

Régie du bâtiment du Québec

RAPPORT ANNUEL | 2011
DE GESTION | 2012



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
Sara-Juliette Hins

GRAPHISME
Isabelle Cayer

RÉVISION LINGUISTIQUE
David Rancourt

Dépôt légal – 2012
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN (version imprimée) : 978-2-550-66291-4
ISBN (PDF) : 978-2-550-66293-8
ISBN (cédérom) : 978-2-550-66292-1
ISSN : 1703-339X
ISSN (en ligne) : 1703-3403
ISSN (cédérom) : 1923-7057

© Gouvernement du Québec, 2012

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

Régie du bâtiment
du Québec

RAPPORT ANNUEL | 2011
DE GESTION | 2012

Québec, novembre 2012

Monsieur Jacques Chagnon
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 2012.

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

La ministre,

Agnès Maltais



Montréal, novembre 2012

Madame Agnès Maltais
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 (RBQ) pour l'année financière 2011-2012.

Ce rapport présente les résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique 2009-2013 de la RBQ, 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 RBQ.

L'annexe 1 de ce rapport contient les états financiers pour l'année financière terminée le 31 mars 2012, 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, ASC

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Montréal, novembre 2012

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 de la RBQ. Ce dernier rencontre la direction, examine le rapport annuel de gestion et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

À ma connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.



Michel Beaudoin, ASC

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,

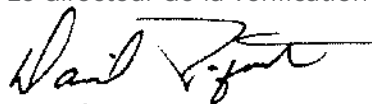
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de la RBQ.

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 en s'inspirant des 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 2011-2012 de la RBQ nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel Paquet', with a stylized flourish at the end.

Daniel Paquet, CPA, CA

Québec, août 2012

TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	6
LA RBQ EN CHIFFRES.....	8
PARTIE 1 LA PRÉSENTATION DE LA RBQ	10
Sa mission et ses champs de compétences	10
Son organisation interne.....	12
Sa clientèle et ses partenaires	19
Les faits saillants de l'année 2011-2012	20
PARTIE 2 LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013	22
PARTIE 3 LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	34
PARTIE 4 LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES	42
L'accès à l'égalité en emploi	42
L'allégement réglementaire et administratif	44
Le développement durable	44
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration.....	50
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.....	50
Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.....	51
La Politique de financement des services publics	51
L'application des règles concernant les bonis au rendement des cadres	52
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	52
ANNEXE 1 ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012.....	54
ANNEXE 2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC	66
ANNEXE 3 TABLEAUX ACCESSIBLES SUR LE SITE WEB DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC	69



LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les dernières années ont été riches en événements dans l'industrie de la construction et d'importantes modifications législatives ont été adoptées pour assurer un meilleur encadrement de cette industrie, la dernière en date étant, en décembre 2011, la Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment.

Cette loi constitue la suite logique de la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction, qui a été adoptée en décembre 2009. Elle vient renforcer les règles déjà en vigueur et resserrer les mailles du filet pour éviter que des entrepreneurs mal intentionnés déjouent le système et se trouvent ainsi à jeter le discrédit sur une industrie qui, de manière générale, est respectueuse des lois. À cet effet, plusieurs mesures pour prévenir, combattre et punir la fraude ou pour améliorer la protection des consommateurs ont été retenues, notamment des amendes plus sévères en cas d'infraction à la Loi sur le bâtiment, le pouvoir de restreindre la licence d'un entrepreneur reconnu coupable de fraude fiscale, lui interdisant de soumissionner à un contrat public, la création d'une vice-présidence aux enquêtes et d'un bureau des régisseurs à la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), ainsi qu'un renforcement de l'encadrement du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Dans un autre ordre d'idées, un projet de règlement sur l'efficacité énergétique a été publié récemment à la Gazette officielle du Québec pour commentaires des citoyens. Ce règlement remplacera celui qui est en vigueur depuis 1983 ; il vise tous les nouveaux bâtiments d'habitation de trois étages ou moins et de 600 mètres carrés ou moins d'aire de bâtiment, ainsi que les agrandissements d'un bâtiment existant dont l'usage est l'habitation. Les mesures retenues portent sur l'enveloppe des bâtiments, c'est-à-dire sur l'isolation et l'étanchéité à l'air, sur les portes et les fenêtres, de même que sur la ventilation. Ces modifications sont en phase avec le Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques ainsi qu'avec la Stratégie énergétique adoptés par le gouvernement. Ce règlement devrait entrer en vigueur d'ici la fin de 2012. Je tiens à mentionner que la RBQ a déjà entrepris la phase 2 de ce projet, qui visera les autres bâtiments, avec des exigences provenant des codes nationaux en efficacité énergétique.

L'année qui vient marquera l'entrée en vigueur d'une autre évolution majeure dans le cadre réglementaire sous la responsabilité de la RBQ : le chapitre Bâtiment du Code de sécurité remplacera plusieurs dispositions réglementaires qui remontent à plus de trente ans et qui ne répondent plus aux impératifs d'encadrement de l'exploitation sécuritaire des bâtiments à caractère public. La nouvelle réglementation, dont le processus d'adoption est déjà avancé, deviendra une norme de référence en matière de sécurité pour l'ensemble du Québec. Cette norme servira à la fois à la RBQ, pour application aux bâtiments assujettis à sa compétence, et aux municipalités, pour application aux catégories de bâtiments qu'elles viseront dans leur réglementation. L'amélioration de la sécurité des résidences pour personnes âgées constituera un des volets importants de cette réglementation. Concrètement, cette modernisation de la réglementation en sécurité offrira un meilleur encadrement des responsabilités des propriétaires en matière d'entretien des façades et des parcs de stationnement à étages et elle contribuera à diminuer les risques liés aux incendies.

Par ailleurs, un sujet me tient particulièrement à cœur : l'utilisation du bois dans la construction. J'ai eu le plaisir de siéger à un groupe de travail chargé de proposer des stratégies afin de favoriser et d'accroître l'utilisation du bois dans la construction au Québec. Ce groupe était composé de représentants du gouvernement, du monde universitaire et du milieu de la construction et il a remis un rapport au ministre des Ressources naturelles et de la Faune en février 2012. Ce rapport contient plusieurs recommandations, dont certaines s'adressent à la RBQ, visant notamment l'examen de propositions de modifications au Code de construction pour permettre l'utilisation du bois dans certaines constructions ; il est aussi recommandé d'offrir une assistance accrue pour faciliter la proposition de mesures équivalentes dans le contexte réglementaire actuel. Des travaux sont en cours à la RBQ pour donner suite à ces deux recommandations.

Dans l'ensemble des domaines relevant de sa compétence, la RBQ assume un rôle de chef de file en faisant évoluer la réglementation en matière de construction et de sécurité afin de la moderniser et de l'adapter à l'évolution des connaissances, des besoins et des normes ainsi qu'aux progrès de la technologie, et ce, tout en contribuant à l'atteinte des politiques et orientations gouvernementales, en collaboration avec les ministères et organismes porteurs d'autres missions.

L'engagement manifesté par la RBQ lors de l'opération de reconstruction consécutive aux inondations survenues au printemps 2011 en Montérégie illustre particulièrement bien la présence sur le terrain et le leadership que les citoyens sont en droit d'attendre d'elle. Je remercie les partenaires de l'industrie ainsi que les membres du personnel de la RBQ qui, à cette occasion, ont contribué à un effort remarquable au bénéfice des citoyens.

En terminant, je tiens à souligner que, dans l'ensemble des domaines relevant de sa compétence, la RBQ s'applique à faire sentir sa présence sur le terrain et à être proactive devant les enjeux qui touchent la qualité des constructions, la sécurité des personnes et le respect des règles qui encadrent les acteurs de l'industrie de la construction. J'exprime ma reconnaissance à tous ceux qui, à titre de membres du personnel de la RBQ ou à titre d'intervenants, contribuent quotidiennement à l'atteinte des objectifs de la RBQ devant ces enjeux.

Le président-directeur général,

A handwritten signature in black ink, reading "Michel Beaudoin".

Michel Beaudoin, ASC

LA RBQ EN CHIFFRES

	2010-2011	2011-2012
PRESTATION DE SERVICES		
Titulaires d’une licence d’entrepreneur ou de constructeur-propriétaire au 31 mars	41 586	43 260
• Titulaires d’une licence dont le mandataire est une corporation ¹	5 374	5 469
Titulaires d’un permis d’exploitation d’une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz (avec ou sans transvasement)	3 100 ²	3 123
Titulaires d’un permis d’utilisateur d’équipements pétroliers	7 731	7 536
Demandes de mesures différentes traitées	463	311
Réponses aux demandes d’information au Centre de relation clientèle		
• Par téléphone	105 498	103 415
• Par courriel, courrier ou télécopieur	5 852	6 229
• Au comptoir	9 578	8 534
Nombre de visites du site Web	1 049 013	1 374 681
SURVEILLANCE DE L’APPLICATION DES NORMES		
Entrepreneurs joints lors d’une rencontre d’information et de sensibilisation	2 606	2 550
Profils d’entrepreneurs établis	13 853	12 286
Évaluations réalisées	1 708	1 728
Interventions d’inspection :	14 993	17 747
• Inspections	14 993 ³	15 318
• Interventions auprès des citoyens à la suite des inondations en Montérégie		2 429
ENQUÊTES, DOSSIERS PÉNAUX ET DÉCISIONS		
Dossiers d’enquête en matière de lutte contre le travail sans licence	9 139	9 263
Dossiers pénaux traités (qualification et conformité)	777	793
Condamnations	602	650
Entrepreneurs convoqués en audition	1 688	1 568
Licences suspendues ou annulées	1 075	925
Licences restreintes	45	104
Dossiers d’enquête en matière de lutte contre la criminalité	198	726
Décisions rendues en révision	20	26

1 En vertu des articles 129.3 et suivants de la Loi sur le bâtiment, la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ) et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) délivrent les licences à leurs membres pour les sous-catégories d’entrepreneurs spécialisés en électricité, en plomberie et en systèmes de chauffage.

2 Le nombre de titulaires n’a pas été établi le 31 mars, mais plutôt le 17 juin 2011.

3 Le nombre de 15 148 inspections publié dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 incluait 155 activités de la Société de sauvetage qui ne sont plus considérées dans le nombre d’interventions de la RBQ.

	2010-2011	2011-2012
RESSOURCES HUMAINES		
Effectif en poste au 31 mars :	454	438
• Employés occupant des postes permanents	365	358
• Employés occupant des postes occasionnels	89	80
Effectif utilisé au cours de l'année (en équivalent temps complet)	422,4	426,9
Taux de roulement ministériel ¹	12,1 %	12,1 %
Taux d'absentéisme ²	4,6 %	4,7 %
Nombre d'employés ayant pris leur retraite (postes permanents)	22	24
FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL		
Nombre moyen de jours de formation par personne ³	1,7	1,3
Montant dépensé pour la formation et le développement du personnel ⁴	444 232 \$	334 383 \$
• En pourcentage de la masse salariale	2,0 %	1,5 %
RESSOURCES FINANCIÈRES (EN MILLIONS DE DOLLARS)		
Revenus (droits, frais et redevances)	57,0	61,4
Dépenses	48,2	50,1
PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS		
	2010	2011
Entrepreneurs accrédités auprès d'un administrateur du Plan, au 31 décembre	5 257	5 371
Certificats de garantie délivrés par les administrateurs du Plan	29 960	27 610
Plaintes traitées par les administrateurs du Plan	2 110	2 158
Dossiers soumis à un organisme d'arbitrage	206	275

1 Ce taux est établi en divisant le nombre de départs volontaires (démissions, départs à la retraite et départs vers d'autres ministères ou organismes), par le nombre d'employés occupant des postes permanents.

2 Ce taux est établi en divisant le nombre de jours d'absence pour congé de maladie, y compris les périodes de versement de prestations d'assurance traitement, par le nombre total de jours pris en considération aux fins de la rémunération des employés. Dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011, le taux d'absentéisme n'avait été établi que pour les neuf premiers mois de l'année.

3 Ce nombre est établi d'après les informations transmises par les employés au moyen du formulaire « Participation à une activité de développement ».

4 Le montant dépensé en formation a été établi en application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Les dépenses en salaires, frais de services professionnels et frais de déplacement relatifs aux activités de formation sont incluses dans celui-ci.

PARTIE 1 LA PRÉSENTATION DE LA RBQ

SA MISSION ET SES CHAMPS DE COMPÉTENCES

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ) 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 et manèges ainsi que des lieux de baignade. La RBQ surveille l'application de la réglementation adoptée en vertu de la Loi sur le bâtiment et d'autres lois sectorielles dans les différents domaines techniques de sa compétence; ces lois et règlements sont énumérés sur son site Web¹.

La RBQ remplit sa mission en adoptant des normes et des règlements en matière de construction, de sécurité, de garanties financières et de qualification professionnelle, en délivrant les licences conférant des droits d'exercice ainsi que les permis d'utilisation ou d'exploitation et en surveillant l'application des normes et des règlements relevant de sa compétence. La RBQ 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 RBQ est responsable de l'élaboration et de la mise à jour de la réglementation contenue 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, après y avoir apporté les modifications qu'ils jugent appropriées, s'il y a lieu. La RBQ participe à l'évolution des codes et des normes ainsi qu'à la concertation avec les autres instances canadiennes, nord-américaines et internationales qui élaborent des normes de référence dans certains domaines techniques. Elle réalise également des études et mène des consultations auprès des principaux groupes qui s'intéressent à la réglementation au Québec.

La qualification professionnelle

En vue d'assurer la protection du public, la RBQ établit les règles régissant la qualification professionnelle dans l'industrie de la construction. Elle évalue les compétences des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires et, après s'être assurée du respect des exigences réglementaires applicables en matière de probité, de cautionnement de licence et d'accréditation à un plan de garantie, 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.

1 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/lois-reglements-et-codes/liste-des-lois-reglements-et-codes.

2 Toutefois, dans le cas des licences procurant un droit d'exercice dans le domaine de l'électricité, cette responsabilité est dévolue à la Corporation des maîtres électriciens du Québec, alors qu'elle l'est à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec pour le domaine de la plomberie et des systèmes de chauffage.

La surveillance

La RBQ 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 RBQ est spécifiée dans le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment.

Dans son approche de surveillance, la RBQ utilise un ensemble de stratégies : la sensibilisation des intervenants par des rencontres individuelles ou de groupe ou alors par des moyens de communication, le partenariat avec des organisations poursuivant des objectifs communs, l'évaluation de la qualité des travaux des entrepreneurs de construction au moyen d'inspections, le suivi de ceux qui reçoivent une évaluation négative, les enquêtes ayant pour objet de vérifier le respect des règles en vigueur et, ultimement, le recours judiciaire visant à contraindre l'intervenant à la bonne exécution de ses obligations. L'utilisation de ces différentes stratégies est adaptée à la spécificité de chacun des domaines d'intervention et des milieux visés.

