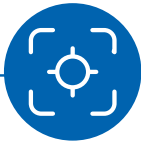


# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

## DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC



# MISSION, VISION, VALEURS



## Notre mission

Dans un objectif de protection du public, la RBQ contribue à la qualité et à la sécurité des bâtiments et des installations. Elle voit également à la qualification des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires, de même qu'elle veille à leur probité.

**Notre point de mire**



## Notre vision

Une organisation reconnue pour son engagement et sa contribution dans le domaine du bâtiment et des installations.

**Notre direction**



## Nos valeurs

Compétence  
Qualité de service  
Respect  
Impartialité  
Intégrité  
Loyauté

**Notre guide**



## Notre promesse de service

Toute l'équipe de la RBQ prend à coeur de vous offrir un service efficace en rendant son expertise à votre portée et en simplifiant vos démarches.

**Notre engagement**

## CE QUE LA RBQ FAIT POUR VOUS

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ) joue un rôle majeur dans le secteur de la construction. Elle voit non seulement à la qualité des travaux, mais aussi à votre sécurité physique et à votre protection en tant que consommateur. Elle remplit sa mission de protection du public en :

- faisant respecter la Loi sur le bâtiment, le Code de construction et le Code de sécurité ;
- délivrant des licences aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires à la suite d'un processus de qualification ;
- sensibilisant la population aux risques et aux consignes de sécurité relatifs aux domaines d'intervention sous sa responsabilité ;
- enquêtant sur la probité des entrepreneurs et sur le respect des obligations légales, à la suite de plaintes ou de sa propre initiative ;
- travaillant à améliorer l'accessibilité des services aux personnes ayant des limitations fonctionnelles ;
- offrant des garanties financières aux consommateurs :
  - Cautionnement de licence ;
  - Plans de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

**Par ses actions et ses champs de compétences étendus, la RBQ a donc un rôle important dans le quotidien des citoyens québécois.**



## NOTRE CADRE D'ACTION

### 2 LOIS APPLIQUÉES



Loi sur le bâtiment



Loi sur les mécaniciens de machines fixes

### 4 CHAMPS DE COMPÉTENCE



Normalisation et réglementation



Surveillance et contrôle



Qualification professionnelle



Garanties financières

### 11 DOMAINES D'INTERVENTION



Ascenseurs et autres appareils élévateurs



Bâtiment



Efficacité énergétique



Électricité



Équipements pétroliers



Gaz



Installations sous pression



Jeux et manèges



Lieux de baignade



Plomberie



Remontées mécaniques



# NOTRE OFFRE DE SERVICES

## En matière d'accueil et d'information, nous mettons à votre disposition :

- des employés compétents en mesure de répondre à vos questions et de vous soutenir dans votre recherche d'information ;
- un comptoir de services où il est possible de déposer vos demandes de licence, vos demandes de permis ainsi que vos plaintes et vos signalements ;
- des points de service dans plusieurs régions administratives du Québec où il est possible de passer vos examens ;
- un site Internet où sont réunies différentes informations en lien avec les lois et règlements que nous appliquons.

## En matière de service en ligne, nous mettons à votre disposition :

- des outils de service en ligne conviviaux et adaptés à vos besoins, notamment pour :
  - effectuer le paiement du maintien de licence ;
  - simuler le coût pour l'obtention ou la modification d'une licence ;
  - consulter le Registre des détenteurs de licence et les listes des titulaires d'un permis ;
  - mettre à jour votre dossier d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire ;
  - accéder à des formulaires pour effectuer différents types de demandes.

## En matière de prévention :

- nous travaillons à l'élaboration et à la mise à jour de la réglementation ;
- nous soutenons nos diverses clientèles en vue du respect des lois et des règlements que nous appliquons ;
- nous produisons et rendons accessibles différents outils d'information et d'encadrement de la réglementation ;
- nous offrons différentes activités de sensibilisation et d'information destinées à nos clientèles ;
- nous travaillons de concert avec nos partenaires pour assurer le respect des lois et des règlements que nous appliquons ;
- nous collaborons aux efforts de prévention et de lutte contre les pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction.

## NOS SERVICES SPÉCIALISÉS

### En matière réglementation et de normalisation :

- nous répondons à vos demandes d'interprétation réglementaire ;
- nous traitons vos demandes de mesures équivalentes ou de mesures différentes ;
- nous accompagnons les municipalités et les services d'incendie dans l'application de la réglementation.

### En matière de délivrance de licence et de permis :

- nous recevons et traitons vos demandes pour l'obtention d'une licence ;
- nous délivrons des permis pour le droit d'exploitation dans les domaines du gaz, des équipements pétroliers et des jeux et manèges.

