

PLAN STRATÉGIQUE | 2009 Régie du bâtiment du Québec | 2013



PENSER SÉCURITÉ,
C'EST CONSTRUCTIF!

Au cours des dernières années, la Régie a amorcé la mise en œuvre de sa vision en intensifiant ses efforts de sensibilisation auprès du public et des intervenants (concepteurs, entrepreneurs, propriétaires, fabricants, etc.), en intégrant davantage ses modes d'intervention sur la base d'analyses de risques et en augmentant sa capacité d'offrir des services par l'établissement de partenariats. L'année 2008-2009 a été particulièrement intense puisqu'elle a donné lieu, simultanément, à la mise en œuvre de la modernisation des processus d'affaires dont la Régie avait besoin pour gagner en efficacité et en efficience, et à l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation en matière de qualification professionnelle. Cette réglementation vise à la fois à resserrer les exigences de compétence, à donner aux consommateurs de nouvelles garanties financières et à alléger le fardeau administratif des entrepreneurs de construction.

Attentive aux commentaires reçus lors de la consultation tenue récemment sur son environnement externe et sur son organisation interne, la Régie entend, au cours des quatre prochaines années, tirer pleinement profit des outils maintenant à sa disposition, compléter la mise en place d'un cadre législatif performant, évaluer ses façons de faire et examiner l'opportunité de recourir à de nouvelles stratégies. Ces actions permettront de consolider les stratégies d'intervention de la Régie visant à assurer la surveillance de l'application des normes. Pour étendre la portée de son action, la Régie entend privilégier l'information et la sensibilisation à des fins préventives, ainsi que la collaboration de partenaires en mesure de joindre plus efficacement les intervenants visés.

Pour atteindre ses objectifs, la Régie compte sur une équipe dévouée, détenant une expertise exceptionnelle. La direction accorde d'ailleurs la plus haute importance au maintien et à la reconnaissance de la contribution de son personnel.

Le président-directeur général,



Michel Beaudoin

NOS VALEURS

Pour réaliser la vision de la Régie, la direction et les membres du personnel doivent avoir une préoccupation constante pour la sécurité du public et contribuer, par leurs gestes et par leurs décisions, à réduire les risques auxquels sont exposés les citoyens. Ce **souci constant en matière de sécurité** constitue notre raison d'être et représente notre première valeur organisationnelle.

La Régie vise l'atteinte de ses objectifs par des mesures proactives d'information, de sensibilisation et de prévention. Pour que le public soit bien informé, mais aussi pour que les détenteurs de licence et les propriétaires de bâtiments assument pleinement leurs responsabilités, la Régie doit offrir des services de haut niveau, tant en matière d'expertise qu'en fait d'accessibilité. La priorité accordée à la **qualité des services** représente donc une autre valeur essentielle pour la Régie.

Outre ces deux valeurs organisationnelles, la direction et le personnel de la Régie adhèrent pleinement aux valeurs éthiques de l'administration publique québécoise. Ainsi, la **compétence** du personnel doit être mise en valeur et développée. Dans l'exercice de leurs fonctions, les membres du personnel doivent appliquer la réglementation et informer la clientèle avec **impartialité**. Ils doivent faire preuve d'**intégrité** en évitant tout conflit entre leur intérêt personnel et les responsabilités qui leur sont confiées. Enfin, ils doivent traiter avec **respect** les citoyens et les autres clientèles de la Régie et représenter celle-ci avec **loyauté**.

LA RÉGIE EN QUELQUES LIGNES

■ NOTRE MISSION

La Régie du bâtiment du Québec a été instituée en 1992. Sa mission consiste à veiller à la qualité des travaux de construction et à la sécurité des personnes dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie, du gaz, des équipements pétroliers, des appareils sous pression, des ascenseurs, des remontées mécaniques, des jeux mécaniques ainsi que des lieux de baignade.

La Régie remplit sa mission en adoptant par règlement des normes de construction, de sécurité et de qualification professionnelle, en surveillant l'application de ces normes et en régissant des garanties financières pour protéger les consommateurs. La Régie est aussi reconnue comme organisme d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de qualité dans le secteur des appareils sous pression.

■ NOTRE VISION

La Régie s'est donné en 2005 une vision à long terme qui place le citoyen au cœur de sa mission, à la fois en tant que bénéficiaire et en tant que collaborateur des actions favorisant la qualité et la sécurité :

«Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits.»

Cette vision demeure l'inspiration de la Régie au moment où elle élabore la planification stratégique qui guidera son action pour les prochaines années.

