

# PLAN STRATÉGIQUE 2002-2005

LES ORIENTATIONS    LES AXES D'INTERVENTION    LES OBJECTIFS

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Québec 

# PLAN STRATÉGIQUE 2002-2005

LES ORIENTATIONS    LES AXES D'INTERVENTION    LES OBJECTIFS

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

## TABLE DES MATIÈRES

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Le mot du président-directeur général</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Introduction</b>  | <b>7</b>  |
| <b>Partie 1 La Régie du bâtiment du Québec</b>   | <b>9</b>  |
| 1.1 La mission et les lois   | 9         |
| 1.2 Les domaines d'intervention  | 10        |
| 1.3 L'organisation, l'équipe et ses valeurs  | 12        |
| 1.4 La clientèle et les partenaires  | 13        |
| 1.5 Les principes directeurs   | 15        |
| <b>Partie 2 Retour sur le Plan stratégique 1999-2002</b>                               | <b>17</b> |
| <b>Partie 3 Le contexte</b>  | <b>19</b> |
| 3.1 Le contexte externe  | 19        |
| 3.2 Le contexte interne  | 23        |
| <b>Partie 4 Les orientations, les axes d'intervention et les objectifs 2002-2005</b>   | <b>26</b> |
| <b>Partie 5 Les actions, les cibles de réalisation et les indicateurs de résultats</b> | <b>29</b> |
| Première orientation   | 29        |
| Deuxième orientation   | 31        |
| Troisième orientation  | 33        |
| <b>Le suivi des résultats</b>  | <b>36</b> |
| <b>Annexe 1 Tableau synthèse du Plan stratégique 2002-2005</b>                         | <b>37</b> |
| <b>Annexe 2 Pour nous joindre</b>  | <b>38</b> |

## LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au nom de l'équipe de gestion et de l'ensemble du personnel, j'ai l'honneur de vous présenter le Plan stratégique 2002-2005 de la Régie du bâtiment du Québec. S'inscrivant dans la continuité de notre Plan stratégique 1999-2002, ce nouveau plan expose notre vision du futur et précise les orientations, les axes d'intervention, les objectifs et les actions que nous entendons poursuivre ou mettre de l'avant au cours des trois prochaines années. Il tient compte également des orientations stratégiques, des principes directeurs et des axes d'intervention du gouvernement du Québec.

Comme pour le plan stratégique précédent, nous avons porté une attention particulière à présenter un plan simple et accessible, des engagements rigoureux et des indicateurs précis pour mesurer les résultats. Nous nous sommes également assurés que le plan soit connu et bien compris de tout le personnel et de nos collaborateurs des services administratifs du ministère du Travail.

En plus d'accomplir nos activités régulières, qui sont encadrées par notre Déclaration de services à la clientèle rendue publique en avril 2001, de nouvelles orientations vont guider nos actions jusqu'au 31 mars 2005.

D'abord, la Régie entend promouvoir et accroître son leadership en ce qui concerne la normalisation des exigences de construction et de sécurité dans les bâtiments, équipements et installations. Le chantier le plus important à cet égard est certes de terminer tous les travaux permettant l'approbation gouvernementale des derniers chapitres du Code de construction et du Code de sécurité prévus à la Loi sur le bâtiment.

Au regard de la surveillance de la réglementation touchant les bâtiments, les installations électriques, les installations de tuyauterie, les installations de gaz, les appareils sous pression et les appareils de levage, la Régie compte innover avec une approche qui met l'accent sur le principe de responsabilisation des intervenants et de gestion du risque. Nous poursuivrons aussi nos démarches en vue de conclure des ententes de délégation avec les municipalités du Québec pour la surveillance du chapitre Bâtiment du Code de construction et du Code de sécurité.

---

---

Pour contribuer à l'action gouvernementale en matière d'allègement législatif, réglementaire et administratif, nous proposerons les amendements nécessaires afin d'implanter le nouveau système de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction. À la suite d'une vaste consultation qui s'est terminée au début de l'année 2002, nous sommes convaincus que le système proposé convient à la majorité des partenaires de l'industrie. Ce système permettra de concentrer les interventions de la Régie dans les secteurs à risque pour la vie et la santé du public. Selon les services rendus, la tarification reliée à la délivrance, la modification et le renouvellement d'une licence d'entrepreneur sera ajustée, ce qui laisse entrevoir des diminutions de coûts pour la majorité des entrepreneurs.

En lien direct avec la Loi sur l'administration publique visant l'amélioration continue de la qualité des services aux citoyens et la gestion par résultats, nous poursuivrons deux importants projets. Le premier est la modernisation de notre gestion par le développement d'un tableau de bord, d'indicateurs de résultats ainsi que de mécanismes d'évaluation et de suivi de gestion. Le deuxième est la refonte complète de nos processus administratifs et de nos différents systèmes informatiques.

J'aimerais remercier l'ensemble du personnel de la Régie pour l'engagement, les efforts et l'énergie déployés pour relever avec succès les défis du Plan stratégique 1999-2002. Je remercie également les membres du comité directeur et tous ceux qui ont participé aux travaux entourant la réalisation de ce nouveau plan. L'équipe de la Régie s'engage à participer à sa mise en œuvre au cours des trois prochaines années et je l'assure de mon entière collaboration.

**Le président-directeur général,**

A handwritten signature in black ink, reading "Alcide Fournier". The signature is written in a cursive, flowing style.

**Alcide Fournier**

## INTRODUCTION

La planification stratégique est un processus dynamique qui demande aux gestionnaires et au personnel d'une organisation de prendre un temps d'arrêt et un peu de recul afin de faire un bilan des résultats atteints, d'évaluer les occasions favorables et de préparer l'avenir. Elle fait appel à la participation d'un bon nombre de personnes dans l'organisation pour définir, ensemble, les orientations et les objectifs à réaliser au cours des prochaines années.

Au cœur même de la Loi sur l'administration publique, le plan stratégique pluriannuel d'un ministère ou d'un organisme est certes le point de départ et le moteur de l'action en matière de gestion par résultats. Il est complété par la déclaration de services aux citoyens, le plan annuel de gestion des dépenses et le rapport annuel de gestion.

La Régie s'est assurée de préparer son nouveau Plan stratégique 2002-2005 selon le cadre de référence du gouvernement du Québec. Il devra cependant demeurer souple pour s'adapter à l'environnement externe, aux priorités gouvernementales et aux besoins de la clientèle.

Le plan est divisé en cinq parties. La première partie présente l'information sur la mission, les lois, les domaines d'intervention, l'organisation et ses valeurs, la clientèle, les partenaires et les principes directeurs de la Régie. La deuxième fait un retour sur le plan stratégique précédent, alors que la troisième fait état du contexte externe et du contexte interne. Les orientations, les axes d'intervention et les objectifs 2002-2005 sont présentées dans la partie quatre. La dernière partie expose, pour chacune des orientations, les actions, les cibles de réalisation et les indicateurs de résultats retenus.

# PARTIE 1

## LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Cette première partie présente la mission, les lois, les domaines d'intervention, l'organisation, l'équipe et ses valeurs, la clientèle, la déclaration de services, les partenaires et les principes directeurs de la Régie.