### En matière d'inspection et d'enquête :

- nous vérifions la conformité des bâtiments et des installations ;
- nous vérifions le maintien des conditions du droit d'exercice de l'entrepreneur et de l'exploitant ;
- nous inspectons de notre propre initiative ou à la suite d'un accident, d'une plainte ou d'un signalement ;
- nous enquêtons à la suite d'une plainte ou d'un signalement concernant du travail sans licence ou d'autres manquements.

### En matière d'équipements sous pression :

- nous vérifions la conformité de la fabrication, de la réparation et de la modification des équipements sous pression ;
- nous veillons à la conformité de ces installations ;
- nous enregistrons des plans et devis en conception d'équipements sous pression.

### En matière de plainte et de recours :

- nous traitons vos plaintes et vos signalements reliés aux lois et aux règlements que nous appliquons ;
- nous accueillons vos demandes de réclamation au cautionnement de licence ;
- nous recevons vos plaintes à l'endroit des administrateurs des plans de garantie et des organismes d'arbitrage.

## NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE SERVICES

Nos normes de services représentent nos engagements quant à leur accessibilité et à leurs délais de traitement. Ces normes sont celles auxquelles vous pouvez raisonnablement vous attendre, dans des circonstances normales. Elles sont révisées périodiquement et tiennent compte des réalités opérationnelles, des résultats antérieurs, de la complexité du travail et de vos attentes. Pour chacun de nos services, nous nous engageons à être accueillants et courtois de même qu'à protéger la confidentialité de vos renseignements personnels.

Prenez note que lorsqu'il n'est pas précisé que le délai est en jours ouvrables, il faut considérer qu'il est en jours civils.

Pour chacun de ses engagements, la RBQ se donne comme cible un taux de respect de 80 %.

### NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

**3** minutes

pour répondre  
à votre appel téléphonique.



**3** jours ouvrables

pour répondre à votre demande  
de renseignements généraux.



## NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE DE SERVICES

### En matière d'expertise-conseil à l'application des normes et de la réglementation :

- nous répondons à votre demande d'interprétation réglementaire dans un délai de 30 jours ;
- nous traitons votre demande de mesures équivalentes ou de mesures différentes dans un délai de 45 jours.

Au cours des 15 premiers jours de cette période de 45 jours, nous nous engageons à :

- vous informer de la recevabilité de votre demande de mesures équivalentes ou de mesures différentes.

### En matière de délivrance de licence :

- nous rendons une décision relativement à votre demande de licence dans un délai de 60 jours.

Au cours des 15 premiers jours de cette période de 60 jours, nous nous engageons à :

- vous informer de la recevabilité de votre demande ou à vous demander les informations afin de compléter votre demande de licence ;
  - vous transmettre une convocation pour passer vos examens s'il est nécessaire de vérifier vos connaissances ;
- nous vous transmettons un avis de cotisation pour le maintien de votre licence dans un délai de 60 jours précédant la date de l'échéance annuelle.

### En matière de délivrance de permis :

- nous vous délivrons un permis pour le droit d'exploitation du gaz, des jeux et manèges et des équipements pétroliers dans un délai de 15 jours suivant la réception de votre demande.

### En matière d'inspection :

- nous vous informons des résultats de notre visite d'inspection ou des suites à y donner dans un délai de 7 jours suivant notre visite.

### En matière d'enquête :

- nous communiquons avec vous dans un délai de 3 jours ouvrables à la suite de votre communication avec nous.

## NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE DE PLAINTE, DE SIGNALEMENT ET DE RÉCLAMATION

**3** jours ouvrables

pour accuser réception de la plainte, du signalement ou de la réclamation.



**7** jours\*

pour assurer la recevabilité de la plainte, du signalement ou de la réclamation.



### En matière de plainte en sécurité, de qualité de travaux et de travail sans licence :

- nous vous informons des résultats du traitement de votre plainte ou des suites à y donner dans un délai de 30 jours suivant sa recevabilité.

### En matière de plainte à l'endroit des administrateurs des plans de garantie et des organismes d'arbitrage :

- nous vous informons des résultats de votre plainte à l'endroit d'un administrateur des plans de garantie de construction résidentielle ou de l'organisme d'arbitrage ou des suites à y donner dans un délai de 30 jours suivant sa recevabilité.

### En matière de réclamation au cautionnement de licence :

- nous vous informons des résultats de votre réclamation au cautionnement de licence ou des suites à y donner dans un délai de 30 jours suivant sa recevabilité.

### En matière de qualité des services aux citoyens :

- nous vous informons du résultat de notre intervention ou des suites à donner à votre plainte portant sur nos engagements en matière de qualité de services aux citoyens dans un délai de 30 jours suivant sa recevabilité.

\* Suivant la réception de la plainte, du signalement ou de la réclamation.

