics ».

INDICATEURS

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

L'Agence de l'efficacité énergétique a amorcé des discussions avec la Régie en vue de trouver une avenue pour mettre en vigueur à court terme une réglementation rehaussant les exigences d'efficacité énergétique pour les habitations. L'Agence prépare actuellement un avis à l'intention du ministre des Ressources naturelles et de la Faune au sujet des nouvelles exigences d'efficacité énergétique à établir pour les bâtiments d'habitation. La Régie se basera sur cet avis pour amorcer les travaux de mise à jour de la réglementation en vue d'intégrer ces nouvelles exigences au Code de construction.

Concernant les bâtiments autres que les bâtiments d'habitation, des travaux sont en cours au Conseil national de recherches Canada en vue d'une mise à jour du Code modèle national de l'énergie des bâtiments (édition 2011). L'Agence de l'efficacité énergétique doit émettre un avis au sujet de cette catégorie de bâtiments, pour déterminer les adaptations à apporter à ce code en vue de rendre possible son application au Québec.

Le Conseil national de recherches Canada mène actuellement des consultations auprès des provinces afin de déterminer un cadre pour la mise à jour du code modèle de l'énergie dans les habitations.

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir consacré 1,7 année-personne aux travaux d'élaboration des projets de règlement visés par cet objectif.

AXE 1.3 STRATÉGIE D'INTERVENTION

OBJECTIF 1.3.1 Documenter, à compter de 2007-2008, le **profil de l'entrepreneur de construction, les évaluations et les activités de suivi** à l'aide d'un dossier intégré.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Proportion de dossiers documentés :
 › entrepreneurs travaillant dans les secteurs visés dans les plans d'action;
 › entrepreneurs en suivi à la suite d'une plainte

Le 25 juin 2008, la Régie a procédé à la mise en service du système Gestion des interventions avec la clientèle (GIC). Une application de ce système permet d'obtenir un dossier intégré de la clientèle, comprenant les profils, les évaluations et les activités de suivi des entrepreneurs.

Certaines données relatives aux activités réalisées dans le passé n'ont pu être transférées dans le nouveau système, notamment les profils, les grilles de vérification et les avis de correction. Il faudra réaliser un cycle complet d'évaluations pour obtenir une documentation complète des activités réalisées à l'endroit des entrepreneurs.

En ce qui concerne la proportion des dossiers documentés pour les entrepreneurs travaillant dans les secteurs visés dans les plans d'action, la Régie a établi le profil de tous les entrepreneurs ayant un droit d'exercice dans les domaines de l'électricité, de la plomberie, du gaz, des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des remontées mécaniques et des jeux mécaniques, à l'exception des nouveaux entrepreneurs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une rencontre. Dans le domaine du bâtiment, la Régie a dressé le profil des entrepreneurs ayant déclaré des travaux de construction de bâtiments appartenant aux catégories ciblées dans les analyses de risque. De plus, la Régie a procédé à l'évaluation de tous les entrepreneurs dont le profil révèle qu'ils sont effectivement actifs dans le domaine visé.

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir affecté 60 années-personnes aux activités d'évaluation et de suivi des entrepreneurs.

OBJECTIF 1.3.2 Intégrer la prévention, l'habilitation, la surveillance et l'inspection au **plan annuel d'intervention**, à partir des analyses de risque.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Plan d'intervention adopté et mis en œuvre

Le plan d'intervention, intitulé « Planification opérationnelle 2008-2009 », a été déposé en mars 2008 et a été approuvé par la direction. Ce plan, qui a été élaboré avec la préoccupation d'améliorer l'intégration de la gestion du risque aux stratégies d'intervention de la Régie, comporte plusieurs volets :

- › activités d'évaluation et de suivi des entrepreneurs;
- › activités de surveillance;
- › sensibilisation;
- › partenariat;
- › formation du personnel de surveillance;
- › activités propres à chacun des domaines.

La Planification opérationnelle 2008-2009 encadre l'activité du personnel des directions territoriales affecté à l'inspection, à l'enquête et à la vérification, ainsi que celle des conseillers techniques de la Direction du soutien à la prestation de services.

Les résultats sur la mise en œuvre du plan d'intervention sont présentés à 1.3.1 en ce qui concerne l'évaluation des entrepreneurs, à l'objectif 1.3.3, pour les initiatives de partenariat, et à l'objectif 3.2.2 pour les activités de sensibilisation.

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir consacré environ 3 années-personnes à l'élaboration, au montage, à la diffusion et au suivi de la Planification opérationnelle 2008-2009.

OBJECTIF 1.3.3 Favoriser chaque année la réalisation d'**initiatives de communication et d'intervention en partenariat avec les organismes** travaillant dans le milieu de la sécurité.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Initiatives de concertation

Électricité :

- › diffusion en collaboration avec la Corporation des maîtres électriciens du Québec de chroniques dans la revue Électricité Québec;
- › collaboration avec le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine sur la question des paratonnerres, dans le contexte d'un projet d'investissement en vue d'assurer la protection des bâtiments patrimoniaux;
- › collaboration avec Hydro-Québec relativement à la détection d'équipements électriques contrefaits pouvant compromettre la sécurité de ses employés.

Plomberie :

- › tenue de séances de formation en partenariat avec la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ);
- › tenue de séances de formation destinées aux ingénieurs, organisées en partenariat avec l'Ordre des ingénieurs du Québec;
- › diffusion, en collaboration avec la CMMTQ, de documents techniques à l'intention des entrepreneurs en plomberie et de leur personnel;

- › réalisation du document *Modifications du Québec applicables au Code national de la plomberie – Canada 2005*;
- › réalisation d'un outil d'information multimédia et d'un cahier explicatif portant sur les principaux changements apportés au chapitre Plomberie du Code de construction du Québec et au Code national de la plomberie – Canada 2005 (modifié par le Québec);
- › réalisation et publication de numéros du bulletin *Info-RBQ* portant sur :
 - les principales modifications au chapitre Plomberie du Code de construction du Québec, y compris le Code national de la plomberie – Canada 2005;
 - l'état de la situation pour les villes et les arrondissements appliquant leur propre réglementation aux installations de plomberie;
 - l'interdiction de vente ou de location d'appareils ou d'équipements de plomberie non approuvés;
- › présentation d'un exposé devant les membres de l'American Society of Plumbing Engineers sur le chapitre Plomberie du Code de construction du Québec.

Bâtiment :

- › collaboration avec l'Ordre des architectes du Québec pour le suivi des concepteurs faisant l'objet d'un signalement dans le cours des activités de surveillance de la Régie;
- › collaboration avec les représentants de la Ville de Montréal pour le traitement des dossiers sur les structures souterraines;
- › participation au Congrès 2008 de l'Association de la construction du Québec;
- › présentation d'une conférence à l'occasion d'une activité de formation offerte par le Society of Fire Protection Engineers;
- › participation au Comité intersectoriel sur les alarmes non fondées, avec le ministère de la Sécurité publique et l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec;
- › participation au Comité intersectoriel sur le radon;
- › formation d'un nouveau comité consultatif provincial en bâtiment et début des travaux en vue de l'adoption des codes nationaux du bâtiment (édition 2010).

Gaz :

- › poursuite des travaux du Comité consultatif provincial, en vue de faire évoluer la réglementation dans le domaine du gaz;
- › tenue de rencontres périodiques avec les représentants des organismes de certification dans le domaine du gaz, afin d'étudier des problématiques et d'établir les standards pour la certification et l'approbation de produits;
- › consultation des distributeurs de gaz par canalisation en vue d'adopter les meilleures pratiques pour l'installation du fil traceur sur les conduites de plastique, considérant la recommandation que le coroner a faite à la Régie, à la suite de l'explosion survenue à Pointe-du-Lac en janvier 2005.

Équipements pétroliers :

- › participation à la réunion du Comité consultatif provincial en équipements pétroliers regroupant différents acteurs visés par le domaine.

Remontées mécaniques :

- › participation à la Rencontre annuelle de l'Association des stations de ski du Québec : présentation du bilan de la saison 2007-2008 et rappel au sujet de certaines dispositions du Code de sécurité.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Lieux de baignade :

› partenariat avec la Société de sauvetage (Brigade Splash) au cours de l'été 2008 pour sensibiliser des exploitants de lieux de baignade ainsi que les surveillants-sauveteurs et des baigneurs à leurs responsabilités : tenue d'une conférence de presse et visite de 201 sites au cours de l'été par les équipes d'animateurs.

Travail sans licence :

› participation au comité directeur et aux groupes de travail de l'organisation Accès construction, regroupant les organismes impliqués dans la lutte contre le travail au noir et le travail sans licence.
› tenue de rencontres de concertation avec la Commission de la construction du Québec pour établir une plus grande efficacité des actions des deux organismes en matière d'enquête.

Développement durable et efficacité énergétique :

› collaboration à la démarche de concertation canadienne, réunissant le Conseil national de recherches Canada, Ressources naturelles Canada et les autres provinces et territoires, afin de mettre à jour les codes modèles nationaux sur l'efficacité énergétique;
› collaboration avec l'Agence de l'efficacité énergétique en vue de la mise à jour de la réglementation du Québec sur l'efficacité énergétique des bâtiments, afin d'atteindre les objectifs gouvernementaux établis dans la Stratégie énergétique et dans le Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques.

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir affecté 1,1 année-personne à ces activités et le coût des services professionnels externes pour la production d'un outil de formation multimédia sur les modifications au chapitre Plomberie du Code de construction a été d'environ 15 000 \$.

OBJECTIF 1.3.4 Évaluer, d'ici le 30 septembre 2006, l'opportunité et l'impact de mesures d'amélioration de l'**accessibilité de bâtiments existants aux personnes handicapées**, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec et d'autres organismes intéressés.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Rapport au ministre du Travail
(réalisé en 2006-2007)

La Régie collabore avec le ministère du Travail à la coordination de la mise en œuvre des recommandations contenues dans le rapport déposé par le ministre à l'Assemblée nationale en juin 2007. Des rencontres ont été organisées avec des représentants des ministères et organismes visés par ces recommandations. En date du 31 mars 2009, deux des six organismes ont déposé un plan d'action ayant pour objet d'améliorer l'accessibilité de leurs bâtiments construits avant 1976. La Régie a donné un avis au Ministère sur les plans présentés.

En vertu de l'article 69 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le ministre doit déposer une réglementation sur les catégories d'immeubles qui doivent être rendues accessibles aux personnes handicapées et sur les normes d'accessibilité que les propriétaires doivent respecter. La Loi sur le bâtiment ne confère pas à la Régie le pouvoir de réglementer en ces matières, mais celle-ci collabore avec le ministère du Travail à l'élaboration de la réglementation prévue.

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir consacré une prestation de travail d'environ 10 jours, soit 0,05 année-personne, au suivi de ce dossier en 2008-2009.

OBJECTIF 1.3.5 Évaluer, d'ici le 31 mars 2008, l'opportunité et l'impact d'un **plan de garantie pour la rénovation** des bâtiments résidentiels.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Rapport au ministre du Travail

Compte tenu des positions divergentes exprimées à l'occasion des consultations effectuées à l'automne 2007 et au début de 2008 sur l'opportunité d'implanter un plan de garantie pour la rénovation, la Régie a considéré qu'il était prématuré d'effectuer une étude sur l'impact d'une solution pour étendre la réglementation en ce sens.

Par ailleurs, comme la Régie doit réaliser une évaluation du nouveau cautionnement de licence pour décembre 2010, elle entend procéder à une évaluation du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs avec le même échéancier, afin de soumettre un rapport d'analyse à son conseil d'administration en 2010. Ces analyses permettront aussi de tracer le portrait des besoins réels des consommateurs en fonction des types de protection en place et à l'égard de tous types de travaux de construction. Elles permettront enfin d'évaluer l'impact des solutions à considérer.

La Régie entend solliciter la collaboration de ses partenaires pour participer à l'élaboration d'un devis afin de procéder à l'évaluation des garanties financières existantes (Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et dispositions sur le cautionnement) ainsi que des besoins des consommateurs. Des représentants des associations de consommateurs, de l'Office de la protection des consommateurs, de la Société d'habitation du Québec, des principales associations d'entrepreneurs et des administrateurs de garantie seront invités à participer à un groupe de travail pour réaliser ce mandat.

Ressources humaines et financières : La Régie estime à 0,3 année-personne la prestation de travail liée à ce projet en 2008-2009.

OBJECTIF 1.3.6 Proposer, d'ici le 31 décembre 2007, une solution permettant d'assurer l'application d'une **norme unique de construction et de sécurité pour tous les bâtiments**.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Rapport au ministre du Travail

Des rapports d'étape sur l'évolution du projet ont été faits régulièrement au ministre du Travail.

À l'égard de la construction, le projet a pour objet d'étendre aux petits bâtiments, et éventuellement aux bâtiments industriels, le chapitre Bâtiment du Code de construction afin d'établir une norme applicable sur tout le territoire du Québec. De nouvelles normes en matière d'efficacité énergétique doivent également être incorporées à ce code.

À l'égard de la sécurité, il s'agit d'établir une norme qui serait applicable à tous les bâtiments existants et qui constituerait une base uniforme de réglementation en matière de sécurité et de prévention incendie pour les municipalités.

L'enjeu majeur soulevé par ce projet est lié au partage des responsabilités entre la Régie et les municipalités en ce qui concerne l'administration et la surveillance de l'application des normes.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

La Régie a organisé plusieurs rencontres de consultation en 2008-2009, sur l'orientation du projet. Ces rencontres ont permis de consulter l'Union des municipalités du Québec, la Fédération québécoise des municipalités, la Ville de Montréal, divers services de sécurité incendie ainsi que plusieurs représentants d'organismes parapublics et gouvernementaux, associations et groupes qui s'intéressent à ce projet (concepteurs, constructeurs, exploitants). Les consultations ont permis à la Régie de valider et d'améliorer les modèles de solution à proposer au gouvernement. Des énoncés plus précis des modèles de solution proposés sont en préparation pour s'assurer d'une compréhension commune de leur portée et de leur impact dans la recherche d'un consensus entre les parties intéressées.

La Régie a aussi travaillé en collaboration avec des représentants du ministère de la Sécurité publique, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire ainsi que de l'Agence de l'efficacité énergétique.

La Régie est à étudier divers modèles pour assurer la surveillance de l'application de la norme; cette étude permettra d'évaluer le coût et l'impact de différentes solutions.

Ressources humaines et financières : La Régie a consacré 0,8 année-personne aux travaux liés à la mise en œuvre de la norme unique en 2008-2009.

ORIENTATION

02

MESURER L'ÉVOLUTION DU NIVEAU DE QUALITÉ DES CONSTRUCTIONS ET DU NIVEAU DE SÉCURITÉ DES BÂTIMENTS ET DES INSTALLATIONS

AXE 2.1 QUALITÉ DES CONSTRUCTIONS

OBJECTIF 2.1.1 Mesurer annuellement le **niveau de conformité avec les normes en matière de construction**, à partir d'échantillons représentatifs.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Plan d'évaluation adopté et mis en œuvre

Le plan d'évaluation est intégré à la Planification opérationnelle 2008-2009. L'objectif de la Régie est de vérifier si le programme de surveillance, qui fait appel à l'évaluation et au suivi des entrepreneurs ainsi qu'à des actions de sensibilisation et de partenariat, produit des résultats satisfaisants en matière de qualité et de sécurité. Les résultats des évaluations sont utiles à la mise à jour périodique des analyses de risque.

La Régie procède à l'évaluation en établissant un échantillon représentatif de chantiers et d'installations pour chacun des domaines et s'assure que les lieux visités sont choisis de façon aléatoire. Chacune des directions territoriales se voit attribuer un nombre d'observations à réaliser et l'analyse est faite à la Direction du soutien à la prestation de services par le conseiller technique du domaine visé.

Dans les domaines de la plomberie, de l'électricité et des ascenseurs, une collecte d'information a été réalisée en 2008-2009. Les résultats permettront à la Régie d'alimenter les analyses de risque et d'apporter des améliorations à son programme de surveillance.

INDICATEURS

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

À la suite d'un audit réalisé par les représentants de l'American Society of Mechanical Engineers (ASME), le programme d'inspection de la Régie dans le domaine de la fabrication d'appareils sous pression a été évalué et son agrément à titre d'agence de cet organisme a été renouvelé pour une durée de trois ans.

Ressources humaines et financières : La Régie estime à 5 années-personnes l'effort consacré aux activités liées à l'évaluation de l'approche d'intervention dans les différents secteurs visés.

OBJECTIF 2.1.2 Établir, d'ici le 31 mars 2009, un **indice de qualité des constructions**.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Mesure de départ établie

L'évaluation de quelque 300 bâtiments a été réalisée de mai à septembre 2008. Un protocole strict de collecte de données sur le terrain a permis d'assurer le respect des règles liées à la représentativité des résultats.

Les données recueillies ont été ensuite validées et compilées à l'automne 2008. Des projets de modèles mathématiques ont été élaborés au regard de l'indice, en tenant compte des résultats des analyses d'impact, de l'usage des bâtiments sélectionnés ainsi que des données recueillies sur le terrain.

Comme c'est un projet inédit, la première séquence des travaux doit être considérée comme un projet pilote. La Régie effectuera des tests au cours de l'année 2009 pour vérifier si les données permettent de dégager un indice donnant une image significative de la qualité des constructions. Par ailleurs, les données recueillies et traitées seront utiles à l'évaluation du programme d'intervention de la Régie dans le domaine du bâtiment neuf.

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir alloué 1,6 année-personne aux travaux relatifs à l'indice de qualité des constructions et à l'indice de sécurité (voir l'objectif 2.2.2). Le coût des services externes liés à ce projet a été d'environ 252 600 \$ pour l'année 2008-2009.

AXE 2.2 SÉCURITÉ DES BÂTIMENTS ET DES INSTALLATIONS

OBJECTIF 2.2.1 Mettre en place, d'ici le 31 mars 2006, des mécanismes de **documentation des incidents** ayant potentiellement ou réellement porté atteinte à la sécurité du public, en partenariat avec les organismes travaillant dans le domaine de la sécurité.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Procédure de documentation implantée dans les secteurs prioritaires
(réalisée en 2006-2007)

La procédure de documentation des accidents et des incidents, qui est en place depuis février 2007, a fait l'objet d'une mise à jour au cours de la dernière année. La nouvelle procédure de documentation des accidents est appuyée par la mise en œuvre d'un nouveau système de documentation électronique pour assurer l'uniformité des données recueillies et leur prise en considération aux fins de l'adaptation des analyses de risque et, éventuellement, du programme de surveillance de la Régie. En date du 31 mars 2009, cette procédure a été présentée aux autorités de la Régie et au personnel visé.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

La Régie suit de près l'évolution des travaux du National Public Safety Advisory Committee, qui vient de relancer les activités d'un groupe de travail ayant pour mandat de compiler et de partager l'information sur les accidents qui se produisent partout au Canada, dans les domaines sous sa responsabilité : électricité, appareils de levage, jeux mécaniques, remontées mécaniques, appareils sous pression et gaz.

Ressources humaines et financières : La Régie a consacré l'équivalent de **3,5** années-personnes à la collecte d'information sur le terrain et à l'analyse en vue de faire des recommandations.

