



Régie du bâtiment
du Québec

RAPPORT | 2009
ANNUEL | 2010

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

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

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

Recherche, coordination et rédaction

Daniel Maisonneuve

Édition

Marie Saint-Hilaire-Tremblay

Graphisme et mise en page

Agraf

Impression

Moderne l'Imprimeur

Dépôt légal – 2010

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN (version imprimée) : 978-2-550-59126-9

ISBN (PDF) : 978-2-550-59128-3

ISBN (cédérom) : 978-2-550-59127-6

ISSN : 1703-339X

ISSN (en ligne) : 1703-3403

ISSN (cédérom) : 1923-7057

© Gouvernement du Québec, 2010

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



Régie du bâtiment
du Québec

RAPPORT | 2009
ANNUEL | 2010

Québec, septembre 2010

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

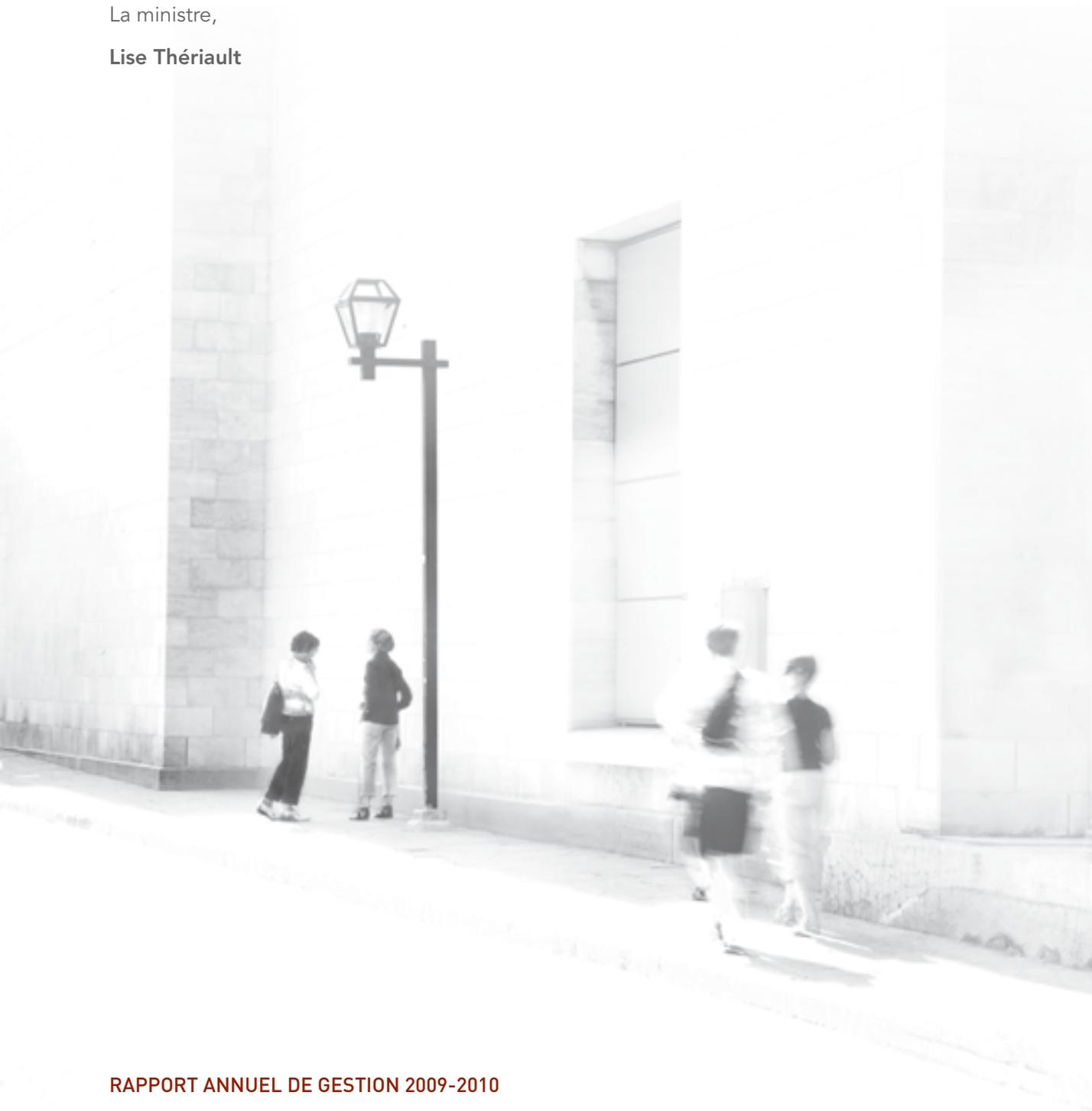
Monsieur le Président,

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 2010.

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

La ministre,

Lise Thériault



Montréal, septembre 2010

Madame Lise Thériault
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'année financière 2009-2010.

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 de ce rapport contient les états financiers pour l'année financière terminée le 31 mars 2010, qui ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

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

Le président-directeur général,

Michel Beaudoin

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Montréal, septembre 2010

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 2010.



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,

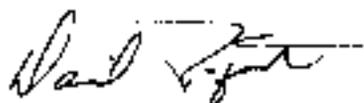
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de la Régie du bâtiment du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de la Régie.

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

Notre examen a été effectué conformément aux normes internationales de la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de la Régie nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne,



Daniel Paquet, CA

Québec, août 2010

TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	7
PARTIE 1 LA PRÉSENTATION DE LA RÉGIE	10
Sa mission et ses champs de compétences.....	10
Son organisation interne	11
Sa clientèle et ses partenaires	15
Les faits saillants de l'année 2009-2010	15
PARTIE 2 LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013	19
PARTIE 3 LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	28
PARTIE 4 LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES	38
L'accès à l'égalité en emploi	38
L'allégement réglementaire et administratif.....	40
Le développement durable	41
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	47
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.....	47
Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.....	48
La Politique de financement des services publics.....	48
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	48
ANNEXE 1 ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010	50
ANNEXE 2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC	61
ANNEXE 3 TABLEAUX ACCESSIBLES SUR LE SITE WEB DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC	64





LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Après quelques années au sein de la Régie du bâtiment du Québec, d'abord à titre de vice-président aux relations avec la clientèle et aux opérations, puis, depuis avril 2009, à titre de président-directeur général, je suis fier de constater à quel point l'organisation a progressé. En effet, la Régie a mené à terme des dossiers d'envergure qui lui ont permis de faire évoluer la qualité de la construction et la sécurité des personnes en actualisant sa réglementation et en améliorant ses pratiques et ses outils de travail.

Ma première préoccupation, en tant que dirigeant de l'organisme, a été de consolider les équipes de travail et les façons de faire de la Régie afin d'assurer l'accomplissement de sa mission. En même temps, j'ai voulu faire en sorte que la Régie soit davantage à l'écoute des personnes qui, à titre de consommateurs, de professionnels ou de partenaires, ont un intérêt particulier pour la qualité des constructions et la sécurité des bâtiments. Ces préoccupations ont trouvé un écho dans le Plan stratégique 2009-2013, qui a été rendu public en septembre 2009. Déjà, plusieurs projets majeurs prévus dans ce plan sont en cours de réalisation, tels que l'élaboration du chapitre Bâtiment du Code de sécurité, le resserrement des contrôles à l'endroit des titulaires de licence, l'élaboration d'exigences en matière d'efficacité énergétique pour les nouveaux bâtiments, l'évaluation du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et la refonte du site Web de la Régie.

L'actualité a été riche, au cours de la dernière année, en événements qui ont interpellé l'action de la Régie et qui ont mis en évidence la compétence des ressources humaines dont elle dispose. Ces événements ont, en même temps, confirmé la justesse des choix stratégiques que l'organisation avait annoncés en début d'année. Tout d'abord, en septembre 2009, l'accident provoqué par le détachement d'un panneau de béton, rue Peel à Montréal, est venu confirmer la nécessité et l'urgence d'adopter des normes plus strictes pour assurer la sécurité des personnes à l'intérieur des bâtiments et aux abords de ceux-ci. Par ailleurs, la Régie a été associée, en octobre 2009, à l'effort gouvernemental mis en œuvre pour faire échec à la corruption dans le milieu de la construction. Enfin, la Régie agit de manière à assurer le respect des droits des propriétaires de la région de Trois-Rivières qui sont aux prises, depuis janvier 2010, avec des problèmes de fondations attribuables à l'utilisation de béton contenant de la pyrrhotite.

Le succès des projets de la Régie demande d'abord et avant tout un haut niveau d'expertise, d'engagement et de dévouement de la part des membres de son personnel. En mon nom et en celui de mes collègues du conseil d'administration et de l'équipe de gestionnaires de la Régie, je tiens à exprimer ma reconnaissance aux personnes qui, jour après jour, mettent au service des citoyens du Québec une régie présente sur le terrain, une régie proactive et à l'écoute de ses partenaires, une régie qui veille à la qualité de la construction et à la sécurité du public.

En terminant, j'aimerais souligner que le présent rapport annuel de gestion a été allégé, par rapport à celui de l'an dernier, pour se concentrer sur l'atteinte des résultats obtenus au regard des engagements pris par la Régie dans son Plan stratégique 2009-2013, dans sa déclaration de services aux citoyens ainsi qu'au regard des engagements gouvernementaux auxquels la Régie contribue. Les tableaux détaillés portant sur les volumes d'activité, qui faisaient en sorte que ce rapport atteignait auparavant plus d'une centaine de pages, sont énumérés à l'annexe 3 et peuvent maintenant être consultés sur le site Web de la Régie.

Le président-directeur général,

Michel Beaudoin

LA RÉGIE EN CHIFFRES

2008-2009 2009-2010

PRESTATION DE SERVICES		
Titulaires d'une licence de la Régie au 31 mars	33 952	35 193
Titulaires d'une licence délivrée par une corporation	5 117	5 242
Titulaires d'un permis d'utilisateur d'équipements pétroliers	8 122	7 795
Demandes de délivrance d'une licence traitées par la Régie	7 206	6 607
Paiements de maintien de licence	21 167	30 798
Demandes de modification de licence	2 409	2 198
Examens de qualification	20 682	21 901
Réponses aux demandes d'interprétation de la réglementation	450	470
Demandes de mesures différentes traitées	391	502
Plaintes traitées en matière de qualité des travaux et de sécurité des personnes	N.D.	4 828
Plaintes traitées en matière de qualité des services	945	367
Réponses aux demandes d'information par téléphone au Centre de relation clientèle	88 785	101 976
Nombre d'accès à la page d'accueil du site Web par des utilisateurs	1 011 183	975 029
SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DES NORMES		
Entrepreneurs joints lors d'une rencontre d'information et de sensibilisation	2 085	3 524
Profils d'entrepreneurs établis	2 621	6 070
Évaluations réalisées	1 598	1 767
Inspections	13 267	17 161
LUTTE CONTRE LE TRAVAIL SANS LICENCE		
Dossiers traités	11 550	10 912
Infractions relevées	2 326	2 920
Poursuites	873	1 226
Entrepreneurs ayant régularisé leur situation	407	573
ENQUÊTES, DOSSIERS PÉNAUX, DÉCISIONS ET RÉVISION		
Dossiers pénaux traités	763	1 412
Condamnations	566	1 046
Montant des amendes	497 325 \$	945 650 \$
Entrepreneurs convoqués en audition	1 099	1 729
Licences suspendues, annulées ou non renouvelées	445	1 123
Dossiers d'enquête présentés devant la Régie	36	26
Décisions rendues en révision	13	11

RESSOURCES HUMAINES**Effectif en poste au 31 mars**

• Personnel permanent	372	357
• Personnel occasionnel	76	75
Par corps d'emploi (personnel affecté directement à la prestation de services aux citoyens) :		
• Inspecteurs	125	132
• Enquêteurs	42	42
• Préposés aux renseignements	57	49
Par sexe et par groupe d'âge :		
• Hommes	216	215
• Femmes	232	217
• Moins de 35 ans	55	56
• De 35 à 54 ans	303	294
• 55 ans et plus	90	82
Taux de renouvellement du personnel permanent*	9,5%	9,5%
Taux d'absentéisme**	5,9%	5%

RESSOURCES FINANCIÈRES (en millions de dollars)

Revenus (droits, frais et redevances)	51,0	51,3
Dépenses	45,4	47,5

**ACTIVITÉS DES ADMINISTRATEURS DU PLAN
DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS**

2008 2009

Entrepreneurs accrédités au 31 décembre	5 248	5 167
Certificats de garantie délivrés pour des immeubles	26 712	24 139
Plaintes traitées par les administrateurs du Plan	1 861	2 277
Dossiers soumis à un organisme d'arbitrage	226	228

* 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.

PARTIE 1 LA PRÉSENTATION DE LA RÉGIE

SA MISSION ET SES CHAMPS DE COMPÉTENCES

La Régie du bâtiment du Québec a été instituée en 1992 et a pour mandat de veiller à la qualité des travaux de construction et à la sécurité des personnes dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie, du gaz, des équipements pétroliers, des appareils sous pression, des ascenseurs, des remontées mécaniques, des jeux mécaniques et des lieux de baignade. La Régie surveille l'application de la Loi sur le bâtiment et la réglementation afférente dans les différents domaines techniques de sa compétence; ces lois et règlements sont énumérés sur son site Web¹.

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 domaine 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 et au Code de sécurité. Les provinces et territoires canadiens adoptent leur réglementation respective en se référant à des codes et à des normes établis au niveau national, en y apportant les modifications qu'ils 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. Elle réalise également des études et mène des consultations auprès des principaux groupes qui s'intéressent à la réglementation au Québec.

La qualification professionnelle

En vue d'assurer la protection du public, la Régie établit les règles régissant la qualification professionnelle dans le secteur de la construction. Elle vérifie les compétences des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires et, après s'être assurée du respect des exigences réglementaires applicables en matière de cautionnement de licence et d'accréditation à un plan de garantie, elle délivre la licence requise 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 civil².