L'approche de surveillance est soutenue par une analyse de risques qui permet à la RBQ de planifier ses interventions en vue d'amener les concepteurs, les entrepreneurs et les propriétaires à connaître et à assumer adéquatement les responsabilités que la réglementation leur confère. Les éléments pris en considération pour déterminer la priorité des interventions d'inspection incluent notamment la nature des travaux à réaliser, le type de bâtiments construits et l'importance des équipements présents dans ces bâtiments.

Par ailleurs, en sa qualité d'organisme reconnu par les autorités canadiennes dans le domaine des appareils sous pression ainsi que par l'American Society of Mechanical Engineers (ASME) et le National Board of Boiler and Pressure Vessel Inspectors (NBBI), la RBQ approuve les plans de fabrication des appareils, délivre des certificats d'approbation de construction à des fabricants du Québec et de l'extérieur du Québec, délivre des déclarations de conformité pour des appareils destinés au Québec et à l'extérieur du Québec, et approuve des programmes de contrôle de la qualité élaborés par les fabricants dans ce domaine.

Les garanties financières

La RBQ 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 sont autorisés par la RBQ pour offrir aux consommateurs cette garantie obligatoire pour les bâtiments visés. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur qui serait en désaccord avec une décision rendue par un administrateur peut exercer un recours en arbitrage devant un des organismes autorisés par la RBQ à cette fin.

Dans le cas des travaux non couverts par le plan de garantie obligatoire, la RBQ protège les consommateurs en exigeant que les entrepreneurs aient un cautionnement de licence. Ce cautionnement permet d'indemniser les clients qui ont subi un préjudice lié à l'exécution fautive ou à la non-exécution de travaux de construction.

SON ORGANISATION INTERNE

La ministre du Travail est responsable devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la RBQ. 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

En vertu de la Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment, adoptée en décembre 2011, la RBQ est dorénavant dirigée par un conseil d'administration composé de 13 membres, nommés par le gouvernement. Le président-directeur général de la RBQ en est membre, mais la présidence du conseil d'administration est assumée par une personne désignée par le gouvernement parmi les autres membres.

La loi prévoit que les membres du conseil d'administration autres que le président-directeur général sont nommés parmi les personnes identifiées aux milieux suivants :

- associations d'entrepreneurs de construction : deux membres ;
- corporations constituées en vertu de la Loi sur les maîtres électriciens ou de la Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie : un membre ;
- milieu financier : un membre ;
- associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment : deux membres ;
- associations de propriétaires de bâtiments : deux membres ;
- milieu municipal : deux membres ;
- ordres professionnels liés au domaine de la construction et du bâtiment : deux membres.

Le conseil d'administration a pour mandat d'assurer la réalisation de la mission et des engagements de la RBQ. Il adopte le plan stratégique de l'organisme, 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. Le vice-président à la réglementation et au soutien organisationnel, le vice-président aux relations avec la clientèle et aux opérations, le secrétaire général et le directeur des affaires juridiques de la RBQ participent pour leur part aux séances du conseil d'administration à titre d'invités et de personnes-ressources pour répondre aux questions des membres du conseil.

Le conseil d'administration constitue deux comités : l'un sur la vérification, l'autre sur la gouvernance et l'éthique. Le comité de vérification a pour principales fonctions de formuler des avis sur l'évaluation du rendement de la RBQ, 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. Le comité de gouvernance et d'éthique élabore les règles de gouvernance, le Code d'éthique, le programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil, les critères pour l'évaluation du fonctionnement du conseil ; il veille aussi à l'application de ces règles et de ces outils de gouvernance.

Les ressources humaines

La RBQ compte 438 employés en date du 31 mars 2012 et son effectif en équivalent temps complet a été de 426,9 au cours de la dernière année. Cet écart s'explique principalement par le fait qu'à la suite de départs, certains postes ont été pourvus après avoir été laissés vacants pendant une période plus ou moins longue. De plus, certains employés n'ont pas une charge complète, dans le cas, notamment, de postes à temps partiel, d'ententes d'aménagement du temps de travail ou de congés avec traitement différé.

L'organigramme de la RBQ est présenté aux pages 16 et 17 du présent rapport, alors que la distribution de l'effectif par unité administrative ainsi que par catégorie et corps d'emploi est présentée aux pages 18 et 19.



LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN POSTE AU 31 MARS 2012



M^{me} Johanne Guay

**Présidente du conseil
d'administration**

Milieu des ordres professionnels



M. Omer Beaudoin-Rousseau

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

Milieu des associations
d'entrepreneurs de construction



M. Jean-Guy Cloutier

Administrateur

Milieu des associations
d'entrepreneurs de construction



M. Daniel Primeau

Administrateur

Milieu des associations
de propriétaires de bâtiments



M^{me} Sonia Trudel

Administratrice

Milieu des associations
de propriétaires de bâtiments



M. André Bourassa

Administrateur

Milieu municipal



M. Gilles Brassard

Administrateur

Milieu des ordres professionnels



M^{me} Louise Desautels

Administratrice

Milieu financier



M^{me} Chantal Rouleau

Administratrice

Milieu municipal



M. Michel Beaudoin

Administrateur

Président-directeur général
de la Régie du bâtiment du Québec



M^e Marlène Carrier

Administratrice

Milieu des corporations constituées
en vertu de la Loi sur les maîtres
électriciens ou de la Loi sur les
maîtres mécaniciens en tuyauterie



M^e Dominique Gervais

Administratrice

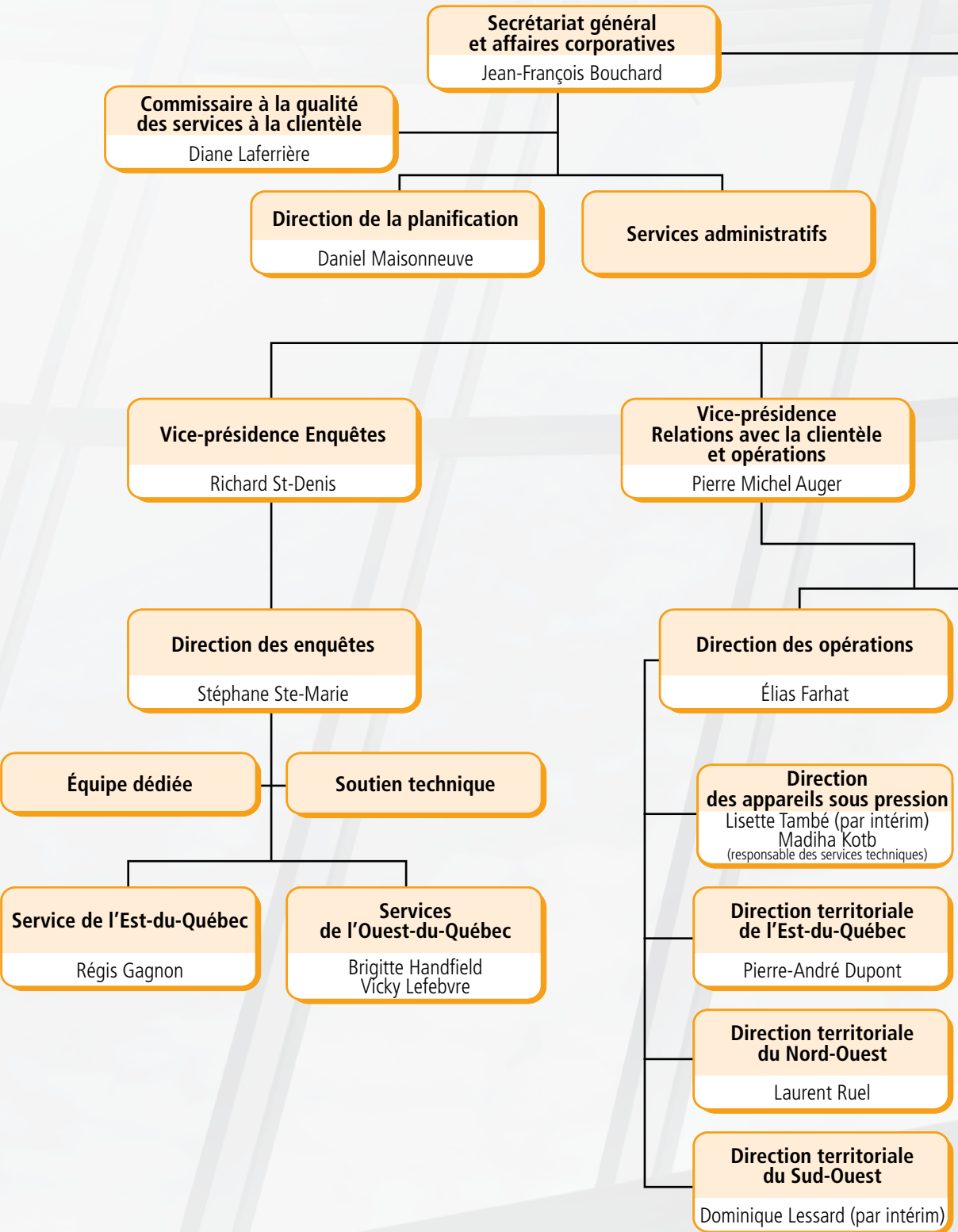
Milieu des associations de
consommateurs ou de personnes qui
habitent ou fréquentent un bâtiment



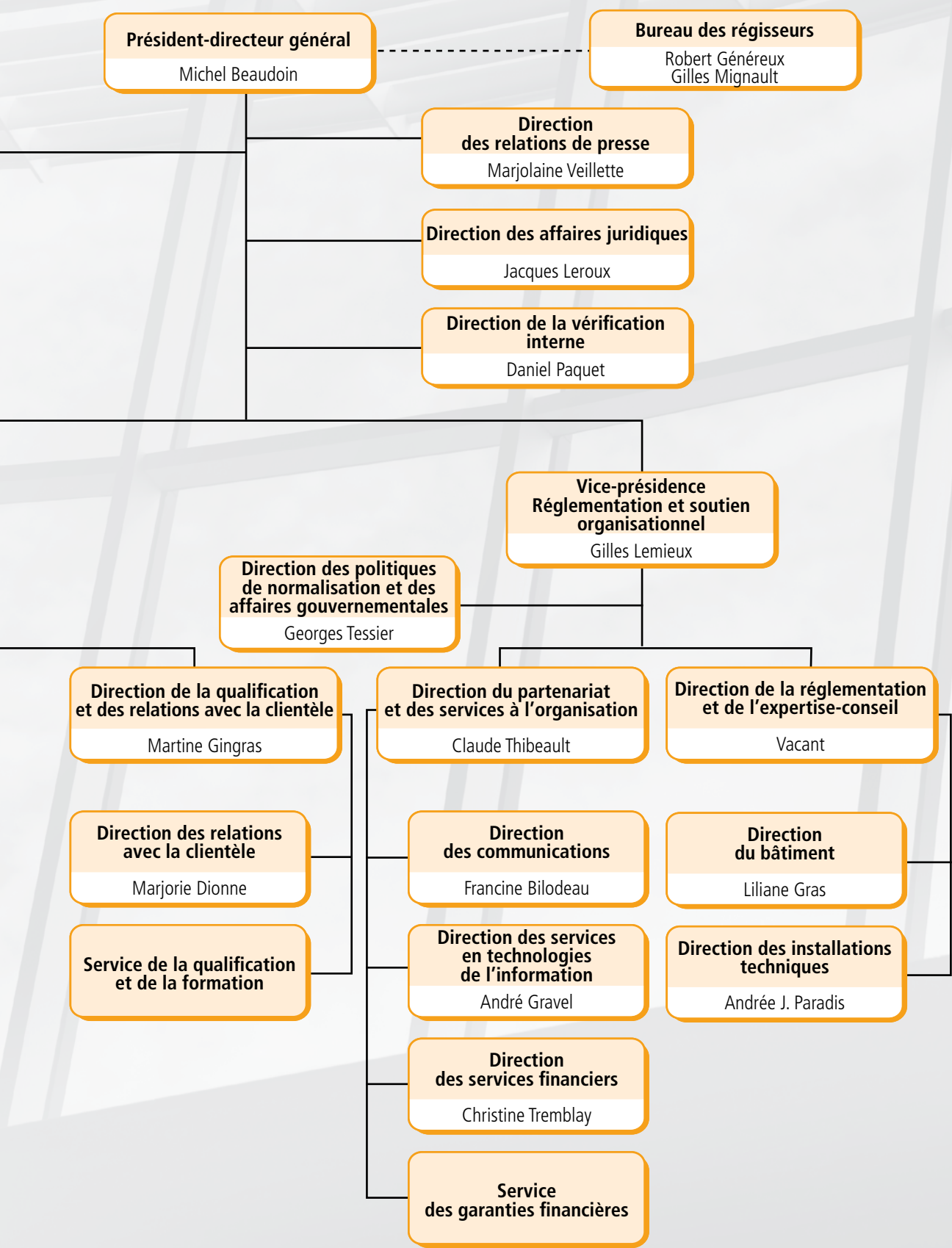
M. Charles Tanguay

Administrateur

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



ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2012



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

UNITÉ ADMINISTRATIVE	Personnel permanent*	Personnel occasionnel	Total
PRÉSIDENCE			
Bureau du président-directeur général	2		2
Bureau des régisseurs	2		2
Direction des relations de presse	1		1
Direction des affaires juridiques	9		9
Direction de la vérification interne	2		2
Secrétariat général et affaires corporatives	10		10
Direction de la planification	3		3
VICE-PRÉSIDENCE AUX ENQUÊTES			
Bureau du vice-président	2		2
Direction des enquêtes	50	11	61
VICE-PRÉSIDENCE AUX RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE ET AUX OPÉRATIONS			
Bureau du vice-président	2		2
Direction de la qualification et des relations avec la clientèle	12		12
Direction des relations avec la clientèle	30	36	66
Direction des opérations	5	1	6
Direction des appareils sous pression	13	1	14
Direction territoriale de l’Est-du-Québec	59	6	65
Direction territoriale du Nord-Ouest	45	7	52
Direction territoriale du Sud-Ouest	44	14	58
VICE-PRÉSIDENCE À LA RÉGLEMENTATION ET AU SOUTIEN ORGANISATIONNEL			
Bureau du vice-président	2		2
Direction des politiques de normalisation et des affaires gouvernementales	2		2
Direction du partenariat et des services à l’organisation	4		4
Direction des communications	10	1	11
Direction des services en technologies de l’information	9		9
Direction des services financiers	9	3	12
Direction de la réglementation et de l’expertise-conseil			
Direction du bâtiment	18		18
Direction des installations techniques	13		13
TOTAL 2011-2012	358	80	438
2010-2011	365	89	454
2009-2010	357	75	432

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

EFFECTIF DE LA RBQ PAR CATÉGORIE ET CORPS D'EMPLOI

CATÉGORIE ET CORPS D'EMPLOI	Personnel permanent* en poste au 31 mars	Personnel occasionnel en poste au 31 mars	Effectif utilisé** en cours d'année
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	36		33,7
Juristes	6		5,4
Ingénieurs	17		17,1
Architectes	4		3,8
Autres professionnels	48	2	47,3
Inspecteurs***	122	14	132,8
Enquêteurs	38	10	43,7
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	29	1	29,9
Préposés aux renseignements	19	33	53,3
Personnel de bureau (excluant les préposés)	39	20	59,9
TOTAL 2011-2012	358	80	426,9
2010-2011	365	89	422,4
2009-2010	357	75	415,3

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

** L'effectif utilisé est exprimé en équivalent temps complet (ETC). Cette unité de mesure, établie sur une base annuelle, correspond au rapport entre la durée effective du travail et les heures normales de travail d'un employé.