### 1.1 LA MISSION ET LES LOIS

Selon la Loi sur le bâtiment, la mission de la Régie est « d'assurer la qualité des travaux de construction et la sécurité des personnes qui accèdent à un bâtiment ou à un équipement destiné à l'usage du public ou qui utilisent une installation non rattachée à un bâtiment ».

Au fil des années et depuis sa création en 1992, la mission de la Régie est demeurée la même. Toutefois ses façons de faire ont changé, surtout au cours des deux dernières années, par l'entrée en vigueur de plusieurs dispositions prévues dans la Loi sur le bâtiment. La mise en application en novembre 2000 du chapitre Bâtiment du Code de construction, qui sera complété par les chapitres pour les installations électriques et les installations de plomberie du Code de sécurité et du Code de construction probablement au cours de l'été 2002, marque un tournant important en matière de normalisation au Québec. Ces codes instaurent un meilleur partage de la responsabilité entre les intervenants susceptibles d'agir sur la qualité des travaux de construction et la sécurité des personnes. La Loi sur le bâtiment et les deux codes précisent que ce sont les concepteurs, les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires qui sont responsables du respect du Code de construction. De leur côté, les propriétaires sont tenus au respect du Code de sécurité à l'égard des bâtiments, équipements et installations qu'ils exploitent.

Outre la Loi sur le bâtiment et jusqu'à l'approbation des autres chapitres du Code de construction et du Code de sécurité par le gouvernement, la Régie administre sept lois et vingt-cinq règlements :

- La Loi sur la sécurité dans les édifices publics;
- La Loi sur les installations électriques;
- La Loi sur les installations de tuyauterie;
- La Loi sur la distribution du gaz;
- La Loi sur les appareils sous pression;
- La Loi sur les mécaniciens de machines fixes;
- La Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment.

---

---

C'est le ministre d'État aux Ressources humaines et au Travail et ministre du Travail qui est responsable de l'application de ces lois devant l'Assemblée nationale.

## **1.2 LES DOMAINES D'INTERVENTION**

Pour assurer sa mission, la Régie organise ses activités autour de trois domaines d'intervention : la normalisation, la qualification professionnelle et la surveillance.

### **La normalisation**

La Régie est responsable de l'élaboration et de la mise à jour du Code de construction et du Code de sécurité et de la réglementation appropriée. Elle donne suite aux demandes d'interprétation relatives à l'application de la réglementation.

### **La qualification professionnelle**

La Régie délivre, modifie et renouvelle, sur une base annuelle, les licences des entrepreneurs généraux, des entrepreneurs spécialisés, des entrepreneurs qui sont à la fois généraux et spécialisés et des constructeurs-propriétaires, après s'être assurée de leur compétence, de leur solvabilité et de leur probité. À moins d'obtenir une exemption en raison de compétences déjà démontrées, les candidats entrepreneurs doivent réussir des examens portant sur la gestion de la sécurité sur les chantiers de construction, la gestion administrative et la gestion des travaux de construction.

En vertu d'ententes conclues par le gouvernement du Québec avec la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec, ces corporations sont responsables, depuis novembre 2001, de la qualification de leurs membres (délivrance, modification, renouvellement et révocation des licences).

### **La surveillance**

La surveillance de la Régie s'exerce principalement par l'inspection, la détection de travaux de construction effectués sans licence et par le suivi des garanties financières rattachées aux nouvelles constructions résidentielles.

---

---

## — L'inspection

La Régie surveille le respect de la réglementation en procédant notamment à des interventions ciblées d'inspection sur des bâtiments, des installations électriques, des installations de tuyauterie, des installations de gaz, des appareils sous pression et des appareils de levage (ascenseurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques). Les interventions d'inspection de la Régie sont encadrées dans un plan d'action annuel qui est axé principalement sur la responsabilisation des intervenants et tient compte du risque associé à chacun des six secteurs mentionnés ci-dessus.

La Régie est reconnue comme organisme d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de la qualité dans le secteur des appareils sous pression par les autorités canadiennes, l'American Society of Mechanical Engineers et le National Board of Boiler and Pressure Vessel Inspectors, auprès des fabricants et des réparateurs titulaires des certificats de ces deux derniers organismes. Enfin, la Régie donne suite aux demandes de mesures différentes et de mesures de sécurité équivalentes à celles qui sont prévues aux codes, aux règlements et aux normes en vigueur.

### — La détection des travaux de construction effectués sans licence

La Régie participe à la lutte contre le travail au noir dans l'industrie de la construction au Québec. En visitant des chantiers de construction de maisons unifamiliales neuves et de rénovation résidentielle et en effectuant des contrôles de dossiers, le personnel vérifie si les entrepreneurs sont titulaires des licences requises. De plus, la Régie sensibilise régulièrement les citoyens par des campagnes d'information contre le travail au noir.

### — Le suivi des garanties financières rattachées aux nouvelles constructions résidentielles

Depuis janvier 1999, la Régie assure la surveillance du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs mis sur pied par le gouvernement du Québec. Les deux administrateurs du plan reconnus par la Régie sont La Garantie habitation du Québec inc. (administrateur de la garantie Qualité Habitation) et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. (administrateur de La nouvelle garantie des maisons neuves de l'APCHQ).

---

---

Ce plan de garantie couvre la quasi-totalité des résidences neuves, notamment la maison unifamiliale, le duplex, le jumelé, la maison en rangée et les immeubles en copropriété de quatre étages et moins. En cas de problème, le propriétaire dispose de recours simples, rapides et peu coûteux, sans démarches auprès des tribunaux. Les trois organismes d'arbitrage reconnus par la Régie à cette fin sont Le Centre d'arbitrage commercial national et international du Québec, Le Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure inc. et Soreconi-Société pour la résolution de conflits inc.

La Régie devra évaluer, consulter les personnes intéressées et préparer un bilan d'application de ce plan de garantie. Le rapport et les recommandations appropriées seront déposés au ministre du Travail à l'été 2003.

### **1.3 L'ORGANISATION, L'ÉQUIPE ET SES VALEURS**

La Régie est présente partout au Québec. Le siège social est à Montréal et les directions régionales sont situées à Gatineau, Laval, Longueuil, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Sept-Îles, Sherbrooke et Trois-Rivières (voir annexe 2).

La Régie disposait, au 31 mars 2002, d'un effectif de 492 employés. Aux termes d'une entente de services intervenue en 1997 avec le ministère du Travail, la gestion de ses ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles est confiée à ce ministère. Le budget d'opérations 2002-2003 de la Régie est de plus de 30 millions de dollars.

Pour une saine gestion et des rapports de qualité avec la clientèle, le personnel de la Régie privilégie et applique les valeurs de transparence, d'équité et d'intégrité :

- La transparence : le personnel s'assure de rendre compte des résultats relatifs aux mandats et fonctions dont il est responsable. Il veille à ce que l'information soit accessible et disponible.
- L'équité : selon les lois, règlements et politiques en vigueur, le personnel s'assure de prendre des décisions justes, exemptes de toute forme de discrimination.
- L'intégrité : les membres du personnel s'assurent de ne pas se placer dans des situations potentielles ou réelles de conflit entre leurs propres intérêts et ceux de l'organisation.