■ NOTRE CLIENTÈLE

La clientèle de la Régie est composée de l'ensemble des citoyens qui, à titre de consommateurs et d'usagers, bénéficient de la qualité des travaux de construction et de la sécurité des bâtiments, des équipements et des installations visés par les lois qu'elle administre.

La Loi sur le bâtiment donne des responsabilités aux concepteurs et aux constructeurs visés par le Code de construction, de même qu'aux propriétaires et aux exploitants visés par le Code de sécurité. Ces différents intervenants constituent un autre segment important de la clientèle de la Régie, qui leur procure du soutien afin qu'ils puissent assumer adéquatement leurs responsabilités à l'endroit du public.

La Régie fait un suivi particulier des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires. Elle délivre les licences conférant un droit d'exercice après évaluation des compétences professionnelles requises.

■ NOS PARTENAIRES

Pour joindre les citoyens, la Régie travaille en partenariat avec différentes associations représentant les consommateurs, dont certaines représentent des personnes ayant des besoins particuliers, comme les aînés et les personnes handicapées.

Pour relayer son message auprès des intervenants et pour obtenir des avis sur l'évolution de la réglementation et sur son application, la Régie compte sur la collaboration des ordres professionnels des architectes, des ingénieurs et des technologues, ainsi que sur les associations et les corporations représentant les concepteurs, les entrepreneurs de construction et les propriétaires.

La Régie établit des relations de partenariat avec les établissements d'enseignement, les organismes responsables de l'élaboration des normes, les entreprises de distribution de gaz, d'électricité et de produits pétroliers, le monde municipal, de même qu'avec les organismes gouvernementaux engagés dans les secteurs de la construction, de la sécurité, de l'accessibilité, de la formation et de l'énergie.



LE CONTEXTE, LES ENJEUX ET LES ORIENTATIONS

Avant d'adopter ses orientations et ses objectifs stratégiques pour les prochaines années, la Régie a réalisé en 2008 une consultation afin d'associer ses partenaires à l'élaboration d'un diagnostic stratégique sur l'environnement externe dans lequel elle évolue et une autre auprès des membres de son personnel et de son équipe de gestion sur son organisation interne.

■ L'ENVIRONNEMENT EXTERNE

La consultation externe a été réalisée au moyen d'entrevues individuelles auprès des représentants d'une douzaine d'organismes qui ont accepté l'offre de consultation qui leur a été faite. De plus, des discussions de groupe ont été organisées pour entendre le point de vue des concepteurs, des entrepreneurs et des directeurs de la Régie les plus directement en contact avec le milieu de la construction.

Les principales préoccupations recueillies à l'égard de l'environnement dans lequel la Régie évolue sont les suivantes :

- l'évolution des nouvelles technologies offre un fort potentiel pour l'industrie, qui par ailleurs tarde à en tirer pleinement profit;
- la clientèle est réceptive à de nouveaux modes de réalisation des travaux de construction;
- le niveau de qualité de la construction est une grande préoccupation pour la majorité des personnes consultées;
- la rétention de la main-d'œuvre qualifiée est une préoccupation majeure pour les entreprises;
- la présence sur le terrain est jugée essentielle pour assurer une surveillance adéquate;
- les intervenants attendent de la Régie une information qui les aide à assumer pleinement leurs responsabilités;
- la complexité de la réglementation en vigueur sur les normes de construction et de sécurité engendre de la confusion quant à l'application des codes.

■ L'ORGANISATION INTERNE

La consultation interne a pour sa part été réalisée au moyen d'entrevues avec les directeurs des unités administratives centrales de la Régie ainsi que de groupes de discussion composés d'employés de plusieurs unités administratives et des directeurs des trois directions territoriales.

Les principaux constats exprimés par les membres du personnel et de l'équipe de gestion de la Régie sont les suivants :

- la compétence des ressources humaines et la formation sont reconnues comme des forces de l'organisation;
- la mission de la Régie est large et complexe;
- les stratégies d'intervention de la Régie doivent s'appuyer sur des analyses de risques;
- le cadre législatif doit être modernisé dans certains domaines;
- il importe d'évaluer le résultat des interventions;
- les gestionnaires sont préoccupés par la disponibilité et la rétention des ressources humaines nécessaires à l'accomplissement de la mission de la Régie.

■ LES ENJEUX

À partir du diagnostic sur l'environnement externe et sur l'organisation interne, la direction de la Régie s'est livrée à une réflexion stratégique visant à faire ressortir les principaux enjeux auxquels l'organisation devra répondre par des actions ciblées au cours des prochaines années.

