

Rapport annuel de gestion

2013
2014

RBQ

RÉGIE
DU BÂTIMENT
DU QUÉBEC



LA RÉFÉRENCE
EN MATIÈRE DE BÂTIMENTS
ET D'INSTALLATIONS SÉCURITAIRES

Québec 

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

Nora Akram

ÉDITION

Paula Beaulieu

GRAPHISME

Isabelle Cayer

RÉVISION LINGUISTIQUE

David Rancourt

Dépôt légal – 2014

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN (version imprimée) : 978-2-550-71413-2

ISBN (PDF) : 978-2-550-71414-9

ISBN (cédérom) : 978-2-550-71415-6

ISSN : 1703-339X

ISSN (en ligne) : 1703-3403

ISSN (cédérom) : 1923-7057

© Gouvernement du Québec, 2014

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

Rapport annuel de gestion

2013
2014

RBOQ

RÉGIE
DU BÂTIMENT
DU QUÉBEC



LA RÉFÉRENCE
EN MATIÈRE DE BÂTIMENTS
ET D'INSTALLATIONS SÉCURITAIRES

Québec, septembre 2014

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 (RBQ) pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2014.

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

Le ministre,
Sam Hamad

Montréal, septembre 2014

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

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la RBQ pour l'année financière 2013-2014.

Ce rapport présente les résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique 2013-2016 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 2014, qui ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

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

Le président-directeur général,
Stéphane Labrie

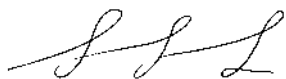
DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Montréal, septembre 2014

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 2014.



M^e Stéphane Labrie, MBA, ASC

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Stéphane Labrie,
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 2013-2014 de la 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 conformément aux normes internationales de la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la RBQ nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,



Thuy-Lan Ha, CPA, CA
Québec, août 2014

TABLE DES MATIÈRES

Le mot de la présidente du conseil d'administration	8
Le mot du président-directeur général	9
La RBQ en bref	10
Faits saillants de l'année 2013-2014	13
PARTIE 1 La présentation de la RBQ	17
Sa mission et ses champs de compétence	18
Sa clientèle et ses partenaires	19
Sa gouvernance	20
Ses ressources humaines	20
PARTIE 2 Les résultats au regard du Plan stratégique 2013-2016	27
PARTIE 3 Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens	47
PARTIE 4 Les résultats au regard des autres exigences réglementaires et législatives	57
L'accès à l'égalité en emploi	58
Les mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien à l'emploi	60
Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	60
L'allégement réglementaire et administratif	61
Le développement durable	62
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	69
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	69
La Politique de financement des services publics	70
L'application des règles concernant les bonis au rendement des cadres	71
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	72
Les ressources informationnelles	72
Les ressources financières	74

Annexe 1	États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2014	77
Annexe 2	Données comparatives avec des organismes qui sont présents dans des secteurs d'activité connexes à ceux de la RBQ	99
Annexe 3	Tableaux accessibles sur le site Web de la RBQ.	105
Annexe 4	Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec	109

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



C'est avec fierté que les membres du conseil d'administration ont approuvé le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la RBQ. Il s'agit d'un document attendu par les élus et par les différentes parties prenantes de la RBQ, que ce soit les constructeurs-propriétaires, les entrepreneurs, les citoyens, les concepteurs ou les organismes partenaires. Le Rapport annuel de gestion 2013-2014 rend compte de l'atteinte des objectifs au regard du Plan stratégique, de la Déclaration des services aux citoyens et des autres exigences réglementaires et législatives.

Tout au long de l'année, les membres du conseil d'administration ont appuyé la direction de la RBQ afin de la soutenir dans la mise en œuvre de sa planification stratégique 2013-2016. Le rapport annuel est un document capital pour l'ensemble des gestionnaires et des employés. En effet, ils peuvent ainsi constater que leurs efforts tout au long de l'année n'ont pas été vains et qu'ils ont contribué à ce que la RBQ puisse remplir sa mission et respecter ses engagements. Il s'agit d'un document de référence qui contient plusieurs informations et données utiles auxquelles chacun pourra se référer dans le futur.

Les réalisations de la RBQ en 2013-2014 sont multiples et je vous invite à en prendre connaissance dans le présent rapport annuel. En mon nom et en celui de mes collègues du conseil d'administration, je tiens à remercier la direction et l'ensemble du personnel de la RBQ pour la qualité de leurs réalisations et pour leurs efforts continus en vue d'améliorer la sécurité physique et financière des citoyens.

La présidente du conseil d'administration,

Johanne Guay

LE MOT DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

Je suis heureux de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la RBQ, qui présente un bilan de la dernière année. Les résultats témoignent des efforts considérables de l'ensemble de l'équipe pour atteindre les objectifs de l'organisation.



De nombreux projets

Afin de devenir plus agile et réactive devant les changements de l'environnement, notre organisation s'est munie de nouveaux outils, dont un bureau de projets. Celui-ci a pour but de nous permettre de réaliser le plus grand nombre de projets possible, en priorisant certains d'entre eux, tout en assurant le fonctionnement courant de l'organisation. D'ailleurs, de nombreux projets porteurs ont été entrepris pendant l'année 2013-2014, et nous nous promettons de les développer en assurant la qualité et l'uniformité de nos interventions ainsi que l'efficacité de nos activités.

Plan stratégique 2013-2016

Dans un souci de constante amélioration et pour permettre à la RBQ d'offrir les meilleurs services aux citoyens, notre équipe propose, tous les trois ans, un plan stratégique. Dans le Plan stratégique 2013-2016, nous nous sommes fixé comme objectifs d'accroître le leadership de la RBQ dans ses domaines de compétence et d'en faire une organisation connue et reconnue pour son expertise en augmentant sa visibilité auprès du public. Pour ce faire, nous nous engageons, pour les trois années du plan, à faire évoluer le cadre d'intervention de l'organisation, à assurer une gouvernance exemplaire et une gestion efficiente, et à miser sur le potentiel du personnel.

Des domaines de compétence nombreux et variés

La spécificité de notre organisation a été mise en évidence par une analyse de performance effectuée en comparant la RBQ avec d'autres organisations œuvrant dans des domaines similaires, au Canada et à l'étranger. Nous avons constaté que la RBQ est la seule à administrer les lois et règlements qui se rapportent à autant de domaines, c'est-à-dire 10. L'étude a aussi révélé l'importante diversité du mandat de la RBQ, qui s'étend de l'évolution du cadre réglementaire et de la surveillance de l'application de celui-ci à la qualification des entrepreneurs de construction, et ce, dans chacun des domaines d'intervention. Le mandat de la RBQ couvre également l'évolution du cadre réglementaire relatif au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, qu'elle s'applique à faire respecter et à améliorer d'année en année. De plus, notre équipe a maintenant des responsabilités en ce qui concerne la prévention de la criminalité et la lutte contre les pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction.

La force de notre équipe

Bien que l'effectif de notre organisation soit de taille moyenne, avec environ 500 personnes, nous sommes convaincus que nous réussirons tous ensemble à relever les défis que nous nous sommes imposés dans le Plan stratégique 2013-2016. Nous avons confiance en l'expertise et en l'engagement de notre personnel, et c'est pourquoi nous continuerons d'investir dans le développement des ressources humaines par la fidélisation des employés et l'amélioration de leur qualité de vie au travail.

Je ne peux terminer sans remercier tous les gestionnaires ainsi que l'ensemble du personnel de la RBQ pour leurs efforts continus déployés afin d'assurer la réalisation de la mission de notre organisation.

Je vous invite à prendre connaissance du présent rapport annuel, où vous serez à même de constater les réalisations de la RBQ, toujours axées vers un service exemplaire aux citoyens.

Le président-directeur général,

M^e Stéphane Labrie, MBA, ASC

LA RBQ EN BREF

Lois administrées par la RBQ¹

Loi sur le bâtiment	Loi sur les mécaniciens de machines fixes
Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment	Loi sur les appareils sous pression

Champs de compétence

Normalisation et réglementation	Surveillance
Qualification professionnelle	Garanties financières

Domaines d'intervention de la RBQ

Bâtiment	Appareils sous pression
Ascenseurs et autres appareils élévateurs	Électricité
Plomberie	Remontées mécaniques
Gaz	Jeux et manèges
Installations d'équipements pétroliers	Lieux de baignade

Licences	2012-2013	2013-2014
Titulaires d'une licence délivrée par la RBQ	39 224	40 394
• Entrepreneurs généraux	741	820
• Entrepreneurs spécialisés	20 027	20 698
• Entrepreneurs généraux et spécialisés	17 736	18 182
• Constructeurs-propriétaires en électricité	502	489
• Autres constructeurs-propriétaires	218	205
Titulaires d'une licence délivrée par une corporation mandataire ²	5 551	5 604
Total des titulaires d'une licence au Québec	44 775	45 998

Permis

Titulaires d'un permis d'exploitation d'une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz	3 433	3 434
Titulaires d'un permis d'utilisateur d'équipements pétroliers	7 273	7 165
Titulaires d'un permis d'exploitation d'un jeu ou d'un manège	21	23

Examens

Lieux d'examen	10	10
Nombre d'examens tenus	17 564	18 085

1. Pour plus de détails sur les règlements, consulter notre site Web, à l'adresse suivante : www.rbq.gouv.qc.ca/lois-reglements-et-codes/liste-des-lois-reglements-et-codes.

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.

Surveillance et application de la réglementation	2012-2013	2013-2014
Entrepreneurs joints lors d'une rencontre d'information ou de sensibilisation	2 157	1 716
Profils d'entrepreneurs établis	3 329	1 585
Évaluations réalisées	1 790	1 660
Nombre d'intervenants en suivi	55	33
Nombre d'entrepreneurs reconnus en règle après un suivi	56	27
Nombre d'inspections effectuées	16 216	17 671
Nombre de visites effectuées	17 109	19 253
Nombre d'avis de correction remis	4 864	7 253
Nombre d'éléments de défectuosité relevés sur les avis remis	12 744	18 816
Nullité de la licence – articles 71, 72 et 73 de la Loi sur le bâtiment	3 744	4 204
• Cessation d'accréditation		19
• Non-paiement de maintien		3 813
• Faillite d'entreprise		71
• Absence de répondant		281
• Radiation au Registraire des entreprises du Québec (REQ)		20
Suspension de licence pour défaut de cautionnement (article 70)	913	984
Restriction de licence aux fins de l'obtention d'un contrat public	60	72
Dossiers d'enquête		
Nombre de dossiers d'enquête conclus au cours de l'année	431	473
Nombre de vérifications d'antécédents effectuées	10 028	12 403
Dossiers pénaux		
Nombre de dossiers d'enquête conclus par le ministère de la Justice du Québec	1 137	1 020
Nombre de condamnations	837	749
Montant des amendes au ministère de la Justice du Québec	784 207	853 107
Travail sans licence		
Nombre d'infractions relevées	2 487	1 680
• Secteur de la rénovation	2 102	1 373
• Secteur de la construction neuve	385	307
Nombre d'entrepreneurs ayant régularisé leur situation durant la période	375	295
Décisions des régisseurs		
Licences suspendues	11	6
Licences annulées	39	83
Licences refusées	9	14
Décisions rendues en révision	20	11

Réponses aux demandes de la clientèle	2012-2013	2013-2014
---------------------------------------	-----------	-----------

Demandes d'information¹ :

• Nombre de réponses à des appels téléphoniques	92 936	89 226
• Nombre de courriels traités	6 501	8 511
• Nombre de demandes traitées reçues par courrier ou par télécopieur	310	172
• Nombre de clients servis au comptoir d'accueil	9 029	9 873

Indicateurs au 31 mars

Effectif en poste	496	504
• Personnel permanent ²	450	456
• Personnel occasionnel	46	48
Effectif utilisé au cours de l'année (en équivalent temps complet)	438	475
Taux de départ volontaire du personnel régulier ³	8,8 %	10,2 %
Nombre d'employés ayant pris leur retraite (postes permanents)	16	9
Taux d'absence maladie ⁴	5 %	5,4 %
Nombre moyen de jours de formation par employé	4,3	3,6
Montant dépensé pour la formation et le développement du personnel ⁵	578 220 \$	757 733 \$
• En pourcentage de la masse salariale	2,4 %	2,8 %

Ressources financières (en millions de dollars)

Revenus	66,5	65,9
Dépenses	52,4	56,5

Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

Entrepreneurs accrédités auprès d'un administrateur du Plan, au 31 décembre	5 473	5 456
Certificats de garantie délivrés par les administrateurs du Plan	28 103	20 386
Plaintes traitées par les administrateurs du Plan	2 074	1 937
Dossiers soumis à un organisme d'arbitrage	222	189

1. Les statistiques fournies ne concernent que les demandes d'information formelles reçues à la Direction des relations avec la clientèle. Le Commissaire à la qualité des services à la clientèle peut être amené à répondre à des demandes d'information générale; cependant, celles-ci ne sont pas compilées.

2. Y compris les employés en probation qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

3. Le taux de départ volontaire est obtenu en divisant le nombre de départs volontaires par la moyenne de population. Les départs volontaires comprennent les sorties de la fonction publique (démission ou départ à la retraite), ainsi que les départs vers un autre ministère ou organisme du gouvernement du Québec (mutation ou promotion avec concours).

4. Le taux d'absence maladie correspond au nombre d'années-personnes en absence rémunérée pour invalidité par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi pendant la période visée.

5. 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. Ce montant inclut les dépenses en salaires, les frais de services professionnels et les frais de déplacement relatifs aux activités de formation.

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2013-2014

Activités réglementaires et opérationnelles

Mise en œuvre du chapitre Bâtiment du Code de sécurité (CBCS)

L'année a été marquée par les travaux relatifs à la mise en œuvre des nouvelles exigences consignées dans le CBCS. Deux tournées régionales ont été organisées au cours de l'année. La première, en collaboration avec l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec (ACSIQ), visait à informer les acteurs du milieu de la prévention incendie des avantages de l'adoption du CBCS par leur municipalité. La deuxième tournée s'adressait aux propriétaires de résidences privées pour aînés et avait pour objectif la présentation des nouvelles obligations en vertu du CBCS. Ces séances d'information ont connu beaucoup de succès et ont attiré principalement des exploitants de résidences pour aînés, ainsi que des représentants de services de sécurité incendie, d'agences et de centres de santé et de services sociaux.

Les tours de refroidissement à l'eau

La RBQ a travaillé en 2013-2014 à améliorer sa connaissance du parc de tours de refroidissement à l'eau et a inspecté 2 025 installations en cours d'année, afin de vérifier leur conformité à la réglementation. L'entrée en vigueur de la réglementation visant les tours de refroidissement à l'eau, en mai 2013, a introduit de nouvelles exigences pour les propriétaires en ce qui concerne l'entretien de leurs installations et la divulgation des renseignements requis à la RBQ sur leur programme d'entretien obligatoire. Afin de soutenir les propriétaires d'installations de tours de refroidissement, la RBQ a mené des campagnes de sensibilisation ciblées et a mis en ligne une nouvelle rubrique Web, qui comprend toute l'information relative aux tours, notamment le texte du règlement, le formulaire de transmission de renseignements ainsi qu'une foire aux questions.

Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

La RBQ a publié en 2013-2014 deux règlements modifiant le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs : le premier est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2014 et a pour objet de mettre en œuvre le fonds de garantie en cas de sinistre majeur exceptionnel ou imprévisible. Le second règlement, dont l'entrée en vigueur est fixée au 1^{er} janvier 2015, donne suite aux conclusions de l'évaluation de programme réalisée dans le cadre du Plan stratégique 2009-2013, ainsi qu'aux orientations gouvernementales dans ce dossier.

Construction combustible

Dans l'attente de la prochaine révision du Code de construction, la RBQ a élaboré en juillet 2013 des lignes directrices et un guide pour la construction d'habitations en bois de 5 ou 6 étages. En balisant les conditions qui permettent l'utilisation du bois en tant que matériau différent de ce qui est prévu par le Code pour la construction d'un bâtiment résidentiel de 5 ou 6 étages, la RBQ a introduit des assouplissements au Code de construction, qui allègent le fardeau administratif des propriétaires visés, en plus de répondre aux priorités gouvernementales en matière de construction en bois.

Activités administratives et organisationnelles

Service de soutien aux opérations

La RBQ a créé en novembre 2013 un service qui a pour mandat de soutenir la Direction des opérations et des appareils sous pression, dans le suivi et la planification des opérations ainsi que dans l'élaboration des documents et des outils de travail utilisés par les directions territoriales.

Bureau de gestion des plaintes

En mars 2014, le Bureau de gestion des plaintes a été créé au sein de la Vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations. En centralisant son processus de gestion des plaintes, la RBQ vise à structurer ses opérations et à générer de nombreux avantages pour la clientèle, soit une plus grande rigueur dans le suivi et le traitement des plaintes et un meilleur accompagnement du plaignant.

Implantation d'un bureau de projets

En mai 2013, la RBQ a annoncé la création d'un bureau de projets, qui a pour mandat de suivre l'avancement du portefeuille de projets de la RBQ, d'outiller les équipes de travail et d'améliorer le suivi des projets. À cet effet, les professionnels du Bureau de projets offrent un accompagnement adapté aux besoins des chargés de projet concernant la mise en œuvre du processus de gestion des projets adopté par la direction.

Vice-présidence Enquêtes

La RBQ a poursuivi cette année ses travaux en vue du déploiement du plan d'action visant l'optimisation des processus d'enquête. Cette restructuration était nécessaire afin de répondre aux récentes modifications législatives concernant le mandat confié à la RBQ en matière de lutte contre les pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction.

Expertise et reconnaissance

La RBQ est fière de souligner les distinctions qu'ont reçues deux de ses professionnels.

M^{me} Madiha El Mehelmy Kotb, ingénieure, a été nommée à titre de présidente de l'American Society of Mechanical Engineers (ASME) pour l'exercice 2013-2014. Mme Kotb est responsable de la Division des services techniques des appareils sous pression à la RBQ. Elle est la première Québécoise et la première Canadienne à assumer cette responsabilité.

M. Gilbert Montminy, ingénieur expert en normalisation dans le domaine de l'électricité, a reçu l'Ordre du mérite de l'Association canadienne de normalisation (Groupe CSA). Cette récompense est décernée aux personnes ayant joué un rôle prépondérant dans l'élaboration de normes volontaires.

Gouvernance

Adoption du Plan stratégique 2013-2016

En mai 2013, la RBQ a dévoilé les quatre orientations autour desquelles elle veut orienter ses actions pour les trois prochaines années, soit l'évolution de son cadre d'intervention, l'amélioration de sa gouvernance, l'attraction et la rétention de ses ressources humaines, et enfin l'accroissement de sa visibilité et de son influence auprès du grand public, de ses partenaires et des acteurs de l'industrie. La partie 2 du présent rapport annuel de gestion rend compte des engagements stratégiques de la RBQ pour l'année 2013-2014.

Consolidation des règles de gouvernance et de prise de décision

En novembre 2013, le conseil d'administration de la RBQ a adopté deux projets de règlement qui consolident les règles de gouvernance et de prise de décision au sein de l'organisation et des différents comités de son conseil d'administration. Le premier règlement concerne la signature de certains actes, documents ou écrits de la RBQ et le second modifie le Règlement intérieur de la RBQ. Ces deux règlements sont entrés en vigueur en février 2014.

Administration du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

Soucieuse de protéger les intérêts financiers des consommateurs bénéficiaires du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, la RBQ a retiré à un organisme l'autorisation d'agir comme administrateur du Plan. La RBQ a nommé un administrateur provisoire pour prendre la relève de cet organisme qui ne respectait plus les conditions financières prescrites par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, en raison notamment des montants importants des indemnités nécessaires pour régler le dossier de la pyrrhotite en Mauricie.

Communication et campagnes de sensibilisation

Campagnes de sensibilisation

Plusieurs actions visant la diffusion d'information et le soutien des propriétaires de bâtiments ont été réalisées au cours de l'année, dont la publication de communiqués et d'articles variés, la création d'un parcours Web personnalisé et l'organisation de deux tournées régionales liées à la mise en œuvre du CBCS.

Séances de formation à l'intention des propriétaires d'installations de tours de refroidissement à l'eau

La RBQ a organisé deux séances de formation à l'intention des propriétaires d'installations de tours de refroidissement à l'eau, une à Montréal et l'autre à Québec. Ces formations, qui ont attiré de nombreux participants, ont été données par une spécialiste française, la D^{re} Michèle Merchat, et sont une première pour la RBQ.

Amélioration continue du site Web

Le site de la RBQ a été amélioré, tant en ce qui concerne son contenu que la présentation des images qui y sont incluses. Une nouvelle page d'accueil destinée aux citoyens a été mise en ligne, afin de mettre en valeur des capsules de sécurité et des nouvelles s'adressant spécialement au grand public. Le nombre de consultations des pages du site Web de la RBQ s'est maintenu encore cette année au-dessus du seuil de 1,2 million.

Présence de la RBQ sur les médias sociaux

La RBQ a introduit, sur chacune des pages de son site Web, des fonctionnalités de partage (courriel, Facebook, Twitter, LinkedIn et Google+). L'animation des médias sociaux permet entre autres à la RBQ d'accroître sa visibilité auprès du grand public et des acteurs de l'industrie de la construction.



PARTIE 1

La présentation de la RBQ



Sa mission et ses champs de compétence

La 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 et autres appareils élévateurs, 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 des permis d'utilisation ou d'exploitation, en accordant à des professionnels la reconnaissance pour délivrer des attestations de conformité et en surveillant l'application des normes et des règlements relevant de sa compétence.

LA NORMALISATION ET LA RÉGLEMENTATION

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 des entrepreneurs de construction. Elle évalue les compétences des candidats entrepreneurs de construction ou constructeurs-propriétaires, 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. La licence qui leur est délivrée, après vérification, leur permet d'exécuter ou de faire exécuter des travaux de construction de bâtiments, y compris les équipements destinés à l'usage du public et certaines installations non rattachées à un bâtiment, ou des ouvrages de génie civil².