*** En date du 31 mars 2012, le nombre de postes autorisés pour le personnel d'inspection est de 147 ; un processus de comblement d'emploi est en cours pour huit postes d'inspecteurs.

SA CLIENTÈLE ET SES PARTENAIRES

Ce sont les citoyens du Québec qui, à titre de consommateurs et d'utilisateurs, bénéficient de la réglementation et de la surveillance de la RBQ en matière de qualité de la construction et de sécurité des personnes accédant aux bâtiments, aux équipements et aux installations sous son autorité. La RBQ offre aux intervenants (concepteurs, constructeurs, installateurs, propriétaires et exploitants) des services d'information et de soutien afin qu'ils puissent assumer de manière appropriée leurs responsabilités à l'endroit du public. Elle procède à l'évaluation des compétences professionnelles des personnes qui désirent se qualifier comme entrepreneurs de construction ou constructeurs-propriétaires et elle délivre des licences qui leur confèrent un droit d'exercice dans les domaines où elles sont qualifiées.

Pour joindre les citoyens, la RBQ 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, la RBQ 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. Inversement, elle se met à l'écoute des avis, donnés par les représentants des citoyens et des intervenants, sur l'évolution de la réglementation et sur son application. Enfin, la RBQ réalise des projets en partenariat avec les établissements d'enseignement, les organismes responsables de l'élaboration des normes, les entreprises de distribution de gaz, d'électricité et de produits pétroliers, le milieu municipal, de même 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 2011-2012

Consolidation de la fonction enquête

À la suite de l'étude du projet de loi 35, la Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment a été adoptée par l'Assemblée nationale en décembre 2011. Cette loi a pour effet de renforcer les règles mises en place par la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction, adoptée en décembre 2009.

Plusieurs mesures pour prévenir, combattre et punir la fraude sont prévues. Ainsi, les amendes en cas de contravention aux dispositions relatives au travail sans licence sont augmentées substantiellement. Les conditions pour l'émission et le maintien des licences sont également revues : un entrepreneur reconnu coupable de certaines fraudes fiscales verra sa licence res- treinte et ne pourra plus soumissionner à un contrat public, et ce, dès le verdict de culpabilité.

Avec la réforme de la gouvernance, une division indépendante d'enquêtes sous la direction d'un vice-président aux enquêtes ainsi qu'un bureau de régisseurs sont créés pour assurer une plus grande impartialité. La Vice-présidence aux enquêtes collabore étroitement avec les autres organisations policières ou gouvernementales engagées dans la prévention et la lutte contre la corruption, la collusion et le travail au noir dans l'industrie de la construction, particulièrement au sein de l'Unité permanente anticorruption (UPAC) et du comité ACCES construction¹.

Évolution de la réglementation sous la responsabilité de la RBQ

L'année 2011-2012 a été particulièrement intense en matière d'évolution de la réglementation. En effet, plusieurs projets de règlement visant la qualité de la construction, la sécurité du public et la protection des consommateurs ont été adoptés par le conseil d'administration de la RBQ.

Ainsi, le chapitre Bâtiment du Code de sécurité, qui pourrait entrer en vigueur avant la fin de l'année 2012, remplacera une réglementation datant de plus de trente ans et ne répondant plus aux exigences d'encadrement de l'exploitation sécuritaire des bâtiments. Basé sur le Code national de prévention des incendies, ce projet de règlement établit la norme de réfé- rence pour la réglementation municipale en prévention des incendies au Québec. Il prévoit des dispositions spécifiques aux résidences pour aînés, ainsi que des exigences quant à l'inspection périodique et à l'entretien des façades et des parcs de stationnement étagés.

Dans le domaine du bâtiment neuf, le projet de règlement visant à intégrer au Code de construction des exigences en matière d'efficacité énergétique pour les petits bâtiments d'habitation devrait entrer en vigueur prochainement. Élaboré à la suite de nombreuses consultations et des recommandations de l'Agence de l'efficacité énergétique, ce projet constitue une contribution importante à la réalisation de la Stratégie énergétique 2006-2015 et du Plan d'action sur les changements climatiques 2006-2012 du gouvernement du Québec. L'application de cette réglementation se fera en collaboration étroite avec les administrateurs du plan de garantie.

Le projet de règlement sur les chapitres Jeux et manèges du Code de construction et du Code de sécurité, en vigueur à compter du printemps 2012, prévoit l'introduction de mesures d'encadrement incluant une attestation de conformité exigible des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, de même qu'un permis d'exploitation annuel pour les propriétaires de telles installations.

Dans le domaine de la plomberie, des modifications réglementaires visant le Code de construction et le Code de sécurité sont en voie d'être adoptées, afin de limiter les cas de brûlures par eau chaude du robinet, en particulier dans les bâtiments accueillant des aînés. Ces modifications répondent aux recommandations des coroners à la suite d'enquêtes sur

¹ Actions concertées pour contrer les économies souterraines dans le secteur de la construction.

des décès consécutifs à des brûlures par l'eau chaude et pourraient entrer en vigueur avant la fin de l'année 2012.

Des modifications réglementaires visant le chapitre Installation d'équipement pétrolier du Code de sécurité sont également en voie d'être adoptées. Ce règlement a pour objet d'exempter le propriétaire d'une installation d'équipement pétrolier, qui met en œuvre un programme de contrôle de la qualité approuvé par la RBQ, de l'obligation de fournir une attestation de conformité de ses équipements pétroliers à risque élevé.

Enfin, à la suite de l'évaluation de programme réalisée en 2010-2011 et des modifications apportées à la Loi sur le bâtiment en décembre 2011, la RBQ a procédé à la révision des règles encadrant l'administration du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. En vertu du projet de règlement qui a été publié pour consultation des citoyens, l'administration du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs sera confiée à des organismes à but non lucratif. De plus, un fonds de garantie sera créé, dans le but d'assurer la protection des bénéficiaires, advenant des circonstances qui mettent en péril la capacité d'un administrateur de faire face à ses obligations.

Équipe spéciale pour la reconstruction en Montérégie

À la suite des inondations d'une ampleur exceptionnelle survenues en Montérégie au printemps 2011, la ministre du Travail a confié à la RBQ la coordination de l'effort gouvernemental pour assurer la réintégration sécuritaire des citoyens dans leur maison ou leur commerce et la reconstruction. En plus du personnel d'inspection de la RBQ, cette équipe a bénéficié de l'apport de plusieurs organisations partenaires de l'industrie de la construction : l'Association de la construction du Québec (ACQ); l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ); la Corporation des entrepreneurs généraux du Québec (CEGQ); la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ); la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ); l'Association patronale des entreprises en construction du Québec (APEQC) et la Commission de la construction du Québec (CCQ).

La RBQ a participé à des rencontres de sensibilisation avec les élus et les citoyens et elle a été présente sur le terrain de façon continue, afin de s'assurer que les citoyens soient en sécurité et que les travaux de reconstruction soient effectués de manière ordonnée, avec compétence et à juste prix. Le travail réalisé par l'équipe spéciale de reconstruction a notamment permis de mettre à la disposition des citoyens sinistrés plusieurs moyens pour contribuer à l'amélioration de leur situation :

- conception et diffusion d'un dépliant sur les consignes de sécurité à adopter dans le cadre du retrait des eaux et sur l'importance que les travaux liés à la démolition, à la rénovation ou à la construction soient réalisés par des entrepreneurs qualifiés, détenant la licence appropriée;
- participation à une quarantaine de rencontres organisées par l'Organisation régionale de la sécurité civile du Québec (ORSC) dans les municipalités visées par les inondations;
- opération de sensibilisation en porte-à-porte par une équipe de 40 personnes-ressources de la RBQ. Cette opération a visé 2 429 maisons et a permis de joindre 1 660 propriétaires sinistrés;
- ouverture d'un bureau temporaire à Saint-Jean-sur-Richelieu, du 29 juin 2011 au 23 janvier 2012, assurant la présence d'un représentant de la RBQ pour informer les sinistrés;
- professionnels spécialisés mis à la disposition de l'ORSC afin de répondre aux questions techniques susceptibles d'être posées par des citoyens;
- élaboration d'une trousse à l'intention des citoyens, mise en ligne sur le site Web de la RBQ;
- constitution de listes pour faciliter la recherche de spécialistes en nettoyage et d'entrepreneurs habilités à réaliser les travaux de rénovation ou de reconstruction nécessaires à la suite des inondations.

PARTIE 2 LES RÉSULTATS

AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Les pages qui suivent ont pour objet de présenter les principaux résultats obtenus au cours de la troisième 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 RBQ s'appuie sur les analyses de risques et favorise la collaboration du milieu. De plus, 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 2011-2012
Chapitre Bâtiment du Code de sécurité adopté	31 mars 2011	Projet réalisé Le projet du chapitre Bâtiment du Code de sécurité a été adopté par le conseil d'administration de la RBQ le 7 décembre 2011. Il a été soumis au gouvernement en février 2012 pour approbation et publié à la <i>Gazette officielle du Québec</i> pour consultation. L'entrée en vigueur progressive du chapitre Bâtiment du Code de sécurité est prévue à compter de l'automne 2012.
Modifications réglementaires adoptées pour rendre le chapitre Bâtiment du Code de construction applicable à tous les bâtiments	31 mars 2012	Projet réalisé avec modification Dans l'attente d'une solution acceptable pour les partenaires gouvernementaux et municipaux et permettant d'assurer la surveillance de la norme établie dans le chapitre Bâtiment du Code de construction, si celle-ci était étendue à tous les bâtiments, la RBQ a revu la portée de ce projet, qui se limite maintenant au rehaussement des normes de construction sur l'efficacité énergétique des petits bâtiments d'habitation. Le conseil d'administration de la RBQ a adopté en octobre 2011 le projet de règlement modifiant le Code de construction du Québec, afin d'intégrer au chapitre Bâtiment des exigences en matière d'efficacité énergétique. Le gouvernement a autorisé la publication du projet de règlement déposé conjointement par la ministre du Travail et le ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Le projet a été publié à la <i>Gazette officielle du Québec</i> pour commentaires. Pour assurer l'application et la surveillance des nouvelles normes de même que la formation des intervenants, le gouvernement a alloué à la RBQ un montant de 3 M\$ provenant du budget prévu pour la mise en œuvre du Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques.

1. À ce sujet, voir la section intitulée «Les faits saillants de l'année 2010-2011», à la partie 1 du présent rapport.

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 2011-2012
Bilan analytique sur les mesures examinées déposé à la direction de la Régie	Annuellement	Projet réalisé Un bilan a été produit avec le suivi de la planification stratégique. Ce bilan présente les mesures examinées en vue de l’élaboration des règlements adoptés au cours de l’année ou en voie d’adoption dans les domaines du bâtiment, de l’efficacité énergétique, de l’électricité, des lieux de baignade, de la plomberie, des ascenseurs ainsi que des jeux et manèges.

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 2011-2012
Modifications réglementaires adoptées en référence à une nouvelle édition d’un code	15 mois après la publication	Projet réalisé en partie La réglementation en référence au Code national de prévention des incendies publié en novembre 2010 a été adoptée par le conseil d’administration de la RBQ en décembre 2011, dans un délai de 13 mois. Deux projets de règlement en référence à des codes publiés en novembre 2010, soit le Code national du bâtiment et le Code national de la plomberie, n’ont pu être présentés pour adoption par le conseil d’administration de la RBQ dans le délai cible de 15 mois en raison de la priorité accordée à la réalisation de trois autres projets réglementaires, soit le projet de règlement sur la limitation de la température de l’eau, le projet de règlement sur l’efficacité énergétique et le projet de règlement sur le chapitre Bâtiment du Code de sécurité.
Chapitres Jeux et manèges ¹ du Code de construction et du Code de sécurité adoptés	31 mars 2010	Projet réalisé en 2010-2011 À la suite de leur adoption par le conseil d’administration de la RBQ en 2010-2011, les deux projets de règlement ont été publiés pour commentaires à la <i>Gazette officielle du Québec</i> . Au terme de la période de consultation, des corrections mineures ont été apportées afin d’assurer la cohérence d’application entre les différents chapitres du Code de sécurité et de clarifier les exigences applicables à l’appareillage électrique utilisé lors du branchement temporaire des jeux et des manèges itinérants à une source d’alimentation électrique. Les projets de règlement modifiés ont été adoptés par le conseil d’administration de la RBQ le 7 décembre 2011 et devraient entrer en vigueur au printemps 2012.
Chapitre Lieux de baignade du Code de construction adopté	31 mars 2011	Projet réalisé en 2010-2011 À la suite de son adoption par le conseil d’administration de la RBQ en 2010-2011, le projet de règlement a été publié pour commentaires à la <i>Gazette officielle du Québec</i> . Au terme de la période de consultation, des corrections mineures ont été apportées en vue d’assurer la cohérence d’application et de clarifier les exigences applicables aux tremplins, plongeoirs et accessoires. Le projet de règlement modifié sera soumis au conseil d’administration de la RBQ à l’été 2012.

1. Lors de l’adoption du Plan stratégique 2009-2013 de la RBQ, il était prévu que ces chapitres soient désignés sous le nom « Jeux mécaniques ».