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 aux 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.

Dans son approche de surveillance, la Régie utilise un ensemble de stratégies, comprenant non seulement des activités sur le terrain, mais également des activités d'information en vue de promouvoir les bonnes pratiques et le respect des obligations réglementaires, parfois en partenariat avec d'autres organisations partageant des objectifs communs et, enfin, des activités judiciaires pour contraindre l'intervenant, par l'application des dispositions législatives et pénales, à la bonne exécution. L'utilisation de ces différentes stratégies est adaptée à la spécificité de chacun des domaines d'intervention et des milieux visés.

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.

¹ Voir le site Web de la Régie : www.rbq.gouv.qc.ca/rapportannuel.

² Toutefois, dans le cas des licences procurant un droit d'exercice dans les domaines de l'électricité et de la plomberie, cette responsabilité est dévolue à la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ) et à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ).

Les garanties financières

La Régie élabore les règles du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et en surveille l'application. Ce plan offre aux acheteurs de bâtiments résidentiels neufs une garantie d'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur, comprenant notamment la protection des acomptes et une garantie contre les défauts de construction. Trois administrateurs ont été autorisés par la Régie pour offrir aux consommateurs cette garantie obligatoire pour les bâtiments visés. En cas de désaccord avec une décision rendue par l'administrateur, le bénéficiaire ou l'entrepreneur peut exercer un recours en arbitrage devant l'un des trois organismes autorisés par la Régie à cette fin.

Dans le cas des travaux non couverts par le plan de garantie obligatoire, la Régie protège les consommateurs en exigeant que les entrepreneurs aient un cautionnement de licence. Ce cautionnement permet d'indemniser tout client qui a subi un préjudice à la suite de l'inexécution ou de l'exécution de travaux de construction et découlant directement des acomptes versés, du non-parachèvement des travaux, des malfaçons et des vices découverts au cours de l'année qui suit la fin des travaux.

SON ORGANISATION INTERNE

Le ministre du Travail est responsable devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la Régie. Cette dernière est un organisme dit « non budgétaire », qui finance ses dépenses à même ses revenus. Ses états financiers, 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 la présidence du conseil d'administration est assumée par une personne désignée par le gouvernement parmi les autres membres. En vertu de la Loi sur le bâtiment, les membres du conseil d'administration autres que le président-directeur général sont nommés en respectant les critères suivants :

- 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 ou de la Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie;
- 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 adopte le plan stratégique de la Régie, son budget et ses états financiers. Il établit, pour approbation par le gouvernement, la réglementation sur les normes de construction et de sécurité des bâtiments.

Trois membres du conseil d'administration siègent au comité de vérification interne. Celui-ci a pour principale fonction 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 ainsi que sur la conformité de sa gestion aux lois et aux règlements. En outre, il coordonne les activités de vérification interne et de vérification externe.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN POSTE AU 31 MARS 2010



**Présidente du conseil
d'administration**

M^{me} Josée De La Durantaye
MBA, FCMA, ASC

Milieu financier



**Vice-président du conseil
d'administration**

**M. Omer Beaudoin
Rousseau**

Milieu des associations
d'entrepreneurs de construction
et des corporations



Administrateur

M. Michel Arnold

Milieu des associations de
consommateurs ou de personnes
qui habitent ou fréquentent
un bâtiment



Administratrice

M^{me} Pascale Baillargeon

Milieu des associations
d'entrepreneurs de construction
et des corporations



Administrateur

M. Michel Beaudoin

Président-directeur général de la
Régie du bâtiment du Québec



Administrateur

M. Norman Blackburn

Milieu municipal

Président du comité de vérification
interne de la Régie



Administrateur

M. Jean-Guy Cloutier

Milieu des associations
d'entrepreneurs de construction
et des corporations

Membre du comité de vérification
interne de la Régie



Administratrice

M^{me} Nathalie Pellerin

Milieu des associations de
propriétaires de bâtiments

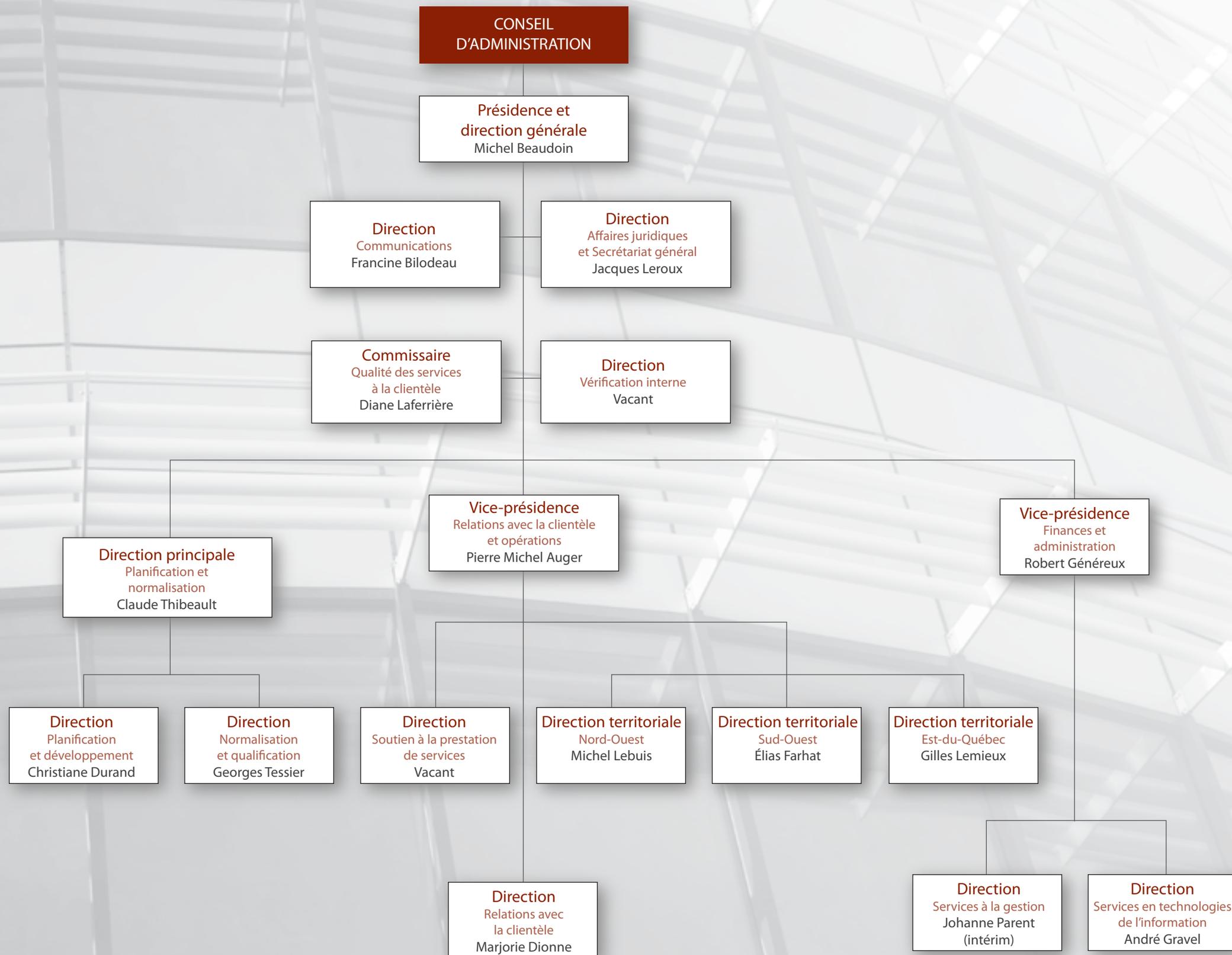
Membre du comité de vérification
interne de la Régie

Poste vacant

Milieu des ordres professionnels
liés aux secteurs de la construction
et du bâtiment

Ce poste est vacant à la suite de la
démission de M^{me} Hélène Rheault,
en date du 26 août 2009.

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2010



EFFECTIF DE LA RÉGIE EN POSTE AU 31 MARS 2010, PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE ET PAR CATÉGORIE ET CORPS D'EMPLOI

	PERSONNEL PERMANENT*	PERSONNEL OCCASIONNEL
PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE		
PRÉSIDENTE ET DIRECTION GÉNÉRALE		
Bureau du président-directeur général	3	0
Direction des communications	11	3
Direction des affaires juridiques et Secrétariat général	11	0
Direction de la vérification interne	1	0
DIRECTION PRINCIPALE DE LA PLANIFICATION ET DE LA NORMALISATION		
Bureau du directeur principal	2	0
Direction de la planification et du développement	8	0
Direction de la normalisation et de la qualification	20	0
VICE-PRÉSIDENTE AUX FINANCES ET À L'ADMINISTRATION		
Bureau du vice-président	1	0
Direction des services à la gestion	12	1
Direction des services en technologie de l'information	6	1
VICE-PRÉSIDENTE AUX RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE ET AUX OPÉRATIONS		
Bureau du vice-président	3	0
Direction du soutien à la prestation de services	44	2
Direction des relations avec la clientèle	41	27
Direction territoriale du Nord-Ouest	59	16
Direction territoriale du Sud-Ouest	57	16
Direction territoriale de l'Est-du-Québec	78	9
PAR CATÉGORIE ET CORPS D'EMPLOI		
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	32	0
Juristes	5	0
Professionnels, ingénieurs	66	4
Inspecteurs	112	20
Enquêteurs	39	3
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	21	2
Préposés aux renseignements	25	24
Personnel de bureau (excluant les préposés)	57	22
TOTAL AU 31 MARS 2010	357	75
Total au 31 mars 2009	372	76
Total au 31 mars 2008	357	70

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

SA CLIENTÈLE ET SES PARTENAIRES

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

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.

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2009-2010

Trois dossiers ont particulièrement contribué à faire évoluer la Régie au cours de la dernière année: l'élaboration du contenu du chapitre Bâtiment du Code de sécurité, le resserrement des règles en vue de contrer la criminalité dans le milieu de la construction et l'augmentation de l'effectif du personnel d'inspection.

Vers l'adoption du chapitre Bâtiment du Code de sécurité

Le contenu du chapitre Bâtiment du Code de sécurité s'articulera autour de deux grands volets: la sécurité incendie et les problématiques de sécurité autres que celles qui touchent l'incendie.

Inspiré du Code national de prévention des incendies (CNPI), le premier volet du chapitre Bâtiment du Code de sécurité contiendra des exigences touchant la gestion des risques d'incendie comme les moyens d'évacuation et les mesures d'urgence, l'utilisation sécuritaire de liquides inflammables et combustibles, l'entreposage de matières dangereuses, l'entretien et l'inspection de matériel de protection contre l'incendie ou les installations de sécurité incendie dans les bâtiments de grande hauteur. Il sera complété par des normes minimales d'état, c'est-à-dire des exigences en matière de détection incendie, d'alarme et d'évacuation, applicables sans égard à l'année de construction du bâtiment.

Le second volet de ce chapitre portera sur d'autres problématiques de sécurité, pour prévenir ou gérer efficacement des accidents comme l'effondrement d'une dalle de stationnement ou la chute d'un élément de façade d'édifice, survenus à Montréal au cours des dernières années. On y trouvera donc des exigences relatives à l'entretien et à l'inspection périodique des bâtiments.

Ainsi, des travaux sont en cours en vue de préciser, pour l'entretien des stationnements à étages, des façades de bâtiments et des tunnels, les éléments suivants :

- les critères déterminant les installations ou les bâtiments visés par les exigences d'inspection;
- la nature et la fréquence des inspections;
- la qualification professionnelle des inspecteurs;
- les modalités d'exécution et de suivi des réparations;
- le contenu du rapport d'inspection;
- les modalités d'intervention en situation d'urgence.

Pour mettre en place la nouvelle réglementation, la Régie s'est donné un échéancier comprenant plusieurs étapes de travail et de consultation. Divers groupes de travail sont à l'œuvre depuis le printemps 2009 et font appel à l'expertise de nombreux partenaires, que ce soit du gouvernement, des municipalités et du milieu de la sécurité incendie, des ordres professionnels, du secteur de l'assurance ou des associations de propriétaires et d'exploitants d'immeubles. Un processus de consultation élargie permettra par ailleurs à tous les intéressés de prendre connaissance du projet de code et d'exprimer leurs commentaires.

Sous réserve de modifications pouvant être apportées à la loi, il est prévu que, une fois adopté et mis en application par la Régie pour les édifices recevant du public, le chapitre Bâtiment du Code de sécurité servira de norme de référence pour la réglementation de l'ensemble des municipalités du Québec. En plus de l'assujettissement de tous les bâtiments aux mêmes règles de sécurité, cette perspective permet d'envisager :

- une plus grande complémentarité des actions des autorités compétentes;
- la mise en place d'une dynamique d'intervention et de surveillance coordonnée;
- l'élaboration d'outils et de guides à l'intention des propriétaires;
- une application uniforme des exigences de sécurité;
- une adaptation régulière de ces exigences en fonction des nouveaux problèmes qui surviennent en matière de sécurité.

Il convient de rappeler que le propriétaire d'un immeuble ou d'une installation demeure le premier responsable de la sécurité de son exploitation.

Des mesures de resserrement pour assainir l'industrie de la construction

La licence d'entrepreneur étant la porte d'entrée dans l'industrie de la construction, de nouvelles dispositions législatives donnent à la Régie des moyens additionnels pour contrer l'infiltration du milieu criminel dans l'industrie de la construction.

L'adoption, le 4 décembre 2009, de la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction confie à la Régie le mandat de s'assurer que les entrepreneurs, leurs dirigeants, leurs actionnaires et, suivant certaines modalités, leurs prêteurs n'ont pas d'antécédents judiciaires liés à leurs activités et, le cas échéant, de refuser, de suspendre ou d'annuler une licence. Cette loi permet aussi à la Régie d'inscrire une restriction sur une licence interdisant à un entrepreneur de soumissionner à une adjudication ou de conclure un contrat public si lui-même, ses dirigeants ou ses actionnaires ont été condamnés pour certains actes criminels. Les nouvelles dispositions législatives prévoient également une augmentation importante des amendes en cas de fausse déclaration.