# VOUS AVEZ UN RÔLE IMPORTANT

Votre collaboration est essentielle pour que nous puissions respecter nos engagements. Lorsque vous effectuez une demande à la RBQ, nous comptons sur vous pour :

- interagir avec courtoisie, collaboration et respect ;
- nous donner une information complète et précise ;
- nous fournir les renseignements et les documents requis dans les plus brefs délais ;
- nous informer de tout changement à votre situation.

Si vous souhaitez soumettre une plainte à l'égard de la qualité de nos services, vous pouvez vous adresser au bureau de la Commissaire à la qualité des services aux citoyens, à [declarationservices@rbq.gouv.qc.ca](mailto:declarationservices@rbq.gouv.qc.ca). Il s'agit d'un service indépendant qui traitera votre plainte en toute objectivité.

Vos commentaires contribueront à améliorer la qualité de nos services.



# NOUS JOINDRE

## Site Web :

[www.rbq.gouv.qc.ca/nous-joindre](http://www.rbq.gouv.qc.ca/nous-joindre)

## Par téléphone :

514 873-0976 (région de Montréal)

1 800 361-0761 (sans frais)

## En personne :

Service à la clientèle

255, boulevard Crémazie Est, 2<sup>e</sup> étage

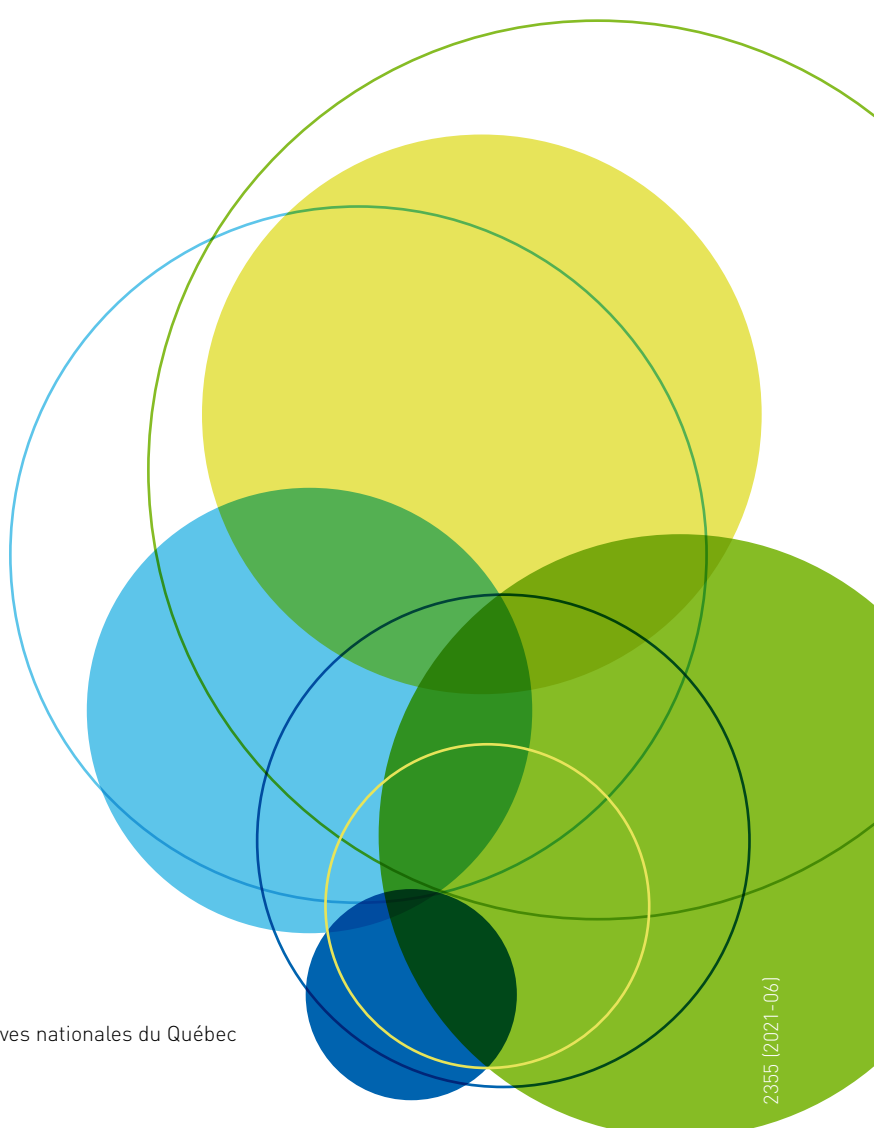
Montréal (Québec) H2M 1L5

## Heures d'ouverture du service à la clientèle :

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 8 h 30 à 16 h 30

Mercredi : de 10 h à 16 h 30





ISBN (imprimé) : 978-2-550-89114-7  
ISBN (pdf) : 978-2-550-89115-4

Dépôt légal 2021 – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

2355 [2021 -06]

**Régie  
du bâtiment**

