

Rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec 20¹⁶₁₇

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

Darline Raymond

ÉDITION

Isabelle Toussaint

GRAPHISME

Isabelle Cayer

RÉVISION LINGUISTIQUE

David Rancourt

Dépôt légal – 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN (version imprimée) : 978-2-550-79494-3

ISBN (PDF) : 978-2-550-79495-0

ISBN (cédérom) : 978-2-550-79496-7

ISSN : 1703-339X

ISSN (en ligne) : 1703-3403

ISSN (cédérom) : 1923-7057

© Gouvernement du Québec, 2017

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

**Rapport annuel de gestion
de la Régie du bâtiment
du Québec**

**20¹⁶
17**

Québec, septembre 2017

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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2017.

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

La ministre,
Dominique Vien

Montréal, septembre 2017

Madame Dominique Vien
Ministre responsable du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6^e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) pour l'année financière 2016-2017.

Ce rapport présente les résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique 2013-2017 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 2017, qui ont fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec.

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

Le président-directeur général,
M^e Stéphane Labrie, MBA, ASC

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

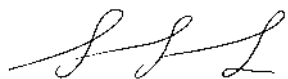
Montréal, septembre 2017

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 2017.

Le président-directeur général,



M^e Stéphane Labrie, MBA, ASC

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

M^e 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,

J'ai procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017 de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de la RBQ.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en me basant sur le travail accompli au cours de cet examen.

Mon examen a été effectué conformément aux normes internationales de la pratique professionnelle de l'audit interne. Mes 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. Mon examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de cet examen, je conclus que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017 de la RBQ me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne (par intérim),



Richard Barbeau
Québec, août 2017

TABLE DES MATIÈRES

Le mot de la présidente du conseil d'administration	7
Le mot du président-directeur général	8
La RBQ en bref	12
PARTIE 1 La présentation de la RBQ.	15
Ses champs de compétence.	16
Sa mission	16
Sa vision	16
Ses activités	17
Sa clientèle et ses partenaires	18
Sa gouvernance	19
Le capital humain	24
PARTIE 2 Faits marquants du Plan stratégique 2013-2017	29
PARTIE 3 Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens	53
PARTIE 4 Les résultats au regard des autres exigences réglementaires et législatives	63
L'accès à l'égalité en emploi	64
Les mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien à l'emploi	66
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	66
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	67
La politique de financement des services publics	68
L'allégement réglementaire et administratif	70
Les ressources financières	71
La gestion et le contrôle des effectifs et les renseignements relatifs aux contrats de service	72
L'application des règles concernant les bonis au rendement des cadres	72
Les ressources informationnelles	73
Le développement durable	74
ANNEXE 1 États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2017	93
ANNEXE 2 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la RBQ	115
ANNEXE 3 Données complémentaires accessibles sur le site Web de la RBQ	121

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Je tiens à souligner le 25^e anniversaire de la RBQ, créée le 1^{er} février 1992 en vertu de la Loi sur le bâtiment. L'apport de la RBQ au monde de la construction au Québec est indéniable, et ce, dans ses 10 domaines d'intervention.

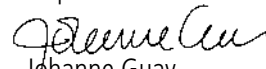
C'est avec beaucoup de fierté que les membres du conseil d'administration ont approuvé le Rapport annuel de gestion 2016-2017 de la RBQ. Ce document est une source d'information utile pour les parlementaires, les citoyens, les propriétaires de bâtiments, les entrepreneurs de construction et toutes les autres personnes qui, au Québec, s'intéressent à la qualité de la construction, à la sécurité des bâtiments ou des installations techniques et à la qualification des entrepreneurs.

Le Rapport annuel de gestion 2016-2017 de la RBQ présente le degré d'atteinte des engagements publics énoncés et donne un juste portrait de ses réalisations et des efforts consacrés tout au long de l'année à l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

La RBQ est présentement en réflexion sur l'élaboration de son prochain plan stratégique. Ce prochain plan visera à répondre encore plus efficacement aux attentes des citoyens quant à la qualité et à la sécurité des bâtiments et des installations techniques.

Au nom du conseil, je remercie l'équipe de direction ainsi que le personnel pour le professionnalisme et le dévouement dont ils font preuve dans l'exercice de leurs fonctions.

La présidente du conseil d'administration,


Johanne Guay

LE MOT DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la RBQ pour l'année 2016-2017. Il s'agit de la quatrième année du Plan stratégique 2013-2017, lequel est arrivé à échéance le 31 mars dernier. C'est avec fierté que j'annonce la réalisation de la grande majorité des engagements pris dans le cadre de cette planification. La direction de la RBQ, appuyée par les membres de son conseil d'administration, avait décidé de reconduire d'un an les orientations du plan stratégique initialement prévu pour la période 2013-2016. Cette décision s'explique par le fait que la direction de la RBQ a voulu attendre la concrétisation de ses différents chantiers de révision des programmes et d'optimisation des processus, toujours en cours, avant d'entamer son prochain cycle de planification stratégique. Un chantier de réflexion pour l'élaboration du prochain plan stratégique a été lancé. Les travaux menés en 2016-2017 visaient à orienter les actions futures de l'organisation. Je suis persuadé que les prochaines années amèneront la RBQ à concrétiser sa vision : celle de devenir la référence en matière de bâtiments, d'installations sécuritaires et de qualité et de qualification et de probité des entrepreneurs.

Les 25 ans de la RBQ

Depuis 25 ans, par le développement et la surveillance de la réglementation en matière de sécurité dans chacun de ses 10 domaines d'intervention, la RBQ contribue, dans une perspective de développement durable, à l'excellence et à la compétitivité de nos entreprises. Ainsi, elle favorise la qualité de vie et la sécurité du public. La RBQ joue également un rôle déterminant lorsqu'il s'agit de lutter contre les changements climatiques, de promouvoir l'électrification des transports ou l'efficacité énergétique. La RBQ participe enfin à la sécurité financière et à la protection des consommateurs, entre autres, en assurant la qualification des entrepreneurs et en encadrant l'administration d'un plan de garantie pour les acquéreurs d'une nouvelle propriété.

Optimisation des processus et participation à la Commission de l'Économie et du Travail

L'extension d'un an du plan stratégique a également permis à la RBQ de consolider ses actions et de finaliser certains projets stratégiques de plus grande envergure. La RBQ a su mener de front plusieurs projets structurants, qui lui permettent aujourd'hui d'être plus efficace et d'avoir une gouvernance renforcée. J'ai eu l'opportunité de les présenter à la Commission de l'Économie et du Travail à l'Assemblée nationale le 16 février dernier. La RBQ a notamment fait état des travaux d'optimisation des processus réalisés afin d'atteindre les objectifs fixés dans son plan stratégique. Ces travaux ont commencé à porter leurs fruits. En effet, afin d'appliquer avec plus d'efficacité les pouvoirs d'inspection et d'enquête mis à sa disposition, la RBQ a optimisé son processus de traitement des non-conformités décelées, et des travaux pour l'optimisation de ses processus de la fonction d'enquête sont en cours. Les principaux objectifs de ces démarches consistent, d'une part, à faire diminuer le délai de traitement des non-conformités et à rehausser la qualité de la construction et la sécurité du public et, d'autre part, à améliorer l'efficacité des activités d'enquête destinées à assurer la probité des entrepreneurs et à combattre le travail sans licence. Les échanges avec les membres de la Commission ont permis de leur faire connaître l'ampleur du mandat de la RBQ, et ces derniers ont souligné la qualité du travail accompli par l'organisation.

Construction en bois

Depuis 2013, la RBQ poursuit son engagement dans la mise en œuvre des orientations gouvernementales visant à favoriser l'utilisation du bois dans la construction. Son implication s'est d'abord traduite par la publication d'un guide sur la construction combustible d'habitations de 5 ou 6 étages, en 2013, puis par celle d'un guide sur la construction massive de bâtiments en bois d'au plus 12 étages, en août 2015. Ce dernier document a d'ailleurs fait l'objet de plus de 100 demandes de consultation au Canada et ailleurs dans le monde. La RBQ s'est également engagée au courant de la dernière année à participer aux travaux de l'édition 2020 du Code national du bâtiment, qui prévoit aborder la construction combustible de bâtiments de grande hauteur, ainsi qu'à la réalisation du plan d'action *Innovation Bois* du ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs. Ce plan inclut la rédaction d'un guide pour permettre la construction d'écoles en bois de grande superficie et de plus de 2 étages.

Suites de la consultation publique

À l'instar des autres ministères et organismes, la RBQ s'est engagée en 2014 dans la démarche gouvernementale visant à alléger et à simplifier les dispositions législatives et réglementaires, et à responsabiliser davantage les intervenants. Cette réflexion avait par ailleurs pour objectif d'améliorer la qualité de la construction et la sécurité des personnes dans les bâtiments. Les travaux ont impliqué une vaste consultation publique en 2015, laquelle s'est poursuivie au cours de la dernière année. La RBQ travaille actuellement à répondre aux attentes du milieu à la suite de cette consultation, qui a suscité un fort consensus, notamment en ce qui concerne l'application d'une norme unique en construction et en sécurité, ainsi que la délivrance d'une attestation de conformité des travaux par un professionnel.

Prestation électronique des services

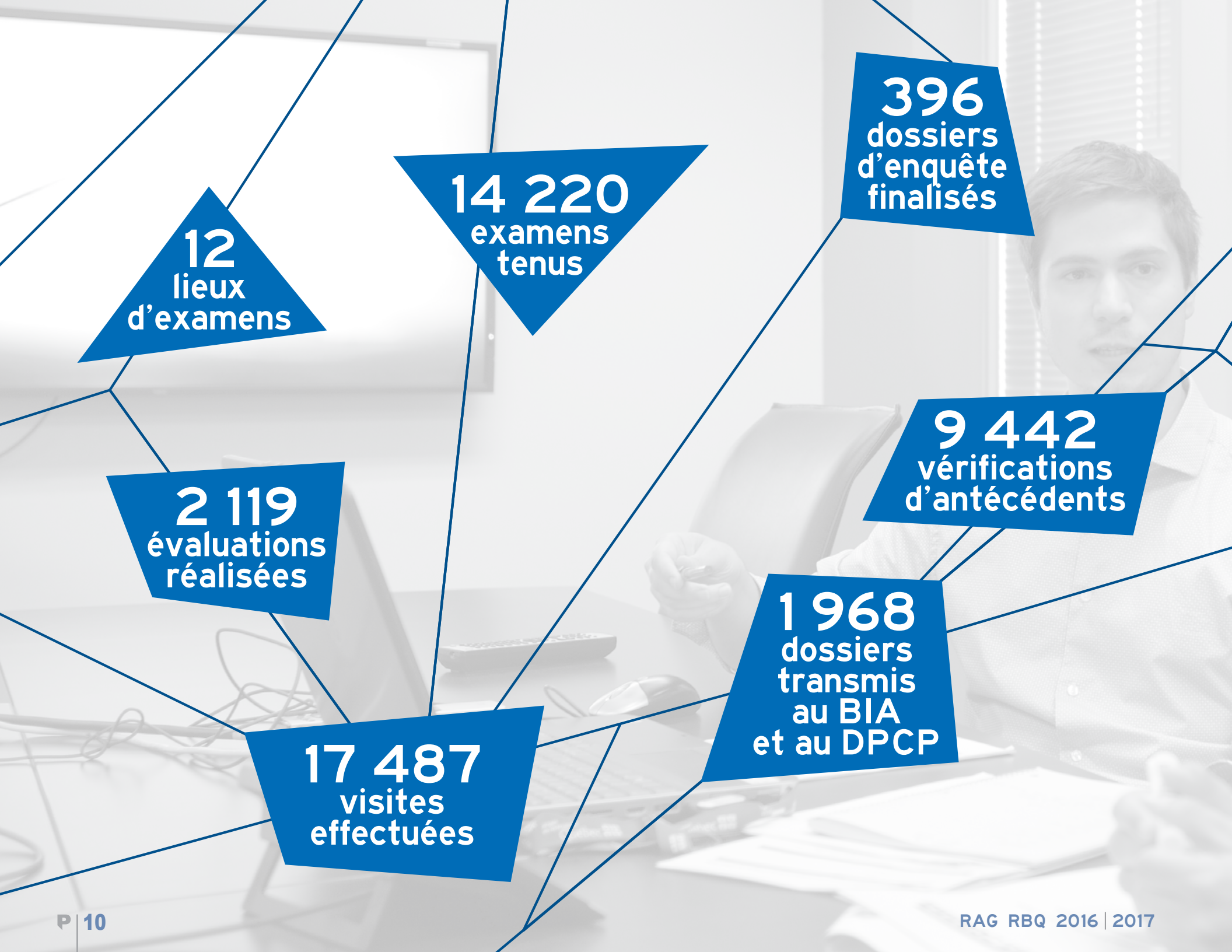
Depuis sa mise en service en 2014-2015, le module de transaction électronique qui supporte le paiement du maintien de licence a permis à plus de 10 000 entrepreneurs par année de s'acquitter de leur paiement en ligne. Ce service s'inscrit dans la volonté de la RBQ de responsabiliser davantage les entrepreneurs par rapport à leurs obligations administratives et d'alléger leurs charges administratives. Dans ce contexte, un second module, mis en fonction en 2016-2017, permet aux titulaires de licence de mettre à jour en ligne l'information détenue par la RBQ au sujet de leur entreprise. Plus de 7 700 entrepreneurs et constructeurs-propriétaires ont utilisé ce nouveau service.

Pour poursuivre la réalisation des projets en cours et pour réaliser les objectifs du Plan stratégique 2013-2017, la direction de la RBQ a pu compter sur des employés compétents et dévoués. Je tiens donc à remercier l'ensemble du personnel pour ses efforts et son engagement au quotidien.

Le président-directeur général,



M^e Stéphane Labrie, MBA, ASC



396
dossiers
d'enquête
finalisés

14 220
examens
tenus

12
lieux
d'examens

2 119
évaluations
réalisées

9 442
vérifications
d'antécédents

1 968
dossiers
transmis
au BIA
et au DPCP

17 487
visites
effectuées

476
employés

86 207
appels ayant obtenu
une réponse
en temps réel

991
condamnations

41 112
titulaires
de licence
délivrée
par la RBQ

7 012
clients servis
au comptoir
d'accueil

14 011
certificats
de garantie
délivrés
par la GCR

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 (inspection et enquête)
Qualification professionnelle	Garanties financières

Domaines d'intervention de la RBQ

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

Licences

2016-2017

Nombre de titulaires d'une licence délivrée par la RBQ	41 112
• Entrepreneurs généraux	818
• Entrepreneurs spécialisés	21 121
• Entrepreneurs généraux et spécialisés	18 476
• Constructeurs-propriétaires en électricité	406
• Autres constructeurs-propriétaires	291
Nombre de titulaires d'une licence délivrée par une corporation mandataire ²	5 740
Total des titulaires d'une licence au Québec	46 852

1. Pour plus de détails sur les règlements, consulter le site Web de la RBQ à l'adresse 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.

Permis

Nombre de titulaires d'un permis d'exploitation d'une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz	3 597
Nombre de titulaires d'un permis d'utilisateur d'équipements pétroliers	7 143
Nombre de titulaires d'un permis d'exploitation d'un jeu ou d'un manège	21

Examens

Nombre de lieux d'examens	12
Nombre d'examens tenus	14 220

Surveillance et application de la réglementation 2016-2017

Nombre d'entrepreneurs joints lors d'une rencontre d'information ou de sensibilisation	975
Nombre d'évaluations réalisées	2 119
Nombre d'intervenants en suivi	15
Nombre d'entrepreneurs reconnus en règle après un suivi	29
Nombre de visites effectuées	17 487
Nombre d'avis de correction remis	6 190
Nombre d'éléments de défectuosité relevés sur les avis remis	17 184
Nullité de la licence – selon les articles 71, 72 et 73 de la Loi sur le bâtiment	4 321
Cessations d'accréditation	20
Non-paiements de maintien	3 925
Faillites d'entreprise	67
Absences de répondant	294
Radiations au Registraire des entreprises du Québec (REQ)	15
Nombre de suspensions de licence pour défaut de cautionnement, selon l'article 70	1 279
Nombre de suspensions de licence, selon l'article 70.2	0
Nombre de restrictions de licence aux fins de l'obtention d'un contrat public	48

Dossiers d'enquête administrative 2016-2017

Nombre de dossiers d'enquête dont le traitement a été finalisé au cours de l'année	396
Nombre d'entrepreneurs ayant régularisé leur situation à la suite d'une enquête	81
Nombre d'entrepreneurs ayant abandonné une demande de licence à la suite d'une enquête	88
Nombre de vérifications d'antécédents effectuées	9 442

Dossiers d'enquête pénale 2016-2017

Nombre de dossiers transmis au BIA et au DPCP ¹ pour suite appropriée – inspections et enquêtes	1 968
Nombre d'entrepreneurs ayant régularisé leur situation après le début de l'enquête – enquêtes	225
Nombre de constats d'infraction conclus par le BIA/DPCP – enquêtes	1 132
Nombre de condamnations – inspections et enquêtes	991

Décisions des régisseurs 2016-2017

Nombre de licences suspendues	15
Nombre de licences annulées	61
Nombre de licences refusées	8
Nombre de décisions rendues en révision	43

Réponses aux demandes de la clientèle² 2016-2017

Nombre d'appels téléphoniques ayant obtenu une réponse en temps réel	86 207
Nombre de demandes de renseignements écrites	9 405
Nombre de clients servis au comptoir d'accueil	7 012

1. Dossiers comptabilisés par la RBQ lorsque transmis au Bureau des infractions et amendes (BIA) et au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP).

2. Le Commissaire à la qualité des services aux citoyens peut être amené à répondre à des demandes d'information générale; cependant, celles-ci ne sont pas compilées.

Indicateurs au 31 mars 2016-2017

Effectif en poste	476
Personnel régulier ³	434
Personnel occasionnel	42
Effectif utilisé au cours de l'année (en équivalent temps complet)	458,36
Taux de départ volontaire ministériel du personnel régulier ⁴	11,0 %
Nombre d'employés ayant pris leur retraite (postes réguliers)	17
Taux d'absence maladie ⁵	6,4 %
Nombre moyen de jours de formation par employé	3,1
Montant dépensé pour la formation et le développement du personnel ⁶	481 232 \$
En pourcentage de la masse salariale	1,8 %

Ressources financières (en millions de dollars) 2016-2017

Total des revenus	70,0
Total des dépenses	56,2

Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs 2016

Nombre d'entrepreneurs accrédités auprès d'un administrateur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, administré par la Garantie de construction résidentielle (GCR), au 31 décembre 2016	3 457
Nombre de certificats de garantie délivrés par la GCR	14 011
Nombre de plaintes traitées par les administrateurs du Plan	1 345
Nombre de dossiers soumis à un organisme d'arbitrage	298

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

4. Le taux de départ volontaire est obtenu en divisant le nombre de départs volontaires par le nombre moyen de personnes en poste (cette dernière donnée est calculée à partir du nombre d'employés à la fermeture de cinq payes ciblées). 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).

5. 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.

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

PARTIE 1

La présentation de la RBQ



Ses champs de compétence

Instituée en 1992, la RBQ 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 installations sous pression, des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des remontées mécaniques, des jeux et manèges ainsi que des lieux de baignade. La RBQ veille à l'intégrité des entrepreneurs de construction et 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, 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.

Par ailleurs, afin de contribuer aux efforts gouvernementaux de concertation interministérielle et d'optimiser la gestion de ses ressources, la RBQ a poursuivi des partenariats avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) en lui impartissant l'exécution de ses services de ressources humaines, matérielles, budgétaires et de gestion contractuelle ainsi que l'exploitation de ses technologies de l'information.

Sa 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.

Sa vision

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

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



Ses activités

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, s'il y a lieu, les modifications qu'ils jugent appropriées. 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 la construction d'équipements destinés à l'usage du public et celle de certaines installations non rattachées à un bâtiment) ou des ouvrages de génie civil¹.

LA SURVEILLANCE

Inspection

La RBQ surveille le respect de la réglementation par les intervenants afin de contribuer à améliorer la qualité des travaux ainsi que 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 installations sous pression. En sa qualité d'organisme reconnu par les autorités nord-américaines, la RBQ vérifie 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 vérification et les enquêtes

La RBQ, par ses pouvoirs de vérification, surveille la probité des entrepreneurs souhaitant obtenir une licence. Elle effectue des vérifications tant au moment de la demande, par le processus de qualification, que lorsque la licence est active. La RBQ vérifie si une personne agissant comme entrepreneur ou comme constructeur-propriétaire est titulaire de la licence appropriée aux travaux exécutés. De plus, la RBQ détient des pouvoirs d'enquête et de commissaire-enquêteur. Elle utilise ces pouvoirs pour enquêter sur les manquements ou infractions, qui peuvent conduire à des recours administratifs ou pénaux.

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 codes de construction et de sécurité.

1. 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. Depuis le 1^{er} janvier 2015, seul un organisme sans but lucratif (OSBL) peut être autorisé à administrer un plan de garantie. En juillet 2014, la RBQ a autorisé la Garantie de construction résidentielle (GCR) à l'administrer.

Le bénéficiaire ou l'entrepreneur qui est en désaccord avec une décision rendue par l'administrateur peut exercer un recours en arbitrage devant un des organismes autorisés par la RBQ à cette fin. Au 31 mars 2017, quatre sociétés d'arbitrage détenaient l'autorisation de la RBQ.