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 est aussi reconnue comme organisme d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de qualité dans le domaine des appareils sous pression. En sa qualité d'organisme reconnu par les autorités nord-américaines, 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. La RBQ surveille également, par ses 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 ainsi que dans les chapitres des codes de construction et de sécurité.

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, la délivrance des licences est dévolue à la Corporation des maîtres électriciens du Québec, alors qu'elle l'est à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec pour le domaine de la plomberie et des systèmes de chauffage.

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. Deux administrateurs sont autorisés par la RBQ pour offrir aux consommateurs cette garantie obligatoire pour les bâtiments visés. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur qui est 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 but de protéger les intérêts des acheteurs qui sont couverts par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, la RBQ a créé le fonds de garantie, une réserve spéciale pouvant être utilisée dans les cas de sinistres majeurs exceptionnels ou imprévisibles, ou encore dans le cas où un administrateur du plan de garantie n'est plus en mesure, en raison de sa situation financière, d'assumer les obligations du plan de garantie. Le fonds de garantie est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

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

Sa clientèle et ses partenaires

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

Pour joindre les citoyens, la RBQ travaille en collaboration 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 professionnels, 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.

Sa gouvernance

Le ministre du Travail est responsable devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la RBQ. Cette dernière est un organisme « autre que budgétaire », qui finance ses dépenses à même ses revenus. Ses états financiers, exposés à l'annexe 1, sont sujets à une vérification par le Vérificateur général du Québec.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La RBQ est dirigée par un conseil d'administration de 13 membres. Le président-directeur général de la RBQ est membre du conseil d'administration, mais la présidence du conseil est assumée par une personne désignée par le gouvernement parmi les autres membres. Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2014 sont présentés dans la page suivante.

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

- associations d'entrepreneurs de construction : deux membres ;
- milieu financier : un membre ;
- corporations constituées en vertu de la Loi sur les maîtres électriciens ou de la Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie : 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 et sur les autres aspects réglementés. 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 au conseil d'administration 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, le comité de vérification procède à l'évaluation de l'efficacité de la fonction de vérification interne et assure la collaboration de la RBQ aux mandats 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, ainsi que les critères pour l'évaluation du fonctionnement du conseil. Il veille aussi à l'application de ces règles et de ces outils de gouvernance. Il se préoccupe également de la gestion des ressources humaines au sein de l'organisation.

Ses ressources humaines

La RBQ compte 504 employés en date du 31 mars 2014 et son effectif en équivalent temps complet a été de 475 personnes au cours de l'année.

L'organigramme de la RBQ et la distribution de l'effectif par unité administrative, ainsi que par catégorie et corps d'emploi, sont présentés dans les pages 22 à 25.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2014



M^{me} Johanne Guay,
architecte
Présidente du conseil
d'administration
Milieu des ordres professionnels



M. Gilles Brassard, ING.ASC
Vice-président
du conseil d'administration
Milieu des ordres professionnels



M^e Stéphane Labrie,
MBA, ASC
Administrateur
Président-directeur général
de la RBQ



M. André Bourassa,
architecte
Administrateur
Milieu municipal



M^{me} Ginette Paquette
Administratrice
Milieu des associations
d'entrepreneurs de construction



M^e Marlène Carrier, MBA
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. Jean-Guy Cloutier
Administrateur
Milieu des associations
d'entrepreneurs de construction



M^{me} Sonia Trudel,
CPA, CA, MCR
Administratrice
Milieu des associations
de propriétaires de bâtiments



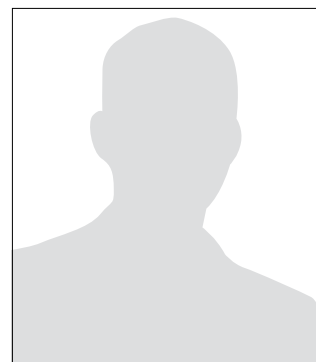
M. André St-Hilaire
Administrateur
Milieu des associations de
consommateurs ou de personnes qui
habitent ou fréquentent un bâtiment



M. Daniel Primeau,
architecte
Administrateur
Milieu des associations
de propriétaires de bâtiments

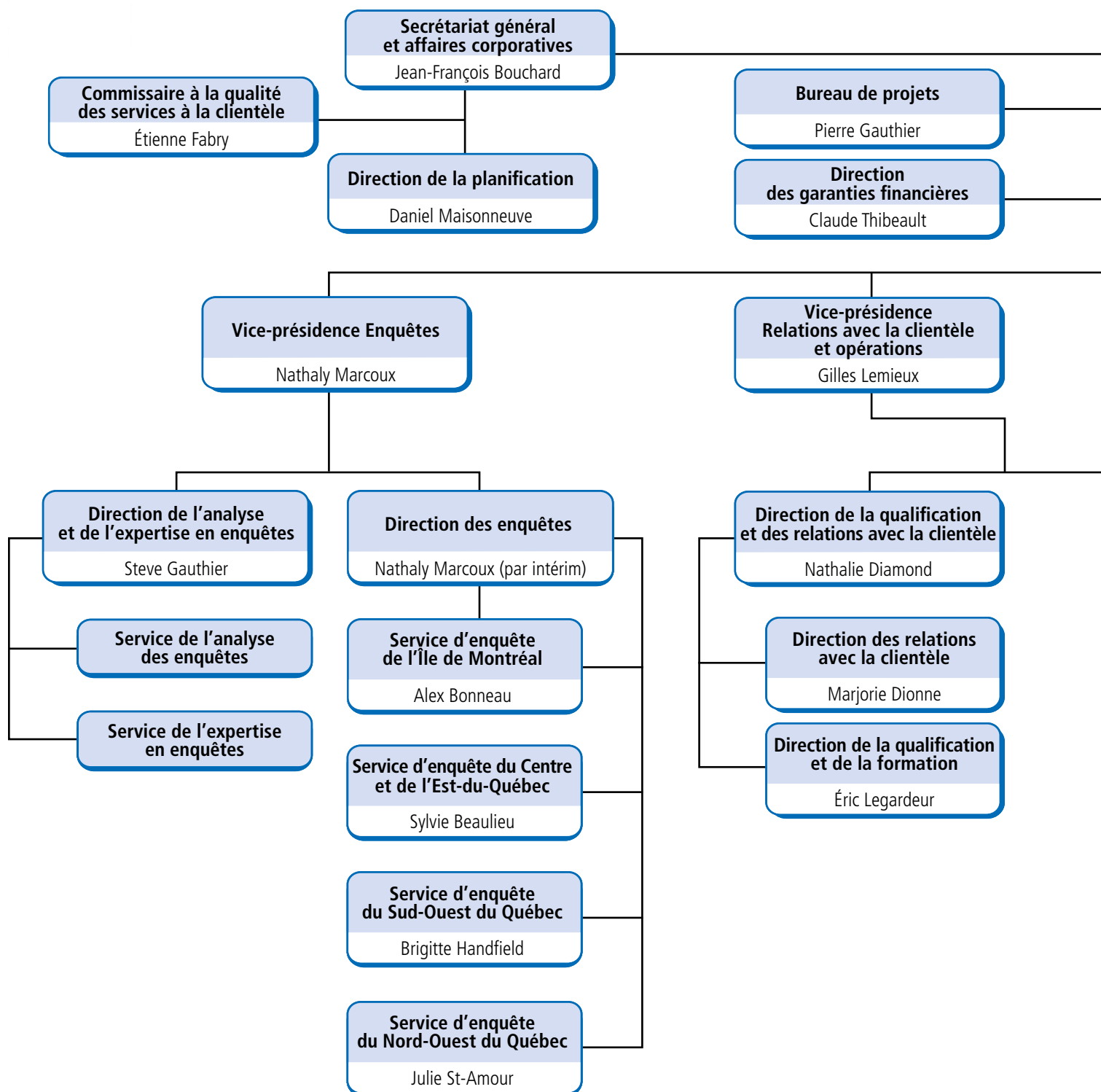


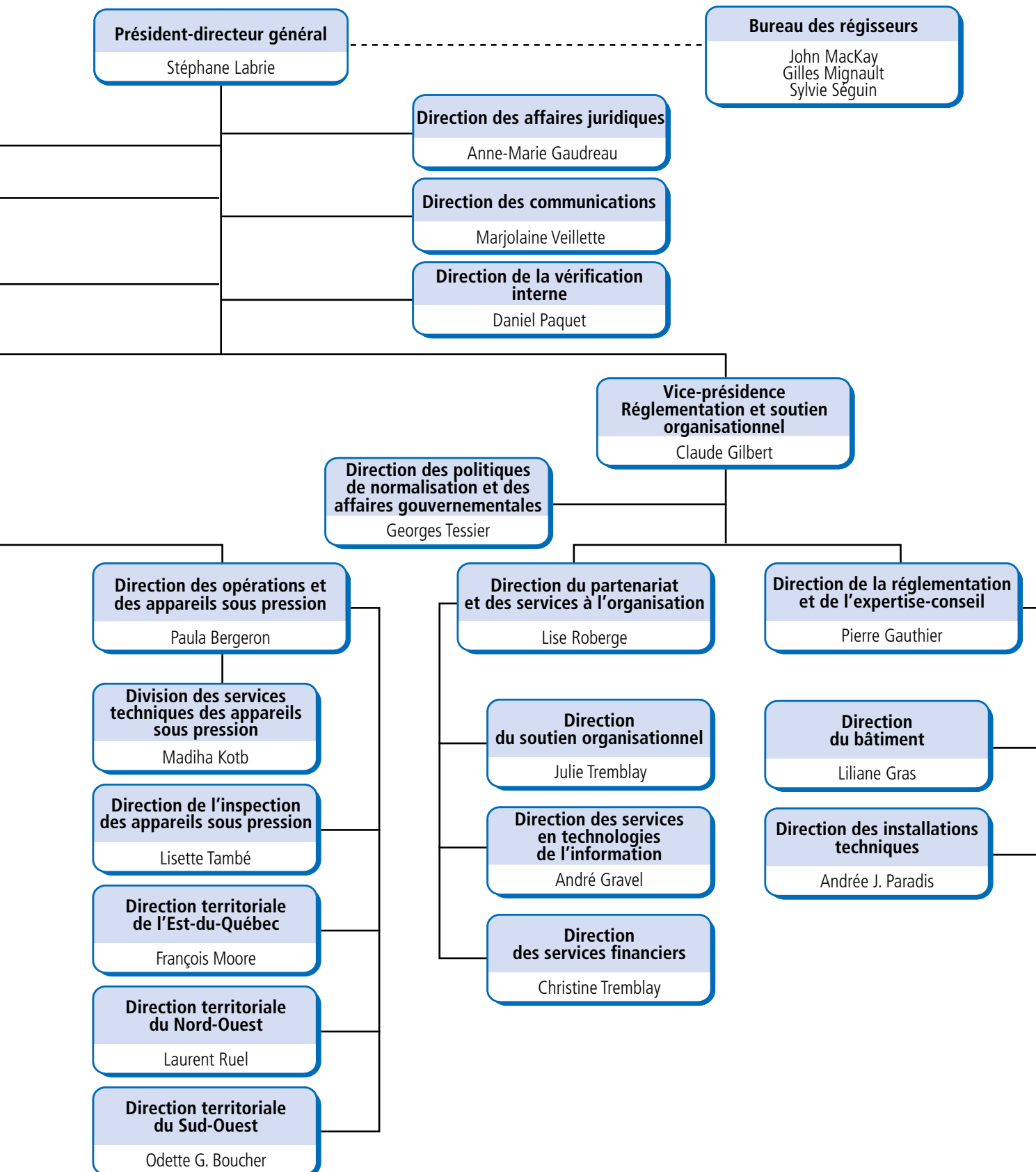
M^{me} Chantal Rouleau
Administratrice
Milieu municipal



Postes d'administrateurs
vacants
Milieu des consommateurs (1 poste)
Milieu financier (1 poste)

Organigramme au 31 mars 2014





Effectif de la RBQ en poste au 31 mars 2014, par unité administrative

Unité administrative	Personnel permanent ¹	Personnel occasionnel	Total
Présidence			
Bureau du président-directeur général	4		4
Direction des affaires juridiques	12		12
Secrétariat général et affaires corporatives	4		4
Direction de la planification	5		5
Commissaire à la qualité des services à la clientèle	1		1
Direction des communications	12	1	13
Direction de la vérification interne	2		2
Bureau des régisseurs	4		4
Bureau de projets	2		2
Direction des garanties financières	5		5
Vice-présidence Enquêtes			
Bureau de la vice-présidente	1		1
Direction des enquêtes	57		57
Direction de l'analyse et de l'expertise en enquêtes	18		18
Vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations			
Bureau du vice-président	2		2
Direction de la qualification et des relations avec la clientèle	1		1
Direction des relations avec la clientèle	45	29	74
Direction de la qualification et de la formation	14		14
Direction des opérations et des appareils sous pression	10		10
Division des services techniques des appareils sous pression	7		7
Direction de l'inspection des appareils sous pression	32	1	33
Direction territoriale de l'Est-du-Québec	53	5	58
Direction territoriale du Nord-Ouest	48	2	50
Direction territoriale du Sud-Ouest	47	8	55
Vice-présidence Réglementation et 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	1		1
Direction du soutien organisationnel	6		6
Direction des services financiers	11	2	13
Direction des services en technologies de l'information	11		11
Direction de la réglementation et de l'expertise-conseil	1		1
Direction du bâtiment	21		21
Direction des installations techniques	15		15
Au 31 mars 2014	456	48	504
Au 31 mars 2013	450	46	496

1. Y compris les employés en probation qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

Effectif de la RBQ, par catégorie et corps d'emploi, par groupe d'âge et par sexe

Catégorie et corps d'emploi	Personnel permanent ¹ en poste au 31 mars	Personnel occasionnel en poste au 31 mars	Effectif utilisé en cours d'année ²
Cadres (y compris les membres de la haute direction et les régisseurs)	46		41,4
Juristes	9		8,0
Ingénieurs	24		22,4
Architectes	4		4,5
Autres professionnels	63	1	64,6
Inspecteurs	140	5	136,7
Enquêteurs	51		51,3
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	42	1	37,8
Préposés aux renseignements	31	22	48,5
Personnel de bureau (excluant les préposés)	46	19	59,8
Par groupe d'âge			
Moins de 35 ans	68	13	76,2
de 35 à 54 ans	292	30	303,9
55 ans et plus	96	5	94,9
Par sexe			
Hommes	230	17	237,1
Femmes	226	31	237,9
Total 2013-2014	456	48	475,0
2012-2013	450	46	438,1

1. Y compris les employés en probation qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

2. 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.



PARTIE 2

Les résultats au regard du Plan stratégique 2013-2016

Les pages qui suivent ont pour objet de présenter les principaux résultats obtenus au cours de la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2013-2016. Dans ce nouveau plan, la RBQ a énoncé ses priorités pour les prochaines années et a profité de l'occasion pour reformuler sa mission et exposer sa nouvelle vision.

Mission : Dans un objectif de protection du public, la RBQ s'assure de la qualité des travaux, de la sécurité des bâtiments et des installations, ainsi que de la qualification professionnelle et de l'intégrité des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires.

Vision : Être la référence en matière de bâtiments et d'installations sécuritaires.

Le présent rapport annuel de gestion rend compte des engagements stratégiques de la RBQ pour l'année 2013-2014.

Orientation 1 : Faire évoluer le cadre d'intervention en prenant en compte les enjeux socioéconomiques et les besoins des parties prenantes

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 : Réglementation

OBJECTIF 1.1

Élaborer, actualiser la réglementation et en assurer la mise en œuvre en privilégiant la simplification, l'innovation et l'harmonisation.

Indicateur : Planification des projets réglementaires mise à jour

Cible : En continu

Réalisé en 2013-2014

La planification réglementaire pour l'année 2013-2014 a été déposée au conseil d'administration de la RBQ en novembre 2013.

Indicateur : Codes, normes et réglementation élaborés ou modifiés

Cible : Selon la planification

Projets de règlement visant le Code de construction :

Précisions :

Projet de règlement modifiant le Code de construction, chapitre I – Bâtiment (Code national du bâtiment 2010)

Analyse en cours

En cours de réalisation

Projet de règlement modifiant le Code de construction, chapitre VIII – Installation d'équipement pétrolier

Projet adopté par le conseil d'administration en juin 2013. Règlement entré en vigueur en mars 2014.

Réalisé

Projet de règlement modifiant le Code de construction, chapitre II – Gaz

Analyse en cours

En cours de réalisation

Projet de règlement modifiant le Code de construction, chapitre V – Électricité (édition 2012 du Code canadien de l'électricité, avec modifications du Québec) En cours de réalisation	Analyse en cours
Projet de règlement modifiant le Code de construction, chapitre V – Électricité (véhicules électriques) En cours de réalisation	Début de la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale sur l'électrification des transports en janvier 2014.
Entrée en vigueur automatique en 2013-2014 de la norme sur le chapitre Gaz du Code de construction, à la suite de sa publication	Norme CAN/CSA-Z276-2011 « Gaz naturel liquéfié (GNL) : production, stockage et manutention ».
Projets de règlement visant le Code de sécurité :	Précisions :
Projet de règlement modifiant le Code de sécurité, chapitre VIII – Bâtiment En cours de réalisation	Analyse en cours
Projet de règlement modifiant le Code de sécurité, chapitre VIII – Bâtiment, section VII (dispositions relatives à l'entretien d'une installation de tour de refroidissement) Réalisé	Projet de règlement adopté par le conseil d'administration en février 2014 et publié à la <i>Gazette officielle du Québec</i> le 12 mars 2014, pour consultation des citoyens.
Projet de règlement ajoutant le chapitre « Lieux de baignade » au Code de sécurité	En planification
Projet de règlement modifiant le chapitre III – Gaz, du Code de sécurité En cours de réalisation	Analyse en cours
Projets de règlement visant le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs :	Précisions :
Projet de règlement modifiant le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs – correctifs (fonds de garantie) Réalisé	Projet de règlement adopté par le conseil d'administration en septembre 2013. Entrée en vigueur le 1 ^{er} janvier 2014.
Projet de règlement modifiant le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs – réforme du plan de garantie Réalisé	Projet de règlement adopté par le conseil d'administration en septembre 2013. Entrée en vigueur prévue pour le 1 ^{er} janvier 2015.
Projets de règlement interne :	Précisions :
Projet de règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits de la RBQ Réalisé	Projet de règlement adopté par le conseil d'administration en novembre 2013. Entrée en vigueur en février 2014.
Projet de règlement modifiant le Règlement intérieur de la RBQ Réalisé	Projet de règlement adopté par le conseil d'administration en décembre 2013. Entrée en vigueur en février 2014.

Indicateur : Nombre et nature des activités réalisées en lien avec la mise en œuvre de la nouvelle réglementation

Cible : En continu

Réalisé en 2013-2014

Comme cela a été annoncé dans le Plan stratégique 2013-2016, des plans d'action ont été élaborés pour assurer la surveillance de l'application du chapitre Bâtiment du Code de sécurité (CBCS), notamment en ce qui concerne les façades, les parcs de stationnement étagés, la température de l'eau chaude dans les installations de certaines résidences et les tours de refroidissement à l'eau. D'importants efforts de mise en œuvre ont été consacrés cette année aux projets suivants :

- Mise en œuvre du plan d'action concernant la surveillance de l'application du CBCS
Ce projet vise à réunir les conditions d'application nécessaires pour la mise en œuvre du CBCS, en ce qui concerne les responsabilités des propriétaires et des résidences pour personnes âgées. Pour présenter les nouvelles exigences de ce chapitre, qui est entré en vigueur le 18 mars 2013, la RBQ a organisé une tournée d'information à travers la province : elle a rejoint les services de sécurité incendie, de septembre à novembre 2013, et les résidences pour personnes âgées, de février à mars 2014. Ces rencontres ont servi à expliquer les nouvelles dispositions du Code de sécurité et à offrir de l'accompagnement pour la mise en application de celles-ci.
- Surveillance de l'application des nouvelles exigences liées à l'entretien des tours de refroidissement à l'eau par les propriétaires
Le règlement relatif aux tours de refroidissement à l'eau est entré en vigueur en mai 2013. Il vise principalement à minimiser le développement de certaines bactéries, notamment celles du genre *Legionella pneumophila*, dans les tours de refroidissement à l'eau, en rendant obligatoire un programme d'entretien appliqué par un professionnel. Le volet externe du projet vise les objectifs suivants : recenser les emplacements des installations de tours de refroidissement à l'eau et informer les propriétaires de ces installations sur leurs nouvelles obligations. Le volet interne vise à optimiser l'opérationnalisation du règlement, notamment en ce qui concerne la formation des inspecteurs de la RBQ sur les nouvelles dispositions réglementaires et l'actualisation des outils de travail en soutien aux activités de surveillance.

Indicateur : Publications et autres documents d'information diffusés à l'intention des citoyens et des intervenants

Cible : Annuellement

Réalisé en 2013-2014

- Publications et autres documents d'information diffusés
Au cours de l'année, la RBQ a diffusé de l'information pertinente à l'intention des citoyens et des intervenants, sous la forme de publications, de bulletins techniques (imprimés ou électroniques), de capsules Web, de dossiers spéciaux (section Grands dossiers sur son site Web) et de chroniques écrites dans des magazines, des revues ou des journaux.

Par ailleurs, la RBQ a mis en ligne, sur son site Web, de l'information nouvelle et a effectué la mise à jour continue de l'information existante pour favoriser l'accès des citoyens et des entrepreneurs à l'information. La section Citoyen du site Web a été actualisée pour permettre une meilleure navigation et mettre en évidence différentes actualités saisonnières. Avec son entrée dans les médias sociaux, en octobre 2013, la RBQ a commencé à animer une page sur le réseau LinkedIn et a ouvert un compte Twitter, qu'elle utilise pour diffuser des messages et inciter ses abonnés à consulter son site pour obtenir des conseils de sécurité.
- Offre de formation en ligne en plomberie
La RBQ est à élaborer, en collaboration avec la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ), les outils d'une formation multimédia qui sera offerte en ligne aux entrepreneurs en plomberie. Les services d'une firme externe ont été retenus pour l'élaboration de cet outil multimédia. La logistique de la formation sera assurée par la CMMTQ et la finalisation du projet est prévue pour 2014-2015.