OBJECTIF 2.2.2 Établir, d'ici le 31 mars 2009, un **indice de sécurité** des bâtiments et des installations.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Mesure de départ établie

L'élaboration d'un indice à l'égard des bâtiments existants s'est révélée beaucoup plus complexe qu'à l'égard des bâtiments neufs, principalement en raison du fait que les bâtiments existants ne sont pas assujettis à une réglementation uniforme. En effet, ce sont différentes éditions de codes de sécurité qui s'appliquent, selon l'âge de construction du bâtiment.

Aussi, la Régie a décidé de modifier le concept des travaux et de miser plutôt sur une évaluation de la conformité de bâtiments existants. Certains travaux préparatoires réalisés dans le contexte des travaux pour les bâtiments neufs, tels que l'élaboration d'un protocole d'enquête et la mise au point des outils de collecte des données, seront adaptés aux besoins de l'enquête sur les bâtiments existants, qui sera amorcée au cours de l'année 2009-2010.

Ressources humaines et financières : En plus du coût commun aux deux indices, présenté pour l'objectif 2.1.2, des services professionnels externes ont été retenus au coût de 9 400 \$.

ORIENTATION

03

OFFRIR DES SERVICES PLUS ACCESSIBLES ET MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS DES CITOYENS ET DES ENTREPRISES

AXE 3.1 AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DE SERVICES

OBJECTIF 3.1.1 À compter de 2007-2008, traiter 80 % des demandes de la clientèle dès le **premier contact**.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Proportion des demandes traitées au premier contact

Mode de réception	Mars 2007	Mars 2008	Mars 2009
Demandes par téléphone	85 %	88 %	80 %
Demandes par courriel	ND	88 %	59 %

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Le pourcentage des demandes traitées au premier contact est établi au moyen de relevés effectués par les préposés du Centre de relation clientèle au cours d'une période d'une ou de plusieurs journées. Dans le cas des demandes reçues par courriel, le pourcentage plus bas s'explique par le fait que plusieurs de ces demandes portaient sur des questions d'interprétation de la nouvelle réglementation en matière de qualification professionnelle et ont été acheminées à la Direction de la normalisation et de la qualification pour traitement.

Ressources humaines et financières : L'effectif moyen affecté au traitement des demandes d'information au téléphone et par courriel a été de 10 personnes pour l'année.

OBJECTIF 3.1.2 Augmenter à 80 %, en 2008-2009, le **taux de réponse téléphonique** en moins de 3 minutes.

INDICATEURS

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Note : La Régie a procédé en 2007-2008 à la révision de ses indicateurs pour se conformer à ceux qui sont généralement en usage dans les centrales téléphoniques :

- › taux de rejet à l'entrée;
- › taux d'abandon;
- › proportion des réponses en moins de 3 minutes d'attente

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Taux de rejets à l'entrée	25 %	13 %	58 %	84 %
Taux d'abandon des clients placés en attente	15 %	11 %	20 %	25 %
Proportion des réponses en moins de 3 minutes d'attente	73 %	85 %	58 %	20 %

Les préposés du Centre de relation clientèle ont répondu à 88 785 appels au cours de l'année 2008-2009, ce qui représente un nombre presque identique à celui qui avait été observé en 2007-2008. Cependant, la demande accrue suscitée par l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation sur les licences a fait en sorte que 84 % des appels ont été rejetés à l'entrée.

Comme le Centre de relation clientèle doit en priorité assurer le traitement des dossiers de licence et que les changements réglementaires et technologiques entrés en vigueur le 25 juin 2008 ont entraîné un retard important dans le traitement des dossiers, il n'a pas été possible d'augmenter suffisamment l'effectif en poste pour répondre rapidement à toutes les demandes d'information par téléphone.

En vue de corriger la situation, le Centre de relation clientèle a revu l'organisation de ses équipes de travail et a implanté, à la fin du mois de mars 2009, une nouvelle planification des tâches qui fait en sorte que, sur une base rotative, une des quatre équipes de préposés consacre tout son temps à répondre aux demandes d'information, les trois autres étant affectées au traitement des dossiers. Cela permet d'assurer en permanence la présence d'au moins 12 préposés à la téléphonie et 2 au comptoir d'accueil.

Ressources humaines et financières : Comme il a été mentionné au regard de l'objectif 3.1.1, l'effectif moyen affecté au traitement des demandes d'information est évalué à 10 années-personnes. Toutefois, une partie du temps de travail de ces employés est consacrée à la réponse aux demandes reçues par courriel.

Objectif 3.1.3 Offrir, d'ici le 30 septembre 2008, la possibilité d'effectuer des **transactions en ligne**.

INDICATEURS

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Applications mises en ligne (délivrance, renouvellement et modification de licence; paiement des obligations financières)

Les applications liées à la prestation électronique de services sont fonctionnelles depuis le 31 mars 2008. Avant de prendre une décision sur la mise en ligne de ces applications, la Régie entend effectuer une analyse de l'efficacité des contrôles qu'elle serait en mesure d'exercer à l'endroit des entreprises de construction, notamment en ce qui concerne l'identité des répondants, dans l'éventualité où les demandes seraient transmises électroniquement.

Proportion des transactions effectuées en ligne

Ressources humaines et financières : Les applications étant déjà fonctionnelles, la Régie n'a pas consacré de ressources à ce projet en 2008-2009.

Objectif 3.1.4 En partenariat avec d'autres organismes gouvernementaux, accroître, d'ici le 31 mars 2009, le nombre de points de service pour l'**évaluation des compétences** des candidats entrepreneurs.

INDICATEURS

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Système d'évaluation électronique mis en service

Après avoir réalisé une étude préliminaire, la Régie a mis en veilleuse le projet de système informatisé de passation d'examens sur ordinateur, afin de donner la priorité à la mise en service des examens liés au nouveau règlement sur la qualification, entré en vigueur le 25 juin 2008.

La passation des nouveaux examens, qui ciblent mieux les compétences à évaluer, a débuté en août 2008, mais les anciens examens continuent d'être administrés pour les dossiers à traiter selon le règlement antérieur.

Nombre de points de service

La Régie poursuit toujours l'objectif d'accroître le nombre de points de service pour l'évaluation des compétences des candidats entrepreneurs. Elle étudiera diverses possibilités en ce sens en 2009-2010.

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir consacré 0,2 année-personne aux travaux liés à cet objectif en 2008-2009.

Objectif 3.1.5 Poursuivre les travaux en vue d'élaborer une **grille tarifaire révisée** qui assure une meilleure adéquation avec le coût de la prestation des services.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Rapport d'étape

Au cours de l'année, différents travaux d'évaluation du coût de revient ont été réalisés, notamment dans le domaine des équipements pétroliers, de la qualification professionnelle, des garanties financières et des appareils sous pression.

Compte tenu de la nouvelle politique de financement rendue publique par le gouvernement dans son budget 2009-2010, la Régie n'a pas déposé de rapport d'étape. Elle entend actualiser au cours de la prochaine année le coût de revient de sa prestation de services pour l'ensemble de ses domaines d'intervention.

Ressources humaines et financières : La Régie estime à 1,0 année-personne la charge de travail consacrée aux travaux réalisés en matière de tarification.

Objectif 3.1.6 Consulter annuellement la clientèle de la Régie sur la **qualité des services reçus**.

INDICATEURS

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Plan de consultation adopté et mis en œuvre

La Régie a poursuivi la réalisation du plan de consultation adopté en février 2006. Le Programme d'enquête multiservices du Secrétariat du Conseil du trésor se terminait en 2007-2008. Pour le moment, aucune décision n'a été prise sur sa reconduction.

Dans ce contexte, la Régie a décidé de commander elle-même un sondage auprès des concepteurs, des entrepreneurs et des propriétaires qui ont obtenu une décision à la suite d'une demande de mesures différentes ou équivalentes. Le sondage a été réalisé du 4 au 20 mars 2009 auprès de 135 répondants, en utilisant le questionnaire qui avait été élaboré pour la même clientèle en 2006-2007 à l'aide de l'outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle.

Taux de satisfaction

Dans le cas du sondage réalisé en 2008-2009 auprès des personnes ayant présenté une demande de mesures différentes ou équivalentes, le degré d'appréciation de la qualité du service reçu, en réponse à une question portant sur la satisfaction, s'est établi en moyenne à 7,55 sur une échelle de 0 à 10. En 2006-2007, un résultat moyen de 7,99 avait été observé pour la même clientèle. Les résultats obtenus à d'autres questions de ces sondages sont exposés dans la partie 3 du présent rapport.

Ressources humaines et financières : La Régie estime à 0,1 année-personne la charge de travail liée à la gestion de projet ainsi qu'à la préparation du questionnaire et du fichier de clients. Le coût du sondage a été de 14 500 \$.

AXE 3.2 INFORMATION ET SENSIBILISATION

Objectif 3.2.1 Améliorer le niveau de **notoriété des normes, des droits, des obligations et des recours** en réalisant un plan de communication annuel.

INDICATEURS

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Plan de communication élaboré et mis en œuvre

Le Plan des activités de communication 2008-2009, déposé au comité de direction en mai 2008, prévoit l'atteinte d'objectifs de communication liés aux priorités stratégiques et opérationnelles de la Régie.

Le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, entré en vigueur le 25 juin 2008, a donné lieu à la production de plusieurs documents d'information, dont certains ont été diffusés auprès de quelque 39 000 titulaires de licence. Ces mêmes documents en version électronique ont figuré en tête des fichiers les plus consultés et téléchargés du site Web de la Régie.

Par ailleurs, l'implantation des nouvelles applications du système pour la gestion informationnelle des processus d'affaires de la Régie a donné lieu à plusieurs réalisations de soutien aux activités (lettres, formulaires, pages Web, etc.) ainsi qu'à la mise en place d'outils de recherche Web. La nouvelle documentation, les nouveaux outils de recherche et plusieurs des formulaires refondus figurent également parmi les pages ou fichiers les plus consultés sur le site Web.

INDICATEURS

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

La Régie a débuté les travaux pour mener à bien le projet de refonte de son site Web en retenant les services d'un fournisseur externe pour l'aider à élaborer l'architecture informationnelle détaillée.

À l'occasion de l'entrée en vigueur de nouvelles éditions des chapitres Bâtiment et Plomberie du Code de construction, en mai et en juillet 2008, divers documents concernant les modifications réglementaires ont été préparés et diffusés. Dans le domaine de la plomberie, la Régie a collaboré avec la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec afin de donner des séances d'information à l'aide d'outils pédagogiques imprimés et d'une présentation multimédia.

La Régie a produit des documents pour clarifier l'application de certaines dispositions réglementaires. Ainsi, une brochure portant sur les registres coupe-feu (dispositifs d'obturation) a été produite et diffusée : cette référence attendue a été maintes fois citée depuis sa parution.

Divers outils ont également été produits et diffusés concernant les mesures à prendre par les propriétaires de bâtiments pour éviter des problèmes liés à l'accumulation de neige sur leur propriété (toiture, équipements de gaz, balcons et issues de secours), sur l'entretien de leurs bâtiments et particulièrement des stationnements intérieurs.

La deuxième campagne pour la sécurité dans les lieux de baignade a été menée durant l'été 2008, en collaboration avec la Société de sauvetage (Brigade Splash).

Dans la continuité des efforts entrepris l'an dernier, une quinzaine de partenariats ont été négociés et mis en place tant pour assurer la présence de la Régie à l'occasion de congrès d'associations dans le domaine de la construction que pour sensibiliser la clientèle. La Régie a participé à une dizaine de salons d'habitation et à d'autres événements d'envergure. Ces activités sont associées à une visibilité publicitaire dans des cahiers spécialisés. Au total, 17 chroniques télévisuelles sur l'utilisation sécuritaire du propane ont été préparées pour diffusion au cours de l'été et de l'automne 2008 par des télévisions communautaires. Des chroniques écrites ont également été produites pour diffusion dans diverses publications.

Pas moins de 269 interventions ont eu lieu auprès des médias d'information au cours de l'année, parfois en les invitant à diffuser certaines informations (nouvelle qualification professionnelle, Brigade Splash), parfois en suivi de l'actualité, comme cela a été le cas lors de l'effondrement d'une dalle de stationnement intérieur à Montréal. Cet événement explique d'ailleurs le nombre d'interventions exceptionnellement élevé en 2008-2009.

Niveau de notoriété évalué auprès des publics cibles
(établi en 2005-2006 et 2006-2007)

Il n'y a pas eu de sondage permettant d'évaluer la notoriété de la Régie en 2008-2009. Toutefois, la Régie a fait des gestes pour accroître l'impact de ses activités d'information et de sensibilisation, notamment en s'associant à des partenaires qui bénéficient déjà d'une crédibilité certaine auprès de la clientèle visée. L'achalandage du site Web de la Régie est en hausse de 23 % comparativement à 2007-2008.

Ressources humaines et financières : La Régie estime avoir consacré 16 années-personnes à l'élaboration et à la réalisation des activités planifiées par la Direction des communications. En outre, des services externes ont été retenus au coût approximatif de 532 000 \$.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Plan d'intervention élaboré et mis en œuvre

La Régie détermine chaque année, dans sa planification opérationnelle, les interventions de sensibilisation qu'elle entend réaliser dans ses différents domaines d'intervention. Les activités de sensibilisation consistent notamment pour la Régie à participer à des colloques, à des rencontres et à des conférences, à donner des séances de formation et d'information, à produire des documents et à faire paraître des articles dans les publications de ses partenaires.

En cours d'année, des occasions viennent modifier le déroulement des activités par rapport au calendrier prévu et certaines activités sont remplacées par d'autres. L'examen comparatif des réalisations et des engagements pris dans la Planification opérationnelle 2008-2009 permet de constater que les cibles fixées sont globalement atteintes, voire dépassées.

Les principales activités réalisées dans chaque domaine, au cours de la dernière année, sont énumérées ci-dessous.

Appareils de levage :

- › participation à des rencontres de propriétaires de stations de ski pour présenter la nouvelle licence de constructeur-propriétaire et pour faire le bilan de la saison 2008;
- › diffusion d'un bulletin d'information portant sur les appareils élévateurs pour personnes handicapées installés dans les bâtiments à l'intention des concepteurs, des entrepreneurs et des propriétaires.

Appareils sous pression :

- › tenue d'une séance de formation auprès des membres de la Corporation des entrepreneurs en traitement de l'air et du froid sur les méthodes de brasage;
- › tenue d'activités de formation et de sensibilisation du personnel des firmes de génie conseil.

Bâtiment :

- › sensibilisation des propriétaires et des exploitants de plages et de bains publics aux équipements de sécurité obligatoires et à l'embauche de personnel qualifié pour l'exploitation de leur plan d'eau;
- › tenue d'une conférence lors de la rencontre annuelle des ingénieurs de l'industrie des fermes de toit, le 18 juin 2008;
- › sensibilisation des concepteurs et des entrepreneurs à l'entrée en vigueur du nouveau chapitre Bâtiment du Code de construction;
- › diffusion d'une info-fiche sur les mezzanines auprès des concepteurs et des entrepreneurs;
- › tenue d'une conférence sur la question des protections parasismiques des installations de la mécanique du bâtiment auprès de la Society of Fire Protection Engineers le 28 octobre 2008;
- › sensibilisation des propriétaires à l'entretien préventif des stationnements intérieurs et aux signes avant-coureurs de dégradation des dalles;
- › sensibilisation des propriétaires aux dangers liés au poids de la neige sur les toits et aux méthodes sécuritaires de déneigement.

Électricité :

- › sensibilisation des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires aux nouvelles exigences en matière de protection par détecteur de fuite à la terre des prises de courant 15A et 20A;
- › sensibilisation des entrepreneurs d'électricité et de leur personnel à la mise à la terre et à la continuité des masses dans les transformateurs du type sec;
- › sensibilisation des entrepreneurs et des consommateurs à l'installation et à l'utilisation d'appareillage électrique approuvé.

Équipements pétroliers :

- › tenue d'une rencontre avec les personnes reconnues aux fins de mise à niveau des connaissances;
- › préparation et diffusion d'une info-fiche sur l'entreposage à l'intérieur des bâtiments;
- › tenue de rencontres avec des représentants d'entreprises pétrolières pour les sensibiliser aux exigences de la réglementation et aux services de la Régie.

Gaz :

- › production de cinq chroniques télévisuelles pour l'émission « *Saveurs d'été* » diffusée sur le canal Télémag sur l'utilisation sécuritaire du barbecue;
- › tenue d'une campagne dans les journaux et auprès de l'ensemble des exploitants pour collaborer au rappel des bouteilles de gaz munies d'un robinet de marque « Youngdo », à la suite de fuites signalées;
- › présentation d'un exposé sur le propane et son utilisation sécuritaire au Congrès 2008 de la Fédération québécoise des gestionnaires de zones d'exploitation contrôlées (aussi appelées « zecs »);
- › participation au congrès annuel de l'Association québécoise du propane pour sensibiliser les exploitants de stations de remplissage aux principaux constats relevés par la Régie sur le terrain.

Plomberie :

- › diffusion d'une info-fiche sur la vente et la location de produits de plomberie non approuvés;
- › sensibilisation des entrepreneurs de plomberie à la suite de l'entrée en vigueur du nouveau chapitre Plomberie du Code de construction.

Lutte contre le travail sans licence :

- › visite de chantiers, en concertation avec les partenaires du groupe de travail Actions concertées pour contrer l'économie souterraine dans le secteur de la construction (ACCES construction);
- › tenue de rencontres auprès d'associations d'entrepreneurs sur les nouvelles dispositions du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires;
- › tenue de séances d'information destinées aux élèves de certains centres de formation professionnelle et de certains établissements d'enseignement, portant sur la réglementation relative à la licence d'entrepreneur.

Ressources humaines et financières : La Régie estime à 10 années-personnes l'effort consacré aux activités de sensibilisation des intervenants.

Objectif 3.2.3 Donner accès en ligne à une **banque d'information** administrative et technique en mode libre-service.

INDICATEURS

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Mise en ligne d'un guide d'application sur la qualification professionnelle

Le guide d'application basé sur le nouveau règlement entré en vigueur le 25 juin 2008 a été mis en ligne en mai 2008. Des mises à jour sont effectuées périodiquement pour tenir compte de nouvelles interprétations ou de besoins de clarification.

Mise en ligne d'un guide d'application sur la transformation de bâtiments
(réalisée en 2005-2006)

Mise en ligne d'un guide d'application sur la conception sans obstacles
(réalisé en 2005-2006)

Mise en ligne des décisions de la Régie :
› instance administrative;
(réalisée en 2007-2008)

En date du 31 mars 2009, 106 décisions de la Régie sont accessibles en ligne. Cette information a suscité l'intérêt des usagers du site Web de la Régie, qui ont effectué 14 365 recherches par sujet à l'aide de l'outil qui avait été élaboré pour la Régie par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) en 2007-2008.

› demandes de mesures différentes ou équivalentes

Le nombre de décisions et le volume d'information à traiter, en fonction de l'utilisation d'Internet comme outil de diffusion, ont amené la Régie à reporter le projet de mettre en ligne les décisions sur les mesures différentes et à prendre en considération ce besoin au moment de la refonte de son site Web.

La Régie doit en outre considérer la pertinence de diffuser chaque décision : un cas unique, compte tenu des caractéristiques du bâtiment faisant l'objet de la demande, ne présente pas le même intérêt qu'une décision qui pourrait trouver application dans des cas similaires.