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 l'administrateur du plan de garantie n'est plus en mesure, en raison de sa situation financière, d'assumer les obligations de ce plan. Le Fonds de garantie existe depuis 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 recourt à divers outils de communication, tels que le Web, les publications, les courriels ou les envois postaux. La RBQ compte également sur la collaboration des ordres professionnels des architectes, des ingénieurs et des technologues professionnels, ainsi que sur les associations et les corporations représentant 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

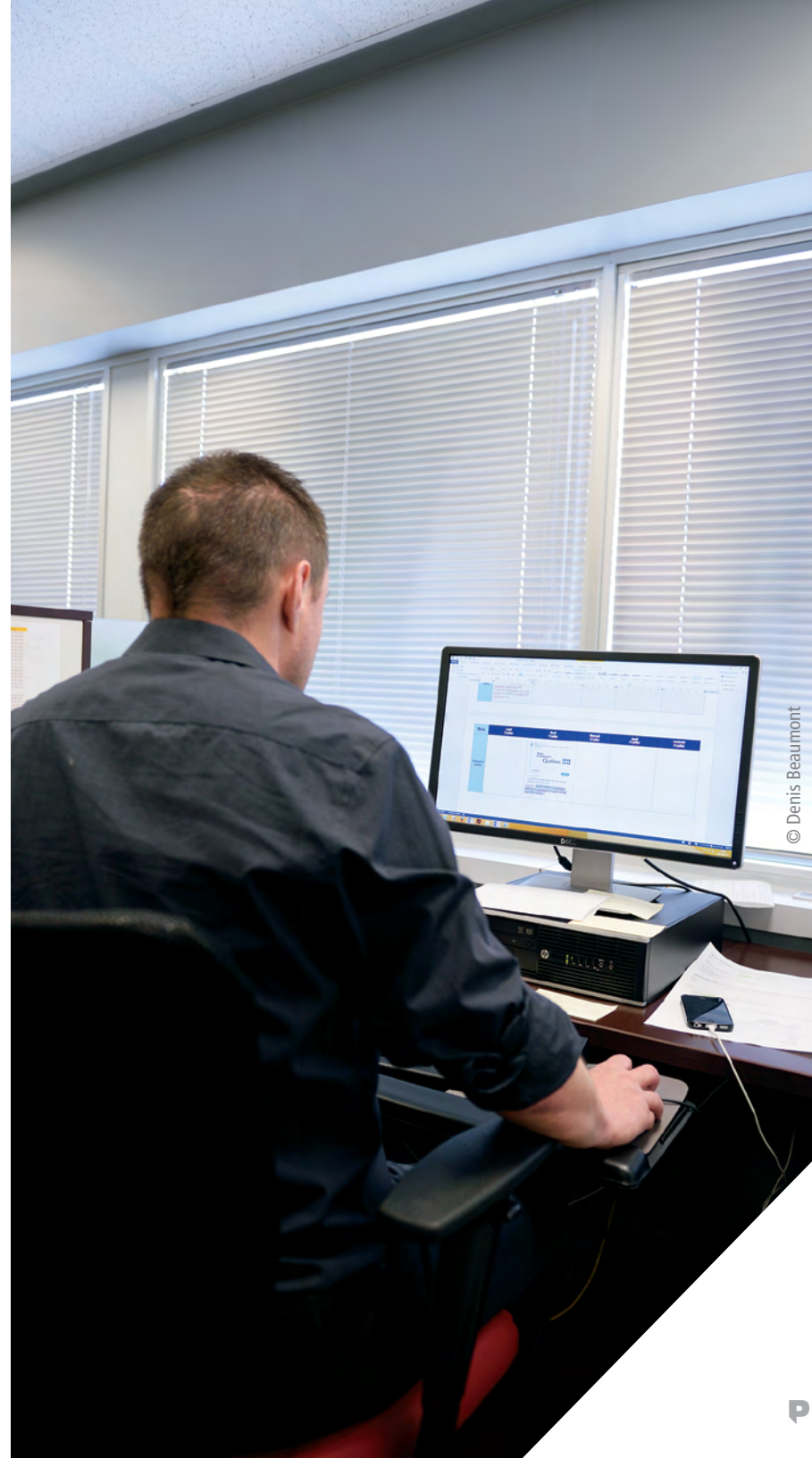
La ministre responsable du Travail rend compte devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la RBQ. Cette dernière est un organisme « autre que budgétaire », qui finance ses dépenses à même ses revenus. Ses états financiers, présentés à l'annexe 1, sont sujets à un audit du 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 2017 sont présentés dans les pages suivantes. La loi prévoit que les membres du conseil d'administration, autres que le président-directeur général, soient nommés parmi les personnes des 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 a l'obligation de constituer un comité de vérification et un comité de gouvernance et d'éthique, qui l'aident à assumer son rôle de bonne gouvernance.



LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présente section donne de l'information sur le profil de compétences des administrateurs de la RBQ, sur leur assiduité aux réunions du conseil d'administration et des comités dont ils sont membres ainsi que sur leur rémunération.

M^{me} Johanne Guay

Architecte, membre de l'Ordre des architectes du Québec
Administratrice de société certifiée
Présidente du conseil d'administration
Ordres professionnels liés au domaine de la construction

- Nommée le 20 avril 2011
- Nommée de nouveau le 26 août 2015
- Mandat de trois ans

Johanne Guay cumule 20 ans d'expérience dans la planification et la réalisation de projets immobiliers, représentant les intérêts de clients en gestion et en services-conseils, pour des projets publics d'envergure tels des musées, des hôpitaux, des universités et des installations sportives ou carcérales au Canada et aux États-Unis.

M. Pierre Guillemette

Ingénieur, membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec
Vice-président du conseil d'administration
Ordres professionnels liés au domaine de la construction

- Nommé le 26 août 2015
- Mandat de trois ans

Pierre Guillemette est diplômé de l'Université Laval en génie mécanique. Ayant essentiellement fait carrière en gestion, il a notamment occupé les postes de vice-président et représentant technique chez Roland Guillemette inc. et de président chez I.T.C. Technologies Québec inc.

M. André Bourassa

Architecte, membre de l'Ordre des architectes du Québec
Administrateur
Milieu municipal

- Nommé le 22 février 2012
- Mandat de deux ans

Membre de l'Ordre des architectes depuis 1981, André Bourassa a occupé, de 2001 à 2013, la fonction de conseiller municipal à Tingwick.

Administrateur à l'Ordre des architectes de 1991 à 2005, il en a occupé la présidence de 2005 à 2013.

Formateur pour diverses universités et pour la SCHL, conférencier et auteur de nombreux articles, il est un communicateur apprécié.

Initiateur des colloques France-Québec sur les écomatériaux en 2015.

M^e Marlène Carrier

Avocate, membre du Barreau du Québec
Administratrice
Corporations constituées en vertu de la Loi sur les maîtres électriciens ou de la Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie

- Nommée le 22 février 2012
- Nommée de nouveau le 26 août 2015
- Mandat de 2 ans

Marlène Carrier détient un baccalauréat en droit et une maîtrise en administration des affaires de l'Université de Sherbrooke. Elle est membre du Barreau du Québec.

De 2002 à 2004, elle a travaillé comme avocate chez Pouliot, Caron, Prévost, Bélisle, Galarneau et, depuis 2004, elle travaille à la Corporation des maîtres électriciens du Québec.



M. Luc Martin M. André St-Hilaire M. André Bourassa M^{me} Marie-France Méthot M^e Stéphane Labrie M^{me} Johanne Guay M. Pierre Guillemette M^e Marlène Carrier M. Daniel Primeau M^e Yves Joli-Cœur

© Denis Beaumont

M^e Yves Joli-Cœur

Avocat, membre émérite du Barreau du Québec
Administrateur

Associations de propriétaires de bâtiments

- Nommé le 26 août 2015
- Mandat de deux ans

Titulaire d'un baccalauréat en droit, Yves Joli-Cœur est associé principal du cabinet de Grandpré Joli-Cœur depuis 2003, où il exerce principalement en litige civil et possède une solide expérience en droit de la copropriété divise. En 2009, le Barreau du Québec lui a remis la distinction honorifique d'avocat émérite pour sa grande contribution dans le domaine de la copropriété divise au Québec. Il est en effet l'un des pionniers dans ce domaine et en a fait son champ d'expertise principal depuis plusieurs années.

Il occupe la fonction de secrétaire général au Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec (RGCQ), depuis sa fondation en 1999.

M^e Stéphane Labrie

Avocat, membre du Barreau du Québec
Administrateur de société certifié
Président-directeur général de la RBQ

- Nommé le 21 novembre 2012
- Mandat de cinq ans

Stéphane Labrie détient un baccalauréat en droit et une maîtrise en administration des affaires. Il a travaillé comme avocat de 1991 à 2012. Il s'est spécialisé dans le droit des affaires, le droit du divertissement et la propriété intellectuelle.

M. Luc Martin

Ingénieur, membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec

Administrateur de société certifié

Administrateur

Associations d'entrepreneurs de construction

- Nommé le 26 août 2015
- Mandat de trois ans

Luc Martin détient un baccalauréat en sciences appliquées et occupe depuis 2017 la fonction de directeur de l'immobilier à l'École de technologie supérieure de l'Université du Québec.

M. Daniel Primeau

Architecte, membre de l'Ordre des architectes du Québec

Administrateur

Associations de propriétaires de bâtiments

- Nommé le 22 février 2012
- Nommé de nouveau le 26 août 2015
- Mandat de deux ans

Titulaire d'un baccalauréat en architecture de l'Université de Montréal, Daniel Primeau est membre de l'Ordre des architectes du Québec depuis 1986. Au cours des 13 premières années de sa carrière, il a concentré sa pratique dans le secteur privé, où il a œuvré au sein de diverses entreprises à titre d'architecte chargé de projets, chef d'atelier ou associé.

M. Primeau s'est joint à l'équipe de gestion des projets majeurs de la Société immobilière du Québec en 1999, où il a œuvré comme professionnel et gestionnaire pendant 12 ans. En 2011, il a été promu vice-président et occupe toujours ces fonctions à la Gestion de projets Ouest du Québec et à l'Expertise au sein de la Société québécoise des infrastructures.

M^{me} Marie-France Méthot

Ingénieure

Administratrice

Associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment

- Nommée le 26 août 2015
- Mandat de deux ans

Marie-France Méthot est titulaire d'un baccalauréat en génie des matériaux et des combustibles du Collège militaire royal du Canada et d'un diplôme de 2^e cycle en administration scolaire. Elle a travaillé comme chargée de projets au ministère de la Défense nationale de 1986 à 1993 et a enseigné les sciences de 2008 à 2016. Elle poursuit actuellement une maîtrise en sciences de l'administration des finances.

L'ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AU 31 MARS 2017

Il importe de préciser que les administrateurs, à l'exception du président-directeur général, effectuent leur mandat à titre bénévole. Toutefois, en application de leur décret de nomination, chaque administrateur reçoit une allocation de présence de 200 \$ par journée ou de 100 \$ par demi-journée de séance pour chaque séance du conseil d'administration de la RBQ ou de l'un de ses comités permanents qui excède douze séances durant une même année. À cet égard, aucune somme n'a été versée en 2016-2017.

Assiduité des administrateurs au 31 mars 2017

Membres	Conseil d'administration 7 séances	Comité de vérification 6 séances	Comité de gouvernance et d'éthique 2 séances	Comité des garanties financières 4 séances
M ^{me} Johanne Guay, présidente	6/7		1/2	1/4
M. Pierre Guillemette, vice-président	6/7			4/4
M ^e Marlène Carrier	6/7		2/2	4/4
M. André Bourassa	6/7		1/2	3/4
M ^e Yves Joli-Cœur	6/7			
M ^e Stéphane Labrie, PDG	7/7	6/6	2/2	4/4
M. Luc Martin	6/7	6/6		
M ^{me} Marie-France Méthot	6/7	6/6		
M. Daniel Primeau	6/7	5/6		
M. André St-Hilaire ¹	2/7		1/2	

Postes vacants : milieu financier ; milieu municipal ; associations d'entrepreneurs en construction ; associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment

1. M. André St-Hilaire a démissionné le 19 octobre 2016.

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le comité de vérification

Le comité de vérification est nommé pour assister le conseil d'administration, notamment en lui faisant rapport de ses constatations et de ses conclusions accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations en ce qui concerne :

- l'évaluation du rendement de la RBQ ;
- la qualité de ses contrôles internes et de son information financière ;
- la conformité de sa gestion aux lois, aux règlements et à l'éthique ;
- la gestion intégrée des risques ;
- la coordination des activités de vérification externe et de vérification interne ;
- la qualité de la surveillance effectuée par la haute direction et des déclarations produites par celle-ci.

Le comité de vérification vise également à garantir l'indépendance de la Direction de la vérification interne et à appuyer la crédibilité de ses travaux.

Le comité de vérification est composé de trois membres du conseil d'administration de la RBQ, autres que la présidente du conseil et le président-directeur général, choisis par le conseil d'administration. Le président-directeur général de la RBQ et la présidente du conseil d'administration sont invités à participer comme membres, sans droit de vote, à toutes les séances. Par ailleurs, le directeur de la vérification interne assiste et participe comme personne-ressource aux séances du comité. Les responsabilités du comité sont édictées dans le Règlement intérieur de la Régie du bâtiment du Québec.

Membres du comité de vérification au 31 mars 2017 :

- M. Daniel Primeau, président
- M^{me} Marie-France Méthot
- M. Luc Martin

Le comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique est nommé pour assister le conseil d'administration, notamment en lui faisant rapport de ses constatations et de ses conclusions accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations en ce qui concerne :

- l'évolution des règles de gouvernance de la RBQ ;
- la révision périodique du code d'éthique et de déontologie applicable aux administrateurs publics de la RBQ visés à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (chapitre M-30) ;
- le programme d'accueil et de formation continue des membres du conseil d'administration ;
- la procédure, les critères et les mécanismes pour l'évaluation du fonctionnement du conseil et de ses comités ;
- les politiques relatives aux ressources humaines, sous réserve de la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) ;
- les rapports de la direction concernant l'éthique et la déontologie des membres du personnel de la RBQ.

Le comité de gouvernance et d'éthique est composé de trois membres du conseil d'administration de la RBQ, autres que la présidente du conseil et le président-directeur général, choisis par le conseil d'administration. Le président-directeur général de la RBQ et la présidente du conseil d'administration sont invités à participer comme membres, sans droit de vote, à toutes les séances. Les responsabilités du comité sont édictées dans le Règlement intérieur de la Régie du bâtiment du Québec.

Membres du comité de gouvernance et d'éthique au 31 mars 2017 :

- M^e Marlène Carrier, présidente
- M. André Bourassa
- Poste vacant

Le comité des garanties financières

L'article 101 de la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1) prévoit que la RBQ adopte un règlement intérieur, lequel pourvoit notamment à la constitution de tout comité que le conseil d'administration peut juger opportun de créer.

L'article 17 de ce règlement prévoit que le conseil d'administration peut charger un comité d'examiner toute question, de lui en faire rapport et, le cas échéant, de lui présenter ses recommandations. Ce règlement prévoit par ailleurs que le conseil d'administration approuve les règles de fonctionnement des comités qu'il constitue.

Le conseil d'administration de la RBQ a adopté, le 10 mai 2016, une politique sur le fonctionnement du comité des garanties financières, laquelle précise le mandat de ce dernier, établit les modalités de son fonctionnement et précise ses rôles et responsabilités ainsi que ceux des autres unités administratives concernées.

Le comité des garanties financières est formé pour assister le conseil d'administration, notamment en lui faisant rapport de ses constatations et de ses conclusions accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations en ce qui concerne :

- tout projet de réglementation encadrant les garanties financières conformément au chapitre V de la Loi sur le bâtiment ;
- l'administration du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, du contrat de garantie et du programme d'inspection soumis par la Garantie de construction résidentielle (GCR) ainsi que toutes les modifications en ces matières ;
- tout document soumis par la GCR en application du Règlement sur les bâtiments résidentiels neufs (chapitre B-1.1, r. 8) ;
- l'administration du Fonds de garantie ;
- le cautionnement de licence prévu au Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires ;
- l'administration du programme d'aide financière pour le soutien d'organismes et de projets destinés aux bénéficiaires du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs ;
- la révision annuelle des politiques d'encadrement de l'administrateur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs ;
- le suivi du remboursement du placement sous forme d'avances de la RBQ à la GCR ;
- la désignation relevant de la RBQ de membres au conseil d'administration de la GCR ;
- le suivi de toute administration provisoire du plan de garantie désignée par la RBQ conformément à l'article 83 de la Loi sur le bâtiment.

Le comité des garanties financières est composé de trois membres du conseil d'administration de la RBQ, autres que la présidente du conseil et le président-directeur général, choisis par le conseil d'administration. Le président-directeur général de la RBQ et la présidente du conseil d'administration sont invités à participer comme membres, sans droit de vote, à toutes les séances. Par ailleurs, la vice-présidente Réglementation et soutien organisationnel assiste et participe comme personne-ressource aux séances de ce comité.

Membres du comité des garanties financières au 31 mars 2017 :

- M^e Marlène Carrier, présidente
- M. André Bourassa
- M. Pierre Guillemette

LA DIRECTION

Le président-directeur général est nommé par le gouvernement.

Il est responsable de l'administration de la RBQ, qu'il gère de façon à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le respect des lois et des mandats qui lui sont confiés. Il est appuyé dans ses fonctions par un comité de direction, composé des trois vice-présidentes, du secrétaire général, de la directrice des communications et du directeur des affaires juridiques.

1. M^e Stéphane Labrie, président-directeur général, directeur des affaires juridiques par intérim
2. M^e Nathaly Marcoux, vice-présidente Enquêtes
3. M^{me} Paula Bergeron, vice-présidente Relations avec la clientèle et opérations
4. M^{me} Silvia Garcia, vice-présidente Réglementation et soutien organisationnel
5. M. Jean-François Bouchard, secrétaire général et directeur des affaires corporatives
6. M^{me} Marjolaine Veillette, directrice des communications



© Denis Beaumont

LA RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS AU 31 MARS 2017

La Loi sur la fonction publique et les conditions édictées par décret du Conseil des ministres établissent les règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur.

Aussi, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, r. 2), les indemnités, allocations et salaires annuels des titulaires d'un emploi supérieur sont accessibles sur le site du ministère du Conseil exécutif, à l'adresse <http://www.acces.mce.gouv.qc.ca/salaires/index.asp>. Ces informations sont mises à jour le 15 mai de chaque année.

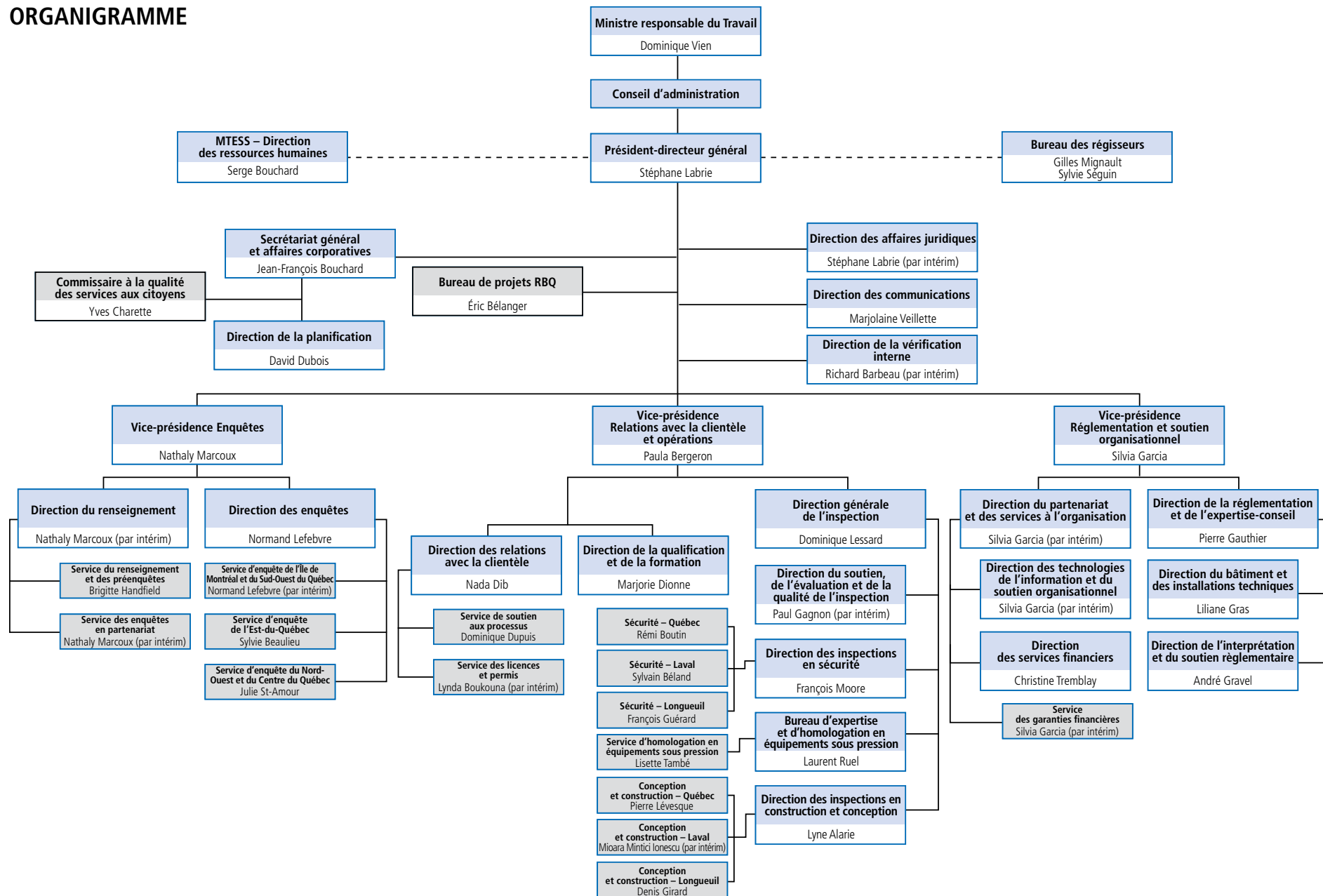
Par ailleurs, en application de ce même règlement, les frais de déplacement et les frais de fonction remboursés aux dirigeants de la RBQ sont diffusés trimestriellement sur le site Web de la RBQ, à l'adresse <https://www.rbq.gouv.qc.ca/transparence/>.

Le capital humain

Au 31 mars 2017, la RBQ comptait 476 employés, et son effectif en équivalent temps complet (ETC) a été de 458,36 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 qui suivent.

Le taux de représentativité des membres des communautés culturelles est de 25,3% et celui des femmes est de 48,2%.

ORGANIGRAMME



Effectif de la RBQ en lien d'emploi au 31 mars 2017, par unité administrative

Unité administrative	Personnel régulier*	Personnel occasionnel**	Total	ETC utilisés du 1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017
Présidence				
Bureau du président-directeur général	3	0	3	3,29
Bureau des régisseurs	2	1	3	3,66
Direction des communications	12	3	15	12,75
Bureau de projets	4	0	4	3,41
Direction des affaires juridiques	14	1	15	11,25
Direction de la vérification interne	1	0	1	1,00
Secrétariat général et affaires corporatives	5	0	5	5,44
Direction de la planification	6	1	7	7,24
Vice-présidence Enquêtes				
Bureau de la vice-présidente	5	1	6	4,09
Direction des enquêtes	3	0	3	1,86
Service d'enquête de l'Île de Montréal et du Sud-Ouest du Québec	13	1	14	12,56
Service d'enquête de l'Est du Québec	12	0	12	12,94
Service d'enquête du Nord-Ouest et du Centre du Québec	16	0	16	15,58
Direction du renseignement				
Service du renseignement et des préenquêtes	12	1	13	13,23
Service des enquêtes en partenariat	12	0	12	12,73
Vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations				
Bureau de la vice-présidente	3	0	3	2,33
Direction des relations avec la clientèle	7	0	7	23,12
Service de soutien aux processus	11	8	19	12,73
Service des licences et permis	28	14	42	30,23
Direction de la qualification et de la formation	14	2	16	14,26
Direction générale de l'inspection	2	0	2	3,76
Direction du soutien, de l'évaluation et de la qualité de l'inspection	31	2	33	28,25
Direction des inspections en sécurité	64	1	65	64,40
Bureau d'expertise et d'homologation en équipements sous pression	32	0	32	30,94
Direction des inspections en construction et conception	65	3	68	64,65
Vice-présidence Réglementation et soutien organisationnel				
Bureau de la vice-présidente	3	0	3	2,32
Direction du partenariat et des services à l'organisation	2	0	2	2,06
Direction des technologies de l'information et du soutien organisationnel	3	0	3	4,97
Direction des services financiers	10	3	13	12,48
Service des garanties financières	1	0	1	2,90
Direction de la réglementation et de l'expertise-conseil	4	0	4	2,80
Direction du bâtiment et des installations techniques	23	0	23	27,73
Direction de l'interprétation et du soutien réglementaire	11	0	11	7,40
Au 31 mars 2017	434	42	476	458,36

Effectif de la RBQ en lien d'emploi au 31 mars 2017, par catégorie et corps d'emploi

Par catégorie et corps d'emploi	Personnel régulier*	Personnel occasionnel**	ETC utilisés du 1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	33	0	34,67
Juristes	11	1	8,10
Ingénieurs	26	0	26,69
Architectes	5	0	4,32
Autres professionnels	78	5	77,81
Inspecteurs	130	0	125,52
Enquêteurs	44	1	43,50
Personnel technicien (excluant inspecteurs et enquêteurs)	37	7	40,18
Préposés aux renseignements	31	13	44,59
Personnel de bureau (excluant les préposés)	39	15	52,98
ETC utilisés	-	-	458,36
Cible d'effectif utilisé	-	-	481,00
Total au 31 mars 2017	434	42	458,36
Total au 31 mars 2016	440	33	440,04
Total au 31 mars 2015	461	32	472,31

Autres catégories de personnel	Nombre d'employés au 31 mars 2017	ETC utilisés du 1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017
Étudiants et stagiaires (1)	28	16,07

(1) Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif effectué par le Conseil du trésor.