L'une des attentes du milieu, en matière de réglementation, est que la Régie complète l'adoption de **normes uniques** de construction et de sécurité de manière à ce qu'elles soient applicables à tous les bâtiments. Le chapitre Bâtiment du Code de construction ne s'applique pas encore à tous les bâtiments comme cela était visé lors de l'adoption de la Loi sur le bâtiment. En vertu du Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, certaines catégories, dont les bâtiments de petite taille et les bâtiments industriels, sont actuellement exemptées de l'application de ce chapitre.

Pour sa part, le chapitre Bâtiment du Code de sécurité n'est pas encore en vigueur. Ce règlement doit uniformiser les exigences d'entretien, d'exploitation et d'état applicables aux bâtiments existants et sera basé sur le Code national de prévention des incendies.

Certaines municipalités ont adopté, pour les bâtiments sous leur responsabilité, une réglementation référant à l'une ou l'autre des différentes éditions du Code national du bâtiment ou du Code national de prévention des incendies, alors que d'autres n'ont pas réglementé en ce sens. Cette situation place les concepteurs, les entrepreneurs et les

propriétaires d'immeubles devant des normes différentes selon la municipalité dans laquelle ils évoluent et n'assure pas aux citoyens le même seuil minimal de qualité et de sécurité à la grandeur du Québec.

Par ailleurs, même si la Régie considère avoir réalisé en grande partie la modernisation de son **cadre législatif et réglementaire** à la suite de l'adoption de la Loi sur le bâtiment, des progrès sont encore attendus dans certains domaines de sa juridiction. Dans le cas des domaines déjà régis par la Loi sur le bâtiment, la Régie doit continuer de mettre à jour la réglementation en référence aux codes nationaux qui évoluent, et ce, en fonction des besoins spécifiques du Québec. La formation des intervenants sur les changements réglementaires sera accentuée, avec la collaboration des partenaires, pour favoriser la compréhension et l'application des normes.

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

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

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

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

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

■ LES GRANDES ORIENTATIONS

Au terme de la réflexion stratégique qu'elle a menée, la Régie propose dans sa planification stratégique pour la période 2009-2013 les solutions qu'elle considère efficaces et adaptées aux moyens dont elle dispose pour répondre à ces différents enjeux. Ces solutions se regroupent autour de trois grandes orientations.

Orientation 1

Assurer la protection du public et l'encadrement de l'industrie en faisant évoluer le cadre réglementaire et les stratégies d'intervention de la Régie.

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

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 en ligne, la Régie veut être proactive en mettant à la disposition des citoyens, des intervenants et de ses partenaires une information et des outils adaptés à leurs besoins, faciles à comprendre et disponibles rapidement.

Orientation 3

Assurer le maintien et le développement de l'expertise nécessaire à l'accomplissement de la mission de la Régie.

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

NOS ORIENTATIONS, NOS AXES D'INTERVENTION ET NOS OBJECTIFS

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.

Axe d'intervention: normalisation et réglementation

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
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).	Chapitre Bâtiment du Code de sécurité adopté ¹	31 mars 2011
	Modifications réglementaires adoptées ¹ pour rendre le chapitre Bâtiment du Code de construction applicable à tous les bâtiments	31 mars 2012
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.	Bilan analytique sur les mesures examinées déposé à la direction de la Régie	annuellement
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.	Modifications réglementaires adoptées ¹ en référence à une nouvelle édition d'un code	15 mois après la publication
	Chapitres Jeux mécaniques du Code de construction et du Code de sécurité adoptés ¹	31 mars 2010
	Chapitres Lieux de baignade du Code de construction et du Code de sécurité adoptés ¹	31 mars 2011
	Règlement sur les appareils sous pression et chapitres Appareils sous pression du Code de construction et du Code de sécurité adoptés ¹	31 mars 2011