Mise en ligne des décisions arbitrales sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs
(réalisée en 2006-2007)

En date du 31 mars 2009, 540 décisions arbitrales sont accessibles en ligne. Les usagers du site Web de la Régie ont effectué 14 719 recherches par sujet au cours de l'année.

Par ailleurs, un second outil de recherche, élaboré par la SOQUIJ pour la Régie, a été mis en ligne en mai 2008 afin de donner accès aux décisions concernant un entrepreneur. En 2008-2009, les usagers ont effectué 14 434 requêtes par nom d'entrepreneur.

Mise en ligne des fiches d'éléments à vérifier
(réalisée en 2006-2007)

Ressources humaines et financières : La Régie estime à 0,9 année-personne l'effort consacré en 2008-2009 à l'élaboration et au traitement de l'information destinée à la mise en ligne. Le coût des services de la SOQUIJ pour le traitement des décisions de la Régie et des décisions arbitrales a été de 19 600 \$ pour l'année.

FAVORISER L'ENGAGEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF DES RESSOURCES HUMAINES DANS L'ATTEINTE DES RÉSULTATS VISÉS PAR LA RÉGIE

AXE 4.1 ENGAGEMENT INDIVIDUEL

OBJECTIF 4.1.1 Sensibiliser annuellement chaque employé aux **attentes** de la Régie et apprécier la **contribution** qu'il apporte par son travail à l'atteinte des objectifs de la Régie.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES			
Proportion des employés qui ont reçu des attentes signifiées	2005-2006 77 %	2006-2007 91 %	2007-2008 87 %	2008-2009 90 %
Proportion des employés qui ont reçu une appréciation de leur contribution	42 %	74 %	83 %	91 %
Les efforts des gestionnaires de la Régie ont fait en sorte que des attentes ont été signifiées à 90 % des membres du personnel au cours de l'année 2008-2009, alors que 91 % des employés à qui des attentes avaient été signifiées ont reçu une appréciation de leur contribution.				

Ressources humaines et financières : La charge de travail pour les gestionnaires de la Régie est évaluée à 1,0 année-personne, alors que la Direction des ressources humaines du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale estime avoir consacré 0,09 année-personne à la coordination des activités de signification des attentes et d'évaluation des employés de la Régie.

OBJECTIF 4.1.2 Faciliter l'adaptation et le transfert d'expertise en offrant aux employés des **activités de développement** liées, notamment, à leurs nouvelles tâches, à l'adaptation au changement ou à leur plan de carrière.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES			
Nombre moyen de jours par personne consacrés à des activités de développement	2005-2006 4,1	2006-2007 5,9	2007-2008 6,9	2008-2009 1,8
En 2008-2009, la Régie a consacré l'équivalent de 1,38 % de sa masse salariale à des activités de développement des employés. Le nombre de jours de formation par personne a diminué par rapport aux années précédentes, alors que des changements importants avaient rendu nécessaires des activités de formation destinées à l'ensemble du personnel.				
En plus de ses activités de développement, la Régie a élaboré un processus de transfert des connaissances permettant de préserver l'information détenue par les spécialistes qui partent à la retraite ou vont continuer leur carrière dans d'autres organisations. La cartographie des connaissances est un projet dont le caractère novateur a été souligné par une mention spéciale lors du gala d'excellence de l'Institut de l'administration publique du Québec, en novembre 2008.				

Ressources humaines et financières : La Régie estime à 0,11 année-personne le temps consacré à l'analyse des besoins, au soutien et au suivi des activités de formation.

AXE 4.2 ENGAGEMENT COLLECTIF

Objectif 4.2.1 Renforcer la **mobilisation du personnel** et améliorer la **qualité de vie au travail**.

INDICATEUR

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Résultat des sondages sur la qualité de vie au travail
(sondage réalisé en 2006-2007)

Aucun sondage n'a été réalisé auprès de l'ensemble des membres du personnel en 2008-2009. Toutefois, trois discussions de groupe d'une demi-journée ont été organisées en mai 2008, ce qui a donné à des employés de différentes unités administratives l'occasion de contribuer au diagnostic interne et de mettre en évidence les enjeux qu'ils souhaitent voir pris en considération dans la planification stratégique de la Régie.

Par ailleurs, une activité soulignant la contribution du personnel a été tenue dans tous les milieux de travail à l'occasion de la mise en service d'un nouveau système de soutien aux activités, le 25 juin 2008. Enfin, certaines unités administratives de la Régie ont organisé en cours d'année des activités de mobilisation et de consolidation d'équipe.

Ressources humaines et financières : Il n'y a pas eu de coût engagé précisément pour la tenue d'activités de mobilisation du personnel au cours de la dernière année.

Objectif 4.2.2 Renforcer les **habiletés de leadership et de communication** de l'équipe de gestion.

INDICATEURS

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Plan de développement annuel adopté

Le programme de développement des compétences des cadres pour l'année 2008-2009 a été adopté par la direction de la Régie en avril 2008.

Activités de développement réalisées

La Régie a réalisé la plupart des activités prévues dans le plan de développement des cadres :

- › gestion dans la complexité et le changement (septembre 2008, 25 personnes);
- › gestion de projet (octobre 2008, 21 personnes);
- › sens politique et vision tactique (novembre et décembre 2008, 23 personnes);
- › atelier de formation sur le rôle des gestionnaires dans la prévention de la santé mentale de leurs employés (juin 2008, 4 personnes);
- › participation au colloque organisé par le Regroupement de réseaux en santé des personnes au travail, sur le thème « Être gestionnaire et demeurer en santé, c'est possible » (juin 2008, 2 personnes);
- › accompagnement professionnel (*coaching*) et gestion des compétences (en cours d'année, 7 personnes);
- › créativité et innovation (février 2009, 21 personnes);
- › sensibilisation à la problématique de la santé mentale au travail (mars 2009, 15 personnes).

Des séances de formation facultatives ont aussi été offertes à l'occasion des activités de promotion prévues dans le plan d'action 2008-2009 en matière de santé et de sécurité des personnes au travail.

De plus, 17 gestionnaires ont passé le test Trima qui a servi à planifier des activités de formation pour le personnel d'encadrement.

Ressources humaines et financières : Les activités de développement du personnel d'encadrement ont occasionné un coût de 283 129 \$, ce qui inclut les formations prévues dans le plan de développement de la Régie, les formations répondant aux besoins individuels de développement ainsi que les frais de déplacement des participants. Les ressources humaines afférentes à la coordination et au soutien des activités de développement sont évaluées à 5 jours-personnes. Les gestionnaires qui ont participé à ces activités y ont consacré un total de 0,5 année-personne.



PARTIE 3

Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens



Les pages qui suivent font état des résultats obtenus au regard des engagements pris par la Régie dans la Déclaration de services aux citoyens rendue publique en avril 2005. Dans le cas des engagements généraux, les résultats sont mesurés chaque année au moyen de sondages réalisés avec l'outil québécois de mesure de la satisfaction, élaboré par le Centre d'expertise sur la prestation de services du Secrétariat du Conseil du trésor.

Un sondage a été réalisé en mars 2009, auprès de 135 professionnels de la construction, entrepreneurs ou propriétaires ayant présenté à la Régie une demande d'approbation de mesures différentes ou équivalentes. Les résultats de ce sondage sont présentés en comparaison de ceux qui ont été obtenus en 2006-2007 auprès de la même clientèle cible.

Les résultats expriment le niveau moyen d'accord avec l'énoncé, sur une échelle de 0 à 10.

LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

1. DES SERVICES DE QUALITÉ EMPREINTS DE COURTOISIE

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES		
	Énoncé du sondage	2006-2007	Niveau d'accord 2008-2009
1.0 bien vous accueillir et vous offrir des services empreints de courtoisie;	<i>Les employés ont été polis avec moi</i>	9,3	9,4
	<i>On m'a traité avec respect</i>	9,3	9,3
1.1 vous écouter attentivement;	<i>On m'a accordé une attention personnelle</i>	8,0	7,7
	<i>La Régie du bâtiment a compris mes besoins</i>	7,9	7,8
	<i>On m'a permis d'exprimer mon point de vue</i>	8,4	8,0
1.2 vous répondre avec rigueur et compétence;	<i>L'information qui m'a été fournie était exacte</i>	8,4	8,3
	<i>Le service a été rendu sans erreur</i>	8,5	8,2
	<i>Les employés avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions</i>	7,9	7,9
1.3 régler le plus de questions possible dès la première communication;	<i>J'ai trouvé facile de joindre une personne en mesure de me fournir le service</i>	7,5	7,1
1.4 vous fournir des services de qualité, fiables, équitables et confidentiels.	<i>J'ai été servi de manière juste</i>	8,4	8,3
	<i>Les décisions rendues étaient fondées sur les lois et règlements en vigueur</i>	8,8	8,6
	<i>J'ai été traité sans discrimination</i>	9,4	9,2
	<i>Les renseignements personnels que j'ai donnés à la Régie du bâtiment sont traités de manière confidentielle</i>	8,7	8,8

2. DES DÉMARCHES SIMPLES

NOTRE ENGAGEMENT		RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES		
		Énoncé du sondage	Niveau d'accord	
			2006-2007	2008-2009
2.0	simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à nos services;	<i>Le nombre d'étapes pour obtenir le service était raisonnable</i>	8,0	7,8
2.1	vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence;	<i>Les employés étaient disposés à m'aider</i>	8,3	8,0
		<i>Le service m'a été rendu dans les délais convenus</i>	7,8	6,4
		<i>On m'a rendu un service rapide</i>	7,2	6,2
		<i>On m'a fourni les explications dont j'avais besoin</i>	8,3	7,7
2.2	concevoir et mettre à votre disposition des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir.	<i>Les démarches pour obtenir le service étaient faciles à effectuer</i>	7,5	7,3
		<i>Les formulaires étaient faciles à remplir</i>	8,0	7,9

3. DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT AU QUÉBEC

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

Pour leur part, les directions territoriales et les bureaux en région traitent les plaintes des citoyens en matière de sécurité et de qualité des travaux, de même que les questions des concepteurs, des entrepreneurs et du public en général sur les normes dans les domaines d'intervention de la Régie.

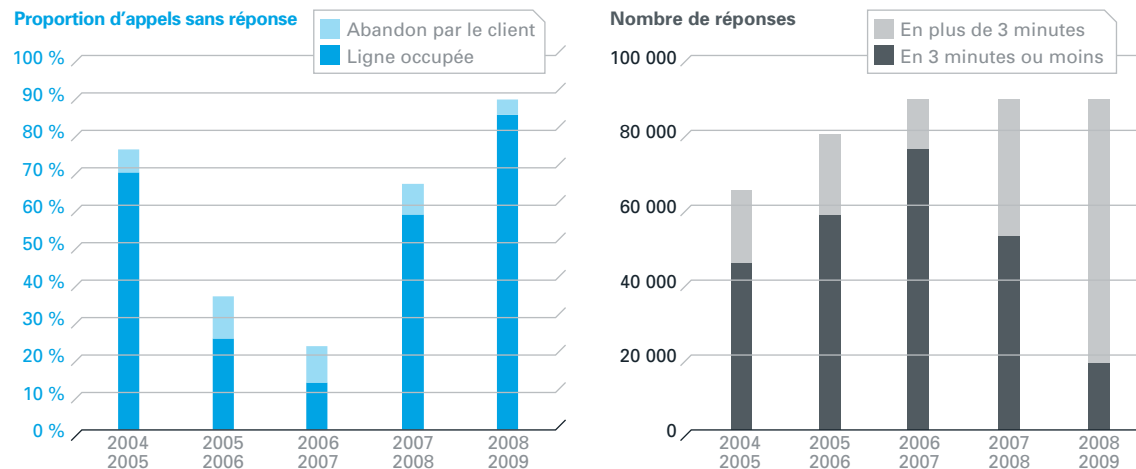
NOTRE ENGAGEMENT		RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES		
		Énoncé du sondage	Niveau d'accord	
			2006-2007	2008-2009
3.0	vous assurer que nos services sont accessibles partout au Québec;	<i>J'ai trouvé que les bureaux de la Régie du bâtiment étaient facilement accessibles</i>	7,9	7,6
		En plus du Centre de relation clientèle situé à Montréal, la Régie maintient un réseau de dix bureaux pour répondre à la demande sur l'ensemble du territoire québécois.		
3.1	vous offrir un accès facile à tous nos bureaux, y compris pour les personnes à mobilité réduite;	Tous les immeubles dans lesquels sont situés des comptoirs de service et des salles d'examen de la Régie sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.		
3.2	vous offrir un service téléphonique sans frais partout au Québec;	Les citoyens de l'ensemble du territoire du Québec ont accès aux services de la Régie au moyen d'un réseau de 23 numéros sans frais. Le coût lié à ce service a été d'environ 36 000 \$ pour la Régie en 2008-2009.		

NOTRE ENGAGEMENT

- 3.3 répondre promptement à vos demandes d'information générale par téléphone;

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Cheminement des appels au Centre de relation clientèle (CRC)



Le nombre de réponses données par les préposés du Centre de relation clientèle a été presque identique à celui qui avait été observé en 2007-2008. Toutefois, la demande de la clientèle s'est accrue sensiblement, en raison des demandes d'information occasionnées par l'entrée en vigueur du nouveau règlement sur la qualification. Les clients ont généralement dû faire des recompositions à répétition avant d'obtenir l'accès aux services d'un préposé au téléphone. La situation a été particulièrement difficile au cours du premier semestre de l'année, avec un taux de réponse de 8 % par rapport aux tentatives d'appel. La situation s'est légèrement améliorée au cours des deux derniers trimestres, alors que le taux de réponse est successivement passé à 18 % puis à 24 %.

Devant cette situation, le Centre de relation clientèle a revu l'organisation de ses équipes de travail et a implanté en fin d'année une nouvelle affectation de ses équipes de travail afin d'assurer constamment la disponibilité d'au moins 12 préposés pour répondre aux appels.

- 3.4 traiter les demandes d'information générale par courrier, télécopieur ou courriel dans un délai de **5 jours**;

Réponse à une demande d'information au CRC

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Réponses à des demandes écrites	3 906	4 578	12 862
> reçues par courrier ou télécopieur	1 548	1 414	1 164
> reçues par courriel	2 358	3 164	11 698
Proportion des réponses hors délai	11 %	7 %	49 %
Clients servis au comptoir	12 429	14 327	17 591
Réponses au téléphone	88 923	88 857	88 785

L'accessibilité difficile aux services téléphoniques, provoquée par une demande plus forte que la capacité de traitement du service, s'est répercutée sur l'achalandage des autres canaux de communication que sont le courriel et le comptoir de service du Centre de relation clientèle. Devant les autres priorités du service à assurer, notamment le traitement des dossiers de licence, seulement 51 % des demandes d'information reçues par courrier, par télécopieur ou par courriel ont été traitées dans le délai cible de cinq jours.

NOTRE ENGAGEMENT

3.5 mettre à votre disposition, dans tous nos bureaux, les documents conçus à votre intention;

3.6 mettre à votre disposition, à partir de notre site Web, les informations qui vous sont destinées et assurer la mise à jour des renseignements fournis;

3.7 offrir des services en français ainsi que des services en anglais aux personnes physiques qui le demandent.

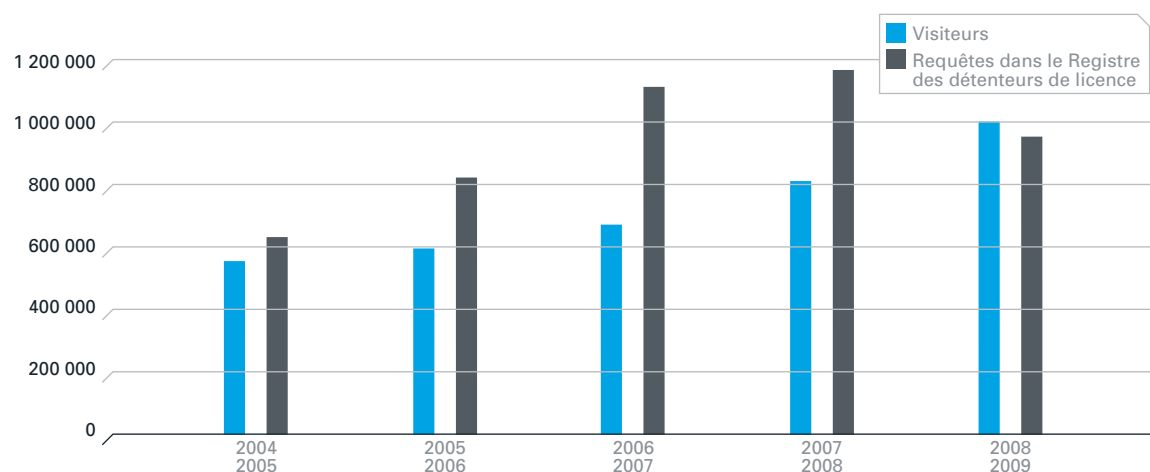
RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Dans tous ses points de service, la Régie met à la disposition de la clientèle un présentoir contenant les documents destinés aux citoyens et aux entreprises. La Direction des communications est à élaborer une procédure pour assurer le suivi de la mise à jour de la documentation dans tous les points de service.

Énoncé du sondage

	Niveau d'accord	
	2006-2007	2008-2009
<i>J'ai trouvé facile d'accéder au site Web de la Régie du bâtiment</i>	8,9	8,6
<i>J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web de la Régie du bâtiment</i>	7,2	7,2

Achalandage et utilisation du site Web de la Régie



Pour la première fois de son histoire, le site Web de la Régie a accueilli plus d'un million de visiteurs en 2008-2009, plus précisément 1 011 183, soit une augmentation de 23 % comparativement à 2007-2008. L'achalandage généré par la mise à jour des bases de données des moteurs de recherche n'est pas considéré.

La fonction la plus utilisée est la recherche dans le Registre des détenteurs de licence, qui a donné lieu à environ 966 000 requêtes au cours de l'année; à noter qu'un usager peut effectuer plusieurs requêtes à l'occasion d'une visite.

La Régie a adopté une politique linguistique qui assure que tous les services aux citoyens et aux entreprises sont offerts en français. Une personne physique qui en fait la demande peut obtenir des services en anglais.

4. DE L'INFORMATION APPROPRIÉE

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES		
	Énoncé du sondage	2006-2007	Niveau d'accord 2008-2009
4.1 rédiger notre correspondance, nos documents et nos communications dans un langage clair, simple et accessible;	<i>L'information obtenue était facile à comprendre</i>	8,1	8,2
	<i>Le vocabulaire utilisé dans la documentation était facile à comprendre</i>	8,5	8,4
4.2 vous expliquer les décisions rendues relativement à votre dossier;	<i>On a pris le temps de m'expliquer les raisons de la décision au sujet de ma demande</i>	7,7	7,7
4.3 vous informer sur vos droits et recours applicables en vertu de notre réglementation;	La Régie offre des services d'information aux citoyens bénéficiaires du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs qui entreprennent une démarche afin de faire valoir leurs droits auprès des administrateurs et des organismes d'arbitrage. Elle donne également de l'information aux consommateurs sur la procédure à suivre en vue d'obtenir une indemnisation en vertu du cautionnement de licence mis en place par le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires.		
4.4 vous signaler les recours possibles en cas de décision défavorable de notre part.	Dans toutes ses décisions, la Régie indique aux parties les recours à leur disposition en vertu de la Loi sur le bâtiment. Les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs sont également tenus, par règlement, d'indiquer les recours possibles dans les décisions qu'ils rendent et la Régie s'assure du respect de cette disposition.		