Répartition de l'effectif de la RBQ par groupe d'âge et par sexe

	Personnel régulier en lien d'emploi au 31 mars 2017	ETC utilisés du 1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 du personnel régulier
Répartition de l'effectif par groupe d'âge		
Moins de 35 ans	55	55,61
De 35 à 54 ans	282	293,43
55 ans et plus	97	109,32
Répartition de l'effectif par sexe		
Hommes	225	233,33
Femmes	209	225,03

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

** Inclut les occasionnels dont le système de paye est variable (quatre employés, soit un membre du personnel de bureau et trois techniciens).

PARTIE 2

Faits marquants du Plan stratégique 2013-2017





Au terme de l'exercice 2015-2016, le conseil d'administration décidait de prolonger d'une année le plan stratégique de la RBQ afin que celle-ci puisse terminer la transformation organisationnelle entreprise au cours des dernières années.

Ainsi, la RBQ a le plaisir de présenter les principaux faits marquants de la réalisation de son Plan stratégique 2013-2017, lequel s'est inscrit en réponse aux enjeux auxquels faisait face l'organisation au moment de son adoption. Parmi ces enjeux, rappelons :

- la crise de confiance à l'égard des intervenants de l'industrie de la construction, qui nécessitait un encadrement plus rigoureux de la part des autorités gouvernementales et qui demandait des actions concrètes de la RBQ, en collaboration avec ses partenaires, en ce qui concerne la lutte contre la fraude et la criminalité dans l'industrie de la construction ;
- les modifications législatives et réglementaires qui ont eu pour effet de diversifier les mandats de la RBQ et de faire évoluer sa gouvernance ainsi que sa structure administrative ;
- la difficulté croissante d'assurer l'attraction et la rétention du personnel qualifié dans les domaines d'intervention de la RBQ, et un taux de roulement du personnel élevé ;
- la sensibilité croissante de la population à l'égard de la qualité des travaux de construction et de la sécurité des bâtiments et des installations, à la suite d'accidents survenus.

Adoption du chapitre Bâtiment
du Code de sécurité (CBCS)
par la Ville de Montréal en juin 2017,
situant l'atteinte de la cible à plus de 80 %

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017

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

L'adoption, par les municipalités, d'une réglementation basée sur le chapitre Bâtiment du Code de sécurité (CBCS) représentait un élément phare du Plan stratégique 2013-2017 de la RBQ, pour un meilleur partage des responsabilités avec ses parties prenantes. Au terme de la période d'application de ce plan stratégique, le 31 mars 2017, 18 % des citoyens québécois vivaient dans une municipalité ayant adopté le CBCS. La RBQ a donc atteint 36 % de sa cible (qui était que 50 % des citoyens vivent dans une telle municipalité). Néanmoins, des pourparlers entrepris avec la Ville de Montréal au cours des dernières années ont conduit celle-ci à adopter le CBCS en juin 2017, établissant désormais à 3 291 261 le nombre de citoyens vivant dans une municipalité ayant adopté le CBCS et situant ainsi l'atteinte de la cible de la RBQ à plus de 80 %.

Afin de mieux protéger les acheteurs de résidences neuves, la RBQ a effectué une refonte du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Le règlement refondu est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2015. Trois objectifs étaient visés : assurer la pérennité du plan, avoir un traitement uniforme et équitable pour l'ensemble des bénéficiaires et éliminer tout conflit d'intérêts ou même apparence de conflit d'intérêts entre l'administrateur du plan de garantie et les entrepreneurs. En janvier 2014, le Fonds de garantie a officiellement été créé. Il sert notamment à intervenir dans les cas de sinistres majeurs qui sont exceptionnels ou imprévisibles. Le 1^{er} janvier 2015, un organisme sans but lucratif (OSBL), unique administrateur du plan de garantie à être désigné par la RBQ, a été constitué sous la raison sociale de la Garantie de construction résidentielle (GCR).

Voici quelques-unes des autres grandes réalisations reliées à cette orientation stratégique :

- Parution, le 2 décembre 2015, du Règlement modifiant le Code de sécurité, qui rend obligatoire l'installation de gicleurs dans les résidences privées pour aînés (RPA) existantes. Une période de transition de cinq ans est prévue pour se conformer à la nouvelle obligation.
- Entrée en vigueur, le 13 juin 2015, du Règlement modifiant le chapitre I, Bâtiment, du Code de construction. Ce règlement introduit notamment des exigences rendant obligatoire l'installation de gicleurs dans les nouvelles RPA. Le règlement comprenait une période de transition qui s'est terminée le 13 décembre 2016.
- Entrée en vigueur des modifications au chapitre I, Bâtiment, du Code de construction du Québec, incluant le Code national du bâtiment (CNB) 2010, le 13 juin 2015. Ces modifications visaient à inclure les priorités gouvernementales et les particularités réglementaires en matière de qualité et de sécurité spécifiques au Québec en ce qui concerne, par exemple, la construction combustible de moins de 6 étages.
- Entrée en vigueur, le 12 juillet 2014, du Règlement concernant la surveillance de l'application des nouvelles exigences liées à l'entretien des tours de refroidissement à l'eau par les propriétaires.



Refonte du Règlement sur le plan de garantie
des bâtiments résidentiels neufs

ORIENTATION 2 : Améliorer les pratiques de gestion et la rigueur des mécanismes de contrôle en soutien à la gouvernance

Les différentes divisions opérationnelles de l'organisation ont entrepris plusieurs travaux pour améliorer les pratiques de gestion et réviser les processus opérationnels dans le cadre d'un plan de travail qui viendra à échéance en 2020.

Ainsi, en matière de révision des processus, cinq grandes actions ont été mises en œuvre au cours de cette période et de ce nombre, quatre ont été finalisées. Par ailleurs, parmi les activités spécifiques qui étaient en cours de réalisation au terme du plan stratégique, l'optimisation des processus opérationnels de la Direction générale de l'inspection (DGI) affiche un taux d'avancement d'un peu plus de 75 %, tandis que la révision du traitement des mesures différentes ou des mesures équivalentes (MDE) a été complétée à 100 %. La révision des processus d'enquêtes est, pour sa part, bien enclenchée. En ce qui a trait aux pratiques de gestion, la RBQ a atteint son objectif en réalisant 100 % de ses engagements. Le Plan stratégique 2013-2017 aura également permis à la RBQ d'asseoir les bases nécessaires à une information de gestion plus diversifiée et de meilleure qualité.

Parmi les grandes réalisations sous ce chapitre, on notera :

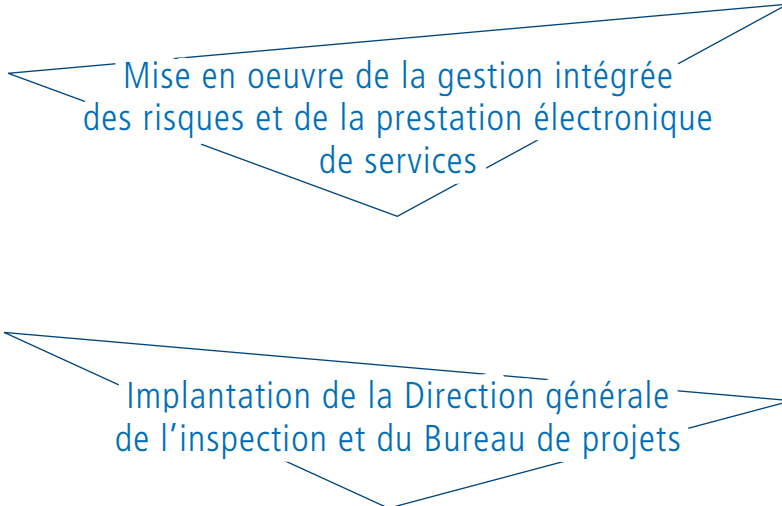
- la réalisation d'un plan d'action et la mise en œuvre de la gestion intégrée des risques ;
- les travaux d'amélioration continue et d'optimisation des processus réalisés au sein des diverses unités, ayant notamment conduit à la mise en place de la Direction générale de l'inspection ;
- l'entrée en vigueur de la prestation électronique de services, permettant le paiement en ligne du maintien de licence ainsi que la mise à jour des informations sur l'entrepreneur ;
- l'implantation du Bureau de projets et la création du comité de suivi du portefeuille de projets, permettant de mieux cibler les projets à mettre en œuvre tout en assurant une gestion et un suivi plus efficaces de ceux-ci.

ORIENTATION 3 : Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de la clientèle

Pour réaliser sa mission et atteindre ses objectifs, la RBQ compte d'abord et avant tout sur les membres de son personnel. Plusieurs actions ont d'ailleurs été réalisées dans le cadre du Plan stratégique 2013-2017 pour attirer et retenir une main-d'œuvre qualifiée. L'organisation, conformément au cadre gouvernemental régissant les ressources humaines, a également fait de nombreux efforts pour former son personnel et lui offrir les outils nécessaires pour réaliser son travail de façon efficace.

Au terme de ce plan stratégique, la RBQ a entre autres :

- adopté une politique et une directive sur la gestion des contributions ;
- développé un programme structuré de formation interne pour les inspecteurs et les enquêteurs ;
- déployé la démarche de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.



Mise en œuvre de la gestion intégrée
des risques et de la prestation électronique
de services

Implantation de la Direction générale
de l'inspection et du Bureau de projets

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

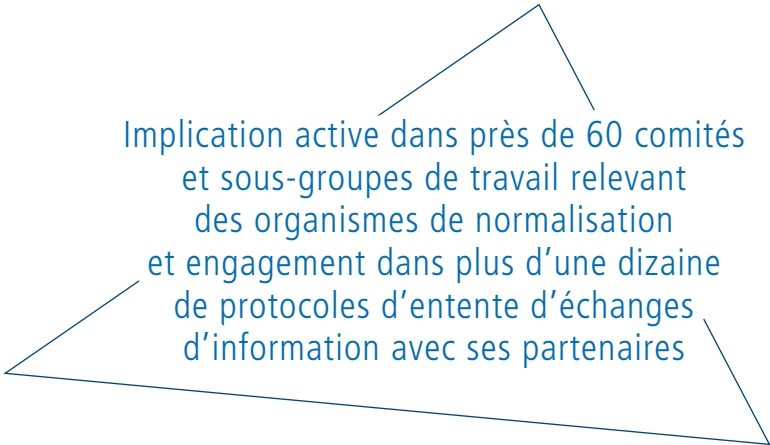
Dans sa volonté d'accroître sa visibilité, la RBQ a réalisé une campagne de sensibilisation visant à informer les consommateurs et à dénoncer les risques associés au travail sans licence. La campagne s'est déroulée en deux temps, d'abord à l'automne 2015, puis à l'hiver 2017. Elle consistait en la diffusion de capsules publicitaires sur les réseaux télévisuels francophones et à la radio anglophone. Cette campagne de sensibilisation a suscité beaucoup d'intérêt dans les médias et généré des retombées positives pour la RBQ, dont une hausse appréciable de l'achalandage du site Web, indice d'une plus grande visibilité.

Pour augmenter son influence, la RBQ a poursuivi, tout au long de la période de réalisation du Plan stratégique 2013-2017, ses réflexions en vue de mettre en place une stratégie de leadership et de partenariat avec des organisations ayant des mandats connexes aux siens. Les résultats de ces réflexions ont été pris en compte dans le cadre de l'exercice de révision des programmes entrepris avec l'Observatoire de l'administration publique de l'École nationale d'administration publique (ÉNAP). Les éléments stratégiques contribuant à l'accroissement de l'influence de la RBQ seront intégrés dans son prochain plan stratégique.

Par ailleurs, plusieurs actions menées par l'organisation dans le cadre de ce plan stratégique lui auront permis de renforcer ses partenariats ainsi que de mieux faire valoir son expertise. En voici quelques-unes :

- L'implication active dans près de 60 comités et sous-groupes de travail relevant des organismes de normalisation, et l'engagement dans plus d'une dizaine de protocoles d'entente d'échanges d'information avec ses partenaires.
- La contribution au repositionnement du comité ACCES construction, qui regroupe plusieurs ministères et organismes ayant pour mission de lutter contre l'évasion fiscale, le travail au noir et le non-respect des obligations légales dans le secteur de la construction. La RBQ a participé activement aux travaux du comité, en plus d'assurer la coordination de certaines orientations en vue d'interventions concertées.
- La participation à l'action concertée mise en place sous la direction de l'Unité permanente anticorruption (UPAC). La RBQ est ainsi membre, depuis 2013, des équipes de vérification et des enquêtes de l'UPAC. Cela permet une plus grande fluidité dans l'échange d'information stratégique et tactique avec l'ensemble des partenaires.

- L'engagement, en 2014, dans la démarche gouvernementale visant à alléger et à simplifier les dispositions législatives et réglementaires, et à responsabiliser davantage les intervenants. La réflexion de la RBQ avait pour objectif d'améliorer la qualité de la construction et la sécurité des personnes dans les bâtiments. Les travaux ont impliqué une vaste consultation publique en 2015. La RBQ souhaite répondre aux attentes du milieu à la suite de cette consultation, qui a suscité un fort consensus, notamment en ce qui concerne une norme unique en construction et en sécurité ainsi que la délivrance d'une attestation de conformité par un professionnel.
- La conduite d'enquêtes d'envergure, qui trouvent un écho dans l'espace public. Les poursuites pénales basées sur des enquêtes de la RBQ obtiennent un haut taux de succès devant les tribunaux.



Implication active dans près de 60 comités
et sous-groupes de travail relevant
des organismes de normalisation
et engagement dans plus d'une dizaine
de protocoles d'entente d'échanges
d'information avec ses partenaires

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

INDICATEUR : Codes, normes et réglementation élaborés ou modifiés

Cible : Selon la planification – Réalisé

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

Cible : En continu – Réalisé

La planification réglementaire pour l'année 2016-2017 a été déposée au conseil d'administration (CA) de la RBQ le 13 septembre 2016.

Projets réglementaires en cours de réalisation au 31 mars 2017

Les projets de règlement suivants ont été approuvés par le CA de la RBQ en 2016-2017 :

- Projets de règlement modifiant le chapitre II, Gaz, du Code de construction et le chapitre III, Gaz, du Code de sécurité (intégration de certaines recommandations et modifications apportées quant au stockage et à la manipulation du propane)
- Projets de règlement modifiant le chapitre V, Électricité, du Code de construction et le chapitre II, Électricité, du Code de sécurité (édition 2015 du Code canadien de l'électricité, avec modifications du Québec)
- Projet de règlement sur les installations sous pression (projet de mise à niveau des textes et harmonisation avec les récentes harmonisations du Code ASME)
- Projet de règlement modifiant le chapitre I, Bâtiment, du Code de construction (édition 2010 du Code national du bâtiment, point visant l'accessibilité à l'intérieur des logements)

Ces projets réglementaires suivent donc leur processus d'approbation menant à leur entrée en vigueur. Outre ces projets, le projet de règlement modifiant le chapitre VIII du Code de construction et le chapitre VI du Code de sécurité (installation d'équipements pétroliers), adopté par le CA de la RBQ en mars 2016, a été publié pour consultation à la Gazette officielle du Québec le 19 avril 2017.

Principales activités réalisées en lien avec la mise en œuvre de la nouvelle réglementation

- Au cours de l'année 2016-2017, 28 nouvelles municipalités ont adopté le CBCS : Sainte-Anne-de-Beaupré, La Bostonnais, La Tuque, Lac-Édouard, Château-Richer, Saint-Gabriel-de-Brandon, Repentigny, Princeville, Kamouraska, La Pocatière, Sainte-Hélène-de-Kamouraska, Mont-Carmel, Saint-Onésime-d'Ixworth, Saint-Pacôme, Saint-Philippe-de-Néri, Saint-Alexandre-de-Kamouraska, Saint-André-de-Kamouraska, Saint-Bruno-de-Kamouraska, Saint-Denis-de-Kamouraska, Sainte-Anne-de-la-Pocatière, Saint-Gabriel-Lalemant, Saint-Germain-de-Kamouraska, Saint-Joseph-de-Kamouraska, Saint-Pascal, L'Épiphanie, Sainte-Marguerite-du-Lac-Masson, Entrelacs ainsi que Wentworth-Nord. La RBQ a rencontré des représentants de ces municipalités afin de connaître leurs besoins et de préciser l'accompagnement qu'il serait possible de leur apporter à la suite de l'adoption.
- Depuis juin 2016, la RBQ reçoit électroniquement, par l'intermédiaire d'un système informatique, les informations relatives aux résultats des analyses d'échantillons par des laboratoires agréés pour l'ensemble des installations de tours de refroidissement à l'eau (ITRE) du Québec. Ce système permet d'améliorer le suivi des résultats d'analyse et d'obtenir une prise en charge plus rapide de toute situation jugée problématique au regard de la réglementation. De plus, au cours de l'année 2016-2017, un service de transmission et d'intégration automatiques de ces résultats aux systèmes informatiques de la RBQ a été mis en service. La livraison des dernières fonctionnalités du système informatique à mettre en production a été effectuée en avril 2017.

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

Cible : Annuellement – Réalisé

La RBQ a poursuivi tout au long de l'année la diffusion de l'information à l'intention des citoyens et des intervenants, sous la forme de publications variées : guides explicatifs ou bulletins techniques (imprimés ou électroniques), dossiers spéciaux (section « Grands dossiers » sur son site Web), documents corporatifs, chroniques diffusées dans quelques magazines ou journaux.

Par ailleurs, la RBQ met en ligne, sur son site Web, de l'information nouvelle et y effectue la mise à jour continue de la documentation existante pour favoriser l'accès des citoyens et des entrepreneurs à de l'information exacte et complète.

L'organisation est présente de façon dynamique dans les médias sociaux LinkedIn et Twitter. La RBQ les utilise pour diffuser des messages, interagir avec ses communautés et inciter ses abonnés à consulter son site Web.

Principaux documents diffusés

- Guide de présentation d'une demande de mesures équivalentes ou d'une demande de mesures différentes
- Guide de préparation pour les spectacles avec effets spéciaux devant public
- Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la Régie du bâtiment du Québec

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

Cible : 50 % d'ici le 31 mars 2017 – En cours de réalisation

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

Cible : Annuellement – Réalisé

En cours de réalisation

Au 31 mars 2017, 1 465 910 citoyens du Québec habitaient sur un territoire où le CBCS avait été adopté, soit 18 % de l'ensemble de la population, ce qui représente 36 % de la cible fixée au Plan stratégique 2013-2017.

Activités réalisées dans le cadre du partage des responsabilités

- Le projet de la stratégie « Concepteurs » a permis d'établir des liens avec les ordres professionnels afin d'assurer que ceux-ci accordent un traitement approprié à leurs membres en ce qui concerne les non-conformités détectées par la RBQ. Le projet a également permis de développer et de mettre en place un processus d'intervention des inspecteurs auprès des concepteurs lorsque des non-conformités sont détectées. Au 31 mars 2017, la RBQ avait transmis le bilan des travaux réalisés depuis 2015 en lien avec cette stratégie à la présidente de l'Ordre des architectes du Québec.
- Il est convenu que, dorénavant, les communications à ce sujet se fassent deux fois par année entre la RBQ et l'Ordre des architectes du Québec.

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 – Réalisé

INDICATEUR : Actions contribuant à la réalisation des objectifs gouvernementaux

Cible : Selon les attentes gouvernementales – Réalisé

Par l'entremise de ses programmes et de ses activités, la RBQ collabore à plusieurs politiques et plans d'action gouvernementaux, dont voici une énumération non exhaustive :

1. Plan d'action sur les changements climatiques 2013-2020 : projet de règlement en cours d'élaboration, réalisé en collaboration avec le Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE) du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN) afin de rehausser les normes en efficacité énergétique pour les nouvelles constructions et les agrandissements des bâtiments de type commercial, institutionnel et industriel ainsi que pour les édifices d'habitation de grande hauteur.
2. Plan des engagements gouvernementaux (PEG) 2015-2019 dans le cadre de la politique *À part entière* : projet de règlement visant à modifier le Code de construction pour améliorer l'accessibilité des logements aux personnes handicapées et aux aînés (en cours), et étude des solutions permettant d'améliorer l'accès aux aides à la mobilité motorisée, en collaboration avec deux autres ministères (en planification).
3. Politique *Vivre et vieillir chez soi* et son plan d'action 2012-2017 : proposer des modifications au Code de construction pour faciliter l'adaptabilité des logements afin de répondre aux besoins des aînés, améliorer la sécurité dans les résidences privées pour aînés (règlement adopté sur les gicleurs – modifications au Code de construction et au Code de sécurité), et poursuivre les travaux du comité directeur OPHQ¹ et RBQ.
4. Plan d'action en électrification des transports : projet de règlement pour modifier le Code de construction afin de rendre obligatoire une infrastructure électrique permettant le raccordement d'une borne de recharge à 240 volts.
5. Plan d'action de développement durable (PADD) 2016-2020 de la RBQ : découle de la Stratégie gouvernementale de développement durable et se veut une suite des actions mises en œuvre dans le PADD 2009-2015.
6. Politique énergétique 2030 : après la ratification en décembre 2016 de la Loi concernant la mise en œuvre de la Politique énergétique 2030 et modifiant diverses dispositions législatives, le gouvernement doit maintenant adopter un premier plan d'action visant l'application de la vision de cette politique pour l'atteinte des cibles qu'il s'est données. La RBQ est interpellée sur plusieurs des priorités énoncées par le gouvernement, notamment à l'égard de la construction de nouvelles stations multicarburants dans les prochaines années.
7. Contribution, depuis juillet 2016, aux travaux du comité gouvernemental sur la mérule pleureuse. La RBQ a participé au suivi des expertises et des travaux réalisés dans des résidences affectées par la mérule pleureuse afin d'examiner et d'évaluer la problématique. La RBQ contribue actuellement, avec d'autres ministères et organismes, à l'élaboration d'une norme portant sur la prolifération des moisissures ainsi qu'à la production d'une annexe informative visant à sensibiliser le public et les concepteurs à la problématique de la mérule pleureuse.

1. OPHQ : Office des personnes handicapées du Québec.

En ce qui a trait à sa contribution aux objectifs gouvernementaux, tout au long de l'année, la RBQ a accompli de nombreux gestes concrets qui ont favorisé la réalisation de différentes stratégies et de divers plans d'action gouvernementaux, et en a rendu compte selon les formes prescrites. La partie 4 du présent rapport annuel est consacrée à la reddition de comptes liée à certaines 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 – Réalisé

INDICATEUR : Politiques, directives et procédures révisées

Cible : Selon les priorités établies – Réalisé

Le Plan d'action 2016-2017 relatif à la révision du cadre de gestion a été déposé au comité de direction en septembre 2016. Ce plan comprenait la liste des politiques et des directives désignées par les gestionnaires responsables comme devant être élaborées, abrogées ou révisées en priorité, au cours de l'année.

Un outil a été créé afin de faciliter le suivi de la révision et la mise en œuvre du cadre de gestion de la RBQ. Des guides d'utilisation ont été élaborés et une formation a également été offerte aux principaux utilisateurs de cet outil de suivi du cadre de gestion.