Axe d'intervention : Partage des responsabilités

OBJECTIF 1.2

Optimiser l'approche de surveillance de l'application de la réglementation dans une perspective de cohérence et de concertation avec les parties prenantes.

Indicateur : Nombre et nature des activités réalisées concernant le partage des responsabilités

Cible : Annuellement

Réalisé en 2013-2014

Comme cela a été annoncé dans son Plan stratégique 2013-2016, la RBQ entend collaborer avec différentes organisations afin de promouvoir l'harmonisation et la cohérence en matière de réglementation et d'application des normes. En 2013-2014, la RBQ a consacré ses efforts à établir une plus grande complémentarité d'action avec les municipalités et à développer des liens avec des ordres professionnels, notamment en ce qui concerne les actions à accomplir en cas de manquements aux exigences de la réglementation de la part de leurs membres.

- Modernisation de l'approche de surveillance
Ce projet comprend l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action qui vise à optimiser les processus entourant la stratégie d'intervention auprès des entrepreneurs, au regard de l'application du Code de construction. Les actions qui découleront de ce projet permettront à la RBQ de mieux cibler les interventions à effectuer, de les réaliser avec une plus grande efficacité et plus d'uniformité et de mieux utiliser les leviers de contrainte prévus dans la législation actuelle.
- Élaboration et déploiement de la stratégie « Concepteurs », en collaboration avec les ordres professionnels
Ce projet vise à développer des liens avec les ordres professionnels pour assurer un traitement approprié des dossiers en cas de non-conformité à la réglementation dans les réalisations de leurs membres. Au 31 mars 2014, l'étape du diagnostic est terminée et un plan d'action de mise en œuvre est en cours de réalisation.

Indicateur : Proportion de citoyens vivant dans une municipalité ayant adopté une réglementation basée sur le Code de sécurité

Cible : 50 % d'ici le 31 mars 2016

En cours de réalisation

En collaboration avec l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec (ACSIQ), la RBQ a effectué une tournée d'information à l'intention des services de sécurité incendie. L'adoption d'une réglementation de sécurité alignée sur le CBCS par les municipalités permettra de renforcer le partenariat de la RBQ avec le monde municipal. Au 31 mars 2014, la MRC de Rouville a adopté le CBCS et la Ville de Laval s'apprête à en faire autant. Avec leur adhésion, la RBQ aura atteint près de 436 500 citoyens, soit 5 % de la population du Québec. Plusieurs autres municipalités ont entrepris des démarches pour l'adoption d'une réglementation harmonisée avec le CBCS.

Axe d'intervention : Priorités gouvernementales

OBJECTIF 1.3

Contribuer à la mise en œuvre des objectifs gouvernementaux visant à répondre aux enjeux majeurs du Québec.

Indicateur : Recension des attentes gouvernementales qui interpellent la collaboration de la RBQ

Cible : Annuellement

En cours de réalisation

La reddition de comptes sur certaines priorités gouvernementales se fait annuellement dans le rapport annuel de gestion de la RBQ. Un relevé plus complet des attentes gouvernementales qui interpellent la collaboration de la RBQ est en préparation.

Indicateur : Actions contribuant à la réalisation des objectifs gouvernementaux

Cible : Selon les attentes gouvernementales

Réalisé en 2013-2014

Au cours des dernières années, la RBQ a eu l'occasion de contribuer activement à l'atteinte de plusieurs objectifs gouvernementaux, notamment en matière d'efficacité énergétique, de contrôle budgétaire, de sécurité, de prévention de la criminalité dans l'industrie de la construction et d'application des diverses exigences réglementaires et législatives en ressources humaines, financières ou informationnelles. Au cours de l'année 2013-2014, la RBQ a accompli plusieurs gestes concrets liés aux différentes stratégies et aux divers plans d'action gouvernementaux, et en a rendu compte selon les formes prescrites. Conformément aux directives du Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques, la partie 4 du présent rapport annuel est consacrée à la reddition de comptes sur les exigences gouvernementales auxquelles la RBQ est assujettie.

Orientation 2 : Assurer une gouvernance exemplaire et une gestion efficiente.

Axe d'intervention : Gouvernance

Objectif 2.1 Améliorer l'efficacité des pratiques de gestion et la rigueur des mécanismes de contrôle, en soutien à la gouvernance

Indicateur : Priorités établies en matière de révision du cadre de gestion

Cible : Annuellement

En cours de réalisation

Un document présentant le projet de révision du cadre de gestion, comprenant la recommandation de politiques et de directives désignées par les gestionnaires responsables comme devant être élaborées ou révisées en priorité, a été déposé au comité de direction de la RBQ en juillet 2013.

Indicateur : Politiques, directives et procédures révisées

Cible : Selon les priorités établies

En cours de réalisation

En 2013-2014, 5 politiques ou directives existantes ont été révisées, 12 sont en révision ou en attente d'approbation ; 8 nouvelles politiques ou directives ont été approuvées et 4 sont en attente d'approbation. Signalons notamment l'approbation d'une politique sur le cadre de gestion, qui établit les grandes règles du cadre de gestion de la RBQ, et d'une directive sur le cadre de gestion, qui précise les modalités d'application de la politique dans l'organisation.

Indicateur : Priorités établies en matière de connaissance et de maîtrise des risques

Cible : Annuellement

Réalisé en 2013-2014

Un plan d'action sur la poursuite de la mise en œuvre d'un cadre de gestion intégrée des risques a été déposé au comité de vérification en août 2013 et au conseil d'administration de la RBQ le mois suivant.

Indicateur : Activités réalisées en matière de connaissance et de maîtrise des risques

Cible : Selon les priorités établies

En cours de réalisation

La RBQ a poursuivi en 2013-2014 les travaux visant à mettre en œuvre un cadre de gestion intégrée des risques en vue d'améliorer ses capacités d'analyse et de maîtrise des risques organisationnels. La définition et l'évaluation préliminaires des principaux risques organisationnels, amorcées en 2012-2013, ont été complétées. Des outils d'évaluation des risques ont été élaborés et validés à l'occasion de consultations internes tenues en février et en mars 2014. Une directive sur la gestion intégrée des risques a été rédigée et sera soumise pour approbation à la direction en 2014-2015.

Axe d'intervention : Processus d'affaires

Objectif 2.2

Réviser les processus opérationnels en fonction des meilleures pratiques

Indicateur : Priorités d'action en matière d'évaluation et de révision des processus de traitement

Cible : Annuellement

Réalisé

Les processus qui ont été désignés dans le Plan stratégique 2013-2016 constituent les priorités d'action pour 2013-2014. Il s'agit des processus d'affaires suivants : l'approche de surveillance, les enquêtes, les examens, le traitement des plaintes et les mesures différentes ou équivalentes. Par ailleurs, la direction a décidé en 2013-2014 de mettre en place une fonction structurée de gouvernance de projets.

Indicateur : Nombre et nature des processus révisés

Cible : Au moins 3 d'ici le 31 mars 2016

En cours de réalisation

- Optimisation des processus liés aux examens
Ce projet, qui a débuté en avril 2013, vise à faire évoluer la Politique de reconnaissance de programmes, qui n'a pas été mise à jour depuis 2005. Plusieurs scénarios ont été examinés. Les travaux se poursuivront au cours du prochain exercice.
- Optimisation des processus des enquêtes
La RBQ a entamé en 2013-2014 la révision de ses méthodes d'enquête et a mandaté une firme pour la soutenir dans l'analyse de ses processus. Au terme de l'exercice, la Vice-présidence Enquêtes a élaboré un plan d'action qui prévoit notamment la révision de l'organisation du travail, l'optimisation des processus et la formation continue des enquêteurs.
- Optimisation des processus liés aux plaintes
Ce projet consiste à mettre en œuvre le processus optimisé et révisé de traitement des plaintes qui avait été approuvé en mars 2013. Les travaux du comité d'implantation sont en cours depuis l'automne 2013, et le Bureau de gestion des plaintes sera opérationnel au cours de l'année 2014-2015. Ce projet répond à une volonté organisationnelle d'offrir un meilleur accompagnement au plaignant et un meilleur suivi des activités durant tout le processus de traitement des dossiers de plaintes.
- Gouvernance de projets
En mai 2013, la direction de la RBQ a annoncé la création d'une fonction de gouvernance de projets pour soutenir la mise en œuvre de son Plan stratégique 2013-2016. Cette fonction comprend la mise en place d'un bureau de projets, le suivi d'un portefeuille de projets et la définition de procédures pour encadrer les pratiques de gestion des projets. Une journée de formation à l'attention des gestionnaires a été organisée en novembre 2013 afin de présenter cette nouvelle approche et les enjeux qui s'y rapportent. Ensuite, une demi-journée de sensibilisation à la gestion de projets a été offerte à tout le personnel de la RBQ, en février et en mars 2014. Un accompagnement est proposé aux personnes qui entreprennent un nouveau projet afin de les guider dans l'appropriation de la méthode et des outils.

Indicateur : Évaluation de la satisfaction de la clientèle**Cible : En progression****En planification**

Un sondage est en planification et sera mené en 2014-2015, auprès d'un échantillon de la clientèle.

Indicateur : Déclaration de services aux citoyens révisée**Cible : 31 mars 2014****Réalisé**

Une version révisée de la Déclaration de services aux citoyens a été approuvée par le comité de direction de la RBQ en mars 2014 et entrera en vigueur au début de l'année 2014-2015.

Indicateur : Prestation électronique de services mise en ligne**Cible : 31 mars 2014 (module du paiement de maintien de la licence)
31 mars 2016 (autres modules)****En cours de réalisation**

La planification détaillée du projet de mise en œuvre de la prestation électronique de services est en cours d'élaboration. Le module de paiement en ligne sera déployé en priorité et les autres modules suivront, en vue d'atteindre la cible de 2016. Les principaux paramètres d'une prestation électronique de services adaptée aux besoins de la RBQ ont été établis et présentés au comité de direction. Une structure de projet a été mise en place en février 2014. Un appel d'offres est en préparation pour l'embauche d'un chargé de projet.

Axe d'intervention : Information de gestion**Objectif 2.3****Améliorer la disponibilité, l'intégrité et la fiabilité des données nécessaires à la prise de décision****Indicateur : Fonction de veille structurée au sein de la RBQ****Cible : 31 décembre 2014****À venir**

En attendant la mise en place d'une fonction organisationnelle structurée de veille stratégique, des activités de veille sont couramment réalisées par les professionnels de la RBQ dans différents domaines, et les gestionnaires de la RBQ disposent quotidiennement d'une revue de presse sur les sujets d'intérêt et d'un résumé des principaux articles. Par ailleurs, la RBQ a poursuivi en 2013-2014 sa participation au projet du Comité consultatif national sur la sécurité publique (National Public Safety Advisory Committee, ou NPSAC), qui vise à mettre en place des processus de partage d'information sur les accidents et incidents.

Enfin, la RBQ a poursuivi ses initiatives de veille pour connaître les meilleures pratiques de gestion des risques dans diverses organisations québécoises et canadiennes. La sécurité du public, un objectif prioritaire à la RBQ, a fait l'objet d'un processus de veille élargi, englobant ainsi la revue de travaux de recherche ou la revue de pratiques organisationnelles dans des pays membres de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE).

Indicateur : Améliorations constatées en matière d'information de gestion

Cible : 31 mars 2016

En cours de réalisation

Dans son Plan stratégique 2013-2016, la RBQ s'est donné comme objectifs d'améliorer la qualité et la disponibilité de l'information de gestion à laquelle ont accès les décideurs, de se doter d'indicateurs ciblés et de faire de l'étalonnage pour s'inspirer des meilleures pratiques. En 2013-2014, plusieurs initiatives ont été lancées et de nombreux projets ont été menés pour soutenir cet objectif :

- Étude de performance comparée (benchmarking)

La RBQ a donné suite à la recommandation du Vérificateur général du Québec concernant l'inclusion de données comparatives dans son rapport annuel de gestion. La RBQ a ajouté, dans le présent rapport, une annexe contenant des données comparatives recueillies au moyen d'une étude de performance comparée menée par l'Observatoire de l'administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP).

- Élaboration d'un tableau de bord de gestion

Une première réflexion a été menée à la RBQ afin de cerner des sujets d'intérêt en matière d'information de gestion, de choisir les indicateurs de gestion à suivre et de proposer différentes déclinaisons de chaque indicateur, selon le niveau de détails attendu. Les trois vice-présidences ont été consultées sur leurs besoins en information de gestion. Le projet est en phase d'analyse, et la première version d'un tableau de bord est attendue pour l'automne 2014.

- Travaux d'entretien et d'évolution des systèmes informatiques en soutien aux opérations et à la prise de décision

Comme en témoigne le bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles qui est reproduit dans le présent rapport, plusieurs projets ont été réalisés ou entrepris en 2013-2014, afin de maintenir ou d'entretenir les systèmes informationnels de la RBQ, des projets tels que l'optimisation des systèmes informatiques et le rehaussement des postes de travail.

Indicateur : Plan d'action pour améliorer la connaissance du parc des bâtiments et des équipements assujettis

Cible : 31 mars 2014

En cours de réalisation

Un comité de travail a été constitué et un plan d'action préliminaire a été élaboré. Les travaux du comité se poursuivront en 2014-2015 en vue de l'élaboration d'un plan d'action détaillé.

Indicateur : Actions réalisées pour améliorer la connaissance du parc des bâtiments et des équipements assujettis

Cible : Selon le plan d'action

En planification

La phase 1 de ce projet prévoit l'intégration de données du fichier des rôles d'évaluation foncière, provenant du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT), et l'optimisation de la structure d'accueil de l'information sur les sites.

Les étapes suivantes du projet concernent la définition des besoins de l'organisation et la recherche de sources de données, tant dans les ministères que dans les entreprises spécialisées.

Indicateur : Plan d'investissement en technologies de l'information aligné sur les besoins d'affaires

Cible : Annuellement

Réalisé

Conformément à la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, la RBQ a produit en 2013-2014 les deux rapports de planification prescrits qui couvrent la planification triennale et annuelle des projets et activités en ressources informationnelles de la RBQ (la PTPARI et la PARI). Ces documents seront soumis au conseil d'administration de la RBQ en mai 2014, avant d'être déposés au Secrétariat du Conseil du trésor.

Orientation 3 :

Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de la clientèle

Axe d'intervention : Attraction

Objectif 3.1

Favoriser l'attraction et la fidélisation du personnel

Indicateur : Élaboration d'indicateurs en matière de dotation et de rétention du personnel

Cible : 31 mars 2014

Projet en cours de réalisation

Ce projet vise à définir des indicateurs pouvant répondre aux volets de rétention et de dotation. Une présentation des indicateurs proposés aux autorités est prévue en 2014-2015.

Indicateur : Suivi et analyse des indicateurs

Cible : En continu

Réalisé en 2013-2014

- Élaboration d'un plan d'organisation administrative

La RBQ a procédé à l'évaluation de ses besoins sectoriels en ressources humaines et en compétences, en vue d'accomplir les gestes requis auprès des autorités gouvernementales. Le Plan d'organisation administrative de la RBQ a été transmis au Secrétariat du Conseil du trésor en mai 2013.

- Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO)

L'exercice de GPMO a été repris en 2013-2014, afin de mettre à jour les résultats obtenus en 2010-2011. Une analyse des données recueillies sera faite et un plan d'action sera élaboré au cours de l'année 2014-2015.

- Révision du modèle de diffusion de l'information de gestion en ressources humaines et formation des personnes visées
- Des gestionnaires ont été rencontrés en novembre 2013 pour recueillir leurs besoins en information sur les ressources humaines et pour les soutenir dans la lecture et l'analyse des différents rapports de suivi qu'ils reçoivent périodiquement. Une analyse du contenu de ces rapports a été effectuée et des modifications ont été apportées.

Indicateur : Mesures mises en place pour améliorer l'attraction et la fidélisation du personnel

Cible : Annuellement

Réalisé en 2013-2014

- Révision ou élaboration de directives relatives aux ressources humaines

Quatre directives liées aux ressources humaines ont été élaborées en 2013-2014, portant sur le soutien aux études, l'octroi d'un congé pour don de sang, l'accueil des nouveaux employés et la reconnaissance des années de service. Les deux premières directives ont été approuvées en décembre 2013, alors que les deux autres seront soumises à la direction de la RBQ pour approbation en 2014-2015.

- Mise en place d'un programme de réintégration du personnel absent sur une longue période

La RBQ est à élaborer, en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), un programme de réintégration au travail qui vise à assurer que le retour des employés ayant été absents sur une longue période se déroule dans les meilleures conditions possible.

- Mesures pour favoriser l'attraction du personnel

Une séance de sensibilisation aux avantages de la conciliation travail-vie personnelle a été donnée à l'ensemble des gestionnaires de la RBQ en novembre 2013. Plusieurs autres mesures sont envisagées en 2014-2015 pour accroître la fidélisation du personnel, dont l'élaboration d'un plan d'action, l'accueil de stagiaires, et l'analyse des raisons qui motivent les départs volontaires (par des questionnaires de fin d'emploi). En 2013-2014, la RBQ a tenu un kiosque à une foire de l'emploi, afin de faire connaître aux chercheurs d'emploi les avantages de travailler au sein de la fonction publique québécoise et plus particulièrement à la RBQ.

Axe d'intervention : Qualité de vie au travail

Objectif 3.2

Offrir aux employés un milieu de travail stimulant et des outils de travail performants

Indicateur : Recommandations concernant la qualité de vie au travail, l'aménagement des espaces de travail, les équipements et les outils mis à la disposition des employés

Cible : Annuellement

Réalisé en 2013-2014

- Évaluation des besoins en santé et sécurité au travail

Un plan de santé et sécurité au travail pour l'exercice 2013-2014 a été réalisé par le MESS et a été approuvé en octobre 2013. Ce plan, qui vise l'amélioration de la qualité de vie au travail, recommande la réalisation d'activités favorisant l'acquisition de saines habitudes de vie par les employés, ainsi que le maintien d'un milieu de travail favorable à la santé et exempt de harcèlement.

- Mise en œuvre du Plan de santé et sécurité au travail

La RBQ a entrepris la mise en œuvre de son plan de santé et sécurité au travail et a accompli des gestes qui vont dans le sens de plusieurs recommandations de ce plan. À titre d'exemple, on pourrait citer la mise en ligne dans l'intranet d'articles de sensibilisation sur les thèmes du civisme au travail et de la prévention du harcèlement psychologique, ainsi qu'une version plus conviviale d'un outil qui permet l'évaluation et l'ajustement par les employés de leur mobilier et de leur équipement de travail, afin de prévenir les maux chroniques causés par des mauvaises postures de travail.

- Projets de réaménagement des locaux

La RBQ a entrepris plusieurs projets de réaménagement des espaces afin de regrouper les équipes de travail. Les bureaux de Montréal et de Laval ont fait l'objet de travaux de réaménagement en 2013-2014; ces travaux ont été exécutés respectivement en janvier et en février 2014. De plus, pour pallier le manque de salles pour les rencontres de travail, la RBQ a modernisé certaines de ses salles de visioconférence et compte en ajouter deux autres au cours du prochain exercice financier.

- Projets concernant les équipements et les outils mis à la disposition des employés

La RBQ a formé en 2013-2014 un comité de travail sur les équipements de protection individuelle pour les inspecteurs en électricité, afin de procéder à des ajustements qui visent l'amélioration de leur sécurité en milieu de travail, sur les chantiers. Trois sous-comités ont été mis en place pour recommander des ajustements à la formation de base, au port d'équipement protecteur et aux changements à apporter aux outils et aux procédures de travail.

Indicateur : Directive en matière de gestion des contributions élaborée

Cible : 31 mars 2014

En cours de réalisation

Cette directive aura pour objet de préciser les modalités d'application de la Politique sur la gestion de la contribution du personnel, actuellement en vigueur, de manière à guider l'action des gestionnaires de la RBQ et de favoriser la participation du personnel en matière de gestion du rendement et d'appréciation des résultats. La directive est en cours d'élaboration, en vue d'être présentée en 2014-2015 à la direction de la RBQ pour approbation.

Indicateur : Suivi de la mise en œuvre**Cible : En continu****À venir**

Ce suivi est tributaire de l'adoption de la directive prévue à l'indicateur précédent.

Indicateur : Refonte du site intranet**Cible : 31 mars 2015****En cours de réalisation**

Ce projet vise à favoriser la collaboration et le partage d'information entre les employés, à faciliter la recherche d'information, à soutenir l'accomplissement des tâches et à assurer la mise à jour régulière de l'information du site. D'un point de vue technologique, la refonte vise à développer un intranet qui respecte les standards d'accessibilité des documents diffusés sur le Web et à offrir une fonction de gestion de contenu qui puisse évoluer en fonction des besoins. Les travaux ont débuté en septembre 2013, avec la consultation sur les besoins des employés, et se sont poursuivis avec les étapes de conception des maquettes et de l'architecture du site. L'équipe Web travaille à compléter la deuxième série d'ateliers de la refonte du site intranet, dont l'objectif est d'améliorer et de prioriser les contenus qui seront disponibles dans le nouvel intranet.

Axe d'intervention : Développement des ressources humaines**Objectif 3.3****Appuyer le personnel dans le développement de son plein potentiel professionnel en lien avec les enjeux de l'organisation****Indicateur : Recommandations sur les priorités en matière de formation****Cible : Annuellement****Réalisé en 2013-2014**

Dans son Plan stratégique 2013-2016, la RBQ s'est donné pour mandat de s'assurer du maintien et du développement de l'expertise nécessaire à l'accomplissement de sa mission. En 2013-2014, la RBQ a lancé différents projets visant à recenser les besoins sectoriels et à préparer des formations personnalisées adaptées au personnel visé. Les catégories professionnelles visées par l'élaboration de programmes de formation structurée sont les inspecteurs, les enquêteurs et le personnel qui travaille dans les domaines techniques, ce qui représente 39 % du personnel de la RBQ.