Dans ce dossier, la Régie travaille en concertation avec la Sûreté du Québec pour effectuer la validation des antécédents judiciaires. Elle a conclu une entente avec le Bureau de la concurrence pour obtenir les jugements et une autre avec Revenu Québec pour recevoir systématiquement les communiqués relatifs aux lois fiscales. Elle a également conclu un contrat de service avec ÉQUIFAX afin d'avoir mensuellement la liste des dirigeants et des entreprises qui ont fait faillite.

Enfin, la Régie a mis à la disposition du public, dans son site Web, les décisions rendues en vertu de l'application de la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction¹.

Une surveillance accrue sur le terrain

Les activités de surveillance sur le terrain comprennent :

- l'établissement de profils d'entrepreneurs, pour cibler ceux qui sont actifs dans les secteurs assujettis à la réglementation de la Régie;
- l'évaluation d'entrepreneurs, portant sur la façon dont ils s'acquittent de leurs obligations;
- le suivi de ceux qui ont obtenu une évaluation négative, jusqu'à ce qu'ils démontrent qu'ils assument correctement leurs responsabilités;
- l'inspection de bâtiments, d'équipements ou de chantiers, que ce soit aux fins de l'évaluation des entrepreneurs ou en vertu d'autres programmes d'inspection;
- les enquêtes, ayant pour objet de vérifier si les personnes qui réalisent des travaux sont titulaires de la licence requise.

Afin d'intensifier les activités de surveillance de la Régie sur le terrain, la direction a décidé d'accroître de 123 à 142 l'effectif du personnel d'inspection, ce qui représente un ajout de 15%. Au cours de la dernière année, 26 inspecteurs ont été recrutés en vue de pourvoir à la dotation des nouveaux postes et des postes vacants. Pour encadrer ces nouveaux venus, la Régie a élaboré à leur intention un programme d'accueil et de formation à la tâche, portant notamment sur la connaissance de l'organisation, les règles éthiques et l'approche de surveillance, le tout suivi d'une formation technique adaptée à leur domaine d'activité.

L'apport des nouveaux inspecteurs a permis à la Régie d'intensifier l'ensemble de ses activités de surveillance en 2009-2010 et d'obtenir ainsi des résultats nettement supérieurs à ceux des deux années précédentes, que ce soit en matière de rencontres, d'établissement de profils, d'évaluation ou d'inspection.

¹ Voir le site Web de la Régie : www.rbq.gouv.qc.ca/rapportannuel.

TYPE D'ACTIVITÉ DE SURVEILLANCE	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Entrepreneurs joints lors de rencontres d'information et de sensibilisation	1 781	2 085	3 524
Profils établis	2 513	2 621	6 070
Évaluations réalisées :	1 504	1 598	1 767
• Entrepreneurs placés en suivi (évaluations négatives)	51	54	51
• Entrepreneurs reconnus en règle après un suivi	34	30	50
Inspections par domaine d'intervention :	14 368	14 200	17 161
• Bâtiment	1 317	1 519	1 642
• Bains publics ¹	112	201	386
• Électricité	4 474	4 965	5 543
• Gaz	678	731	1 369
• Plomberie	1 223	1 051	1 062
• Ascenseurs et autres appareils élévateurs ²	495	470	595
• Jeux mécaniques	ND	ND	196
• Remontées mécaniques	ND	ND	136
• Appareils sous pression	5 279	4 527	5 321
• Équipements pétroliers ³	747	732	900
• Travaux non assujettis à la réglementation de la Régie	43	4	11

¹ Les sites visités en vertu de l'entente de partenariat conclue avec la Société de sauvetage sont comptabilisés dans ce tableau, alors qu'ils ne l'avaient pas été dans les éditions précédentes du rapport annuel de gestion de la Régie. Pour les années 2007-2008 et 2008-2009, les inspections faites par le personnel de la Régie dans le domaine des bains publics sont imputées au domaine du bâtiment.

² Pour les années 2007-2008 et 2008-2009, les inspections effectuées dans le domaine des jeux mécaniques et dans celui des remontées mécaniques sont regroupées avec celles du domaine des ascenseurs et autres appareils élévateurs.

³ À noter que les inspections dans le domaine des équipements pétroliers étaient considérées dans un tableau à part des autres domaines dans les éditions précédentes du rapport annuel de gestion de la Régie.

PARTIE 2 LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Dans son Plan stratégique 2005-2009, la Régie s'est donné une vision à long terme : « Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits. » Elle a amorcé la mise en œuvre de sa vision en modernisant son cadre réglementaire, notamment en matière de qualification professionnelle, en intensifiant ses efforts de sensibilisation auprès du public et des intervenants, en intégrant davantage ses stratégies d'intervention sur la base d'analyses de risques et en augmentant sa capacité d'offrir des services par l'établissement de partenariats et par la modernisation de ses processus d'affaires.

Tout en s'inscrivant dans la continuité du plan précédent, le Plan stratégique 2009-2013 de la Régie a été élaboré en tenant compte des commentaires reçus lors de la consultation qu'elle a tenue en 2008-2009 sur son environnement externe et sur son organisation interne. Ce plan se décline en 3 orientations, 6 axes d'intervention, 14 objectifs stratégiques et 40 engagements sous forme d'indicateurs avec cibles. Les pages qui suivent ont pour objet de présenter ces engagements et les principaux résultats obtenus au cours de la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2009-2013.

ORIENTATION 1

ASSURER LA PROTECTION DU PUBLIC ET L'ENCADREMENT DE L'INDUSTRIE EN FAISANT ÉVOLUER LE CADRE RÉGLEMENTAIRE ET LES STRATÉGIES D'INTERVENTION DE LA RÉGIE

Pour guider son action à l'égard des enjeux touchant les normes, la réglementation, la surveillance et les garanties financières, la Régie s'appuie sur les analyses de risques et favorise la collaboration du milieu. Elle privilégie une approche d'harmonisation et de simplification des normes pour atteindre les objectifs de la réglementation.

Axe d'intervention : normalisation et réglementation

OBJECTIF 1.1

Uniformiser la réglementation normative en matière de construction et de sécurité des bâtiments, sous l'égide de la Loi sur le bâtiment (norme unique).

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Chapitre Bâtiment du Code de sécurité adopté	31 mars 2011	Projet en cours de réalisation L'élaboration du contenu normatif de la réglementation est presque terminée et la Régie prévoit être en mesure de l'adopter en 2010-2011 en vue de son approbation par le gouvernement.
Modifications réglementaires adoptées pour rendre le chapitre Bâtiment du Code de construction applicable à tous les bâtiments	31 mars 2012	Projet en cours de réalisation La Régie travaille en priorité à l'élaboration de nouvelles normes d'efficacité énergétique pour les petits bâtiments d'habitation, et ce, en vue de les intégrer au chapitre Bâtiment du Code de construction et d'assumer la surveillance de son application.

OBJECTIF 1.2

Analyser l'opportunité de mettre en place des mesures visant à simplifier, à alléger et à harmoniser les exigences administratives ou de recourir à des moyens novateurs pour atteindre les objectifs poursuivis.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Bilan analytique sur les mesures examinées déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2010)	Projet en cours de réalisation Aucune analyse spécifique n'a été requise en 2009-2010. Plusieurs projets de règlements seront présentés en 2010-2011 et l'examen de mesures d'allégement et d'harmonisation est intégré au processus d'élaboration de la réglementation.

OBJECTIF 1.3

Mettre à jour les chapitres des codes de construction et de sécurité, en tenant compte des analyses de risques et en favorisant l'harmonisation avec la réglementation adoptée ailleurs au Canada.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Modifications réglementaires adoptées en référence à une nouvelle édition d'un code	15 mois après la publication	Projet en cours de réalisation L'adoption des modifications au chapitre Électricité du Code de construction pour faire entrer en vigueur la dernière édition du Code canadien de l'électricité, publiée en mars 2009, sera à l'ordre du jour de la séance du conseil d'administration d'avril 2010, soit 13 mois après sa publication.
Chapitres Jeux mécaniques du Code de construction et du Code de sécurité adoptés	31 mars 2010	Projet en cours de réalisation Les orientations de ce projet ont été confirmées en juillet 2009 après une réévaluation proposée par le secteur des opérations. Des modifications ont été faites à la suite d'une rencontre tenue à l'automne 2009 avec l'Ordre des ingénieurs du Québec au sujet des exigences d'attestation. Des solutions doivent être apportées relativement aux exigences de fabrication et l'échéancier pour l'adoption des règlements doit être révisé.
Chapitres Lieux de baignade du Code de construction et du Code de sécurité adoptés	31 mars 2011	Projet en cours de réalisation Ce projet a été scindé en deux étapes de façon à permettre l'adoption le plus rapidement possible du chapitre Lieux de baignade du Code de construction, qui doit être présenté pour adoption par le conseil d'administration de la Régie en 2010-2011. L'échéancier doit être revu pour l'élaboration du projet de règlement sur le chapitre du Code de sécurité.
Règlement sur les appareils sous pression et chapitres Appareils sous pression du Code de construction et du Code de sécurité adoptés	31 mars 2011	Projet en cours de réalisation La cible doit être reportée. Les modifications préalablement requises à la Loi sur le bâtiment pour permettre l'adoption de la réglementation ont été préparées en vue de la présentation d'un projet de loi à l'Assemblée nationale.

Axe d'intervention: stratégies d'intervention

OBJECTIF 1.4

Poursuivre la mise en œuvre de la gestion intégrée des risques afin de mieux cibler les actions de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Calendrier de réalisation des analyses de risques et de suivi des mesures de contrôle approuvé par le comité de vérification interne de la Régie	Annuellement (31 mars 2010)	Projet en cours de réalisation Des analyses de risques avaient été réalisées dans tous les domaines d'intervention de la Régie lors de la mise en œuvre du Plan stratégique 2005-2009. Le calendrier prévoyant la mise à jour de ces analyses est en cours d'élaboration et doit être déposé en 2010-2011 pour approbation par le comité de vérification interne.
Analyses de risques et suivis des mesures de contrôle réalisés	Selon le calendrier	Projet à venir Cet indicateur pourra être suivi après l'approbation d'un calendrier de réalisation des analyses de risques et de suivi des mesures de contrôle.

OBJECTIF 1.5

Accentuer la surveillance des intervenants, au regard de la qualité des travaux de construction et de la sécurité des bâtiments, équipements et installations.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Cibles fixées dans la planification opérationnelle déposée à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2010)	Projet réalisé La planification opérationnelle 2009-2010 a été déposée à la direction de la Régie en juin 2010. En ce qui concerne la planification pour l'année 2010-2011, les objectifs ont été élaborés et les cibles seront fixées en début d'année.
Interventions de surveillance réalisées dans les bâtiments, les équipements et les installations ainsi qu'auprès des intervenants	Selon la planification opérationnelle	Projet réalisé Les cibles fixées dans la planification opérationnelle sont établies par domaine d'intervention et par type d'activité. Les activités réalisées en 2009-2010 ont permis de dépasser la grande majorité des cibles prévues.

OBJECTIF 1.6

Évaluer et faire évoluer les stratégies d'intervention de la Régie en fonction des objectifs poursuivis et de la prise en compte des analyses de risques.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Processus de traitement des réclamations de cautionnement mis en place	31 décembre 2009	Projet réalisé Depuis août 2009, la Régie reçoit, analyse et traite les demandes de réclamations faites en vertu des dispositions réglementaires relatives au cautionnement de licence. Un dépliant intitulé <i>Le cautionnement de licence: une protection accrue pour les consommateurs</i> a été publié en février 2010 et la procédure de réclamation est présentée sur le site Web de la Régie ¹ .
Processus de traitement des plaintes révisé	31 mars 2012	Projet à venir Des travaux préparatoires ont été effectués en vue de démarrer ce projet en 2010-2011. Une équipe de projet sera constituée pour assurer la participation des différentes unités administratives qui ont un rôle à jouer dans le processus de traitement des plaintes.
Information sur les plaintes à l'endroit des entrepreneurs rendue publique	31 mars 2013	Projet à venir Ce projet sera pris en charge une fois que le processus de traitement des plaintes aura été révisé (voir l'indicateur précédent).
Rapport d'évaluation de programme dans le domaine des bâtiments neufs déposé à la direction de la Régie	31 mars 2011	Projet en cours de réalisation Ce projet comporte deux volets. Pour le premier, soit l'évaluation de la qualité de la construction (projet pilote), les résultats sont attendus d'ici la fin de juin 2010. Le second volet, portant sur l'évaluation des façons de faire au regard de ces résultats, pourra être entrepris par la suite.
Évaluation de la qualité des travaux de construction dans le domaine du bâtiment réalisée	31 mars 2013	Projet à venir Ce projet représente le second exercice d'évaluation de la qualité de la construction, qui tiendra compte des enseignements méthodologiques tirés du projet pilote (voir l'indicateur précédent).
Étude sur la sécurité dans le domaine du bâtiment existant réalisée	31 mars 2011	Projet en cours de réalisation La portée de cette étude a été précisée, les données ont été structurées, un échantillon de bâtiments a été présélectionné et les entrevues téléphoniques avec les propriétaires en vue de préciser l'échantillon ont été réalisées. L'inspection sur le terrain est inscrite à la planification opérationnelle 2010-2011 de la Régie et doit débiter au cours de l'été 2010.
Rapports d'évaluation dans les domaines autres que le bâtiment déposés à la direction de la Régie	Selon la planification opérationnelle	Projet en cours de réalisation En 2009-2010, l'évaluation dans le secteur du gaz naturel a été amorcée. Ce projet est à l'étape de la collecte d'information par les inspecteurs. L'élaboration du rapport d'évaluation est prévue pour 2010-2011.
Rapport sur les accidents déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2010)	Projet réalisé Un tableau faisant état de l'ensemble des accidents documentés par le personnel des directions territoriales a été transmis à la direction de la Régie lors du suivi des projets stratégiques au 31 mars 2010.
Processus pour renforcer la responsabilisation et le contrôle des titulaires de licence mis en place	31 mars 2013	Projet en cours de réalisation La Régie est à élaborer des mesures et des outils pour renforcer la responsabilisation des titulaires de licence. De plus, à la suite de l'adoption par l'Assemblée nationale de la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction, la Régie a mis en place un processus pour renforcer le contrôle des titulaires de licence. Les modalités de ce processus sont décrites aux pages 16 et 17 du présent rapport.