5. UNE AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES		
5.1 vous donner la possibilité d'exprimer votre niveau de satisfaction à l'égard des services rendus;	La Déclaration de services aux citoyens explique le rôle du Commissaire à la qualité des services à la clientèle et invite les citoyens à lui formuler des suggestions, des objections ou des plaintes. Au comptoir de service du Centre de relation clientèle, des cartes-réponses pour commentaires et suggestions sont à la disposition de la clientèle.		
5.2 être à l'écoute de vos commentaires et suggestions;	La commissaire à la qualité des services à la clientèle a produit à l'intention de la direction de la Régie, en juin 2008, un bilan analytique des plaintes traitées en 2007-2008.		
5.3 vous consulter périodiquement sur différents sujets;	Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 3.1.6, la Régie a réalisé une consultation par sondage auprès de la clientèle en mars 2009. Auparavant, la Régie avait organisé, en juin 2008, deux groupes de discussion avec des professionnels de la construction, des entrepreneurs et des propriétaires afin de pouvoir tenir compte de leurs préoccupations dans l'élaboration de son prochain plan stratégique.		

NOTRE ENGAGEMENT

5.4 vous annoncer annuellement, sur notre site Web, des délais cibles révisés à la baisse, dans la mesure où des changements réglementaires et technologiques nous permettront de vous en faire bénéficier.

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Aucune cible n'a été révisée depuis la publication de la deuxième déclaration de services aux citoyens de la Régie, en avril 2006.

À la suite des changements réglementaires et technologiques qui sont entrés en vigueur le 25 juin 2008, la Régie est à réviser l'ensemble de ses engagements en vue de publier une nouvelle déclaration de service aux citoyens en 2009-2010.

LES AUTRES ENGAGEMENTS

6. LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DES ENTREPRENEURS ET DES CONSTRUCTEURS-PROPRIÉTAIRES

La licence confère à son titulaire le droit d'effectuer des travaux dans une ou plusieurs des sous-catégories prévues dans le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires. Le nombre de titulaires détenant chacune des sous-catégories est présenté à l'annexe 3. Le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, qui est entré en vigueur le 25 juin 2008, comporte plusieurs modifications par rapport au règlement précédent.

Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire

TYPE DE LICENCE	31 MARS 2007	31 MARS 2008	31 MARS 2009
Licence délivrée par la Régie :			
› entrepreneur général et spécialisé	9 100	9 682	15 054
› entrepreneur général	4 931	4 892	512
› entrepreneur spécialisé	16 380	16 856	17 624
› constructeur-propriétaire dans le domaine de l'électricité	604	569	578
› autre constructeur-propriétaire	220	306	184
Total partiel	31 235	32 305	33 952
Licence délivrée par une corporation*	4 875	4 976	5 117
Total global	36 110	37 281	39 069

* En vertu des articles 129.3 et suivants de la Loi sur le bâtiment, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec délivrent les licences à leurs membres.

Le nombre de titulaires d'une licence s'est accru de près de 5 % au cours de la dernière année. Ce nombre est d'ailleurs en augmentation pour une huitième année consécutive, pour une hausse cumulative de 34 % depuis le 31 mars 2001. À noter que les entrepreneurs qui détenaient certaines sous-catégories d'entrepreneurs généraux en vertu de l'ancienne réglementation ont obtenu en équivalence des sous-catégories appartenant aux deux catégories d'entrepreneurs, ce qui explique l'augmentation du nombre d'entrepreneurs généraux et spécialisés.

Demandes de délivrance, de renouvellement et de modification de licence traitées à la Régie

TYPE DE DEMANDE	2006-2007*	2007-2008	2008-2009
Délivrance d'une licence	6 426	6 529	7 206
Modification d'une licence	2 985	3 007	2 409
Renouvellement d'une licence	26 562	27 351	5 558**
Paiement de maintien d'une licence			21 167**

* Les données publiées dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* ont été corrigées parce qu'elles incluaient les licences délivrées par la Corporation des maîtres électriciens du Québec et par la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec.

** En vertu de la réglementation entrée en vigueur le 25 juin 2008, la procédure de renouvellement de licence a été abolie; seul un paiement de maintien de la licence est exigé annuellement.

Demande d'évaluation des compétences

Les répondants des entreprises qui doivent se qualifier sont invités à passer les examens nécessaires à l'un des douze points de service de la Régie.

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES			
6.1 vous proposer de passer les examens nécessaires dans un délai de 30 jours ;	Au cours du dernier exercice, la Régie a fait passer 20 682 examens aux demandeurs de licence et aux citoyens qui ont demandé une évaluation de leurs compétences. Il s'agit d'une hausse de 15 % par rapport au volume de l'année précédente et d'une augmentation cumulative de 30 % en deux ans. Les données sur les délais liés aux divers engagements touchant la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires ne peuvent être établies pour 2008-2009, en raison des changements apportés en juin 2008 aux processus d'affaires et aux systèmes. La Régie doit revoir l'ensemble des engagements de la Déclaration de services aux citoyens à la lumière de ces changements et de sa capacité organisationnelle. Cependant, même en l'absence de données, la Régie est en mesure de constater qu'elle n'a pas été en mesure de respecter son engagement de tenir les examens dans un délai de 30 jours dans la grande majorité des cas. En raison d'un volume de demandes qui s'est accru considérablement, les places disponibles dans les séances d'examen sont réservées de plus en plus longtemps d'avance, de sorte que, dans certains cas, il n'a même pas été possible de faire passer les examens dans un délai de 60 jours. La Régie doit donc revoir cet engagement en fonction de ce qu'elle est réellement en mesure d'offrir comme niveau de service.			
6.2 vous donner la possibilité de passer les examens en région;	Nombre de séances d'examen tenues	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Gatineau	242	235	182
	Saguenay	100	92	128
	Laval	394	380	428
	Longueuil	295	298	308
	Montréal	436	446	490
	Québec	300	305	346

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

- 6.2 vous donner la possibilité de passer les examens en région;

Rimouski	64	76	112
Rouyn-Noranda	100	100	96
Sept-Îles	48	44	62
Sherbrooke	106	108	96
Trois-Rivières	120	136	198
Îles-de-la-Madeleine	46	50	28
Total	2 251	2 270	2 474

La Régie tient des séances d'examen sur une base régulière au Centre de relation clientèle de Montréal ainsi que dans ses bureaux en région. Elle offre en outre des séances d'examen aux Îles-de-la-Madeleine lorsque des candidats de cette région font une demande de licence ou une demande d'évaluation de leurs compétences.

Le lieu d'examen désigné est attribué en fonction de l'adresse du candidat dans le cas d'une demande d'évaluation et de l'adresse de l'entreprise dans le cas d'une demande de licence. Il arrive que des candidats venant de la Rive-Nord ou de la Rive-Sud soient convoqués à Montréal plutôt qu'à Laval et à Longueuil, en raison d'une plus grande offre de séances d'examens.

- 6.3 vous transmettre les résultats par courrier dans un délai de **15 jours** après le dernier examen;

Nouvelle licence

- 6.4 délivrer votre licence dans un délai de **30 jours**, à compter du moment où votre demande est complète et conforme et que le processus d'évaluation des compétences est terminé;

Demande de modification

- 6.5 modifier votre demande de licence dans un délai de **30 jours**, à compter du moment où votre demande est complète et conforme et que le processus d'évaluation des compétences est terminé;

Renouvellement d'une licence

- 6.6 vous transmettre par courrier, au moins **60 jours** avant la date d'échéance de la licence, le formulaire de renouvellement;
- 6.7 renouveler votre licence dans un délai de **30 jours**;

Comme cela a été mentionné précédemment, les données sur les délais liés aux divers engagements touchant la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires ne peuvent être établies pour 2008-2009, en raison des changements apportés en juin 2008 aux processus d'affaires et aux systèmes. La Régie doit donc revoir l'ensemble des engagements de la Déclaration de services aux citoyens à la lumière de ces changements et de sa capacité organisationnelle.

Cependant, même en l'absence de données, la Régie considère qu'elle n'a généralement pas été en mesure, en 2008-2009, d'offrir un traitement aussi rapide que par le passé pour les demandes liées à la qualification professionnelle, et ce, en raison d'une augmentation significative du nombre de demandeurs de licences au moment même où les membres du personnel devaient consacrer du temps à des activités de formation sur la nouvelle procédure et sur le nouveau système de traitement des dossiers.

Par ailleurs, depuis l'entrée en vigueur du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires, le 25 juin 2008, les formalités de renouvellement annuel de la licence ont été abolies et les engagements liés à cette formalité sont devenus sans objet. Pour assurer le maintien de sa licence, le titulaire doit acquitter chaque année les frais et les droits prévus. La Régie envoie systématiquement une facture au titulaire d'une licence 60 jours avant la date anniversaire de la licence.

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Renseignements ou documents manquants

6.8 vous envoyer un avis écrit pour obtenir les renseignements ou les documents manquants dans un délai de **20 jours** suivant la réception de la demande.

7. LA RÉPONSE À DES DEMANDES D'INTERPRÉTATION

Les propriétaires, les concepteurs et les entrepreneurs peuvent s'adresser à la Régie pour obtenir toute information sur les normes qu'ils doivent respecter. Au besoin, une demande d'interprétation de la réglementation reçue au Centre de relation clientèle ou dans une direction territoriale est transmise pour avis à la Direction de la normalisation et de la qualification.

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

7.1 traiter vos demandes d'interprétation de la réglementation dans un délai de **30 jours**.

Traitement d'une demande d'interprétation	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Demandes traitées selon le domaine d'intervention :			
› Bâtiment	29	42	80
› Électricité	30	45	31
› Gaz	46	69	18
› Plomberie	14	13	12
› Appareils sous pression	25	48	47
› Appareils de levage*	41	22	28
› Bains publics	3	0	0
› Qualification et licences	175	107	234
› Économie d'énergie	3	1	0
› Équipements pétroliers	—	1	0
Total	366	348	450
Proportion de dossiers hors délai	4 %	2 %	4 %
Délai moyen	7 jours	6 jours	7 jours

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

La performance de la Régie est satisfaisante au regard de cet engagement.

8. LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE SOLUTIONS DIFFÉRENTES

La Loi sur le bâtiment permet à la Régie d'approuver, aux conditions qu'elle détermine, le recours à une méthode de conception ou encore l'utilisation d'un matériau ou d'un équipement qui diffère de ce qui est prévu dans la réglementation. La Régie peut également autoriser l'application de mesures différentes lorsque des dispositions réglementaires ne peuvent être appliquées intégralement en raison des particularités d'un bâtiment ou d'une installation.

Généralement, une demande de mesure différente ou équivalente est présentée par un propriétaire, un entrepreneur, un professionnel ou un installateur. Depuis le début de l'année 2008-2009, ce sont des comités formés de professionnels de la Direction du soutien à la prestation de services et de la Direction de la normalisation et de la qualification qui traitent les dossiers dans tous les domaines.

NOTRE ENGAGEMENT

8.1 analyser et rendre une décision sur votre demande dans un délai de **45 jours**, à compter du moment où tous les renseignements et documents requis ont été fournis.

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Traitement d'une demande de mesures différentes ou équivalentes	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Demandes traitées selon le domaine d'intervention :			
› Bâtiment	352	378	292
› Électricité	11	9	24
› Gaz	10	1	10
› Plomberie	6	5	1
› Appareils sous pression	4	4	3
› Appareils de levage*	15	23	22
› Équipements pétroliers		45**	39
Total	398	465**	391
Proportion de dossiers hors délai	14 %	16 %**	22 %
Délai moyen	26 jours	26 jours**	27 jours

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

** Les demandes dans le domaine des équipements pétroliers n'avaient pas été considérées dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*.

Dans le domaine du bâtiment, les demandes sont traitées en comité depuis 2006-2007. Après analyse du dossier, la Régie invite habituellement le demandeur à une rencontre avant de rendre la décision, ce qui peut occasionner un dépassement du délai cible de 45 jours.

Dans les autres domaines, le traitement des demandes par un comité a été mis en place en 2008-2009 et ce changement de procédure a occasionné un retard dans le traitement de certains dossiers. Le chef de service de la coordination des opérations a mis en place un suivi plus serré pour assurer le traitement des demandes dans le respect des délais prévus.

Par ailleurs, la Régie doit revoir la Déclaration de services aux citoyens et l'adapter à l'évolution de sa procédure de traitement en tenant compte de sa capacité organisationnelle.

9. LES INTERVENTIONS DE SURVEILLANCE

NOTRE ENGAGEMENT

- 9.1 vous fixer un rendez-vous selon votre disponibilité;
- 9.2 vous informer, au moment où vous prenez rendez-vous, du déroulement et de la durée probable de l'intervention de surveillance;
- 9.3 se nommer officiellement;
- 9.4 être disponible pour expliquer plus en détail le mandat de surveillance et ses modalités d'application.

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Les gestionnaires des directions territoriales demandent aux inspecteurs et enquêteurs de respecter les engagements pris par la Régie dans la Déclaration de services à la clientèle. Dans la majorité des cas, ils le leur mentionnent sous forme d'une attente signifiée qui fait l'objet d'une appréciation lors de l'évaluation annuelle de la contribution de l'employé. Advenant une plainte d'un citoyen, le supérieur immédiat agit immédiatement.

10. LE TRAITEMENT DES PLAINTES SUR LA SÉCURITÉ OU LA QUALITÉ DES TRAVAUX

À la demande du public, la Régie intervient pour traiter les plaintes déposées à l'endroit des intervenants. Dans les domaines où une réglementation technique s'applique, une visite sur les lieux permet à l'inspecteur de constater s'il y a effectivement non-conformité et d'envoyer un avis de correction à l'intervenant visé, s'il y a lieu. Dans le cas de plaintes concernant la qualité des travaux, dans des secteurs non visés dans une réglementation technique, le personnel de la Régie prête assistance au plaignant dans ses démarches auprès de l'entrepreneur visé (mise en demeure, copie conforme à la Régie, etc.). La Régie procède à l'évaluation et, éventuellement, au suivi de l'entrepreneur lorsque la gravité ou la fréquence des plaintes formulées à son endroit le justifie.

Un formulaire de plainte est mis à la disposition des citoyens sur le site Web de la Régie. Les plaintes sont reçues au Centre de relation clientèle, qui les achemine à la direction territoriale visée pour traitement.

NOTRE ENGAGEMENT

- 10.1 accuser réception de vos plaintes écrites sur la sécurité, la qualité des travaux et la lutte contre le travail au noir et y donner suite dans un délai de **30 jours**;

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

Traitement d'une plainte sur la qualité ou la sécurité	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Plaintes reçues au Centre de relation clientèle	S.O.	808	1 419
Interventions à la suite d'une plainte :			
› Bâtiment	138	198	275
› Électricité	257	192	210
› Gaz	31	38	36
› Plomberie	59	34	35
› Appareils sous pression	9	15	21
› Appareils de levage*	47	73	47
› Qualité des travaux	268	15	2
Total	809	565	626

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

10.2 en cas d'urgence, agir immédiatement.

Les plaintes sont reçues au Centre de relation clientèle, qui les transmet dans les directions territoriales pour traitement. En raison des changements apportés en juin 2008 aux processus d'affaires et aux systèmes, la Régie n'est pas en mesure d'établir le délai de traitement des plaintes des citoyens en matière de qualité ou de sécurité. Cet engagement sera revu à la lumière des nouveaux processus d'affaires et de la capacité organisationnelle.

Lorsqu'une situation portée à la connaissance de la Régie met en cause la sécurité immédiate des citoyens (risque pour la vie ou pour la santé), un inspecteur est immédiatement dépêché sur les lieux pour prendre les mesures appropriées.

LA QUALITÉ DES SERVICES

11. LE TRAITEMENT DES SUGGESTIONS, DES OBJECTIONS ET DES PLAINTES

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2008-2009 ET COMMENTAIRES

11.1 communiquer avec vous dans les **48 heures** suivant votre tentative de joindre le commissaire à la qualité des services à la clientèle et répondre à votre demande dans un délai de **30 jours**.

Traitement d'une plainte sur la qualité des services de la Régie	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Plaintes reçues	169	185	961
% de communication initiale hors délai	8 %	4 %	2 %
Plaintes traitées	151	172	945
% de plaintes traitées hors délai	3 %	6 %	21 %

Le nombre de plaintes sur la qualité des services de la Régie a été exceptionnellement élevé en 2008-2009, en raison du retard dans le traitement des demandes de délivrance ou de modification de licence au Centre de relation clientèle (CRC), qui a dû faire face à une augmentation du nombre de demandeurs de licence au moment même où les préposés devaient se familiariser avec des modifications réglementaires et technologiques. Comme ces dossiers de plainte doivent être retournés au CRC, qui effectue alors le traitement approprié, 21 % des cas n'ont pu être traités dans le délai cible de 30 jours.

Pour remédier à la situation, le CRC a constitué une équipe de trois personnes ayant comme tâche prioritaire d'assurer le traitement des dossiers de plainte. De son côté, la commissaire à la qualité des services à la clientèle a obtenu de l'aide pour certaines tâches administratives, ce qui lui procure une plus grande disponibilité afin d'assurer le suivi des dossiers de plainte dans le respect du délai prévu.



PARTIE

Les résultats au regard des autres exigences réglementaires et législatives



L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, les tableaux qui suivent font état des résultats obtenus par rapport aux objectifs des programmes d'embauche des personnes appartenant aux groupes cibles et à ceux des programmes d'accès à l'égalité. La Régie a dépassé l'objectif fixé en matière d'embauche de membres des groupes cibles et prend des moyens pour sensibiliser les gestionnaires à cet objectif.

NOMBRE DE FEMMES ET DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DU PERSONNEL EMBAUCHÉ EN 2008-2009

CATÉGORIE DE PERSONNES EMBAUCHÉES	PERSONNEL PERMANENT*	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	TOTAL
Femmes	21	20	19	60
Membres des groupes cibles :				
› communautés culturelles	11	20	20	51
› anglophones	0	1	0	1
› autochtones	0	0	0	0
› personnes handicapées	0	1	0	1
Sous-total	11	22**	20	53
Ensemble des personnes embauchées à la Régie	35	41	31	107

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

** Une personne ayant un handicap est également membre d'une communauté culturelle mais n'a pas été comptabilisée à ce titre pour éviter un double compte.