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 2011-2012
Chapitre Lieux de baignade du Code de sécurité adopté	31 mars 2011	Projet en voie de réalisation La cible a été reportée à mars 2013 pour le dépôt d’un projet de règlement au conseil d’administration de la RBQ, afin d’intégrer des exigences particulières aux piscines à vagues et d’examiner différentes solutions pour la surveillance des lieux de baignade. Le projet de règlement visera l’intégration, sous l’égide de la Loi sur le bâtiment, des exigences de sécurité des lieux de baignade. Il aura notamment pour objet de mettre à jour et de préciser les exigences en matière de surveillance et d’établir le champ d’application de manière à couvrir l’ensemble des lieux de baignade destinés à l’usage du public.
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 voie de réalisation Ce projet a pris un certain retard en raison de l’extrême complexité de la réglementation en vigueur et des enjeux à prendre en considération. La RBQ prévoit être en mesure de remplacer la Loi sur les appareils sous pression et le Règlement sur les appareils sous pression en 2012-2013. La réglementation visant la surveillance des installations sous pression, qui doit remplacer la Loi sur les mécaniciens de machines fixes et le Règlement sur les mécaniciens de machines fixes, ne pourra vraisemblablement pas être adoptée d’ici la fin du Plan stratégique 2009-2013 de la RBQ.

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 2011-2012
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	Projet en voie de réalisation Avant d’adopter un calendrier annuel de mise à jour des analyses de risques, la RBQ a demandé que soit examiné le fonctionnement de la fonction de gestion intégrée des risques. Ce mandat a été réalisé en 2010-2011 par une firme externe dont les services ont été retenus pour réaliser deux nouveaux mandats : • préciser les objectifs et élaborer le cadre de fonctionnement de la gestion intégrée des risques à la RBQ afin d’améliorer l’efficacité et l’efficience de cette fonction ; • évaluer et proposer des pistes d’amélioration des sources d’information sur les risques et proposer un processus d’amélioration continue de ces sources. Ces deux mandats sont en cours de réalisation. À la suite de ces travaux, un calendrier de réalisation des analyses de risques et de suivi des mesures de contrôle pourra être élaboré.
Analyses de risques et suivis des mesures de contrôle réalisés	Selon le calendrier	Projet à venir Ce projet est tributaire de l’adoption 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 2011-2012
Cibles fixées dans la planification opérationnelle déposée à la direction de la Régie	Annuellement	Projet réalisé Le Plan d'action opérationnel 2012-2013 a été transmis aux membres de la direction en vue d'un dépôt au comité de direction de la RBQ en avril 2012. Ce plan prévoit notamment l'intégration d'objectifs de surveillance propres aux nouveaux règlements et aux nouveaux champs d'application de la réglementation : résidences privées pour aînés, bâtiments assujettis au chapitre Bâtiment du Code de sécurité, jeux et manèges, efficacité énergétique et lieux de baignade.
Interventions de surveillance réalisées dans les bâtiments, les équipements et les installations ainsi qu'auprès des intervenants	Selon la planification opérationnelle	Projet réalisé Les résultats ont permis d'atteindre et même de dépasser les cibles fixées dans le Plan d'action opérationnel 2011-2012 en ce qui concerne la majorité des activités liées à l'approche de surveillance de la RBQ.

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 2011-2012
Processus de traitement des réclamations de cautionnement mis en place	31 décembre 2009	Projet réalisé en 2009-2010 Depuis août 2009, la RBQ reçoit, analyse et traite les réclamations faites en vertu des dispositions réglementaires relatives au cautionnement de licence. La procédure de réclamation est présentée sur le site Web de la RBQ ¹ .
Processus de traitement des plaintes révisé	31 mars 2012	Projet en voie de réalisation La révision du processus sur l'évaluation des intervenants a mis en évidence de nouvelles réalités et contraintes qui nécessitent de revoir le diagnostic administratif déjà fait, notamment à l'occasion de l'entrée en vigueur prochaine des nouvelles dispositions réglementaires sur l'efficacité énergétique, afin d'assurer une complémentarité d'action entre la RBQ et les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs dans le traitement des plaintes.
Information sur les plaintes à l'endroit des entrepreneurs rendue publique	31 mars 2013	Projet à venir Le Centre de relation clientèle donne aux citoyens qui en font la demande une information sommaire sur les plaintes consignées au dossier d'un entrepreneur. La révision en cours du processus de traitement des plaintes constitue une opération préalable à l'élaboration d'une solution permettant aux citoyens d'avoir accès à cette information en mode libre-service sur le site Web de la RBQ. Dans sa recherche d'une solution optimale, la RBQ doit examiner la possibilité de concilier l'information qu'elle détient avec celle produite par d'autres organismes gouvernementaux sur les entrepreneurs.

1. Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/cautionnement-de-licence/pour-le-citoyen/procedure-de-reclamation.html.

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 2011-2012
Rapport d’évaluation de programme dans le domaine des bâtiments neufs déposé à la direction de la Régie	31 mars 2011	Projet en voie de réalisation À la suite de la présentation à la direction des résultats préliminaires d’une étude réalisée auprès d’un échantillon représentatif de 300 bâtiments neufs, les données recueillies sur la conformité des bâtiments aux différentes exigences du Code de construction ont été soumises à un groupe de travail formé d’experts de la RBQ en matière de surveillance de l’application des normes de construction. Les membres de ce groupe de travail ont analysé les résultats à la lumière de leur expérience sur le terrain et en ont tiré des enseignements utiles pour contribuer à l’évaluation et au contrôle des risques dans le domaine du bâtiment neuf. Ils ont également discuté des moyens qui pourraient améliorer la connaissance de l’état des bâtiments neufs à l’occasion d’autres opérations de ce type. Un rapport faisant état de ces analyses est en préparation.
Évaluation de la qualité des travaux de construction dans le domaine du bâtiment réalisée	31 mars 2013	Projet suspendu La RBQ ne prévoit pas organiser une nouvelle évaluation de la conformité des bâtiments neufs avant d’avoir procédé à une nouvelle analyse de risques tenant compte des résultats du projet précédent. L’élaboration de la planification stratégique fournira à la RBQ l’occasion de se donner un nouvel objectif concernant la connaissance de l’état du parc de bâtiments neufs.
Étude sur la sécurité dans le domaine du bâtiment existant réalisée	31 mars 2011	Projet en voie de réalisation À la suite de la visite par les inspecteurs de la RBQ, en 2010-2011, d’un échantillon représentatif de 333 bâtiments utilisés comme lieux de sommeil, les résultats concernant la conformité aux différentes exigences de la réglementation ont été examinés par les membres du groupe de travail qui avait été constitué pour analyser les résultats relatifs aux bâtiments neufs. Ce travail a permis de regrouper les exigences en grands thèmes pour en faciliter l’analyse. Un rapport sur les principaux constats tirés de cette analyse est en préparation à l’intention de la direction de la RBQ.
Rapports d’évaluation dans les domaines autres que le bâtiment déposés à la direction de la Régie	Selon la planification opérationnelle	Projet en voie de réalisation Deux évaluations ont été amorcées dans le domaine du gaz. Pour le gaz naturel, un rapport préliminaire est à l’étude ; pour le gaz propane, il reste à recueillir certaines données. Les deux rapports devraient être déposés au comité de direction de la RBQ en 2012.
Rapport sur les accidents déposé à la direction de la Régie	Annuellement	Projet en voie de réalisation Le registre des accidents mis en place en 2010-2011 comprend une application de génération de rapport. Un rapport synthèse sera déposé au comité de direction dès que les données 2011-2012 auront été colligées.

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 2011-2012
Processus pour renforcer la responsabilisation et le contrôle des titulaires de licence mis en place	31 mars 2013	Projet réalisé À la suite de l’entrée en vigueur, en décembre 2009, de la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l’industrie de la construction, de nouveaux processus opérationnels ont été mis en œuvre afin d’assurer la vérification des antécédents judiciaires des répondants des entreprises de construction et de leurs bailleurs de fonds, avec la collaboration de la Sûreté du Québec. En plus de ces mesures de contrôle, la RBQ vise à responsabiliser les titulaires de licence en rendant disponible sur son site Web, depuis juin 2011, un guide ayant pour objet de sensibiliser les répondants des entreprises de construction aux responsabilités qui leur sont dévolues. La Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l’industrie de la construction et apportant d’autres modifications à la Loi sur le bâtiment, sanctionnée par l’Assemblée nationale en décembre 2011, donne à la RBQ des outils supplémentaires pour prévenir, combattre et punir la fraude. Avec la réforme de la gouvernance, une division indépendante d’enquêtes est créée, sous la direction d’un vice-président, et un bureau de régisseurs est mis en place pour assurer une plus grande impartialité.

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 2011-2012
Bilan sur les ententes de partenariat signées et sur les activités réalisées déposé à la direction de la Régie	Annuellement	Projet en voie de réalisation Un bilan des ententes de partenariat est en préparation et sera déposé prochainement au comité de direction de la RBQ. Au cours de l’année, la RBQ a conclu des ententes d’échange d’information avec les arrondissements montréalais de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâces et de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve ; l’entente conclue en 2010-2011 avec l’arrondissement de Ville-Marie a été reconduite. Les ententes de délégation avec les municipalités de Châteauguay et de Rigaud, ainsi que celles avec les arrondissements montréalais de Westmount, Dorval, Dollard-des-Ormeaux et Pointe-Claire ont également été reconduites. Des ententes ont été reconduites avec des partenaires gouvernementaux, soit la CCQ et l’Agence du revenu du Québec, à des fins d’échange de renseignements, ainsi qu’avec le Centre des opérations gouvernementales, pour la coordination des appels d’urgence. La RBQ travaille en collaboration étroite avec l’Unité permanente anticorruption (UPAC) et avec la Sûreté du Québec, pour la coordination d’opérations liées à la lutte contre la criminalité dans l’industrie de la construction. L’entente avec la Société de sauvetage, visant la promotion de la sécurité et la sensibilisation des gestionnaires de lieux de baignade, a été renouvelée pour une sixième année.

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 2011-2012
Bilan des échanges avec l'industrie sur l'évolution du cadre réglementaire déposé à la direction de la Régie	Annuellement	Projet en voie de réalisation Des rencontres ont été tenues avec des représentants de l'industrie pour discuter de l'évolution du cadre réglementaire, convenir des modifications à recommander et décider de la mise sur pied de groupes de travail. Les domaines visés sont ceux pour lesquels des projets réglementaires ont été adoptés en 2011-2012 ou le seront en 2012-2013 : plomberie, équipements pétroliers, lieux de baignade (Code de sécurité et Code de construction), remontées mécaniques, ascenseurs et autres appareils de levage, bâtiment (Code de construction et Code de sécurité), efficacité énergétique, jeux et manèges, ainsi que le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

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 2011-2012
Rapport d'évaluation déposé au conseil d'administration de la Régie	31 décembre 2010	Projet réalisé en 2010-2011 Un rapport d'évaluation portant sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et sur l'opportunité de l'élargir à d'autres bâtiments et à d'autres travaux a été déposé au conseil d'administration en décembre 2010.
Rapport sur les pistes d'amélioration et leurs impacts déposé au conseil d'administration	30 juin 2011	Projet réalisé Un rapport recommandant des pistes d'amélioration a été déposé au conseil d'administration en juin 2011. Le projet de règlement modifiant le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, adopté par le conseil d'administration en mars 2012, retient plusieurs pistes de solution contenues dans ce rapport.

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 RBQ 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 2011-2012
Outil de gestion du contenu informationnel mis à la disposition du personnel	31 mars 2013	Projet en cours de réalisation La liste complète des documents contenus dans la base de connaissances a été vérifiée. Après analyse de la structure actuelle, une nouvelle structure a été élaborée, au stade préliminaire, et doit être validée auprès des principaux utilisateurs. L'identification des responsables de contenus est prévue pour septembre 2012; une formation sera donnée à ces personnes et la révision des contenus se fera sur une base continue.

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 2011-2012
Document institutionnel publié	31 mars 2010	Projet réalisé en 2009-2010 La RBQ a produit en mars 2010 un dépliant intitulé <i>Penser sécurité, c’est constructif!</i> qui explique son rôle, ses champs de compétences et ses domaines d’intervention au grand public. Ce document, distribué durant les événements auxquels la RBQ participe, est également à la disposition des citoyens au Centre de relation clientèle et dans les bureaux de la RBQ en région.
Participation à des événements organisés à l’intention du grand public et des intervenants visés par la réglementation	Annuellement	Projet réalisé La RBQ a participé activement à 16 congrès, colloques et salons destinés au grand public ou aux intervenants visés par la réglementation. Ces événements ont eu lieu dans les villes de Québec, Montréal, Gatineau, Laval, Trois-Rivières, Sherbrooke, Saguenay, Rimouski, Rivière-du-Loup et Saint-Georges-de-Beauce.
Vitrine Internet de la Régie optimisée	Annuellement	Projet réalisé Depuis sa mise en ligne en mars 2011, le site Web a déjà bénéficié de plusieurs améliorations : • une section « Nouveautés » a été ajoutée dans la majorité des pages d’accueil spécialisées par domaine, et une application permet aux utilisateurs de s’abonner par fil RSS aux nouveautés dans le domaine visé; • une section spéciale a été mise en place à la suite des inondations en Montérégie, incluant un outil pour obtenir les coordonnées d’entrepreneurs ayant adhéré au programme « Inondations 2011 pour la reconstruction en Montérégie » ainsi qu’un localisateur par code postal; • une application a été mise en place pour permettre aux utilisateurs de s’abonner par courriel à la mise à jour du fichier des licences restreintes et aux autorisations de poursuivre les travaux; • un nouvel outil de recherche a été mis à la disposition des utilisateurs pour accéder aux décisions de la RBQ par nom d’entrepreneur; • les contenus qui pouvaient être traduits, en vertu de la politique linguistique, l’ont été; de plus, une page d’accueil en anglais a été mise en place pour faciliter la recherche des internautes. Par ailleurs, une opération est en cours afin de rendre les documents accessibles par téléchargement conformes aux standards du Secrétariat du Conseil du trésor, visant à rendre les documents téléchargeables accessibles aux personnes handicapées. Le site sera conforme d’ici l’échéance fixée au 12 novembre 2012.