¹ Voir le site Web de la Régie : www.rbq.gouv.qc.ca/rapportannuel.

OBJECTIF 1.7

Accentuer l'implication du milieu en vue de contribuer à la qualité de la construction et à la sécurité du public.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Bilan sur les ententes de partenariat signées et sur les activités réalisées déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2010)	<p>Projet réalisé</p> <p>La Société de sauvetage a remis le rapport de la tournée 2009 de la Brigade Splash en janvier 2010. Les animateurs ont visité 257 sites et rencontré plus de 15 300 personnes pour les sensibiliser à l'importance d'adopter un comportement sécuritaire dans les lieux de baignade. Pour la quatrième année consécutive, la Régie renouvelle son partenariat avec la Société de sauvetage pour l'été 2010.</p> <p>La Régie a signé une entente de partenariat avec la Sûreté du Québec, ce qui lui permet de faire des vérifications sur les antécédents judiciaires des répondants des entreprises de construction.</p>
Bilan des échanges avec l'industrie sur l'évolution du cadre réglementaire déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2010)	<p>Projet réalisé</p> <p>Le bilan des échanges avec l'industrie dans les différents domaines d'intervention a été transmis à la direction de la Régie à l'occasion du suivi des projets stratégiques au 31 mars 2010.</p> <p>Ces échanges se tiennent notamment dans le contexte des comités consultatifs provinciaux constitués dans les domaines du bâtiment, de la plomberie, des équipements pétroliers, du gaz et de l'électricité. La Régie joue également un rôle actif dans les forums, comités et tables de concertation mis en place par l'industrie ou par des instances gouvernementales.</p>

OBJECTIF 1.8

Réaliser une évaluation du plan de garantie et du cautionnement de licence en fonction des besoins des consommateurs, proposer des pistes d'amélioration et en analyser les principaux impacts.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Rapport d'évaluation déposé au conseil d'administration de la Régie	31 décembre 2010	<p>Projet en cours de réalisation</p> <p>La Régie a retenu les services d'une firme spécialisée, à la suite d'un appel d'offres public, pour procéder à des consultations par sondage et par groupe de discussion auprès de l'ensemble des parties qui s'intéressent aux garanties financières. Ce projet se déroule selon l'échéancier prévu.</p>
Rapport sur les pistes d'amélioration et leurs impacts déposé au conseil d'administration	30 juin 2011	<p>Projet à venir</p> <p>Ce projet sera pris en charge une fois que l'évaluation des garanties financières aura été réalisée (voir l'indicateur précédent).</p>

ORIENTATION 2

OFFRIR UNE INFORMATION DE QUALITÉ ET MODERNISER LES SERVICES POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES CITOYENS ET DES INTERVENANTS

Pour répondre aux enjeux touchant l'information, la sensibilisation et les services à la clientèle, la Régie veut être proactive en mettant à la disposition des citoyens, des intervenants et de ses partenaires une information et des outils adaptés à leurs besoins, faciles à comprendre et accessibles rapidement.

Axe d'intervention: information et sensibilisation

OBJECTIF 2.1

Améliorer l'uniformité de l'information transmise à la clientèle en donnant au personnel de la Régie un accès rapide à une information complète et à jour.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Outil de gestion du contenu informationnel mis à la disposition du personnel	31 mars 2013	<p>Projet à venir</p> <p>Ce projet doit faire l'objet d'un ajustement en fonction d'une actualisation des besoins des usagers et des spécifications de l'entrepôt de données dont la Régie dispose.</p> <p>Par ailleurs, la Direction des relations avec la clientèle s'apprête à mettre en place un programme de formation qui permettra notamment d'assurer la mise à jour des contenus que les préposés doivent maîtriser pour assurer l'uniformité de l'information transmise à la clientèle.</p>

OBJECTIF 2.2

Faire connaître aux citoyens et aux intervenants la mission et les programmes de la Régie et les sensibiliser à leurs droits ainsi qu'à leurs responsabilités à l'égard de la sécurité des personnes et de la qualité des travaux de construction.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Document institutionnel publié	31 mars 2010	<p>Projet réalisé</p> <p>La Régie a produit en mars 2010, un dépliant intitulé <i>Penser sécurité, c'est constructif</i>, pour présenter son rôle, ses champs de compétences et ses domaines d'intervention au grand public. Ce document est distribué durant les événements auxquels la Régie participe. Il est également à la disposition des citoyens au Centre de relation clientèle, dans les bureaux de la Régie en région et sur son site Web¹.</p>
Participation à des événements organisés à l'intention du grand public et des intervenants visés par la réglementation	Annuellement	<p>Projet réalisé</p> <p>La Régie a participé activement à la tenue de dix salons destinés au grand public tenus dans les villes de Montréal (deux salons), Laval, Sherbrooke, Québec, Saguenay, Trois-Rivières, Gatineau, Saint-Georges et Rimouski. Elle a participé à deux expositions Contech destinées aux professionnels du bâtiment, à Québec et à Montréal.</p> <p>La Régie a également été présente au congrès de l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ) et à celui de l'Association de la construction du Québec (ACQ).</p>

¹ Voir le site Web de la Régie: www.rbq.gouv.qc.ca/rapportannuel.

Vitrine Internet de la Régie optimisée	Annuellement	<p>Projet réalisé</p> <p>Le contenu informationnel du site Web de la Régie est constamment mis à jour en fonction de l'évolution de la réglementation. De plus, des innovations sont régulièrement apportées pour enrichir le contenu du site.</p> <p>Au cours de la dernière année, trois nouvelles sections ont été mises en ligne à l'intention du grand public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la présentation des domaines d'intervention de la Régie; • le nouveau recours possible au cautionnement de licence; • l'accès aux documents de la Régie.
Activités de sensibilisation réalisées dans tous les domaines	Annuellement	<p>Projet réalisé</p> <p>Comme cela était prévu dans sa planification opérationnelle 2009-2010, la Régie a tenu des activités de sensibilisation des intervenants dans tous ses domaines d'intervention. Ces activités ont eu lieu sous différentes formes, notamment des sessions d'information, des bulletins d'information et des documents de sensibilisation ou encore des rencontres avec des intervenants et avec des représentants de l'industrie.</p> <p>La liste des activités tenues en 2009-2010 peut être consultée sur le site Web de la Régie².</p>

OBJECTIF 2.3

Diffuser auprès des intervenants une documentation explicative pour faciliter la compréhension et l'application des codes et règlements adoptés par la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Documentation explicative diffusée sur les nouvelles exigences adoptées en référence à une nouvelle édition d'un code	À l'entrée en vigueur de tout règlement	<p>Projet réalisé</p> <p>Une documentation explicative a été diffusée en janvier 2010 sur le site Web de la Régie, en vue de l'entrée en vigueur des nouvelles normes applicables aux remontées mécaniques et aux convoyeurs. En mars 2010, la documentation explicative préparée en vue de l'entrée en vigueur des nouvelles normes applicables aux appareils élévateurs pour personnes handicapées a été mise en ligne.</p>
Bilan de la documentation explicative sur des problématiques particulières déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2010)	<p>Projet réalisé</p> <p>Un bilan a été transmis à la direction à l'occasion du suivi des projets stratégiques au 31 mars 2010. Ce bilan fait état de 46 nouveaux documents produits et diffusés au cours de l'année. Ceux-ci portent sur des questions aussi variées que la construction de solariums, le raccordement d'un lave-vaisselle à un séparateur de graisse, l'utilisation d'appareils au gaz dans les tentes et chapiteaux, la formation sur le code par objectifs dans le domaine du bâtiment, le dégagement de conducteurs électriques à proximité de fenêtres ou le dimensionnement des réseaux d'évacuation d'eaux pluviales.</p>

² Voir le site Web de la Régie : www.rbq.gouv.qc.ca/rapportannuel.

Axe d'intervention: service à la clientèle

OBJECTIF 2.4

Donner accès, de manière conviviale, à des services informationnels et transactionnels sur le site Web de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Refonte du site Web réalisée	31 mars 2011	Projet en cours de réalisation La phase d'architecture du futur site Web de la Régie s'est conclue par la création de maquettes fonctionnelles. Par ailleurs, la Régie a constitué un comité regroupant des représentants de ses divers champs de compétences et domaines d'activité pour travailler à la révision des contenus existants et à l'élaboration de nouveaux contenus informationnels.
Sondage réalisé auprès des usagers du site Web	18 mois après la refonte	Projet à venir Ce projet est tributaire de la réalisation de la refonte du site Web de la Régie (voir l'indicateur précédent).
Application mise à la disposition des titulaires d'une licence pour effectuer en ligne le paiement des droits annuels de maintien de la licence	31 mars 2013	Projet à venir L'application permettant d'effectuer le paiement en ligne des droits annuels de maintien de la licence a été élaborée et est fonctionnelle. La Régie travaillera à adapter ses processus opérationnels, notamment en matière de gestion des revenus et de soutien aux usagers, afin de permettre la mise en service de cette application.

ORIENTATION 3

ASSURER LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE NÉCESSAIRE À L'ACCOMPLISSEMENT DE LA MISSION DE LA RÉGIE

La Régie entend se démarquer par les moyens qu'elle met en œuvre pour assurer le maintien d'une expertise de pointe au bénéfice des citoyens et pour développer le sentiment d'appartenance chez les membres de son personnel.

Axe d'intervention: ressources humaines

OBJECTIF 3.1

Assurer le développement d'un climat organisationnel stimulant pour les ressources humaines de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Programme organisationnel d'intégration des nouveaux employés mis en application	31 mars 2010	Projet à venir La Régie n'a pas été en mesure de réaliser ce projet à la date cible, en raison du départ du chargé de projet. L'embauche d'une nouvelle personne-ressource permettra à la Régie de réaliser cet engagement au cours de l'année 2010-2011. Toutefois, la Régie a élaboré un programme d'intégration des nouveaux inspecteurs.
Bilan des activités de reconnaissance déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2010)	Projet réalisé Le bilan faisant état des activités de reconnaissance tenues en 2009-2010 a été transmis à la direction de la Régie à l'occasion du suivi des projets stratégiques au 31 mars 2010. Ce bilan décrit les activités organisées, à Québec et à Montréal, pour honorer les employés qui ont pris leur retraite et ceux qui comptent 25 ans de service au gouvernement du Québec.

Bilan des activités de développement déposé à la direction de la Régie	Annuellement (31 mars 2010)	Projet réalisé Au cours de l'année, 303 personnes ont participé à des activités de développement. Le nombre moyen de jours consacrés à des activités de développement a été de 2,3 par employé, alors que le coût des activités de développement représentait 2,9% de la masse salariale. Les activités de formation ont principalement porté sur les divers domaines de spécialisation de la Régie, la gestion, la bureautique, les programmes gouvernementaux, les communications et les habiletés personnelles.
Sondage réalisé auprès des membres du personnel	Tous les deux ans (31 mars 2011)	Projet à venir Ce projet sera mis en œuvre afin qu'un sondage soit réalisé d'ici le 31 mars 2011.

Axe d'intervention: gestion des connaissances

OBJECTIF 3.2

Documenter et préserver les connaissances stratégiques détenues par les membres du personnel dans tous les programmes d'intervention de la Régie.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2009-2010
Cartographies des connaissances réalisées	Avant le départ des détenteurs de connaissances stratégiques	Projet réalisé La Régie s'est assurée de recueillir les connaissances des employés qui avaient une expertise unique. Dans certains cas, le transfert a été fait par jumelage d'employés avant le départ.
Historiques réalisés et réseaux documentés pour tous les programmes de la Régie	31 mars 2013	Projet en cours de réalisation L'historique des différents domaines d'intervention de la Régie a été réalisé et mis à la disposition des employés sur l'intranet de la Régie en novembre 2009. La description des réseaux a été faite et la diffusion aura lieu en 2010-2011.

PARTIE 3 LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En 2009-2010, la Régie a travaillé à l'élaboration d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens qui doit être rendue publique au début de l'année 2010-2011.

Les pages qui suivent présentent le contenu de la Déclaration de services aux citoyens rendue publique en avril 2005 et les résultats permettant d'évaluer la performance de la Régie à l'égard des engagements qu'elle a pris à l'endroit de sa clientèle. Il n'y a pas eu de sondage en 2009-2010 pour évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard de ces engagements. Toutefois, sept sondages avaient été tenus de 2005-2006 à 2008-2009 auprès de divers segments de la clientèle de la Régie et les résultats ont déjà été présentés de manière détaillée dans les rapports annuels de gestion des années visées.

1. DES SERVICES DE QUALITÉ EMPREINTS DE COURTOISIE

La Régie entend tout mettre en œuvre pour bien vous accueillir et vous offrir des services empreints de courtoisie.

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2009-2010
<ul style="list-style-type: none">• vous écouter attentivement;• vous répondre avec rigueur et compétence;• régler le plus de questions possible dès la première communication;• vous fournir des services de qualité, fiables, équitables et confidentiels.	Le Centre de relation clientèle applique un programme de contrôle et d'assurance-qualité. L'évaluation de la performance des préposés prend en considération le respect des engagements prévus dans la Déclaration de services aux citoyens. L'écoute téléphonique faite par les chefs d'équipe permet notamment de vérifier la qualité de l'information fournie au client et l'attitude des préposés. Cet exercice permet aussi aux gestionnaires de déterminer les besoins du personnel en matière de formation continue et d'organiser les activités répondant à ces besoins.