---

---

## 1.4 LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES

### La clientèle

La clientèle de la Régie est très vaste et elle englobe :

- Les entrepreneurs généraux;
- Les entrepreneurs spécialisés;
- Les entrepreneurs à la fois généraux et spécialisés;
- Les constructeurs-propriétaires;
- Les propriétaires de bâtiments;
- Les personnes qui souhaitent passer les examens de la Régie pour devenir entrepreneurs de construction;
- Les fabricants d'appareils sous pression;
- Les distributeurs, les installateurs et les concepteurs.

Le citoyen est son client ultime, c'est-à-dire celui qui bénéficie de la qualité des travaux de construction et de la sécurité des bâtiments (ex. : centres de soins prolongés, centres hospitaliers, aréna, stades, hôtels, cinémas, piscines, etc.), équipements et installations (appareils de réfrigération, ascenseurs, funiculaires, jeux et remontées mécaniques, etc.). La Régie met à sa disposition, dans son site Web ([www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)), le registre public des entrepreneurs de construction titulaires d'une licence.

### Le service à la clientèle : notre priorité !

En avril 2001, la Régie rendait publique sa première Déclaration de services à la clientèle, dans le cadre de la Loi sur l'administration publique, qui vise notamment l'amélioration de la qualité des services gouvernementaux.

Pour réaliser ce projet, la Régie a consulté ses principaux clients à la fin de l'année 2000, dans le but de mieux connaître leur degré de satisfaction et leurs besoins. C'est par des groupes de discussion et une enquête téléphonique qu'elle a rejoint plus de 800 répondants. Les résultats de cette démarche ont démontré que les clients sont très satisfaits ou assez satisfaits du service à la clientèle dans une proportion de 85 %. Les principales variables mesurées étaient la courtoisie et l'attention du personnel, sa compétence et son professionnalisme, la fiabilité, l'accessibilité et la qualité générale des services, la clarté des formulaires, l'exactitude des renseignements fournis, les délais de réponse aux demandes et la facilité des démarches. Plusieurs suggestions et pistes d'amélioration ont été formulées lors de ces consultations et elles seront prises en considération dans la mise en œuvre, au cours

---

---

de 2003, d'un plan d'amélioration de services. Elles serviront aussi à l'élaboration d'une deuxième déclaration de services, prévue à la fin de 2004.

Divisée en cinq parties, la Déclaration de services à la clientèle contient une description des domaines d'intervention de la Régie, ses engagements généraux, ses engagements spécifiques en ce qui concerne la normalisation, la qualification professionnelle et la surveillance, les modalités entourant les recours (demandes de révision et demandes d'appel) et le traitement des plaintes. Dans ce document, la Régie, avec les membres de son personnel, s'engage à offrir à sa clientèle, jour après jour :

- Des services empreints de courtoisie;
- Des démarches simples;
- Des services professionnels de qualité;
- Des services accessibles partout au Québec;
- De l'information adéquate sur leurs droits et recours.

La Déclaration de services à la clientèle est disponible dans le site Web de la Régie ([www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)).

## **Les partenaires**

L'accomplissement de la mission de la Régie implique des collaborations de différents types et à plusieurs degrés avec bon nombre d'acteurs du milieu de la construction ou de la sécurité, et ce dans chacun de ses trois grands domaines d'intervention. Certains de ces partenariats sont inscrits dans la Loi sur le bâtiment, alors que d'autres découlent d'ententes administratives. Parmi les principaux partenaires de la Régie, mentionnons les ministères et organismes gouvernementaux liés au domaine de la construction ou de la sécurité, les ordres professionnels concernés, les associations et corporations représentant les entrepreneurs de construction, les propriétaires, les consommateurs ou encore les travailleurs de la construction, les institutions d'enseignement, les organismes nationaux ou autres responsables de l'élaboration des normes, les entreprises de distribution de gaz ou d'électricité, les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, les associations d'organismes municipaux et les municipalités délégataires.

---

---

## 1.5 LES PRINCIPES DIRECTEURS

Depuis novembre 2001, la politique d'intervention de la Régie précise le cadre général de référence guidant ses actions en matière de normalisation, de qualification professionnelle et de surveillance pour assurer sa mission. Les principes directeurs énoncés gravitent autour de la responsabilisation, du partenariat, de la norme unique, des priorités d'intervention, de l'évaluation de la performance et de la rétroaction.

### Premier principe : la responsabilisation

- La responsabilisation est le grand principe directeur sur lequel se fonde toute l'approche d'intervention de la Régie. Les intervenants sont responsables au premier chef de la sécurité du public et de la qualité des travaux de construction. La Régie vérifie dans quelle mesure ils assument leurs responsabilités.

### Deuxième principe : le partenariat

- Le partenariat avec les municipalités, les ministères et organismes gouvernementaux, les associations de professionnels, les associations d'entrepreneurs et les corporations fait partie du processus d'élaboration de la réglementation de la Régie. Il est privilégié dans la réalisation des mandats relatifs à la normalisation, à la qualification professionnelle et à la surveillance.

### Troisième principe : la norme unique

- L'établissement d'une norme de construction et de sécurité unique et son application uniforme dans l'ensemble du territoire du Québec constituent un principe fondamental de la Régie.
- La Régie vise l'adoption de la norme nationale canadienne avec le moins de modifications possible.
- La Régie fait valoir le point de vue du Québec en intensifiant ses activités de participation aux comités des normes canadiens, nord-américains et internationaux ainsi qu'aux forums d'échanges et de discussion sur les orientations touchant l'adoption et l'application de la réglementation.

---

---

## Quatrième principe : les priorités d'intervention

- Le processus de planification des interventions de la Régie ainsi que d'établissement des priorités et des actions tient compte du risque, en fonction des facteurs suivants :
  - Facteurs reliés aux types de travaux et au secteur d'intervention, entre autres l'usage, l'ampleur et la complexité du bâtiment, de l'équipement ou de l'installation, la présence des mécanismes de contrôle et de surveillance, les mesures de protection d'incendie, les défauts constatés, etc.
  - Facteurs reliés à l'événement, notamment la fréquence de l'incident et l'impact ou les conséquences qui en découlent.
  - Facteurs reliés à l'intervenant, en particulier sa performance concernant les aspects technique, administratif et financier ainsi que les aspects relatifs à la probité et à la solvabilité.

## Cinquième principe : l'évaluation et la rétroaction

- L'évaluation de la performance et la rétroaction en cas de non-performance sont des stratégies privilégiées visant l'amélioration de la qualité des travaux, la sécurité du public et la protection financière des consommateurs. Elles sont intégrées au processus d'obtention et de renouvellement des licences d'entrepreneurs de construction et de constructeurs-propriétaires ainsi qu'au suivi en cours de licence.

L'approche valorise les intervenants qui ont la compétence et la volonté de s'améliorer et est dissuasive pour les autres.

- L'évaluation de l'impact et des résultats qui découlent de l'atteinte des objectifs fait partie du processus de développement et de gestion des programmes de la Régie.
- L'amélioration continue de la performance et de la qualité des interventions au regard de l'accomplissement de la mission de la Régie est intégrée, de façon graduelle, au plan de suivi de gestion des programmes.