- Programme structuré de formation interne pour les inspecteurs

Les travaux d'élaboration d'un programme structuré de formation interne des inspecteurs ont débuté en septembre 2012. La première étape consistait à cerner les besoins de formation des inspecteurs. Un plan d'action a été présenté à la direction en juin 2013, et la révision des programmes de formation dans les domaines techniques priorisés est prévue en 2014-2015.

- Programme structuré de formation pour les enquêteurs

Un plan de formation a été établi à la Vice-présidence Enquêtes; ce plan prévoit notamment des formations spécialisées visant l'approfondissement de l'expertise en enquêtes et la formation continue des enquêteurs.

- Maintien des connaissances sur les changements réglementaires

Le recensement des besoins de formation pour l'année 2014-2015 est en cours. Des formations initiales et d'appoint sont requises, notamment en ce qui concerne l'évolution du Code de sécurité dans le domaine du gaz et la refonte de la réglementation (Code de construction et Code de sécurité) dans le domaine des équipements pétroliers.

Indicateur : Activités de développement réalisées**Cible : Selon les priorités établies****Réalisé en 2013-2014**

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, 427 personnes ont participé à des activités de développement. Le temps consacré à ces activités a représenté 3,6 jours par employé et le coût des activités s'est établi à 757 733 \$¹, ce qui représente 2,8 % de la masse salariale.

Les journées de formation ont porté à 72 % sur les contenus spécialisés touchant les champs de compétence de la RBQ, à 21 % sur les programmes gouvernementaux et organisationnels, les connaissances administratives et professionnelles et la gestion, et à 7 % sur d'autres sujets.

Indicateur : Initiatives réalisées pour favoriser l'accès du personnel à la connaissance et à la documentation**Cible : Annuellement****En cours de réalisation**

- Projet de gestion documentaire

Ce projet vise à centraliser, à uniformiser et à rendre accessible au personnel visé un ensemble de documents d'intérêt en format papier ou électronique. La RBQ veut s'inspirer des meilleures pratiques, des normes et des standards gouvernementaux en matière de gestion intégrée des documents pour faire évoluer son propre système de classement documentaire. La RBQ dispose déjà d'une voûte documentaire et d'un outil de gestion électronique et veut en améliorer les performances de recherche, de classement et de sauvegarde, en vue de garantir la fiabilité et la pérennité des données sauvegardées.

Orientation 4 : Accroître la visibilité et l'influence de la RBQ auprès du grand public, de ses partenaires et des acteurs de l'industrie

Axe d'intervention : Leadership

Objectif 4.1

Assurer un leadership au sein des diverses instances de normalisation, de réglementation, d'inspection et d'enquête

Indicateur : Stratégie pour accroître le leadership et l'influence de la RBQ dans son milieu**Cible : 31 décembre 2014****En cours de réalisation**

Une réflexion est en cours afin d'élaborer une stratégie sur le leadership que veut exercer la RBQ en matière de qualité de construction et de sécurité. La stratégie devrait être élaborée avant la fin de 2014.

1. Ce montant inclut les salaires des participants et des formateurs internes, les frais de services professionnels de formation et les frais de déplacement reliés aux activités de formation.

Indicateur : Activités réalisées**Cible : Annuellement****Réalisé en 2013-2014**

La RBQ entend rayonner davantage dans ses champs de compétence, en misant sur son expertise et son expérience. Voici des exemples de réalisations pour 2013-2014 :

- Coordination d'un groupe de travail du National Public Safety Advisory Committee (NPSAC) sur les enjeux de sécurité reliés à la contrefaçon de produits et d'équipements certifiés

La RBQ a coordonné un groupe de travail du NPSAC sur les enjeux de sécurité reliés à la contrefaçon de produits et d'équipements certifiés et a tenu deux rencontres, en mai 2013 et en mars 2014. Les recommandations du groupe de travail sont attendues pour l'automne 2014. La RBQ a également participé à un colloque sur la contrefaçon en octobre 2013.

- Participation à des consultations du Conseil canadien des normes

La RBQ a participé en 2013-2014 à un colloque sur l'harmonisation des normes de fabrication et des exigences d'essai entre le Canada et les États-Unis dans les domaines de la plomberie et de l'électricité. Elle a également formulé des commentaires sur la révision du mode d'attribution des domaines entre les organismes d'élaboration de normes reconnus pour le Canada et l'amélioration des politiques canadiennes concernant l'adoption de normes internationales.

Indicateur : Implication active de la RBQ au sein des instances de normalisation, de réglementation, d'inspection ou d'enquête**Cible : Annuellement****Réalisé en 2013-2014**

- Élaboration d'une politique et d'une directive

Une politique et une directive ont été approuvées par le comité de direction en vue d'assurer une participation adéquate et efficiente de la RBQ auprès des organismes de normalisation et de réglementation.

- Projet d'harmonisation de la réglementation avec celle des autres provinces

Dans le cadre de l'accord interprovincial sur le commerce Québec-Ontario, la RBQ a analysé des projets de règlement de l'Ontario en vue de formuler des avis. Les travaux ont notamment porté sur la déclaration d'incidents (avril 2013) et sur l'efficacité énergétique des appareils (août 2013).

La RBQ a par ailleurs accompli les gestes suivants en 2013-2014 pour accroître son implication au sein des instances de normalisation et de réglementation :

- participation à des comités consultatifs regroupant les organismes de réglementation canadiens et à des groupes de travail ;
- implication active dans des initiatives qui visent à accroître la collaboration entre les juridictions et la réalisation de projets d'intérêt commun ;
- participation à des comités nationaux et réseautage entretenu avec les instances du système de normalisation ainsi qu'avec les organisations gouvernementales d'autres provinces et territoires.

Axe d'intervention : Partenariat et collaboration

Objectif 4.2

Favoriser le partenariat et l'échange d'expertise à tous les niveaux

Indicateur : Stratégie de développement des partenariats élaborée

Cible : 31 mars 2014

En cours de réalisation

Dans un souci d'optimisation des processus et d'harmonisation des pratiques, la RBQ entend se doter d'une stratégie de développement des partenariats. Une réflexion est en cours avant d'élaborer cette stratégie, qui se fera conjointement avec la stratégie sur le leadership (objectif 4.1).

Indicateur : Actions réalisées en partenariat

Cible : Annuellement

Réalisé en 2013-2014

Afin d'accroître la portée de ses actions, la RBQ s'associe à des partenaires pour mettre en œuvre des interventions concertées qui visent la sécurité du public et l'atteinte des orientations gouvernementales, tout en tenant compte des enjeux de l'industrie.

- Projet pilote avec le Service de sécurité incendie de Montréal (SIM)

Ce projet, qui a débuté le 1^{er} avril 2013, cible certains propriétaires d'ascenseurs auprès desquels les services de sécurité incendie de certaines municipalités effectuent régulièrement des interventions. La RBQ veut réaliser un nombre important d'interventions pour s'assurer du respect du Code de sécurité dans le domaine des ascenseurs et autres appareils élévateurs. Les modalités de réalisation de ce projet et les moyens d'intervention seront testés dans le cadre d'un projet pilote, avant le déploiement des modalités du projet à plus grande échelle. Un bilan de ce projet, basé sur la concertation, la collaboration et la coordination entre la RBQ et le milieu municipal, sera déposé à la direction en 2014-2015.

- Interventions tactiques menées de concert avec des partenaires, dans le domaine de la rénovation résidentielle

La RBQ est le seul organisme mandaté pour enquêter sur la rénovation résidentielle, notamment dans un objectif de détection du travail au noir. Pour s'acquitter de ses responsabilités, la RBQ s'associe avec des partenaires (la Commission de la construction du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail et l'Agence du Revenu du Québec) et réalise des interventions concertées sur les chantiers.

- Collaboration avec l'Unité permanente anticorruption (UPAC)

La RBQ travaille en étroite collaboration avec l'UPAC depuis la création de celle-ci en février 2011. La RBQ participe au comité stratégique et au comité tactique de l'UPAC. Le rôle de la RBQ est principalement d'exercer son pouvoir en matière de licences des entrepreneurs (refus, suspension et annulation) et de déposer des accusations (poursuite pénale).

- Initiatives visant les échanges d'expertise

En novembre 2013, la RBQ a accueilli le directeur de la gestion des risques de la Technical Standards & Safety Authority (TSSA) de l'Ontario, qui a fait une présentation sur la façon dont son organisation intègre la gestion des risques dans son processus décisionnel. En mars 2014, une délégation de la RBQ s'est rendue en Ontario, afin de poursuivre les échanges avec les représentants de la TSSA.

En octobre 2013, la RBQ a accueilli une délégation chinoise, composée en majorité d'ingénieurs en provenance du Shanghai Institute of Special Equipment Inspection and Technical Research. Cette rencontre a permis aux spécialistes des deux organisations d'échanger sur les enjeux auxquels ils font face dans les domaines techniques.

Indicateur : Actions réalisées en soutien à d'autres organisations**Cible : Annuellement****Réalisé en 2013-2014**

- Projet visant les interventions conjointes lors de situations impliquant les tours de refroidissement à l'eau
Ce projet vise à établir une procédure d'intervention conjointe avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Direction régionale de santé publique lors des dépassements de seuil de bactéries dans l'eau des tours de refroidissement et lors des enquêtes épidémiologiques.
- Diffusion, auprès des autres organismes de réglementation, d'information sur les projets de règlement novateurs du Québec
Afin de stimuler les projets et de favoriser l'harmonisation de la réglementation sur la construction des bâtiments et des installations et sur la sécurité du public, la RBQ favorise la diffusion d'information et les échanges d'expertise entre les organismes œuvrant dans des domaines d'activité connexes. Les initiatives du Québec sont prises en considération par les autres organismes de réglementation dans le cadre de leur développement réglementaire, et la RBQ est invitée à répondre à des demandes d'information et à faire des présentations sur sa réglementation et sur les valeurs qui la fondent.
- Échange d'information pour contrer le travail non déclaré
Pour permettre au gouvernement d'intensifier sa lutte contre le travail sans licence et le travail au noir, les renseignements reçus des municipalités sont partagés par la RBQ avec d'autres partenaires gouvernementaux pour permettre de mieux cibler les interventions sur les chantiers de construction. Cette mesure vise également à mettre en valeur les entrepreneurs détenant une licence et à protéger les consommateurs.

Indicateur : Suivi des engagements et des obligations découlant des ententes et partenariats conclus**Cible : Annuellement****À venir**

Dans l'attente d'une stratégie organisationnelle de développement des partenariats, le suivi des engagements et des obligations découlant des ententes et des partenariats conclus se fait de façon sectorielle, par les unités administratives concernées.

Axe d'intervention : Visibilité et notoriété**Objectif 4.3 Accroître la visibilité de la RBQ dans l'espace public****Indicateur : Stratégie de communication élaborée****Cible : 31 décembre 2014****En cours de réalisation**

La RBQ a entrepris en février 2013 les travaux d'élaboration de sa nouvelle stratégie de communication. Un des objectifs que l'organisation tentera de mettre en œuvre par des mesures ciblées sera de donner plus de retentissement aux actions de la RBQ et de mettre en valeur les réalisations de l'organisation et celles de ses experts. La stratégie de communication devrait être finalisée pour la date cible.

Indicateur : Actions réalisées**Cible : Annuellement****Réalisé en 2013-2014**

- Participation continue de la RBQ à des événements publics, liés à sa mission
Afin d'augmenter sa présence dans l'espace public, la RBQ a participé à plusieurs événements en 2013-2014. Elle a notamment été présente à quatre colloques et à huit congrès organisés par des associations ou des regroupements de personnes visés par sa réglementation. La RBQ a également participé au salon Affaires municipales de la Fédération québécoise des municipalités (septembre 2013), au salon Rénovation et maison neuve (janvier 2014) et à l'Expo Habitation de Montréal (février 2014). La RBQ a également participé aux assises annuelles de l'Union des municipalités du Québec (mai 2013), à la Semaine nationale de prévention de la noyade, en collaboration avec la Société de sauvetage (du 21 au 27 juillet 2013), à l'Événement bâtiment Contech (octobre 2013) et à la deuxième Conférence internationale des villes amies des aînés.
- Nouvelle image institutionnelle
En mai 2013, le président-directeur général de la RBQ a dévoilé au personnel la nouvelle signature visuelle de la RBQ, laquelle a été utilisée pour la première fois pour le Plan stratégique 2013-2016. Cette nouvelle signature graphique représente sommairement un prisme torsadé, dont les couleurs dominantes sont le bleu, le rose et le mauve. Ce visuel apporte une dimension de dynamisme et met en évidence, par des icônes, les 10 domaines d'intervention de la RBQ. Dans les publications et autres communications externes, ce graphisme est souvent accompagné du nouveau slogan de la RBQ : « La référence en matière de bâtiments et d'installations sécuritaires ».
- Achat d'espace publicitaire et campagne de sensibilisation
La RBQ a réalisé des campagnes de sensibilisation sous le thème « Penser sécurité » dans certains domaines et sur deux plateformes : la presse écrite et le Web. En décembre 2013, des capsules ont été diffusées sur l'utilisation sécuritaire des foyers alimentés à l'éthanol, ainsi que sur l'importance d'utiliser des décorations de Noël certifiées. En février et en mars 2014, la RBQ a mis en ligne des capsules sur les précautions à observer lors des travaux de rénovation ou de construction.

Indicateur : Évaluation des perceptions des citoyens sur l'image et le niveau de connaissance des mandats de la RBQ**Cible : En progression****En planification**

La RBQ prévoit lancer en 2014-2015 un sondage auprès des citoyens ayant des projets de construction ou de rénovation.

PARTIE 3

Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens



Comme cela a été mentionné à la partie 2 du présent rapport annuel de gestion, en ce qui concerne l'objectif 2.2 du Plan stratégique 2013-2016, la RBQ s'apprête à rendre publique une nouvelle version de sa Déclaration de services aux citoyens. Les pages qui suivent se rapportent aux engagements pris dans la version en vigueur au 31 mars 2014 et permettent d'évaluer la performance de la RBQ pour l'année 2013-2014, en ce qui concerne les quatre types de services suivants :

- l'information de masse ;
- l'information personnalisée ;
- le traitement des demandes ;
- les interventions auprès des propriétaires, des entrepreneurs et des concepteurs.

1. LA RBQ MET À VOTRE DISPOSITION DES DOCUMENTS D'INFORMATION ET S'ENGAGE À :

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

En complément aux publications et autres documents d'information disponibles en version imprimée, la RBQ met en ligne régulièrement de la documentation technique et des guides portant sur des sujets d'intérêt. Ces documents sont regroupés sous différentes rubriques : bulletins techniques, dossiers spéciaux, bulletins de nouvelles, communiqués, parcours personnalisés et guides.

La RBQ met également à la disposition des citoyens, à la Direction des relations avec la clientèle (DRC), située à Montréal, et dans ses bureaux en région, un présentoir contenant les documents qui leur sont destinés.

Rédiger nos documents et notre correspondance dans un langage clair, simple et accessible

Conformément à sa politique linguistique, la RBQ accorde une attention constante à la qualité de la langue française et voit à promouvoir un français de qualité dans ses communications de tous ordres. Les textes officiels et ceux destinés à la publication sont rédigés dans une langue claire et précise. Les textes destinés à être rendus publics sont soumis à la Direction des communications pour révision linguistique. De façon générale, le français est la langue exclusive des documents, des communications et des ententes conclues par la RBQ, quel qu'en soit le support.

Assurer la mise à jour de l'information diffusée dans notre site Web sur une base continue

L'optimisation du site Web s'effectue en mode continu, tant en ce qui concerne son contenu que ses fonctionnalités. Le site de la RBQ comprend 1 481 pages et environ 500 documents téléchargeables (publications et formulaires).

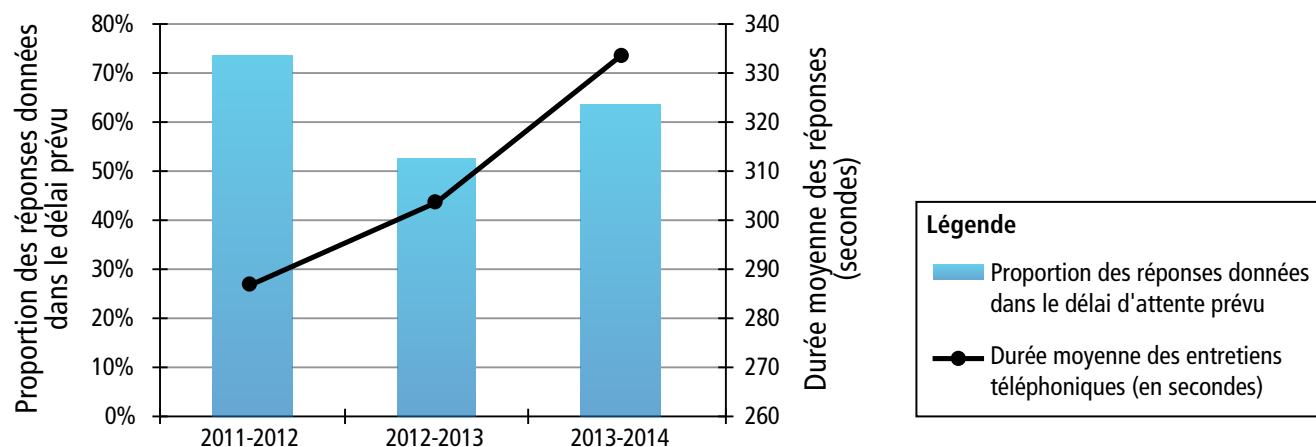
2. LA RBQ VOUS OFFRE DES SERVICES D'INFORMATION PERSONNALISÉS ET S'ENGAGE À :

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

Les citoyens de l'ensemble du Québec ont accès aux services d'information de la RBQ au moyen d'un réseau de 23 numéros sans frais.

Demandes d'information par téléphone à la DRC	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Réponses :	103 415	92 936	89 226
• En 3 minutes ou moins	76 827	51 432	57 123
Appels rejetés ou détournés (ligne occupée)	8 891	9 685	20 793
Abandon par des clients placés en attente	10 972	12 585	11 239

Proportion des réponses données dans le délai d'attente prévu et durée moyenne des réponses téléphoniques



Le personnel de la RBQ a répondu à plus de 89 000 appels durant les heures d'ouverture du service : 64 % des appelants ont reçu leur réponse après une attente de trois minutes ou moins, soit une augmentation de 9 % par rapport à l'année dernière. En 2013-2014, le nombre des appels traités à la DRC a diminué de 4 %, alors que la durée des appels a augmenté de 10 %, en raison, notamment, des questions suscitées par les importantes modifications réglementaires qui sont entrées en vigueur durant l'année. Cet allongement de la durée des appels a eu un effet défavorable sur l'accès au service téléphonique, et la DRC va s'appliquer à redresser la situation en 2014-2015.

Vous écouter attentivement, vous répondre avec compétence et courtoisie et vous fournir des services de qualité, fiables, équitables et confidentiels

La RBQ est soucieuse d'offrir à sa clientèle des services de qualité, tant dans leur contenu que dans la manière dont ils sont rendus. Du nombre total de plaintes reçues en 2013-2014, 20 concernaient les demandes d'information personnalisées faites par téléphone, au comptoir d'accueil ou par écrit.

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 reçues par écrit	2012-2013	2013-2014
Demandes d'information reçues par courriel	6 501	8 511
Demandes d'information reçues par courrier ou télécopieur	310	172
Total	6 811	8 683
Proportion de réponses données dans le délai prévu :		
• demandes reçues par courriel	98 %	87 %
• demandes reçues par courrier ou télécopieur	100 %	87 %

On note un accroissement de 31 % du nombre de demandes d'information produites par courriel à la RBQ. Les demandes reçues par courrier ou télécopieur ont pour leur part diminué. Au total, les demandes transmises par écrit à la DRC ont augmenté de 27 %.

Vous offrir un accès facile dans tous nos points de service, y compris aux personnes à mobilité réduite

La RBQ s'engage à prendre les moyens nécessaires pour accommoder dans la mesure du possible toute personne handicapée qui en fait la demande afin qu'elle ait accès aux documents et services offerts au public. En 2013-2014, la RBQ a reçu et traité 10 demandes d'adaptation des moyens d'évaluation des compétences par examen, que lui ont adressées des candidats ayant de légers handicaps. Par ailleurs, aucune plainte ni demande ayant pour objet l'accès aux documents et aux services offerts au public n'a été reçue de la part de personnes handicapées en 2013-2014.

D'autres mesures visant la conformité des documents accessibles en téléchargement et des objets multimédias ont été prises pour faciliter l'accès des personnes handicapées à l'information contenue sur le site Web, conformément aux trois standards sur l'accessibilité du Web (standards concernant les sites Web, les documents téléchargeables et le multimédia).

Vous informer sur vos droits et recours applicables en vertu des lois et règlements administrés par la RBQ

Les citoyens qui désirent exercer leurs droits et recours en vertu des lois et règlements administrés par la RBQ peuvent obtenir toute l'information pertinente sur le site Web de la RBQ, que ce soit pour la révision d'une décision, la reprise d'un examen ou la révision d'un dossier. Une foire aux questions est également accessible en ligne et contient les recours possibles à l'encontre d'un entrepreneur qui ne respecte pas ses engagements. Les citoyens peuvent aussi se renseigner sur leurs droits et recours en communiquant avec la DRC. Par ailleurs, la RBQ offre de l'accompagnement aux bénéficiaires du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs qui entreprennent une démarche auprès des administrateurs et éventuellement auprès des organismes d'arbitrage.