2. DES DÉMARCHES SIMPLES

La Régie entend simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à ses services.

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2009-2010
<ul style="list-style-type: none">• vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence;• concevoir et mettre à votre disposition des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir.	<p>Les préposés à l'information offrent un service d'accompagnement complet aux citoyens qui désirent déposer une demande à la Régie.</p> <p>Un guide d'utilisation est accessible sur le site Web pour aider les citoyens à accomplir les formalités liées à une demande de délivrance ou de modification de licence. Une page du site Web de la Régie a été conçue pour guider les citoyens qui désirent déposer une plainte ou un signalement à l'endroit d'un intervenant.</p> <p>Les formulaires de demande contiennent des instructions pour aider les clients à fournir l'information nécessaire en vue d'assurer un traitement efficace de leur demande.</p>

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-propriétaires, aux titulaires d'une licence, aux consommateurs qui veulent s'assurer de confier leurs travaux à un entrepreneur titulaire de la licence appropriée ainsi qu'à ceux qui désirent obtenir de l'information sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et sur le cautionnement de licence. Il reçoit les plaintes en matière de qualité de construction et de sécurité des bâtiments et installations et les achemine pour traitement aux services appropriés.

En plus du Centre de relation clientèle, la Régie offre des services dans un réseau constitué de dix bureaux, regroupés en trois directions territoriales, pour accomplir son mandat de surveillance et pour répondre à certains types de demandes, dont 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 ses domaines d'intervention.

La Régie entend vous assurer que ses services sont accessibles partout au Québec.

NOTRE ENGAGEMENT

- vous offrir un accès facile à tous nos bureaux, y compris pour les personnes à mobilité réduite;
- vous offrir un service téléphonique sans frais partout au Québec;
- répondre promptement à vos demandes d'information générale par téléphone;

RÉSULTATS 2009-2010

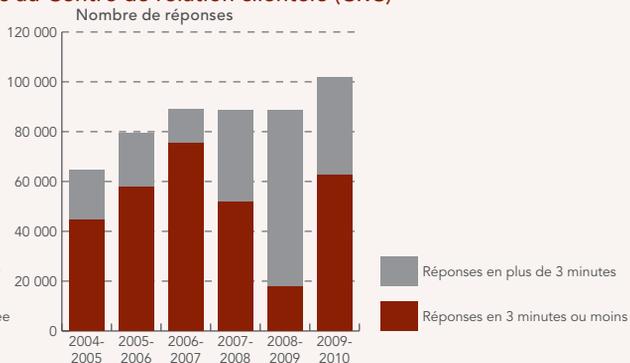
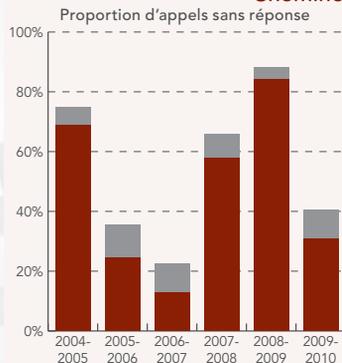
Tous les immeubles dans lesquels sont situés des comptoirs de service et des salles d'examen de la Régie sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Les citoyens de l'ensemble du territoire du Québec ont accès aux services de la Régie au moyen d'un réseau de 26 numéros sans frais.

RÉPONSES À DES DEMANDES D'INFORMATION PAR TÉLÉPHONE AU CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Réponses :	88 857	88 785	101 976
• en moins de 3 minutes d'attente	51 880	17 788	62 456
Appels rejetés ou détournés (ligne occupée)	150 866	635 540	52 895
Abandon de clients placés en attente	21 528	30 322	16 718

Cheminement des appels au Centre de relation clientèle (CRC)



Le nombre de réponses données par les préposés du Centre de relation clientèle a dépassé pour la première fois, en 2009-2010, le seuil de 100 000. La majorité des réponses ont été données après une mise en attente de 3 minutes ou moins. Avec une équipe de préposés comparable à celle qui était en place en 2008-2009, le temps de travail consacré à la téléphonie a été accru en raison de la réduction du retard accumulé dans le traitement des dossiers de licence et d'évaluation des compétences, ce qui a conduit à une augmentation de 15% du nombre de réponses données au téléphone.

La proportion d'appels sans réponse a chuté de 88 à 41% de 2008-2009 à 2009-2010. La Régie entend continuer d'améliorer l'accessibilité à ses services téléphoniques et compte bénéficier en ce sens du résultat des efforts qu'elle fait pour accélérer le traitement des dossiers d'évaluation des compétences et de licence, puisque le retard dans le traitement est un facteur qui suscite inévitablement des appels.

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

Aucune compilation n'a été effectuée en 2009-2010 pour mesurer la performance de la Régie au regard de son engagement de répondre dans un délai de cinq jours aux demandes d'information reçues par écrit. Toutefois, pour examiner l'éventualité d'améliorer son engagement en cette matière, la Régie a établi, à partir de relevés effectués systématiquement d'octobre 2009 à mars 2010, que les demandes reçues par courriel ont été traitées en majorité dans un délai de deux jours ouvrables.

3. DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT AU QUÉBEC (SUITE)

La Régie entend vous assurer que ses services sont accessibles partout au Québec.

NOTRE ENGAGEMENT RÉSULTATS 2009-2010

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

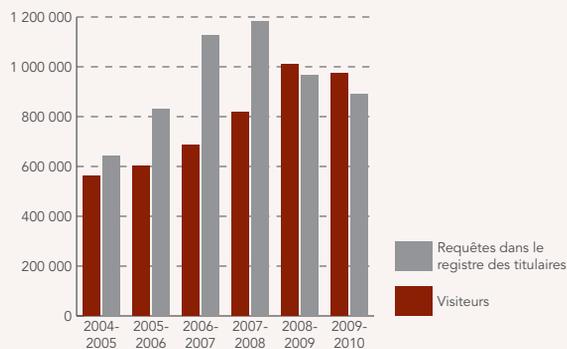
La Régie met à la disposition des citoyens, au Centre de relation clientèle et dans ses bureaux en région, un présentoir contenant les documents destinés aux citoyens. Une procédure est en vigueur depuis septembre 2009 pour assurer le suivi de la mise à jour de la documentation dans tous les présentoirs.

- 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;

Le site Web de la Régie a accueilli plus de 975 000 visiteurs en 2009-2010. L'achalandage généré par la mise à jour des bases de données des moteurs de recherche a été exclu du nombre de visiteurs.

La fonction la plus utilisée est la recherche dans le Registre des détenteurs de licence RBQ, qui a donné lieu à environ 889 000 requêtes au cours de l'année; à noter qu'un usager peut effectuer plusieurs requêtes à l'occasion d'une visite.

Achalandage et utilisation du site Web de la Régie



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

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

La Régie entend mettre à votre disposition toute l'information nécessaire, claire et complète afin de vous permettre d'exercer vos droits et recours.

NOTRE ENGAGEMENT RÉSULTATS 2009-2010

- rédiger notre correspondance, nos documents et nos communications dans un langage clair, simple et accessible;

Conformément à la politique linguistique adoptée, la Régie fait la promotion de la qualité du français dans ses activités. Elle respecte les principes de la rédaction simplifiée et s'assure que l'information qu'elle diffuse est lisible et intelligible. Ainsi, les textes officiels ou destinés à la publication sont rédigés avec un souci d'efficacité de la communication et dans une langue claire et précise. Les textes destinés à être diffusés au public sont également soumis à la Direction des communications aux fins de révision linguistique.

- vous expliquer les décisions rendues relativement à votre dossier;

Avant de rendre toute décision ayant pour objet de suspendre ou d'annuler une licence, de refuser une demande de délivrance ou de modification de licence ou encore de refuser une demande de mesure différente ou équivalente, la Régie envoie à la personne visée le préavis écrit prescrit par l'article 5 de la Loi sur la justice administrative et lui accorde un délai d'au moins 10 jours pour présenter ses observations. Le préavis de décision fait mention des motifs à l'appui de la suspension, de l'annulation ou du refus.

- 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 pour effectuer une réclamation en vertu des dispositions relatives au cautionnement de licence dans le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires.

- 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

La Régie entend améliorer ses services et adapter périodiquement ses engagements à vos besoins.

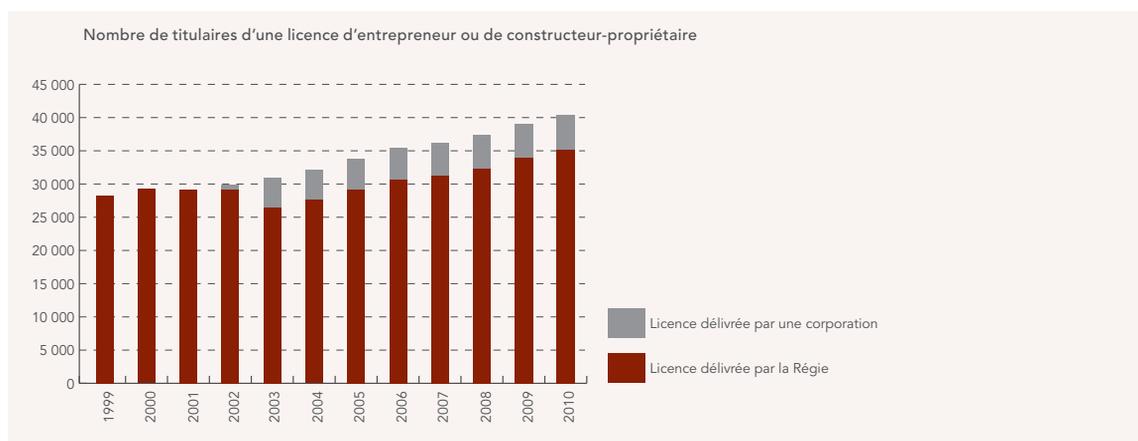
NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2009-2010
<ul style="list-style-type: none"> • vous donner la possibilité d'exprimer votre niveau de satisfaction à l'égard des services rendus; 	<p>La Déclaration de services aux citoyens explique le rôle du Commissaire à la qualité des services à la clientèle et invite les citoyens à lui formuler des suggestions, des objections ou des plaintes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • être à l'écoute de vos commentaires et suggestions; 	<p>Au comptoir de service du Centre de relation clientèle, des cartes-réponses pour commentaires et suggestions sont à la disposition de la clientèle.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • vous consulter périodiquement sur différents sujets; 	<p>Un sondage a été réalisé pour la Régie, en octobre et en novembre 2009, pour connaître le comportement des citoyens en matière de construction et de rénovation, la perception qu'ils ont de la Régie et l'état de leurs connaissances relativement à la construction et à la rénovation.</p> <p>À l'occasion de l'évaluation des garanties financières, une consultation par sondage est en cours auprès de propriétaires bénéficiaires du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et d'entrepreneurs travaillant dans ce domaine.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>À la suite des changements réglementaires et technologiques qui sont entrés en vigueur le 25 juin 2008, la Régie a révisé l'ensemble de ses engagements dans une nouvelle version de sa déclaration de services aux citoyens, qui sera rendue publique en 2010-2011.</p>

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. Les 11 sous-catégories d'entrepreneurs généraux et les 49 sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés sont énumérées sur le site Web de la Régie¹.

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 est en croissance pour une neuvième année consécutive et s'est accru de 38 % pendant la période 2001-2010.



¹ Voir le site Web de la Régie : www.rbq.gouv.qc.ca/rapportannuel.

NOTRE ENGAGEMENT

- vous proposer de passer les examens nécessaires dans un délai de **30 jours**;

RÉSULTATS 2009-2010

Au cours du dernier exercice, la Régie a fait passer 21 901 examens aux demandeurs de licence et aux citoyens qui ont demandé une évaluation de leurs compétences. Cela représente une hausse de 6 % par rapport au volume de l'année précédente.

Le délai de 30 jours visé dans la Déclaration de services aux citoyens s'est révélé impossible à atteindre au cours des dernières années. De fait, le système est programmé de manière à placer les examens dans une plage allant de la 16^e à la 45^e journée, et ce, pour permettre au candidat de s'y préparer. La Régie s'apprête à revoir son engagement en conséquence dans la prochaine version de sa déclaration de services aux citoyens, qui sera rendue publique au début de l'année 2010-2011.

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

La Régie tient des séances d'examen sur une base régulière au Centre de relation clientèle de Montréal et dans ses bureaux en région. Elle tient 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. Au cours de la dernière année, le personnel de la Régie s'est aussi rendu à Chisasibi, dans le Grand Nord québécois, pour y tenir trois journées d'examens en janvier 2010, à la suite d'une demande présentée par une association d'affaires de la communauté crie.

Le lieu d'examen est attribué en fonction de l'adresse du candidat ou de l'adresse de l'entreprise. Cependant, les candidats venant de la Rive-Nord ou de la Rive-Sud peuvent être convoqués à Montréal plutôt qu'à Laval ou à Longueuil, en raison d'une plus grande disponibilité de places.

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

Aucune donnée n'a été compilée relativement à ce délai depuis l'implantation d'un nouveau système de traitement des dossiers en juin 2008. La Régie s'apprête à réviser l'ensemble de ses engagements concernant la qualification professionnelle dans la prochaine version de sa déclaration de services aux citoyens, qui sera rendue publique au début de l'année 2010-2011 et le système d'information sera adapté en conséquence.

6. LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DES ENTREPRENEURS ET DES CONSTRUCTEURS-PROPRIÉTAIRES (SUITE)

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2009-2010
<ul style="list-style-type: none">• 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;• 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;• vous transmettre par courrier, au moins 60 jours avant la date d'échéance de la licence, le formulaire de renouvellement;• renouveler votre licence dans un délai de 30 jours;• 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.	<p>La procédure annuelle de renouvellement de la licence a été remplacée par un simple paiement des droits de maintien de la licence, en vertu des modifications réglementaires entrées en vigueur le 25 juin 2008.</p> <p>En ce qui concerne la délivrance et la modification des licences, de même que l'envoi d'un avis pour obtenir des informations manquantes, le système informatique mis en place en juin 2008 ne permet pas présentement d'extraire des données fiables, mais des améliorations sont en voie d'être apportées pour corriger la situation et ainsi permettre d'évaluer l'atteinte des cibles fixées. Les engagements de la Régie en cette matière sont en révision et seront diffusés dans la prochaine version de sa déclaration de services aux citoyens qui sera rendue publique au début de 2010-2011 et qui a été élaborée à la lumière de l'expérience accumulée depuis la mise en œuvre des changements réglementaires et technologiques de juin 2008.</p> <p>Si les données ne permettent pas, à l'heure actuelle, de porter un jugement objectif sur la performance de la Régie au regard de ces engagements, celle-ci est toutefois en mesure d'affirmer que la situation s'est améliorée de manière significative par rapport à l'année 2008-2009, sur la base de la perception des membres du personnel affectés au traitement des dossiers et de la diminution du nombre de plaintes portant sur la qualité des services.</p> <p>Cela dit, la réduction des délais de traitement demeure une préoccupation constante de la Régie. Ainsi, la Direction des relations avec la clientèle a mis en place les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- consolidation du fonctionnement du travail d'équipe pour s'assurer que la cadence du traitement des dossiers est maintenue;- création d'une équipe d'assurance-qualité en vue de détecter les lacunes concernant la téléphonie et au sujet du traitement des demandes;- réorganisation du travail en répartissant les tâches et en attribuant de manière équitable les dossiers aux préposés;- allègements administratifs et systémiques instaurés en matière de traitement des demandes;- planification du travail à effectuer sous forme d'heures supplémentaires pour optimiser la productivité;- intégration des anciens examens aux séances des nouveaux examens;- réorganisation de la convocation : des candidats de Laval et de Longueuil sont redirigés vers Montréal et une séance a été ajoutée le samedi à Québec. <p>Pour 2010-2011, la Régie s'apprête à modifier les heures d'ouverture du Centre de relation clientèle afin de mettre en place un programme de formation continue auprès du personnel de la Direction des relations avec la clientèle et de poursuivre la consolidation du fonctionnement en équipe.</p> <p>De plus, la Régie s'apprête à exiger certains critères de recevabilité pour traiter une demande en priorité, afin de traiter les demandes avec plus d'efficacité et, par le fait même, de répondre de façon plus équitable à la clientèle.</p>

7. LES DEMANDES D'INTERPRÉTATION

Les propriétaires, les concepteurs et les entrepreneurs peuvent s'adresser à la Régie pour obtenir l'information sur les normes qu'ils doivent respecter. Au besoin, une demande d'interprétation de la réglementation déposée 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 2009-2010			
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	
<ul style="list-style-type: none"> • traiter vos demandes d'interprétation de la réglementation dans un délai de 30 jours. 	Demandes d'interprétation traitées	348	450	470
	Proportion de dossiers traités dans le délai prévu	98%	96%	97%
	Délai moyen	6 jours	7 jours	8 jours
<p>Puisque 97 % des demandes sont traitées dans un délai de 30 jours, la performance de la Régie est satisfaisante au regard de cet engagement.</p>				

8. LES DEMANDES D'APPROBATION D'UNE SOLUTION DIFFÉRENTE

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, la demande d'approbation d'une mesure différente ou équivalente est présentée par un propriétaire, un entrepreneur, un professionnel ou un installateur.

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2009-2010			
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	Demandes de mesures différentes ou équivalentes traitées	465	391	502
	Proportion de dossiers traités dans le délai prévu	84%	78%	72%
	Délai moyen	26 jours	27 jours	37 jours
<p>Depuis 2008-2009, 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 traitent les dossiers dans tous les domaines.</p> <p>L'augmentation de 28% du nombre de demandes a provoqué un allongement des délais en 2009-2010. La Régie est à revoir ses façons de faire afin d'accroître sa capacité de traitement de manière à pouvoir analyser les dossiers et rendre les décisions dans les délais prévus.</p>				

9. LES INTERVENTIONS DE SURVEILLANCE

NOTRE ENGAGEMENT

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

RÉSULTATS 2009-2010

Les gestionnaires des directions territoriales sensibilisent les inspecteurs et les enquêteurs aux engagements pris par la Régie dans sa déclaration de services aux citoyens. Dans la majorité des cas, ils leur en font part au moyen d'une attente signifiée qui fait l'objet d'une appréciation au moment de l'évaluation annuelle de la contribution de l'employé. Advenant une plainte d'un citoyen, le supérieur immédiat de l'employé visé agit sans délai.

10. LES PLAINTES SUR LA SÉCURITÉ OU LA QUALITÉ DES TRAVAUX

À la demande de citoyens ou d'organismes qui s'intéressent à la qualité de la construction et à la sécurité des bâtiments, la Régie intervient pour traiter les plaintes déposées à l'endroit des intervenants. Dans les domaines où une réglementation s'applique, une vérification technique sur les lieux permet à l'inspecteur de constater s'il y a effectivement non-conformité et, le cas échéant, d'envoyer un avis de correction à l'intervenant visé. Les plaintes effectuées contre des entrepreneurs qui ne sont pas titulaires de la licence requise sont transmises à l'équipe d'enquête sur le travail sans licence.

Lorsqu'une plainte a pour objet des travaux 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 une vérification technique lorsque la gravité ou la fréquence des plaintes formulées à l'endroit d'un entrepreneur le justifie; au besoin, un processus d'évaluation peut être enclenché et conduire éventuellement au suivi de l'entrepreneur.

Le formulaire conçu pour aider les citoyens à déposer une plainte ou un signalement peut être rempli à l'écran et envoyé directement au Centre de relation clientèle de la Régie à partir de son site Web¹.

¹ Voir le site Web de la Régie : www.rbq.gouv.qc.ca/rapportannuel.

NOTRE ENGAGEMENT

- 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 2009-2010

Plaintes en matière de qualité, de sécurité et de travail sans licence

2009-2010

Plaintes reçues au Centre de relation clientèle	5 209
Vérifications techniques	1 570
• proportion de dossiers traités dans le délai prévu	88 %
• délai moyen	26 jours
Signalements (travail sans licence)	3 083
Accompagnement en qualité de travaux	175
Total des plaintes traitées	4 828

Note: Ces données ne sont pas comparables à celles qui ont été publiées dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de la Régie parce qu'elles incluent, en plus des plaintes formulées par des citoyens, celles qui ont été soumises par des organismes.

Les plaintes reçues au Centre de relation clientèle sont transmises dans les directions territoriales pour traitement. La proportion de dossiers traités dans le délai prévu de 30 jours est de 88 % et la Régie entend redresser la situation en révisant le processus de traitement des plaintes, tel que cela est prévu dans son Plan stratégique 2009-2013.

- en cas d'urgence, agir immédiatement.

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 dépêché sur les lieux afin que les mesures appropriées soient mises en œuvre sans délai.

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

NOTRE ENGAGEMENT

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

RÉSULTATS 2009-2010

Plaintes en matière de qualité des services de la Régie

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Plaintes reçues :	185	961	360
• % de communication initiale dans le délai prévu	96 %	98 %	99 %
Plaintes traitées :	172	945	367
• % de plaintes traitées dans le délai prévu	94 %	79 %	91 %

Le nombre de plaintes a sensiblement diminué au cours de la dernière année. Les délais de traitement des demandes de licence et d'évaluation des compétences professionnelles demeurent le principal motif de plainte. La baisse du nombre de plaintes permet de constater que la performance de la Régie s'est améliorée en cette matière, le personnel affecté au traitement des dossiers de licence s'étant familiarisé avec la réglementation entrée en vigueur en juin 2008 et avec les applications de système mises en œuvre au même moment.

La proportion des plaintes traitées dans le délai prévu de 30 jours est de 91 %. Le nombre exceptionnel de plaintes reçues en 2008-2009 a fait en sorte que la Régie a commencé l'année 2009-2010 avec des dossiers à traiter qui avaient déjà dépassé le délai cible. Le bureau du Commissaire a obtenu, pour 2010-2011, l'ajout d'une personne-ressource afin d'accroître sa capacité de traitement en fonction du volume d'entrée des plaintes.

PARTIE 4 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.

Sur 112 postes pourvus au cours de la dernière année, 55 l'ont été par des femmes, 20 par des membres de communautés culturelles et 1 par une personne handicapée. Contrairement aux années précédentes, la Régie n'a pas atteint en 2009-2010 la cible gouvernementale de 25 % d'embauche de membres de groupes cibles, mais leur représentativité est en hausse dans toutes les catégories d'emploi. Avec 10,1 % d'employés issus des communautés culturelles dans son personnel permanent, la Régie dépasse pour la première fois en 2009-2010 la cible gouvernementale de 9 %. Par ailleurs, la Régie est tout près d'atteindre la cible fixée à 2 % en ce qui concerne la représentativité des personnes handicapées dans son personnel permanent.

NOMBRE DE FEMMES ET DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DU PERSONNEL EMBAUCHÉ EN 2009-2010

Catégorie de personnes embauchées	Personnel permanent*	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	TOTAL
Femmes	16	22	17	55
Membres des groupes cibles :	7	11	3	21
• Communautés culturelles	7	10	3	20
• Anglophones	0	0	0	0
• Autochtones	0	0	0	0
• Personnes handicapées	0	1	0	1
Ensemble des personnes embauchées à la Régie	34	53	25	112

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

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

Catégorie de personnes embauchées et catégories de personnel	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Femmes:	55,8%	56,1%	49,1%
• Personnel permanent*	61,3%	60,0%	47,1%
• Personnel occasionnel	53,7%	48,8%	41,5%
• Personnel étudiant	50,0%	61,3%	68,0%
Membres des groupes cibles (cible de 25%) :	27,9%	49,5%	18,8%
• Personnel permanent*	22,6%	31,4%	20,6%
• Personnel occasionnel	24,4%	53,7%	20,8%
• Personnel étudiant	50,0%	64,5%	12,0%

* 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 2010 SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (PERSONNEL PERMANENT*)

Catégorie d'employés	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel**	Personnel technicien	Personnel bureau	Ensemble des catégories
Femmes	11	36	53	74	174
Membres des groupes cibles :	3	4	27	12	46
• Communautés culturelles	3	3	22	8	36
• Anglophones	0	0	3	1	4
• Autochtones	0	0	0	0	0
• Personnes handicapées	0	1	2	3	6
Ensemble des employés	32	71	172	82	357

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

** Y compris les ingénieurs, les avocats et les 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	31 MARS 2010
Femmes :	48,0%	50,3 %	48,7%
• Personnel d'encadrement	26,7%	30,0%	34,4%
• Personnel professionnel**	45,2%	48,7%	50,7%
• Personnel technicien	29,1%	31,2%	30,8%
• Personnel de bureau	92,1%	93,5%	90,2%
Membres des groupes cibles:	9,2%	11,0%	12,9%
• Personnel d'encadrement	3,3%	3,3%	9,4%
• Personnel professionnel**	4,1%	5,3%	5,6%
• Personnel technicien	12,1%	15,0%	15,7%
• Personnel de bureau	10,1%	10,8%	14,6%

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

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

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

Groupe cible	31 mars 2008		31 mars 2009		31 mars 2010	
	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion
Communautés culturelles (cible gouvernementale: 9%)	23	6,4%	31	8,3%	36	10,1%
Anglophones	4	1,1%	4	1,1%	4	1,1%
Autochtones	1	0,3%	1	0,3%	0	0,0%
Personnes handicapées (cible ministérielle : 2%)	5	1,4%	5	1,4%	6	1,7%
Total	33	9,2%	41	11,1%	46	12,9%

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

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

La Régie contribue activement à l'atteinte de l'objectif gouvernemental adopté dans le contexte de la stratégie économique connue sous le nom de *l'Avantage québécois*, qui consiste à réduire de 20% le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2004 à 2010. Pour ce faire, des mesures d'allègement ont été retenues dans le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires, en vigueur depuis le 25 juin 2008. La mesure la plus importante

est l'adoption d'une procédure simplifiée de maintien de la licence sur simple paiement annuel des droits et frais, qui fait en sorte que les titulaires n'ont plus l'obligation de produire chaque année une demande de renouvellement de licence et les états financiers de l'entreprise.

Parmi les autres mesures d'allégement 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 1.1 du Plan stratégique 2009-2013, 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, le Plan d'action de développement durable 2009-2013 a été adopté en mars 2009 par la direction de la Régie. Ce plan vient préciser la contribution de l'organisme à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Les pages qui suivent sont consacrées aux résultats obtenus en 2009-2010 à l'égard des actions, des indicateurs et des cibles énoncés dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la Régie.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CONCEPT ET LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE. FAVORISER LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES ET DES COMPÉTENCES EN CETTE MATIÈRE AINSI QUE L'ASSIMILATION DES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE QUI EN FACILITENT LA MISE EN ŒUVRE.

Objectif organisationnel : 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.

ACTION 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de la Régie.

Indicateurs et cibles	Gestes accomplis et résultats obtenus en 2009-2010
<p>Les taux d'employés et employées rejoints par les activités de sensibilisation portant sur le développement durable, dont le taux de ceux ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes</p> <p>Cible : 100% des employés rejoints d'ici 2011 et s'assurer que 50% d'entre eux possèdent une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en compte dans leurs activités courantes d'ici 2013</p>	<p>Les gestes prévus pour réaliser cette action ont débuté par la sensibilisation des membres du comité de développement durable mis en place par la Régie. En ce qui concerne la formation du personnel de la Régie sur la démarche de développement durable et la prise en considération de ses principes, elle sera amorcée au cours de l'année 2010-2011.</p>

Objectif organisationnel : Assurer la prise en compte des principes de développement durable dans les activités de la Régie.

ACTION 2

Faciliter la prise en compte des principes de développement durable dans l'analyse des projets reliés aux activités de la Régie.