TAUX D'EMBAUCHE DE FEMMES ET DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES

CATÉGORIE DE PERSONNES EMBAUCHÉES ET CATÉGORIES DE PERSONNEL	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Femmes :			
› personnel permanent*	28,6 %	61,3 %	60,0 %
› personnel occasionnel	71,4 %	53,7 %	48,8 %
› personnel étudiant	83,3 %	50,0 %	61,3 %
Ensemble des catégories de personnel	72,2 %	55,8 %	56,1 %
Membres des groupes cibles (cible de 25 %) :			
› personnel permanent*	28,6 %	22,6 %	31,4 %
› personnel occasionnel	34,3 %	24,4 %	53,7 %
› personnel étudiant	36,7 %	50,0 %	64,5 %
Ensemble des catégories de personnel	34,7 %	27,9 %	49,5 %

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

NOMBRE DE FEMMES ET DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES DANS L'EFFECTIF AU 31 MARS 2009, SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (personnel permanent*)

CATÉGORIE D'EMPLOYÉS	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL **	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	ENSEMBLE DES CATÉGORIES
Femmes	9	37	54	87	187
Membres des groupes cibles :					
› communautés culturelles	1	3	22	5	31
› anglophones	0	0	3	1	4
› autochtones	0	0	0	1	1
› personnes handicapées	0	1	1	3	5
Sous-total	1	4	26	10	41
Ensemble des employés	30	76	173	93	372

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

** Y compris ingénieurs, avocats et conseillers en gestion des ressources humaines.

PROPORTION DE FEMMES ET DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES DANS L'EFFECTIF, SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (personnel permanent*)

CATÉGORIE D'EMPLOYÉS ET CATÉGORIE DE PERSONNEL	31 MARS 2008	31 MARS 2009
Femmes		
› personnel d'encadrement	26,7 %	30,0 %
› personnel professionnel**	45,2 %	48,7 %
› personnel technicien	29,1 %	31,2 %
› personnel de bureau	92,1 %	93,5 %
Ensemble des catégories d'emploi	48,0 %	50,3 %
Membres des groupes cibles		
› personnel d'encadrement	3,3 %	3,3 %
› personnel professionnel**	4,1 %	5,3 %
› personnel technicien	12,1 %	15,0 %
› personnel de bureau	10,1 %	10,8 %
Ensemble des catégories d'emploi	9,2 %	11,0 %

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

** Y compris ingénieurs, avocats et conseillers en gestion des ressources humaines.

NOMBRE ET PROPORTION DE MEMBRES DU PERSONNEL PAR GROUPE CIBLE (personnel permanent*)

GROUPE CIBLE	31 MARS 2007		31 MARS 2008		31 MARS 2009	
	NOMBRE	PROPORTION	NOMBRE	PROPORTION	NOMBRE	PROPORTION
Communautés culturelles (cible gouvernementale : 9 %)	18	5,2 %	23	6,4 %	31	8,3 %
Anglophones	5	1,4 %	4	1,1 %	4	1,1 %
Autochtones	1	0,3 %	1	0,3 %	1	0,3 %
Personnes handicapées (cible ministérielle : 2 %)	3	0,9 %	5	1,4 %	5	1,4 %
Total	27	7,8 %	33	9,2 %	41	11,1 %

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

La Régie a réalisé une opération de recrutement ciblée auprès des membres des communautés culturelles pour pourvoir aux postes d'inspecteurs (grade stagiaire) dans le domaine des appareils sous pression, où il y avait pénurie de personnel d'inspection. Après avoir ouvert un concours de recrutement public, la Régie a obtenu la collaboration du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) pour l'envoi personnalisé, par courrier électronique, de l'appel de candidatures aux personnes immigrées ayant les compétences recherchées. À la suite de cette démarche, entreprise en 2007-2008, la Régie a procédé en 2008-2009 à l'embauche de 13 personnes, dont 9 ont été recrutées au moyen de l'envoi personnalisé du MICC.

Forte de ces résultats, la Régie a lancé en 2008-2009 deux autres concours de recrutement d'inspecteurs en matière de santé et de sécurité. À l'issue de ces concours, 25 candidats issus des communautés culturelles se sont qualifiés pour le concours de grade 1, alors que 30 ont été reconnus aptes à occuper un poste d'inspecteur (grade stagiaire). La Régie pourra désormais recourir à ces listes pour engager le personnel d'inspection dont elle aura besoin dans l'un ou l'autre de ses domaines d'intervention.

D'autres ministères et organismes envisagent d'utiliser une procédure de recrutement qui s'inspire de l'expérience de la Régie afin de contribuer à l'atteinte de l'objectif gouvernemental en matière d'embauche de membres des groupes cibles.

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Comme elle l'avait fait au regard de l'objectif gouvernemental de réduction du coût des formalités administratives pour la période 2001-2004, la Régie entend contribuer activement à l'atteinte de la nouvelle cible de réduction de 20 % du fardeau administratif des entreprises, qui a été fixée pour la période 2005-2010. Pour ce faire, la Régie compte en premier lieu sur les mesures d'allègement contenues dans le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, qui est entré en vigueur le 25 juin 2008. Le nombre de sous-catégories de licences a été réduit de 98 à 60, pour mieux correspondre au découpage et aux regroupements en usage dans l'industrie de la construction. Cela a pour effet de faciliter la recherche par le consommateur d'un entrepreneur qui a la compétence requise selon les travaux qu'il veut lui confier. Cette nouvelle classification regroupe certaines sous-catégories autorisant des travaux jugés à risque moins élevé pour la sécurité du citoyen.

De plus, certains constructeurs-propriétaires se trouvent dorénavant exemptés de l'obligation d'être titulaires d'une licence.

La nouvelle réglementation comporte un autre changement majeur avec l'introduction d'une licence sans terme. Cette disposition constitue un allègement administratif significatif. En effet, lorsqu'un renouvellement annuel était obligatoire, 80 % des licences étaient renouvelées sans aucune modification. Désormais, une procédure simplifiée permet au titulaire d'acquitter les frais et les droits afin de maintenir annuellement sa licence.

Parmi les autres mesures d'allègement qui profiteront éventuellement aux entreprises, la plus importante concerne l'application de normes de construction et de sécurité uniformes pour tous les bâtiments. Actuellement, la réglementation applicable aux petits bâtiments varie d'une municipalité à l'autre et les bâtiments industriels sont sujets à des normes de construction adoptées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, souvent distinctes des normes municipales. Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 1.3.6 du Plan stratégique 2005-2009, la Régie travaille, en concertation avec d'autres ministères et organismes, à élaborer une solution qui permettrait aux concepteurs, aux entrepreneurs et aux propriétaires d'assumer leurs responsabilités en se référant aux normes de construction et de sécurité édictées en vertu de la Loi sur le bâtiment.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conformément à l'article 17 de la Loi sur le développement durable, la direction de la Régie a adopté en mars 2009 le Plan d'action de développement durable 2009-2013, qui vient préciser sa contribution à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Les objectifs retenus par la Régie sont les suivants :

- › Faire connaître le concept de développement durable et ses principes par la formation, la sensibilisation et l'implication du personnel dans sa mise en œuvre au sein de la Régie;
- › Assurer la prise en compte des principes de développement durable dans les activités de la Régie;
- › Devenir un acteur influent en matière de développement durable dans son champ d'expertise et sensibiliser aux enjeux en cause et à la portée des actions dans ce domaine;
- › Favoriser l'accroissement de l'implication du milieu afin de contribuer à la qualité de la construction et à la sécurité du public;
- › Accroître la connaissance de la clientèle en matière de santé et de sécurité du public;
- › Promouvoir des pratiques écoresponsables au sein de la Régie;
- › Contribuer à réduire la consommation énergétique dans les bâtiments du Québec;

- › Améliorer l'équilibre entre la vie familiale et le travail de l'ensemble du personnel de la Régie;
- › Accroître la collaboration et la coopération entre la Régie, les instances responsables et les groupes concernés par la protection du patrimoine afin de faciliter la conservation du patrimoine bâti dans le respect de la réglementation.

Les actions, les indicateurs, les cibles et les gestes prévus pour atteindre ces objectifs sont précisés dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013. Ce document est consultable en version électronique seulement sur le site Web de la Régie (www.rbq.gouv.qc.ca/dirCorporatif/aPropos/devdurable.asp).

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

En vertu de l'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la Régie a adopté une politique linguistique et a créé un comité permanent chargé de son application. En 2008-2009, ce comité s'est réuni à trois reprises et ses travaux ont notamment porté sur la révision de la politique, dont la dernière mise à jour date de mai 2005, et sur l'examen de moyens et d'outils permettant d'améliorer la qualité du français des membres du personnel de la Régie.

De plus, la Régie a fait la promotion des activités de la Francofête pour encourager les membres de son personnel à y participer activement, du 6 au 29 mars 2009, notamment en distribuant du matériel publicitaire et en proposant dans l'intranet une dictée électronique pour laquelle certains participants ont été récompensés.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément au deuxième paragraphe de l'article 2 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, la Régie a mis sur pied un comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Au cours de l'exercice 2008-2009, ce comité a travaillé à la mise en œuvre des obligations faites à la Régie de diffuser sur son site Web certains documents et renseignements, notamment ceux qui sont accessibles et qui présentent un intérêt pour l'information du public.

Le tableau ci-dessous fait état des demandes soumises au responsable de l'accès à l'information de la Régie. À noter que les demandes concernant le secteur des équipements pétroliers ne sont comptabilisées que depuis septembre 2008; les 48 demandes traitées dans ce secteur expliquent en grande partie la croissance du nombre total de demandes par rapport à l'année 2007-2008.

TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

DEMANDES TRAITÉES PAR LE RESPONSABLE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION

	2007-2008	2008-2009
Nombre de demandes traitées	66	125
› acceptées en tout ou en partie	53	123
› refusées	13	2
Délai de traitement :		
› dans le délai prévu	66	123
› hors délai	0	2
Décisions ayant fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information	0	2

LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la Régie a rendu public, en mai 2008, son plan d'action à l'égard de ces personnes pour l'année 2008-2009. Ce plan trace le portrait de la Régie, met en évidence les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein de son personnel et de sa clientèle, rend compte des mesures prises au regard des objectifs du plan 2007-2008 et annonce les mesures envisagées pour 2008-2009.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans le tome II de son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005, le Vérificateur général du Québec a évalué la performance et la reddition de comptes de la Régie et a formulé neuf recommandations à son endroit. En octobre 2008, le Vérificateur a invité la Régie à lui communiquer l'information pertinente sur la mise en œuvre de ces recommandations; ces données figuraient dans les rapports annuels de gestion de la Régie pour les années 2006-2007 et 2007-2008. À la lumière de l'information

obtenue, le Vérificateur a transmis à la Régie, en novembre 2008, un document de suivi sur les efforts faits de 2005-2006 à 2007-2008 pour assurer l'application de ses recommandations.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS LE RAPPORT 2004-2005 DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

CONCLUSIONS DU VÉRIFICATEUR EN NOVEMBRE 2008

COMMENTAIRES DE LA RÉGIE

A. QUALITÉ DE L'INFORMATION

1. S'assurer que toutes les informations essentielles sont publiées.

À l'époque, 15 indicateurs ne faisaient pas l'objet d'une reddition de comptes. Le rapport annuel 2007-2008 expose les résultats à l'égard de presque tous les indicateurs.

Afin que la recommandation soit complètement appliquée, la Régie devrait s'assurer de rendre compte de l'ensemble de ses objectifs et engagements. Par exemple, pour l'objectif qui est de documenter le profil des entrepreneurs de construction, il n'y a pas de reddition de comptes sur la proportion des dossiers documentés.

La Régie apporte toujours le plus grand soin à la publication de résultats complets et valides.

Dans sa reddition de comptes au regard de l'objectif 1.3.1 du Plan stratégique 2005-2009, décrite dans la partie 2 du présent rapport, la Régie met en évidence la proportion de profils établis parmi les entrepreneurs qui travaillent dans les secteurs visés dans les plans d'action.

Pour la période allant du 25 juin 2008 au 31 mars 2009, exceptionnellement, la mise en place d'un nouveau système de soutien aux activités n'a pas permis l'élaboration de rapports d'information de gestion sur le respect de certains délais de la Déclaration de services aux citoyens de la Régie, les ressources ayant été affectées en priorité aux adaptations nécessaires au traitement opérationnel.

CONCLUSIONS DU VÉRIFICATEUR EN NOVEMBRE 2008

COMMENTAIRES DE LA RÉGIE

2. Améliorer et préciser l'information comparative tout en expliquant les écarts significatifs y afférents.

À l'analyse du rapport annuel de gestion pour l'exercice 2007-2008, on constate :

- › L'absence d'informations comparatives pour plus de la moitié des objectifs et engagements (37/58).

Par exemple, en ce qui concerne les engagements de la Déclaration de services aux citoyens qui concernent la qualité des services, la simplicité des services ou leur accessibilité, les résultats, sous forme de taux de satisfaction, sont présentés sans informations comparatives. Cette lacune, jumelée à l'absence de cible associée à ses indicateurs, ne facilite pas l'évaluation de la performance et l'observation d'écarts.

Dans la partie 3 du présent rapport, les résultats du sondage réalisé en 2008-2009 sont comparés à ceux qui ont été obtenus en 2006-2007 auprès de la même clientèle cible.

- › Près du tiers des indicateurs ne sont pas appariés à une cible.

Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens énoncent les critères de qualité qu'un client devrait obtenir à l'occasion de son expérience de service à la Régie; la cible implicite est donc de 100 %. Dans certains cas, l'engagement comporte en plus un délai cible, mais plusieurs engagements sont de nature qualitative.

- › Aucun comparable avec des organismes similaires.

La Régie a participé activement au projet d'enquêtes multiservices coordonné par le Secrétariat du Conseil du trésor entre 2005-2006 et 2007-2008. Toutefois, il n'a pas été possible, pendant les trois années du programme, d'obtenir les résultats des autres organismes participants dans un délai permettant leur publication dans le rapport annuel de gestion de la Régie.

3. Préciser les moyens préconisés pour maintenir ou améliorer la performance attendue.

À la lecture du rapport annuel de gestion 2007-2008, nous pouvons observer que, lorsque la performance n'est pas à la hauteur des attentes par rapport à la cible ou aux résultats antérieurs, la RBQ présente généralement des moyens pour améliorer sa performance.

Toutefois, l'absence de cible et d'informations comparatives ne favorise pas la mesure de la performance et, par conséquent, l'identification des moyens pour maintenir ou améliorer la performance.

Depuis 2005-2006, dans la partie 3 du rapport annuel de gestion de la Régie, les mesures de redressement prévues sont mentionnées lorsque la proportion de dossiers hors délai dépasse 10 %.

CONCLUSIONS DU VÉRIFICATEUR EN NOVEMBRE 2008

COMMENTAIRES DE LA RÉGIE

4. Établir le lien entre les ressources et les résultats et poursuivre ses efforts en vue d'établir les coûts par produit et service.

Le nombre d'années-personnes et les coûts des services externes consacrés à la réalisation des objectifs sont généralement présentés.

Afin que la recommandation soit complètement appliquée, la Régie doit poursuivre ses efforts afin de présenter ses coûts pour tous ses objectifs et engagements de qualité de service ainsi que se doter d'informations sur les coûts unitaires lorsque c'est applicable.

Comme cela est mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 3.1.5 du Plan stratégique 2005-2009, la Régie entreprendra en 2009-2010 l'actualisation du coût de revient des services qu'elle rend dans l'ensemble de ses domaines d'intervention, et ce, en conformité avec la politique de financement rendue publique par le gouvernement dans son budget 2009-2010.

5. Appuyer les jugements qu'elle formule dans son rapport.

Un rapport de la Direction de la vérification interne mentionne que l'information est plausible et cohérente.

La Régie a revu l'approche rédactionnelle de son rapport annuel de gestion, de manière à éviter que des affirmations non vérifiables s'y trouvent. Un rapport de validation de la Direction de la vérification interne mentionnant que l'information est plausible et cohérente figure dans le rapport annuel de gestion depuis l'édition de 2005-2006.

B. PERFORMANCE

6. S'assurer que l'application de la nouvelle approche de surveillance est bien achevée.

Depuis 2005-2006, il y a eu une diminution de 36 % des inspections (21 000 à 13 500). Leur nombre a diminué de 76 % depuis 2002-2003 (55 300 à 13 500). Il est donc important d'appliquer adéquatement la nouvelle approche afin de mieux cibler les inspections.

Bien que la Régie ait réalisé des actions, notamment à l'égard de la formation du personnel, elle ne présente pas la proportion des dossiers pour laquelle un profil et une évaluation des entrepreneurs doivent être établis. Cette information est nécessaire pour obtenir l'assurance que la nouvelle approche est achevée.

En vertu de la stratégie d'intervention de la Régie, le personnel d'inspection réalise des activités de sensibilisation, dont certaines en partenariat avec d'autres organismes, en plus d'assumer l'évaluation des intervenants. À cet égard, comme cela est mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 1.3.1 du Plan stratégique 2005-2009, la Régie a établi le profil de tous les entrepreneurs ayant un droit d'exercice dans les domaines de l'électricité, de la plomberie, du gaz, des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des remontées mécaniques et des jeux mécaniques. Dans le domaine du bâtiment, la Régie a dressé le profil de tous les entrepreneurs qui ont déclaré des travaux de construction de bâtiments appartenant aux catégories ciblées dans les analyses de risque. À la suite de l'établissement d'un profil, la Régie procède à l'évaluation de tout entrepreneur qui est effectivement actif dans le domaine visé.

La Régie procède en outre, sur une base périodique, à l'évaluation de son programme d'intervention dans les différents domaines, comme cela est mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 2.1.1 du Plan stratégique 2005-2009. L'évaluation du niveau de conformité avec les normes permet de valider la stratégie d'intervention et d'y apporter les adaptations nécessaires, en alimentant la mise à jour des analyses de risque.

CONCLUSIONS DU VÉRIFICATEUR EN NOVEMBRE 2008

De plus, pour le domaine des appareils sous pression, il n'a pas encore été intégré à l'approche basée sur l'évaluation et le suivi des intervenants. Des modifications réglementaires et législatives doivent être apportées au préalable. Nous l'avons souligné dans le rapport de 2004-2005. La Régie devrait fournir des efforts pour que la réglementation de ce domaine permette l'implantation de la nouvelle approche.

COMMENTAIRES DE LA RÉGIE

Dans le domaine des appareils sous pression, comme cela est mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 1.2.2 du Plan stratégique 2005-2009, un projet de modification à la Loi sur le bâtiment est en préparation pour permettre l'intégration de la réglementation.

7. Justifier le nombre d'inspections par secteur.

Depuis 2005-2006, il y a eu une diminution de 36 % des inspections (21 000 à 13 500). Leur nombre a diminué de 76 % depuis 2002-2003 (55 300 à 13 500).

Le rapport annuel de gestion fournit des explications pour la diminution, principalement associées au manque de ressources humaines, ce qui est bien.

Par contre, la Régie ne justifie pas le nombre d'inspections par secteur. Nous nous attendions à ce que la Régie rende compte du nombre d'inspections et les justifie selon le niveau de risque afin d'avoir l'assurance que, malgré la diminution importante, elle demeure en contrôle des risques relatifs à la sécurité.

Les données sur le nombre d'interventions d'inspection par domaine et les commentaires explicatifs sur leur évolution figurent dans la partie 5 du présent rapport. Toutefois, ces données ne devraient pas être considérées indépendamment de la stratégie d'intervention de la Régie, qui comprend des activités de sensibilisation, d'évaluation et de suivi des entrepreneurs et des activités d'évaluation de programme.

8. Poursuivre ses travaux afin d'avoir un indice relatif à la qualité et à la sécurité du parc sous sa surveillance.

Plusieurs travaux préalables à l'établissement d'un indice ont été réalisés. L'objectif stratégique vise le développement de l'indice pour 2009.

La Régie a pris des engagements à cet effet dans le Plan stratégique 2005-2009 (objectifs 2.1.2 et 2.2.2). Ce mandat est en cours de réalisation et fait l'objet d'une reddition de comptes à la section 2 du rapport annuel de gestion depuis 2005-2006.