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 2011-2012
Activités de sensibilisation réalisées dans tous les domaines	Annuellement	Projet réalisé Un bilan des activités de sensibilisation de la Direction des communications a été produit avec le suivi des projets stratégiques au 31 mars 2012. Ce bilan fait état de plusieurs initiatives de sensibilisation dans les domaines d'intervention de la RBQ, au moyen de bulletins techniques ou de chroniques. Trois guides ont été publiés au cours de l'année : • un guide portant sur la sécurité du public lors des événements en plein air, foires, carnavales et festivals; • un guide du répondant ainsi qu'un feuillet intitulé <i>Être répondant, bien plus qu'une simple formalité</i>; • un feuillet sur l'entretien des façades et des stationnements. La campagne de promotion « Penser sécurité, c'est constructif! », visant à sensibiliser les citoyens à l'importance d'adopter des comportements sécuritaires, a été mise en œuvre au moyen de publicités Web et d'affichage dans 3 centres commerciaux et 15 stations de ski. Enfin, des campagnes de sensibilisation ont été organisées sur différentes mesures législatives visant les intervenants assujettis à la réglementation de la RBQ.

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 2011-2012
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	Projet en voie de réalisation Deux importants projets de règlements, visant l'adoption du chapitre Bâtiment du Code de sécurité et l'ajout de dispositions sur l'efficacité énergétique au chapitre Bâtiment du Code de construction, ont nécessité la préparation de la documentation et du matériel de formation en 2011-2012. Dans le cas de la formation sur l'efficacité énergétique, la RBQ a confié aux administrateurs de plan de garantie le mandat d'organiser une tournée de formation visant les entrepreneurs accrédités, leurs employés et leurs sous-traitants; cette tournée a débuté en mars 2012 et devrait se poursuivre jusqu'à la fin de l'année 2012. Dès l'entrée en vigueur du règlement, la RBQ mettra en ligne, sur son site Web, une formation sur les nouvelles exigences en efficacité énergétique ainsi que des capsules d'information sur les éléments de l'enveloppe du bâtiment les plus susceptibles d'occasionner des difficultés. En vue de l'entrée en vigueur des règlements sur les jeux et manèges et sur la construction des lieux de baignade, un document explicatif des principaux changements a été produit au cours de l'année et diffusé lors de rencontres d'information avec les intervenants du milieu.
Bilan de la documentation explicative sur des problématiques particulières déposé à la direction de la Régie	Annuellement	Projet réalisé Le bilan annuel a été produit à l'occasion du suivi des projets stratégiques au 31 mars 2012. Ce bilan fait état de la diffusion de 10 publications, de 11 chroniques dans le journal et le portail Constructo et de 11 autres dans le site Web du magazine <i>Protégez-vous</i>.

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 2011-2012
Refonte du site Web réalisée	31 mars 2011	Projet réalisé en 2010-2011 Le nouveau site Web de la RBQ a été mis en ligne en mars 2011.
Sondage réalisé auprès des usagers du site Web	18 mois après la refonte	Projet à venir La RBQ prévoit organiser un sondage en ligne à l'intention des utilisateurs de son site Web d'ici septembre 2012.
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 Ce projet doit faire l'objet d'une réévaluation par les responsables du service à la clientèle et ceux des technologies de l'information en vue de déterminer ce qui pourra être fait d'ici le 31 mars 2013.

ORIENTATION 3

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

La RBQ entend mettre en œuvre des moyens permettant d'assurer le maintien d'une expertise de pointe au bénéfice des citoyens et de 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 2011-2012
Programme organisationnel d'intégration des nouveaux employés mis en application	31 mars 2010	Projet réalisé en 2010-2011 La directive relative à l'accueil et à l'intégration des nouveaux employés a été adoptée par le comité de direction de la RBQ en mars 2011.
Bilan des activités de reconnaissance déposé à la direction de la Régie	Annuellement	Projet réalisé Les membres du personnel ayant pris leur retraite et ceux ayant atteint 25 ans de carrière à la fonction publique ont été honorés à l'occasion d'activités organisées à Montréal et à Québec en décembre 2011.
Bilan des activités de développement déposé à la direction de la Régie	Annuellement	Projet réalisé Le bilan des activités de développement pour l'année 2010-2011 a été déposé à la direction de la RBQ et le bilan pour l'année 2011-2012 le sera à l'été 2012. Au cours de l'année, 222 personnes ont participé à des activités de développement. Le temps consacré à ces activités représente 1,3 jour par employé et le coût de ces activités s'est établi à 334 383 \$, ce qui représente 1,5 % de la masse salariale. Les activités de formation ont principalement porté sur les contenus spécialisés touchant les domaines d'intervention et les champs de compétence de la RBQ, ainsi que sur la gestion, la bureautique, les programmes gouvernementaux et les habiletés personnelles.

OBJECTIF 3.1

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2011-2012
Sondage réalisé auprès des membres du personnel	Tous les deux ans	Projet réalisé La RBQ a effectué en juin 2010 un sondage maison auprès des membres de son personnel sur les mesures de conciliation travail-famille. Un second sondage, portant sur les habitudes de transport des membres du personnel, a été réalisé en mars 2012. Ces sondages pourraient donner lieu à des mesures visant à améliorer la qualité de vie au travail.

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 2011-2012
Cartographies des connaissances réalisées	Avant le départ des détenteurs de connaissances stratégiques	Projet modifié Ce projet a été remplacé par un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. La seconde opération annuelle a débuté en novembre 2011 par l'envoi de tableaux et d'un guide aux gestionnaires.
Historiques réalisés et réseaux documentés pour tous les programmes de la Régie	31 mars 2013	Projet réalisé en 2010-2011 L'historique des domaines d'intervention avait été réalisé en 2009-2010. La documentation des réseaux a été terminée en 2010-2011.



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

La Déclaration de services aux citoyens a été rendue publique, dans sa version actuelle, en mai 2010. Les engagements pris par la RBQ à l’égard de sa clientèle sont présentés en fonction des principaux types de services que les citoyens et les entreprises peuvent obtenir :

- l’information de masse ;
- l’information personnalisée ;
- le traitement des demandes ;
- la surveillance de l’application de la réglementation.

Le Centre de relation clientèle met à la disposition des citoyens un comptoir de service, situé à Montréal, ainsi qu’un service téléphonique sans frais accessible de tout le territoire du Québec, incluant une ligne d’urgence accessible 24 heures sur 24. Il offre principalement de l’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. Le Centre reçoit les plaintes en matière de qualité de construction et de sécurité des bâtiments et installations, les demandes d’interprétation de la réglementation ainsi que les demandes de mesures différentes ou équivalentes pour les acheminer vers les services appropriés.

En plus du Centre de relation clientèle, la RBQ dispose d’un réseau de 10 bureaux, regroupés en 3 directions territoriales, pour accomplir son mandat de surveillance et pour accueillir les candidats aux examens de qualification professionnelle dans différentes régions du Québec.

Les pages qui suivent présentent le contenu de la Déclaration de services aux citoyens ainsi que les résultats permettant d’évaluer la performance de la RBQ à l’égard des engagements contenus dans cette déclaration.

1. LA RÉGIE MET À VOTRE DISPOSITION DES DOCUMENTS D’INFORMATION.

Nous nous engageons à :	Résultats 2011-2012
1.1 concevoir et mettre à votre disposition, dans notre site Web et dans nos points de service, une documentation et des guides concernant nos domaines d’intervention ;	Le site Web de la RBQ compte plus de 600 pages et environ 400 publications accessibles en téléchargement. La RBQ met également à la disposition des citoyens, au Centre de relation clientèle et dans ses bureaux en région, un présentoir contenant les documents qui leur sont destinés.
1.2 rédiger nos documents et notre correspondance dans un langage clair, simple et accessible ;	Conformément à la politique linguistique adoptée, la RBQ 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 intelligible. Les textes destinés à être rendus publics sont soumis à la Direction des communications pour révision linguistique.
1.3 assurer la mise à jour de l’information diffusée dans notre site Web sur une base continue.	La refonte du site de la RBQ, réalisée en 2010-2011, a donné lieu à une opération de révision systématique de l’ensemble des pages Web et des documents disponibles en téléchargement, pour en évaluer la pertinence et, le cas échéant, en assurer la mise à jour. À l’occasion de cette opération, pour soutenir la mise à jour continue de l’information, les responsables des différents contenus ont été invités à préciser la fréquence souhaitable pour la mise à jour de chaque page et de chaque document, et la Direction des communications effectue un suivi mensuel des contenus devant faire l’objet d’un examen et, au besoin, d’une mise à jour.

2. LA RÉGIE VOUS OFFRE DES SERVICES D'INFORMATION PERSONNALISÉS.

<

Nous nous engageons à :		Résultats 2011-2012		
2.4 répondre à vos demandes d'information générale reçues par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables et à celles reçues par courrier ou par télécopieur dans un délai de 5 jours ouvrables;		Réponse aux demandes d'information générale	2010-2011	2011-2012
		Demandes d'information reçues par courriel	5 165	5 404
		Proportion de réponses données dans le délai prévu	93 %	99 %
		Demandes d'information reçues par courrier ou télécopieur	687	825
		Proportion de réponses données dans le délai prévu	93 %	98 %
2.5 vous offrir un accès facile dans tous nos points de service, y compris aux personnes à mobilité réduite;	En ce qui concerne l'accessibilité, 13 candidats, présentant pour la plupart de légers handicaps, ont bénéficié de mesures d'adaptation afin de faciliter la passation de leurs examens. Aucune plainte ayant pour objet la qualité des services offerts aux personnes handicapées n'a été reçue au cours de l'année.			
2.6 vous informer sur vos droits et recours applicables en vertu des lois et règlements administrés par la Régie du bâtiment du Québec.	Les précisions données sur l'engagement 2.2 s'appliquent aussi aux résultats figurant ci-dessous.			
Degré d'adhésion (sur 10)				
Énoncé du sondage		2007-2008	2011-2012	
J'ai trouvé que les bureaux de la RBQ étaient facilement accessibles		8,31	8,08	
On m'a fourni les explications dont j'avais besoin		7,94	7,98	
On a pris le temps de m'expliquer les raisons de la décision au sujet de ma demande		7,31	7,51	

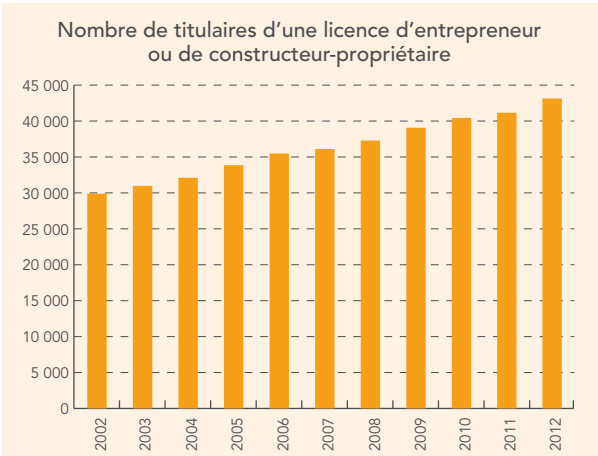
3. LA RÉGIE ASSURE LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES.

Nous nous engageons à :		Résultats 2011-2012		
3.1	simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à nos services ;	Les précisions données sur l'engagement 2.2 s'appliquent aussi aux résultats figurant ci-dessous.		
3.2	vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence ;	Degré d'adhésion (sur 10)		
		Énoncé du sondage	2007-2008	2011-2012
		L'information obtenue pour faire ma demande était facile à comprendre	7,86	7,79
		Les démarches pour obtenir le service étaient faciles à effectuer	7,90	8,02
		Les formulaires étaient faciles à remplir	8,14	8,11
		Le nombre d'étapes pour obtenir le service était raisonnable	7,94	8,16
		Les employés étaient disposés à m'aider	8,30	8,55
		On m'a rendu un service rapide	7,60	8,05
3.3	vous contacter, dans un délai de 15 jours suivant la réception de votre demande, pour obtenir les renseignements ou les documents manquants ;	Délai de prise en charge des demandes		
				2011-2012
		Proportion des demandes recevables prises en charge en moins de 15 jours		87 %
		Délai moyen		8 jours
		Depuis avril 2011, les demandes incomplètes sont retournées au demandeur avec un avis indiquant les documents ou renseignements manquants ; elles ne sont donc plus saisies dans le système. À défaut d'une observation directe, les résultats ci-dessus sont relatifs aux demandes considérées comme recevables. En vertu du processus suivi pour l'analyse de la recevabilité, le délai établi pour les demandes recevables est en principe représentatif du délai d'envoi d'un avis pour les demandes retournées.		

Demandes visant la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires

La licence RBQ 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 RBQ¹.

Le nombre de titulaires d’une licence est de 43 260 en date du 31 mars 2012 ; ce nombre s’est accru de 4 % par rapport à mars 2011 et de 45 % au cours des 10 dernières années².



Nous nous engageons à :		Résultats 2011-2012		
3.4 vous transmettre, s'il est nécessaire de vérifier vos connaissances, un avis de convocation qui vous permettra de passer les examens requis dans les 45 jours ;	Avis de convocation à un examen		2010-2011	2011-2012
	Proportion des examens dont la date proposée respecte le délai prévu		93 %	93 %
	Délai moyen		29 jours ³	25 jours
	C'est surtout dans les régions où les séances d'examen sont espacées que les cas de dépassement de délai surviennent, notamment lorsque l'entrepreneur doit s'inscrire à plusieurs séances.			
3.5 vous donner la possibilité de passer les examens en région ;	La RBQ tient des séances d'examen sur une base régulière au Centre de relation clientèle de Montréal et dans ses 10 bureaux situés dans différentes régions. 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.			
3.6 traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence dans un délai de 30 jours ⁴ ;	Demandes de licence (délivrance ou modification)		2010-2011	2011-2012
	Proportion des demandes traitées dans le délai prévu		56 %	83 %
	Délai moyen		28 jours	19 jours
	La performance de la RBQ au regard de cet engagement s'est grandement améliorée en 2011-2012. Les opérations administratives font l'objet d'un processus d'amélioration continue visant à assurer le respect du délai cible.			
3.7 vous transmettre un avis de cotisation au moins 60 jours avant la date d'échéance annuelle du paiement de maintien de votre licence ;	Une entente de services conclue par la RBQ avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) et le MESS prévoit un protocole d'insertion mécanisée qui assure la production et l'expédition des avis de cotisation le 60 ^e jour précédant la date anniversaire de la licence. Un deuxième avis est expédié 15 jours avant l'échéance aux titulaires qui n'ont pas effectué leur paiement à ce moment-là.			

1 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/guide-pour-determiner-la-licence-requise/liste-des-sous-categories.

2 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 pour les sous-catégories d’entrepreneurs spécialisés en électricité, en plomberie et en systèmes de chauffage. Les titulaires de ces licences sont au nombre de 5 374 en date du 31 mars 2011.

3. Le délai de 31 jours qui apparaissait dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la RBQ a été corrigé à la suite d’une révision des données détaillées.