Indicateurs et cibles	Gestes accomplis et résultats obtenus en 2009-2010
<p>Outils mis à la disposition des responsables des projets pour prendre en compte les principes de développement durable</p> <p>Cible : La fiche de gestion de projets bonifiée pour intégrer des critères qui prennent en compte des principes de développement durable est utilisée par 100% des responsables de projets d'ici 2013</p>	<p>Les gestes prévus pour réaliser cette action débuteront en 2010-2011.</p>

Objectif organisationnel : 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.

ACTION 3

Prendre en compte des principes de développement durable dans les interrelations avec les partenaires et la clientèle.

Indicateurs et cibles	Gestes accomplis et résultats obtenus en 2009-2010
<p>Taux de prise en compte des principes de développement durable et des éléments faisant référence à la démarche de la Régie dans ses communications</p> <p>Cible : 100% de prise en compte dans les allocutions, présentations ou différentes publications de la Régie d'ici 2013</p>	<p>Le premier des trois gestes prévus a été accompli : concevoir un nouveau visuel graphique de la Régie en matière de développement durable.</p> <p>Le deuxième geste prévu a débuté : élaborer des outils favorisant la diffusion d'information spécifique en matière de développement durable dans les allocutions et les présentations réalisées par le personnel de la Régie. Les membres du comité de développement durable de la Régie ont précisé les thèmes qui feront l'objet des messages clés à être conçus par la Direction des communications.</p> <p>Le troisième geste n'a pas débuté : se donner des critères pour prendre en considération les principes de développement durable dans les publications de la Régie.</p>

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

POURUIVRE LE DÉVELOPPEMENT ET LA PROMOTION D'UNE CULTURE DE LA PRÉVENTION ET ÉTABLIR DES CONDITIONS FAVORABLES À LA SANTÉ, À LA SÉCURITÉ ET À L'ENVIRONNEMENT.

Objectif organisationnel : Favoriser l'accroissement de l'implication du milieu afin de contribuer à la qualité de la construction et à la sécurité du public.

ACTION 4

Mettre en œuvre des initiatives pour renforcer le partenariat avec les différents acteurs du milieu.

Indicateurs et cibles	Gestes accomplis et résultats obtenus en 2009-2010
Bilan sur les initiatives d'implication du milieu Cible : Bilan déposé d'ici 2013	Comme cela est mentionné dans la partie 2 du présent rapport, la Régie a pris l'engagement, dans son plan stratégique 2009-2013, d'accentuer la participation du milieu en vue de contribuer à la qualité de la construction et à la sécurité du public. La Régie a déjà établi un partenariat avec la Société de sauvetage pour assurer une meilleure surveillance des lieux de baignade publics. Le bilan des activités réalisées en vertu de cette entente a été déposé en mars 2010.

ACTION 5

Proposer des amendements potentiels à la Loi sur le bâtiment et aux règlements qui en découlent dans le but d'améliorer la santé et la sécurité du public.

Indicateurs et cibles	Gestes accomplis et résultats obtenus en 2009-2010
Recommandations au conseil d'administration de la Régie Cible : Recommandations déposées au conseil d'administration d'ici 2012	Le contenu normatif du chapitre Bâtiment du Code de sécurité est en cours d'élaboration. Ce chapitre contiendra des exigences relatives à la sécurité incendie ainsi qu'à l'entretien et à l'inspection de systèmes et d'éléments structuraux des édifices de manière à assurer partout un niveau approprié de sécurité. D'autres projets de modifications législatives ou réglementaires sont à l'étude aux fins de recommandation au conseil d'administration de la Régie en 2010-2011.

Objectif organisationnel : Accroître la connaissance de la clientèle en matière de santé et de sécurité du public.

ACTION 6

Accroître les activités d'information et de sensibilisation et favoriser la mobilisation de la clientèle afin de prévenir les risques.

Indicateurs et cibles	Gestes accomplis et résultats obtenus en 2009-2010
<p>Bilan des activités d'information et de sensibilisation sur la gestion des risques</p> <p>Cible : Activités d'information et de sensibilisation sur la gestion des risques proposées d'ici 2013</p>	<p>La Régie a pris l'engagement, dans son Plan stratégique 2009-2013, de faire connaître aux citoyens et aux intervenants sa mission et ses programmes et de les sensibiliser à leurs droits ainsi qu'à leurs responsabilités à l'égard de la sécurité des personnes et de la qualité des travaux de construction. Parmi les actions déjà réalisées en ce sens en 2009-2010, se trouvent :</p> <ul style="list-style-type: none">• la publication d'un dépliant conçu pour présenter le rôle, les champs de compétences et les domaines d'intervention de la Régie;• la participation à la tenue de dix salons destinés au grand public, à deux expositions tenues à l'intention des professionnels et à deux congrès d'associations d'entrepreneurs de construction;• la présentation d'une conférence au congrès de l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec;• l'optimisation du site Web pour mettre en évidence les consignes de sécurité les plus pertinentes en fonction de la saison;• la tenue d'activités de sensibilisation des intervenants dans tous les domaines d'intervention de la Régie.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

APPLIQUER DES MESURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET UNE POLITIQUE D'ACQUISITIONS ÉCORESPONSABLES AU SEIN DES MINISTÈRES ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX.

Objectif organisationnel : Promouvoir des pratiques écoresponsables au sein de la Régie.

ACTION 7

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateurs et cibles

L'état d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsables

Cible :

Avoir adopté un cadre de gestion environnementale d'ici 2011;

Trois pratiques d'acquisition écoresponsables d'ici 2013;

Quatre mesures ou activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale d'ici 2013.

Gestes accomplis et résultats obtenus en 2009-2010

Cette activité a débuté par la formation des membres du comité de développement durable de la Régie. Leur formation a porté sur l'élaboration et l'adoption d'un cadre de gestion environnementale ainsi que sur le processus d'adoption d'un plan de gestion environnementale. Le comité a commencé la démarche de désignation des personnes-ressources à l'interne qui travailleront à la détermination des aspects environnementaux significatifs. Ces personnes-ressources constitueront un comité élargi qui travaillera, après adoption du cadre, à l'élaboration et au suivi du plan de gestion environnementale.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

PROMOUVOIR LA RÉDUCTION DE LA QUANTITÉ D'ÉNERGIE ET DE RESSOURCES NATURELLES ET MATÉRIELLES UTILISÉES POUR LA PRODUCTION ET LA MISE EN MARCHÉ DE BIENS ET DE SERVICES.

Objectif organisationnel : Contribuer à réduire la consommation énergétique dans les bâtiments du Québec.

ACTION 8

Recommander des modifications au règlement d'application de la Loi afin que les normes s'appliquent de la même façon pour tous les bâtiments du Québec, incluant les exigences en matière d'efficacité énergétique.

Indicateurs et cibles	Gestes accomplis et résultats obtenus en 2009-2010
Dépôt du projet de règlement Cible : Règlement déposé d'ici 2012	<p>La Régie a pris l'engagement, dans son Plan stratégique 2009-2013, d'uniformiser la réglementation normative en matière de construction et de sécurité des bâtiments, sous l'égide de la Loi sur le bâtiment.</p> <p>En ce qui concerne le Code de sécurité, les travaux d'élaboration de la réglementation vont bon train et la Régie prévoit être en mesure d'adopter le chapitre Bâtiment en 2010-2011.</p> <p>Par ailleurs, la Régie travaille à l'élaboration de nouvelles normes d'efficacité énergétique pour les petits bâtiments d'habitation, en vue de les intégrer au chapitre Bâtiment du Code de construction et d'assurer la surveillance de son application.</p>

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

FAVORISER LA VIE FAMILIALE ET EN FACILITER LA CONCILIATION AVEC LE TRAVAIL, LES ÉTUDES ET LA VIE PERSONNELLE.

Objectif organisationnel : Améliorer l'équilibre entre la vie familiale et le travail de l'ensemble du personnel de la Régie.

ACTION 9

Mettre en œuvre les activités permettant d'améliorer la conciliation travail-famille.

Indicateurs et cibles	Gestes accomplis et résultats obtenus en 2009-2010
Bilan des activités mises en œuvre pour améliorer la conciliation travail-famille Cible : Augmentation du taux de satisfaction du personnel sur les activités mises en œuvre d'ici 2013	<p>Cette activité est en cours de réalisation. Le comité de développement durable de la Régie a élaboré un projet de questionnaire de sondage auprès des employés sur la conciliation travail-famille, en vue de :</p> <ul style="list-style-type: none">• mesurer leur satisfaction en matière de conciliation travail-famille;• recueillir leurs suggestions pour améliorer davantage la conciliation travail-famille. <p>Le projet de questionnaire a été déposé à la direction de la Régie pour approbation et le sondage sera tenu en 2010-2011. Il contribuera à la réalisation de l'engagement pris par la Régie dans son Plan stratégique 2009-2013 à l'effet d'assurer le développement d'un climat organisationnel stimulant pour son personnel.</p>

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

INTÉGRER LES IMPÉRATIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES STRATÉGIES ET LES PLANS D'AMÉNAGEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAUX ET LOCAUX.

Objectif organisationnel : 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.

ACTION 10

Favoriser les échanges entre la Régie, les instances responsables et les groupes concernés par la protection du patrimoine.

Indicateurs et cibles

Bilan des activités

Cible :

Bilan déposé d'ici 2013

Gestes accomplis et résultats obtenus en 2009-2010

Les gestes prévus pour réaliser cette action sont planifiés à compter de l'année 2010-2011.

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 2009-2010, ce comité s'est réuni à trois reprises et a terminé la révision de la politique en vigueur depuis mai 2005.

De plus, la Régie a fait la promotion des activités de la Francofête et a encouragé les membres de son personnel à y participer activement, du 5 au 28 mars 2010. À cette occasion, la Régie leur a proposé de prendre part à un concours sous la forme d'un questionnaire linguistique en ligne.

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 2009-2010, ce comité a achevé ses travaux destinés à mettre en œuvre les dispositions prévues dans l'article 4 de ce règlement en assurant la diffusion, sur le site Web de la Régie, des documents et des renseignements accessibles qui présentent un intérêt pour l'information du public.

Le tableau de la page suivante 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 demandes traitées dans ce secteur expliquent en grande partie la croissance du nombre total de demandes au cours des deux dernières années. Par ailleurs, la Régie a mis en ligne, en novembre 2009, une nouvelle section de son site Web consacrée à la politique et à la procédure d'accès aux documents d'intérêt public. Une adresse courriel réservée aux demandes d'accès à l'information a été rendue publique par la même occasion.

TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Demandes traitées par le responsable de l'accès à l'information

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de demandes traitées :	66	125	287
• acceptées en tout ou en partie	53	123	285
• refusées	13	2	2
Délai de traitement :			
• dans le délai prévu	66	123	285
• hors délai	0	2	2
Décisions ayant fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information	0	2	0

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 adopté, le 15 décembre 2005, un plan d'action à l'égard de ces personnes. Mis à jour et rendu public annuellement, ce plan trace le portrait de la Régie, indique les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein de son personnel et de sa clientèle et décrit les mesures prises au cours de l'année passée ainsi que les mesures envisagées pour l'année en cours.

La mise à jour du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour 2009-2010 a été rendue publique sur le site Web de la Régie en juillet 2009¹.

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Conformément à la Politique de financement des services publics, dont la mise en œuvre a été annoncée dans le budget 2009-2010 du gouvernement du Québec, la Régie a évalué le coût de tous les services pour lesquels une tarification aux utilisateurs est exigée ou pourrait l'être. À partir des outils mis au point pour établir le coût de revient des services qu'elle offre aux citoyens et aux entreprises pour l'année de référence 2008-2009, la Régie sera en mesure d'effectuer annuellement la mise à jour de ce coût, tel que cela est prévu dans la Politique de financement des services publics.

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 novembre 2008, le Vérificateur a élaboré, à l'aide de l'information transmise par la Régie, un document de suivi sur les efforts faits de 2005-2006 à 2007-2008 pour assurer l'application de ses recommandations. Les conclusions de ce document de suivi et les commentaires de la Régie ont été présentés de manière détaillée dans la partie 4 de son rapport annuel de gestion pour l'année 2008-2009.

¹ Voir le site Web de la Régie : www.rbq.gouv.qc.ca/rapportannuel.



En 2009-2010, la Régie a rendu publics ses objectifs stratégiques pour les prochaines années. Plusieurs de ces objectifs contribueront à la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur. Ainsi, l'objectif 1.3, concernant la mise à jour des chapitres des codes de construction et de sécurité, prévoit l'adoption d'une nouvelle réglementation dans le domaine des appareils sous pression, tel que cela est recommandé par le Vérificateur.

De même, l'objectif 1.5, qui a pour objet d'accroître la surveillance des intervenants, répond à une préoccupation du Vérificateur. Enfin, avec l'objectif 1.6, la Régie poursuit le travail qu'elle avait amorcé en matière d'élaboration d'indices en réalisant des projets d'évaluation de programme dans le domaine des bâtiments neufs et dans celui des bâtiments existants. Les résultats de l'année 2009-2010 au regard de ces objectifs ont été exposés dans la partie 2 du présent rapport.

Par ailleurs, la Régie a poursuivi ses efforts afin d'établir le coût par produits et services, donnant ainsi suite à la recommandation 4 du Vérificateur. Comme cela a été mentionné précédemment, l'évaluation par la Régie du coût de ses services tarifés et pouvant l'être lui permet également de se conformer à la Politique de financement des services publics du gouvernement du Québec.