Principales activités réalisées dans le cadre du Plan d'action 2016-2017 relatif à la révision du cadre de gestion

- Plusieurs documents d'intérêt ont été élaborés ou révisés au cours de la période.
- En date du 31 mars 2017, 91 documents du cadre de gestion de la RBQ étaient en vigueur. De ce nombre, neuf avaient été révisés, tandis que deux nouveaux documents avaient été élaborés. De plus, un document désuet a été abrogé.
- Par ailleurs, certaines politiques et directives n'ont pu être revues, en raison d'un transfert de responsabilité à d'autres organisations, telles que le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), ou encore en raison de la redéfinition de certaines activités de la RBQ.

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

Cible : Annuellement – Réalisé

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

Cible : Selon les priorités établies – Réalisé

Pour l'exercice 2016-2017, la RBQ a adopté un plan d'action en gestion des risques qui s'inscrit dans la continuité des travaux d'amélioration du cadre de gestion intégrée des risques. Ces travaux visent à réduire les risques en matière de gouvernance et de sécurité du public. Ce plan est déposé annuellement au comité de vérification, qui en fait le suivi et s'assure de la réalisation des travaux d'implantation de la gestion intégrée des risques à la RBQ.

Principales activités réalisées dans le cadre du Plan d'action en gestion intégrée des risques

Le comité directeur de la gestion intégrée des risques s'est réuni régulièrement pendant l'exercice, assurant une communication entre les différentes unités de l'organisation, en ce qui concerne le suivi des risques, les mesures d'atténuation, la mise à jour du portefeuille des risques organisationnels ainsi que l'évaluation des risques techniques. On estime à 95 % le taux de réalisation des activités prévues au plan d'action 2016-2017. Parmi les activités réalisées, la RBQ a notamment :

- confié à l'ENAP le mandat d'analyser la maturité des mesures que la RBQ a mise en place pour l'intégration de la fonction de gestion des risques à ses fonctions clés de gouvernance. Les recommandations présentées par l'ENAP seront utiles pour améliorer la fonction de la gestion intégrée des risques pour les prochaines années ;
- entrepris les travaux d'élaboration de son Plan de continuité des activités (PCA). Le PCA a pour objectifs de permettre à l'organisation de réagir rapidement et efficacement en cas d'interruption de ses activités due à un cas de force majeure, et de pouvoir maintenir un niveau acceptable de service pour sa clientèle. Le PCA sera complété en 2017-2018.



Réalisation de 95% des activités
du plan d'action 2016-2017
en matière de gestion intégrée des risques

Axe d'intervention : Processus d'affaires

Objectif 2.2

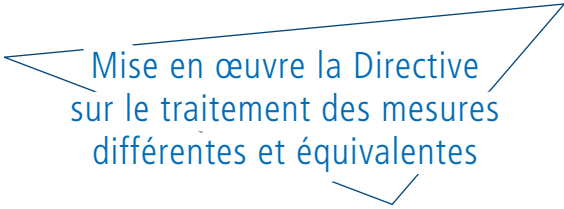
Réviser les processus opérationnels en fonction des meilleures pratiques

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

Cible : Annuellement – Réalisé

INDICATEUR : Nombre et nature des processus révisés

Cible : Au moins 3 d'ici le 31 mars 2017 – En cours de réalisation



Mise en œuvre la Directive
sur le traitement des mesures
différentes et équivalentes

Conformément aux objectifs énoncés dans la planification stratégique 2013-2017, cette année encore, la RBQ a poursuivi ses travaux pour la révision des processus d'affaires se rapportant aux opérations de surveillance, aux examens de qualification, aux enquêtes, au traitement des demandes de mesures différentes ou de mesures équivalentes, et aux plaintes relatives à la sécurité ou à la qualité des travaux.

En cours de réalisation en 2016-2017

Commencé au printemps 2014, les projets d'optimisation visent l'implantation d'une démarche d'amélioration continue afin de créer des façons de faire plus efficaces ainsi que d'optimiser les processus en place. Cette démarche permet de redéfinir les rôles et de mieux concentrer les efforts vers l'atteinte des objectifs de l'organisation, soit la sécurité du public et la qualité des travaux.

À ce titre, les différentes divisions opérationnelles de l'organisation ont entrepris plusieurs travaux d'optimisation des processus en vue d'obtenir une meilleure performance organisationnelle. L'échéancier pour la réalisation de l'ensemble des activités ciblées dans le cadre de la révision des processus a été fixé à 2020, et ce, compte tenu de l'envergure de certains chantiers.

Principales réalisations en matière de révision des processus

- La RBQ a élaboré, en 2015-2016, une politique sur le traitement des demandes de mesures différentes et de mesures équivalentes. Cette politique visait à responsabiliser davantage les intervenants en fonction de leur champ d'expertise et à uniformiser les pratiques de gestion en cette matière. Finalisée et mise en œuvre en 2016-2017, la Directive sur le traitement des mesures différentes et des mesures équivalentes comprenait la publication d'un guide afin d'encadrer la présentation des demandes ainsi que de faciliter le travail des intervenants. Tel qu'instauré, ce nouveau processus permet entre autres :
 - d'uniformiser les pratiques de la RBQ entre ses domaines d'expertise ;
 - d'optimiser le traitement des demandes, notamment par la mise en place d'un point d'entrée unique et l'adoption de critères de recevabilité ;
 - de renforcer les modalités de communication et d'échange en ce qui concerne particulièrement la transmission de documents.
- Sur le plan des processus opérationnels, la RBQ a terminé la révision du processus de traitement des non-conformités. Elle a également amorcé un important mandat d'optimisation visant une meilleure priorisation des activités d'inspection, et ce, en tenant compte de la gestion intégrée des risques et de la capacité organisationnelle. Ce mandat se terminera au cours de l'année 2017.
- En matière d'enquêtes, deux activités du programme étaient en cours de réalisation au 31 mars 2017 soit, la gestion de la performance, selon le principe de la valeur acquise, et l'optimisation des processus d'enquêtes. La révision des processus du Service des pré-enquêtes de même que du mécanisme de l'archivage était pour sa part complétée.

INDICATEUR : Prestation électronique de services mise en ligne

Cibles : Module « Paiement de maintien de la licence » : 31 mars 2014 – Réalisé
Autres modules de la solution mis en ligne : 31 mars 2016 – Réalisé

INDICATEUR : Évaluation de la satisfaction de la clientèle

Cible : En progression – Réalisé

INDICATEUR : Déclaration de services aux citoyens révisée

Cibles : 31 mars 2014 – Réalisé en 2014-2015
Nouvelle révision prévue en 2016-2017 – En cours de réalisation

- En 2015-2016, la RBQ a mis en service un module pour le paiement en ligne du maintien de licence.
- En 2016-2017, un nouveau module a été ajouté pour permettre aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires de mettre à jour les informations concernant leur dossier de licence. Ce service a été utilisé par plus de 7 700 d'entre eux. D'autres travaux visant à améliorer la prestation électronique de services se sont poursuivis en cours d'année. Depuis avril 2017, il est désormais possible pour les entrepreneurs et constructeurs-propriétaires d'ajouter à leur dossier une adresse de correspondance différente de leur adresse d'affaires afin de recevoir leurs correspondances relatives à leur licence.
- Plusieurs travaux d'optimisation ont été menés par la RBQ afin de redéfinir ses processus de travail ainsi que sa prestation de services aux citoyens. Entre autres, l'analyse des résultats d'un sondage réalisé en 2016 auprès de la clientèle a permis d'identifier des pistes d'amélioration pour les services de la RBQ. À la lumière de ces résultats et des chantiers d'optimisation, une nouvelle Déclaration de services aux citoyens sera diffusée.



Utilisation par 7700 entrepreneurs
du nouveau service en ligne afin
de mettre à jour leurs informations

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 – Réalisé en 2014-2015

INDICATEUR : Améliorations constatées en matière d'information de gestion

Cible : 31 mars 2017 – En cours de réalisation

Afin d'améliorer la disponibilité des données aux fins de la prise de décision, la RBQ a, entre autres, consolidé sa fonction de veille en s'associant à deux organismes externes de recherche, soit l'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP et la Chaire industrielle de recherche sur la construction écoresponsable en bois (CIRCERB) de l'Université Laval, pour produire des bulletins de veille stratégique et technique. Ces bulletins de veille mensuels permettent à la RBQ de déceler les nouveaux risques et les nouvelles opportunités en lien avec ses champs de compétence, et de renforcer sa capacité d'anticipation et son processus de décision stratégique.

Sur le plan de l'information de gestion, la RBQ est animée par la volonté de mieux gérer et de mieux suivre ses opérations. C'est dans cette perspective qu'elle a entrepris chacun des chantiers d'amélioration. Ainsi, une des finalités de la démarche de révision des processus en cours à la RBQ est de doter l'organisation d'un modèle de gestion axé sur la mesure, capable de produire des indicateurs de qualité et des outils facilitant le suivi et le contrôle des opérations.

Au 31 mars 2017, la majorité des actions prévues en matière d'information de gestion étaient réalisées.

Gestion de projets

Afin de s'assurer d'une meilleure information de gestion relativement aux nombreux projets sous sa gouverne, la RBQ a mis en place, en septembre 2016, un comité de suivi du portefeuille de projets. Il vise à permettre le suivi de l'ensemble des aspects de gestion liés aux projets de l'organisation. Par ce comité, la RBQ est en mesure de mieux prioriser les projets qu'elle entreprend ainsi que d'assurer un suivi plus efficace de leur évolution.

Gestion de performance

Au cours de l'année 2016-2017, la Direction générale de l'inspection (DGI) a élaboré des indicateurs de performance, qui permettront aux gestionnaires de mesurer l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation. Ces objectifs permettent de mesurer la contribution de la DGI à la mission de la RBQ et aux objectifs découlant de la planification stratégique ainsi que des obligations d'efficacité liées à la Loi sur l'administration publique. Selon la nature de l'objectif, les indicateurs peuvent être de niveau tactique ou opérationnel. Les indicateurs tactiques visent à mesurer l'atteinte des objectifs de haut niveau que l'organisation s'est fixés. Afin d'opérationnaliser ce modèle de gestion de la performance, la direction a également amorcé le développement d'un tableau de bord permettant de couvrir les dimensions processus, finances, ressources humaines ainsi qu'apprentissage et croissance de la DGI. La Direction des relations avec la clientèle (DRC) ainsi que la vice-présidence Enquêtes (VPE) ont entrepris des travaux semblables au cours de l'exercice.

Principaux livrables en matière d'information de gestion

- Tableau de bord de projets destiné à la direction
- Rapport d'analyse de suivi de projets
- Modèle de gestion de la performance
- Définition d'objectifs et d'indicateurs de performance

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

Cible : 31 mars 2014 – Réalisé

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

Cible : Selon le plan d'action – En cours de réalisation

Le projet vise à améliorer l'accès à des données permettant d'assurer une meilleure connaissance du parc des bâtiments, des équipements, des installations et des intervenants dans les différents champs de compétence de la RBQ.

Un plan d'action initial a été élaboré au cours de l'année 2015-2016. Cependant, afin de bien définir les actions à mettre en œuvre et la portée du projet, un recensement des besoins des directions a été réalisé à l'automne 2016. Ce plan d'action bonifié a été déposé au comité de direction, en juin 2017.

Principaux constats auxquels a mené la réalisation du recensement des besoins

- L'exercice a permis d'établir que la grande majorité des données qui permettent d'optimiser les opérations sont actuellement disponibles.
- Le rapport de recensement des besoins fait par ailleurs état de l'opportunité d'acquérir certaines données externes en lien avec le bâtiment et la construction, par la mise en place de mécanismes de collaboration et d'échange d'information avec d'autres ministères et organismes québécois. En février 2017, la RBQ a décidé de créer deux projets distincts à partir des axes du projet initial.

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

Cible : Annuellement – Réalisé

Voir le tableau « Liste et état d'avancement des projets en réalisation en ressources informationnelles » à la partie 4 du présent rapport de gestion.

Orientation 3 : Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de la clientèle

Le 8 octobre 2015, une nouvelle entente de service a été conclue entre la RBQ et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). Cette entente encadre, entre autres, les conditions et les modalités de transfert de la fonction de ressources humaines au MTESS. Ce partenariat s'inscrit dans une approche globale et intégrée visant à favoriser la cohérence, l'intégrité, la disponibilité et le meilleur rapport qualité-coût des services. Cette entente impartit également au MTESS les services se rapportant à la gestion des ressources matérielles et financières, à la gestion contractuelle et à celle de l'exploitation des technologies de l'information de la RBQ.

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 2016 – Réalisé

INDICATEUR : Suivi et analyse des indicateurs

Cible : En continu – Réalisé

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

Cible : Annuellement – Réalisé

La gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO) 2016-2019, réalisée l'an dernier, a permis d'établir le portrait organisationnel de la RBQ, rendant possible la prise en charge des risques potentiels se rapportant à certaines expertises uniques, à des pénuries dans certaines classes d'emplois et au remplacement de départs à la retraite.

Plusieurs concours de qualification ont été tenus par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), dont le processus de qualification de cadres et de professionnels, ce qui a permis à la RBQ de bénéficier de banques de candidats qualifiés nécessaires à la dotation des emplois. Au 31 mars 2017, 75 % des actions prévues à la GPMO avaient été réalisées. Le CSPQ organisera d'autres processus de qualification au cours de l'année 2017, pour répondre à des besoins particuliers de l'organisation. Les postes d'inspecteurs en bâtiments et installations techniques et d'inspecteurs en installations sous pression ont été ciblés.

Quelques éléments de comparaison avec l'ensemble des ministères et organismes (MO)	RBQ	Ensemble des MO
Taux d'absence maladie ¹	6,4 %	5,6 %
Départ volontaire d'employés réguliers ²		
Proportion des démissions	1,4 %	0,9 %
Proportion des départs à la retraite	3,9 %	5,3 %
Proportion des mutations (sorties)	4,6 %	5,0 %
Promotion avec concours (sorties)	1,2 %	0,3 %

1. 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.

2. Le taux de départ volontaire est obtenu en divisant le nombre de départs volontaires par la moyenne d'employés réguliers au cours de l'année.

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

INDICATEUR : Activités réalisées

Cible : Selon la planification – Réalisé

INDICATEUR : Directive en matière de gestion des contributions élaborée

Cible : 31 mars 2016 – Réalisé

INDICATEUR : Suivi de la mise en œuvre

Cible : En continu – Réalisé

INDICATEUR : Refonte du site Intranet

Cible : 30 juin 2015 – Réalisé

En 2016-2017, la RBQ a continué d'appliquer sa Politique de gestion de la contribution. Afin de soutenir sa mise en œuvre par les gestionnaires et les professionnels agissant comme supérieurs immédiats au sein de la RBQ, deux ateliers leur ont été offerts en mai 2016.

Le processus de gestion de la contribution s'effectue annuellement et s'organise autour de trois étapes : la communication des attentes, le suivi des attentes et l'appréciation des contributions.

De plus, le Programme de prévention organisationnel (PPO) en santé et sécurité au travail, réalisé par la Direction générale des ressources humaines du MTESS, a été approuvé par le comité de direction de la RBQ le 19 janvier 2017. Le PPO est un plan d'action comportant des mesures de prévention ayant comme objectif d'éliminer à la source ou de maîtriser les principaux facteurs de risque à la santé, à la sécurité ou à l'intégrité physique des travailleurs.

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

La RBQ travaille à l'élaboration de formations relatives à de nouvelles réglementations et normes, ainsi qu'à de nouveaux processus optimisés. Elle a également entamé des travaux visant à se doter d'un plan de formation destiné aux ressources nouvelles et actuelles. Aussi, l'organisation a mis en place différents outils favorisant l'accès à la connaissance pour l'ensemble du personnel tout en poursuivant ses activités de développement destinées aux personnes employées.

INDICATEUR : Activités de développement réalisées

Cible : Selon les priorités établies – Réalisé

Ainsi, depuis le 1^{er} avril 2016, la nouvelle structure organisationnelle de la Direction générale de l'inspection (DGI), par ses audits structurés, facilite l'identification des besoins en formation des inspecteurs en lien avec les problématiques qu'ils rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

INDICATEUR : Initiatives réalisées pour favoriser l'accès du personnel à la connaissance et à la documentation

Cible : Annuellement – Réalisé

De plus, la RBQ a poursuivi la formation de ses enquêteurs aux meilleures pratiques en enquête. Cette formation a été dispensée par l'École nationale de police du Québec. L'ensemble des enquêteurs de la RBQ ont terminé avec succès ce programme en juin 2017. De plus, les ressources collaborant aux processus de vérification et d'enquêtes ont reçu, comme chaque année, de la formation continue et spécialisée visant l'approfondissement des compétences et de l'expertise en enquête. En outre, dans le cadre du projet d'optimisation des processus, de la formation a été offerte au personnel de la vice-présidence Enquêtes concernant les processus optimisés en cours d'année.

L'organisation a également développé une cartographie des processus de développement des formations à l'interne ainsi qu'un outil de planification. Ceux-ci permettent de mieux définir les rôles et les responsabilités de chacun, de même qu'ils facilitent le lien entre les demandeurs, les conseillers en formation, les détenteurs de contenu et les gestionnaires ou chefs d'équipe. Afin de maximiser leur efficacité, ces outils sont continuellement mis à jour.

- L'utilisation de la Cartographie du processus de développement d'une formation à l'interne a été environ de 50 %. Ce taux est estimé à 65 % en ce qui concerne l'Outil de planification de la formation.
- La RBQ est encore en phase d'appropriation et de diffusion de ces outils auprès de ses unités administratives afin d'en maximiser l'utilisation, ce qui, en l'occurrence, permettra d'assurer une meilleure gestion du changement quant à l'implantation de cette nouvelle façon de faire.

Enfin, pour l'année 2016-2017, 208 personnes ont participé à des activités de développement, pour une durée moyenne de 3,1 jours par personne. Le montant investi en formation s'élève à 481 232\$¹, soit 1,8 % de la masse salariale. La majorité de la formation a porté sur les champs de compétence de la RBQ, l'administration et les connaissances liées au domaine juridique².

1. Le montant investi en formation comprend le salaire du personnel en formation et celui des formateurs internes, les montants payés à une entreprise ou à un organisme de formation ainsi que les frais de déplacement et de séjour encourus pour suivre une formation. Ces catégories sont admissibles selon la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

2. La liste des activités de développement du personnel est disponible sur le site Web de la RBQ.

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 mars 2017 – En cours de réalisation

INDICATEUR : Activités réalisées

Cible : Annuellement – Réalisé

INDICATEUR : Implication active de la RBQ au sein des instances de normalisation, de réglementation, d'inspection ou d'enquête

Cible : Annuellement – Réalisé

Les éléments stratégiques visant à accroître le leadership et l'influence de la RBQ dans son milieu seront pris en compte à la lumière des résultats des travaux sur la révision des programmes entamés à l'été 2014, puis seront intégrés dans la prochaine planification stratégique. Par ailleurs, la RBQ a maintenu ses actions et sa participation au sein des comités nationaux et gouvernementaux, et a su faire valoir son expertise auprès de ses partenaires.

Principales activités et implications en 2016-2017

- La RBQ a poursuivi, au cours de l'automne 2016, ses consultations sur la révision des programmes. L'organisation a ainsi rencontré de nouveaux acteurs de l'industrie de la construction et des ordres professionnels concernés, afin d'échanger notamment sur des propositions visant la surveillance de chantier et la production d'une attestation.
- L'organisation continue de travailler de concert avec ses partenaires (municipalités, ordres professionnels, associations, entrepreneurs, constructeurs-propriétaires, etc.) pour réussir le virage qu'elle souhaite entreprendre.
- Devant le constat des limites auxquelles doivent faire face les professionnels et entrepreneurs qui veulent, conformément à la volonté gouvernementale, utiliser davantage de bois dans leurs projets de construction, la RBQ demeure à l'affût des opportunités de développement dans ce domaine et a ainsi défini des pistes d'action qui ont été adoptées dans le plan d'action *Innovation Bois*.
- La RBQ a maintenu la participation de ses experts aux comités d'élaboration de normes et de codes nationaux. Cela lui a permis de faire valoir son expertise et d'avoir accès à un réseau d'experts constitué des membres des comités et groupes de travail et des autorités des autres provinces. Interpellée sur des problématiques complexes concernant ses mandats, la RBQ a sollicité la collaboration des comités ou des organismes de développement de normes, afin de viser une position harmonisée concernant notamment les compteurs intelligents, les panneaux de mousse plastique et l'accessibilité des bâtiments.
- Dans le cadre de la Charte du bois, publiée par le gouvernement en 2015-2016, la RBQ a publié des lignes directrices sur la construction en bois de bâtiments de moyenne et grande hauteur après consultation des experts de FPInnovations. Ce guide a été présenté en 2016-2017 au groupe de travail sur la construction en bois du Conseil national de recherches du Canada (CNRC) pour que des dispositions soient introduites dans l'édition 2020 du Code national de bâtiment.

- La RBQ a également poursuivi sa participation aux comités consultatifs regroupant les hautes instances des autorités des provinces et des organismes nationaux, afin de travailler avec eux vers l'atteinte d'une approche harmonisée et simplifiée de développement des codes et normes et vers l'établissement de priorités d'élaboration des normes répondant aux besoins les plus importants en matière de construction.
- L'organisation s'est par ailleurs impliquée de façon importante au sein de l'Unité permanente anticorruption (UPAC) et du comité Actions concertées pour contrer l'économie souterraine dans le secteur de la construction (ACCES construction).

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 2017 – En cours de réalisation

INDICATEUR : Actions réalisées en partenariat

Cible : Annuellement – Réalisé

INDICATEUR : Actions réalisées en soutien à d'autres organisations

Cible : Annuellement – Réalisé

INDICATEUR : Suivi des engagements et des obligations découlant des ententes et partenariats conclus

Annuellement – Réalisé

La RBQ poursuit ses efforts visant à développer et à maintenir des partenariats. 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 prenant en compte les enjeux de l'industrie.

Principales réalisations sur le plan du partenariat et du soutien à d'autres organisations

- Consultation des municipalités pour le traitement des mesures équivalentes et des mesures différentes
En vertu de la Politique concernant le traitement des demandes de mesures équivalentes ou différentes, adoptée en mars 2015, la RBQ a rencontré en 2016 les services incendie des municipalités ayant adopté le CBCS afin de mettre en place un mécanisme de consultation à utiliser lors du traitement des demandes de mesures équivalentes et des mesures différentes adressées à la RBQ touchant la protection incendie. En vigueur depuis décembre 2016, cette politique fera l'objet d'une consultation auprès des municipalités en 2017 afin d'évaluer les résultats obtenus et d'établir, le cas échéant, des pistes d'amélioration.
- Collaboration avec la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie (CMMTQ)
La RBQ collabore avec la CMMTQ pour la publication des fiches Bonnes Pratiques en plomberie, en gaz, en équipements pétroliers, en bâtiment et en installations d'appareils sous pression. Ces fiches sont intégrées dans le magazine *IMB* de la CMMTQ, qui est publié 10 fois par année, et sont également déposées sur le site Web de la RBQ. D'autres articles qui touchent la réglementation sont également révisés par le conseiller du domaine avant d'être publiés. La CMMTQ participe aux échanges lors des réunions des comités techniques.

- Partenariat avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Dans le cadre des travaux du comité directeur OPHQ-RBQ, un partenariat s'est développé entre les deux organismes pour améliorer l'accessibilité des bâtiments aux personnes ayant des incapacités. Trois rencontres du comité directeur ont été tenues afin de planifier des consultations auprès des parties prenantes, de définir les futurs enjeux en accessibilité et de mener à terme les actions sur le plan des engagements gouvernementaux de la politique *À part entière*. Ce partenariat est aussi un facilitateur, qui apporte un meilleur soutien aux projets des ministères et organismes en matière d'accessibilité.