9. Élaborer un plan d'amélioration de la qualité des services pour sa nouvelle déclaration de services à la clientèle.

La Régie dispose maintenant d'un plan d'amélioration des services.

Un plan d'amélioration de la qualité des services a été adopté en février 2006. Il indique les pistes d'amélioration prioritaires et instaure un processus d'évaluation continue de la prestation de services.



PARTIE 5

Les activités



Les activités liées au service à la clientèle sont décrites dans la partie 3 du présent rapport, avec la reddition de comptes au regard des engagements pris par la Régie dans sa déclaration de services aux citoyens. Pour accomplir sa mission, qui est de veiller à la qualité des travaux de construction et à la sécurité des usagers, la Régie réalise en outre des activités de surveillance, des activités judiciaires et des activités de sensibilisation, tout en voyant à

l'application du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

LA SURVEILLANCE

Les activités de surveillance comprennent l'accueil des nouveaux titulaires d'une licence, l'établissement du profil d'entreprise, l'évaluation périodique des titulaires d'une licence dans les

domaines réglementés et le suivi des entrepreneurs qui ont fait l'objet d'une évaluation négative. Les évaluations portent sur les aspects techniques et administratifs (contrôle de la qualité, formation et mise à jour des connaissances) de même que sur le respect des obligations administratives (déclarations de travaux, plans signés et scellés, tarification).

ACTIVITÉS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ÉVALUATION DES ENTREPRENEURS

TYPE D'ACTIVITÉ	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Rencontres de nouveaux entrepreneurs	831	429	368
Rencontres d'autres entrepreneurs	2 016	1 352	1 717
Profils établis	5 256	2 513	2 621
Évaluations réalisées :	2 326	1 504	1 598
> positives	2 274	1 453	1 544
> négatives (entrepreneurs mis en suivi)	52	51	54
Entrepreneurs en règle après le suivi	84	34	30

L'évaluation d'un entrepreneur implique l'inspection de travaux en cours dans des chantiers où il est actif. Dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie et des appareils de levage, qui sont sujets à une réglementation intégrée à la Loi sur le

bâtiment, la plus grande partie des activités d'inspection est maintenant réalisée à l'occasion de l'évaluation des entrepreneurs. Dans chaque cas, un plan d'évaluation tenant compte des analyses de risque est établi, en fonction de l'envergure de l'entreprise, de sa

structure et de la diversité de son activité; le nombre d'interventions d'inspection peut être modifié pendant le processus, jusqu'à ce que la Régie estime être en mesure d'établir un diagnostic fondé.

INTERVENTIONS D'INSPECTION SELON LE DOMAINE

DOMAINE D'INTERVENTION	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Bâtiment	2 107	1 317	1 519
Électricité	5 332	4 474	4 965
Gaz	898	678	731
Plomberie	1 115	1 223	1 051
Appareils sous pression	5 977	5 279	4 527
Appareils de levage*	656	495	470
Qualité des travaux	327	43	4
Ensemble des domaines	16 412	13 509	13 267

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

Note : Ce tableau est basé sur les dossiers d'inspection fermés au cours de la période, sans égard à la date de l'inspection.

Au cours de l'année 2008-2009, la Régie a réalisé des interventions d'inspection dans 13 267 chantiers, bâtiments et installations. Outre les activités d'appropriation de l'approche d'intervention, le personnel de surveillance a dû se familiariser avec un nouveau système de traitement des dossiers, qui met l'accent sur l'autonomie de l'inspecteur. Malgré cela, la Régie a réussi à maintenir sensiblement le même nombre d'interventions qu'en 2007-2008, soit à 1,8 % près.

Dans chaque domaine, la Régie s'est assurée de cibler ses interventions en tenant compte des analyses de risque qui précisent les niveaux de risque dans chacun des domaines d'intervention et les modalités de gestion des risques.

Dans le domaine de la plomberie, où l'on observe une diminution du nombre d'interventions d'inspection, les spécialistes de la Régie ont donné 23 séances de formation à des groupes d'entrepreneurs. Plusieurs activités ont également été réalisées avec des partenaires dans ce domaine.

Dans le domaine des appareils sous pression, la diminution du nombre d'interventions s'explique par l'accueil, en juin 2008, de 12 nouveaux inspecteurs, ce qui a amené le personnel en place à consacrer beaucoup de temps à des activités de formation et d'accompagnement. Cet investissement étant réalisé, la Régie devrait être en mesure d'accroître son volume d'activité en 2009-2010.

Dans le domaine des appareils de levage, une pénurie de main-d'œuvre qualifiée a empêché la Régie de procéder à l'embauche de nouveaux inspecteurs en remplacement des départs. Une nouvelle liste de déclaration d'aptitudes devrait être diffusé en mai 2009, ce qui permettra à la Régie de pourvoir aux postes vacants.

En plus de ses activités régulières de surveillance dans les différents domaines réglementés, la Régie a procédé à 1 563 interventions administratives auprès d'entrepreneurs en électricité pour s'assurer qu'ils déclarent correctement la masse salariale de leurs employés.

La fabrication d'appareils sous pression

La Régie réalise des activités de vérification de plans, d'inspection et d'approbation de programmes de contrôle de qualité auprès des fabricants d'appareils sous pression, en tant qu'organisme reconnu à cette fin par les autorités canadiennes ainsi que par l'American Society of Mechanical Engineers (ASME) et le National Board of Boiler and Pressure Vessel Inspectors.

INTERVENTIONS D'INSPECTION CONCERNANT LA FABRICATION D'APPAREILS SOUS PRESSION

TYPE D'INTERVENTION	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Déclaration de conformité pour des appareils destinés :			
› au Québec	5 028	4 183	3 417
› à l'extérieur du Québec	1 598	1 566	1 161
Approbation de plans de fabrication	1 094	1 066	1 234
Délivrance d'un certificat d'approbation de construction à des fabricants* :			
› du Québec	1 221	1 255	1 261
› de l'extérieur du Québec	1 126	1 024	819
Approbation de programmes de contrôle de qualité des fabricants	27	42	4

*Cette exigence s'applique aux appareils assujettis destinés à être installés au Québec.

Les équipements pétroliers

Depuis le 1^{er} avril 2007, la Régie assume la délivrance de permis et la surveillance des intervenants en ce qui concerne la qualité des travaux de construction des équipements

pétroliers et la sécurité du public qui utilise de tels équipements. C'est la Direction territoriale de l'Est-du-Québec qui coordonne les activités dans ce domaine pour tout le territoire québécois. La diminution du nombre de demandes d'information concernant des équipements

pétroliers est attribuable au fait que, depuis juillet 2007, la Régie met à la disposition du public, sur son site Web, un registre où sont répertoriées les installations d'équipements pétroliers à l'égard desquelles elle possède un dossier.

ACTIVITÉS DANS LE DOMAINE DES ÉQUIPEMENTS PÉTROLIERS

TYPE D'ACTIVITÉ	2007-2008	2008-2009
Demandes d'information concernant des équipements pétroliers	5 345	2 497
Permis d'utilisation pour des équipements pétroliers à risque élevé :		
› titulaires de permis au 31 mars	8 589	8 122
› nouveaux permis	97	72
› permis renouvelés	4 163	4 004
› fin de permis	35	45
Dossiers d'inspection réglés	747	732

La lutte contre le travail sans licence

Pour assurer la surveillance de la réglementation en matière de qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, la Régie planifie des interventions ciblées en

fonction des analyses de risque et cherche à repérer les contrevenants. Dans certaines circonstances, ceux-ci régularisent leur situation en obtenant la licence appropriée ou, dans certains cas, en confiant les travaux à un entrepreneur général. Autrement, le personnel

d'enquête, après avoir obtenu les preuves nécessaires, rédige un rapport d'infraction général qui est remis à la Direction du soutien à la prestation de services de la Régie pour analyse et transmission aux instances judiciaires.

ACTIVITÉS DE LUTTE CONTRE LE TRAVAIL SANS LICENCE

TYPE D'ACTIVITÉ	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Dossiers traités	15 259	13 332	11 550
Secteur de la rénovation	11 380	10 121	9 368
Secteur de la construction neuve	3 879	3 211	2 182
Infractions relevées	2 575	2 546	2 326
Contrevenants ayant régularisé leur situation	491	610	407
Rapports d'infraction généraux	1 015	1 164	873

En plus de ses interventions sur le terrain, la Régie réalise des activités de sensibilisation pour lutter contre le travail sans licence et participe, avec des partenaires gouvernementaux, au groupe de travail Actions concertées pour contrer l'économie souterraine dans le secteur de la construction (ACCES construction).

Depuis le 1^{er} avril 2002, toutes les municipalités du Québec doivent transmettre à la Régie l'information exigée en vertu du Règlement sur les renseignements relatifs à la réalisation de travaux requérant un permis de construction, qui découle de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme. La Régie partage les renseigne-

ments qu'elle reçoit des municipalités avec d'autres organismes gouvernementaux, notamment la Commission de la construction du Québec et le ministère du Revenu du Québec, pour leur permettre de mieux cibler leurs interventions, particulièrement en matière de détection des activités économiques dites souterraines.

LES ENQUÊTES, LES DOSSIERS PÉNAUX, LES DÉCISIONS ET LES DEMANDES DE RÉVISION

La Régie assure le traitement des dossiers où la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction est remise en cause, notamment pour des motifs de faillite, de falsification de document, d'insolvabilité, de probité ou de cessation d'activités dans une autre entreprise.

Une demande de poursuite pénale est habituellement précédée de démarches auprès de l'intervenant pour corriger une situation problématique. Ces demandes mettent généralement en cause des entrepreneurs de construction, des propriétaires de bâtiments et des installateurs d'appareils et d'équipements.

TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ENQUÊTE ET DES DOSSIERS PÉNAUX

TYPE DE DOSSIER	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Dossiers d'enquête :			
› ouverts	178	275	76
› fermés	129	201	99
› présentés devant la Régie	97	60	36
Dossiers pénaux :			
› ouverts	1 027	1 190	949
› fermés	1 652	740	763
› transmis au ministère de la Justice	716	659	905
Résultat des poursuites pénales			
Acquittement	115	64	39
Condamnation	1 312	508	566
Annulation, libération, prescription ou retrait	225	166	157
Montant des amendes	1 160 958 \$	443 854 \$	497 325 \$

En conformité avec l'article 75 de la Loi sur le bâtiment, la Régie donne toujours la possibilité au titulaire d'une licence qui ne répond pas aux exigences de la loi ou des règlements de

faire valoir son point de vue avant de rendre une décision motivée. Elle agit également de la sorte dans toute demande de révision, par exemple une demande présentée par un

concepteur ou par un propriétaire à la suite d'une décision qu'elle a rendue en matière de mesures différentes ou équivalentes.

DÉCISIONS ET DEMANDES DE RÉVISION

TYPE D'ACTIVITÉ	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Convocations en audition	1 068	1 105	1 099
Licences suspendues	355	413	402
Licences annulées	65	50	33
Licences non renouvelées	20	13	10
Demandes de révision	31	33	11
Décisions rendues en révision	27	30	13

LA SENSIBILISATION DU PUBLIC

Le partenariat, pour une cohésion dans l'action

En conformité avec l'approche privilégiée dans la Stratégie de communication 2007-2009 de la Régie, les activités de sensibilisation pour 2008-2009 ont été choisies avec la préoccupation d'un positionnement stratégique accru et en misant de façon prépondérante sur la collaboration des partenaires associatifs de la Régie afin qu'ils relaient l'information auprès de leurs membres, notamment par l'entremise de leur site Web et au moyen d'articles dans leurs publications périodiques.

La sensibilisation des clientèles cibles s'effectue également par d'autres formes de partenariat telles que des activités communes. Ainsi, la Régie a mené sa deuxième campagne de sensibilisation à la sécurité dans les lieux de baignade avec la collaboration de la Société de sauvetage.

Se moderniser pour mieux informer

En 2008-2009, la Régie a mis en place des systèmes informatiques renouvelés. Ce changement majeur permettra, à terme, d'améliorer le service de première ligne pour les citoyens qui prennent contact avec la Régie par l'entremise de son centre de relation clientèle. Pour sa part, la refonte du site Web de la Régie a progressé selon les échéanciers prévus et devrait être terminée en 2010. Ces deux axes de modernisation faciliteront l'accès des citoyens à l'information mise à leur disposition pour les aider dans leurs relations avec les entrepreneurs de construction ou pour qu'ils soient en mesure de contribuer efficacement à leur propre sécurité.

La sécurité, un mandat et une priorité

La Régie agit de manière proactive pour sensibiliser le public aux gestes préventifs concernant des événements saisonniers tels que l'accumulation de neige, la fonte de la glace en bordure des toits ou l'utilisation accrue du propane en été, pour ne donner que ces exemples. Des événements malheureux peuvent également l'amener à réagir avec célérité, comme cela a été le cas lors de l'effondrement d'un stationnement intérieur à Montréal. Outre son intervention sur les lieux, la Régie a mis à la disposition des citoyens une ligne sans frais afin de répondre à leurs préoccupations concernant les stationnements et de donner suite aux signalements fournis. En pareil cas, la Régie veille à offrir une bonne collaboration aux médias, ayant à cœur de rassurer les citoyens tout en leur donnant l'information nécessaire pour qu'ils contribuent par leur vigilance à leur propre sécurité.

LE PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

La Régie veille à ce que les obligations prévues dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs soient respectées par les administrateurs de garantie et par les organismes d'arbitrage qu'elle autorise. Comme elle le fait chaque année, la Régie a retenu en 2008-2009 les services d'experts financiers afin de l'assister dans l'examen des rapports des administrateurs de garantie.

Par ailleurs, la Régie élabore de la documentation à l'intention des futurs acheteurs et donne de l'information aux bénéficiaires qui entreprennent une démarche pour faire valoir leurs droits auprès

des instances appropriées. Elle informe et guide les consommateurs sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et sur les recours possibles.

Les 26 712 certificats de garantie délivrés en 2008 par les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs constituent le volume le plus important depuis le sommet atteint en 2004 (26 761 certificats). Au total, 29 443 logements sont visés par ces certificats, ce qui représente 61 % des unités de logement mises en chantier au Québec en 2008¹, comparativement à 57 % en 2007.

À noter que, au cours des dix années d'existence du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, plus de 200 000 certificats ont été délivrés par les administrateurs autorisés par la Régie.

DONNÉES DES ADMINISTRATEURS DU PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

TYPE D'ACTIVITÉS	2006	2007	2008
Entrepreneurs accrédités au 31 décembre	4 948	5 200	5 242
Entrepreneurs ayant cessé d'être accrédités	664	654	698
Certificats délivrés	23 767	24 782	26 712
Bâtiment non détenu en copropriété divise :	15 991	17 822	17 685
› maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée	15 192	17 130	16 945
› bâtiment multifamilial de cinq logements ou moins	768	644	703
› bâtiment multifamilial de plus de cinq logements	31	48	37
Bâtiment détenu en copropriété divise :	7 776	6 960	9 027
› maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée	764	804	772
› bâtiment multifamilial	7 012	6 156	8 255
Plaintes traitées par les administrateurs	1 834	1 826*	1 863
Plaintes soumises à un organisme d'arbitrage	255*	255*	224

* Certaines données publiées précédemment sur la base des déclarations de données prioritaires des administrateurs ont été révisées à la suite de la production des données accompagnant leur rapport annuel.

¹ INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Principaux indicateurs économiques - Québec* [En ligne], [www.stat.gouv.qc.ca/princ_indic/publications/indicat_ANNU.pdf] (consulté le 9 mars 2009).

Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 1.3.5 du Plan stratégique 2005-2009, des consultations sur d'éventuelles modifications au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs ont été amorcées en 2007-2008 auprès des trois administrateurs autorisés par la Régie, des associations d'entrepreneurs, de certains organismes gouvernementaux et de plusieurs organisations intéressées. Ces consultations se sont terminées vers le milieu de l'année 2008 et les principales conclusions ont été soumises au conseil d'administration de la Régie à l'automne 2008.

Pour donner suite à ces consultations, la Régie entreprendra une évaluation du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, du nouveau cautionnement de licence de même que des besoins de protection des consommateurs. Cette évaluation sera réalisée au cours des deux prochains exercices financiers.

PARTIE

6

Les ressources



LES RESSOURCES HUMAINES

La Régie compte sur un effectif total de 448 employés en poste au 31 mars 2009, ce qui représente une augmentation de 21 par rapport à la situation au 31 mars 2008, alors que plusieurs postes avaient été laissés vacants

en prévision de l'implantation des nouveaux processus d'affaires de la Régie. Au cours de l'année, le personnel accomplissant des tâches administratives a diminué, avec 16 employés de moins, alors que le personnel sur le terrain

(inspection et enquête) s'est accru de 11 employés et le personnel affecté au service à la clientèle (préposés aux renseignements) de 18 employés.

EFFECTIF DE LA RÉGIE EN POSTE AU 31 MARS 2009, PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE

UNITÉ ADMINISTRATIVE	PERSONNEL PERMANENT*	PERSONNEL OCCASIONNEL
PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE		
Présidence et direction générale		
Bureau du président-directeur général	3	0
Direction des communications	11	2
Direction des affaires juridiques et Secrétariat général	11	1
Direction de la vérification interne	2	0
Direction principale de la planification et de la normalisation		
Bureau du directeur principal	2	0
Direction de la planification et du développement	9	0
Direction de la normalisation et de la qualification	23	0
Vice-présidence aux finances et à l'administration		
Bureau du vice-président	1	0
Direction des services à la gestion	16	1
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations		
Bureau du vice-président	3	0
Direction du soutien à la prestation de services	47	1
Centre de relation clientèle	38	37
Direction territoriale du Nord-Ouest	65	7
Direction territoriale du Sud-Ouest	56	19
Direction territoriale de l'Est-du-Québec	85	8

suite →

EFFECTIF DE LA RÉGIE EN POSTE AU 31 MARS 2009, PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE (SUITE)

UNITÉ ADMINISTRATIVE

	PERSONNEL PERMANENT*	PERSONNEL OCCASIONNEL
Par catégorie et corps d'emploi		
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	30	0
Juristes	5	1
Professionnels, ingénieurs	71	3
Inspecteurs	111	14
Enquêteurs	39	3
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	23	1
Préposés aux renseignements	25	32
Personnel de bureau (excluant les préposés)	68	22
Total au 31 mars 2009	372	76
Total au 31 mars 2008	357	70
Total au 31 mars 2007	348	80

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

La Régie vit actuellement un cycle intensif de renouvellement de son personnel, sous l'effet de nombreux départs à la retraite. Soucieuse de préserver l'actif que représentent les connaissances et l'expertise de son personnel, elle s'est engagée depuis trois ans dans une démarche de gestion et de transfert des connaissances, en collaboration avec le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO). Ce projet fait de la Régie un leader parmi les organisations gouvernementales.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les revenus

La Régie a perçu en 2008-2009 des produits, sous forme de droits, de frais et de redevances, totalisant près de 51 millions de dollars, ce qui correspond à une hausse de 1,3 % comparativement à l'exercice précédent. Les droits et les frais exigibles des titulaires d'une licence et des candidats aux examens de qualification professionnelle représentent 45 % de l'ensemble des revenus de la Régie, alors que la tarification en vigueur dans les différents domaines d'intervention a généré 55 % de ces revenus.