3. LA RBQ ASSURE LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES ET S'ENGAGE À :

Simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à nos services et vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence

La DRC met à la disposition des citoyens un comptoir de service, situé à Montréal, ainsi qu'un service téléphonique sans frais accessible à partir de tout le territoire du Québec, incluant une ligne d'urgence accessible 24 heures sur 24. Elle 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. En plus de la DRC, la RBQ dispose d'un réseau de 10 bureaux, regroupés en trois directions territoriales pour accueillir les candidats aux examens de qualification professionnelle dans différentes régions du Québec.

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 en 2013-2014

Depuis avril 2013, la RBQ a modifié son processus de traitement pour être en mesure de recenser les demandes incomplètes et de calculer précisément le niveau de respect du délai de 15 jours annoncé dans la Déclaration de services aux citoyens. En 2013-2014, la proportion de demandes incomplètes pour lesquelles la relance a été faite dans un délai de 15 jours a été de 91 %, et le délai moyen pour que le demandeur soit avisé des renseignements ou des documents manquants a été de 6 jours.

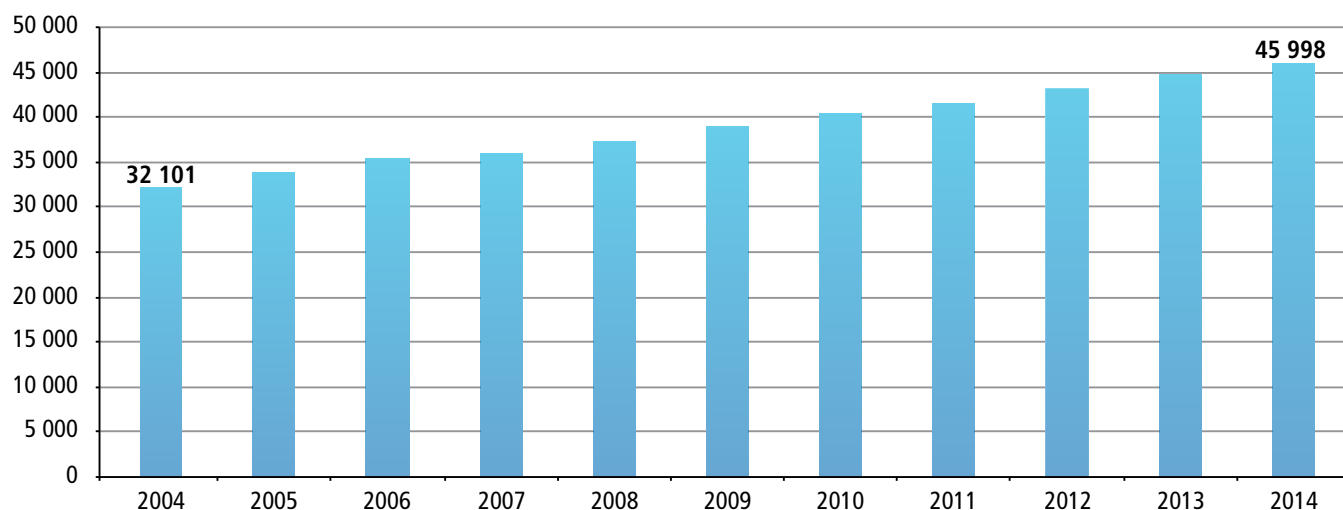
Près de 20 % des demandes de délivrance ou de modification de licence n'étaient pas recevables telles que produites.

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 45 998 en date du 31 mars 2014. Ce nombre s'est accru de 3 % au cours de la dernière année et de 43 % au cumulatif des 10 dernières années².

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



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	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Proportion d'examens dont la date proposée respecte le délai prévu	93 %	96 %	98 %
Délai moyen	25 jours	22 jours	22 jours

La performance de la RBQ est satisfaisante à l'égard de cet engagement. On note une augmentation de 2 % dans la proportion des examens dont la date proposée respecte le délai cible de 45 jours.

Vous donner la possibilité de passer les examens en région

La RBQ tient des séances d'examen sur une base régulière à Montréal, à la DRC, 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.

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 5 604 en date du 31 mars 2014.

Traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence dans un délai de 60 jours¹

Demandes de licence (délivrance ou modification)	2012-2013	2013-2014
Nombre de demandes de délivrance d'une licence	7 148	7 238
Demandes de modification d'une licence	2 883	3 293
Proportion des demandes traitées dans le délai prévu	ND	83 %
Délai moyen	27 jours	34 jours

Pour l'année 2013-2014, la proportion de demandes traitées dans le délai prévu est de 83 %, tandis que le délai moyen de traitement est de 34 jours. La proportion des demandes traitées dans le délai prévu pour 2012-2013 n'est pas disponible, car les modifications au système informatique, pour permettre le calcul des délais de traitement sur une base de 60 jours, n'ont été effectuées qu'à compter du mois d'avril 2013. Auparavant, le délai considéré était de 30 jours.

Vous transmettre un avis de cotisation au moins 60 jours avant la date d'échéance annuelle du paiement de maintien de votre licence

Un protocole d'insertion mécanisée 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.

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 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 informe le plaignant des recours qu'il peut exercer à l'endroit 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 susceptible de conduire au suivi de l'entrepreneur et, éventuellement, au retrait de sa licence. Les plaintes relatives à différents manquements d'un entrepreneur au regard des conditions de délivrance et de maintien de la licence ou d'infractions potentielles à la loi sont transmises à l'équipe d'enquête de la Vice-présidence Enquêtes.

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 à la DRC².

1. Le délai de traitement a été modifié de 30 à 60 jours, à la suite des modifications apportées à la Loi sur le bâtiment, en décembre 2011. Ce délai exclut toute période allant de l'envoi d'un avis de cotisation à la passation du dernier examen.

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

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	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Plaintes reçues à la DRC :	4 635	4 471	5 782
• accusé de réception dans les 2 jours ouvrables	100 %	100 %	99 %

La procédure de réception des plaintes mise en place en 2010-2011 à la DRC a permis de respecter le délai prévu pour accuser réception dans presque la totalité des cas.

Traitement des plaintes* en matière de sécurité et de qualité des travaux	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Vérifications techniques à la suite d'une plainte :	1 862	1 703	2 048
• proportion en 30 jours ou moins	87 %	84 %	91 %
• délai moyen	22 jours	22 jours	14 jours

* Le nombre de plaintes recensées dans ce tableau correspond aux plaintes recevables et dont les dossiers sont complets.

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. 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.

En 2013-2014, le nombre de vérifications techniques effectuées à la suite d'une plainte s'est accru de 20 %. La performance de la RBQ au regard de cet engagement s'est améliorée, étant donné que la proportion de plaintes traitées dans le délai prescrit a augmenté de 6 % et que le délai moyen de traitement a diminué de 8 jours; 52 % des plaintes qui ont fait l'objet d'une vérification concernaient le domaine du bâtiment.

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. En 2013-2014, la RBQ a modifié la façon de compiler les demandes d'interprétation de la réglementation, de manière à ne considérer, à des fins de reddition de comptes, que celles qui sont visées par la Déclaration de services aux citoyens.

Répondre à vos demandes d'interprétation de la réglementation dans un délai de 30 jours

Délai de prise en charge des demandes d'interprétation de la réglementation

En 2013-2014, la RBQ a répondu à 583 demandes, dont 91 % dans le délai prévu de 30 jours. Le délai de traitement moyen a été de 16 jours.

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. La demande d'approbation relative à une mesure différente ou équivalente peut être 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 professionnels spécialistes du domaine visé (ingénieurs, architectes et conseillers techniques).

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	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	626	578	585
Demandes traitées	311	551	723
Proportion de dossiers traités dans le délai prévu	87 %	48 %	55 %
Délai moyen*	40 jours	147 jours	161 jours

* Le délai est calculé à partir de la date à laquelle le dossier est complet jusqu'à la date de la séance du comité, en présence du demandeur, ou jusqu'à la date de l'envoi de la décision en l'absence d'une telle séance.

La tendance à la baisse du nombre de demandes de mesures différentes ou équivalentes ne s'est pas poursuivie en 2013-2014. Les demandes de mesures équivalentes ou différentes concernent principalement le domaine du bâtiment, dans une proportion de 63 %. Des travaux visant l'optimisation des processus liés aux mesures différentes ou équivalentes ont été entrepris en 2013-2014 et un plan d'action a été déposé au conseil d'administration.

Pour tout type de demande

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 retirer une sous-catégorie de 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.

De plus, l'article 66 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs oblige les administrateurs de ce plan, lorsque leurs décisions portent sur la réclamation d'un bénéficiaire, à préciser les recours et les délais de recours ainsi que les coordonnées des organismes d'arbitrage autorisés par la RBQ.

4. LA RBQ EFFECTUE DES INTERVENTIONS AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES, DES ENTREPRENEURS ET DES CONCEPTEURS ET S'ENGAGE À :

Se présenter officiellement et vous expliquer l'objet de son intervention, ainsi que la collaboration attendue de votre part

Convenir d'un rendez-vous selon votre disponibilité, dans la mesure où la nature de l'intervention le permet

Vous informer du déroulement et de la durée probable de notre intervention

Vous informer des suites à donner à notre intervention

Les gestionnaires 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 d'abord pris en considération lors de l'élaboration des attentes annuelles adressées 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.

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

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

Le Commissaire ou son représentant entrera en contact avec vous dans un délai de 2 jours ouvrables. 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	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Plaintes reçues	223	236	231
• % de communication initiale dans le délai prévu	100 %	100 %	99 %
Plaintes traitées	224	236	231
• % de plaintes traitées dans le délai prévu	99 %	98 %	94 %

Dès qu'une plainte est déposée à la RBQ, le Commissaire entre en contact avec le plaignant pour accuser réception de sa plainte. Sur les 231 plaintes reçues à la RBQ, 79 % concernent le traitement des demandes, que ce soit pour les licences, les examens, les mesures différentes ou les plaintes en qualité des travaux; 12 % ont trait aux interventions auprès des propriétaires, des entrepreneurs et des concepteurs, et 9 % se rapportent aux services d'information personnalisés offerts au comptoir, au téléphone ou autrement (courrier, courriel ou télécopieur).

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 2013-2014

	Personnel permanent ¹	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Femmes embauchées	21	20	37	5	83
Ensemble des personnes embauchées	35	26	44	8	113
Nombre d'employés en place au 31 mars 2014	456	48	19	1	524
Taux d'embauche de femmes :					
• 2013-2014	60,0 %	76,9 %	84,1 %	62,5 %	73,5 %
• 2012-2013	45,2 %	70,0 %	80,5 %	66,7 %	58,9 %
• 2011-2012	66,7 %	56,0 %	78,3 %	n.d.	66,7 %

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DU PERSONNEL EMBAUCHÉ EN 2013-2014

	Personnel permanent ¹	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Membres des groupes cibles embauchés :					
• communautés culturelles	14	11	11	3	39
• anglophones	0	0	0	0	0
• autochtones	0	0	0	0	0
• personnes handicapées	0	0	0	0	0
Ensemble des personnes embauchées	35	26	44	8	113
Taux d'embauche de membres des groupes cibles :					
• 2013-2014	40,0 %	42,3 %	25,0 %	37,5 %	34,5 %
• 2012-2013	36,9 %	30,0 %	19,5 %	16,7 %	30,5 %
• 2011-2012	9,5 %	40,0 %	4,3 %	n.d.	18,8 %

1. Y compris les employés en probation qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

REPRÉSENTATION DES FEMMES DANS L'EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2014 (PERSONNEL PERMANENT¹)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ²	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Femmes en poste	20	52	87	67	226
Effectif total en poste	46	100	233	77	456
Proportion de femmes :					
• au 31 mars 2014	43,5 %	52,0 %	37,3 %	87,0 %	49,6 %
• au 31 mars 2013	41,5 %	53,5 %	35,7 %	87,0 %	48,0 %
• au 31 mars 2012	38,9 %	49,3 %	32,8 %	87,9 %	45,8 %

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES DANS L'EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2014 (PERSONNEL PERMANENT¹)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ²	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Effectif total en poste	46	100	233	77	456
Membres des groupes cibles en poste :					
• communautés culturelles	3	9	46	29	87
• anglophones	0	0	4	1	5
• autochtones	0	0	0	0	0
• personnes handicapées	0	1	4	3	8
Proportions des groupes cibles en poste :					
• communautés culturelles	6,5 %	9,0 %	19,7 %	37,7 %	19,1 %
• anglophones	0,0 %	0,0 %	1,7 %	1,3 %	1,1 %
• autochtones	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
• personnes handicapées	0,0 %	1,0 %	1,7 %	3,9 %	1,8 %

1. Y compris les employés en probation qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

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

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DU PERSONNEL DES DIFFÉRENTS GROUPES CIBLES (PERSONNEL PERMANENT¹)

Groupe cible (nombre)	31 mars 2012	31 mars 2013	31 mars 2014
Total de l'effectif permanent	358	450	456
Membres des groupes cibles en poste :			
Communautés culturelles	43	78	87
Anglophones	5	5	5
Autochtones	0	0	0
Personnes handicapées	7	10	8
Groupe cible (proportion)	31 mars 2012	31 mars 2013	31 mars 2014
Proportion des groupes cibles en poste :			
Communautés culturelles (cible gouvernementale : 9 %)	12,0 %	17,3 %	19,1 %
Anglophones	1,4 %	1,1 %	1,1 %
Autochtones	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Personnes handicapées (cible ministérielle : 2 %)	2,0 %	2,2 %	1,8 %

Les mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien à l'emploi

La RBQ dépasse largement la cible de 9 % de membres des communautés culturelles au sein de son effectif. Elle ne s'est pas prévalu des dispositions du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEH) en 2013-2014; aucun projet n'a donc été soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre de ce programme. La RBQ entend évaluer différents moyens pour s'assurer d'atteindre la cible de 2 % qui a été ratée de peu en 2013-2014.

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 écoulée ainsi que les mesures envisagées pour la prochaine année au regard des trois volets suivants : personnel, clientèle et réglementation.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2014 a été adopté le 16 mai 2013 par le comité de direction de la RBQ. Ce document est disponible sur demande en format imprimé et est également accessible en téléchargement sur le site Web de la RBQ².

1. Y compris les employés en probation qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

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

L'allègement réglementaire et administratif

Conformément à une recommandation du rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, présidé par M. Michel Audet, la RBQ a produit en juillet 2012 un plan d'action contenant des mesures pour diminuer le fardeau administratif des entreprises de 20 % en 2015, par rapport au niveau établi en 2004. Dans l'évaluation annuelle du fardeau administratif pour l'année 2012-2013, la RBQ affichait une réduction de 40 %, en valeur constante, comparativement au niveau de départ établi en 2004-2005. Le défi pour la RBQ consiste à s'assurer d'atteindre la cible de réduction de 20 % en 2015-2016, et ce, en dépit de l'entrée en vigueur de nouvelles exigences réglementaires qui visent à assurer la sécurité des citoyens, par exemple en ce qui concerne les installations de tours de refroidissement à l'eau.

Pour atteindre l'objectif fixé, la RBQ privilégie les mesures qui simplifient, allègent et harmonisent les exigences administratives ainsi que la mise en service, d'ici 2016, de la prestation électronique de services, qui va permettre aux intervenants visés par la réglementation d'effectuer en ligne, à moindre coût, certaines formalités administratives.

Dans l'attente d'une prochaine mise à jour du chapitre Bâtiment du Code de construction, la RBQ a publié, à l'été 2013, un guide explicatif, pour permettre aux concepteurs et aux constructeurs d'utiliser le bois en tant que matériau différent de ce qui est prévu par le Code pour la construction d'un bâtiment résidentiel de 5 ou 6 étages. En adoptant cette mesure transitoire, la RBQ réduit le fardeau administratif des intervenants, en les dispensant de produire des demandes de mesures équivalentes, lorsque leur projet s'inscrit à l'intérieur des balises établies par la RBQ.

En 2013-2014, la RBQ a publié trois fiches de renseignements techniques en vue d'introduire des allègements réglementaires en ce qui concerne les augmentations d'aires de plancher ou les ajouts d'étage à un bâtiment existant¹, la construction en bois massif (bois rond)² et l'isolation thermique des murs de fondation et des planchers sur sol³. Ces fiches techniques permettent à l'intervenant de procéder, dans certains cas précis, sans avoir à produire une demande de mesures différentes, et d'éviter d'avoir à déposer certaines pièces justificatives dans le cas où une telle demande demeure requise.

1. Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/batiment/les-renseignements-techniques/efficacite-energetique/agrandissements-vises-par-la-partie-11.

2. Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/batiment/les-renseignements-techniques/efficacite-energetique/construction-en-bois-massif-bois-rond.

3. Voir le site Web de la RBQ : www.rbq.gouv.qc.ca/batiment/les-renseignements-techniques/efficacite-energetique/isolation-thermique-des-murs-de-fondation-et-des-planchers-sur-sol.

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, les ministères et organismes assujettis à la Loi sur le développement durable ont été informés que leurs plans d'action devaient être remplacés ou prolongés jusqu'à l'adoption par le gouvernement d'une nouvelle stratégie de développement durable, afin notamment de poursuivre la réalisation des gestes permettant d'assurer l'atteinte des cibles fixées. Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la RBQ a donc été prolongé jusqu'au 31 mars 2015. Les modifications qui y ont été apportées sont clairement indiquées dans son addenda.

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 RBQ.

Action 1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de la RBQ.

Indicateur : 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

Cibles : 80 % des membres du personnel sensibilisés au développement durable d'ici le 31 décembre 2011

Formation donnée à 50 % des membres du personnel visé¹ d'ici le 31 mars 2013

La section du site intranet destinée à l'accueil des nouveaux employés comprend une sous-section qui concerne la sensibilisation au développement durable. Le microsite sur le développement durable, accessible à l'ensemble du personnel à partir de la page d'accueil de l'intranet, a été mis à jour au cours de l'année pour y intégrer de l'information nouvelle, notamment en ce qui concerne la prolongation avec modification du Plan d'action de développement durable. Par ailleurs, plusieurs articles d'actualité portant sur des enjeux de développement durable ont été diffusés à l'intention de l'ensemble du personnel, sur le site intranet de la RBQ. En ce qui concerne l'acquisition d'une connaissance suffisante de la démarche de développement durable et la prise en compte du concept de développement durable par le personnel dans ses activités courantes, la cible de 50 % du personnel visé avait été atteinte dès 2011-2012. La RBQ a poursuivi ses efforts en ce sens au cours de la dernière année, en organisant une présentation pour l'ensemble des gestionnaires sur les avantages de la conciliation travail-vie personnelle (voir l'action 9).

1. 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.

Objectif organisationnel :

Assurer la prise en compte des principes de développement durable dans les activités de la RBQ.

Action 2 Faciliter la prise en compte des principes de développement durable dans l'analyse des projets reliés aux activités de la RBQ.

Indicateur : Taux de prise en compte des principes de développement durable dans les projets stratégiques de la RBQ

Cible : 100 % des nouveaux projets stratégiques de la RBQ en 2014-2015

La RBQ a mis en place une fonction organisationnelle de gouvernance de projets. Le Bureau de projets a été constitué et a intégré la prise en compte des principes de développement durable aux différentes étapes du cycle de vie des projets. Des sessions de sensibilisation à la gestion de projets ont été données à l'intention du personnel intéressé. Ces sessions ont permis de sensibiliser le personnel à l'obligation de prendre en compte les principes de développement durable dans la réalisation des projets. L'utilisation des nouvelles fiches de projet, à compter de 2014-2015, permettra de vérifier si les principes de développement durable sont considérés dans l'ensemble des projets de l'organisation. Un guide sur la prise en compte des principes de développement durable a été élaboré et sera mis à la disposition du personnel dans l'espace projets du site intranet de la RBQ. Par ailleurs, une section permettant de faire état de la prise en compte des principes de développement durable a été intégrée au formulaire interne utilisé pour présenter une demande d'orientation ou d'autorisation du comité de direction.

Objectif organisationnel :

Devenir un acteur influent en matière de développement durable dans son champ d'expertise et sensibiliser sa clientèle 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.

Indicateur : Taux de prise en compte des principes de développement durable dans les publications de la RBQ

Cible : 100 % de prise en compte dans les publications de la RBQ d'ici le 31 mars 2015

Les publications de la RBQ¹ abordent des sujets qui prônent l'adoption de comportements sécuritaires et sensibilisent à l'adoption de saines habitudes de vie. Ces deux notions réfèrent à des principes de développement durable : santé et qualité de vie, ainsi que prévention et précaution.

1. Voir le site Web de la RBQ, sous la rubrique Publications.

Objectif gouvernemental :
Poursuivre 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.

Indicateur : Bilan des actions menées conjointement avec le milieu associatif

Cible : Annuellement

La RBQ a réalisé des actions conjointement avec le milieu associatif :

- opération organisée de concert avec Camping Québec et la Société de sauvetage pour rappeler divers éléments de sécurité dans le domaine des lieux de baignade ;
- partenariat avec l'Association des stations de ski du Québec, regroupant plus de 50 stations de ski à travers la province ;
- tournée organisée en collaboration avec l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec (ACSIQ) et qui a donné lieu à 28 rencontres dont l'objectif était d'informer les acteurs du milieu de la prévention incendie sur les avantages de l'adoption, par leur municipalité, d'un règlement harmonisée avec le chapitre Bâtiment du Code de sécurité.

Action 5 Proposer des amendements à la Loi sur le bâtiment et aux règlements qui en découlent dans le but d'améliorer la santé et la sécurité du public.

Indicateur : Projets de modifications législatives et réglementaires soumis au conseil d'administration de la RBQ

Cible : D'ici le 31 mars 2015

L'ensemble de la réglementation élaborée par la RBQ vise à améliorer la santé et la sécurité des citoyens. En 2013-2014, le conseil d'administration de la RBQ a adopté trois projets de règlement en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi sur le bâtiment :

- Règlement modifiant le Code de construction, chapitre VIII – Installation d'équipement pétrolier ;
- Règlement modifiant le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (réforme) ;
- Règlement modifiant le Code de sécurité, chapitre VIII – Bâtiment (dispositions relatives à l'entretien d'une installation de tour de refroidissement à l'eau – phase 2).

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.