- ACCES construction (Actions concertées pour contrer l'économie souterraine dans le secteur de la construction)

ACCES construction est un comité mis en place par le gouvernement du Québec, dont le mandat principal est la lutte contre l'évasion fiscale, le travail au noir et le non-respect des autres obligations légales dans le secteur de la construction. Au cours de l'exercice 2016-2017, comme cela a été prévu dans les orientations stratégiques du comité, la RBQ a poursuivi son engagement par des activités d'enquête portant sur la légitimité d'exercer (conformité des exigences requises pour la détention d'une licence) et sur les renseignements reçus de partenaires, dont la Commission de la construction du Québec (CCQ) et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). De plus, la RBQ a priorisé des enquêtes dans le secteur de la rénovation et elle a vu à la création d'une formation en ligne concernant les obligations légales des entrepreneurs.

- Collaboration avec l'UPAC

La RBQ travaille en étroite collaboration avec l'UPAC depuis la création de celle-ci, en février 2011. À ce titre, elle participe aux différents comités de l'action concertée sous la direction de l'UPAC.

- Échange d'information pour lutter contre les pratiques frauduleuses dans le secteur de la construction

Pour permettre au gouvernement d'intensifier sa lutte contre les pratiques frauduleuses dans le secteur de la construction, dont le travail sans licence et le travail au noir, la RBQ est partie prenante dans différents protocoles d'entente. Elle partage notamment des renseignements avec des partenaires gouvernementaux, pour permettre de mieux cibler les interventions sur les chantiers de construction et auprès des entrepreneurs. La RBQ s'investit aussi dans les mesures visant à mettre en valeur les entrepreneurs détenant une licence et à protéger les consommateurs.

La RBQ a également assuré, tout au long de 2016-2017, le suivi des engagements découlant de ses diverses ententes de partenariat. À titre d'exemple, l'organisation a renouvelé son engagement avec le comité ACCES construction pour contrer l'économie souterraine dans le secteur de la construction.

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 mars 2016 – Réalisé

INDICATEUR : Actions réalisées

Cible : Annuellement – Réalisé

INDICATEUR : Évaluation de la perception de citoyens sur l'image et le niveau de connaissance des mandats de la RBQ

Cible : En progression – Réalisé

La campagne de sensibilisation du grand public à l'égard de l'importance de faire affaire avec un entrepreneur licencié a repris en février 2017. Cette seconde phase d'une campagne qui avait commencé à l'automne 2015 avait toujours pour but de sensibiliser le consommateur aux répercussions du travail au noir et des travaux mal effectués, ainsi qu'aux protections associées à la licence.

La RBQ entendait ainsi valoriser davantage la licence aux yeux des consommateurs en misant sur les protections associées à la licence, soit le cautionnement et le contrat. Il s'agissait aussi d'une façon de contrer l'économie souterraine et l'évasion fiscale associée à la rénovation en ciblant une tout autre clientèle, soit les consommateurs.

- Diffusion de deux capsules télévisuelles de 15 secondes chacune sur les réseaux francophones et les réseaux spécialisés.
- Diffusion de quatre articles commandités sur le réseau de la *Montréal Gazette*, pour atteindre la clientèle anglophone.
- Affichages publicitaires effectués sur divers sites Web (généraux et spécialisés) en français et en anglais.

Principales réalisations sur le plan de la visibilité de la RBQ

- Implications et partenariats

Dans son mandat, la RBQ encadre la sécurité dans les lieux de baignade publics. Pour une 10^e année consécutive, elle s'est associée à la Société de sauvetage en soutenant la Brigade Splash. Ce groupe de sauveteurs-animateurs parcourt le Québec et visite une centaine de sites pendant l'été. Il s'agit d'une façon originale de conscientiser les baigneurs, les sauveteurs, les propriétaires et les gestionnaires à l'importance de la sécurité dans les piscines ainsi que sur les plages publiques afin de prévenir les accidents.

D'autres partenariats ont également été renouvelés à l'occasion d'activités ciblées avec, entre autres, la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ), la Corporation des officiers municipaux en bâtiment et en environnement du Québec (COMBEQ), l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec (ACSIQ), l'Association des techniciens en prévention incendie du Québec (ATPIQ), l'Association de la construction du Québec (ACQ) et Contech Bâtiment, pour sensibiliser des clientèles plus spécialisées aux lois et règlements qui les concernent.

Capsule télévisuelle



- Colloques et autres événements

En mai 2016, la RBQ a participé activement au Sommet de la construction. Ce nouveau rendez-vous, organisé par l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ), a réuni les principaux acteurs afin de discuter des enjeux et défis à venir dans l'industrie de la construction. Le PDG de la RBQ y était à titre de panéliste invité.

Au cours de l'année 2016-2017, la RBQ a également participé à huit événements (colloques, congrès et salons) dans le but de mieux faire connaître sa mission et son rôle à la population et aux différentes clientèles du milieu de la construction. La sensibilisation des intervenants à leurs droits ainsi qu'à leurs responsabilités à l'égard de la sécurité des personnes et de la qualité des travaux de construction est aussi un objectif important de la participation de la RBQ à ces événements.

Cette année, le processus de consultation sur la responsabilisation des intervenants, l'allègement réglementaire et la construction en bois dans les bâtiments de grande hauteur a offert des tribunes et occasions de relations publiques à nos spécialistes. Les exigences du CBCS procurent toujours à la RBQ des occasions de poursuivre ses actions de sensibilisation. Les partenariats déployés lors des activités de l'ACSIQ et de l'ATPIQ en témoignent de façon éloquente.

- Salon d'habitation

La RBQ a participé encore cette année au salon ExpoHabitation de Montréal, un événement phare dans la métropole, qui a eu lieu au Stade olympique en février 2017. La contribution des préposés aux renseignements, des enquêteurs et des inspecteurs dans les domaines du bâtiment et des installations techniques a permis d'accueillir plus de 400 visiteurs et de répondre à leurs questions. D'un événement à l'autre, les sujets liés à l'obtention d'une licence RBQ, aux travaux de rénovation et à l'autoconstruction constituent toujours les principales préoccupations des visiteurs. Le plan de garantie, la recherche de conseils en construction, le cautionnement ainsi que les doléances envers des entrepreneurs pour des problèmes de qualité de travaux ont également été des sujets d'intérêt.

- Publicité

En 2016-2017, la publicité a été utilisée par la RBQ comme outil de communication pour atteindre sa clientèle.

PARTIE 3

Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens



Les pages qui suivent énoncent les résultats de la RBQ à l'égard des engagements pris dans sa Déclaration de services aux citoyens, qui a été rendue publique en juin 2014. L'évaluation de la performance de la RBQ pour l'année 2016-2017 concerne les trois types de services suivants : l'accueil et l'information de masse ; les interventions auprès des propriétaires, des entrepreneurs et des concepteurs ; le traitement des demandes.

1. LORSQUE LA RBQ VOUS ACCUEILLE ET VOUS INFORME, ELLE S'ENGAGE À :

Vous offrir des services de qualité, fiables, équitables et confidentiels

Afin de mieux connaître les attentes et le niveau de satisfaction de sa clientèle, la RBQ réalise périodiquement des sondages auprès de celle-ci. Ces sondages permettent, entre autres, de mesurer la perception des usagers quant à la qualité de la prestation de services réalisée par la RBQ et de mieux connaître leurs attentes à ce sujet. Ces exercices permettent également de déterminer les pistes d'amélioration de la prestation de services et les besoins de formation du personnel.

Vous offrir un service téléphonique sans frais partout au Québec

Les citoyens de l'ensemble du Québec ont accès aux services d'information de la RBQ au moyen d'un réseau de 14 numéros sans frais.

Demandes d'information par téléphone à la DRC	2016-2017
Nombre d'appels ayant obtenu une réponse en temps réel	86 207
Nombre d'appels retournés à la suite d'un message dans la boîte vocale	24 097

En juin 2016, la réponse vocale interactive (RVI) du 1 800 a été élargie afin de diriger les clients vers les services adéquats. Avant juin 2016, tous les citoyens voulant obtenir des renseignements se retrouvaient sur la même ligne téléphonique. À la suite des travaux d'optimisation de la Direction des relations avec la clientèle (DRC), les appels qui concernent les licences et les permis (SLP), les plaintes (BGP), les réclamations ou les renseignements généraux en lien avec le Code de sécurité et le Code de construction (SSP) sont dirigés vers les files d'attente téléphoniques appropriées. Toutes les files d'attente, à l'exception de la ligne pour les SLP, ont maintenant des boîtes vocales. Plus de 77 % des appels reçus concernent les licences et les permis.

De plus, depuis janvier 2017, la RBQ a signé une entente avec Services Québec afin que le centre d'appels de ce mandataire assure une réponse téléphonique pour les appels concernant des renseignements généraux sur l'organisation. Les citoyens et entrepreneurs bénéficieront ainsi d'une plage horaire élargie pour faire part de leurs demandes de renseignements généraux, et ils pourront également recevoir de Services Québec de l'information complémentaire sur d'autres programmes et services gouvernementaux.

La RBQ continue de répondre aux appels concernant plus précisément les dossiers de licence, les permis en traitement ou la compréhension du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires.

Simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à ses services

La RBQ met à la disposition des citoyens un comptoir de service, situé à Montréal, ainsi qu'un service téléphonique sans frais accessible sur tout le territoire du Québec, y compris une ligne d'urgence accessible 24 heures sur 24. La RBQ dispose également d'un réseau de 12 points de service à travers le Québec pour accueillir les candidats aux examens de qualification professionnelle.

Vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence

La RBQ 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.

Rédiger ses documents et sa 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 toutes ses communications. Les textes officiels et ceux destinés à la publication sont rédigés dans une langue claire et précise, en plus de faire l'objet d'une 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.

Concevoir et mettre à votre disposition, dans son site Web et dans ses points de service, une documentation et des guides concernant ses 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 son siège social situé à Montréal et dans ses bureaux en région, un présentoir contenant les documents qui leur sont destinés.

Assurer la diffusion sur le site Web d'une information juste et mise à jour sur une base continue

Achalandage du site Web

La RBQ constate une augmentation de l'achalandage de son site Web d'environ 7 % en 2016-2017. Cette augmentation peut être expliquée par plusieurs facteurs, dont :

- la présence de la RBQ dans l'actualité à propos de plusieurs dossiers importants, tels que la hausse du cautionnement de licence ;
- la publication d'un guide pour les demandes de mesures équivalentes et de mesures différentes ;
- la rediffusion de la campagne de sensibilisation pour contrer l'économie souterraine « Pas de facture, pas de licence, pas de recours » ;
- l'instauration de nouveaux services comme la mise à jour du dossier en ligne et la possibilité d'ajouter une adresse de correspondance au dossier électronique de l'entrepreneur.

Médias sociaux

L'entrée de la RBQ sur les médias sociaux s'est effectuée en octobre 2013, sur les plateformes Twitter et LinkedIn. Alors que le profil LinkedIn attire principalement les professionnels du milieu de la construction, les abonnés Twitter proviennent de divers horizons : entrepreneurs et autres professionnels du milieu, ministères et organismes, journalistes et grand public.

En 2016-2017, la RBQ a poursuivi sur sa lancée dans les médias sociaux et a ainsi :

- augmenté de 69 % son nombre d'abonnés Twitter ;
- haussé de 23 % son nombre d'abonnés LinkedIn ;
- attiré 6 928 visiteurs de Facebook sur son site Web.



Augmentation de l'achalandage
du site Web d'environ 7%

Prendre les moyens nécessaires pour adapter ses services aux besoins des personnes handicapées, y compris par un accès facile à l'information du site Web

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.

- Des 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).
- La RBQ permet également aux clients ayant un handicap auditif ou un trouble du langage de communiquer avec elle, par l'entremise d'un téléscripateur du Service de relais Bell qui agit à titre d'intermédiaire pour les clients.
- En 2016-2017, la RBQ a reçu et traité favorablement 13 demandes d'adaptation des moyens d'évaluation des compétences, permettant ainsi à des candidats de passer un total de 50 examens, malgré leurs légers handicaps.
- Aucune plainte ni demande ayant pour objet l'accès aux documents et aux services offerts au public n'a été reçue cette année de la part de personnes handicapées.

2. LORSQUE LA RBQ EFFECTUE UNE INTERVENTION AUPRÈS DES ENTREPRENEURS, CONCEPTEURS ET PROPRIÉTAIRES, ELLE 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 son intervention

Vous informer des suites à donner à son 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. Advenant la plainte d'un citoyen, le supérieur immédiat de l'employé visé agit sans délai.

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 ou la reprise d'un examen. 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 Direction des relations avec la clientèle. 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 ou auprès des organismes d'arbitrage.

3. LORSQUE LA RBQ ASSURE LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES, ELLE S'ENGAGE À :

Traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence qui sont complètes et conformes dans un délai de 60 jours

Demandes de licence (délivrance et modification)	2016-2017
Nombre de demandes de délivrance d'une licence	7 588
Nombre de demandes de modification d'une licence	4 203
Proportion des demandes traitées dans les délais prévus	81 %
Délai de traitement moyen	38 jours

Pour l'année 2016-2017, la proportion des demandes traitées dans le délai prévu est de 81 %, tandis que le délai moyen de traitement est de 38 jours. Ainsi, on constate une diminution du délai moyen de traitement en dépit du fait que des activités supplémentaires ont été requises, notamment en lien avec le rehaussement du cautionnement. En effet, la réorganisation de l'ensemble des processus et l'implantation de l'amélioration continue dans l'organisation ont permis d'augmenter la productivité et l'efficacité en matière de prestation de services à la clientèle, entre autres dans ce domaine.

Vous joindre, dans un délai de 15 jours suivant la réception de votre demande, pour obtenir les renseignements ou les documents manquants

En 2016-2017, la proportion de demandes incomplètes pour lesquelles la relance a été faite dans un délai de 15 jours ou moins a été de 63 %, et le délai moyen pour que le demandeur soit avisé des renseignements ou des documents manquants a été de 13 jours.

On remarque un nombre moins élevé de retours de demandes de délivrance et de modification de licence cette année. Cette diminution est attribuable entre autres :

- aux communications plus claires et précises adressées aux entrepreneurs ;
- au partage des bonnes pratiques de prétraitement ;
- à la normalisation des processus d'affaires ;
- à une meilleure sensibilisation des entrepreneurs et des partenaires.

Avis de convocation à un examen	2016-2017
Nombre d'examens considérés	14 220
Proportion d'examens dont la date proposée respecte le délai prévu	90 %
Délai moyen	26 jours

Vous donner la possibilité de passer les examens en région

La RBQ tient des séances d'examen sur une base régulière dans ses 12 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.

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. En 2016-2017, la RBQ a traité 42 064 demandes de paiement de maintien de licence. En ce qui concerne le paiement en ligne, en 2016-2017, le nombre de transactions effectuées pour le paiement ou le maintien de la licence a augmenté de 27 % comparativement à l'exercice précédent. Cette tendance devrait se poursuivre dans les prochains exercices.

Répondre à vos demandes de renseignements dans un délai de 2 jours ouvrables si elles ne requièrent aucune analyse et dans un délai de 30 jours ouvrables si une analyse est requise

Demandes de renseignements reçues par écrit à la Direction des relations avec la clientèle	2016-2017
Nombre de demandes de renseignements reçues	9 405
Ne requérant pas une analyse	5 533
Requérant une analyse	3 872

Le nombre de demandes de renseignements a augmenté de 5 %. On constate également une hausse de 27 % des demandes requérant une analyse, qu'il est possible d'expliquer par les éléments suivants :

- les changements réglementaires, notamment en ce qui a trait à la qualification des entrepreneurs et constructeurs-propriétaires ;
- les différents travaux menés par l'organisation en ce qui concerne ses processus d'affaires, qui requièrent dorénavant que la clientèle formule par écrit ses questions portant sur le Code de construction ou le Code de sécurité.

97 % des demandes ne requérant pas d'analyse ont été traitées dans un délai de 2 jours ouvrables.



Hausse de 27% des demandes
requérant une analyse

Lorsque vous nous soumettez une proposition de mesure équivalente ou de mesure différente complète et recevable en vertu des articles 127 ou 128 de la Loi sur le bâtiment, vous informer par écrit des résultats de notre analyse ou des suites à y donner dans un délai de 45 jours

Mesures différentes ou de mesure équivalentes	2016-2017
Nombre de demandes recevables reçues	622
Nombre de demandes recevables traitées ¹	707
Proportion des dossiers traités dans le délai prévu ²	41 %
Délai moyen de traitement ³	
• des demandes reçues après le 1 ^{er} septembre 2016	40 jours
• des demandes reçues avant le 1 ^{er} septembre 2016	274 jours

Le délai moyen de traitement demeure par ailleurs élevé, étant donné que plusieurs demandes reçues à la RBQ avant la mise en œuvre de la nouvelle politique (le 1^{er} septembre 2016) étaient toujours en cours de traitement au terme de la présente année financière. Cela explique d'ailleurs pourquoi le nombre de demandes traitées est supérieur au nombre de demandes reçues. Les domaines des bâtiments et des équipements pétroliers sont ceux pour lesquels la RBQ reçoit le plus grand nombre de demandes.

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 de mesure 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.

1. Les demandes traitées sont celles pour lesquelles le traitement a été finalisé dans la période (année financière) peu importe la date de réception (dans la période ou avant celle-ci). Il s'agit des demandes recevables pour lesquelles une décision a été rendue - avec l'une de trois mentions suivantes : acceptée, acceptée avec conditions ou refusée -, ainsi que des demandes retirées par le demandeur en cours d'analyse, des demandes fermées par la RBQ par manque d'information et de celles jugées conformes à la suite de l'analyse.

2. Selon le nouveau processus de traitement mis en place le 1^{er} septembre 2016, le demandeur est avisé par écrit dès le début du traitement lorsque le délai de traitement risque de dépasser 45 jours, et un nouveau délai est convenu avec ce dernier.

3. Le délai de traitement moyen correspond au nombre de jours entre la date d'envoi de la réponse (marquant la fin du traitement) et la date de réception de la demande à la RBQ (marquant le début du traitement), duquel est soustrait le nombre de jours total des périodes d'attente d'information ou de documents demandés lors de l'analyse.

4. LORSQUE VOUS ÊTES INSATISFAIT DE LA SÉCURITÉ OU DE LA QUALITÉ DES TRAVAUX, LA RBQ S'ENGAGE À :

Accuser réception de vos plaintes écrites portant sur la sécurité et la qualité des travaux dans un délai de 2 jours ouvrables

Plaintes reçues à la Direction des relations avec la clientèle ¹	2 898
Accusé de réception dans les 2 jours ouvrables	364

Vous informer par écrit du résultat de nos démarches ou des suites à y donner dans un délai de 30 jours ouvrables

Nombre de plaintes en sécurité et en qualité des travaux considérées dans le calcul de l'indicateur	2 765
Communication dans les 30 jours ouvrables	1 973
Délai moyen	24 jours

Au cours de cette période, la RBQ a respecté le délai prescrit dans une proportion de 71 %, tandis que le délai moyen de transmission du résultat de la démarche ou des suites à donner à une plainte a été de 24 jours.

En cas de risque imminent pour la sécurité des personnes, intervenir sans délai

Les plaintes signalant un risque imminent pour la sécurité des personnes sont immédiatement dirigées vers les services d'urgence 9-1-1, qui les prennent aussitôt en charge. À la demande des services d'urgence, la RBQ peut les accompagner dans le traitement de ces plaintes. Il est possible qu'une plainte urgente, relevant de l'autorité de la RBQ, soit déposée au Centre des opérations gouvernementales (COG) du ministère de la Sécurité publique. Dans cette situation, les directions territoriales sont directement appelées pour évaluer le cas et, si nécessaire, pour mettre en œuvre des actions immédiates.

1. La mise en place du Bureau de gestion des plaintes en octobre 2014 a entraîné des modifications à la Déclaration des services aux citoyens. En 2015-2016, la période de reddition de comptes a été étendue à 18 mois, pour couvrir toute la période allant du début des opérations du Bureau de gestion des plaintes jusqu'au 31 mars 2016.

5. LE COMMISSAIRE À LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

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. Ainsi, dès qu'une plainte est portée à l'attention du Commissaire, celui-ci communique avec la personne plaignante afin de s'enquérir de l'objet de la plainte et de recueillir les informations nécessaires aux fins d'analyse.

Le Commissaire ou son représentant entrera en contact avec vous dans un délai de 2 jours ouvrables

Plaintes en matière de qualité des services de la RBQ	2016-2017
Plaintes reçues	278
Pourcentage de communication initiale dans les délais prévus	87 %

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 20 jours ouvrables

Plaintes en matière de qualité des services de la RBQ	2016-2017
Plaintes traitées	261
Pourcentage de plaintes traitées dans les délais prévus	89 %

- Sur les 278 plaintes et signalements reçus en 2016-2017, 261 ont pu faire l'objet d'une décision en cours d'année.
- Pour les plaintes conclues : 31 concernaient les services d'accueil et d'information ; 66, les interventions et 164, le traitement des demandes de la clientèle.
- Quatre plaintes étaient toujours en traitement le 31 mars 2017, alors que 13 signalements n'ont pu être traités compte tenu qu'ils n'étaient pas visés par les engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

PARTIE 4

Les résultats au regard des autres exigences réglementaires et législatives



Les résultats démontrent que la RBQ se conforme aux différentes exigences réglementaires et législatives auxquelles elle est assujettie. En 2016-2017, elle se démarque notamment en ce qui concerne la représentativité des différents groupes cibles au sein de son personnel régulier. En effet, la RBQ affiche un taux de représentativité des femmes de 48,2 % et des membres des communautés culturelles de 25,3 %.

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 par rapport à ceux des programmes d'accès à l'égalité.