## PARTIE 2

### RETOUR SUR LE PLAN STRATÉGIQUE 1999-2002

C'est en mars 1999 que la Régie a adopté son Plan stratégique 1999-2002. Il a été la pièce maîtresse pour encadrer ses grands chantiers et ses priorités d'action.

Ce plan stratégique décrivait les valeurs et les principes de gestion adoptés par la Régie pour accomplir sa mission et pour servir sa clientèle. En lien avec les orientations, les principes directeurs et les axes d'intervention du gouvernement du Québec, il exposait les enjeux<sup>1</sup>, les objectifs, les moyens d'action et les résultats attendus au 31 mars 2002.

Les cinq orientations retenues pour assurer la qualité des travaux de construction et la sécurité du public dans les bâtiments, équipements et installations étaient :

#### **Première orientation**

Assurer le leadership de la Régie et continuer le développement d'une expertise de pointe en ce qui concerne la normalisation.

#### **Deuxième orientation**

Repenser et redéfinir le rôle et les façons de faire de la Régie au regard de la surveillance et du respect des normes.

#### **Troisième orientation**

Assurer une meilleure protection du public par de nouvelles formes de garanties.

#### **Quatrième orientation**

Contribuer à l'allègement des contraintes administratives et réglementaires dans l'industrie de la construction au Québec.

#### **Cinquième orientation**

Moderniser la gestion et accroître l'efficacité et l'efficience de la Régie.

<sup>1</sup> Pour faciliter la transition entre le Plan stratégique 1999-2002 et le Plan stratégique 2002-2005, le mot « enjeu » a été remplacé par le mot « orientation ».

---

---

---

Dans l'ensemble, bon nombre des actions prévues dans ce plan ont été mises en œuvre et plusieurs des résultats escomptés ont été atteints. Certains objectifs seront poursuivis dans le Plan stratégique 2002-2005. On trouvera, dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002, un bilan détaillé des résultats au regard des moyens d'action. Ce rapport sera disponible dans le site Web de la Régie au début de l'automne 2002.

# PARTIE 3

## LE CONTEXTE

Cette partie présente le contexte dans lequel évolue la Régie et permet d'identifier les éléments externes et internes qui ont une incidence directe ou indirecte sur sa mission et ses activités.

### 3.1 LE CONTEXTE EXTERNE

#### Des petites et moyennes entreprises dynamiques

Au Québec, l'industrie de la construction est un secteur d'activité important qui génère plus de vingt milliards de dollars d'investissement en construction par année, soit près de 10 % du produit intérieur brut. Le parc d'immeubles représente des investissements en construction atteignant plus de quatre cents milliards de dollars. Ces investissements sont directement ou indirectement visés par les interventions de la Régie en vue d'assurer la qualité des travaux de construction et la sécurité du public qui accède à ces bâtiments.

Le secteur de la construction crée 140 000 emplois directs en moyenne, soit 1 emploi sur 25 à l'échelle du Québec, et la masse salariale annuelle atteint deux milliards de dollars. La majorité des travaux de construction sont réalisés par les entrepreneurs généraux, les entrepreneurs spécialisés et les constructeurs-propriétaires détenteurs d'une licence de la Régie.

Une récente enquête menée auprès de nos clients a démontré que 69 % des entrepreneurs administrent des petites et moyennes entreprises qui ont un chiffre d'affaires inférieur à 250 000 \$. L'enquête révèle aussi que 65 % des entreprises travaillent surtout dans le domaine résidentiel et que 46 % de ces dernières font exclusivement de la rénovation de petits bâtiments. Le nombre moyen de salariés par entreprise est de 5,3. De plus, les entrepreneurs suivent l'évolution de la technologie : 48 % d'entre eux avaient accès à Internet en 2000, comparativement à 29 % en 1999. Les clients de la Régie désirent consacrer toute leur énergie à leurs chantiers et passer le moins de temps possible en tâches de bureau. La Régie devra donc continuer à innover et prendre toutes les mesures nécessaires pour simplifier et faciliter ses contacts avec eux en limitant les démarches administratives.

---

---

Nos clients entrepreneurs travaillent dans un secteur d'activité caractérisé par une grande mobilité de la main-d'œuvre d'un chantier à l'autre. La gestion de leurs entreprises s'inscrit dans un contexte d'instabilité cyclique et saisonnière qui est fonction de la variation des investissements et des conditions climatiques. Les mois d'avril à octobre sont les plus occupés, alors que décembre et janvier constituent une période creuse. Le printemps étant une période de travail intense pour les entrepreneurs et pour le personnel de la Régie, il nous faudra accélérer le traitement des nouvelles demandes de licence durant cette période et aussi faciliter leur renouvellement tout au long de l'année.

### **Des normes canadiennes et québécoises**

La Régie représente le Québec et participe avec les autres provinces à l'élaboration des normes canadiennes. Par la suite, chaque province ajuste la norme canadienne pour tenir compte de ses particularités. Au Québec, plusieurs autorités provinciales et municipales adoptent des règlements en matière de qualité de construction et de sécurité. Ces règlements couvrent divers champs d'application (travailleur, citoyen, incendie, etc.) et reflètent les préoccupations des organisations. Il en résulte une multitude de règlements non harmonisés et de niveaux de juridiction très différents. Pour les concepteurs, les entrepreneurs et les propriétaires, ces disparités rendent la réalisation de leurs travaux plus complexe et entraînent, par conséquent, des coûts plus élevés.

La Régie, de concert avec ses partenaires gouvernementaux, a entrepris au cours des dernières années la révision de sa réglementation en vue d'une norme unique applicable à l'ensemble des bâtiments, équipements et installations sur le territoire québécois. Cette démarche est fortement appuyée par tous les intervenants de l'industrie de la construction et par le gouvernement. En lien direct avec le rapport du groupe-conseil sur l'allègement réglementaire déposé en mai 2001 au premier ministre du Québec, l'adoption d'une norme unique, la plus près possible de la norme canadienne, amènera une simplification de la réglementation et facilitera les échanges commerciaux avec les autres provinces canadiennes et avec l'étranger. Elle augmentera également la compétitivité de l'industrie de la construction du Québec au plan national et international.

Un autre aspect du travail de la Régie relatif à la normalisation touche le passage des codes à normes prescriptives à des codes par objectifs. Ces derniers laisseront une plus grande marge de manœuvre aux concepteurs, bien qu'ils demandent des ajustements importants aux organismes chargés de leur application.

---

---

Une approche est actuellement en cours d'élaboration pour ce qui est des normes relatives aux bâtiments, à la prévention des incendies et à la plomberie. Le Québec, par les interventions de la Régie, participe activement aux différents comités canadiens chargés d'effectuer ce passage, et les premiers codes par objectifs devraient voir le jour en 2004.

### **Pour une approche moderne de qualification professionnelle**

Vingt-cinq ans après l'implantation du système de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction, la Régie s'est engagée dans un processus de modernisation afin de le simplifier, de l'adapter aux besoins d'aujourd'hui et de réduire les formalités administratives.

Pour mieux connaître les attentes et les besoins de sa clientèle et de ses partenaires, elle a rencontré, par le biais de groupes de discussion, des entrepreneurs généraux et spécialisés, des représentants d'associations d'entrepreneurs et d'ordres professionnels ainsi que des membres de son personnel directement concernés par la qualification professionnelle.