Axe d'intervention: stratégies d'intervention

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
1.4 Poursuivre la mise en œuvre de la gestion intégrée des risques afin de mieux cibler les actions de la Régie.	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
	Analyses de risques et suivis des mesures de contrôle réalisés	selon le calendrier
1.5 Accentuer la surveillance des intervenants ² , au regard de la qualité des travaux de construction et de la sécurité des bâtiments, équipements et installations.	Cibles fixées dans la planification opérationnelle déposée à la direction de la Régie	annuellement
	Interventions de surveillance réalisées dans les bâtiments, les équipements et les installations ainsi qu'auprès des intervenants	selon la planification opérationnelle
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. Note: Ces stratégies comprennent l'évaluation des intervenants, l'inspection, l'enquête, la sensibilisation et les partenariats.	Processus de traitement des réclamations de cautionnement mis en place	31 décembre 2009
	Processus de traitement des plaintes révisé	31 mars 2012
	Information sur les plaintes à l'endroit des entrepreneurs rendue publique	31 mars 2013
	Rapport d'évaluation de programme dans le domaine des bâtiments neufs déposé à la direction de la Régie	31 mars 2011
	Évaluation de la qualité des travaux de construction dans le domaine du bâtiment réalisée	31 mars 2013
	Étude sur la sécurité dans le domaine du bâtiment existant réalisée	31 mars 2011
	Rapports d'évaluation dans les domaines autres que le bâtiment ³ déposés à la direction de la Régie	selon la planification opérationnelle
	Rapport sur les accidents déposé à la direction de la Régie	annuellement
	Processus pour renforcer la responsabilisation et le contrôle des titulaires de licence mis en place	31 mars 2013
1.7 Accentuer l'implication du milieu en vue de contribuer à la qualité de la construction et à la sécurité du public.	Bilan sur les ententes de partenariat signées et sur les activités réalisées déposé à la direction de la Régie	annuellement
	Bilan des échanges avec l'industrie sur l'évolution du cadre réglementaire déposé à la direction de la Régie	annuellement
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.	Rapport d'évaluation déposé au conseil d'administration de la Régie	31 décembre 2010
	Rapport sur les pistes d'amélioration et leurs impacts déposé au conseil d'administration	30 juin 2011

FS STRATÉGIQUES

ORIENTATION 2

OFFRIR UNE INFORMATION DE QUALITÉ ET MODERNISER LES SERVICES POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES CITOYENS ET DES INTERVENANTS ².

Axe d'intervention: information et sensibilisation

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
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.	Outil de gestion du contenu informationnel mis à la disposition du personnel	31 mars 2013
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.	Document institutionnel publié	31 mars 2010
	Participation à des événements organisés à l'intention du grand public et des intervenants visés par la réglementation	annuellement
	Vitrine Internet de la Régie optimisée	annuellement
	Activités de sensibilisation réalisées dans tous les domaines	annuellement
2.3 Diffuser auprès des intervenants une documentation explicative pour faciliter la compréhension et l'application des codes et règlements adoptés par la Régie.	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
	Bilan de la documentation explicative sur des problématiques particulières déposé à la direction de la Régie	annuellement

Axe d'intervention: service à la clientèle

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES
2.4 Donner accès, de manière conviviale, à des services informationnels et transactionnels sur le site Web de la Régie.	Refonte du site Web réalisée	31 mars 2011
	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
	Proportion des transactions réalisées par voie électronique pour le paiement des droits annuels de maintien de la licence	progression annuelle
	Sondage réalisé auprès des usagers du site Web	18 mois après la refonte

ORIENTATION 3

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

Axe d'intervention: ressources humaines

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES
3.1 Assurer le développement d'un climat organisationnel stimulant pour les ressources humaines de la Régie.	Programme organisationnel d'intégration des nouveaux employés mis en application	31 mars 2010
	Bilan des activités de reconnaissance déposé à la direction de la Régie	annuellement
	Bilan des activités de développement déposé à la direction de la Régie	annuellement
	Sondage réalisé auprès des membres du personnel	à tous les deux ans

Axe d'intervention: gestion des connaissances

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES
3.2 Documenter et préserver les connaissances stratégiques détenues par les membres du personnel dans tous les programmes d'intervention de la Régie.	Cartographies des connaissances réalisées	avant le départ des détenteurs de connaissances stratégiques
	Historiques réalisés et réseaux documentés pour tous les programmes de la Régie	31 mars 2013

¹ Adoption par le conseil d'administration de la Régie pour recommandation au ministre du Travail

² Les intervenants sont les personnes qui, à titre de concepteur, d'entrepreneur, de propriétaire, de fabricant ou d'installateur, ont des responsabilités en vertu des lois administrées par la Régie.

³ Électricité, gaz, équipements pétroliers, plomberie, appareils sous pression, ascenseurs, jeux mécaniques, remontées mécaniques, lieux de baignade, lutte au travail sans licence



www.rbq.gouv.qc.ca



Régie
du bâtiment

Québec    

Cette publication est disponible sur le site Internet de la Régie.

ISBN 978-2-550-55545-2 (imprimé)

ISBN 978-2-550-55546-9 (en ligne)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009



Ce papier est recyclé à 50 % dont 25 % postconsommation.