REPRÉSENTATION DES FEMMES AU SEIN DU PERSONNEL EMBAUCHÉ EN 2016-2017

	Personnel régulier ¹	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Femmes embauchées	8	15	14	13	50
Ensemble des personnes embauchées	19	23	22	18	82
Effectif total en lien d'emploi au 31 mars 2017	434	42	21	7	504
Taux d'embauche de femmes :					
• 2016-2017	42,1 %	65,2 %	63,6 %	72,2 %	61,0 %
• 2015-2016	62,5 %	72,7 %	72,7 %	61,9 %	68,5 %
• 2014-2015	50,0 %	62,5 %	84,8 %	50,0 %	70,5 %

REPRÉSENTATION DES FEMMES DANS L'EFFECTIF EN LIEN D'EMPLOI AU 31 MARS 2017 (PERSONNEL RÉGULIER)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ²	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Femmes en lien d'emploi	17	61	76	55	209
Effectif régulier total en lien d'emploi	33	120	211	70	434
Proportion de femmes :					
• Au 31 mars 2017	51,5 %	50,8 %	36,0 %	78,6 %	48,2 %
• Au 31 mars 2016	42,1 %	53,2 %	38,4 %	78,4 %	49,1 %
• Au 31 mars 2015	40,5 %	54,5 %	38,5 %	79,5 %	49,5 %

1. Y compris les employés en période d'essai 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 DES GROUPES CIBLES AU SEIN DU PERSONNEL EMBAUCHÉ EN 2016-2017

	Personnel régulier ¹	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire
Membres des groupes cibles embauchés :				
• Communautés culturelles	12	11	8	6
• Anglophones	0	0	0	0
• Autochtones	0	0	0	0
• Personnes handicapées	0	0	1	2
Membres d'au moins un groupe cible	12	11	8	7
Ensemble des personnes embauchées	19	23	22	18
Taux d'embauche de membres des groupes cibles pour chaque statut d'emploi (cible : 25 % des nouveaux employés embauchés)				
• 2016-2017	63,2 %	47,8 %	36,4 %	38,9 %
• 2015-2016	25,0 %	18,2 %	27,3 %	23,8 %
• 2014-2015	58,3 %	0,0 %	27,3 %	12,5 %

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES DANS L'EFFECTIF LIEN D'EMPLOI AU 31 MARS 2017 (PERSONNEL RÉGULIER)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ²	Personnel technicien	Personnel de bureau	Ensemble des catégories
Effectif régulier total en lien d'emploi	33	120	211	70	434
Membres des groupes cibles en lien d'emploi :					
• Communautés culturelles	3	21	53	33	110
• Anglophones	0	0	2	1	3
• Autochtones	0	0	1	0	1
• Personnes handicapées	0	2	3	1	6
Proportions des groupes cibles en lien d'emploi :					
• Communautés culturelles	9,1 %	17,5 %	25,1 %	47,1 %	25,3 %
• Anglophones	0,0 %	0,0 %	0,9 %	1,4 %	0,7 %
• Autochtones	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,0 %	0,2 %
• Personnes handicapées	0,0 %	1,7 %	1,4 %	1,4 %	1,4 %

1. Y compris les employés en période d'essai 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 RÉGULIER)

Groupe cible (nombre)	31 mars 2015	31 mars 2016	31 mars 2017
Total de l'effectif régulier en lien d'emploi	461	440	434
Membres des groupes cibles en lien d'emploi :			
• Communautés culturelles	101	103	110
• Anglophones	5	4	3
• Autochtones	0	1	1
• Personnes handicapées	6	6	6

Groupe cible (proportion)	31 mars 2015	31 mars 2016	31 mars 2017
Proportion des groupes cibles en lien d'emploi :			
• Communautés culturelles (cible gouvernementale : 9 %)	21,9 %	23,4 %	25,3 %
• Anglophones	1,1 %	0,9 %	0,7 %
• Autochtones	0,0 %	0,2 %	0,2 %
• Personnes handicapées (cible ministérielle : 2 %)	1,3 %	1,4 %	1,4 %

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. En 2016-2017, elle ne s'est pas prévalu des dispositions du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), qui a été mis en place par le gouvernement du Québec afin de favoriser l'embauche des personnes handicapées. Aucun projet n'a donc été soumis au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) dans le cadre de ce programme.

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

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 toutes ses communications. Les textes officiels et ceux destinés à la publication sont rédigés dans une langue claire et précise. Les textes destinés à être rendus publics font l'objet d'une 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.

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 et veiller constamment à l'utiliser dans les communications.

Afin de favoriser l'emploi et la qualité du français, la RBQ a, en 2016-2017, entre autres activités :

- tenu une réunion du comité permanent de la politique linguistique;
- mené une consultation en février 2017 auprès des gestionnaires afin de connaître leur évaluation de l'application de certaines dispositions de la politique;
- invité les membres de son personnel à participer à un concours dans le cadre de la Francofête 2017, visant à célébrer le français tout en leur faisant découvrir de nouveaux auteurs francophones;
- diffusé 11 capsules linguistiques « Le mot juste » sur l'intranet;
- réalisé différentes activités sous forme de jeux visant à détecter les formes fautives et à renforcer l'utilisation du français au 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.

VENTILATION DU DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

	1 à 20 jours	21 à 30 jours	Plus de 30 jours
Nombre de dossiers traités	980	138	98
Délai de traitement moyen (jours)	4,50	26,28	44,70

- Des 1 216 demandes d'accès à l'information traitées en 2016-2017, 75 % visaient des bâtiments ou des équipements et installations; 19 %, des entrepreneurs et 6 %, des documents corporatifs.
- Une augmentation d'environ 35 % du nombre de demandes d'accès à l'information traitées à la RBQ au cours des deux dernières années est constatée.
- Le délai de réponse visé est de 20 jours. Un délai de 30 jours est toutefois requis pour les demandes complexes.
- Le délai moyen de traitement est de 10 jours.
- Aucune demande de rectification ou d'accommodement n'a été reçue.
- Vingt demandes d'accès ont été refusées : elles visaient des renseignements transmis par des tiers ou qui étaient considérés comme étant confidentiels. Quatre décisions ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information. Aucun jugement n'a été rendu. Au 31 mars 2017, cinq dossiers étaient toujours en attente d'une décision.

Augmentation d'environ 35% du nombre de demandes d'accès à l'information

La politique de financement des services publics

LA TARIFICATION

Au cours de l'année 2016-2017, la RBQ a poursuivi les travaux visant à établir le coût des différentes activités de mission. Ces travaux ont porté sur la répartition par domaine d'intervention du coût des activités visant, d'une part, les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires assujettis au Code de construction et, d'autre part, les propriétaires et les exploitants assujettis au Code de sécurité.

Le tableau ci-dessous présente un portrait complet des revenus de tarification et des coûts des activités, incluant celles qui ne font l'objet d'aucune tarification.

1) Pour les biens et les services tarifés en 2016-2017

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

Activités liées à la mission de la RBQ	Revenus de tarification perçus (en \$)	Coût des biens et services qui s'y rapportent (en \$)	Niveau de financement atteint
Qualification professionnelle (licences et examens) ¹	8 337 898 \$	9 883 669 \$	84 %
Contrôle et surveillance des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires ²	47 932 311 \$	26 348 088 \$	182 %
Réglementation et surveillance du plan de garantie	414 530 \$	805 520 \$	52 %
Réglementation et surveillance du Code de sécurité	7 946 788 \$	12 248 858 \$	65 %
Réglementation et surveillance dans le domaine des installations sous pression	2 245 485 \$	4 917 867 \$	46 %
Traitement des demandes de mesures différentes ou de mesures équivalentes	0 \$	1 998 614 \$	0 %
Total	66 877 012 \$	56 202 616 \$	119 %

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 lors de l'intégration successive des chapitres des codes de construction et de sécurité à la Loi sur le bâtiment. Elle a été indexée par la suite.

- **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**

En 2014, les niveaux des tarifs exigibles pour rendre les services dans le domaine des installations sous pression ont été réévalués. Par ailleurs, 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 l'année précédente, sur les 12 mois de l'année antérieure à cette dernière.

2) Pour les nouveaux biens et services

Les activités liées à l'élaboration et à la surveillance de la réglementation en matière de plan de garantie sont tarifées depuis le 1^{er} janvier 2015.

3) Pour les biens et services pouvant être tarifés

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

- Traitement des demandes d'approbation d'une mesure différente ou d'une mesure équivalente
- Traitement des demandes d'information
- Activités de surveillance de la réglementation visant les propriétaires de bâtiments et de lieux de baignade

L'allégement 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. En 2015, la RBQ affichait une réduction de 40 %, en valeur constante, comparativement au niveau de départ établi en 2004-2005. Elle dépassait ainsi amplement la cible fixée.

À l'automne 2016, le gouvernement a publié son nouveau Plan d'action 2016-2018 en matière d'allégement réglementaire et administratif. La RBQ s'engage à produire un plan de diminution des délais de traitement des dossiers (enregistrements et demandes de permis) afin de répondre à l'engagement pris par le gouvernement dans ce dossier.

Voici les différentes mesures mises en place en 2016-2017 qui ont eu un effet sur la réduction du fardeau administratif touchant les entreprises :

BÂTIMENT

En ce qui concerne le domaine du bâtiment, la publication de communiqués et de mises à jour de normes sur le site Web de la RBQ a permis aux entrepreneurs et aux concepteurs de profiter de versions et d'avis récents qui, notamment, réduisent le recours à des demandes de mesures équivalentes et de mesures différentes (MED). En 2016-2017, deux éléments ont contribué à alléger les obligations réglementaires et administratives des entreprises :

- La mise en ligne du communiqué portant sur la norme CSA O86 et visant à autoriser l'utilisation d'une édition plus récente de la norme afin de réduire le recours à des demandes de MED attribuable au fait que la réglementation renvoie à l'édition antérieure.
- La mise en ligne d'un communiqué visant à présenter les conditions minimales à respecter pour que l'alimentation d'une génératrice de secours par un service d'utilité publique de distribution de gaz naturel soit considérée comme suffisamment fiable pour être dispensé de l'obligation de prévoir une réserve de carburant sur le site. Ce communiqué répond à une problématique sur la notion de fiabilité signalée par des intervenants à la RBQ.

TRAITEMENT DES MESURES ÉQUIVALENTES ET DES MESURES DIFFÉRENTES (MED)

L'adoption d'une politique et d'une directive, au printemps 2016, a été suivie par la publication d'un guide visant principalement à optimiser le traitement des demandes de MED concernant la réglementation, en vue de réduire le temps nécessaire pour qu'une décision soit rendue par la RBQ. En vue de faciliter la recevabilité et le traitement, la clientèle est également mieux guidée dans sa démarche et la préparation de ses demandes.

Les ressources financières

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 de fin d'exercice au 31 mars 2017 et les dépenses réelles de 2015-2016.

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2016-2017 (en milliers de \$)*	Dépenses réelles (en milliers de \$) 2016-2017	Dépenses réelles (en milliers de \$) 2015-2016	Dépenses réelles (en milliers de \$) Écart	Dépenses réelles (en milliers de \$) Taux de variation
Direction générale (DG)	6 804,6	5 268,0	6 035,4	(767,4)	(12,71 %)
Vice-présidence Relations avec la clientèle et opérations (VPRCO)	19 853,5	18 022,5	17 427,7	594,8	3,41 %
Vice-présidence Réglementation et soutien organisationnel (VPRSO)	18 962,9	16 948,6	16 443,3	505,3	3,07 %
Vice-présidence Enquêtes (VPE)	7 828,9	6 886,6	6 242,9	643,7	10,31 %

(*) En milliers de dollars et en excluant les dépenses corporatives, soit les contributions d'employeurs, la variation pour la provision de maladies et vacances, la dépense d'amortissement et les créances douteuses.

La gestion et le contrôle des effectifs et les renseignements relatifs aux contrats de service

Depuis le 1^{er} janvier 2015, la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État prévoit que la RBQ fasse état, dans son rapport annuel, de l'application des dispositions prévues à cette loi.

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Le niveau de l'effectif établi par le Conseil du trésor a été respecté pour l'année 2016-2017 : l'effectif en équivalent temps complet (ETC) utilisé a été de 458,36 personnes, soit 95 % de la cible d'effectif de 481 personnes en ETC. L'effectif en ETC et sa répartition par catégorie d'emploi se trouvent à la page 26.

CONTRAT DE SERVICE

La répartition des contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus et conclus depuis le 1^{er} janvier 2016 est la suivante :

Contrats de service de 25 000 \$	Nombre au 31 mars 2016	Valeur au 31 mars 2016	Nombre au 31 mars 2017	Valeur au 31 mars 2017
Contrats de service avec une personne physique (qu'elle soit dans les affaires ou non)	1	37 800 \$	0	0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique (ce qui inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation)	13	2 617 958 \$	9	2 066 150 \$
Total des contrats de service	14	2 655 758 \$	9	2 066 150 \$

L'application des règles concernant les bonis au rendement des cadres

Le 18 mai 2016, le projet de loi n° 74 (Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 26 mars 2015) a été sanctionné à l'Assemblée nationale. Ce projet de loi vient, entre autres, reconduire la suspension des bonis au rendement destinés au personnel d'encadrement en 2016-2017 pour la période d'évaluation du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

Aucun boni au rendement n'a été versé aux cadres, cadres juridiques et titulaires d'un emploi supérieur en 2016-2017 pour la période d'évaluation du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

Les ressources informationnelles

BILAN ANNUEL DES RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RESSOURCES INFORMATIONNELLES (2016-2017)

Totaux	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Écart
Total des activités d'encadrement	123 000 \$	0 \$	-100,0 %
Total des activités de continuité	7 979 300 \$	6 656 100 \$	-16,6 %
Total des projets	6 640 000 \$	1 495 500 \$	-77,5 %
Total des dépenses et des investissements en ressources informationnelles	14 742 300 \$	8 151 600 \$	-44,7 %

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PROJETS EN RÉALISATION EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES¹ (SECTION F)

Liste des projets	Pourcentage de réalisation	Ressources financières prévues pour l'ensemble du projet	Ressources financières prévues en 2016-2017	Ressources financières réelles utilisées en 2016-2017	Ressources financières réelles cumulées au 31 mars 2017
Prestation électronique de services	100 %	4 276 500 \$	300 000 \$	127 300 \$	3 631 000 \$
Traitement des non-conformités (TNC)	100 %	460 000 \$	460 000 \$	465 700 \$	465 700 \$
Intégration de nouvelles fonctionnalités dans l'espace projets	100 %	240 000 \$	205 000 \$	193 300 \$	228 800 \$
Système d'information sur les tours de refroidissement à l'eau	100 %	518 400 \$	300 000 \$	137 100 \$	370 200 \$
Adresse de correspondance	90 %	485 000 \$	485 000 \$	379 500 \$	379 500 \$
Intégration des données et des caractéristiques des ITRE	90 %	320 000 \$	320 000 \$	150 100 \$	150 100 \$

1. Les projets aux étapes préalables (définition des besoins et des problématiques) ainsi que les projets en conception (analyse préliminaire, conception administrative et cahier de charges) sont exclus du tableau.



Nordic Structures ©Stéphane Groleau

Construction
en bois

Le développement durable

En vertu de l'article 15 de la Loi sur le développement durable, la RBQ a adopté son deuxième Plan d'action de développement durable (PADD) le 31 mars 2016. Ce PADD présente les actions que compte réaliser la RBQ pour contribuer aux résultats visés par la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Les objectifs gouvernementaux non retenus et d'autres précisions concernant les actions prévues sont présentés dans la version intégrale du PADD 2016-2020, disponible sur le site Web de la RBQ.

Le PADD 2016-2020 de la RBQ est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2016. L'année 2016-2017 a donc été l'occasion d'amorcer plusieurs nouvelles actions et de mettre la table pour les activités à réaliser dans les années à venir.

Conformément à l'article 17 de la Loi sur le développement durable, cette section du rapport annuel de gestion rend compte de la réalisation des actions du PADD 2016-2020 de la RBQ.

Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental 1.1 – Activité incontournable Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Action 1	Indicateur	Cible
Mettre en œuvre des mesures écoresponsables reliées aux activités courantes de gestion de la RBQ.	Nombre de mesures mises en œuvre pour améliorer les pratiques internes de gestion écoresponsables.	Mettre en œuvre au moins une nouvelle mesure annuellement.

Résultats obtenus et cibles	Une nouvelle mesure de gestion écoresponsable a été mise en œuvre en 2016-2017.
Mesure de l'indicateur	En 2016-2017, les verres jetables en polystyrène expansé (styromousse) ont été retirés des salles à manger du personnel de la RBQ. Une stratégie et un plan de communication (affichettes et actualité intranet) ont donc été élaborés pour annoncer le retrait des verres jetables et inviter le personnel à apporter ses propres contenants réutilisables. Les verres jetables ont ainsi été retirés en octobre 2016.
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue au : • domaine 1 : « Activités courantes de gestion administrative » ; • résultat visé 1 : « Actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles ».
Manière de contribuer et cibles applicables	En 2016-2017, la RBQ a poursuivi ses activités internes de gestion écoresponsables, concernant notamment la récupération des piles et des cartouches d'encre, conformément à ses procédures internes. Elle a également mis en œuvre une nouvelle mesure pour retirer les verres jetables de ses bureaux. Ainsi, aucun verre jetable n'est désormais disponible dans les salles à manger du personnel et une majorité d'employés utilisent maintenant leurs propres contenants réutilisables.

Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental 1.1 – Activité incontournable Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Action 2	Indicateur	Cible
Mettre en œuvre des mesures liées à la réduction de la consommation de carburant et des émissions de gaz à effet de serre (GES) des voitures utilisées par la RBQ dans ses activités courantes.	Taux de réduction des émissions de GES des véhicules légers.	D'ici 2019-2020, réduire de 9 % les émissions de GES des véhicules de la RBQ par rapport à 2009-2010.

Résultats obtenus et cibles	Les résultats finaux de cette action seront connus en 2019-2020. Néanmoins, la RBQ poursuit ses efforts pour réduire les émissions de GES liées à ses déplacements.
Mesure de l'indicateur	La RBQ continue d'optimiser l'utilisation de ses véhicules pour en diminuer le nombre et, lorsque cela est possible, les remplacer par des véhicules hybrides ou électriques. Cela contribue à diminuer la consommation de carburant et les émissions de GES. La RBQ, qui possédait 102 véhicules au 31 mars 2010, n'en comptait plus que 41 au 31 mars 2017, dont 16 sont hybrides rechargeables.
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue au : • domaine d'activité 2 : « Transport et déplacement des employés » ; • résultat visé 2 : « Réduction, d'ici 2020, de 9 % des émissions de GES des véhicules légers par rapport au niveau évalué en 2009-2010 ».
Manière de contribuer et cibles applicables	La RBQ procède à l'optimisation de plusieurs de ses processus, dont celui de l'inspection. Des inspecteurs se déplacent sur le territoire afin de mener des inspections relativement à la sécurité et à la construction des bâtiments et de différentes installations techniques. Les interventions d'inspection sont désormais rassemblées par lot géographique, afin d'optimiser les routes, de réduire le nombre de véhicules en augmentant leur taux d'utilisation et de diminuer ainsi les émissions de GES reliées aux activités de la RBQ.

Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental 1.1 – Activité incontournable Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Action 3	Indicateur	Cible
Mettre en œuvre des mesures pour réduire les déplacements et favoriser l'utilisation des modes de transport collectifs et actifs par les employés.	Nombre de mesures mises en œuvre pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation des modes de transport collectifs et actifs.	Mettre en œuvre au moins une nouvelle mesure annuellement.

Résultats obtenus et cibles	Aucune nouvelle mesure significative n'a été mise en œuvre en 2016-2017. La RBQ a cependant poursuivi ses efforts pour encourager ses employés à utiliser le transport en commun.
Mesure de l'indicateur	Au 31 mars 2017, la RBQ comptait : • 25 employés inscrits au programme OPUS & Cie de la Société de transport de Montréal (STM); • 26 employés inscrits au programme OPUS + Entreprise de l'Agence métropolitaine de transport (AMT, devenue Réseau de transport métropolitain [RTM] le 1^{er} juin 2017); • 41 employés inscrits au programme du Réseau de transport de la Capitale (RTC). Cela représente une augmentation de 13,6 % de la participation (soit 11 employés) aux programmes d'abonnement au transport en commun par rapport à l'an dernier (au 31 mars 2016, 81 employés de la RBQ participaient à ces programmes : 19 STM, 24 AMT, 38 RTC).
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue au : • domaine 2 : « Transport et déplacement des employés »; • résultat visé 3 : « Actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés ».
Manière de contribuer et cibles applicables	Les employés de la région métropolitaine de Montréal bénéficient de rabais sur leur abonnement aux programmes de transport en commun grâce à l'entente signée entre la RBQ et la STM pour le programme OPUS & Cie et l'entente signée entre la RBQ et l'AMT (maintenant le RTM) pour le programme OPUS + Entreprise. Les employés de la région de Québec bénéficient quant à eux du programme d'abonnement annuel au transport en commun au Réseau de transport de la Capitale. Afin de faire connaître ces programmes et d'inciter ses employés à y adhérer, la RBQ a publié une actualité sur son intranet. Un onglet d'information sur ces programmes est également visible en permanence sur l'intranet de la RBQ.

Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental 1.1 – Activité incontournable Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Action 4	Indicateur	Cible
Réaliser des produits et des activités de communication écoresponsables.	Pourcentage d'acquisition écoresponsable dans les services de communication.	D'ici le 31 mars 2018, 100 % d'acquisitions écoresponsables dans les services de graphisme et d'impression des publications de la RBQ.
Résultats obtenus et cibles	Cette action est en cours de réalisation. Voici certaines des actions écoresponsables réalisées par la RBQ en 2016-2017 : • 100 % des publications de la RBQ exigent l'utilisation de papier constitué à 100 % de fibres postconsommation. • Le nombre d'impressions papier du rapport annuel de gestion de la RBQ a diminué de 13 % depuis l'an dernier. • Des cadeaux écoresponsables ont été remis aux employés lors de la cérémonie de reconnaissance.	
Mesure de l'indicateur	• Tous les devis d'impression incluent une clause de 100 % de fibres postconsommation pour le papier. • Les devis d'impression du rapport annuel de gestion indiquent une diminution de 25 exemplaires (200 exemplaires en 2015-2016, 175 en 2016-2017). • Les prix remis lors de la cérémonie de reconnaissance des employés ont été fabriqués par des artisans québécois.	
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue au : • domaine 5 : « Communications gouvernementales et organisation d'événements » ; • résultat visé 7 : « la réalisation de produits et d'activités de communication et l'organisation d'événements écoresponsables ».	
Manière de contribuer et cibles applicables	La RBQ réalise de moins en moins d'impressions papier depuis quelques années, et de nombreux documents ne sont disponibles que sur son site Web, en version électronique. La RBQ diminue autant que possible le nombre d'exemplaires de documents imprimés et exige toujours du papier constitué à 100 % de fibres postconsommation. De plus, lors de ses événements, les participants reçoivent des clés USB ou des feuillets de résumé plutôt que des documents volumineux, et ils sont invités à consulter les documents complets sur le site Web de la RBQ. Pour la cérémonie de reconnaissance de ses employés (25 ans de service et départs à la retraite), les cadeaux remis ont été fabriqués à partir de matériaux durables, par des artisans québécois. Des musiciens locaux, étudiants aux conservatoires de musique de Québec et de Montréal, ont également été embauchés pour cette cérémonie de reconnaissance.	

Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental 1.1 – Activité incontournable Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Action 5	Indicateur	Cible
Améliorer les pratiques d'acquisition écoresponsables de la RBQ dans le cadre de la gestion des contrats d'approvisionnement et de service.	Bilan des activités mises en œuvre.	Annuellement.

Résultats obtenus et cibles	Aucun résultat significatif pour 2016-2017.
Mesure de l'indicateur	La RBQ suivra les travaux gouvernementaux relativement aux acquisitions écoresponsables. Ceux-ci seront mis en œuvre au cours de l'exercice 2017-2018.
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue au : • domaine 6 : « Marchés publics » ; • résultat recherché 8 : « l'intégration de considérations écoresponsables dans la politique interne de gestion contractuelle ou l'élaboration d'une politique d'acquisition écoresponsable » ; • résultat recherché 9 : « l'augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable ».
Manière de contribuer et cibles applicables	Aucune mesure particulière relativement aux acquisitions écoresponsables n'a été mise en œuvre en 2016-2017. Cependant, la RBQ possède une politique de gestion contractuelle qui prévoit qu'elle doit mettre en place des procédures efficaces et efficientes, comportant notamment une évaluation préalable des besoins adéquate et rigoureuse, qui tient compte des orientations gouvernementales en matière de développement durable, d'environnement et d'acquisition écoresponsable. À ce titre, plusieurs acquisitions intégrant des critères écoresponsables ont déjà été réalisées, notamment dans l'achat de papier constitué à 100 % de fibres postconsommation, dans la réservation d'hôtels certifiés Clé verte et dans l'acquisition de matériel informatique certifié EPEAT (<i>Electronic Product Environmental Assessment Tool</i>). Ces pratiques devraient être formalisées en 2017-2018, notamment en définissant les caractéristiques écoresponsables à rechercher lors de l'acquisition de biens et de services, et des cibles devraient être établies pour certaines de ces catégories d'acquisitions.

Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental 1.2 – Activité incontournable

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

Action 6	Indicateur	Cible
Mettre en œuvre des processus et des méthodes d'aide à la décision pour soutenir la RBQ dans sa prise en compte des principes de développement durable.	Bilan des activités mises en œuvre.	Annuellement.