Elle a également réalisé, avec la collaboration d'une firme spécialisée, une étude comparative des systèmes de qualification existant dans les provinces canadiennes, dans quatre états américains, dans cinq états australiens ainsi qu'en France.

La Régie souhaite une approche de qualification intégrée, c'est-à-dire qui tienne compte de l'impact et des résultats des actions menées dans ses deux autres domaines d'intervention (normalisation et surveillance). On parle d'un système modulé en fonction du risque associé aux secteurs de travaux. L'intervention de la Régie sera concentrée sur l'entrepreneur en tant que gestionnaire d'entreprise. Ainsi, elle n'évaluera les compétences techniques que dans les secteurs jugés à risque pour la vie et la santé plutôt que dans l'ensemble des secteurs, comme c'est le cas actuellement. Cette modernisation influencera l'organisation du travail et les besoins en matière de gestion de l'information. La Régie devra innover dans ses façons de faire et utiliser tout le potentiel qu'offrent les nouvelles technologies pour améliorer son efficacité et son efficience.

C'est dans ce contexte, et à la suite d'une vaste consultation réalisée auprès des intervenants de l'industrie de la construction d'octobre 2001 à janvier 2002, que la Régie s'apprête à proposer

---

---

d'importants changements. À la lumière des suggestions et commentaires reçus, il apparaît que le système de qualification professionnelle proposé est accueilli favorablement par la majorité de nos partenaires. Les trois prochaines années seront déterminantes pour planifier, organiser, mettre en œuvre et faire connaître à nos clients ce nouveau système de qualification.

### **Des interventions de surveillance sur mesure**

Le rôle de la Régie en matière de surveillance s'inscrit dans le contexte d'une industrie compétitive où les coûts de construction et d'exploitation de même que les délais de réalisation exercent souvent une forte pression sur les constructeurs, les concepteurs et les propriétaires de bâtiments, équipements et installations en place. Ces préoccupations peuvent, jusqu'à un certain point, reléguer au second plan les vérifications relatives aux normes en vigueur.

Les clients des intervenants et les citoyens qui fréquentent les bâtiments, équipements et installations sont cependant en droit d'exiger qualité et sécurité; ils sont d'ailleurs de plus en plus sensibilisés à ces questions. Toutefois, bien que les consommateurs aient la responsabilité d'être vigilants à l'égard des services ou des biens, ils ne sont pas toujours en mesure d'évaluer la conformité et la qualité des travaux. De plus, une certaine confusion peut découler de la présence de plusieurs acteurs dans le domaine de la construction, par exemple les municipalités, la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec, la Commission de la construction du Québec, etc.

De ce fait, l'État québécois doit s'assurer que les intervenants respectent les normes en vigueur, et la Régie est l'organisme de surveillance dans le cadre de la responsabilisation prônée par la Loi sur le bâtiment. Cette loi reconnaît que les professionnels, les entrepreneurs et les propriétaires sont les premiers responsables du respect de la réglementation, des codes et des normes et qu'ils ne doivent pas se décharger sur l'État de leurs obligations à cet égard. La conformité leur incombe et la Régie ne supervise pas leur travail, mais vérifie plutôt s'ils assument leurs obligations et responsabilités.

Par ailleurs, au Québec, les bâtiments, équipements et installations sont généralement sécuritaires et les travaux, de bonne qualité. La grande majorité des intervenants de la construction sont compétents et fiables dans leur domaine respectif. Les interventions de la Régie doivent cibler les moins performants, c'est-à-dire ceux qui ne s'acquittent pas adéquatement de leurs obligations.

---

---

Enfin, dans un souci d'élimination des chevauchements et d'une plus grande complémentarité des actions, la Régie encourage la collaboration avec les organisations publiques ou privées qui interviennent dans le même domaine ou qui ont des intérêts similaires. La Loi sur le bâtiment favorise d'ailleurs des partenariats, notamment avec les municipalités par la délégation de la surveillance du respect des codes.

### **Les technologies de l'information**

Les technologies de l'information prennent sans contredit une place de plus en plus grande dans notre société. Les organisations ne peuvent se moderniser sans tenir compte des possibilités et des avantages qu'elles procurent. Ainsi, pour relever ses nouveaux défis, la Régie entend tirer profit de ces nouvelles technologies. Un récent sondage démontre que nos clients utilisent régulièrement le Web et qu'ils s'attendent, entre autres, à ce que nous mettions en place des moyens pour simplifier, faciliter et accélérer le traitement des requêtes et des demandes.

## **3.2 LE CONTEXTE INTERNE**

Comme pour l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement et à la suite de l'adoption de la Loi sur l'administration publique, la Régie a entrepris de simplifier et de moderniser ses processus de gestion notamment par l'amélioration de la qualité de ses services à la clientèle et la gestion par résultats. Tous ces changements mettent en cause et affectent directement ses ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles.

### **Les ressources humaines**

Dans le cadre de la mise en œuvre finale de la Loi sur le bâtiment et de la Loi sur l'administration publique, de nombreux changements s'opéreront à la Régie au cours des prochaines années, tant en ce qui concerne ses façons de faire que sa main-d'œuvre.

Tout comme l'ensemble de la Fonction publique du Québec, la Régie fera face à de nombreux départs à la retraite dans un avenir rapproché ainsi qu'à un renouvellement de sa main-d'œuvre. En mars 2002, plus de 20 % du personnel était admissible à la retraite et environ 16 % des employés occupaient un emploi régulier depuis moins de deux ans. La Régie peut compter sur une jeune équipe principalement dans les fonctions d'enquêteurs et d'inspecteurs.

---

---

Les nouveaux venus bénéficient d'une formation personnalisée et peuvent développer leur expertise professionnelle dans leur champ d'activité respectif.

La Régie devra continuer à miser sur le transfert d'expertise et favoriser le développement du personnel en place pour être en mesure de relever les nombreux défis à venir. Elle devra également renouveler sa main-d'œuvre et veiller à sa formation pour maintenir son expertise. La mise en place des changements passera nécessairement par une révision et un renforcement des modes de gestion de façon à mobiliser le personnel, et ce à tous les niveaux de l'organisation.

La surveillance est un volet opérationnel important de la Régie. Une équipe polyvalente composée d'inspecteurs, d'enquêteurs, de professionnels et de personnel administratif est présente dans toutes les régions du Québec afin d'effectuer des interventions d'inspection de travaux ou de bâtiments et d'installations et de dispenser des services directs de premier ordre aux intervenants et aux citoyens.

Au fil des années, la Régie a développé une expertise en matière de surveillance basée sur le respect des lois, de la réglementation, des codes et des normes en vigueur. Elle peut compter sur une équipe d'inspecteurs expérimentés. Cette expertise et cette expérience ont été acquises dans le cadre d'une approche de vérification basée sur la conformité des bâtiments, équipements et installations. La nouvelle approche de responsabilisation et de suivi de la performance des entrepreneurs et des propriétaires demandera de redéfinir le rôle et les responsabilités de nos inspecteurs. La Régie devra donc accompagner, former et supporter ses inspecteurs et les autres membres du personnel concernés par ce changement de culture très important.