Annexe 1

États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2010

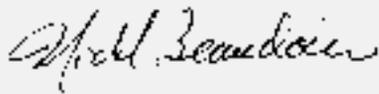
RAPPORT DE LA DIRECTION

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 Généreux, vice-président finances et administration

Québec, le 28 mai 2010

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

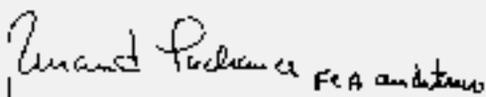
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2010 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 2010, 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, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec



Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 28 mai 2010

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	2009 (Redressés - note 3)
PRODUITS		
Tarification sectorielle	26 293 450 \$	27 731 913 \$
Qualification professionnelle	24 875 213	22 970 301
Autres produits (note 4)	151 271	331 167
	51 319 934 \$	51 033 381 \$
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	26 220 738	25 561 316
Transport et communication	2 555 356	2 449 492
Services professionnels et techniques (note 16)	10 416 084	10 061 774
Loyers	3 274 825	3 343 418
Fournitures et approvisionnement	430 711	417 686
Amortissement des immobilisations	4 316 276	3 242 572
Créances douteuses	307 038	369 231
	47 521 028 \$	45 445 489 \$
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	3 798 906 \$	5 587 892 \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010		2009 (Redressé - note 3)	
	EXCÉDENT CUMULÉ NON AFFECTÉ	EXCÉDENT CUMULÉ AFFECTÉ À LA RÉSERVE DE CONTINGENCE (NOTE 13)	TOTAL	TOTAL
Solde déjà établi	13 527 550 \$	17 000 000 \$	30 527 550 \$	24 980 475 \$
Redressement (note 3)	(1 575 894)	—	(1 575 894)	(1 616 711)
Solde redressé	11 951 656	17 000 000	28 951 656	23 363 764
Excédent des produits sur les charges	3 798 906	—	3 798 906	5 587 892
Solde à la fin	15 750 562 \$	17 000 000 \$	32 750 562 \$	28 951 656 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

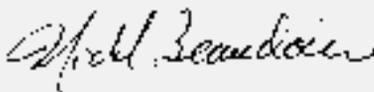
BILAN AU 31 MARS 2010

	2010	2009 (Redressé - note 3)
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	4 025 \$	4 025 \$
Placement (note 5)	6 998 670	—
Créances (note 6)	4 957 503	5 631 048
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 7)	16 411 565	14 478 057
À recevoir du gouvernement du Québec (note 8)	628 392	1 151 737
Frais payés d'avance	4 687	24 560
	<u>29 004 842</u>	<u>21 289 427</u>
À recevoir du gouvernement du Québec (note 8)	—	194 933
Immobilisations (notes 9 et 16)	<u>20 694 297</u>	<u>24 449 101</u>
	<u>49 699 139 \$</u>	<u>45 933 461 \$</u>
PASSIF		
À court terme		
Fournisseurs et frais courus (note 16)	3 910 330 \$	3 219 382 \$
Indemnités de vacances dues aux employés	2 758 365	2 823 689
Revenus perçus d'avance	1 846 367	1 575 894
Portion à court terme de la dette à long terme (note 11)	772 606	779 973
	<u>9 287 668</u>	<u>8 398 938</u>
Provision pour congés de maladie (note 12)	4 377 334	4 526 686
Dette à long terme (note 11)	<u>3 283 575</u>	<u>4 056 181</u>
	16 948 577	16 981 805
EXCÉDENT CUMULÉ NON AFFECTÉ	<u>15 750 562</u>	<u>11 951 656</u>
EXCÉDENT CUMULÉ AFFECTÉ À LA RÉSERVE DE CONTINGENCE (note 13)	<u>17 000 000</u>	<u>17 000 000</u>
	32 750 562	28 951 656
	<u>49 699 139 \$</u>	<u>45 933 461 \$</u>
ENGAGEMENTS (note 14)		
ÉVENTUALITÉ (note 15)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Josée De La Durantaye



Michel Beaudoin

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	2009 (Redressés - note 3)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	3 798 906 \$	5 587 892 \$
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	4 316 276	3 242 572
Variation des actifs et des passifs liés à l'exploitation :		
Créances	673 545	(916 511)
À recevoir du gouvernement du Québec	718 278	1 151 737
Frais payés d'avance	19 873	574 536
Fournisseurs et frais courus (excluant le montant relatif aux immobilisations soit 293 916 \$ en 2010 et 561 207 \$ pour 2009)	958 239	(67 762)
Indemnités de vacances dues aux employés	(65 324)	181 960
Revenus perçus d'avance	270 473	(40 817)
Provision pour congés de maladie	(149 352)	(7 425)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	<u>10 540 914</u>	<u>9 706 182</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Déboursés relatifs aux acquisitions d'immobilisations	<u>(828 763)</u>	<u>(6 933 147)</u>
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	<u>(828 763)</u>	<u>(6 933 147)</u>
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	<u>(779 973)</u>	<u>(751 498)</u>
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	<u>(779 973)</u>	<u>(751 498)</u>
AUGMENTATION TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	8 932 178	2 021 537
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE – AU DÉBUT	<u>14 482 082</u>	<u>12 460 545</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE – À LA FIN	<u><u>23 414 260 \$</u></u>	<u><u>14 482 082 \$</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

1. CONSTITUTION ET MISSION

La Régie du bâtiment du Québec (la « Régie »), instituée en vertu de 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-proprétaires 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 oeuvrant dans le milieu de la construction;
- l'encadrement de plans de garanties et de cautionnements.

La Régie voit également à 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 les créances, 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.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont composés de l'encaisse, des placements temporaires dont l'échéance est de trois mois ou moins à partir de la date d'acquisition et de l'avance au Fonds consolidé du Revenu.

Placement

Le placement est comptabilisé au moindre du coût et de la valeur de marché.

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.

Constatation 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. REDRESSEMENT DES ANNÉES ANTÉRIEURES

Selon le paragraphe .077 du chapitre SP 1200 du Manuel de comptabilité de l'ICCA pour le secteur public, les revenus doivent être constatés au moment de leur réalisation. Dans ce contexte, les états financiers de la Régie ont été redressés afin de prendre en considération les dates de mises en vigueur et de renouvellement de licences. L'application rétroactive de cette modification a eu pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants des états financiers :

	<u>2009</u>
Résultats	
Qualification professionnelle	40 817 \$
Excédent des produits sur les charges	40 817
Bilan	
Revenus perçus d'avance	1 575 894
Excédent cumulé au début de l'exercice	(1 616 711)
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	(1 575 894)

4. AUTRES PRODUITS

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Revenus d'intérêts	1 466 \$	206 871 \$
Autres	149 805	124 296
	<u>151 271 \$</u>	<u>331 167 \$</u>

5. PLACEMENT

Le placement est constitué d'un billet à escompte au taux de 0,24%, venant à échéance le 29 avril 2010.

6. CRÉANCES

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Tarification sectorielle	4 961 269 \$	5 184 341 \$
Qualification professionnelle	712 987	778 989
Employés	3 838	4 550
Intérêts courus à recevoir	1 937	14 420
Autres	100 203	273 939
	<u>5 780 234</u>	<u>6 256 239</u>
Provision pour créances douteuses	(822 731)	(625 191)
	<u>4 957 503 \$</u>	<u>5 631 048 \$</u>

7. AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

L'avance au Fonds consolidé du revenu porte intérêt au taux préférentiel (2,25 %) réduit de 2,50 %, lequel représente un taux nul au 31 mars 2010 (nul pour 2009).

8. 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 2010 se détaillent comme suit :

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
2009-2010	— \$	1 151 737 \$
2010-2011	628 392	194 933
	<u>628 392</u>	<u>1 346 670</u>
Portion à court terme	(628 392)	(1 151 737)
	<u><u>— \$</u></u>	<u><u>194 933 \$</u></u>

9. IMMOBILISATIONS

	<u>2010</u>			<u>2009</u>
	<u>Coût</u>	<u>Amortissement cumulé</u>	<u>Valeur nette</u>	<u>Valeur nette</u>
Améliorations locatives	648 046 \$	251 839 \$	396 207 \$	216 269 \$
Mobilier de bureau	98 325	64 242	34 083	30 356
Équipements informatiques	3 090 081	2 213 726	876 355	1 229 444
Développement informatique	26 893 547	7 608 051	19 285 496	22 973 032
Développement informatique en cours de réalisation	102 156	—	102 156	—
	<u><u>30 832 155 \$</u></u>	<u><u>10 137 858 \$</u></u>	<u><u>20 694 297 \$</u></u>	<u><u>24 449 101 \$</u></u>

Au cours de l'exercice, des immobilisations ont été acquises pour un montant de 561 472\$ (5 343 727\$* pour 2009).

* Inclut une partie de l'amortissement des immobilisations, laquelle a été capitalisée, pour un montant de 36 393\$ en 2009.

10. 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 2010, 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 2010, le taux préférentiel est de 2,25% (2,50% pour 2009).

11. 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 extrabudgétaire.

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Solde au début	4 836 154 \$	5 587 652 \$
Remboursement de l'exercice	(779 973)	(751 498)
	<u>4 056 181</u>	<u>4 836 154</u>
Portion à court terme de la dette à long terme	(772 606)	(779 973)
	<u>3 283 575 \$</u>	<u>4 056 181 \$</u>

En vertu de l'entente intervenue avec le gouvernement, les versements en capital prévus au cours des cinq prochains exercices sont estimés à 772 606 \$ annuellement et à 193 151 \$ pour l'exercice financier 2015-2016.

12. 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 interentreprises 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 de 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 1 251 110 \$ (1 224 221 \$ pour 2009). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Solde au début	4 526 686 \$	4 534 111 \$
Charge de l'exercice	1 291 618	1 596 376
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 440 970)	(1 603 801)
Solde à la fin	<u>4 377 334 \$</u>	<u>4 526 686 \$</u>

Pour actualiser la provision pour congés de maladie, la Régie a utilisé un taux d'actualisation de 4,68% (4,46% pour 2009) et de 4,88% (5,10% pour 2009) selon le régime de retraite d'appartenance des employés, ainsi qu'un taux de croissance de la rémunération de 4,35% (4,35% pour 2009) et de 3,85% (3,85% pour 2009).

13. 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 établie à 17 M\$ sur une période de cinq ans.

14. ENGAGEMENTS

La Régie s'est engagée, en vertu d'une entente de services administratifs et de d'autres ententes de soutien avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) à verser d'ici le 31 mars 2012, un montant de 1 872 631 \$. Elle est également engagée avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), en vertu de diverses ententes, à lui verser un montant de 588 368 \$ au cours de 2011.

Enfin, la Régie est aussi engagée à verser au cours des prochains exercices un montant total de 1 653 837 \$ à certains fournisseurs de services professionnels.

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

	2011	2012	2013	2014	2015
MESS	1 817 120 \$	55 511 \$	— \$	— \$	— \$
CSPQ	588 368	—	—	—	—
Autres	761 112	449 085	390 640	29 500	23 500
Total	3 166 600 \$	504 596 \$	390 640 \$	29 500 \$	23 500 \$

15. 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.

16. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Un montant de 9 178 584 \$ (9 608 158 \$ pour 2009), représentant des services de soutien administratifs et informatiques fournis par le MESS et le CSPQ, est inclus dans les charges de services professionnels et techniques, dans les immobilisations et dans les fournisseurs et frais courus.

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.

17. CHIFFRES COMPARATIFS DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres des états financiers de 2009 ont été reclassés pour rendre la présentation conforme à celle adoptée en 2010.

Annexe 2

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

Conformément à l'article 3.0.2 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, la présente annexe reprend le contenu du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec, qui a été adopté dans sa forme actuelle par le conseil d'administration de la Régie le 5 avril 2006.

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 2009-2010.

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 3

Tableaux accessibles sur le site Web de la Régie du bâtiment du Québec

Plusieurs tableaux qui figuraient précédemment dans le rapport annuel de gestion de la Régie peuvent maintenant être consultés sur son site Web¹. Outre un allègement de la présentation du rapport annuel, cette solution permet de mettre à la disposition du public des ensembles de données s'échelonnant sur une plus longue période que les trois années habituellement retenues.

Voici la liste des tableaux accessibles sur le site Web de la Régie :

- L'accessibilité aux services téléphoniques du Centre de relation clientèle de la Régie
- Achalandage du site Web de la Régie et utilisation des outils de recherche
- Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire
- Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés
- Demandes traitées à la Régie en matière de licences
- Nombre de séances d'examen tenues
- Traitement des demandes d'interprétation de la réglementation
- Traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes
- Traitement des plaintes en matière de qualité ou de sécurité
- Traitement des plaintes en matière de qualité des services de la Régie
- Activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs
- Interventions d'inspection selon le domaine
- Interventions d'inspection concernant la fabrication d'appareils sous pression
- Activités dans le domaine des équipements pétroliers
- Activités de lutte contre le travail sans licence
- Traitement des dossiers d'enquête et des dossiers pénaux
- Décisions de la Régie et demandes de révision
- Données des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs
- Effectif des membres du personnel de la Régie en poste au 31 mars par unité administrative
- Effectif des membres du personnel de la Régie en poste au 31 mars par catégorie et corps d'emploi
- Revenus perçus par la Régie selon la source
- Dépenses de la Régie selon le poste budgétaire

¹ Voir le site Web de la Régie : www.rbq.gouv.qc.ca/rapportannuel.

CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE ET BUREAUX DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

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

Cautionnement de licence, service des réclamations

545, boulevard Crémazie Est, 7^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone: 514 873-6526
Télécopieur: 514 873-1939
srcl@rbq.gouv.qc.ca

Direction territoriale du Nord-Ouest

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 Laval
- Bureau de Gatineau
- Bureau de Rouyn-Noranda

Direction territoriale du Sud-Ouest

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 Longueuil
- Bureau de Sherbrooke

Direction territoriale de l'Est-du-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 Québec
- Bureau de Trois-Rivières
- Bureau de Saguenay
- Bureau de Sept-Îles
- Bureau de Rimouski

Siège social

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

Site Web

www.rbq.gouv.qc.ca

PENSER SÉCURITÉ,
C'EST CONSTRUCTIF!

Régie
du bâtiment

Québec



Contient 10% de fibres
recyclées postconsommation



Mixed Sources

Product group from well-managed
forests and other controlled sources
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-005329
© 1996 Forest Stewardship Council

2359 (2010-09)