Indicateur : Bilan des activités d'information et de sensibilisation aux risques

Cible : D'ici le 31 mars 2015

Au cours de l'année 2013-2014, la RBQ a réalisé plusieurs actions de sensibilisation aux pratiques sécuritaires dans différents domaines, par des publications telles que des bulletins techniques (imprimés ou électroniques), des dossiers spéciaux (section Grands dossiers de son site Web), des chroniques dans divers magazines, revues ou journaux, des capsules Web, etc.

Elle a participé à des événements (colloques, congrès et salons) dans le but de faire connaître aux citoyens et aux intervenants du milieu de la construction sa mission et son rôle, tout en les sensibilisant à leurs droits ainsi qu'à leurs responsabilités à l'égard de la sécurité des personnes et de la qualité des travaux de construction.

En plus des activités réalisées en partenariat avec le milieu associatif déjà mentionnées en ce qui concerne l'action 4, la RBQ s'est associée pour une seconde année avec le ministère de la Sécurité publique pour réaliser des activités de sensibilisation à l'occasion de la Semaine de la prévention des incendies.

Elle a aussi réalisé des campagnes de sensibilisation sous le thème « Penser sécurité » dans certains domaines, en utilisant deux plateformes de communication : presse écrite et Web. En décembre 2013, des capsules ont été diffusées sur l'utilisation sécuritaire des foyers alimentés à l'éthanol ainsi que sur l'importance d'utiliser des décorations de Noël certifiées. Des capsules sur les précautions qui s'imposent pour les travaux de rénovation ou de construction ont été diffusées en février et mars 2014.

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 RBQ.

Action 7 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateur : 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'acquisitions écoresponsables

Cibles : Avoir mis à jour le cadre de gestion environnementale d'ici le 31 mars 2014

Cinq pratiques d'acquisition écoresponsable d'ici le 31 mars 2015

Cinq mesures ou activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux d'ici le 31 mars 2015

Afin de réduire son impact sur l'environnement, la RBQ a adopté, en 2011, un cadre de gestion environnementale, qu'elle continue à appliquer pour produire et consommer de façon responsable. Ce document n'est toutefois pas intégré au cadre de gestion organisationnel. Avant de procéder à une mise à jour des exigences en matière de gestion environnementale, la RBQ envisage d'élaborer une politique ou une directive afin de mieux encadrer leur application.

Plusieurs actions ont été réalisées pour promouvoir la pratique d'acquisitions écoresponsables : achat de papier recyclé, intégration de clauses environnementales dans les contrats, achat d'ordinateurs et d'écrans répondant aux critères Electronic Product Environmental Assessment Tool (EPEAT).

Concernant la contribution de la RBQ à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux, tous les bureaux de la RBQ disposent d'installations de vidéoconférence et la presque totalité dispose de systèmes de récupération multimatière. Les bureaux sont tous équipés de refroidisseurs d'eau, liés au réseau d'alimentation en eau des bâtiments, pour éviter l'utilisation d'eau embouteillée. Les imprimantes sont programmées de manière à utiliser par défaut l'option « recto verso ». Une campagne de sensibilisation du personnel aux économies d'énergie au bureau a été faite et, à cette occasion, des affichettes ont été installées à proximité des interrupteurs pour inciter le personnel à éteindre les lumières lorsque cela est possible.

Plusieurs activités de sensibilisation ont été menées au cours de l'année, notamment la réalisation de capsules et de messages de sensibilisation à l'écoconduite, à la récupération des matières résiduelles et à la réduction de la consommation d'eau embouteillée.

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 Code de construction afin d'intégrer au chapitre Bâtiment des exigences en matière d'efficacité énergétique pour les petits bâtiments d'habitation.

Indicateur : Dépôt du projet de règlement

Cible : D'ici le 31 mars 2015

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 pour les petits bâtiments d'habitation.

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 personnelle et la vie professionnelle de l'ensemble des employés de la RBQ.

Action 9 Mettre en œuvre les activités permettant d'améliorer la conciliation travail-vie personnelle.

Indicateur : Bilan des activités mises en œuvre pour améliorer la conciliation travail-vie personnelle

Cibles : Séance d'information donnée à 100 % des gestionnaires et à 50 % des membres du personnel sur le rôle et la responsabilité de chacun en matière de conciliation travail-vie personnelle d'ici le 31 mars 2015

Une séance de sensibilisation aux avantages de la conciliation travail-vie personnelle a été donnée à l'ensemble des gestionnaires de la RBQ en novembre 2013.

Par ailleurs, des actualités ont été publiées sur le site intranet, pour mieux faire connaître les services de soutien et d'accompagnement offerts au personnel.

Objectif gouvernemental :
Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.

Objectif de l'Agenda 21 de la culture :

Reconnaître et promouvoir l'identité culturelle québécoise à travers la protection et la mise en valeur de son patrimoine matériel et immatériel, dans toute sa diversité et sur l'ensemble du territoire.

Objectif organisationnel :
Faciliter la conservation des bâtiments existants ayant une valeur patrimoniale et la construction de bâtiments à vocation culturelle, tout en assurant le niveau de sécurité prévu par la réglementation.

Action 10 Accroître la collaboration et la coopération de la RBQ auprès des propriétaires et des intervenants du milieu de la construction afin de mieux encadrer la production d'une demande de mesure différente.

Indicateur : Bilan des dossiers traités

Cible : Annuellement

Diverses actions ont été réalisées en 2013-2014 concernant le processus de traitement des demandes de mesures différentes touchant les bâtiments patrimoniaux :

- échanges avec le ministère de la Culture et des Communications (MCC) afin de connaître les besoins et de recenser les projets patrimoniaux visés ;
- intégration d'un indicateur dans le registre de suivi de la RBQ concernant les demandes de mesures différentes, afin de repérer les dossiers visés par un traitement prioritaire.

D'autres actions sont prévues, notamment la création d'un comité permanent MCC-RBQ, afin de traiter les dossiers relatifs au patrimoine bâti.

Le MCC a fourni à la RBQ une documentation sur la Loi sur le patrimoine culturel, remise aux professionnels siégeant sur le comité de mesures différentes, ainsi qu'à ceux qui ont pour mandat d'élaborer la réglementation.

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

La nouvelle politique linguistique de la RBQ est entrée en vigueur en février 2013, après son adoption par le conseil d'administration de la RBQ et son approbation par l'Office québécois de la langue française (OQLF). La mise à jour de cette politique a été réalisée par le comité permanent sur la politique linguistique, formé du secrétaire général, mandataire de l'application de la charte, et de représentants des différents secteurs de l'organisation. L'objectif de la politique linguistique de la RBQ est de faire connaître à tout le personnel de quelle manière la Charte de la langue française doit s'appliquer dans toutes les activités se rapportant au travail.

La politique linguistique de la RBQ adhère aux deux principes sur lesquels repose la Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration :

- privilégier l'utilisation du français dans toutes les activités se rapportant au travail ;
- accorder une attention constante à la qualité de la langue française utilisée dans les communications.

Au cours de la dernière année, le mandataire chargé de l'application de la charte à la RBQ a présidé deux réunions du comité permanent de la politique linguistique. En janvier 2014, un texte a été mis en ligne pour rappeler le rôle du mandataire et présenter les membres du comité permanent. Durant la Francofête 2014, la RBQ a invité son personnel à participer à un concours autour de citations d'auteurs québécois, activité visant à célébrer la volonté et le plaisir de vivre en français. Le mandataire a également publié un message dans le site intranet afin de rappeler au personnel que le français demeure la seule langue de travail, que les documents doivent être rédigés dans une langue de qualité et que la politique linguistique de la RBQ est harmonisée avec sa mission et ses caractéristiques propres. À son message, le mandataire a joint des liens vers la politique linguistique de la RBQ et les outils en ligne de l'OQLF.

Afin de faire évoluer la politique linguistique de la RBQ, le comité permanent a élaboré un document de consultation, qu'il compte rendre disponible aux gestionnaires au courant de l'année prochaine pour recueillir leurs commentaires sur l'application de cette politique à la RBQ. Des capsules linguistiques sous forme de jeux visant à détecter les formes fautives, des sondages et des actualités sont mis en ligne périodiquement à la RBQ pour renforcer l'utilisation du français en milieu de travail.

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 747 demandes d'accès à l'information traitées en 2013-2014 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 que 10 demandes ont fait l'objet d'une réponse hors délai en raison des particularités techniques des dossiers demandés ou encore d'un volume important de documents ;
- aucune demande de rectification ou d'accommodement n'a été reçue ;
- cinq demandes d'accès ont été refusées : elles visaient des renseignements transmis par des tiers et qui étaient considérés comme étant confidentiels.

TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Demandes traitées par le responsable de l'accès à l'information en 2013-2014

Nombre de demandes traitées :	747
• acceptées en tout ou en partie	742
• refusées	5
Délai de traitement :	
• dans le délai prévu	737
• hors délai	10
Décisions ayant fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information	3

La Politique de financement des services publics

Au cours de l'année 2013-2014, la RBQ a poursuivi ses travaux visant à établir le coût des différentes activités liées à sa mission. Ces travaux ont notamment porté sur la répartition par domaine d'intervention du coût des activités visant les propriétaires et les exploitants assujettis au Code de sécurité.

LA TARIFICATION

La Politique de financement des services publics, annoncée dans le 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 2013-2014

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

Activités liées à la mission de la RBQ	Revenus de tarification perçus	Coût des biens et services qui s'y rapportent	Niveau de financement atteint
Qualification professionnelle (licences et examens) ¹	8 369 803 \$	7 583 512 \$	110 %
Contrôle et surveillance des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires ²	44 786 802 \$	27 662 765 \$	162 %
Réglementation et surveillance du plan de garantie	0 \$	1 399 164 \$	0 %
Réglementation et surveillance du Code de sécurité	7 517 184 \$	12 838 559 \$	59 %
Réglementation et surveillance dans le domaine des appareils sous pression	2 411 052 \$	5 514 340 \$	44 %
Traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes	0 \$	1 517 936 \$	0 %
Total	63 084 841 \$	56 516 276 \$	112 %

1. Sont pris en considération les revenus provenant des frais de licence.

2. Le coût inclut celui des activités de normalisation et de réglementation visant le Code de construction.

- **La méthode de fixation des tarifs :**

La tarification, établie à l'origine en considération des coûts par domaine d'intervention, sous l'égide de différentes lois sectorielles, a été maintenue (avec indexation) lors de l'intégration successive des chapitres des codes de construction et de sécurité à la Loi sur le bâtiment.

- **Les niveaux de financement visés par la tarification et la justification de ces niveaux :**

À titre d'organisme autre que 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.

- **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.

- **Le mode d'indexation des tarifs :**

Les tarifs sont indexés annuellement en fonction de l'augmentation du pourcentage de la moyenne des indices des prix à la consommation du Canada (IPC) pour les 12 mois de la dernière année écoulée, sur les 12 mois de l'année antérieure à cette dernière.

2) Pour les nouveaux biens et services

Au cours de l'année 2013-2014, la RBQ a poursuivi la mise en place graduelle de nouveaux programmes d'intervention visant à assurer l'application de la réglementation pour les propriétaires de certains bâtiments, notamment en ce qui concerne l'entretien des façades, des parcs de stationnements étagés et des installations de tours de refroidissement à l'eau.

3) Pour les biens et services pouvant être tarifés

Liste des services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que la RBQ ne tarifie pas :

- traitement des demandes relatives à l'approbation d'une mesure différente ou équivalente ;
- activités liées à l'élaboration et à la surveillance de la réglementation en matière de plan de garantie ;
- traitement des demandes d'information ;
- activités de surveillance de la réglementation visant les propriétaires de bâtiments et de 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 2013-2014, à la suite des évaluations obtenues pour l'année de référence 2012-2013.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Afin de donner suite à la recommandation du Vérificateur général formulée en 2011 concernant le manque de données comparatives dans le rapport annuel de gestion de la RBQ, celle-ci a confié à l'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP le mandat d'effectuer une étude de performance comparée avec des organismes œuvrant dans des secteurs d'activité similaires au sien. L'Observatoire a effectué des recherches préliminaires sur une quinzaine d'organismes avant de sélectionner ceux qui feraient partie de l'étude¹. Des rapports comparatifs sur la réglementation et la surveillance, la qualification professionnelle et les garanties financières ont été produits en juin 2013 et ont permis à la RBQ d'obtenir beaucoup d'information qualitative et de données statistiques pouvant servir à alimenter sa réflexion sur l'amélioration de ses façons de faire.

Lorsque la comparaison a été possible entre les organisations étudiées, les données suivantes ont été comparées : la structure de gouvernance et l'organigramme de l'organisation, les domaines d'intervention, les principales responsabilités et activités, les services offerts et les clientèles, le volume d'activité ainsi que les ressources humaines et financières.

L'étude a permis de cibler les organisations qui ressemblent le plus à la RBQ et de rassembler une grande quantité d'information qualitative sur les processus d'affaires et les activités des organisations étudiées. En ce qui concerne le recueil et la comparaison des données quantitatives, l'étude a cependant été freinée par les différences importantes constatées sur le plan des structures de gouvernance, des missions, des responsabilités et des secteurs régis par chacune des organisations étudiées. Les principaux constats qui se dégagent de l'étude sont énumérés à l'annexe 2 du présent rapport de gestion.

Les ressources informationnelles

BILAN ANNUEL DES RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RESSOURCES INFORMATIONNELLES (2013-2014)

Grand total des ressources informationnelles	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Écart
Total des activités d'encadrement	116 000 \$	118 100 \$	1,8 %
Total des activités de continuité	7 410 200 \$	6 796 700 \$	-8,3 %
Total des projets	2 903 000 \$	1 242 671 \$	-57,2 %
Total des dépenses et des investissements en ressources informationnelles	10 429 200 \$	8 157 471 \$	-21,8 %

Note : Les écarts s'expliquent principalement par le repositionnement du projet Enquête et le report des investissements pour un montant de 1 M\$. De plus, les dépenses prévues pour la désuétude des postes de travail (activités de continuité) n'ont pas été réalisées étant donné la migration des postes de travail à Windows 8 prévue en 2015.

1. Consulter l'annexe 2 pour plus de détails sur les organismes, provinces et États qui ont été retenus aux fins de l'étude et sur les principaux constats qui ressortent de l'analyse comparée menée par l'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP.

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (2013-2014)

Liste des projets	% de réalisation	Ressources financières prévues		Ressources financières réelles	
		Ensemble du projet	En 2013-2014	Utilisées en 2013-2014	Cumulées au 31 mars 2014
09760 - Mise en place d'un système d'information pour la gestion des enquêtes et la surveillance liée au travail sans licence (GPP)	15 %	2 221 900 \$	973 000 \$	1 971 \$	212 800 \$
09750 - Mise en place des outils d'analyse et de contrôle de la création de doublons	70 %	653 000 \$	320 000 \$	135 700 \$	268 600 \$
13408 - Refonte du site intranet de la RBQ	15 %	486 300 \$	310 000 \$	61 300 \$	61 300 \$
09768 - Refonte des redevances basées sur la masse salariale incluant le processus de réconciliation (MAS)	En analyse	405 100 \$	300 000 \$	5 100 \$	5 100 \$
09774 - Optimisation du système de données de références territoriales (LOC)	20 %	572 300 \$	250 000 \$	102 700 \$	119 100 \$
09752 - Optimisation de la gestion des comptes à recevoir et des échanges entre GIC, GIE et REV et entrepôt de données financières	10 %	1 196 500 \$	250 000 \$	77 500 \$	96 500 \$
12485 - Optimisation dans GIC du processus de gestion de la conception, fabrication et installation d'appareils sous pression (FASP, QPP)	Reporté	540 000 \$	250 000 \$	0 \$	35 000 \$ Analyse préliminaire
Projet « agenda »	Reporté	- \$	100 000 \$	0 \$	0 \$
13716 - Fichier des sites du MAMOT	Reporté	500 000 \$	100 000 \$	0 \$	0 \$
09754 - Intégration dans GIC du processus de demande de permis et des redevances mensuelles en gaz liquéfié (DGZ, OGZ)	100 % Terminé en 2013-2014	393 000 \$	50 000 \$	0 \$	357 974 \$
13714 - Migration des postes de travail vers Windows 8 et Office 2013	35 %	1 094 400 \$	0 \$	441 300 \$	441 300 \$
13712 - Migration Siebel	10 %	2 114 400 \$	0 \$	216 800 \$	216 800 \$
13715 - Mise à niveau des serveurs AIX / Oracle	10 %	938 000 \$	0 \$	101 000 \$	101 000 \$
13713 - Migration Ascent Capture - numérisation GIC	15 %	409 300 \$	0 \$	64 300 \$	64 300 \$
13717 - Système d'information sur les tours de refroidissement à l'eau	10 %	72 000 \$	0 \$	12 000 \$	12 000 \$
13697 - Implantation d'un système de gestion de projets	10 %	112 000 \$	0 \$	12 000 \$	12 000 \$
13696 - Prestation électronique de services	En analyse	4 287 500 \$	0 \$	11 000 \$	11 000 \$

Le retrait du système d'exploitation Windows XP a nécessité une révision de la priorisation de certains projets. Les projets 13712, 13714 et 13715 sont ainsi devenus prioritaires pour l'organisation pour permettre à la RBQ de migrer ses postes de travail vers Windows 8, mais aussi afin de rendre ses principaux systèmes compatibles.

Les ressources financières

Mesures de réduction de dépenses pour l'année 2013-2014

La RBQ souscrit à la démarche gouvernementale de réduction des dépenses publiques, telle que présentée dans la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette.

Nature des dépenses	Cible de réduction (en milliers de \$)	Réduction réalisée (en milliers de \$)
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	1 272,8 ¹	4 588,8
• Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	219,9	316,5
Masse salariale	1 048,8 ²	199,7
Total	2 321,6 ³	4 788,5

La cible de réduction de 10 % des dépenses de fonctionnement de nature administrative a été atteinte par l'application de mesures strictes de contrôle budgétaire. Cette cible a même été dépassée en raison de la non-réalisation de certains projets prévus initialement au budget.

La cible de réduction de la masse salariale n'a pas été atteinte pour 2013-2014, en raison de la majoration de certains taux de cotisation de l'employeur et de l'augmentation de la charge liée à la provision pour congés de maladie et vacances. Globalement, le total des réductions réalisées pour les dépenses de fonctionnement administratives et salariales atteint 4 788 500 \$, dépassant largement la cible totale qui avait été fixée à 2 321 600 \$.

Les dépenses de publicité, de formation et de déplacement, qui étaient particulièrement visées par une cible de réduction de 25 %, ont été réduites de 36 %.

1. Ce montant de réduction inclut la cible de 219 900 \$ relative aux frais de déplacement, de publicité et de formation.

2. La cible de réduction de la masse salariale ne s'appliquait pas au financement des projets spéciaux ayant fait l'objet d'une autorisation du Secrétariat du Conseil du trésor.

3. Les frais de déplacement pour les enquêteurs et les inspecteurs ainsi que les frais de publicité pour les projets spéciaux n'étaient pas visés par la cible de réduction.

Évolution des dépenses par secteur d'activité

Conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du trésor, le tableau ci-après présente l'écart entre les dépenses réelles ou probables de fin d'exercice, disponibles au 31 mars 2014, et les dépenses de 2012-2013.

Secteur d'activité	Budget de dépenses (en milliers de \$) 2013-2014*	Dépenses réelles (en milliers de \$)*			
		2013-2014	2012-2013**	Écart	Taux de variation
Direction générale	6 519,0	5 283,5	6 847,2	(1 563,7) ***	(22,84 %)
Vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations	17 917,6	16 848,0	15 591,4	1 256,6	8,06 %
Vice-présidence Réglementation et soutien organisationnel	18 583,3	17 329,5	15 176,9	2 152,6	14,19 %
Vice-présidence Enquêtes	7 451,7	6 502,7	4 970,7	1 532,0	30,82 %
* En excluant les dépenses suivantes : les contributions d'employeurs, la variation pour la provision de maladies et vacances, la dépense d'amortissement et les créances douteuses.					
** Les différences constatées entre les dépenses réelles déclarées cette année et celles inscrites dans le Rapport annuel de gestion 2012-2013 s'expliquent par la modification de la classification de certains postes comptables.					
*** L'écart négatif de 1 563 700 \$ enregistré dans le secteur d'activité « Direction générale » s'explique principalement par la création de la Direction du soutien organisationnel en janvier 2013 et par le transfert en 2013-2014 des responsabilités et du budget correspondant du Secrétariat général et affaires corporatives vers cette nouvelle direction de la Vice-présidence Réglementation et soutien organisationnel.					



ANNEXE 1

États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2014

RAPPORT DE LA DIRECTION

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

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction doit maintenir un système de contrôles 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 RBQ. La RBQ reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité 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 RBQ, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Stéphane Labrie, président-directeur général



Claude Gilbert, vice-président Réglementation et soutien organisationnel

Québec, le 3 juillet 2014

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 2014, 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.