4. Ce délai exclut toute période pendant laquelle la RBQ est en attente d’informations ou de documents de la part du demandeur ainsi que la période allant de l’envoi d’un avis de convocation à la passation du dernier examen. La RBQ doit revoir cet engagement à la suite d’une modification apportée en décembre 2011 à la Loi sur le bâtiment, qui prévoit à son article 65 que la Régie qui est saisie d’une demande de délivrance ou de modification d’une licence doit rendre une décision dans les 60 jours de la demande.

Plaintes et signalements

À la demande de citoyens ou d’organismes, la RBQ intervient pour traiter les plaintes déposées en matière de sécurité et de qualité des travaux. Lorsqu’une réglementation s’applique, un inspecteur de la RBQ procède à une vérification technique sur les lieux; si une non-conformité est effectivement observée, la RBQ envoie un avis de correction à l’intervenant visé. Lorsqu’une plainte a pour objet des travaux non visés dans une réglementation technique, le personnel de la RBQ prête assistance au plaignant dans ses démarches auprès de l’entrepreneur visé. Lorsque la gravité ou la fréquence des plaintes formulées à l’endroit d’un entrepreneur le justifie; la RBQ peut enclencher un processus d’évaluation pouvant conduire au suivi de l’entrepreneur et, ultimement, au retrait de sa licence.

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.

Le site Web de la RBQ met à la disposition des citoyens des formulaires conçus pour une utilisation à l’écran et une transmission directe au Centre de relation clientèle¹.

Nous nous engageons à :		Résultats 2011-2012			
3.8 accuser réception de vos plaintes écrites portant sur la sécurité et la qualité des travaux dans un délai de 2 jours ouvrables, les traiter dans un délai de 30 jours et vous informer du résultat de nos démarches; en cas de risque imminent pour la sécurité des personnes, intervenir sans délai;	Réception des plaintes en matière de sécurité et de qualité des travaux		2009-2010	2010-2011	2011-2012
	Plaintes reçues au Centre de relation clientèle		5 209	3 584	4 635
	• accusé de réception dans les 2 jours ouvrables		n.d.	99 %	100 %
	La procédure de réception des plaintes qui avait été mise en place en 2010-2011 au Centre de relation clientèle a permis de respecter le délai prévu pour accuser réception dans presque tous les cas.				
	Traitement des plaintes en matière de sécurité et de qualité des travaux		2009-2010	2010-2011	2011-2012
Vérifications techniques à la suite d'une plainte		1 570	1 523	1 862	
• proportion en 30 jours ou moins		88 %	84 %	87 %	
• délai moyen		26 jours	21 jours	22 jours	
Le délai de traitement est calculé entre la date de réception de la plainte dans une direction territoriale de la RBQ et la date d'une première visite sur les lieux, lorsque des vérifications techniques sont nécessaires au traitement de la plainte. Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 1.6 du Plan stratégique 2009-2013, la RBQ est à réviser le processus de traitement des plaintes, de manière notamment à assurer le respect du délai de traitement prévu dans la Déclaration de services aux citoyens.					
Lorsqu'une situation portée à la connaissance de la RBQ menace 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.					

Demandes d’interprétation de la réglementation

Les propriétaires, les concepteurs et les entrepreneurs peuvent s’adresser à la RBQ 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 traitement par un professionnel de la Direction de la réglementation et de l’expertise-conseil (DREC).

1 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/services-en-ligne/formuler-une-plainte/services-de-plaintes.

Nous nous engageons à :	Résultats 2011-2012			
3.9 répondre à vos demandes d'interprétation de la réglementation dans un délai de 30 jours ;	Interprétation de la réglementation par des professionnels de la DREC	2009-2010	2010-2011	2011-2012
	Réponses à des demandes d'interprétation	470	543	915
	Proportion des réponses données dans le délai prévu	97 %	95 %	94 %
	Délai moyen	8 jours	7 jours	8 jours
Les demandes d'interprétation sont habituellement traitées dans un délai d'environ une semaine. Les cas de traitement hors délai s'expliquent principalement par les analyses et consultations nécessaires pour répondre à certaines questions complexes.				

Demandes de mesures différentes ou équivalentes

La Loi sur le bâtiment permet à la RBQ 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 RBQ 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 ou un professionnel.

Les demandes sont examinées par un expert de la RBQ, avec l'assistance d'un comité interne formé de plusieurs professionnels spécialistes du domaine visé (ingénieurs, architectes, conseillers techniques).

Nous nous engageons à :	Résultats 2011-2012			
3.10 rendre une décision sur une proposition de mesure équivalente ou différente recevable en vertu des articles 127 ou 128 de la Loi sur le bâtiment dans un délai de 45 jours ;	Mesures différentes ou équivalentes	2009-2010	2010-2011	2011-2012
	Demandes reçues	586	589	626
	Demandes traitées	502	463	311
	Proportion de dossiers traités dans le délai prévu	72 %	75 %	87 %
	Délai moyen	37 jours	40 jours	40 jours
Le nombre de demandes a continué d'augmenter en 2011-2012, au moment où les ressources disponibles pour traiter ces demandes ont été affectées en priorité à d'importants projets de modification réglementaire. Les efforts réalisés en 2011-2012 pour assurer le comblement de postes et la formation de nouveaux professionnels dans tous les domaines devraient permettre à la RBQ de redresser la situation au cours de la prochaine année.				

Pour tout type de demande

Nous nous engageons à :	Résultats 2011-2012			
3.11 vous signaler les recours possibles en cas de décision défavorable de notre part.	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 RBQ 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. Dans toutes ses décisions, la RBQ indique aux parties les recours à leur disposition en vertu de la Loi sur le bâtiment. En vertu de l'article 66 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, les décisions rendues par les administrateurs de ce plan, lorsqu'elles portent sur la réclamation d'un bénéficiaire, doivent comporter les recours et les délais de recours ainsi que les coordonnées des organismes d'arbitrage autorisés par la RBQ.			

4. LA RÉGIE EFFECTUE DES INTERVENTIONS AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES, DES ENTREPRENEURS ET DES CONCEPTEURS.

Nous nous engageons à :		Résultats 2011-2012
4.1 nous présenter officiellement et vous expliquer l'objet de notre intervention ainsi que la collaboration attendue de votre part ;	Les gestionnaires des directions territoriales veillent au respect, par les inspecteurs et les enquêteurs, des engagements rendus publics dans la Déclaration de services aux citoyens de la RBQ. Ces engagements sont pris en considération, d'abord, lors de l'élaboration des attentes adressées annuellement aux membres du personnel visé, et ensuite, à l'occasion de l'évaluation de leur contribution. Advenant la plainte d'un citoyen, le supérieur immédiat de l'employé visé agit sans délai.	
4.2 convenir d'un rendez-vous selon votre disponibilité, dans la mesure où la nature de l'intervention le permet ;		
4.3 vous informer du déroulement et de la durée probable de notre intervention ;		
4.4 vous informer des suites à donner à notre intervention.		

5. LE COMMISSAIRE À LA QUALITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le Commissaire a pour mandat d'examiner les suggestions, objections et plaintes formulées par les citoyens à la suite de leur expérience de service avec le personnel de la RBQ.

Nous nous engageons à :		Résultats 2011-2012				
5.1 Le Commissaire ou son représentant entrera en contact avec vous dans un délai de 2 jours ouvrables.	5.2 S'il s'agit d'une plainte dont la nature est de sa compétence, il procédera aux vérifications nécessaires et vous informera du résultat de son intervention dans un délai de 30 jours.	Plaintes en matière de qualité des services de la RBQ		2009-2010	2010-2011	2011-2012
		Plaintes reçues :		360	363	223
		• % de communication initiale dans le délai prévu		99 %	100 %	100 %
		Plaintes traitées :		367	371	224
		• % de plaintes traitées dans le délai prévu		91 %	98 %	99 %
Le nombre de plaintes portant sur la qualité des services de la RBQ a diminué de 39 % comparativement à 2010-2011. Cette diminution est attribuable à l'amélioration des délais de traitement des demandes de licence et des délais de convocation aux examens, qui constituaient les principaux motifs d'insatisfaction.						



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.

Représentation des femmes au sein du personnel embauché en 2011-2012

	Personnel permanent*	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	TOTAL
Femmes embauchées	14	14	18	46
Ensemble des personnes embauchées	21	25	23	69
Taux d'embauche de femmes				
• 2011-2012	66,7 %	56,0 %	78,3 %	66,7 %
• 2010-2011	33,3 %	64,4 %	72,0 %	56,1 %
• 2009-2010	47,1 %	41,5 %	68,0 %	49,1 %
* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.				

Représentation des membres des groupes cibles au sein du personnel embauché en 2011-2012

	Personnel permanent*	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	TOTAL
Membres des groupes cibles embauchés	2	10	1	13
• Communautés culturelles	2	10	1	13
• Anglophones	0	0	0	0
• Autochtones	0	0	0	0
• Personnes handicapées	0	0	0	0
Ensemble des personnes embauchées	21	25	23	69
Taux d'embauche de membres des groupes cibles				
• 2011-2012	9,5 %	40,0 %	4,3 %	18,8 %
• 2010-2011	20,5 %	44,1 %	36,0 %	35,0 %
• 2009-2010	20,6 %	20,8 %	12,0 %	18,8 %
* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.				

Représentation des femmes dans l’effectif en poste au 31 mars 2012
(personnel permanent*)

	Personnel d’encadrement	Personnel professionnel**	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Femmes en poste	14	37	62	51	164
Effectif total en poste	36	75	189	58	358
Proportion de femmes					
• au 31 mars 2012	38,9 %	49,3 %	32,8 %	87,9 %	45,8 %
• au 31 mars 2011	35,3 %	47,4 %	30,9 %	84,7 %	43,6 %
• au 31 mars 2010	34,4 %	50,7 %	30,8 %	90,2 %	48,7 %
* 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.					

Représentation des membres des groupes cibles dans l’effectif
en poste au 31 mars 2012 (personnel permanent*)

	Personnel d’encadrement	Personnel professionnel**	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Membres des groupes cibles en poste	3	7	31***	13	54***
• Communautés culturelles	3	6	25	9	43
• Anglophones	0	0	4	1	5
• Autochtones	0	0	0	0	0
• Personnes handicapées	0	1	3	3	7
Effectif total en poste	36	75	189	58	358
Proportion de membres des groupes cibles					
• au 31 mars 2012	8,3 %	9,3 %	16,4 %	22,4 %	15,1 %
• au 31 mars 2011	8,8 %	6,4 %	17,0 %	18,6 %	14,2 %
• au 31 mars 2010	9,4 %	5,6 %	15,7 %	14,6 %	12,9 %
* 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.					
*** Une personne membre de deux groupes cibles n’est considérée qu’une fois dans le total.					

Représentation des membres du personnel des différents groupes cibles
(personnel permanent*)

Groupe cible	31 mars 2010		31 mars 2011		31 mars 2012	
	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion
Communautés culturelles (cible gouvernementale : 9 %)	36	10,1 %	40	10,9 %	43	12,0 %
Anglophones	4	1,1 %	5	1,4 %	5	1,4 %
Autochtones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées (cible ministérielle : 2 %)	6	1,7 %	7	1,9 %	7	2,0 %
Total	46	12,9 %	52	14,2 %	54**	15,1 %
* Y compris les employés en période d’essai qui n’ont pas encore obtenu la sécurité d’emploi.						
** Une personne membre de deux groupes cibles n’est considérée qu’une fois dans le total.						

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

La RBQ a contribué activement à l'atteinte de l'objectif gouvernemental adopté dans le contexte de la stratégie économique appelée *l'Avantage québécois*, qui consistait à réduire de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2004 à 2010. De 2004-2005 à 2010-2011, le fardeau occasionné aux entreprises par les formalités administratives que la RBQ exige a diminué de 49 %. Ce sont les mesures d'allégement mises en œuvre à la suite de l'entrée en vigueur du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, en juin 2008, qui ont rendu possible cette performance. Les nouvelles règles de maintien de la licence ont permis d'abolir la formalité annuelle de demande de renouvellement de licence, qui était la plus importante formalité administrative de la RBQ, visant environ 30 000 entreprises.

À la suite du dépôt, en décembre 2011, du rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, présidé par M. Michel Audet, les organismes visés par la cible gouvernementale doivent présenter un plan d'action permettant d'assurer l'atteinte de la cible de réduction de 20 % en 2015, toujours par rapport au niveau de départ de 2004. Dans le cas de la RBQ, des dispositions législatives récentes requièrent la mise en place de contrôles accrus à l'endroit de certains intervenants, tels les titulaires de licence et les propriétaires de bâtiments d'une certaine importance. La RBQ devra s'assurer, dans son plan d'action, que la mise en place de ces contrôles permet de maintenir une bonne contribution à l'effort gouvernemental visant à atteindre la cible de réduction fixée.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conformément à l'article 17 de la Loi sur le développement durable, le Plan d'action de développement durable de la RBQ a été adopté en mars 2009, afin de contribuer à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. En mars 2012, le Comité interministériel de développement durable a annoncé aux ministères et organismes assujettis à la Loi sur le développement durable que leurs plans d'action continuent d'être en vigueur jusqu'à l'adoption par le gouvernement d'une nouvelle stratégie de développement durable révisée. Cette décision procure une plus grande flexibilité dans le calendrier de réalisation de certains gestes visant à assurer l'atteinte des cibles fixées.

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 prévus et gestes accomplis en 2011-2012
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 Cibles¹ : 80 % des membres du personnel sensibilisés au développement durable d'ici le 31 décembre 2011 Formation donnée à 50 % des membres du personnel visé² d'ici le 31 mars 2013	• Accueil des nouveaux employés : Ce geste avait été accompli en 2010-2011. Le document de sensibilisation produit par le Bureau de coordination du développement durable est intégré à la documentation fournie aux nouveaux employés de la RBQ à leur entrée en fonction. • Sensibilisation : Le microsite sur le développement durable mis en ligne dans l'intranet de la RBQ en 2010-2011 a permis de diffuser 35 articles en 2011-2012, abordant des thèmes liés notamment à la santé et à la sécurité, à la vie familiale et professionnelle ainsi qu'aux enjeux climatiques. De plus, la RBQ a réalisé dans son intranet 10 minisondages de sensibilisation portant sur des questions de connaissance des bonnes pratiques en matière de développement durable. • Formation : Des activités de formation organisées pour l'ensemble des gestionnaires et pour les membres du personnel de la Direction des communications ont permis de former 71,5 % du personnel visé, et ce, une année avant l'échéance fixée pour atteindre une proportion de 50 %.