En matière de qualification professionnelle, la Régie a observé une augmentation de 4,8 % du nombre de titulaires d'une licence. Toutefois, la nouvelle grille tarifaire faisant partie du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, entré en vigueur le 25 juin 2008, a eu pour effet de diminuer le coût moyen des demandes de délivrance et le coût annuel de maintien de la licence, comparativement aux frais exigés auparavant pour une demande de renouvellement, de sorte que les produits liés à la qualification professionnelle ne se sont accrus que de 0,7 %.

REVENUS PERÇUS SELON LA SOURCE (en milliers de dollars)

SOURCE	2007-2008	2008-2009
Qualification professionnelle (licences et examens)	22 770,6	22 929,5
Tarification sectorielle selon le domaine d'intervention :		
› Gaz	3 194,0	2 871,3
› Équipements pétroliers	1 655,7	1 987,1
› Électricité	13 428,9	14 321,5
› Appareils sous pression	2 517,2	2 168,5
› Plomberie	4 602,5	4 597,3
› Ascenseurs et autres appareils élévateurs	1 507,8	1 561,4
› Jeux mécaniques et remontées mécaniques	222,3	224,8
Autres produits	430,6	331,2
Total	50 329,6	50 992,6

Le revenu provenant de la masse salariale des électriciens a augmenté de 6,7 %, en raison du niveau exceptionnel de la construction résidentielle, combiné à l'indexation de 1,88 % des tarifs.

Dans le secteur des équipements pétroliers, on enregistre une croissance de 20,0 % du revenu, causée par des volumes d'entreposage plus élevés demandés par les clients en 2008-2009 comparativement à l'année précédente. Il faut noter que la valeur d'un permis est établie sur le volume d'entreposage demandé par le client.

Le secteur des appareils sous pression a généré des revenus en baisse de 13,9%, ce qui reflète une diminution des activités facturables en 2008-2009, les inspecteurs responsables

de ces activités ayant dû consacrer une partie de leur temps à la formation de 12 nouveaux collègues.

Dans le domaine du gaz, la baisse de 10,1% des revenus est attribuable à la fermeture d'une importante usine de cogénération d'électricité. La croissance des dernières années était liée à l'exploitation de cette usine.

Les dépenses

La Régie a dépensé 45,4 millions de dollars au cours de l'exercice financier 2008-2009, soit une hausse de 21,7 % par rapport à l'exercice précédent. Trois postes de dépenses ont suscité une augmentation de coût importante :

- › les traitements et les avantages sociaux se sont accrus de 2,9 millions de dollars, soit dans une proportion de 12,6 %. Cette hausse résulte principalement de l'augmentation de 8,1 % de l'effectif utilisé (en équivalent-temps complet) et de l'indexation des salaires;
- › le montant de la dépense d'amortissement a augmenté de 2,6 millions de dollars, en raison de l'implantation du système GIC qui a eu lieu le 25 juin 2008;
- › la Régie a dépensé 2,2 millions de plus qu'en 2007-2008 pour des services professionnels et auxiliaires externes. Cette hausse s'explique principalement par le coût de services informatiques supplémentaires relatifs à la récurrence du système GIC.

DÉPENSES SELON LE POSTE BUDGÉTAIRE (en milliers de dollars)

POSTE BUDGÉTAIRE	2007-2008	2008-2009
Traitements et avantages sociaux	22 699,4*	25 561,3
Transport et communication	2 188,8	2 409,5
Services professionnels et auxiliaires	7 864,7	10 101,8
Loyers	3 193,5	3 343,4
Fournitures et approvisionnement	503,5	417,7
Amortissement	622,2	3 242,6
Créances douteuses	268,6	369,2
Radiation d'actifs incorporels	—	—
Total	37 340,7*	45 445,5

* La dépense de traitement pour l'exercice 2007-2008 a été modifiée rétroactivement à la suite du redressement des états financiers rendu nécessaire par la modification d'une convention comptable.

L'excédent

Les revenus produits par la tarification des activités de la Régie ont été supérieurs à ses dépenses, générant un excédent de 5,5 millions de dollars pour l'année 2008-2009. En vertu d'une décision du conseil d'administration de la Régie, un montant de 2 millions a été affecté à la réserve de contingence permettant ainsi d'atteindre la cible fixée à 17 millions.

Un indicateur de la situation financière

Afin de permettre un meilleur suivi de sa situation financière, la Régie a entrepris d'établir certains indicateurs financiers et d'en faire le suivi. Ainsi, pour la deuxième année, elle présente le ratio du fonds de roulement, parce que cet indicateur ne nécessite pas une analyse historique et comparative poussée. Ce ratio est calculé d'après l'actif à court terme divisé

par le passif à court terme. Il exprime la capacité de payer les dettes courantes en fonction des liquidités courantes, ce qui permet d'apprécier la capacité de la Régie à utiliser sa liquidité à court terme. Normalement, un ratio supérieur ou égal à 1,5 est associé à une situation financière saine. Au 31 mars 2009, le ratio du fonds de roulement s'établit à 3,12 alors qu'au 31 mars 2008 il était de 2,28. L'indice demeure à un niveau qui atteste la qualité de la situation financière de la Régie.

The background features a blurred image of a measuring tape with numbers 4, 5, 6, and 7 visible. A large blue geometric shape, resembling a stylized 'A' or a folder tab, is positioned on the left side of the page. The word 'ANNEXES' is written in white capital letters on the blue shape.

ANNEXES

ANNEXE 1

ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

ANNEXE 2

LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC AU 31 MARS 2009

ANNEXE 3

LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC AU 31 MARS 2009

ANNEXE 4

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ANNEXE 5

DOCUMENTS PUBLIÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC À L'INTENTION DU GRAND PUBLIC

ANNEXE 6

POINTS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC



ANNEXE 1

États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2009

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Régie du bâtiment du Québec 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 conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. 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 comptables 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. Le service de vérification interne procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et

soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Régie. La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

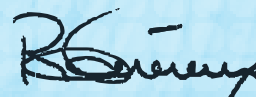
Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction.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

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Régie, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion.

Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.



Michel Beaudoin
Président-directeur général



Robert Gagnéux
Vice-président finances et administration

Québec, le 28 mai 2009

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

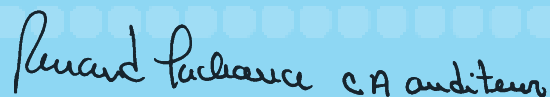
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2009 et les états des résultats, de l'excédent cumulé ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Régie au 31 mars 2009, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés par l'adoption des normes comptables du secteur public et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

A handwritten signature in dark ink, reading "Renaud Lachance c.a. auditeur".

Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 28 mai 2009

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009	2008 (Redressé)
PRODUITS		
Tarification sectorielle	27 731 913 \$	27 128 515 \$
Qualification professionnelle	22 929 484	22 770 581
Autres produits (note 4)	331 167	430 571
	50 992 564	50 329 667
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux (note 3)	25 561 316	22 699 407
Transport et communication	2 409 492	2 188 781
Services professionnels et auxiliaires	10 101 774	7 864 683
Loyers	3 343 418	3 193 484
Fournitures et approvisionnement	417 686	503 500
Amortissement des immobilisations	3 242 572	622 235
Créances douteuses	369 231	268 647
	45 445 489	37 340 737
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	5 547 075 \$	12 988 930 \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

			2009	2008
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total	Total
Solde déjà établi	9 412 338 \$	15 000 000 \$	24 412 338 \$	11 430 251 \$
Redressement (note 3)	568 137	—	568 137	561 294
Solde redressé	9 980 475	15 000 000	24 980 475	11 991 545
Excédent des produits sur les charges	5 547 075	—	5 547 075	12 988 930
Affectation à la réserve de contingence (note 12)	(2 000 000)	2 000 000	—	—
Solde à la fin	13 527 550 \$	17 000 000 \$	30 527 550 \$	24 980 475 \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

BILAN AU 31 MARS 2009

	2009	2008 (Redressé)
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	4 025 \$	4 025 \$
Créances (note 5)	5 631 048	4 714 537
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 6)	14 478 057	12 456 520
À recevoir du gouvernement du Québec (note 7)	1 151 737	1 151 737
Frais payés d'avance	24 560	599 096
	21 289 427	18 925 915
À recevoir du gouvernement du Québec (note 7)	194 933	1 346 670
Immobilisations (notes 3 et 8)	24 449 101	22 384 341
	45 933 461 \$	42 656 926 \$
PASSIF		
À court terme		
Fournisseurs et frais courus	3 219 382 \$	4 912 959 \$
Indemnités de vacances dues aux employés	2 823 689	2 641 729
Portion à court terme de la dette à long terme (note 10)	779 973	751 498
	6 823 044	8 306 186
Provision pour congés de maladie (notes 3 et 11)	4 526 686	4 534 111
Dette à long terme (note 10)	4 056 181	4 836 154
	15 405 911	17 676 451
EXCÉDENT CUMULÉ NON AFFECTÉ	13 527 550	9 980 475
EXCÉDENT CUMULÉ AFFECTÉ À LA RÉSERVE DE CONTINGENCE (note 12)	17 000 000	15 000 000
	30 527 550	24 980 475
	45 933 461 \$	42 656 926 \$
ENGAGEMENTS (note 13)		
ÉVENTUALITÉ (note 14)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION


Josée De La Durantaye


Michel Beaudoin

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009	2008 (Redressé)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	5 547 075 \$	12 988 930 \$
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	3 242 572	622 235
Variation des actifs et des passifs liés à l'exploitation :		
Créances	(916 511)	656 879
À recevoir du gouvernement du Québec	1 151 737	1 059 239
Frais payés d'avance	574 536	(269 030)
Fournisseurs et frais courus (excluant le montant relatif aux immobilisations soit 561 207 \$ en 2009 et 2 187 022 \$ pour 2008)	(67 762)	(7 204)
Indemnités de vacances dues aux employés	181 960	4 282
Provision pour congés de maladie	(7 425)	(120 119)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	9 706 182	14 935 212
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Déboursés relatifs aux acquisitions d'immobilisations	(6 933 147)	(12 690 242)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	(751 498)	(524 398)
AUGMENTATION DE L'ENCAISSE ET DE L'AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU	2 021 537	1 720 572
ENCAISSE ET AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU – AU DÉBUT	12 460 545	10 739 973
ENCAISSE ET AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU – À LA FIN	14 482 082 \$	12 460 545 \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2009

1. Constitution et mission

La Régie du bâtiment du Québec (la « Régie »), constituée par la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1), a pour mission de surveiller l'administration de cette loi, notamment en vue d'assurer la protection du public. Pour la réalisation de sa mission, la Régie exerce notamment les fonctions énumérées à l'article 111 de la *Loi sur le bâtiment* dont :

- › la vérification et le contrôle de l'application de la loi et le respect des normes de construction et de sécurité;
- › le contrôle de la qualification des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires de façon à s'assurer de leur probité, leur compétence et leur solvabilité;
- › la diffusion de renseignements et d'avis sur le contenu et l'application du Code de construction et du Code de sécurité;
- › l'adoption de mesures en vue de responsabiliser davantage les personnes œuvrant dans le milieu de la construction;
- › l'encadrement de plans de garanties et de cautionnements.

La Régie surveille également l'application de normes dans certains secteurs techniques qui sont encadrés par la *Loi sur les appareils sous pression* (L.R.Q., c. A-20.01), la *Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment* (L.R.Q., c. E-1.1), la *Loi sur les mécaniciens de machines fixes* (L.R.Q., c. M-6) et la *Loi sur la sécurité dans les édifices publics* (L.R.Q., c. S-3). Ces lois seront éventuellement remplacées par de nouveaux chapitres du Code de construction et du Code de sécurité dans la *Loi sur le bâtiment*.

La Régie est une personne morale dont les biens font partie du domaine de l'État mais qui peut être poursuivie sur ces biens pour l'exécution de ses obligations. Elle finance ses activités à même les produits qu'elle perçoit.

Puisque la Régie est mandataire de l'État, elle n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu et aux taxes à la consommation du Québec et du Canada.

2. Conventions comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Régie utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus, en l'absence de directives pertinentes dans le Manuel de l'ICCA pour le secteur public, doit être cohérente avec ce dernier. La préparation des états financiers de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci 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 produits 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 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.

Immobilisations

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

Améliorations locatives	Durée du bail, maximum 10 ans
Mobilier de bureau	5 ans
Équipements informatiques	3 ans
Développement informatique	5 à 7 ans

Dépréciation d'actifs à long terme

Les actifs à long terme amortissables sont examinés pour déterminer si des événements ou des changements de situation indiquent qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette. Dans un tel cas, la dépréciation doit être imputée aux résultats de la période au cours de laquelle elle est déterminée. Cette dépréciation représente l'écart entre la valeur comptable et la juste valeur de l'actif.

Constataction des produits

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

Les autres produits sont composés de revenus d'intérêts comptabilisés selon la méthode de comptabilité d'exercice et de produits de sources diverses lesquels sont constatés au moment où le bien est livré ou le service est rendu, le montant est déterminé ou déterminable et lorsque le recouvrement est raisonnablement assuré.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Régie ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

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 le gouvernement. 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.

3. Modification de conventions comptables

Changement de référentiel comptable

Depuis le 1^{er} avril 2008, à la demande du gouvernement, la Régie établit ses états financiers selon le Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. Auparavant, elle utilisait le Manuel de l'ICCA – Comptabilité pour le secteur privé. Les effets de ces nouvelles normes sont constatés rétroactivement avec retraitement des états financiers comparatifs.

Les conventions comptables affectées par ce changement de référentiel comptable sont décrites ci-dessous, ainsi que leurs impacts, le cas échéant.

Instruments financiers

L'information relative aux instruments financiers a été retirée puisque les normes à leur égard ne sont pas applicables selon les normes

comptables du secteur public. Cette modification n'a aucune incidence sur la mesure des actifs et des passifs.

Immobilisations

Les immobilisations corporelles et les actifs incorporels ont été regroupés sous un seul et même poste : Immobilisations. Le traitement appliqué à ce poste pour l'exercice courant fut le même que celui de l'exercice précédent.

Provision pour congés de maladie

À compter du présent exercice, la provision pour congés de maladie est établie sur la base d'une méthode actuarielle, alors qu'auparavant elle était établie sur la base du coût des journées de maladies inutilisées cumulées par les employés, diminuée d'une estimation de la valeur des journées qui n'auraient pas été payées aux employés.

L'application rétroactive de cette modification a eu pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants des états financiers :

	2008
Résultats	
Traitements et avantages sociaux	(6 843) \$
Excédent des produits sur les charges	6 843
Bilan	
Provision pour congés de maladie	(568 137)
Excédent cumulé au début de l'exercice	561 294
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	568 137

4. Autres produits

	2009	2008
Revenus d'intérêts	206 871 \$	391 067 \$
Autres	124 296	39 504
	331 167 \$	430 571 \$

5. Créances

	2009	2008
Tarification sectorielle	5 184 341 \$	4 616 371 \$
Qualification professionnelle	778 989	354 921
Employés	4 550	5 850
Intérêts courus à recevoir	14 420	88 304
Autres	273 939	13 649
	6 256 239	5 079 095
Provision pour créances douteuses	(625 191)	(364 558)
	5 631 048 \$	4 714 537 \$

6. Avance au fonds consolidé du revenu

L'avance au Fonds consolidé du revenu porte intérêt au taux préférentiel (2,50 %) réduit de 2,50 %, lequel représente un taux nul au 31 mars 2009 (2,75 % au 31 mars 2008).

7. À recevoir du gouvernement du Québec

Le montant à recevoir du gouvernement du Québec relativement à la valeur des banques de journées de maladies et vacances transférées au 1^{er} décembre 2005 et au 1^{er} avril 2007 ne

porte pas intérêt. Les modalités d'encaissement seront revues chaque année pour tenir compte de l'utilisation réelle des banques.

Les modalités d'encaissement prévues en date du 31 mars 2009 se détaillent comme suit :

	2009	2008
2008-2009	— \$	1 151 737 \$
2009-2010	1 151 737	1 151 737
2010-2011	194 933	194 933
	1 346 670	2 498 407
Portion à court terme	(1 151 737)	(1 151 737)
	194 933 \$	1 346 670 \$

8. Immobilisations

			2009	2008
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Améliorations locatives	431 702 \$	215 433 \$	216 269 \$	227 170 \$
Mobilier de bureau	84 568	54 212	30 356	28 561
Équipements informatiques	2 500 300	1 536 588	963 712	793 084
Développement informatique	27 254 114	4 015 350	23 238 764	496 913
Développement informatique en cours de réalisation	—	—	—	20 838 613
	30 270 684 \$	5 821 583 \$	24 449 101 \$	22 384 341 \$

Au cours de l'exercice, des immobilisations ont été acquises pour un montant de 5 343 727 \$* (2008 : 13 549 340 \$*).

9. Emprunt à court terme

La Régie a un crédit autorisé auprès du gouvernement du Québec pour un montant maximum de 5 000 000 \$ qui viendra à échéance le 31 mars 2011. Au 31 mars 2009,

aucun crédit n'était utilisé. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel et sont payables le 30 juin et le 31 décembre de chaque année. Au 31 mars 2009, le taux préférentiel est de 2,50 % (5,25 % au 31 mars 2008).

10. Dette à long terme

Dû au gouvernement du Québec

Dû au gouvernement du Québec, sans intérêt, remboursable par versements annuels étalés sur la durée de vie utile des actifs transférés lors de la conversion de la Régie en un organisme autonome à financement extra-budgétaire.

	2009	2008
Solde au début	5 587 652 \$	6 112 050 \$
Remboursement de l'exercice	(751 498)	(524 398)
	4 836 154	5 587 652
Portion à court terme de la dette à long terme	(779 973)	(751 498)
	4 056 181 \$	4 836 154 \$

En vertu de l'entente intervenue avec le gouvernement, les versements en capital prévus au cours des prochains exercices sont estimés à : 779 973 \$ en 2009-2010, 772 606 \$ pour les cinq années subséquentes et 193 151 \$ pour la dernière année en 2015-2016.

* Inclut une partie de l'amortissement des immobilisations, laquelle a été capitalisée, pour un montant de 36 393 \$ (2008 : 81 500 \$).

11. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel

d'encadrement (RRPE). Ces régimes inter-entreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les taux de cotisation sont demeurés les mêmes que ceux de l'année précédente, soit : un taux 8,19 % de la masse salariale pour le RREGOP, un taux de 10,54 % pour

le RRPE et un taux de 7,25 % pour le RRF. Les cotisations de la Régie imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 1 224 221 \$ (2008 : 1 021 082 \$). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2009	2008
Solde déjà établi	5 102 248 \$	5 215 524 \$
Redressement (note 3)	(568 137)	(561 294)
Solde redressé	4 534 111	4 654 230
Montant transféré du gouvernement suite à l'arrivée d'employés au 1 ^{er} avril 2007	—	92 499
Charge de l'exercice	1 596 376	989 810
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 603 801)	(1 202 428)
Solde à la fin	4 526 686 \$	4 534 111 \$

Pour actualiser la provision pour congés de maladie, la Régie a utilisé un taux d'actualisation de 4,46 % et de 5,10 % selon le régime de retraite d'appartenance des employés, ainsi qu'un taux de croissance de la rémunération de 3,85 % et de 4,35 %.

12. Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence

En vertu d'une décision du conseil d'administration, la Régie a créé une réserve de contingence pour se prémunir contre les imprévus qui pourraient compromettre sa stabilité financière et sa capacité à accomplir sa mission de qualité et de sécurité. La cible de la réserve a été réévaluée à 17 M\$ sur une période de cinq ans et l'affectation pour l'exercice en cours a été fixée à 2 M\$ (2008 : 7,5 M\$).

13. Engagements

La Régie s'est engagée, en vertu d'une entente de services avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) à verser d'ici le 31 mars 2011, un montant de 3 158 400 \$ pour du soutien administratif. Elle est également engagée avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), en vertu d'une entente sur l'harmonisation de ses infrastructures technologiques à lui verser un montant de 98 525 \$ en 2010.

Enfin, la Régie est aussi engagée à verser au cours des prochains exercices un montant total de 610 644 \$ à certains fournisseurs de services professionnels.

Les versements au cours des 5 prochains exercices s'établissent comme suit :

	2010	2011	2012	2013	2014
MESS	1 579 200 \$	1 579 200 \$	— \$	— \$	— \$
CSPQ	98 525	—	—	—	—
Autres	548 996	19 648	12 000	10 000	10 000
Total	2 226 721 \$	1 598 848 \$	12 000 \$	10 000 \$	10 000 \$

14. Éventualité

La Régie et le Procureur général du Québec sont mis en cause dans une poursuite totalisant 3 millions de dollars, intentée en décembre 1988. À la date de préparation des états financiers, la Régie n'était pas en mesure de déterminer l'issue de ce litige et, par conséquent, aucune provision n'a été comptabilisée aux livres à cet égard.

15. Opérations entre apparentés

Un montant de 9 608 158 \$ (2008 : 10 152 251 \$), représentant des services de soutien administratifs et informatiques fournis par le MESS et le CSPQ, est inclus dans les charges de services professionnels et dans les immobilisations.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Régie est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Régie n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentées autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

16. Chiffres comparatifs de l'exercice précédent

Certains chiffres des états financiers de 2008 ont été reclassés pour rendre la présentation conforme à celle adoptée en 2009.

ANNEXE 2

Lois et règlements administrés par la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2009

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

- › Règlement sur les appareils sous pression (r. 1.1) (en partie¹)

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

- › Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (r. 0.01)
- › Code de construction (r. 0.01.01)
- › Code de sécurité (r. 0.01.01.1)
- › Décret concernant une entente relative au mandat confié à la Corporation des maîtres électriciens du Québec eu égard à l'administration et à l'application de la Loi sur le bâtiment concernant la qualification professionnelle de ses membres et les garanties financières exigibles de ceux-ci (r. 0.01.02)

- › Décret concernant une entente relative au mandat confié à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec eu égard à l'administration et à l'application de la Loi sur le bâtiment concernant la qualification de ses membres et les garanties financières de ceux-ci (r. 0.01.03)
- › Règlement sur les frais exigibles des propriétaires de remontées mécaniques et de jeux mécaniques (r. 0.02) (en partie²)
- › Règlement relatif au mandat confié à la Corporation des maîtres électriciens du Québec et à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (r. 0.03)
- › Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (r. 0.2)
- › Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires (r. 1.01)
- › Règlement intérieur de la Régie du bâtiment du Québec (r. 1.2)

- › Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits de la Régie du bâtiment du Québec (r. 2)
- › Règlement sur les règles de pratique de la Régie des entreprises de construction du Québec (c. Q-1, r. 3)³
- › Règlement sur la sécurité dans les bains publics (c. S-3, r. 3)⁴

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

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

1. Depuis le 1^{er} février 1992, les articles 43 à 55, 58 à 64, 78 et 86 de ce règlement sont, en ce qui concerne la qualification des soudeurs et la qualification des inspecteurs, réputés avoir été adoptés en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre (c. F-5).
2. Ce règlement est remplacé, pour ce qui est des remontées mécaniques, par le Code de sécurité.
3. Les dispositions de ce règlement, adopté en vertu de la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (c. Q-1), demeurent en vigueur dans la mesure où elles sont compatibles avec la Loi sur le bâtiment.
4. Les dispositions de ce règlement, adopté en vertu de la Loi sur la sécurité dans les édifices publics (c. S-3), demeurent en vigueur dans la mesure où elles sont compatibles avec la Loi sur le bâtiment.

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

- › Règlement sur les mécaniciens de machines fixes (r. 1) (en partie⁵)

LOI SUR LA SÉCURITÉ DANS LES ÉDIFICES PUBLICS (L.R.Q., C. S-3)⁶

- › Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment (r. 0.1)
- › Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment – 1985 (r. 0.2)
- › Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment – 1990 (r. 0.3)
- › Règlement sur la sécurité dans les édifices publics (r. 4)
- › Règlement sur les jeux mécaniques (r. 2.001)

5. Depuis le 1^{er} février 1992, les articles 28 à 39, 41 à 60 et l'annexe D de ce règlement sont réputés avoir été adoptés en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre (c. F-5).

6. Cette loi a été remplacée en partie par la Loi sur le bâtiment :

- › le 7 novembre 2000 à l'égard des bâtiments et des équipements destinés à l'usage du public auxquels s'applique le chapitre I du Code de construction approuvé par le décret 953-2000 du 26 juillet 2000;
- › le 21 octobre 2004 en ce qui concerne les remontées mécaniques et en ce qui concerne les ascenseurs et autres appareils élévateurs auxquels s'applique le chapitre IV du Code de construction approuvé par le décret 895-2004 du 22 septembre 2004;
- › le 1^{er} janvier 2006 en ce qui concerne les ascenseurs et autres appareils élévateurs auxquels s'applique le chapitre IV du Code de sécurité, approuvé par le décret 896-2004 du 22 septembre 2004;
- › le 21 juin 2006 en ce qui concerne les bains publics.

ANNEXE 3

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

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX

	NUMÉRO	TITULAIRES AU 31 MARS 2009
Bâtiments résidentiels neufs visés à un plan de garantie classe I*	1.1.1	5 192
Bâtiments résidentiels neufs visés à un plan de garantie classe II**	1.1.2	4 434
Petits bâtiments	1.2	13 978
Bâtiments de tout genre	1.3	10 789
Routes et canalisation	1.4	3 131
Structures d'ouvrages de génie civil	1.5	1 621
Ouvrages de génie civil immergés	1.6	1 346
Télécommunication transport transformation et distribution d'énergie électrique	1.7	1 397
Installation d'équipement pétrolier	1.8	535
Mécanique du bâtiment	1.9	3
Remontées mécaniques	1.10	398
Total des sous-catégories d'entrepreneurs généraux	11	42 824
Nombre d'entrepreneurs généraux***		15 566

* Cette sous-catégorie autorise les travaux de construction qui concernent :

- une maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée détenue ou non en copropriété divise;
- un bâtiment multifamilial à partir du duplex jusqu'au quintuplex non détenu en copropriété divise;
- un bâtiment multifamilial de plus de cinq logements détenu par un organisme à but non lucratif ou une coopérative, non détenu en copropriété divise.

** Cette sous-catégorie autorise les travaux de construction qui concernent un bâtiment multifamilial détenu en copropriété divise et comprenant au plus quatre parties privatives superposées.

*** Un entrepreneur peut détenir plus d'une sous-catégorie.

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS

	NUMÉRO	TITULAIRES AU 31 MARS 2009
Ouvrages de captage d'eau	2.1	489
Ouvrages de captage non forés	2.2	5 329
Systèmes de pompage des eaux souterraines	2.3	678
Systèmes d'assainissement autonome	2.4	5 330
Excavation et terrassement	2.5	6 048
Pieux et fondations spéciales	2.6	2 192
Travaux d'emplacement	2.7	8 927
Sautage	2.8	1 198
Structures de béton	3.1	2 892
Coffrages et ouvrages de béton	3.2	8 023
Structures de maçonnerie	4.1	2 284
Travaux de maçonnerie non structurale, marbre et céramique	4.2	8 634
Structures métalliques	5.1	2 617
Ouvrages métalliques	5.2	14 387
Charpentes de bois	6.1	8 459
Travaux de bois et plastique	6.2	14 168
Isolation, étanchéité, couvertures et revêtement extérieur	7	16 420
Portes et fenêtres	8	15 995
Travaux de finition	9	18 032
Systèmes de chauffage localisé à combustible solide	10	13 360
Tuyauterie industrielle sous pression	11.1	1 916
Équipements et produits spéciaux	11.2	16 249
Armoires et comptoirs usinés	12	13 476
Protection contre la foudre	13.1	1 217
Systèmes d'alarme incendie	13.2	779
Systèmes d'extinction incendie	13.3	698
Systèmes localisés d'extinction incendie	13.4	1 592
Installations spéciales préfabriquées	13.5	4 221
Ascenseurs et monte-charges	14.1	415
Appareils élévateurs pour personnes handicapées	14.2	420
Autres types d'appareils élévateurs	14.3	413
Systèmes de chauffage à air chaud*	15.1	1 171

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS (SUITE)

	NUMÉRO	TITULAIRES AU 31 MARS 2009
Systèmes de chauffage à air chaud pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	15.1.1	0
Systèmes de brûleurs au gaz naturel*	15.2	1 637
Systèmes de brûleurs au gaz naturel pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	15.2.1	0
Systèmes de brûleurs à l'huile*	15.3	1 551
Systèmes de brûleurs à l'huile pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	15.3.1	0
Systèmes de chauffage à eau chaude et à vapeur*	15.4	1 218
Systèmes de chauffage à eau chaude et à vapeur pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	15.4.1	0
Plomberie*	15.5	1 777
Plomberie pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	15.5.1	378
Propane	15.6	601
Ventilation résidentielle	15.7	13 699
Ventilation	15.8	2 110
Petits systèmes de réfrigération	15.9	2
Réfrigération	15.10	1 297
Électricité*	16	3 611
Instrumentation contrôle et régulation	17.1	1 962
Intercommunication téléphonie et surveillance	17.2	4 168
Nombre de sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés	49	232 040
Nombre d'entrepreneurs spécialisés**		37 795
Nombre de sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés	60	274 864
Nombre total de titulaires d'une licence d'entrepreneur***		38 307

* Comme cela est prévu aux articles 129.3 et suivants de la Loi sur le bâtiment, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec ont reçu du gouvernement le mandat d'assurer la qualification professionnelle de leurs membres.

** Un entrepreneur peut détenir plus d'une sous-catégorie.

*** Le nombre total d'entrepreneurs de construction est inférieur à la somme des entrepreneurs généraux et des entrepreneurs spécialisés parce que certains entrepreneurs sont titulaires des deux catégories.

ANNEXE

4

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec

Conformément aux alinéas 3 et 4 de l'article 3.0.2 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le conseil d'administration de la Régie a adopté le 5 avril 2006 la version actuelle du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie. Ce code s'inspire des valeurs que la Régie privilégie et il respecte les principes et les règles édictés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'a été portée à la connaissance des autorités disciplinaires au cours de l'année financière 2008-2009.

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;
 - › le secrétaire.
- 3 En plus des règles établies au présent code, celles prévues par la Loi et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus 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 politiques partisans.
- 7 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, les vice-présidents 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, les vice-présidents ou le secrétaire ne peuvent, 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 que les vice-présidents et le secrétaire doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Les vice-présidents et le secrétaire peuvent toutefois, avec le consentement du président-directeur général, exercer des activités didactiques pour lesquelles ils peuvent être rémunérés 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 ou le secrétaire qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
- 19** Le président du conseil d'administration ou le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
- 20** Le vice-président ou le secrétaire qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
- 21** Le vice-président ou le secrétaire qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré 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 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 a été adopté le 5 avril 2006 par le conseil d'administration de la Régie et entre en vigueur à cette date.

ANNEXE 5

Documents publiés par la Régie du bâtiment du Québec à l'intention du grand public

La Régie publie de nombreux documents à l'intention de ses différentes clientèles cibles. Seuls les documents qui s'adressent aux consommateurs ainsi qu'aux usagers des bâtiments et des installations figurent dans la présente liste.

Tous les documents publiés par la Régie en version électronique, notamment ceux conçus à l'intention des intervenants dans les différents domaines techniques sous sa responsabilité, sont disponibles dans son site Web, à l'adresse suivante : www.rbq.gouv.qc.ca/publications.

DOCUMENTATION INSTITUTIONNELLE

- › *Rapport annuel de gestion 2007-2008* (rapport, juin 2008)
- › *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2008-2009* (feuillet, mai 2008)
- › Prix d'excellence de l'administration publique du Québec – *Prix Gestion des personnes* pour le programme de requalification (document de mise en candidature et présentation audiovisuelle, novembre 2007)
- › *Le développement durable et la Régie du bâtiment du Québec* (présentation, septembre 2007)
- › *Plan stratégique 2005-2009* (dépliant et tableau synthèse, avril 2007)
- › *Nos valeurs et nos règles de conduite* (dépliant, avril 2006)
- › *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec* (dépliant, avril 2006)

- › « Changement de statut (de la RBQ) et conseil d'administration plus représentatif » (bulletin *Info-RBQ*, décembre 2005)
- › *Déclaration de services aux citoyens* (dépliant, août 2005)
- › *La Politique linguistique de la Régie du bâtiment du Québec* (guide et tableau aide-mémoire, mai 2005)

PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

- › *Les mesures à prendre pour votre maison ou votre « condo »* (dépliant, janvier 2007)*
- › *Les mesures à prendre pour votre maison* (brochure, juillet 2007)*
- › *Les mesures à prendre pour votre « condo »* (brochure, juillet 2007)*
- › *Les mesures à prendre. Informations valides pour les maisons et unités d'habitation dont la vente a eu lieu ou la construction a débuté avant le 7 août 2006* (brochure, mars 2006)*

- › *Les mesures à prendre si vous avez une réclamation* (brochure, janvier 2008)*
- › *Liste des médiateurs pour l'année 2009* (fichier PDF, décembre 2008)
- › *L'ocre ferreuse. Des réponses à vos questions* (dépliant, avril 2007)
- › *Liste d'inspection préreception pour les parties communes d'un bâtiment détenu en copropriété divise* (fichier PDF, août 2006)
- › *Liste d'inspection préreception*. Pour un bâtiment non détenu en copropriété et pour la partie privative d'un bâtiment détenu en copropriété (fichier PDF, août 2006)
- › « Aux syndicats de copropriétaires visés par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs » (bulletin *Info-RBQ*, mars 2006)
- › *Rapport d'évaluation de programme*. Sommaire et version intégrale (rapport, octobre 2003)

* Titres également parus en version anglaise.

SECTEUR RÉSIDENTIEL

- › *L'ocre ferreuse*. Des réponses à vos questions (dépliant, avril 2007)
- › *Construisez et rénovez dans les règles ! Pour effectuer les travaux de construction ou de rénovation de votre propriété en toute légalité et à votre satisfaction !* (dépliant, janvier 2007)*
- › *Système d'eau potable. Attention à la contamination !* (dépliant, janvier 2007)
- › *Super-Sécurité et votre système de chauffage* (dépliant, janvier 2007)*
- › *Montez avec nous. Nouvelles obligations pour les propriétaires d'ascenseurs et autres appareils élévateurs* (dépliant, décembre 2006)
- › *Ouvrez l'œil. Il y a des risques à confier vos travaux de construction ou de rénovation à un travailleur au noir.* (feuillet, janvier 2005)*

SÉCURITÉ

- › « Stationnements intérieurs. Un entretien régulier pour maintenir la sécurité » (bulletin *Info-RBQ*, mars 2009)
- › *Quand la neige est de retour, évitez les accumulations... de problèmes* (feuillet, décembre 2008)
- › *Votre sécurité et les réfrigérateurs au propane* (dépliant, décembre 2008)*
- › *Votre sécurité et le propane* (brochure, septembre 2008)*
- › *Le propane en toute sécurité* (vidéo, décembre 2007)
- › *Les glissoires d'eau : du plaisir en toute sécurité* (brochure, juillet 2007)
- › *Système d'eau potable. Attention à la contamination !* (dépliant, janvier 2007)
- › *Super-Sécurité et votre système de chauffage* (dépliant, janvier 2007)*
- › *La sécurité dans les immeubles d'habitation* (dépliant, janvier 2007)*
- › *La sécurité dans les immeubles habités par des personnes âgées* (dépliant, septembre 2005)*
- › *Super-Sécurité et votre barbecue au propane* (dépliant, juin 2005)*
- › *Le quinze : y dormir en toute sécurité* (fichier PDF, février 2005)

* Titres également parus en version anglaise.

ANNEXE 6

Points de service à la clientèle de la Régie du bâtiment du Québec

SIÈGE SOCIAL

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

CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE (CRC)

545, boulevard Crémazie Est, 4^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
crc@rbq.gouv.qc.ca

Renseignements généraux, licences

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

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

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

COMMISSAIRE À LA QUALITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

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

INSPECTION EN FABRICATION D'APPAREILS SOUS PRESSION

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

DIRECTION TERRITORIALE DU NORD-OUEST

Bureau de Laval

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

Bureau de Gatineau

170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 8.100
Gatineau (Québec) J8X 4C2
Téléphone : 819 772-3860
Sans frais : 1 800 567-6897
Télécopieur : 819 772-3973
Sans frais : 1 866 606-6806
gatineau@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Rouyn-Noranda

164, avenue Principale, RC
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 4P7
Téléphone : 819 763-3185
Sans frais : 1 800 567-6459
Télécopieur : 819 763-3352
Sans frais : 1 866 606-6796
rouyn-noranda@rbq.gouv.qc.ca

DIRECTION TERRITORIALE DU SUD-OUEST

Bureau de Longueuil

201, place Charles-Le Moyne, bureau 3.10
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-7603
Sans frais : 1 800 363-8518
Télécopieur : 450 928-7684
Sans frais : 1 866 283-1115
longueuil@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Sherbrooke

200, rue Belvédère Nord, bureau 4.10
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3646
Sans frais : 1 800 567-6087
Télécopieur : 819 820-3959
sherbrooke@rbq.gouv.qc.ca

DIRECTION TERRITORIALE DE L'EST-DU-QUÉBEC

Bureau de Québec

800, place D'Youville, 12^e étage
Québec (Québec) G1R 5S3
Téléphone : 418 643-7150
Sans frais : 1 800 463-2221
Télécopieur : 418 646-5430
quebec@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Trois-Rivières

100, rue Laviolette, bureau 115
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone : 819 371-6181
Sans frais : 1 800 567-7683
Télécopieur : 819 371-6967
trois-rivieres@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Saguenay

3885, boulevard Harvey, 4^e étage
Saguenay (Québec) G7X 9B1
Téléphone : 418 695-7943
Sans frais : 1 800 463-6560
Télécopieur : 418 695-7947
saguenay@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Sept-Îles

456, avenue Arnaud, bureau 1.08
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Téléphone : 418 964-8400
Sans frais : 1 800 463-1752
Télécopieur : 418 964-8949
sept-iles@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Rimouski

337, rue Moreault, 1^{er} étage
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléphone : 418 727-3624
Sans frais : 1 800 463-0869
Télécopieur : 418 727-3575
rimouski@rbq.gouv.qc.ca

SITE WEB

www.rbq.gouv.qc.ca

Régie
du bâtiment

Québec



 Contient 10% de fibres recyclées postconsommation.



Sources Mixtes
Groupe de produits issu de forêts bien gérées,
de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-005329
© 1996 Forest Stewardship Council