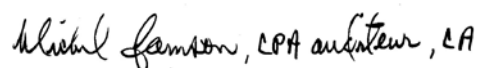
OPINION

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 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis 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

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 3 juillet 2014

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

	2014		2013
	Budget révisé ⁽¹⁾	Résultats réels	Résultats réels
REVENUS			
Contribution du gouvernement du Québec			
Ministère du Travail (note 3)	- \$	1 200 000 \$	3 226 148 \$
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (note 3)	1 527 990	705 992	802 182
Tarification sectorielle	31 700 000	32 241 315	32 475 159
Qualification professionnelle	30 407 000	30 843 526	29 357 956
Plan de garantie	500 000	-	-
Autres revenus (note 4)	798 300	928 004	654 971
	64 933 290	65 918 837	66 516 416
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	32 898 400	33 644 735	30 415 020
Transport et communication	3 329 475	2 331 883	2 424 567
Services professionnels et techniques	14 329 250	11 531 119	11 184 899
Loyers	4 475 360	4 036 068	3 621 797
Fournitures et approvisionnement	373 600	336 085	360 556
Amortissement des immobilisations	4 382 000	4 467 407	4 262 325
Créances douteuses	125 000	168 979	189 429
	59 913 085	56 516 276	52 458 593
EXCÉDENT ANNUEL	5 020 205	9 402 561	14 057 823
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	66 956 521	66 956 521	52 898 698
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE (note 13)	71 976 726 \$	76 359 082 \$	66 956 521 \$

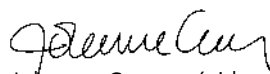
(1) Le budget révisé présente le budget original ajusté selon les mesures de réduction de 1 130 000 \$ demandées par le Secrétariat du Conseil du Trésor en avril 2013.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2014

	2014	2013
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	81 115 193 \$	66 215 805 \$
Placement sous forme d'avance (note 6)	1 000 000	-
Débiteurs (note 7)	6 321 899	6 101 385
Sommes à recevoir aux fins du fonds de garantie (notes 8 et 18)	-	2 841 300
	88 437 092 \$	75 158 490 \$
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer (note 9)	5 530 356 \$	4 622 122 \$
Dû au fonds de garantie (note 18)	-	2 841 300
Indemnités de vacances dues aux employés	3 904 789	3 730 738
Provision pour congés de maladie (note 10)	6 226 257	5 759 887
Revenus perçus d'avance	2 008 527	1 825 249
Dettes (note 11)	4 465 757	1 738 363
	22 135 686 \$	20 517 659 \$
ACTIFS FINANCIERS NETS	66 301 406 \$	54 640 831 \$
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations (note 12)	9 931 357 \$	12 278 651 \$
Charges payées d'avance	126 319	37 039
	10 057 676 \$	12 315 690 \$
EXCÉDENT CUMULÉ (note 13)	76 359 082 \$	66 956 521 \$
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 15)		
ÉVENTUALITÉ (note 16)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION


Johanne Guay, présidente du conseil d'administration


Stéphane Labrie, 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 2014

	2014		2013
	Budget révisé ⁽¹⁾	Résultats réels	Résultats réels
Actifs financiers nets au début de l'exercice	54 640 831 \$	54 640 831 \$	38 310 220 \$
Variation due aux immobilisations			
Acquisition d'immobilisations	(4 947 000)	(2 120 113)	(2 021 141)
Amortissement des immobilisations	4 382 000	4 467 407	4 262 325
	(565 000)	2 347 294	2 241 184
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition de charges payées d'avance	-	(126 319)	(37 039)
Utilisation de charges payées d'avance	-	37 039	68 643
	-	(89 280)	31 604
Excédent annuel	5 020 205	9 402 561	14 057 823
Augmentation des actifs financiers nets	4 455 205	11 660 575	16 330 611
Actifs financiers nets à la fin de l'exercice	59 096 036 \$	66 301 406 \$	54 640 831 \$

(1) Le budget révisé présente le budget original ajusté selon les mesures de réduction de 1 130 000 \$ demandées par le Secrétariat du Conseil du Trésor en avril 2013.

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 2014

	2014	2013
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent annuel	9 402 561 \$	14 057 823 \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	4 467 407	4 262 325
Charges payées d'avance	(89 280)	31 604
Variation des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement :		
Débiteurs	(220 514)	(746 502)
Sommes à recevoir aux fins du fonds de garantie	2 841 300	(2 841 300)
Créditeurs et charges à payer	1 080 526	(599 365)
Dû au fonds de garantie	(2 841 300)	2 841 300
Indemnités de vacances dues aux employés	174 051	576 254
Provision pour congés de maladie	466 370	566 655
Revenus perçus d'avance	183 278	(166 246)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	15 464 399	17 982 548
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations	(2 292 405)	(1 930 038)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(2 292 405)	(1 930 038)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Acquisition d'un placement sous forme d'avance	(1 000 000)	-
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	(1 000 000)	-
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Émission d'un billet à payer	3 500 000	-
Dette remboursée	(772 606)	(772 606)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	2 727 394	(772 606)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	14 899 388	15 279 904
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	66 215 805	50 935 901
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 5)	81 115 193 \$	66 215 805 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

1. CONSTITUTION ET MISSION

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ), instituée en vertu de la Loi sur le bâtiment (RLRQ, c. B-1.1), a pour mission de surveiller l'administration de cette loi, notamment en vue d'assurer la protection du public. Pour la réalisation de sa mission, la RBQ exerce notamment les fonctions énumérées à l'article 111 de la Loi sur le bâtiment dont :

- vérifier et contrôler l'application de la présente loi et le respect des normes de construction et de sécurité;
- contrôler la qualification des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires de façon à s'assurer de leur probité, leur compétence et leur solvabilité;
- favoriser les ententes administratives avec d'autres organismes œuvrant dans les domaines visés par la présente loi, de façon à en faciliter l'application;
- favoriser la délégation de ses fonctions aux municipalités locales;
- soutenir les municipalités locales, les municipalités régionales de comté et les régies intermunicipales dans l'application par celles-ci de toute norme identique à une norme contenue dans le Code de sécurité (RLRQ, c.B-1.1, r.3);
- favoriser la formation de personnes œuvrant dans le milieu de la construction et du bâtiment et l'information du public;
- subventionner des services ou des organismes destinés à protéger les bénéficiaires de plan de garantie;
- coopérer avec les ministères et tout autre organisme dans les domaines visés par la présente loi;
- participer, à la demande du ministre, à l'élaboration des règlements du gouvernement;
- diffuser des renseignements et des avis sur le contenu et l'application du Code de construction (RLRQ, c.B-1.1, r.2) et du Code de sécurité;
- effectuer ou faire effectuer des études et des recherches dans les domaines visés par la présente loi;
- adopter des mesures en vue de responsabiliser davantage les personnes œuvrant dans le milieu de la construction;
- régir des plans de garantie, exiger des cautionnements et, le cas échéant, organiser et administrer un fonds de garantie ou un fonds d'indemnisation.

La RBQ voit également à l'application de normes dans certains secteurs techniques qui sont encadrés par la Loi sur les appareils sous pression (RLRQ, c. A-20.01) et la Loi sur les mécaniciens de machines fixes (RLRQ, c. M-6). Ces lois seront éventuellement remplacées par de nouveaux règlements.

De plus, la RBQ administre, à titre de fiduciaire, le fonds de garantie qui a été constitué le 1^{er} janvier 2014 en vertu de l'article 81.0.1 de la Loi sur le bâtiment.

La RBQ 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 RBQ est mandataire de l'État, elle n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu du Québec et du Canada.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

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

La préparation des états financiers de la RBQ, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, 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.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

INSTRUMENTS FINANCIERS

Les instruments financiers comprennent les éléments suivants :

Actifs financiers :

- la trésorerie et les équivalents de trésorerie ;
- les débiteurs, à l'exception des taxes à recevoir ;
- les sommes à recevoir aux fins du fonds de garantie ;
- le placement sous forme d'avance.

Passifs financiers :

- les créditeurs et charges à payer, à l'exception des avantages sociaux ;
- le dû au fonds de garantie ;
- les indemnités de vacances dues aux employés ;
- les dettes.

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés au coût à la date de transaction.

Évaluation ultérieure

Les instruments financiers sont évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Revenus

CONSTATATION DES REVENUS

Les revenus de contribution du gouvernement du Québec sont constatés au moment où les dépenses admissibles sont autorisées et où tous les critères d'admissibilité sont respectés.

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 constatés lorsqu'ils sont gagnés 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.

Charges

Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'exercice au cours duquel ont lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu.

Actifs financiers

TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont composés de l'encaisse, des billets à escompte très liquides et facilement convertibles et de l'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu.

PLACEMENT SOUS FORME D'AVANCE

Lorsqu'un placement subit une moins-value durable, la valeur comptable est réduite pour tenir compte de cette moins-value. Cette réduction est comptabilisée dans l'état des résultats et n'est pas annulée si la valeur du placement remonte par la suite.

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 interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux étant donné que la RBQ ne dispose pas suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Actifs non financiers

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

IMMOBILISATIONS

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et 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.

Lorsqu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la RBQ 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.

CHARGES PAYÉES D'AVANCE

Les charges payées d'avance représentent des débours effectués avant la fin de l'exercice pour des services dont la RBQ bénéficiera au cours du ou des prochains exercices. Ces charges sont imputées aux résultats au moment où la RBQ bénéficiera des services acquis.

3. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Ministère du Travail

Au cours de l'exercice financier 2013, la RBQ s'était vu attribuer un financement concernant la lutte contre le travail au noir dans le secteur de la construction. Afin de poursuivre ses interventions, une somme maximale de 1 200 000 \$ (1 440 000 \$ pour 2013) est attribuée pour l'exercice financier 2014. 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 2014, les charges en lien avec la lutte contre le travail au noir ont été de 2 507 723 \$ (1 226 148 \$ pour 2013). La RBQ comptabilise ces revenus selon la méthode de comptabilité d'exercice.

Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC)

Au cours de l'exercice financier 2012, une entente administrative a été conclue afin de permettre à la RBQ de réaliser une mesure du Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques, intitulé *Le Québec et les changements climatiques, un défi pour l'avenir*. Selon cet accord, le MDDELCC s'engage à financer, avec les sommes versées au Fonds Vert et prévues à cette fin, les coûts de la RBQ pour la réalisation de cette mesure. Pour cela, un budget annuel est octroyé par le MDDELCC et la RBQ ne peut utiliser les sommes que pour les fins auxquelles elles sont destinées. Au 31 mars 2014, la somme attribuée égale les charges encourues.

4. AUTRES REVENUS

	2014	2013
Intérêts	632 608 \$	507 619 \$
Autres	295 396	147 352
	928 004 \$	654 971 \$

5. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2014	2013
Encaisse	5 475 \$	5 175 \$
Billets à escomptes rachetables sur le marché monétaire à des taux variant entre 0,96 % et 1,03 % (1,01 % et 1,11 % pour 2013), venant à échéance entre mai et août 2014 (juin et août 2013)	57 846 174	43 446 171
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu, portant intérêt au taux préférentiel (3,00 %) réduit de 2,50 % lequel représente un taux de 0,50 % (0,50 % pour 2013)	23 263 544	22 764 459
	81 115 193 \$	66 215 805 \$

6. PLACEMENT SOUS FORME D'AVANCE

Placement sous forme d'avance auprès de la Garantie de Construction Résidentielle pouvant atteindre un montant maximum de 15 000 000 \$, au taux de 5,00 %, recouvrable par versements ponctuels variant de 1 000 000 \$ à 4 500 000 \$ sur la durée du prêt et dont l'échéance maximale est établie pour décembre 2022

2014	2013
1 000 000 \$	- \$

7. DÉBITEURS

Tarification sectorielle
Qualification professionnelle
Contributions à recevoir du MDDELCC
Intérêts
Taxes à recevoir
Autres

Provision pour créances douteuses

2014	2013
6 290 222 \$	5 825 033 \$
232 114	377 494
146 957	273 697
22 960	21 915
91 274	-
23 148	52 443
6 806 675	6 550 582
(484 776)	(449 197)
6 321 899 \$	6 101 385 \$

8. SOMMES À RECEVOIR AUX FINS DU FONDS DE GARANTIE

Garantie Abrisat inc.
Garantie Habitation du Québec inc.

2014	2013
- \$	2 189 400 \$
-	651 900
- \$	2 841 300 \$

9. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

Salaires et avantages sociaux
Créditeurs et autres fournisseurs

2014	2013
1 417 528 \$	1 060 129 \$
4 112 828	3 561 993
5 530 356 \$	4 622 122 \$

10. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la RBQ 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 interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2014, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 9,18 % à 9,84 % de la masse salariale cotisable et le taux pour le RRPE est passé de 12,30 % à 14,38 %. Le taux pour le RRF est demeuré à 7,25 % tout au long de l'exercice.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1^{er} janvier 2014 (0,54 % au 1^{er} janvier 2013) de la masse salariale cotisable qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi, la RBQ doit verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2013 correspondant à 1,08 % de la masse salariale cotisable et à 11,46 % de la masse salariale cotisable pour l'année civile 2014.

Les cotisations de la RBQ, incluant le montant de compensation à verser au RRPE, imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 2 041 241 \$ (1 571 387 \$ pour 2013). Les obligations de la RBQ envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2014	2013
Solde au début	5 759 887 \$	5 193 232 \$
Charge de l'exercice	1 652 349	1 757 857
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 185 979)	(1 191 202)
Solde à la fin	6 226 257 \$	5 759 887 \$

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 :

	2014		2013	
	RREGOP	RRPE	RREGOP	RRPE
Taux de croissance de la rémunération	3,55 %	3,80 %	3,95 %	3,80 %
Taux d'actualisation	3,94 %	2,64 %	3,57 %	2,08 %
Durée résiduelle moyenne des salariés actifs	13 ans	6 ans	14 ans	5 ans

Pour les années 2014 et 2013, aucune provision pour congé de maladie n'a été constatée pour le RRF.

11. DETTES

	2014	2013
Dû au gouvernement du Québec, sans intérêts, remboursable par versements annuels étalés sur la durée de vie utile des actifs transférés lors de la conversion de la RBQ en un organisme autonome à financement extrabudgétaire	965 757 \$	1 738 363 \$
Billet dû au ministre des Finances du Québec, à titre de responsable du Fonds de financement, au taux de 1,193 %, dont les intérêts sont payables semestriellement à compter de septembre 2014 et échéant en septembre 2015	3 500 000	-
	4 465 757 \$	1 738 363 \$

Régime d'emprunts

En vertu du décret 143-2014, la RBQ est autorisée à instituer un régime d'emprunts jusqu'à concurrence d'un montant total de 15 000 000 \$, et ce, jusqu'au 31 mars 2015. Au 31 mars 2014, un emprunt de 3 500 000 \$ a été contracté.

ÉCHÉANCIER DES DETTES AU 31 MARS 2014

	2015	2016	Total de la valeur
Dû au gouvernement du Québec	772 606 \$	193 151 \$	965 757 \$
Billet dû au ministre des Finances du Québec	-	3 500 000	3 500 000
Total	772 606 \$	3 693 151 \$	4 465 757 \$

12. IMMOBILISATIONS

	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Développement informatique	2014 Total
Coût					
Solde au début	1 653 848 \$	183 486 \$	2 121 065 \$	29 355 236 \$	33 313 635 \$
Acquisitions	452 967	226 797	658 998	781 351	2 120 113
Dispositions	-	-	(99 591)	-	(99 591)
Solde de clôture	2 106 815	410 283	2 680 472	30 136 587	35 334 157
Amortissement cumulé					
Solde au début	490 155	106 135	1 494 686	18 944 008	21 034 984
Amortissement	165 803	40 833	254 943	4 005 828	4 467 407
Dispositions	-	-	(99 591)	-	(99 591)
Solde de clôture	655 958	146 968	1 650 038	22 949 836	25 402 800
Valeur comptable nette	1 450 857 \$	263 315 \$	1 030 434 \$	7 186 751 \$	9 931 357 \$

	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Développement informatique	2013 Total
Coût					
Solde au début	1 000 714 \$	157 899 \$	3 035 036 \$	28 500 642 \$	32 694 291 \$
Acquisitions	653 134	25 587	487 826	854 594	2 021 141
Dispositions	-	-	(1 401 797)	-	(1 401 797)
Solde de clôture	1 653 848	183 486	2 121 065	29 355 236	33 313 635
Amortissement cumulé					
Solde au début	371 571	87 084	2 707 231	15 008 570	18 174 456
Amortissement	118 584	19 051	189 252	3 935 438	4 262 325
Dispositions	-	-	(1 401 797)	-	(1 401 797)
Solde de clôture	490 155	106 135	1 494 686	18 944 008	21 034 984
Valeur comptable nette	1 163 693 \$	77 351 \$	626 379 \$	10 411 228 \$	12 278 651 \$

Le total des immobilisations inclut des immobilisations en cours de développement pour un total de 1 961 650 \$ (776 383 \$ pour 2013), soit 1 464 489 \$ (759 331 \$ pour 2013) pour le développement informatique, 441 261 \$ (17 052 \$ pour 2013) pour les équipements informatiques et 55 900 \$ (0 \$ pour 2013) pour les améliorations locatives. Aucune dépense d'amortissement n'est associée à ces immobilisations.

Les acquisitions d'immobilisations s'élèvent à 2 120 113 \$ (2 021 141 \$ pour 2013), dont un montant de 484 163 \$ était impayé au 31 mars 2014 (656 455 \$ pour 2013).

13. EXCÉDENT CUMULÉ

	2014		
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total
Solde au début	46 956 521 \$	20 000 000 \$	66 956 521 \$
Excédent annuel	9 402 561	-	9 402 561
Affectation à la réserve	(7 000 000)	7 000 000	-
Solde à la fin	49 359 082 \$	27 000 000 \$	76 359 082 \$

	2013		
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total
Solde au début	35 898 698 \$	17 000 000 \$	52 898 698 \$
Excédent annuel	14 057 823	-	14 057 823
Affectation à la réserve	(3 000 000)	3 000 000	-
Solde à la fin	46 956 521 \$	20 000 000 \$	66 956 521 \$

En 2007, en vertu d'une décision du conseil d'administration (CA), la RBQ a créé la réserve de contingence 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. Au cours de l'exercice 2014, la réserve de contingence a été rehaussée de 7 000 000 \$ (3 000 000 \$ pour 2013) à la suite d'une décision du CA, portant celle-ci à un solde de 27 000 000 \$.

14. INSTRUMENTS FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

Dans le cours normal de ses activités, la RBQ est exposée à différents risques, notamment le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque de taux d'intérêt. La direction a mis en place des procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers.

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles.

Le risque associé à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis dans des placements très liquides. La politique de la RBQ est d'investir les excédents de trésorerie auprès d'institutions financières réputées qui offrent ce type de placement. La RBQ juge que le risque de perte est négligeable.

Le risque associé au placement sous forme d'avance est limité à la valeur comptable de celui-ci. Au 31 mars 2014, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée car la RBQ estime que le risque de crédit lié à ce placement est faible.

La RBQ est exposée à un risque de crédit au maximum de la valeur comptable de ses débiteurs, excluant les taxes à recevoir. La RBQ estime les pertes probables sur ces débiteurs de 120 jours et plus ainsi que sur les poursuites en constituant une provision pour créances douteuses.

La RBQ évalue que l'exposition au risque de crédit est limitée en raison du nombre important d'entreprises composant sa clientèle. En raison du type d'activités exercé par la RBQ, cette clientèle est sensiblement la même d'année en année.

Le tableau suivant présente la chronologie des débiteurs, avant provision pour créances douteuses :

	2014		2013	
0 - 90 jours	5 885 582 \$	87,64 %	5 805 755 \$	88,63 %
90 - 120 jours	130 725	1,95 %	120 139	1,83 %
+ de 120 jours	699 094	10,41 %	624 688	9,54 %
	6 715 401 \$	100,00 %	6 550 582 \$	100,00 %

Le tableau suivant présente les changements à la provision pour créances douteuses :

	2014	2013
Solde au début de l'exercice	449 197 \$	455 237 \$
Nouvelle charge aux résultats	168 979	189 429
Utilisation	(133 400)	(195 469)
Solde à la fin de l'exercice	484 776 \$	449 197 \$

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente le risque que la RBQ éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs qui sont à régler par la remise de trésorerie ou d'un autre actif financier.

La RBQ est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 mars 2014, soit ses créiteurs et charges à payer, excluant les avantages sociaux. La RBQ paie généralement ses factures à l'intérieur d'un délai de 30 jours. La RBQ évalue donc son risque de liquidité à un niveau très faible.

Au 31 mars 2014, les échéances des passifs financiers de la RBQ se détaillent comme suit :

	Total	Moins de 1 an	1 à 3 ans
Créditeurs et charges à payer	5 422 684 \$	5 422 684 \$	- \$
Indemnités de vacances dues aux employés	3 904 789	3 904 789	-
Dettes	4 465 757	772 606	3 693 151
Total	13 793 230 \$	10 100 079 \$	3 693 151 \$

Au 31 mars 2013, les échéances des passifs financiers de la RBQ se détaillaient comme suit :

	Total	Moins de 1 an	1 à 3 ans
Créditeurs et charges à payer	4 530 009 \$	4 530 009 \$	- \$
Dû au fonds de garantie	2 841 300	2 841 300	
Indemnités de vacances dues aux employés	3 730 738	3 730 738	-
Dettes	1 738 363	772 606	965 757
Total	12 840 410 \$	11 874 653 \$	965 757 \$

Les créiteurs et charges à payer excluent les avantages sociaux au montant de 107 672 \$ (92 113\$ pour 2013).

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations de taux d'intérêt du marché.

Les billets à escomptes sont rachetables en tout temps et leur échéance est rapprochée. Le placement sous forme d'avance est évalué au coût après amortissement et la RBQ a l'intention de le conserver jusqu'à échéance. Le billet dû au ministre des Finances du Québec est émis à un taux d'intérêt fixe, réduisant ainsi au minimum les risques liés aux flux de trésorerie et aux taux d'intérêt. Ainsi, la RBQ considère qu'elle est sujette à un faible risque de taux d'intérêt.

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La RBQ 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 2015, un montant de 1 529 347 \$. Elle est également engagée envers le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), en vertu de diverses ententes, à lui verser un montant de 5 634 000 \$ au cours de 2015. Les ententes annuelles avec le MESS et le CSPQ sont renouvelables automatiquement aux mêmes conditions à moins d'un avis écrit. Enfin, la RBQ s'est aussi engagée à verser au cours des prochains exercices un montant total de 1 347 150 \$ à certains fournisseurs de services professionnels et techniques.