Enfin, jour après jour, la Régie :

- Favorise une ouverture aux changements et aux innovations de toute nature touchant ses façons de faire;
- Encourage les initiatives de ses employés et mise beaucoup sur l'expertise et les savoir-faire de chacun;
- Souhaite une collaboration active et soutenue entre les unités administratives et l'ensemble du personnel;
- Recherche un climat de responsabilisation, de solidarité, de confiance et un esprit d'équipe qui engagent les gestionnaires et les employés;

- 
- 
- Accorde une attention particulière au partage facile de l'information, des connaissances et de l'expertise professionnelle.

### **Les ressources financières**

Pour financer ses activités, elle perçoit, selon les lois en vigueur, des droits et honoraires auprès de sa clientèle. Dans une perspective d'équité pour ses clients et pour se rapprocher du coût réel de ses produits et services (prix de revient), des diminutions de tarifs sont prévues au cours des prochaines années, plus particulièrement pour le secteur des installations électriques et dans le domaine de la qualification professionnelle. Une nouvelle tarification est aussi à envisager pour l'inspection des bâtiments. Les prix de revient seront pris en compte, conformément au cadre de référence en matière de tarification au gouvernement, et la Régie devra être en mesure de connaître et de suivre leur évolution. Les modes de paiement devront également être simplifiés pour mieux servir la clientèle.

Au cours des trois prochaines années et au fur et à mesure de l'adoption des derniers chapitres des codes de construction et de sécurité, la Régie repensera sa stratégie de financement en tenant compte de la performance des entrepreneurs de construction et des propriétaires de bâtiments, équipements et installations.

### **Les ressources informationnelles**

La mise en œuvre définitive de la Loi sur le bâtiment aura un impact important sur l'organisation du travail, sur les façons de faire ainsi que sur les besoins en matière de gestion de l'information. Pour réaliser ces changements, la Régie s'est engagée dans un projet de modernisation de ses processus administratifs et de ses systèmes informatiques. Actuellement, pour assurer le traitement de ses activités, elle possède seize systèmes et bases de données différents. Développés au fil des années, ils sont plus ou moins conviviaux et le transfert des données est souvent difficile ou encore impossible. La Régie entend donc revoir en profondeur ses systèmes d'information, tout en maintenant les activités régulières nécessaires à la réalisation de sa mission.

Ce virage important, qui fait appel aux multiples possibilités des nouvelles technologies de l'information et qui demandera des investissements de plusieurs millions de dollars au cours des prochaines années, ne peut se réaliser qu'avec la collaboration et l'implication de tout le personnel de la Régie et des services administratifs du ministère du Travail.

# PARTIE 4

## LES ORIENTATIONS, LES AXES D'INTERVENTION ET LES OBJECTIFS 2002-2005

En fonction des travaux accomplis au cours des trois dernières années, du contexte externe, du contexte interne et des orientations gouvernementales, la Régie amorce son nouveau plan stratégique dans la continuité de son plan précédent. Ce nouveau plan met l'accent sur l'encadrement réglementaire du domaine de la construction, la mise en œuvre de nouvelles façons de faire en matière d'intervention et les conditions nécessaires pour supporter ces changements. La quatrième partie de ce document expose les orientations, les axes d'intervention et les objectifs que toute l'équipe de la Régie, avec la collaboration des services administratifs du ministère du Travail, entend poursuivre ou mettre de l'avant du 1<sup>er</sup> avril 2002 au 31 mars 2005.

### PREMIÈRE ORIENTATION

Promouvoir et accroître le leadership de la Régie en ce qui concerne la normalisation des exigences de construction et de sécurité dans les bâtiments, équipements et installations.

**Axe d'intervention :** Vers l'allégement et la simplification

— **Objectif 1.1 :**

Finaliser le passage réglementaire prévu à la Loi sur le bâtiment pour les chapitres du Code de construction et du Code de sécurité.

**Axe d'intervention :** Leadership de la Régie

— **Objectif 1.2 :**

Affirmer le leadership de la Régie en matière de normes de construction et de sécurité.

---

---

---

## DEUXIÈME ORIENTATION

Innover avec une approche d'intervention où la Régie met l'accent sur le principe de responsabilisation des intervenants et de gestion du risque.

**Axe d'intervention :** Révision des programmes de surveillance

— **Objectif 2.1 :**

Revoir les programmes de surveillance dans une perspective de responsabilisation des intervenants et en intégrant mieux la gestion du risque dans la planification des interventions.

**Axe d'intervention :** Modernisation du système de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction

— **Objectif 2.2 :**

Moderniser le système de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction.

**Axe d'intervention :** Évaluation de la garantie des bâtiments résidentiels neufs

— **Objectif 2.3 :**

Évaluer et faire un bilan d'application du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

## TROISIÈME ORIENTATION

Accélérer la modernisation de la gestion et doter la Régie des technologies de l'information appropriées pour assurer la réalisation de sa mission.

**Axe d'intervention :** Révision des processus administratifs et des systèmes d'information

— **Objectif 3.1 :**

Moderniser et revoir tous les processus administratifs et les systèmes informatiques.

**Axe d'intervention :** Implantation de la gestion par résultats pour de meilleurs services aux citoyens

— **Objectif 3.2 :**

Améliorer la qualité des services à la clientèle et parfaire la mise en place d'une gestion par résultats.

**Axe d'intervention :** Support au changement organisationnel

— **Objectif 3.3 :**

Soutenir le personnel de la Régie dans la réalisation des changements organisationnels.

— **Objectif 3.4 :**

Planifier la relève et assurer le transfert d'expertise.

**Axe d'intervention :** Révision de la tarification de la Régie

— **Objectif 3.5 :**

Revoir, réviser et adapter la tarification.

# PARTIE 5

## LES ACTIONS, LES CIBLES DE RÉALISATION ET LES INDICATEURS DE RÉSULTATS

La cinquième partie présente, pour chacune des orientations 2002-2005, les objectifs, les actions, les cibles de réalisation et les indicateurs de résultats retenus. La Régie privilégie la réalisation des actions au début de chaque saison. L'hiver chevauchant deux années, nous avons précisé les dates pour éviter toute confusion.

### PREMIÈRE ORIENTATION

**Promouvoir et accroître le leadership de la Régie en ce qui concerne la normalisation des exigences de construction et de sécurité dans les bâtiments, équipements et installations.**

**Axe d'intervention :** Vers l'allégement et la simplification

#### Objectif 1.1

Finaliser le passage réglementaire prévu à la Loi sur le bâtiment pour les chapitres du Code de construction et du Code de sécurité.

| Actions   | Cibles de réalisation   | Indicateurs de résultats                           |
|---|---|--|
| — Préparer, aux fins de publication à la <i>Gazette officielle du Québec</i> , le contenu normatif des chapitres Électricité et Plomberie du Code de construction et du Code de sécurité.   | E – 2002  | - Date de dépôt au gouvernement.                   |
| — Préparer, aux fins de prépublication à la <i>Gazette officielle du Québec</i> , le contenu normatif des cinq chapitres suivants du Code de construction et du Code de sécurité :<br>- Les installations de gaz;<br>- Les appareils de levage;<br>- Les appareils sous pression;<br>- Les bains publics;<br>- L'économie de l'énergie. | E – 2002<br>H – 2002-2003<br>P – 2003<br>A – 2003<br>A – 2004 | - Dates de dépôt au gouvernement.                  |
| — Préparer, aux fins de prépublication à la <i>Gazette officielle du Québec</i> , le contenu normatif du chapitre Bâtiment du Code de sécurité.   | H – 2002-2003   | - Date de dépôt au gouvernement.                   |
| — Préparer et proposer les modifications réglementaires afin d'élargir le champ d'application du chapitre Bâtiment du Code de construction à tous les bâtiments.  | P – 2003  | - Date de dépôt de la proposition au gouvernement. |
| — Préparer et proposer une modification législative de l'article 29 de la Loi sur le bâtiment, de façon à ce que le Code de sécurité soit applicable à tous les bâtiments, équipements et installations.  | P – 2005  | - Date de dépôt de la proposition au gouvernement. |