Résultats obtenus et cibles	La mise en œuvre de plusieurs mesures a débuté en 2016-2017 pour améliorer la prise en compte des principes de développement durable dans les activités de la RBQ. Entre autres, un comité de développement durable a été créé, et les projets stratégiques doivent maintenant prendre en compte les principes de développement durable lors de leur planification.
Mesure de l'indicateur	Comité de développement durable : • Structure de gouvernance du dossier de développement durable adoptée par le comité de direction de la RBQ. • Création du comité de développement durable et tenue de deux rencontres officielles en 2016-2017. Prise en compte des principes de développement durable dans la réflexion sur la planification stratégique : • Aucun résultat significatif pour 2016-2017. L'exercice de réflexion qui mènera au nouveau plan stratégique de la RBQ aura lieu en 2017-2018 et intégrera des considérations liées au développement durable. Prise en compte des principes de développement durable dans les projets stratégiques : • 8 des 9 projets stratégiques entrepris en 2016-2017 ont pris en compte les principes de développement durable à leur étape de planification.
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue au : • résultat visé 10 : « la mise en œuvre de processus organisationnels de prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes » ; • résultat visé 11 : « l'élaboration et l'utilisation de méthodes d'évaluation et d'aide à la décision qui tiennent compte des principes de développement durable ».

Manière de contribuer et cibles applicables	Afin d’engager la RBQ dans une démarche structurée et cohérente de mise en œuvre de son plan d’action de développement durable, un comité de développement durable a été créé en août 2016. Deux rencontres officielles du comité ont eu lieu pour définir ses rôles et mandats et pour préparer les actions à réaliser dans le cadre du plan d’action de développement durable. Concernant la prise en compte des principes de développement durable dans les projets stratégiques, la RBQ s’est dotée en 2016 d’une directive sur la gestion de projets, qui prévoit la prise en compte de ces principes à l’étape de la planification des projets et lors de leur bilan de fermeture. Les chargés de projets doivent donc réfléchir à la façon dont les principes de développement durable s’inscrivent dans leurs projets et peuvent les bonifier.
--	--

Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental 1.3

Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre de politiques et de mesures gouvernementales

Action 7	Indicateur	Cibles
Mettre en œuvre des mesures pour encourager et faciliter la consultation des parties prenantes et améliorer la qualité des services offerts par la RBQ.	Développement d'un plan de consultation et d'un plan d'amélioration des services à la clientèle.	- Réaliser le plan de consultation d'ici le 31 mars 2018. - Réaliser le plan d'amélioration des services d'ici le 31 mars 2020.

Résultats obtenus et cibles	Aucun résultat significatif en 2016-2017.
Mesure de l'indicateur	Conformément à l'échéancier prévu, le Plan de consultation de la clientèle et le Plan d'amélioration des services n'ont pas encore été réalisés et adoptés, mais les travaux d'élaboration ont débuté en 2016-2017, afin de respecter l'échéancier prévu.
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue à l'atteinte du : résultat visé 15 : « accroître l'utilisation de moyens qui encouragent et facilitent la consultation et la participation des citoyens et des parties prenantes dans le cadre des travaux des MO ».
Manière de contribuer et cibles applicables	En 2016-2017, la RBQ a adopté une politique interne sur la qualité des services aux citoyens ainsi qu'une directive interne sur la gestion et le traitement des plaintes. Ces documents définissent les principes généraux mis en œuvre pour la prestation fiable, équitable et efficace des services de l'organisation. À la suite d'un sondage sur le traitement des plaintes, la RBQ a également mis en place des mesures correctives pour améliorer la qualité de ses services aux citoyens. Finalement, la RBQ a mené une consultation sur la validation de la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction et a commencé la mise à jour de sa Déclaration de services aux citoyens.

Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental 1.4

Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

Action 8	Indicateurs	Cibles
Développer les connaissances du personnel en matière de développement durable.	- Nombre de publications relatives au développement durable diffusées sur l'intranet de la RBQ. - Pourcentage des nouveaux employés ayant suivi la formation d'accueil en développement durable.	- Diffuser au moins deux publications par année dans l'intranet. - Chaque année, faire en sorte que 100 % des nouveaux employés aient suivi la formation d'accueil en développement durable.

Résultats obtenus et cibles	Publications relatives au développement durable sur l'intranet de la RBQ : - Une dizaine d'actualités reliées au développement durable ont été publiées sur l'intranet en 2016-2017. Elles ont été vues 1 292 fois au total. Formation des nouveaux employés : - Aucun résultat significatif pour 2016-2017.
Mesure de l'indicateur	Parmi les actualités traitant de développement durable publiées sur l'intranet de la RBQ en 2016-2017, les sujets suivants ont été abordés : - La Journée mondiale de la Terre - Les pratiques environnementales de l'immeuble de Montréal - La gestion des déchets (en lien avec le déménagement du 1^{er} juillet) - L'utilisation des transports en commun - Le retrait des verres en styromousse des salles du personnel à la RBQ - La création d'un comité de développement durable à la RBQ - Le choix d'un sapin de Noël naturel ou artificiel - La Journée mondiale de l'eau
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue au résultat visé 16 : « la formation sur les pratiques en matière de développement durable ».
Manière de contribuer et cibles applicables	Dans le cadre de son premier PADD, la RBQ avait atteint ses objectifs de sensibilisation et de formation du personnel. Afin de poursuivre ces efforts, plusieurs actualités reliées au développement durable ont été diffusées sur le site intranet. La formation des nouveaux employés à ces sujets a également été prévue. Ce volet n'a pas été mis en œuvre en 2016-2017, mais la formation est en cours de mise à jour, afin qu'elle puisse être présentée au cours de 2017-2018.

Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental 1.5 – Activité incontournable

Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier du développement social, économique et territorial

Action 9	Indicateur	Cible
Poursuivre et renforcer l'amélioration du processus de demande de mesures différentes et de mesures équivalentes en ce qui concerne les bâtiments patrimoniaux.	Bilan du nombre de dossiers traités.	Annuellement.

Résultats obtenus et cibles	Les échanges pour soutenir le ministère de la Culture et des Communications (MCC) dans sa mission de préservation du patrimoine architectural se sont poursuivis. Plusieurs projets de transformation dans des bâtiments patrimoniaux qui ont été soumis à la RBQ lui demandaient de trouver des solutions de rechange qui répondent aux objectifs du Code de construction. Dix demandes de mesures différentes pour des bâtiments patrimoniaux ont été traitées en 2016-2017. De ces dix demandes, six ont été acceptées, deux ont été abandonnées, une a été refusée et une seule a été fermée par la RBQ.
Mesure de l'indicateur	- Échanges écrits et interprétations réglementaires. - Compilation des demandes de mesures différentes ou de mesures équivalentes pour les bâtiments patrimoniaux.
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue à l'activité incontournable 3 : « Mettre en œuvre au moins une action en lien avec l'Agenda 21 de la culture (A21C) du Québec ». Plus précisément, cette action contribue à l'objectif 1 de l'A21C : « 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 ».
Manière de contribuer et cibles applicables	Cette action permet de soutenir le MCC dans sa mission de préservation du patrimoine architectural tout en l'aidant à s'assurer de répondre aux objectifs du Code de construction.

Orientation gouvernementale 2 : Développer une économie prospère d'une façon durable – verte et responsable

Objectif gouvernemental 2.1 – Activité incontournable Appuyer le développement de pratiques et de modèles d'affaires verts et responsables

Action 10	Indicateur	Cible
Intégrer des notions de développement durable dans le profil de compétences des entrepreneurs de construction.	Profil de compétences des entrepreneurs de construction intégrant des notions de développement durable.	Mise à jour du profil de compétences d'ici le 31 mars 2018.

Résultats obtenus et cibles	En 2016-2017, la RBQ a entamé les travaux visant à intégrer des notions de développement durable dans un des profils de compétences des entrepreneurs de construction, en vue de mettre à jour le profil d'ici le 31 mars 2018.
Mesure de l'indicateur	En 2016-2017, la RBQ a, entre autres : • choisi le profil de compétences qui sera mis à jour pour y intégrer des notions de développement durable ; • déterminé les sujets à traiter dans le profil de compétences retenu ; • ciblé les éléments de compétence recherchés, les habiletés minimalement requises et les modifications à apporter au profil de compétences. Les travaux se poursuivront jusqu'en mars 2018.
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Bien que la RBQ ne soit pas directement visée par cet objectif gouvernemental, son lien avec les entreprises du secteur de la construction (les entrepreneurs) l'a incitée à mettre en œuvre une action pour contribuer à la réalisation de l'activité incontournable 4 de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Cette activité vise à accroître à 30 %, d'ici 2020, la proportion des entreprises québécoises ayant amorcé une démarche de développement durable. Cette action est également en lien avec l'objectif gouvernemental 2.4, « Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable », et le résultat visé 28, « le développement des compétences liées aux filières vertes, au développement durable et le placement de la main-d'œuvre ».

**Manière de contribuer
et cibles applicables**

L'industrie de la construction est un domaine dont les activités peuvent avoir des répercussions majeures sur l'environnement par le choix des matériaux, la gestion des déchets, l'efficacité énergétique et les nouvelles méthodes de construction et de conception de bâtiments durables performants et éco-énergétiques, etc. D'ailleurs, les travaux de construction sont maintenant encadrés par plusieurs lois et règlements comportant des exigences relatives au développement durable.

La RBQ est l'organisme responsable de délivrer les licences aux entrepreneurs en construction et, pour ce faire, elle vérifie les connaissances des candidats entrepreneurs en les soumettant à des examens de qualification professionnelle, qui portent notamment sur les lois et règlements applicables.

Afin de guider les candidats entrepreneurs dans leur préparation aux examens, une fiche d'information sur l'examen ainsi qu'un profil de compétences sont disponibles pour chacune des sous-catégories ou chacun des domaines de qualification donnant lieu à examen. Le profil décrit l'ensemble des compétences et habiletés attendues d'un entrepreneur et pouvant potentiellement être évaluées à l'examen.

Afin de réaliser l'action 10, la RBQ a choisi de cibler un profil de compétences qui permettra de maximiser l'effet des modifications apportées. De plus, la RBQ s'assurera que les éléments ajoutés au profil soient pertinents et reconnus dans le domaine de la construction.

Orientation gouvernementale 2 : Développer une économie prospère d'une façon durable – verte et responsable

Objectif gouvernemental 2.5 Aider les consommateurs à faire des choix responsables

Action 11	Indicateur	Cible
Diffuser des informations et sensibiliser le public et les entrepreneurs à la construction et à la rénovation responsables.	Nombre de publications relatives au développement durable diffusées sur le site Web de la RBQ.	Au moins deux publications diffusées annuellement.
Résultats obtenus et cibles	En 2016-2017, plusieurs publications relatives au développement durable ont été publiées sur le site Web de la RBQ. Plusieurs thèmes se rapportant au développement durable ont également été abordés sur les comptes Twitter et LinkedIn de la RBQ.	
Mesure de l'indicateur	Parmi les publications diffusées sur le site Web de la RBQ, plusieurs sont relatives au développement durable, notamment le nouveau plan d'action de développement durable de la RBQ, l'accessibilité des bâtiments, la protection de l'eau potable, la qualité de l'air, les composants de plomberie sans plomb et la présence des femmes dans l'industrie de la construction. Ces thèmes ont également été repris sur les médias sociaux de la RBQ, qui ont abordé d'autres sujets liés au développement durable, dont le guide explicatif pour la construction massive en bois d'au plus 12 étages, des informations sur les lois et les codes à respecter pour que les bâtiments soient accessibles aux personnes handicapées, et la Journée mondiale de la plomberie, ayant pour thème la protection de l'eau potable.	
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue au résultat visé 30 : « la diffusion d'informations et la sensibilisation du public à la consommation responsable ».	
Manière de contribuer et cibles applicables	Dans le cadre de ses activités, la RBQ publie sur son site Web et dans ses médias sociaux différents contenus destinés à sa clientèle. La majorité de ces publications concernent la sécurité du public ainsi que la qualité de la construction et de l'installation des équipements techniques. Ces contenus permettent à la RBQ d'aider sa clientèle à faire des choix responsables et sécuritaires en matière de construction et de rénovation.	

Orientation gouvernementale 5 : Améliorer par la prévention la santé de la population

Objectif gouvernemental 5.2 Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires

Action 12	Indicateur	Cible
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.	Projet de modifications législatives et réglementaires soumis au conseil d'administration de la RBQ.	D'ici le 31 mars 2019.

Résultats obtenus et cibles	En 2016-2017, la RBQ a travaillé sur plusieurs projets réglementaires, a siégé à des comités et a fait le suivi de nombreux engagements visant à améliorer la santé et la sécurité du public dans les bâtiments. Voici certains résultats obtenus : • Le Règlement modifiant le chapitre I, Bâtiment, du Code de construction (accessibilité des logements d'habitation) a été adopté par le conseil d'administration de la RBQ le 8 novembre 2016. Ce projet est en attente des autorisations pour une première publication à la <i>Gazette officielle du Québec</i>. • Des travaux relatifs à l'amélioration des déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées ont été menés. • La RBQ est membre de comités interministériels sur la méréule pleureuse.
Mesure de l'indicateur	Engagements gouvernementaux 1. Accessibilité des logements : • Autorisation, par le conseil d'administration de la RBQ, du projet de règlement pour l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation. • À propos du contenu réglementaire et des coûts prévus du projet de règlement, consultation, lors de deux rencontres, du comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées. 2. Aides à la mobilité motorisées (AMM) : • Début des travaux du chantier A, sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux, auxquels collabore la RBQ. • Début des travaux du chantier C, sous la responsabilité de la RBQ et de l'Office des personnes handicapées du Québec, prévus pour l'automne 2017. Comité directeur OPHQ-RBQ Le comité directeur OPHQ-RBQ a tenu trois rencontres.

	Comité interministériel sur la mérule pleureuse La RBQ a participé : • à deux rencontres du comité interministériel et à quatre rencontres du comité opérationnel sur la mérule pleureuse ; • à l'élaboration et à l'affichage d'une fiche d'information sur le site Portail Québec ; • à l'élaboration d'un rapport contenant des recommandations pour un positionnement gouvernemental sur la problématique de la mérule pleureuse (en cours).
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue au résultat visé 43 : « des mesures et des actions visant la prévention et la promotion de la santé et de la sécurité dans les milieux de vie ». Dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique <i>À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i>, cette action répond à : • l'engagement 62 : « Proposer des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements » ; • l'engagement 13 : « Identifier, mettre en œuvre et promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées ».
Manière de contribuer et cibles applicables	Les engagements, qui visent l'identification de solutions pour améliorer l'accessibilité des personnes utilisant des AMM aux logements ainsi que l'élaboration d'un règlement pour permettre l'accessibilité à l'intérieur des logements, répondent à des besoins formulés par les parties prenantes et visent à réduire les obstacles rencontrés par les personnes ayant des incapacités. Le comité directeur piloté par la RBQ et l'OPHQ travaille à atteindre les objectifs et recommandations des politiques <i>À part entière</i> et <i>Vivre et vieillir ensemble</i>, et à consulter les parties prenantes afin d'établir et de planifier les travaux liés aux futurs enjeux en accessibilité. La RBQ s'implique également dans les travaux du comité interministériel sur la mérule pleureuse, un champignon qui compromet l'intégrité structurale du bâtiment. L'objectif de ce comité est d'examiner la situation des bâtiments au Québec et les mesures entreprises au Québec et ailleurs afin de formuler des recommandations pour un positionnement gouvernemental sur la problématique.

Orientation gouvernementale 8 : Favoriser la production et l'utilisation d'énergies renouvelables et l'efficacité énergétique en vue de réduire les émissions de gaz à effet de serre

Objectif gouvernemental 8.1 Améliorer l'efficacité énergétique

Action 13	Indicateur	Cible
Proposer un projet de réglementation pour rehausser les normes d'efficacité énergétique des bâtiments.	Projet de modifications législatives et réglementaires soumis au conseil d'administration de la RBQ.	Entrée en vigueur du règlement d'ici le 31 mars 2018.

Résultats obtenus et cibles	Aucun résultat significatif pour 2016-2017. Le projet respecte le processus réglementaire.
Mesure de l'indicateur	L'analyse d'impact réglementaire est en cours de réalisation.
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, cette action contribue au résultat visé 61 : « l'instauration de mesures et la réalisation de projets favorisant l'efficacité énergétique ». Dans le cadre du Plan d'action sur les changements climatiques (PACC) 2013-2020, cette action contribue à la réalisation de : - la priorité 19 : « Verdir les normes relatives aux bâtiments » ; - la priorité 20 : « Favoriser les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique dans les bâtiments résidentiels, commerciaux et institutionnels ».
Manière de contribuer et cibles applicables	Le projet de rehaussement des exigences en efficacité énergétique est basé sur le Code national de l'énergie pour les bâtiments (CNEB) 2015 et sur la norme ASHRAE 90.1-2013. Ces exigences ont cependant été adaptées pour répondre aux contextes énergétique et réglementaire ainsi qu'à la cible de réduction des GES de 20 à 25 % que le Québec s'est fixée. Ces exigences remplaceront celles du Règlement sur l'économie de l'énergie dans les nouveaux bâtiments (REENB) de 1983, règlement encore en vigueur pour tout ce qui n'est pas couvert par la partie 11 du Code de construction du Québec.

**Objectif additionnel :
Améliorer les pratiques de la RBQ en tant qu'employeur responsable**

Action 14	Indicateur	Cible
Mettre en œuvre des activités pour améliorer les conditions de vie au travail des employés.	Bilan annuel des activités mises en œuvre.	Annuellement.

Résultats obtenus et cibles	La RBQ respecte les politiques, programmes et directives de gestion des ressources humaines, établis par le Secrétariat du Conseil du trésor et gérés selon l'entente de service par laquelle la RBQ délègue la gestion de ses ressources humaines au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).
Mesure de l'indicateur	Un onglet du site intranet de la RBQ fournit aux employés toutes les informations concernant les ressources humaines et les conditions de vie au travail. En 2016-2017, en plus de bénéficier des activités régulières de saine gestion des ressources humaines, les employés de la RBQ ont été sensibilisés à l'ergonomie et ont été invités à participer à des rencontres d'information sur l'épuisement professionnel et sur le programme d'aide aux employés. La cérémonie de reconnaissance, qui souligne les départs à la retraite et honore les employés ayant cumulé 25 ans de service dans la fonction publique, a également, fait son retour en octobre 2016, après trois ans d'absence.
Lien avec l'objectif et résultats recherchés	Sans objet.
Manière de contribuer et cibles applicables	Cette action ne contribue pas précisément à un objectif de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, mais revêt une importance particulière pour la RBQ et son personnel. Dans le cadre de l'action 9 de son premier plan d'action de développement durable, la RBQ souhaitait déjà « améliorer l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle de l'ensemble de ses employés ». De plus, l'orientation 3 du Plan stratégique 2013-2017 de la RBQ consistait à « miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de la clientèle ». Un axe d'intervention de cette orientation portait précisément sur la qualité de vie au travail. Ainsi, le personnel de la RBQ bénéficie des conditions de travail des employés de la fonction publique québécoise et d'autres mesures telles que l'accès à des ressources en aide psychologique, des rabais sur les programmes de transport en commun et d'activités physiques, ou encore des conseils sur l'ergonomie du poste de travail.

ANNEXE 1

États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2017





© Denis Beaumont

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 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

Silvia Garcia, Vice-présidente Réglementation et soutien organisationnel

Québec, le 11 juillet 2017

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 2017, 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 2017, 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.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Jean-Pierre Fiset, CPA auditeur, CA
Vérificateur général adjoint

Québec, le 11 juillet 2017

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2017

	2017		2016
	Budget révisé ⁽¹⁾	Résultats réels	Résultats réels
REVENUS			
Contributions du gouvernement du Québec			
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (note 3)	1 000 000 \$	1 689 500 \$	1 640 000 \$
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (note 3)	554 000	160 487	228 389
Tarification sectorielle	31 429 000	33 832 641	32 152 131
Qualification professionnelle	31 900 000	32 629 841	32 063 462
Plan de garantie (note 4)	480 000	414 530	419 580
Autres revenus (note 5)	1 457 500	1 298 782	1 305 314
	66 820 500	70 025 781	67 808 876
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	35 545 800	34 062 335	32 996 568
Transport et communication	2 662 455	2 242 228	2 302 813
Services professionnels et techniques	17 238 325	12 854 374	11 950 050
Loyers	3 989 000	3 813 943	4 015 823
Fournitures et approvisionnement	365 800	215 679	172 387
Intérêts sur les dettes	244 300	245 912	263 748
Amortissement des immobilisations	3 042 520	2 437 767	2 999 017
Perte sur disposition d'immobilisations	-	212 796	-
Créances douteuses	125 000	117 582	136 499
	63 213 200	56 202 616	54 836 905
EXCÉDENT ANNUEL	3 607 300	13 823 165	12 971 971
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	96 971 045	96 971 045	83 999 074
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE (note 13)	100 578 345 \$	110 794 210 \$	96 971 045 \$

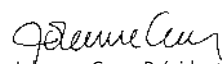
(1) Le budget révisé présente le budget original ajusté de 590 000 \$ selon les mesures de réduction demandées par le Secrétariat du Conseil du Trésor en juin 2016 visant l'amélioration des résultats. Ces mesures de réduction ont été appliquées sur le transport et la communication pour un montant de 200 000 \$ et sur les services professionnels et techniques pour un montant de 390 000 \$.

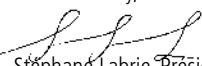
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2017

	2017	2016
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	109 365 347 \$	93 552 001 \$
Placements sous forme d'avances (note 7)	14 500 000	15 000 000
Débiteurs (note 8)	8 095 086	8 939 720
	131 960 433	117 491 721
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer (note 9)	6 166 586	8 615 672
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	3 770 323	3 831 768
Provision pour congés de maladie (note 10)	5 899 309	5 858 175
Revenus perçus d'avance	2 378 511	2 025 837
Revenus reportés (note 4)	571 980	297 260
Dettes (note 11)	11 500 000	11 500 000
	30 286 709	32 128 712
ACTIFS FINANCIERS NETS	101 673 724	85 363 009
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations (note 12)	9 060 236	11 352 639
Charges payées d'avance	60 250	255 397
	9 120 486	11 608 036
EXCÉDENT CUMULÉ (note 13)	110 794 210 \$	96 971 045 \$
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 15)		
ÉVENTUALITÉ (note 16)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION


Johanne Guay, Présidente du conseil d'administration


Stéphane Labrie, Président-directeur général

	2017		2016
	Budget révisé ⁽¹⁾	Résultats réels	Résultats réels
Excédent annuel	3 607 300 \$	13 823 165 \$	12 971 971 \$
Variation due aux immobilisations			
Acquisition d'immobilisations	(7 255 000)	(1 596 966)	(3 732 195)
Amortissement des immobilisations	3 042 520	2 437 767	2 999 017
Perte sur disposition d'immobilisations	-	212 796	-
Produit de disposition d'immobilisations	-	1 238 806	-
	(4 212 480)	2 292 403	(733 178)
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition de charges payées d'avance	-	(60 250)	(255 397)
Utilisation de charges payées d'avance	-	255 397	132 820
	-	195 147	(122 577)
Augmentation (diminution) des actifs financiers nets	(605 180)	16 310 715	12 116 216
Actifs financiers nets au début de l'exercice	85 363 009	85 363 009	73 246 793
Actifs financiers nets à la fin de l'exercice	84 757 829 \$	101 673 724 \$	85 363 009 \$

(1) Le budget révisé présente le budget original ajusté de 590 000 \$ selon les mesures de réduction demandées par le Secrétariat du Conseil du Trésor en juin 2016 visant l'amélioration des résultats. Ces mesures de réduction ont été appliquées sur le transport et la communication pour un montant de 200 000 \$ et sur les services professionnels et techniques pour un montant de 390 000 \$.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

	2017	2016
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent annuel	13 823 165 \$	12 971 971 \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	2 437 767	2 999 017
Perte sur disposition d'immobilisations	212 796	-
Charges payées d'avance	195 147	(122 577)
Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement (note 17)	97 242	288 040
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	16 766 117	16 136 451
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations	(2 691 577)	(3 045 541)
Produit de disposition d'immobilisations	1 238 806	-
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(1 452 771)	(3 045 541)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Acquisition d'un placement sous forme d'avances	(3 000 000)	-
Disposition d'un placement sous forme d'avances	3 500 000	-
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	500 000	-
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dettes remboursées et flux de trésorerie liés aux activités de financement	-	(3 693 151)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	15 813 346	9 397 759
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	93 552 001	84 154 242
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	109 365 347 \$	93 552 001 \$
Informations supplémentaires relatives aux flux de trésorerie :		
Intérêts payés	244 264	276 666
Intérêts reçus	1 190 946	1 243 888

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 qualité des travaux de construction d'un bâtiment et de certaines installations et d'assurer la sécurité du public qui accède à ces bâtiments ou installations. 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, de leur compétence et de 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 régions 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 garanties, 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). La *Loi sur le bâtiment* sera mise en vigueur pour ces domaines éventuellement et de nouvelles réglementations seront adoptées.