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

	2015	2016	2017	Total
MESS	1 529 347 \$	- \$	- \$	1 529 347 \$
CSPQ	5 634 000	-	-	5 634 000
Autres	1 221 651	90 499	35 000	1 347 150
	8 384 998 \$	90 499 \$	35 000 \$	8 510 497 \$

16. ÉVENTUALITÉ

À titre de fiduciaire du fonds de garantie et afin de pallier le déficit de caisse prévu de la Garantie des maisons neuves, la RBQ pourrait devoir avancer, conformément à l'article 63 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 (L.Q., 2011, C.35), un montant remboursable, selon l'estimation actuelle, de 8 000 000 \$ au fonds de garantie en 2015 ou 2016. Tel que décrit à la note 18, une réclamation de 34 000 000 \$ a été présentée au fonds de garantie.

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Un montant de 9 305 003 \$ (8 222 502 \$ pour 2013), 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 charges à payer.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la RBQ est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La RBQ 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.

18. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE

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

La RBQ, la Garantie Abris inc. et la Garantie Habitation du Québec inc. ont signé une entente prévue à l'article 61 du projet de 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. En vertu de cette entente, les administrateurs de la Garantie Abris inc. et de la Garantie Habitation du Québec inc. perçoivent au nom de la RBQ un montant supplémentaire de 300 \$ par certificat de garantie

émis à partir du 1^{er} août 2012. Au 31 mars 2013, les administrateurs avaient perçu un total de 2 841 300 \$ pour le fonds de garantie. L'ensemble des sommes perçues et conservées ont été remises au fonds de garantie lors de sa constitution et par la suite, selon les dispositions de l'article 74.3 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, les administrateurs verseront, à chaque trimestre, les montants perçus pour le fonds de garantie à la RBQ.

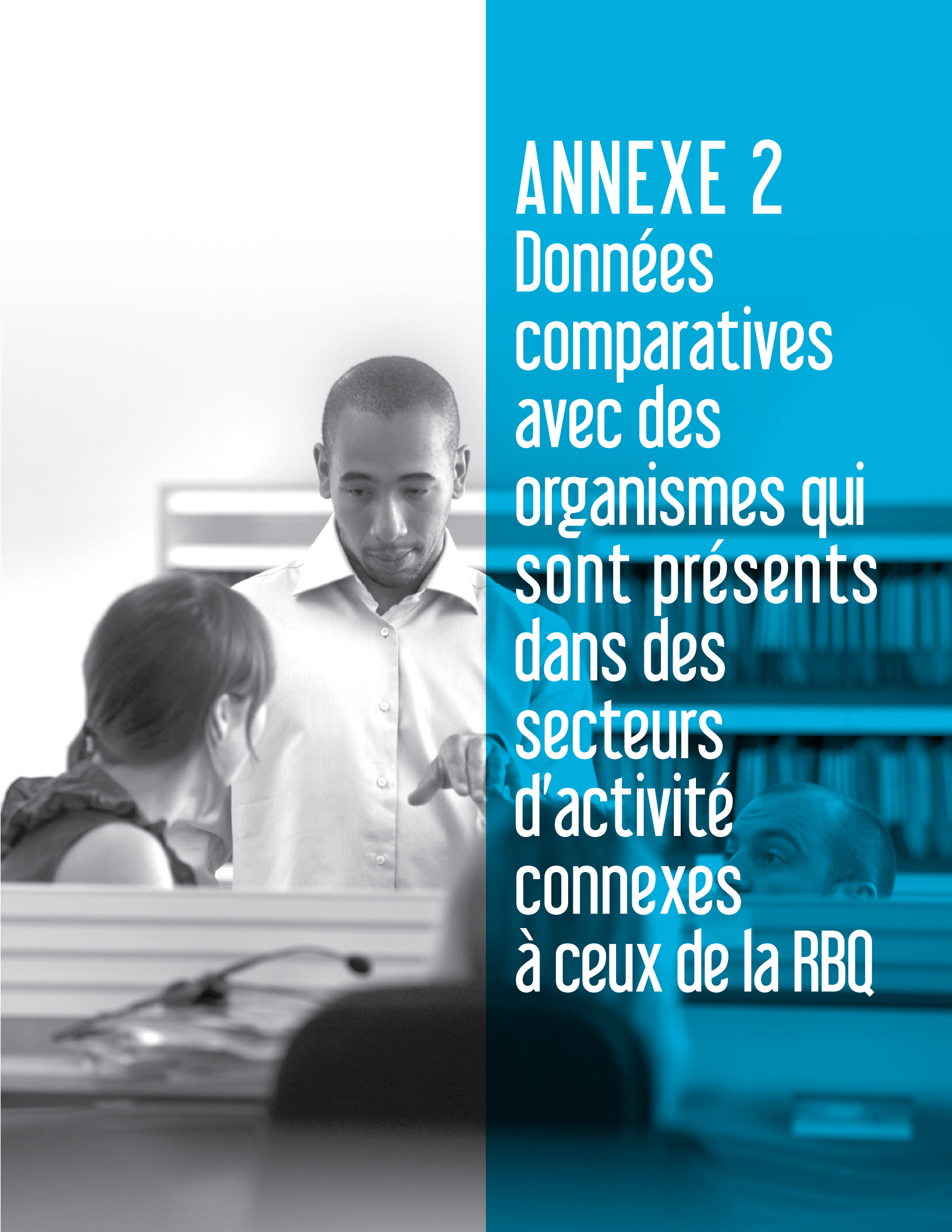
Évolution de l'actif du fonds de garantie :

	2014
ACTIFS DU FONDS	
Contributions	
• Garantie Abritat inc.	6 961 200 \$
• Garantie Habitation du Québec inc.	2 494 200
Intérêts	70 107
	9 525 507 \$
AUGMENTATION NETTE DU FONDS	
Solde du fonds au début de l'exercice	- \$
Solde du fonds à la fin de l'exercice	9 525 507
	9 525 507 \$
Le solde du fonds de garantie est réparti comme suit :	
Trésorerie et équivalents de trésorerie	8 271 687 \$
Contributions à recevoir	
• Garantie Abritat inc.	857 100
• Garantie Habitation du Québec inc.	381 600
Intérêts à recevoir	15 120
	9 525 507 \$

Au cours de l'exercice, une réclamation de 34 000 000 \$ a été présentée au fonds de garantie afin de pallier le déficit de caisse prévu de la Garantie des maisons neuves qui doit honorer les réclamations des bénéficiaires. À la date d'approbation des états financiers de la RBQ, aucune provision n'a été comptabilisée aux livres du fonds de garantie à cet égard.

19. CHIFFRES COMPARATIFS

À des fins de comparaison, la classification de certains postes de l'exercice financier précédent a été modifiée conformément à la présentation adoptée en 2014.



ANNEXE 2

Données
comparatives
avec des
organismes qui
sont présents
dans des
secteurs
d'activité
connexes
à ceux de la RBQ

Les données comparatives présentées dans cette partie sont issues d'une analyse de performance comparée menée par la RBQ en 2013. L'étude comparative réalisée par l'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP a porté sur les trois exercices suivants : 2008-2009, 2009-2010 et 2010-2011.

1. CONSTATS

Normalisation et réglementation

Normalisation et réglementation	Colombie-Britannique (BCSA)	Nouveau-Brunswick (DSIT)	Minnesota (CCLD)	Ontario (ESA et TSSA)	Québec (RBQ)
Appareils sous pression (et tuyauterie)	✓	✓	✓	✓	✓
Ascenseurs	✓	✓	✓	✓	✓
Bâtiment			✓		✓
Électricité	✓	✓	✓	✓ (ESA)	✓
Gaz	✓	✓	✓	✓	✓
Jeux et manèges	✓		✓	✓	✓
Plomberie		✓	✓		✓
Remontées mécaniques	✓			✓	✓
Équipements pétroliers				✓	✓
Autres ¹	✓			✓	✓

Les responsabilités des organisations étudiées en matière de normalisation et de surveillance varient d'une administration à l'autre. Parmi les organisations étudiées, la RBQ est celle qui régit et surveille le plus de domaines (10).

Les secteurs pour lesquels chacune des organisations examinées veille à la normalisation et à la surveillance sont ceux des ascenseurs, des appareils sous pression, de l'électricité et du gaz.

Parmi les organismes étudiés, ceux du Minnesota et du Québec sont les seuls à assurer la normalisation et la surveillance du domaine du bâtiment.

Au Québec, seuls les petits bâtiments résidentiels et commerciaux se retrouvent sous la responsabilité des municipalités. Les bâtiments strictement industriels relèvent de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et des municipalités.

1. Le secteur « Autres » comprend les activités de surveillance propres à chacune des administrations, à savoir : la sécurité ferroviaire en Colombie-Britannique, les articles rembourrés en Ontario et les lieux de baignade, au Québec.

Qualification professionnelle

Qualification professionnelle	Arizona (ROC)	Colombie-Britannique (BCSA)	Nouveau-Brunswick (DSIT)	Minnesota (CCLD)	Québec (RBQ)
Appareils sous pression (et tuyauterie)	✓	✓	✓	✓	✓
Ascenseurs	✓	✓	✓	✓	✓
Bâtiment	✓			✓	✓
Électricité	✓	✓	✓	✓	Voir note 1
Gaz	✓	✓	✓		✓
Jeux et manèges		✓			✓
Plomberie	✓		✓	✓	Voir note 1
Remontées mécaniques		✓			✓

Dans les trois provinces canadiennes étudiées, le renouvellement des licences se fait annuellement. En Arizona et au Minnesota, il se fait aux deux ans.

En Arizona, la gestion des tests de qualification revient à un partenaire privé.

Surveillance

Le nombre d'inspections varie énormément d'une organisation à l'autre. Le volume d'activité en surveillance est tributaire des stratégies d'intervention en surveillance, du recours ou non à la sous-traitance, de la réglementation, des secteurs couverts, etc.

En Colombie-Britannique, au Nouveau-Brunswick et en Ontario, les entités provinciales ne surveillent pas la qualité des travaux dans le secteur du bâtiment, puisque cette responsabilité revient aux municipalités.

Au Québec, les inspections de la RBQ visent les édifices de plus de 2 étages et de plus de 8 logements dans le domaine résidentiel et les bâtiments publics².

Au Québec, contrairement à ce qui se passe dans les autres États et provinces étudiés, les plans et devis ne sont exigés que dans les domaines des appareils sous pression et des ascenseurs.

1. Dans les domaines de l'électricité et de la plomberie, la responsabilité de la qualification professionnelle a été confiée respectivement à la Corporation des maîtres électriciens du Québec et à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec.

2. L'inspection des bâtiments résidentiels de plus petit gabarit est la responsabilité des municipalités et des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Garanties financières

Au Québec, la RBQ ne gère pas les dossiers de garanties financières. Elle est essentiellement chargée d'élaborer les règles du plan de garantie et de surveiller le travail des administrateurs qu'elle autorise.

L'adhésion des entrepreneurs à un plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs est obligatoire au sein de toutes les administrations couvertes par cette étude, sauf dans les provinces maritimes, où l'offre du privé est également présente et peut différer de celle du public.

Règle générale, les plans de garantie des organismes étudiés s'adressent uniquement aux entrepreneurs actifs dans le secteur résidentiel et ne couvrent pas les travaux de rénovation, sauf au Queensland, où le plan de garantie couvre également les habitations neuves et les rénovations.

L'adhésion des entrepreneurs est généralement valide pour un an, excepté au New Jersey, où elle l'est pour deux ans.

Bâtiments couverts selon les programmes	Ontario	Provinces de l'Atlantique	Québec	New Jersey	Queensland (Australie)
Condominiums	Oui	Oui	Oui (au plus 4 parties privatives superposées)	Oui	Oui (maximum de 3 étages)
Maisons usinées	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Maisons construites par les propriétaires	Non	Non	Non	Non	Non
Bâtiments en inventaire¹	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Travaux de rénovation	Non	Non	Non	Non	Oui

Conditions d'admissibilité des entrepreneurs

Afin d'obtenir leur accréditation, les entrepreneurs doivent acquitter des frais d'adhésion. Toutes les provinces et tous les États étudiés imposent des frais d'adhésion fixes, à l'exception du Queensland qui les module en fonction du type de licence et du chiffre d'affaires de l'entrepreneur.

Des frais de renouvellement et de délivrance du certificat de garantie sont exigés dans tous les États et provinces étudiés, mais leur montant varie d'une organisation à l'autre.

Protections et indemnités

Au Québec, la durée totale de 5 ans de la garantie est plus courte que dans les autres administrations de l'étude (10 ans au New Jersey, 7 ans en Ontario et au moins 7 ans dans les provinces de l'Atlantique).

Les indemnités pour la réparation des vices et des malfaçons sont sujettes à un maximum dans tous les États et provinces étudiés.

Les recours offerts aux entrepreneurs et aux propriétaires sont différents d'un État ou d'une province à l'autre : dans les provinces de l'Atlantique, l'entrepreneur doit adresser sa requête à un expert ; en Ontario, la requête doit se faire auprès d'un tribunal d'appel ; au Québec, l'entrepreneur peut soumettre son dossier à un médiateur ou à un arbitre.

1. Par bâtiments en inventaire, on entend : ceux construits par un entrepreneur (à ses frais) et où il n'y a pas d'acheteur au moment de la fin des travaux.

2. ORGANISMES RETENUS

Volets « Normalisation et réglementation » et « Qualification professionnelle »

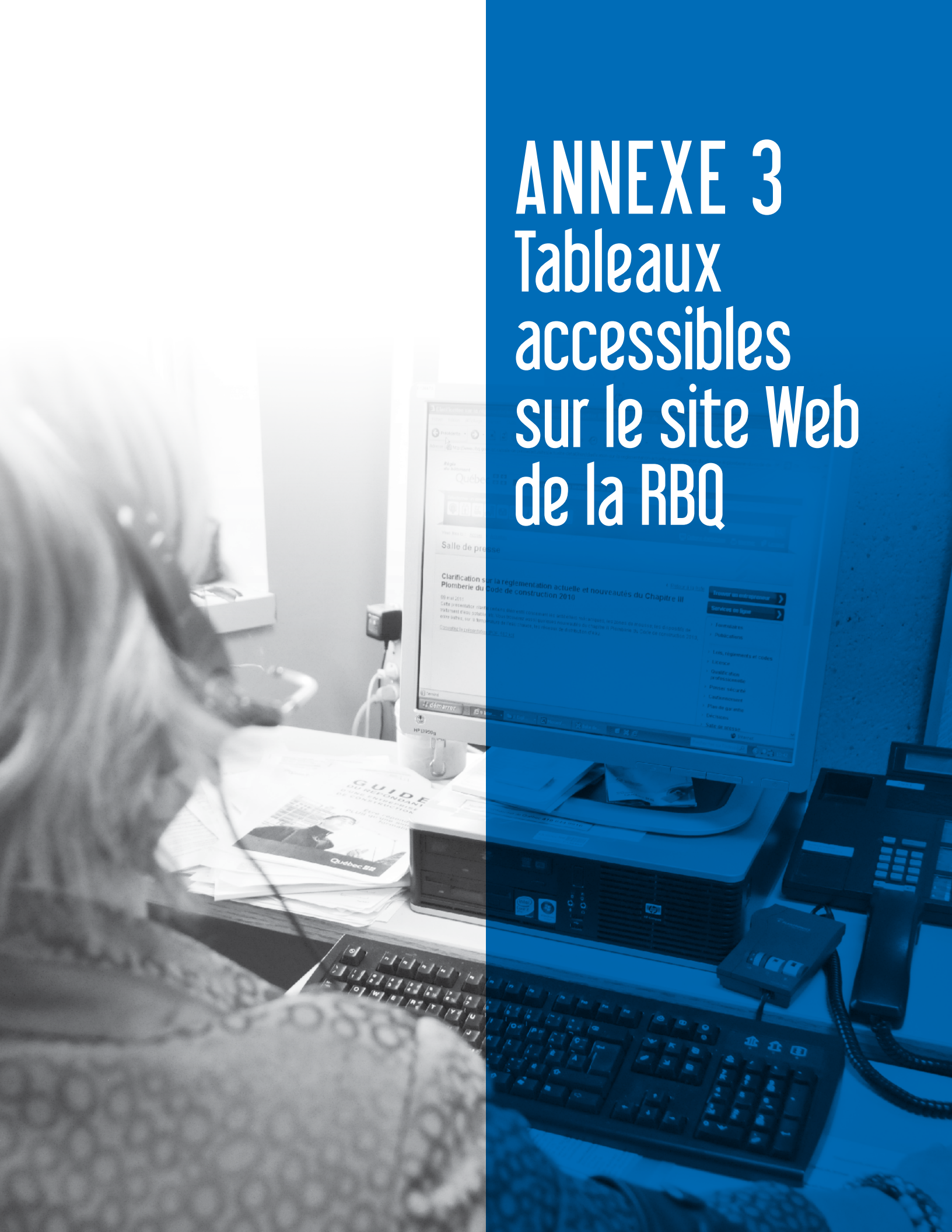
- Canada – Colombie-Britannique (population : environ 4,4 millions d'habitants)
British Columbia Safety Authority (BCSA) : Cette organisation sans but lucratif intervient en matière de conformité réglementaire dans les domaines qu'elle réglemente.
- Canada – Nouveau-Brunswick (population : environ 750 000 habitants)
Direction des services d'inspection technique (DSIT) : Il s'agit d'une direction du ministère de la Sécurité publique.
- Canada – Ontario (population : environ 13,4 millions d'habitants)
Electrical Safety Authority (ESA) : Cette entité à but non lucratif est placée sous l'autorité du ministère des Services aux consommateurs. Elle est financièrement autonome et elle administre la Loi de l'électricité.
Technical Standards & Safety Authority (TSSA) : Autre organisme financièrement autonome à but non lucratif, la TSSA dépend du ministère des Services aux consommateurs.
- États-Unis – Minnesota (population : environ 5,3 millions d'habitants)
Construction Codes and Licensing Division (CCLD) : Cette division du Department of Labor and Industry voit à l'application des normes dans les domaines qu'elle réglemente.
- États-Unis – Arizona (population : environ 6,6 millions d'habitants)
Registrar of Contractors (ROC) : Cette agence gouvernementale de l'État s'assure de la qualification des professionnels de l'ensemble de l'industrie. La normalisation et la surveillance de la qualité des travaux ne sont pas une responsabilité du ROC.

Volet « Garanties financières »

- Canada – provinces de l'Atlantique et Ontario
Atlantic Home Warranty : Cette organisation non gouvernementale gère le programme de garanties des provinces de l'Atlantique : le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard ainsi que Terre-Neuve-et-Labrador.
Tarion Warranty Corporation : Cette société indépendante administre le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario.
- États-Unis – New Jersey (population : environ 8,9 millions d'habitants)
Bureau of Homeowner Protection : Il s'agit d'une sous-division de la Division of Codes and Standards du Department of Community Affairs. Ce bureau est chargé de l'application de la State's New Home Warranty, offerte aux propriétaires du New Jersey. Il s'agit du seul programme public du genre aux États-Unis.
- Australie – Queensland (population : environ 4,6 millions d'habitants)
Building Services Authority : Cette agence déléguée offre le Queensland Home Warranty Scheme aux propriétaires dans cet État australien. Un programme public est aussi offert en Nouvelle-Galles-du-Sud depuis 2010.

ANNEXE 3

Tableaux accessibles sur le site Web de la RBQ



Plusieurs tableaux peuvent être consultés sur le site Web¹ de la RBQ, ce qui permet de mettre à la disposition du public des ensembles de données s'échelonnant sur une plus longue période que les deux années retenues dans le rapport annuel de gestion.

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

Tableau 1	Accessibilité aux services téléphoniques de la Direction des relations avec la clientèle de la RBQ
Tableau 2	Achalandage et utilisation du site Web de la RBQ
Tableau 3	Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur-propriétaire
Tableau 4	Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés
Tableau 5	Demandes traitées à la RBQ en matière de licences
Tableau 6	Nombre de séances d'examen tenues
Tableau 7	Traitement des plaintes en matière de sécurité ou de qualité des travaux
Tableau 8	Traitement des plaintes en matière de qualité des services de la RBQ
Tableau 9	Activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs
Tableau 10	Interventions d'inspection selon le domaine d'intervention
Tableau 11	Activités d'inspection concernant la fabrication d'appareils sous pression
Tableau 12	Activités dans le domaine des équipements pétroliers
Tableau 13	Activités de lutte contre le travail sans licence
Tableau 14	Traitement des dossiers pénaux
Tableau 15	Décisions des régisseurs et autres décisions de la RBQ
Tableau 16	Données des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs
Tableau 17	Effectif de la RBQ en poste au 31 mars, par catégorie et corps d'emploi
Tableau 18	Revenus perçus par la RBQ selon la source
Tableau 19	Dépenses de la RBQ selon le poste budgétaire

Les renseignements suivants 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.

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.



ANNEXE 4

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, qui a été adopté le 3 octobre 2012 par le conseil d'administration.

Aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'a été portée à la connaissance des autorités au cours de l'année financière 2013-2014.

CHAPITRE I Dispositions générales

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

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

CHAPITRE II Devoirs et obligations

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

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

- 6** L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre des décisions indépendamment de toutes considérations partisans.
- 7** Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, les vice-présidents, les régisseurs et le secrétaire doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
- 8** L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer par écrit à la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut avoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

- 9** Le président-directeur général, un vice-président, un régisseur ou le secrétaire ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel

et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE III Cessation d'activités

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

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

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

CHAPITRE IV Activités politiques

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

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

CHAPITRE V Dispositions diverses

- 24 Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Régie. Il doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies en application du présent code.
- 25 Le membre du conseil d'administration qui doit dénoncer un intérêt, conformément à l'article 8 ou à l'article 9, le fait au président du conseil d'administration.

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

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

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

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

NOS COORDONNÉES

Direction des relations avec la clientèle

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

Renseignements généraux

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

Ligne d'urgence

Sans frais : 1 800 361-0761

Pour l'obtention d'un 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 : 514 864-9303
declarationservices@rbq.gouv.qc.ca

Siège social

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

Pour trouver les réponses à vos questions, nous vous invitons à consulter notre site Web, à l'adresse suivante :
www.rbq.gouv.qc.ca

RBO

www.rbq.gouv.qc.ca

Régie
du bâtiment

Québec