P : Printemps

E : Été

A : Automne

H : Hiver

**Axe d'intervention : Leadership de la Régie**

**Objectif 1.2**  
Affirmer le leadership de la Régie en matière de normes de construction et de sécurité.

| Actions   | Cibles de réalisation   | Indicateurs de résultats   |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>— Élaborer, mettre en œuvre et faire connaître le cadre de gestion en matière de normalisation.</li> <br/> <li>— Mettre en place un mécanisme de concertation des ministères et organismes ainsi que des intervenants du milieu de la construction pour l'adoption des codes et s'assurer que cette réglementation réponde le plus possible aux besoins du milieu.</li> <br/> <li>— Faire valoir le point de vue du Québec en participant aux forums internationaux, canadiens et autres sur l'élaboration et la modification des normes.</li> <br/> <li>— Former et informer les personnes qui œuvrent dans le milieu de la construction et du bâtiment au regard de chacun des chapitres du Code de construction et du Code de sécurité qui les concernent.</li> </ul> | <p>A – 2003</p><br><p>2002 à 2005</p><br><p>2002 à 2005</p><br><p>2002 à 2005</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Date d'approbation du cadre de gestion.</li> <li>- Taux d'amélioration des connaissances.</li> <br/> <li>- Mise en place d'un comité interministériel.</li> <li>- Nombre et types de consultation des comités provinciaux par domaine.</li> <li>- Taux de satisfaction.</li> <br/> <li>- Nombre et contenu des rapports de participation.</li> <li>- Nombre d'interventions ayant permis des modifications aux normes canadiennes ou québécoises.</li> <br/> <li>- Nombre de rencontres d'information et de formation.</li> <li>- Nombre de personnes rejointes.</li> <li>- Taux d'amélioration des connaissances.</li> </ul> |

P : Printemps      E : Été      A : Automne      H : Hiver

## DEUXIÈME ORIENTATION

Innover avec une approche d'intervention où la Régie met l'accent sur le principe de responsabilisation des intervenants et de gestion du risque.

**Axe d'intervention :** Révision des programmes de surveillance

### Objectif 2.1

Revoir les programmes de surveillance dans une perspective de responsabilisation des intervenants et en intégrant mieux la gestion du risque dans la planification des interventions.

| Actions  | Cibles de réalisation                | Indicateurs de résultats   |
|--|--------------------------------------|--|
| — Renseigner l'ensemble du personnel de la Régie sur la politique d'intervention en matière de qualité de travaux et de sécurité du public ainsi que sur le cadre de gestion des interventions qui en découle. | P – 2002<br>A – 2002<br><br>E – 2002 | - Nombre et % d'employés informés.<br>- Résultats d'un sondage.<br>- Taux d'amélioration des connaissances.<br><br>- Date d'approbation du cadre de gestion. |
| — Informer et sensibiliser les partenaires et les intervenants externes à l'approche de surveillance axée sur la responsabilisation et la gestion du risque.   | P – 2002                             | - Nombre et % de partenaires informés.<br>- Résultats d'un sondage.<br>- Taux d'amélioration des connaissances.  |
| — Planifier et organiser des sessions d'information à l'intention du personnel d'inspection portant sur la nouvelle approche de surveillance et la responsabilisation des intervenants.                        | A – 2002<br>H – 2002-2003            | - Nombre d'employés rejoints.<br>- Taux d'amélioration des connaissances.  |
| — Implanter graduellement, au fur et à mesure de l'entrée en vigueur des chapitres du Code de construction et du Code de sécurité, le cadre de gestion des interventions de surveillance.                      | P – 2002 à<br>P – 2005               | - Dates de dépôt.<br>- Plans de surveillance annuels.<br>- Taux d'implantation.  |
| — Intensifier les efforts de délégation aux municipalités de la surveillance du chapitre Bâtiment du Code de construction et du Code de sécurité.  | 2002 à 2005                          | - Nombre de nouvelles délégations signées par année.<br>- % de la population visée.  |
| — Assurer un suivi afin que la surveillance soit uniforme sur l'ensemble du territoire desservi par la municipalité délégataire.   | 2002 à 2005                          | - Nombre d'activités de suivi.<br>- Bilans annuels et évaluations des ententes.  |

P : Printemps

E : Été

A : Automne

H : Hiver

**Axe d'intervention** : Modernisation du système de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction

**Objectif 2.2**

Moderniser le système de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction.

| Actions  | Cibles de réalisation | Indicateurs de résultats                                       |
|--|-----------------------|--|
| — Préparer et déposer au conseil d'administration de la Régie les modifications législatives, réglementaires et la tarification du nouveau système de qualification professionnelle. | P – 2003              | - Date de dépôt des modifications.                             |
| — Élaborer le plan de transition et de mise en œuvre.  | E – 2003              | - Date de dépôt du plan.                                       |
| — Commencer la mise en œuvre du nouveau programme.   | P – 2005              | - Date d'approbation du plan.<br>- % de diminution des tarifs. |

P : Printemps    E : Été    A : Automne    H : Hiver

**Axe d'intervention** : Évaluation de la garantie des bâtiments résidentiels neufs

**Objectif 2.3**

Évaluer et faire un bilan d'application du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

| Actions  | Cibles de réalisation | Indicateurs de résultats                             |
|--|-----------------------|--|
| — Évaluer les retombées et consulter les personnes intéressées.  | P – 2003              | - Taux de satisfaction des personnes intéressées.    |
| — Faire un bilan du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et évaluer la pertinence d'en maintenir l'application ou de le modifier. | E – 2003              | - Rapport et recommandations au ministre du Travail. |

P : Printemps    E : Été    A : Automne    H : Hiver

## TROISIÈME ORIENTATION

**Accélérer la modernisation de la gestion et doter la Régie des technologies de l'information appropriées pour assurer la réalisation de sa mission.**

**Axe d'intervention :** Révision des processus administratifs et des systèmes d'information

### Objectif 3.1

Moderniser et revoir tous les processus administratifs et les systèmes informatiques de la Régie.

| Actions  | Cibles de réalisation | Indicateurs de résultats   |
|--|-----------------------|--|
| — Réaliser l'étape de conception administrative et le plan de financement du projet. | E – 2002<br>A – 2002  | - Date d'approbation par la Régie.<br>- Approbation du plan de financement par la Régie. |
| — Systématiser certains processus en fonction des priorités de la Régie.             | P – 2005              | - Date de déploiement des processus.   |