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

RÉFÉRENTIEL COMPTABLE

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.

UTILISATION D'ESTIMATIONS

La préparation des états financiers de la RBQ, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction 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, la provision pour congés de maladie et la provision pour indemnités de vacances dues aux employés. 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.

REVENUS

Les revenus provenant des contributions du gouvernement du Québec sont comptabilisés dans l'exercice duquel surviennent les faits qui donnent lieu à ces revenus, dans la mesure où les contributions sont autorisées et que les critères d'admissibilité, le cas échéant, sont atteints.

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 revenus provenant du plan de garantie qui ne sont pas grevés d'affectation sont constatés au moment où les certificats ont été émis par l'administrateur du plan de garantie. Les revenus provenant du plan de garantie qui sont grevés d'affectation sont constatés lorsque les sommes sont utilisées aux fins prescrites.

2. Principales méthodes comptables (suite)

REVENUS (SUITE)

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, lorsque le montant est déterminé ou déterminable et lorsque le recouvrement est raisonnablement assuré.

INSTRUMENTS FINANCIERS

Les instruments financiers comprennent les éléments suivants :

Actifs financiers : - la trésorerie et équivalents de trésorerie
- le placement sous forme d'avances
- les débiteurs, à l'exception des taxes à recevoir

Passifs financiers : - les créditeurs et charges à payer, à l'exception des avantages sociaux
- la provision pour indemnités de vacances dues aux employés
- les dettes

Évaluation initiale

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

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

Évaluation ultérieure

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

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et équivalents de trésorerie sont composés de l'encaisse ainsi que des placements rachetables ou facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Placements sous forme d'avances

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.

2. Principales méthodes comptables (suite)

PASSIFS

Provision pour 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 sont 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 et équipements spécialisés	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 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.

3. Contributions du gouvernement du Québec

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (MTESS)

Depuis l'exercice financier 2013, la RBQ se voit 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 1 689 500 \$ a été attribuée pour l'exercice financier 2017 (1 640 000 \$ pour 2016). 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. Aux 31 mars 2017 et 2016, les charges en lien avec ce montant ont été supérieures à la somme attribuée par le MTESS.

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES (MDDELCC)

En mars 2014, une entente administrative a été conclue afin de permettre à la RBQ de réaliser des actions du Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques, intitulé *Le Québec en action vert 2020*, dont elle a la responsabilité. 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 ces actions. 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. Aux 31 mars 2017 et 2016, la somme attribuée égale les charges encourues.

4. Revenus reportés

PLAN DE GARANTIE

Depuis l'entrée en vigueur du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (RLRQ, c. B-1.1, r. 8) le 1^{er} janvier 2015, l'administrateur du plan de garantie verse à la RBQ, pour l'application de la *Loi sur le bâtiment* et de ce règlement, des frais de 50,71 \$ par certificat émis (50 \$ par certificat jusqu'au 31 décembre 2016). Pour les certificats émis pendant l'exercice, le total de ces versements s'élève à 689 250 \$ au 31 mars 2017 (699 300 \$ au 31 mars 2016). Les frais de 50,71 \$ incluent un montant de 20 \$ par certificat pour fins de subvention de services ou d'organismes destinés à protéger les bénéficiaires de plan de garantie. Cette portion des frais est inscrite aux revenus reportés jusqu'au versement des subventions.

	2017	2016
Solde au début	297 260 \$	17 540 \$
Encaissements de l'exercice	274 720	279 720
Solde à la fin	571 980 \$	297 260 \$

5. Autres revenus

	2017	2016
Intérêts		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	499 195 \$	492 252 \$
Placements sous forme d'avances	660 254	752 055
Autres	139 333	61 007
	1 298 782 \$	1 305 314 \$

6. Trésorerie et équivalents de trésorerie

	2017	2016
Encaisse	5 125 \$	5 225 \$
Billet à escompte rachetable sur le marché monétaire à un taux de 0,50 % (0,61 % et 0,64 % pour 2016), venant à échéance en avril 2017 (juin et septembre 2016)	78 884 839	68 568 730
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu, portant intérêt au taux préférentiel réduit de 2,50 % lequel représente un taux de 0,20 % (0,20 % pour 2016)	30 475 383	24 978 046
	109 365 347 \$	93 552 001 \$

7. Placements sous forme d'avances

	2017	2016
Placement sous forme d'avances auprès de la Garantie de Construction Résidentielle, au taux de 5,00 %, dont les intérêts sont encaissables semestriellement, recouvrable en décembre 2020	11 500 000 \$	15 000 000 \$
Placement sous forme d'avances auprès du Fonds de garantie, au taux de 1,00 %, dont les intérêts sont encaissables à l'échéance, recouvrable en décembre 2021	3 000 000	-
	14 500 000 \$	15 000 000 \$

8. Débiteurs

	2017	2016
Tarification sectorielle	6 315 470 \$	6 354 285 \$
Qualification professionnelle	253 402	185 601
Centre de services partagés du Québec	1 286 945	2 055 633
Plan de garantie	169 950	167 300
Contributions du gouvernement du Québec MDDELCC	160 487	228 389
Intérêts		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	12 994	12 601
Placements sous forme d'avances	155 096	186 986
Taxes à recevoir	76 745	81 694
Autres	65 527	75 755
	8 496 616	9 348 244
Provision pour créances douteuses	(401 530)	(408 524)
	8 095 086 \$	8 939 720 \$

9. Créiteurs et charges à payer

	2017	2016
Salaires et avantages sociaux	1 402 223 \$	1 201 490 \$
Créditeurs et autres fournisseurs	4 764 363	7 414 182
	6 166 586 \$	8 615 672 \$

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) 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 2017, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 11,12 % à 11,05 % de la masse salariale admissible. Le taux pour le RRPE est passé de 14,38 % à 15,03%.

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 4,94 % au 1^{er} janvier 2017 (5,73 % au 1^{er} janvier 2016) de la masse salariale admissible qui doit être versé pour les participants au RRPE et un montant équivalent pour les employeurs. Ainsi, la RBQ doit verser un montant supplémentaire par année civile correspondant à 9,88 % pour 2017 et 11,46 % pour 2016 de la masse salariale admissible.

Les cotisations de la RBQ, incluant le montant de compensation à verser au RRPE, imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 2 618 027 \$ (2 748 184 \$ pour 2016). Les obligations de la RBQ envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

La RBQ dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la RBQ.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours.

Les employés peuvent également faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de préretraite. Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la RBQ. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Ce programme a été modifié en fonction de la convention collective 2015-2020 intervenue au niveau des conditions salariales des fonctionnaires du gouvernement du Québec. À compter du 1^{er} avril 2017, ces employés pourront accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement jusqu'à un maximum de 20 jours en banque. Toute journée excédentaire sera payable à la fin de l'année civile. Il n'y aura aucune possibilité d'utiliser ces journées dans un contexte de départ en préretraite. Des mesures transitoires seront appliquées au cours des prochains exercices.

10. Avantages sociaux futurs (suite) 11. Dettes

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE (SUITE)

	2017	2016
Solde au début	5 858 175 \$	6 699 702 \$
Charge de l'exercice	1 665 679	972 747
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 624 545)	(1 814 274)
Solde à la fin	5 899 309 \$	5 858 175 \$

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

	2017	2016
Taux de croissance de la rémunération	Entre 2,55 % et 4,08 %	Entre 3,30 % et 4,30 %
Taux d'actualisation	Entre 0,94 % et 3,33 %	Entre 0,89 % et 3,25 %
Durée résiduelle moyenne des salariés actifs	Entre 1 et 19 ans	Entre 1 et 19 ans

Billets dus au ministre des Finances du Québec, à titre de responsable du Fonds de financement, aux taux de 2,020 % à 2,098 %, dont les intérêts sont payables semestriellement, échéant en décembre 2020 et payable par un versement unique de 11 500 000 \$ en décembre 2020

2017	2016
11 500 000 \$	11 500 000 \$

12. Immobilisations

	2017				
	Améliorations locatives	Mobilier et équipements spécialisés	Équipements informatiques	Développement informatique	Total
Coût					
Solde au début	2 708 779 \$	663 551 \$	3 424 816 \$	37 308 027\$	44 105 173 \$
Acquisitions	-	71 912	105 085	1 419 969	1 596 966
Dispositions	-	-	(1 610 996)	(212 796)	(1 823 792)
Solde de clôture	2 708 779	735 463	1 918 905	38 515 200	43 878 347
Amortissement cumulé					
Solde au début	1 107 405	328 701	1 807 859	29 508 569	32 752 534
Amortissement	235 114	104 432	171 787	1 926 434	2 437 767
Dispositions	-	-	(372 190)	-	(372 190)
Solde de clôture	1 342 519	433 133	1 607 456	31 435 003	34 818 111
Valeur comptable nette	1 366 260 \$	302 330 \$	311 449 \$	7 080 197 \$	9 060 236 \$

12. Immobilisations (suite)

	2016				
	Améliorations locatives	Mobilier et équipements spécialisés	Équipements informatiques	Développement informatique	Total
Coût					
Solde au début	2 670 552 \$	582 762 \$	3 092 928 \$	34 521 728 \$	40 867 970 \$
Reclassement	-	52 141	(52 141)	-	-
Acquisitions	38 227	28 648	879 021	2 786 299	3 732 195
Dispositions	-	-	(494 992)	-	(494 992)
Solde de clôture	2 708 779	663 551	3 424 816	37 308 027	44 105 173
Amortissement cumulé					
Solde au début	865 759	215 135	1 929 656	27 237 959	30 248 509
Reclassement	-	2 225	(2 225)	-	-
Amortissement	241 646	111 341	375 420	2 270 610	2 999 017
Dispositions	-	-	(494 992)	-	(494 992)
Solde de clôture	1 107 405	328 701	1 807 859	29 508 569	32 752 534
Valeur comptable nette	1 601 374 \$	334 850 \$	1 616 957 \$	7 799 458 \$	11 352 639 \$

Le total des immobilisations inclut des immobilisations en cours de développement pour un total de 529 918 \$ (2 541 961 \$ pour 2016), soit 453 017 \$ (2 513 721 \$ pour 2016) pour le développement informatique et 76 901 \$ (28 240 \$ pour 2016) pour les équipements informatiques. Aucune dépense d'amortissement n'est associée à ces immobilisations. Les acquisitions d'immobilisations qui se retrouvent dans les créditeurs et charges à payer s'élèvent à 804 770 \$ au 31 mars 2017 (1 899 381 \$ pour 2016).

13. Excédent cumulé

	2017		
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total
Solde au début	69 971 045 \$	27 000 000 \$	96 971 045 \$
Excédent annuel	13 823 165	-	13 823 165
Solde à la fin	83 794 210 \$	27 000 000 \$	110 794 210 \$

	2016		
	Excédent cumulé non affecté	Excédent cumulé affecté à la réserve de contingence	Total
Solde au début	56 999 074 \$	27 000 000 \$	83 999 074 \$
Excédent annuel	12 971 971	-	12 971 971
Solde à la fin	69 971 045 \$	27 000 000 \$	96 971 045 \$

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 27 000 000 \$, a été atteinte en totalité au cours de l'exercice 2014.

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 envers la RBQ.

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 aux placements sous forme d'avances est limité à la valeur comptable de ceux-ci. Au 31 mars 2017, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée. La RBQ estime que le risque de crédit lié à ces placements, consentis à la Garantie de Construction Résidentielle et au Fonds de garantie, sont faibles. La mise en place du Fonds de garantie assure la viabilité du plan de garantie, de la prime minimale prévue par le règlement ainsi que la hausse des contrôles entourant le domaine de la construction.

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.

14. Instruments financiers (suite)

RISQUE DE CRÉDIT (SUITE)

Le tableau suivant présente la chronologie des débiteurs, à l'exception des taxes à recevoir et avant provision pour créances douteuses :

	2017		2016	
0 - 90 jours	7 645 511 \$	90,80 %	8 453 773 \$	91,23 %
90 - 120 jours	159 378	1,90 %	136 576	1,47 %
+ de 120 jours	614 982	7,30 %	676 201	7,30 %
	8 419 871 \$	100,00 %	9 266 550 \$	100,00 %

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

	2017	2016
Solde au début de l'exercice	408 524 \$	495 485 \$
Charge à l'état des résultats	117 582	136 499
Montants radiés et recouvrements	(124 576)	(223 460)
Solde à la fin de l'exercice	401 530 \$	408 524 \$

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 2017, soit ses créditeurs 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 2017, les échéances des passifs financiers (capital et intérêts) de la RBQ se détaillent comme suit :

	Total	Moins de 1 an	1 à 3 ans	3 à 6 ans
Créditeurs et charges à payer	5 616 344 \$	5 616 344 \$	- \$	- \$
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	3 770 323	3 770 323	-	-
Dettes	12 477 057	244 264	488 529	11 744 264
Total	21 863 724 \$	9 630 931 \$	488 529 \$	11 744 264 \$

Au 31 mars 2016, les échéances des passifs financiers (capital et intérêts) de la RBQ se détaillent comme suit :

	Total	Moins de 1 an	1 à 3 ans	3 à 6 ans
Créditeurs et charges à payer	7 812 863 \$	7 812 863 \$	- \$	- \$
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	3 831 768	3 831 768	-	-
Dettes	12 662 822	185 765	732 793	11 744 264
Total	24 307 453 \$	11 830 396 \$	732 793 \$	11 744 264 \$

Les créditeurs et charges à payer excluent les avantages sociaux d'un montant de 550 242 \$ (802 809 \$ pour 2016).

14. Instruments financiers (suite)

RISQUE DE MARCHÉ

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La RBQ est exposée seulement au risque de taux d'intérêt.

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.

Le billet à escompte est rachetable en tout temps et son échéance est rapprochée. Les placements sous forme d'avances sont évalués au coût après amortissement et la RBQ a l'intention de les conserver jusqu'à échéance. Les billets dus au ministre des Finances du Québec sont émis à des taux d'intérêt fixes et sont détenus jusqu'à échéance, 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 MTESS, à verser, d'ici le 31 mars 2018, un montant de 4 476 790 \$. Les ententes annuelles avec le MTESS 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 5 253 743 \$ à certains fournisseurs de services professionnels et techniques. Au 31 mars 2016, les obligations contractuelles de la RBQ étaient de 12 230 094 \$.

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

	2018	2019	2020	Total
MTESS	4 476 790 \$	- \$	- \$	4 476 790 \$
CSPQ	319 442	-	-	319 442
Autres	3 821 236	1 041 235	71 830	4 934 301
	8 617 468 \$	1 041 235 \$	71 830 \$	9 730 533 \$

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 (GMN), 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* (RLRQ, 2011, c. 35), un montant remboursable maximal de 12 000 000 \$ au Fonds de garantie, dont 3 000 000 \$ ont été avancés en 2016-2017. Tel que cela est décrit à la note 19, une réclamation d'un montant maximum de 34 000 000 \$ a été présentée au Fonds de garantie.

17. Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement

	2017	2016
Actifs		
Débiteurs	844 634 \$	(864 886) \$
Passifs		
Créditeurs et charges à payer	(1 354 475)	1 721 231
Provision pour indemnités de vacances dues aux employés	(61 445)	(58 422)
Provision pour congés de maladie	41 134	(841 527)
Revenus perçus d'avance	352 674	51 924
Revenus reportés	274 720	279 720
	(747 392)	1 152 926
	97 242 \$	288 040 \$

18. Opérations entre apparentés

Un montant de 9 896 490 \$ (11 399 353 \$ pour 2016), représentant des services de soutien administratifs et informatiques fournis par le MTESS et le CSPQ, est inclus dans les charges de services professionnels et techniques, dans les immobilisations et dans les créditeurs 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.

19. Opérations exercées à titre de fiduciaire

La RBQ est fiduciaire du Fonds de garantie d'utilité sociale 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 a été constitué 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.

Conformément au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* et à l'article 61 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*, les administrateurs du plan de garantie ont perçu au nom de la RBQ un montant supplémentaire de 300 \$ par certificat de garantie émis, et ce, à partir du 1^{er} août 2012. Selon les dispositions de l'article 74.3 de ce règlement, les administrateurs ont versé, à chaque trimestre, les montants perçus pour le Fonds de garantie à la RBQ.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, c'est le nouvel administrateur de plan, la Garantie de Construction Résidentielle, société sans but lucratif, qui perçoit les montants de 300 \$ par unité suivant les nouvelles dispositions du règlement.

Les opérations et la composition de l'actif du Fonds de garantie, qui ne sont pas incluses dans l'état des résultats et l'état de la situation financière de la RBQ, sont présentées ci-après :

RÉSULTATS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	2017	2016
Revenus		
Contributions	4 110 000 \$	5 790 900 \$
Intérêts	4 229	21 655
	4 114 229	5 812 555
Charges		
Indemnités aux bénéficiaires de plan de garantie	10 000 000	15 000 000
Intérêts	13 315	-
	10 013 315	15 000 000
Déficit annuel	(5 899 086) \$	(9 187 445) \$

ÉVOLUTION DE L'ACTIF DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	2017	2016
Solde au début	5 953 297 \$	15 140 742 \$
Plus		
Contributions ⁽¹⁾	4 110 000	5 790 900
Intérêts	4 229	21 655
	10 067 526	20 953 297
Moins		
Indemnités aux bénéficiaires de plan de garantie	10 000 000	15 000 000
Intérêts	13 315	-
	10 013 315	15 000 000
Solde à la fin	54 211 \$	5 953 297 \$

(1) Les contributions incluses dans l'actif du fonds depuis sa constitution le 1^{er} janvier 2014 se répartissent comme suit :

	2017	2016	Exercices antérieurs	Total
Garantie Abritat inc.	62 400 \$	420 600 \$	10 711 800	11 194 800 \$
Garantie Habitation du Québec inc.	(73 200)	1 174 500	4 032 900	5 134 200
Garantie de construction résidentielle	4 120 800	4 195 800	263 100	8 579 700
	4 110 000 \$	5 790 900 \$	15 007 800 \$	24 908 700 \$

19. Opérations exercées à titre de fiduciaire (suite)

SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS

	2017	2016
Actifs		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 090 158 \$	4 617 995 \$
Contributions à recevoir		
Garantie Abrisat inc.	1 200	(16 800)
Garantie Habitation du Québec inc.	(29 700)	346 200
Garantie de construction résidentielle	1 005 000	1 003 800
Intérêts à recevoir	868	2 102
	3 067 526 \$	5 953 297 \$
Passifs		
Avances à payer à la RBQ, 1 %, exigible en décembre 2021	3 000 000	-
Intérêts à payer	13 315	-
	3 013 315	-
Actifs nets	54 211 \$	5 953 297 \$

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2014, une réclamation d'un montant maximum de 34 000 000 \$ a été présentée au Fonds de garantie afin de pallier le déficit de caisse prévu de la Garantie de maison neuves (GMN) qui doit honorer les réclamations des bénéficiaires. Conformément aux dispositions de la *Loi sur le bâtiment* et du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, la RBQ s'est engagée, à titre de fiduciaire du Fonds de garantie, à verser un montant maximum de 34 000 000 \$ à GMN à la suite de cette réclamation. Les déboursés relatifs à cette réclamation doivent être autorisés par le Fiduciaire à la suite de l'analyse des critères établis. En 2016, la RBQ a autorisé le transfert de 15 000 000 \$ du Fonds de garantie à l'administrateur provisoire de GMN pour couvrir les besoins à court terme du fonds de réserve tel que prévu dans l'entente entre les deux parties. En 2017, la RBQ a autorisé le transfert de 10 000 000 \$.

Pour permettre au Fonds de garantie de respecter les engagements liés à la réclamation de 34 000 000 \$, la RBQ a consenti à lui verser une avance d'un montant maximum de 12 000 000 \$, portant intérêt à un taux annuel de 1 % et remboursable le 31 décembre 2021. Une première avance d'un montant de 3 000 000 \$ a été versée en octobre 2016.

ANNEXE 2

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la RBQ



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 bâtiment¹, qui a été adopté le 3 octobre 2012, par le conseil d'administration.

Soucieuse de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de ses instances de gouvernance, la RBQ veille à ce que ses administrateurs publics ne se placent pas dans une situation de conflit entre leur intérêt personnel et les obligations de leurs fonctions. Le cas échéant, elle veille à ce que la situation soit dénoncée par écrit par les administrateurs concernés et elle prend toutes les mesures requises pour faire en sorte qu'ils s'abstiennent de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel ils ont un intérêt, et qu'ils évitent toute situation pouvant représenter un conflit d'intérêts réel ou apparent.

Au cours de l'année financière 2016-2017, aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'a été portée à la connaissance des autorités.

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 RBQ 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.

1. www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/lorganisation/code-dethique-et-de-deontologie.html

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 RBQ, 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 RBQ 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 RBQ. 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 RBQ 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 RBQ par lesquelles il serait aussi visé.

- 10** L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la RBQ 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 RBQ.

- 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 RBQ.
- 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 RBQ 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 RBQ est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la RBQ 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 RBQ. 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 RBQ.

ANNEXE 3

Données complémentaires accessibles sur le site Web de la RBQ



Plusieurs tableaux peuvent être consultés sur le site Web 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 16	Réclamations de cautionnement de licence
Tableau 2	Achalandage et utilisation du site Web de la RBQ	Tableau 17	Effectif de la RBQ au 31 mars, par catégorie et corps d'emploi
Tableau 3	Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur-propiétaire	Tableau 18	Revenus perçus par la RBQ selon la source
Tableau 4	Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés	Tableau 19	Dépenses de la RBQ selon le poste budgétaire
Tableau 5	Demandes de licence traitées à la RBQ	Tableau 20	Tarification de la RBQ
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		
Tableau 11	Activités d'inspection concernant la fabrication d'installations sous pression		
Tableau 12	Activités dans le domaine des équipements pétroliers		
Tableau 13	Traitement des dossiers pénaux à la vice-présidence Enquêtes		
Tableau 14	Décisions des régisseurs et autres décisions de la RBQ		
Tableau 15	Données des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs		

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 www.rbq.gouv.qc.ca.



Régie
du bâtiment

Québec