1. À la suite d'une décision du Comité interministériel du développement durable, la cible fixée dans le Plan d'action de développement durable de la RBQ a été modifiée. La cible initiale était formulée ainsi : « 100 % des employés rejoints d'ici 2011 et s'assurer que 50 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante du développement durable pour le prendre en compte dans leurs activités courantes d'ici 2013. »

2. Il s'agit des membres du comité de développement durable, des gestionnaires de la RBQ, des adjointes administratives et des membres du personnel de la Direction des communications. Au total, 70 personnes sont visées.

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 prévus et gestes accomplis en 2011-2012
Outils mis à la disposition des responsables des projets pour prendre en compte les principes de développement durable 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	• Apporter les modifications à la fiche de gestion des projets en y intégrant de nouveaux critères d'analyse relatifs aux principes de développement durable et en lien avec le plan d'action de la RBQ : Ce geste a été accompli au cours de l'année. • Former les responsables des projets à l'utilisation des nouveaux critères de la fiche : Ce geste a été reporté à 2012-2013. • S'assurer de la prise en compte des nouveaux critères de la fiche dans le processus de prise de décision : Ce geste a été accompli au cours de l'année. L'analyse des fiches de projets stratégiques en date du 31 mars 2012 révèle que 73 % d'entre elles font mention de principes pris en compte et que 33 % des fiches comportent les modalités précises de cette prise en compte.

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 prévus et gestes accomplis en 2011-2012
Taux de prise en compte des principes de développement durable et des éléments faisant référence à la démarche de la Régie dans ses communications Cible : 100 % de prise en compte dans les allocutions, présentations ou différentes publications de la Régie d'ici 2013	• Élaborer et rendre disponibles des outils pour favoriser la diffusion d'information liée au développement durable dans les allocutions et les présentations réalisées par le personnel de la RBQ ; rendre disponibles à l'interne des ressources pour soutenir le personnel à cet effet : Ce geste a été accompli. La Direction des communications a développé trois versions d'un visuel, pour utilisation dans les présentations et les activités de formation. • Se doter de critères pour prendre en compte les principes de développement durable dans les publications de la RBQ : Le comité de développement durable a identifié les types de contrats qui devraient comporter une clause prévoyant des conditions en matière d'édition écoresponsable. L'intégration de cette clause aux nouveaux contrats doit être réalisée en 2012-2013. • Concevoir et favoriser l'utilisation d'un nouveau visuel de la RBQ en matière de développement durable : Ce geste a été réalisé. Le visuel bâti autour du slogan « Se bâtir un avenir durable » a été intégré à certaines communications ainsi qu'aux signatures électroniques des membres du personnel de la RBQ.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

POURUIVIRE 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 prévus et gestes accomplis en 2011-2012
Bilan sur les initiatives d'implication du milieu Cible : Bilan déposé d'ici 2013	Un bilan des activités réalisées en partenariat est en préparation en vue d'un dépôt en 2012-2013.

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 prévus et gestes accomplis en 2011-2012
Recommandations au conseil d'administration de la Régie Cible : Recommandations déposées au Conseil d'administration d'ici 2012	Examen d'amendements potentiels aux lois et règlements et élaboration de propositions d'amendements : Le projet de chapitre Bâtiment du Code de sécurité, qui prévoit des obligations visant à assurer la protection du public, a été adopté par le conseil d'administration de la RBQ en décembre 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 prévus et gestes accomplis en 2011-2012
Bilan des activités d'information et de sensibilisation sur la gestion des risques Cible : Activités d'information et de sensibilisation sur la gestion des risques proposées d'ici 2013	Trois guides ont été publiés au cours de l'année : - un guide sur la sécurité du public lors des événements en plein air, foires, carnivals et festivals ; - un guide du répondant ainsi qu'un feuillet intitulé <i>Être répondant, bien plus qu'une simple formalité</i> ; - un feuillet sur l'entretien des façades et des stationnements. De plus, la campagne « Penser sécurité, c'est constructif », visant à sensibiliser les citoyens à l'importance d'adopter des comportements sécuritaires, a donné lieu à des publicités sur le Web et à de l'affichage dans 3 centres commerciaux et 15 stations de ski.

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	Gestes prévus et gestes accomplis en 2011-2012
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 Cibles : 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	Un cadre de gestion environnementale, accompagné d'un plan de mise en œuvre, a été adopté par la direction de la RBQ en 2010-2011. Dans le cadre de ce plan, la RBQ a réalisé les gestes suivants en 2011-2012 : • Adopter des indicateurs sur le taux d'occupation des salles de vidéoconférence, afin d'exploiter le plein potentiel de ces salles. • Sensibiliser les membres du personnel à l'écoconduite, en utilisant certains outils élaborés par le ministère des Ressources naturelles et de la Faune. • Adopter un outil de collecte de données permettant de mesurer le taux de consommation des véhicules automobiles. • Réaliser un sondage pour documenter les habitudes du personnel de la RBQ en matière de transport. • Élaborer et mettre en vigueur des lignes directrices sur l'édition écologique des publications de la RBQ. • Mettre en place des bacs de récupération des piles dans les bureaux de la RBQ à Montréal. Cette action sera généralisée progressivement dans l'ensemble des bureaux de la RBQ. • Rédiger une clause type d'approvisionnement écoresponsable, qui sera intégrée à une quarantaine de contrats avec des firmes d'édition en 2012-2013.

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 prévus et gestes accomplis en 2011-2012
Dépôt du projet de règlement Cible : Règlement déposé d'ici 2012	Comme cela a été mentionné à la partie 2 du présent rapport, au regard de l'objectif 1.1 du Plan stratégique 2009-2013, le conseil d'administration de la RBQ a adopté, en octobre 2011, le projet de règlement modifiant le Code de construction du Québec, afin d'intégrer au chapitre Bâtiment des exigences en matière d'efficacité énergétique.

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 prévus et gestes accomplis en 2011-2012
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	• Réaliser un sondage pour comprendre les besoins des membres du personnel et connaître leur taux de satisfaction : Ce geste a été accompli en 2010-2011. Le sondage sur la satisfaction en matière de conciliation travail-famille a été réalisé en juin 2010 et le taux de participation a été de 74,4 %. • Mettre en place des mesures et activités qui répondent aux besoins du personnel : Le prolongement du Plan d'action de développement durable donnera à la RBQ l'occasion de mettre en œuvre des mesures et des activités visant à répondre aux besoins de ses employés. • Mieux faire connaître les services de soutien et d'accompagnement offerts au personnel de la RBQ : Le fournisseur du Programme d'aide aux employés publie régulièrement des chroniques destinées aux membres du personnel et aux gestionnaires dans des bulletins intitulés <i>La minute psychologique</i>, <i>La minute du gestionnaire</i> et <i>La minute famille</i>, qui sont diffusés dans l'intranet de la RBQ. • Évaluer l'évolution du taux de satisfaction du personnel : Un nouveau sondage pour connaître l'évolution du taux de satisfaction doit être tenu une fois que des mesures et activités auront été mises en œuvre.

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	Gestes prévus et gestes accomplis en 2011-2012
Bilan des activités Cible : Bilan déposé d'ici 2013	Les gestes prévus pour réaliser cette action ont été reportés en 2012-2013.

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

En vertu de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la RBQ a adopté une politique linguistique et a créé un comité permanent chargé de son application. En 2011-2012, ce comité s'est réuni à quatre reprises et plusieurs de ses membres ont participé à une rencontre avec des représentants de l'Office québécois de la langue française (OQLF) ayant pour objet la présentation de la nouvelle version de la politique gouvernementale, approuvée par le Conseil des ministres en mars 2011. Les travaux du comité ont principalement porté sur la révision de la politique linguistique de la RBQ, afin d'en assurer la conformité avec la nouvelle politique gouvernementale. La politique révisée doit être soumise à l'OQLF pour avis avant son approbation par la direction de la RBQ.

À l'occasion de la Francofête, en mars 2012, une capsule linguistique sous forme de jeu, visant à détecter des formes fautives, a été proposée aux membres du personnel de la RBQ dans l'intranet.

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

Conformément au quatrième paragraphe de l'article 2 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le bilan de la documentation visée à la section III du Règlement est présenté ci-dessous :

- les 415 demandes d'accès à l'information traitées en 2011-2012 visaient essentiellement des documents produits par la RBQ ou des documents liés à des titulaires de licence, à des bâtiments ou à des équipements ;
- le délai de réponse est normalement de 20 jours. Un délai de 30 jours est toutefois requis pour les demandes complexes ou lorsqu'une grande quantité de documents doit être transmise. Il est à noter qu'une demande a fait l'objet d'une réponse hors délai en raison des particularités techniques du dossier demandé ;
- aucune demande de rectification ou d'accommodement n'a été reçue ;
- une demande d'accès a été refusée : celle-ci visait des documents transmis par un tiers et qui sont traités de façon confidentielle en vertu de l'article 23. Après entente, le tiers en question a accédé lui-même à la demande de transmission des documents visés ;
- différentes activités liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ont eu lieu au cours de l'année. Sur une base continue, selon les besoins, le Secrétariat général, qui est responsable de l'accès à l'information, offre aux répondants des unités administratives un soutien administratif ainsi qu'une expertise lors de l'analyse de certaines demandes.

Traitement des demandes d'accès à l'information

Demandes traitées par le responsable de l'accès à l'information	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre de demandes traitées :	287	357	415
• acceptées en tout ou en partie	285	354	414
• refusées	2	3	1
Délai de traitement :			
• dans le délai prévu	285	355	414
• hors délai	2	2	1
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 RBQ 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 RBQ, 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.

Le Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2011-2012 a été adopté en juin 2011 par le comité de direction de la RBQ. Ce document est accessible au Centre de relation clientèle et en téléchargement¹.

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Politique de financement des services publics, annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010 du gouvernement du Québec, prévoit une reddition de comptes portant sur les éléments suivants.

1. Pour les biens et les services tarifés en 2011-2012

- Les revenus de tarification perçus, le coût des biens et des services qui s’y rapportent et le niveau de financement atteint :

Groupe d’activités	Revenus de tarification perçus (en milliers de \$)	Coût des biens et services qui s’y rapportent (en milliers de \$)	Niveau de financement atteint
Qualification professionnelle (licences et examens) ²	7 693,0	6 482,8	119 %
Secteur du bâtiment ³	45 854,3	33 640,2	136 %
Autres secteurs et équipements ⁴	5 111,1	10 013,4	51 %
Total	58 658,4	50 136,4	117 %

- La méthode de fixation des tarifs :
La tarification a été établie à l’origine en considération des coûts.
- Les niveaux de financement visés par la tarification et la justification de ces niveaux :
À titre d’organisme non budgétaire, la RBQ doit assurer le financement de ses activités à 100 %.
- La justification de l’écart entre le niveau de financement visé et le niveau atteint, le cas échéant
Les tarifs exigibles par la RBQ ont été établis en fonction de différents modèles d’intervention, en vertu de lois sectorielles qui étaient en vigueur avant leur intégration à la Loi sur le bâtiment.

1 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/nos-documents-strategiques/plan-daction-pour-les-personnes-handicapees.

2. Cette catégorie prend en considération les frais exigibles (mais non les droits) en qualification professionnelle.

3. Ce groupe vise les activités de la RBQ dans les domaines du bâtiment, de l’électricité, du gaz, de la plomberie et des ascenseurs, les enquêtes, le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, les mesures différentes ou équivalentes, les avis d’interprétation et l’efficacité énergétique et prend en considération les droits exigibles pour les licences.

4. Ce groupe vise les activités de la RBQ dans les domaines des jeux mécaniques, des remontées mécaniques, des appareils sous pression, des équipements pétroliers ainsi que des lieux de baignade.

■ **La date de la dernière révision tarifaire :**

Le niveau des droits et des frais exigibles pour la qualification professionnelle a été révisé en juin 2008.

■ **Les modes d'indexation des tarifs :**

Tous les tarifs sont indexés annuellement en fonction de l'indice des prix à la consommation (IPC) du Canada pour les 12 mois les plus récents, par rapport à celui des 12 mois précédents.

2. Pour les nouveaux biens et services

Au cours de l'année 2011-2012, aucun nouveau bien ou service, tarifié ou non, n'a été mis en place.

3. Pour les biens et les services pouvant être tarifiés

■ **Liste des biens et services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que le ministère ou l'organisme ne tarifie pas :**

- traitement des demandes d'approbation d'une mesure différente ou équivalente ;
- traitement des demandes d'interprétation de la réglementation ;
- activités de surveillance dans le domaine du bâtiment ;
- activités de surveillance dans le domaine des lieux de baignade.

L'APPLICATION DES RÈGLES CONCERNANT LES BONIS AU RENDEMENT DES CADRES

Conformément au décret du 26 avril 2010 portant sur l'application de l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, aucune bonification en fonction du rendement n'a été apportée au traitement des cadres et des titulaires d'un emploi supérieur en 2011-2012, à la suite des évaluations obtenues pour l'année de référence 2010-2011.

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 avait évalué la performance et la reddition de comptes de la RBQ et formulé neuf recommandations à son endroit. En mars 2011, d'après son évaluation du niveau d'application des recommandations relatives à la gestion de la RBQ, il ne restait plus qu'une seule recommandation pour laquelle le vérificateur était insatisfait des progrès réalisés. Cette recommandation concernait l'amélioration et la comparabilité de l'information présentée au rapport annuel de gestion, plus précisément l'absence de données comparatives avec des organismes similaires (étalonnage). Au cours de l'année, la RBQ a fait des efforts afin d'identifier des organismes similaires et des indicateurs de résultats comparables à ceux qu'elle présente dans son rapport annuel de gestion.

Devant l'ampleur de ce projet et le désir d'évaluer sa performance organisationnelle, la RBQ a décidé de confier à l'Observatoire de l'administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP) le mandat d'effectuer une étude portant sur sa performance comparée à celle d'entités publiques œuvrant dans des secteurs d'activité similaires aux siens. La RBQ compte présenter dans son prochain rapport annuel de gestion l'information qui aura été produite en matière de performance comparée, afin de répondre de façon satisfaisante à la recommandation du Vérificateur général du Québec.



ANNEXE 1

ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Régie du bâtiment du Québec (la « Régie ») ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

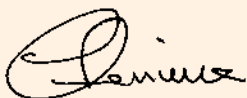
Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction doit maintenir un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction de la vérification interne procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la 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 l'audit des états financiers de la Régie, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Michel Beaudoin
Président-directeur général



Gilles Lemieux,
Vice-président Réglementation et soutien organisationnel

Québec, le 27 juin 2012

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Régie du bâtiment du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

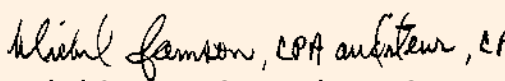
Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET LÉGISLATIVES

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,


Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 27 juin 2012

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère du Travail (note 3)	2 000 000 \$	2 000 000 \$
Tarification sectorielle	30 915 863	29 143 783
Qualification professionnelle	27 742 564	25 629 482
Autres revenus (note 4)	761 004	274 890
	61 419 431	57 048 155
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	28 186 948	26 981 638
Transport et communication	2 475 843	2 298 902
Services professionnels et techniques	11 605 720	10 952 714
Loyers	3 352 756	3 344 290
Fournitures et approvisionnement	343 662	352 303
Amortissement des immobilisations	4 127 644	4 258 347
Créances (recouvrées) douteuses	43 796	(5 113)
	50 136 369	48 183 081
EXCÉDENT ANNUEL	11 283 062	8 865 074
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	41 615 636	32 750 562
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	52 898 698 \$	41 615 636 \$

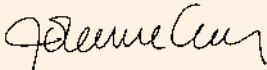
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	4 025 \$	3 875 \$
Placements temporaires (note 5)	33 098 426	16 999 534
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 6)	17 833 450	18 429 685
Débiteurs (note 7)	5 354 883	5 433 472
	56 290 784 \$	40 866 566 \$
PASSIFS		
Créditeurs et frais à payer	5 130 384 \$	3 617 055 \$
Indemnités de vacances dues aux employés	3 154 484	2 961 475
Provision pour congés de maladie (note 8)	5 193 232	4 706 405
Revenus perçus d'avance	1 991 495	1 825 174
Dette (note 9)	2 510 969	3 283 575
	17 980 564 \$	16 393 684 \$
ACTIFS FINANCIERS NETS	38 310 220 \$	24 472 882 \$
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations (note 10)	14 519 835 \$	17 131 979 \$
Frais payés d'avance	68 643	10 775
	14 588 478 \$	17 142 754 \$
EXCÉDENT CUMULÉ (note 11)	52 898 698 \$	41 615 636 \$
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 12)		
ÉVENTUALITÉS (note 13)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Johanne Guay,
Présidente du conseil d'administration



Michel Beaudoin,
Président-directeur général

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
Excédent annuel	11 283 062 \$	8 865 074 \$
Acquisition d'immobilisations	(1 515 500)	(696 029)
Amortissement des immobilisations	4 127 644	4 258 347
	2 612 144	3 562 318
Acquisition de frais payés d'avance	(68 643)	(10 775)
Utilisation de frais payés d'avance	10 775	4 687
	(57 868)	(6 088)
Augmentation des actifs financiers nets	13 837 338	12 421 304
Actifs financiers nets au début de l'exercice	24 472 882	12 051 578
Actifs financiers nets à la fin de l'exercice	38 310 220 \$	24 472 882 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent annuel	11 283 062 \$	8 865 074 \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	4 127 644	4 258 347
Frais payés d'avance	(57 868)	(6 088)
Variation des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement :		
Débiteurs	78 589	(475 969)
À recevoir du gouvernement du Québec	-	628 392
Créditeurs et frais à payer (excluant le montant relatif aux immobilisations soit 565 352 \$ pour 2012 et 227 278 \$ pour 2011)	1 175 255	(226 637)
Indemnités de vacances dues aux employés	193 009	203 110
Provision pour congés de maladie	486 827	329 071
Revenus perçus d'avance	166 321	(21 193)
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	17 452 839	13 554 107
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations	(1 177 426)	(762 667)
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement en immobilisations	(1 177 426)	(762 667)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dette remboursée	(772 606)	(772 606)
Flux de trésorerie affectés aux activités de financement	(772 606)	(772 606)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	15 502 807	12 018 834
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	35 433 094	23 414 260
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (NOTE 14)	50 935 901 \$	35 433 094 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

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 la loi et le respect des normes de construction et de sécurité ;
- Le contrôle de la qualification des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires de façon à s'assurer de leur probité, leur compétence et leur solvabilité ;
- La diffusion de renseignements et d'avis sur le contenu et l'application du Code de construction et du Code de sécurité ;
- L'adoption de mesures en vue de responsabiliser davantage les personnes oeuvrant dans le milieu de la construction ;
- Le soutien au milieu municipal dans l'application par celui-ci de toute norme identique à une norme contenue dans le Code de sécurité ;
- Subventionner des services ou des organismes destinés à protéger les bénéficiaires de plan de garantie ;
- L'encadrement de plans de garanties et de cautionnements et, le cas échéant, l'organisation et l'administration d'un fonds de garantie ou d'un fonds d'indemnisation.

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 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 revenus 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. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Régie utilise prioritairement le *Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés* (ICCA) pour le secteur public et pour la première année applique le modèle de présentation recommandé par ce Manuel. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus, en l'absence de directives pertinentes dans les Normes comptables canadiennes 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 revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les débiteurs, la provision pour créances douteuses, la durée de vie utile des immobilisations et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Constatation des revenus

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

Les autres revenus sont composés de revenus d'intérêts comptabilisés selon la méthode de comptabilité d'exercice et de revenus 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.

ACTIFS FINANCIERS

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.

Placements temporaires

Les placements temporaires sont comptabilisés au moindre de la valeur comptable et de la valeur de marché.

PASSIFS

Indemnités de vacances dues aux employés

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par la direction. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Régimes de retraite

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

ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et 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 à 10 ans
Équipements informatiques	3 ans
Développement informatique	5 à 7 ans

Les immobilisations en cours de développement ne font pas l’objet d’amortissement avant leur mise en service.

Réduction de valeurs sur immobilisations

Lorsqu’une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Régie 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, le coût de l’immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur.

Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux charges de l’exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n’est constatée.

Frais payés d’avance

Les frais payés d’avance représentent des débours effectués avant la fin de l’exercice pour des services dont l’entité bénéficiera au cours du ou des prochains exercices. Ces frais sont imputés aux charges au moment où la Régie bénéficiera des services acquis.

3. CONTRIBUTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC - MINISTÈRE DU TRAVAIL

Au cours de l’exercice financier 2011, la Régie s’est vue attribuer de nouvelles responsabilités concernant la lutte contre la criminalité dans l’industrie de la construction. Cette entente convenue entre le ministère du Travail et la Régie s’étendra jusqu’en 2013. Au cours de ces trois exercices financiers, cette entente prévoit l’attribution d’une somme annuelle maximale de 2 000 000 \$, dont la Régie pourra faire la demande au ministère du Travail. Ces sommes sont versées à la Régie à titre de compensation, afin de couvrir les charges en lien avec le mandat.

La Régie comptabilise ces revenus selon la méthode de comptabilité d’exercice. L’entente stipule que les sommes obtenues ne peuvent être utilisées que pour les fins auxquelles elles sont destinées. Les sommes non utilisées doivent être retournées au ministère des Finances du Québec, avant la fin de l’exercice financier. Au 31 mars 2012, les charges en lien avec ce mandat ont été supérieures à la somme attribuée par le ministère.

4. AUTRES REVENUS

	2012	2011
Intérêts	362 628 \$	153 827 \$
Autres	398 376	121 063 \$
	761 004 \$	274 890 \$

5. PLACEMENTS TEMPORAIRES

Les placements temporaires sont constitués de billets à escompte rachetables sur le marché monétaire à des taux variant entre 1 % et 1,09 % (1 % pour 2011), venant à échéance entre juin et août 2012 (avril 2011 pour 2011).

6. AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

L'avance au Fonds consolidé du revenu porte intérêt au taux préférentiel (3 %) réduit de 2,50 %, lequel représente un taux de 0,50 % au 31 mars 2012 (0,50 % pour 2011).

7. DÉBITEURS

	2012	2011
Tarification sectorielle	5 052 627 \$	5 233 711 \$
Qualification professionnelle	462 726	566 762
Employés	2 100	2 629
Intérêts courus à recevoir	27 184	21 501
Autres	265 483	202 124
	5 810 120	6 026 727
Provision pour créances douteuses	(455 237)	(593 255)
	5 354 883 \$	5 433 472 \$

8. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régime 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.

Au 1^{er} janvier 2012, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 8,69 % à 8,94 % de la masse salariale cotisable et le taux pour le RRPE est passé de 11,54 % à 12,30 %. Le taux pour le RRF est demeuré à 7,25 % tout au long de l'exercice.

Les cotisations de la Régie imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 1 414 522 \$ (1 261 562 \$ pour 2011). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2012	2011
Solde au début	4 706 405 \$	4 377 334 \$
Charge de l'exercice	1 844 946	1 560 997
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 358 119)	(1 231 926)
Solde à la fin	5 193 232 \$	4 706 405 \$

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation, notamment sur la base des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars :

	2012		2011	
	RREGOP	RRPE	RREGOP	RRPE
Taux de croissance de la rémunération	3,95 %	4,55 %	3,95 %	4,05 %
Taux d'actualisation	3,67 %	3,67 %	4,57 %	3,82 %
Durée résiduelle moyenne des salariés actifs	13 ans	13 ans	13 ans	8 ans

9. DETTE

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.

	2012	2011
Solde au début	3 283 575 \$	4 056 181 \$
Remboursement de l'exercice	(772 606)	(772 606)
Solde à la fin	2 510 969 \$	3 283 575 \$

Échéancier de la dette au 31 mars 2012

2013	772 606
2014	772 606
2015	772 606
2016	193 151
	2 510 969 \$

10. IMMOBILISATIONS

	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Développement informatique	Développement informatique en cours de réalisation	2012 Total	2011 Total
Coût							
Solde au début	759 185 \$	108 322 \$	2 929 406 \$	26 893 547 \$	576 518 \$	31 266 978 \$	30 832 155 \$
Acquisitions	241 529	49 577	193 817	139 979	890 598	1 515 500	696 029
Dispositions	-	-	(88 187)	-	-	(88 187)	(261 206)
Transfert	-	-	-	410 493	(410 493)	-	-
Solde à la fin	1 000 714 \$	157 899 \$	3 035 036 \$	27 444 019 \$	1 056 623 \$	32 694 291 \$	31 266 978 \$
Amortissement cumulé							
Solde au début	305 972 \$	77 735 \$	2 479 374 \$	11 271 918 \$	- \$	14 134 999 \$	10 137 858 \$
Amortissement	65 599	9 349	316 044	3 736 652	-	4 127 644	4 258 347
Dispositions	-	-	(88 187)	-	-	(88 187)	(261 206)
Solde à la fin	371 571 \$	87 084 \$	2 707 231 \$	15 008 570 \$	- \$	18 174 456 \$	14 134 999 \$
Valeur nette comptable 2012	629 143 \$	70 815 \$	327 805 \$	12 435 449 \$	1 056 623 \$	14 519 835 \$	- \$
Valeur nette comptable 2011	453 213 \$	30 587 \$	450 032 \$	15 621 629 \$	576 518 \$	- \$	17 131 979 \$

11. EXCÉDENT CUMULÉ

L'excédent cumulé comprend une somme de 17 000 000 \$ aux fins d'une réserve de contingence. En 2007, en vertu d'une décision du conseil d'administration, la Régie a créé cette réserve afin de se prémunir contre les imprévus qui pourraient compromettre sa stabilité financière et sa capacité à accomplir sa mission de qualité et de sécurité. La cible de la réserve, établie à 17 000 000 \$ sur une période de cinq ans, a été atteinte en totalité au cours de l'exercice 2009.

12. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Régie s’est engagée, en vertu d’une entente de services administratifs et d’autres ententes de soutien envers le ministère de l’Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) à verser d’ici le 31 mars 2013, un montant de 1 500 000 \$. Elle est également engagée envers le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), en vertu de diverses ententes, à lui verser un montant de 5 581 085 \$ au cours de 2013. Les ententes annuelles avec le MESS et le CSPQ sont renouvelables automatiquement aux mêmes conditions à moins d’un avis écrit. Enfin, la Régie est aussi engagée à verser au cours des prochains exercices un montant total de 3 957 333 \$ à certains fournisseurs de services professionnels et techniques.

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

	2013	2014	2015	Total
MESS	1 500 000 \$	- \$	- \$	1 500 000 \$
CSPQ	5 581 085	-	-	5 581 085
AUTRES	3 355 942	506 791	94 600	3 957 333
	10 437 027 \$	506 791 \$	94 600 \$	11 038 418 \$

13. ÉVENTUALITÉS

La Régie et le Procureur général du Québec font l’objet d’une poursuite totalisant 3 000 000 \$, intentée en décembre 1988. De plus, au cours de l’exercice financier 2010-2011, la Régie a fait l’objet d’une poursuite en responsabilité civile au montant de 1 771 112 \$. À la date d’approbation des états financiers, la Régie n’était pas en mesure de déterminer l’issue de ces litiges et par conséquent, aucune provision n’a été comptabilisée aux livres à cet égard.

14. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l’état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés à l’état de la situation financière :

	2012	2011
Encaisse	4 025 \$	3 875 \$
Placements temporaires	33 098 426	16 999 534
Avance au Fonds consolidé du revenu	17 833 450	18 429 685
Trésorerie et équivalents de trésorerie	50 935 901 \$	35 433 094 \$

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Un montant de 7 988 136 \$ (9 341 024 \$ pour 2011), 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 créiteurs et frais à payer.

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 les entreprises contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumises, 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 apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

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 RBQ 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 2011-2012.

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.

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.

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.

- 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 dans les éditions antérieures du rapport annuel de gestion de la RBQ 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 RBQ :

- Accessibilité aux services téléphoniques du Centre de relation clientèle de la RBQ
- Achalandage et utilisation du site Web de la RBQ
- Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur-propriétaire
- Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés
- Demandes traitées à la RBQ 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 sécurité ou de qualité des travaux
- Traitement des plaintes en matière de qualité des services de la RBQ
- Activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs
- Interventions d'inspection selon le domaine d'intervention
- Activités 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 RBQ et demandes de révision
- Données des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs
- Effectif des membres du personnel de la RBQ en poste, par unité administrative
- Effectif des membres du personnel de la RBQ en poste, par catégorie et corps d'emploi
- Revenus perçus par la RBQ selon la source
- Dépenses de la RBQ selon le poste budgétaire
- Tableau des licences restreintes

Les informations suivantes sont également accessibles sur le site Web de la RBQ :

- Tableau des licences restreintes²
- Données financières des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs³.

1 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/notre-rapport-annuel.html.

2 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Decisions/licence-restreinte.pdf.

3 Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/plan-de-garantie/les-administrateurs/donnees-financieres.html.

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

Centre de relation clientèle

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

Ligne d'urgence

Sans frais : 1 800 361-0761

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

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!



www.rbq.gouv.qc.ca