P : Printemps    E : Été    A : Automne    H : Hiver

**Axe d'intervention :** Implantation de la gestion par résultats pour de meilleurs services aux citoyens

### Objectif 3.2

Améliorer la qualité des services à la clientèle et parfaire la mise en place d'une gestion par résultats.

| Actions  | Cibles de réalisation | Indicateurs de résultats                            |
|--|-----------------------|---|
| — Élaborer un tableau de bord corporatif, des indicateurs de résultats ainsi qu'un système d'évaluation et de rétroaction. | E – 2003              | - Date d'approbation du tableau de bord périodique. |
| — Implanter, par étape, le tableau de bord, les indicateurs de résultats et le système d'évaluation et de rétroaction.     | P – 2005              | - Taux d'implantation.                              |

P : Printemps    E : Été    A : Automne    H : Hiver

| Actions   | Cibles de réalisation | Indicateurs de résultats                             |
|---|-----------------------|--|
| — Élaborer et actualiser un plan d'amélioration des services au regard de la première Déclaration de services à la clientèle, selon les orientations et les priorités gouvernementales. | P – 2003              | - Date de dépôt du plan d'amélioration des services. |
| — Réviser et rendre publique la deuxième Déclaration de services à la clientèle.  | H – 2004-2005         | - Résultats d'un sondage.<br>- Date de publication.  |

P : Printemps    E : Été    A : Automne    H : Hiver

### Axe d'intervention : Support au changement organisationnel

#### Objectif 3.3

Soutenir le personnel dans la réalisation des changements organisationnels.

| Actions   | Cibles de réalisation            | Indicateurs de résultats   |
|---|----------------------------------|--|
| — Analyser les impacts sur les ressources humaines de la révision des processus administratifs et de la modernisation des systèmes informatiques et proposer les stratégies et les mesures appropriées. | A – 2003<br><br>A – 2004         | - Date d'approbation d'un plan de gestion du changement.<br><br>- Date de dépôt d'un bilan d'application.            |
| — Cibler et réaliser des activités de formation et de perfectionnement favorisant le développement de l'expertise du personnel en lien avec les orientations, les axes d'intervention et les objectifs. | P – 2003<br>P – 2004<br>P – 2005 | - % de la masse salariale consacré à la formation.<br>- Nombre de j/p de formation par catégorie et type d'activité. |

P : Printemps    E : Été    A : Automne    H : Hiver

**Axe d'intervention** : Support au changement organisationnel

**Objectif 3.4**

Planifier la relève et assurer le transfert d'expertise.

| Actions  | Cibles de réalisation | Indicateurs de résultats         |
|--|-----------------------|----------------------------------|
| — Élaborer une planification de main-d'œuvre et assurer le transfert de l'expertise à la relève. | P – 2003              | - Approbation du plan de relève. |
|  | 2003 à 2005           | - % de mise en œuvre du plan.    |

P : Printemps    E : Été    A : Automne    H : Hiver

**Axe d'intervention** : Révision de la tarification de la Régie

**Objectif 3.5**

Revoir, réviser et adapter la tarification.

| Actions   | Cibles de réalisation | Indicateurs de résultats |
|---|-----------------------|--------------------------|
| — Préparer et déposer un projet de tarification pour la surveillance en application du chapitre Bâtiment du Code de construction et du Code de sécurité.            | H – 2003-2004         | - Date de dépôt.         |
| — Modifier, au fur et à mesure de l'adoption des chapitres du Code de construction et du Code de sécurité, la nouvelle tarification en fonction du prix de revient. | H – 2004-2005         | - Date de dépôt.         |

P : Printemps    E : Été    A : Automne    H : Hiver

## LE SUIVI DES RÉSULTATS

Le Plan stratégique 2002-2005 de la Régie du bâtiment s'inscrit dans la continuité du plan 1999-2002. Pour assurer le respect des orientations et des axes d'intervention, la poursuite des objectifs et l'atteinte des résultats, la Régie a mis en place un cadre de gestion uniforme pour toutes ses unités administratives. L'outil privilégié est le plan d'action annuel.

Avec les plans d'action annuels 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005, toutes les unités administratives de la Régie et des services administratifs du ministère du Travail préciseront, au début de chaque année, les axes d'interventions, les objectifs et les actions sous leur responsabilité.

À la fin de chaque exercice financier et selon la Loi sur l'administration publique, la Régie préparera et rendra public un rapport annuel de gestion.

# ANNEXE 1

## TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN STRATÉGIQUE 2002-2005

### MISSION DE LA RÉGIE

**Assurer la qualité des travaux de construction et la sécurité du public qui accède à un bâtiment, un équipement ou une installation.**

| ORIENTATION 1  | ORIENTATION 2  | ORIENTATION 3  |
|--|--|--|
| <p>Promouvoir et accroître le leadership de la Régie en ce qui concerne la normalisation des exigences de construction et de sécurité dans les bâtiments, équipements et installations.</p> <p><b>PRINCIPAUX RÉSULTATS VISÉS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Entrée en vigueur du chapitre Bâtiment du Code de sécurité.</li> <li>— Entrée en vigueur des derniers chapitres du Code de construction et du Code de sécurité :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Électricité;</li> <li>- Plomberie;</li> <li>- Installations de gaz;</li> <li>- Appareils de levage;</li> <li>- Appareils sous pression;</li> <li>- Bains publics;</li> <li>- Économie de l'énergie.</li> </ul> </li> <li>— Un Code de construction et un Code de sécurité étendus à tous les bâtiments.</li> <li>— Adoption d'un nouveau cadre de gestion en matière de normalisation.</li> <li>— Participation accrue aux forums canadiens pour l'élaboration et la modification des normes.</li> </ul> | <p>Innover avec une approche d'intervention où la Régie met l'accent sur le principe de responsabilisation des intervenants et de gestion du risque.</p> <p><b>PRINCIPAUX RÉSULTATS VISÉS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Une politique globale d'intervention bien connue à l'interne et à l'externe.</li> <li>— Un plan d'action annuel de surveillance, modifié au fur et à mesure de l'entrée en vigueur des chapitres du Code de construction et du Code de sécurité.</li> <li>— Un nouveau système de qualification professionnelle pour les entrepreneurs de construction.</li> <li>— Un bilan gouvernemental pour améliorer le contenu du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.</li> <li>— De nouvelles délégations aux municipalités du Québec pour la surveillance du chapitre Bâtiment des codes de construction et de sécurité.</li> </ul> | <p>Accélérer la modernisation de la gestion et doter la Régie des technologies de l'information appropriées pour assurer la réalisation de sa mission.</p> <p><b>PRINCIPAUX RÉSULTATS VISÉS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Conception des systèmes d'information et implantation du nouveau système informatique.</li> <li>— Un tableau de bord corporatif et des indicateurs de résultats stratégiques.</li> <li>— Un plan d'amélioration des services à la clientèle.</li> <li>— Une deuxième déclaration de services à la clientèle.</li> <li>— De nouvelles pratiques de gestion en matière de ressources humaines.</li> <li>— De la formation et du perfectionnement sur mesure à l'intention du personnel.</li> <li>— Une main-d'oeuvre renouvelée et un transfert d'expertise à la relève bien planifié.</li> <li>— De nouveaux tarifs dans la plupart des domaines d'intervention.</li> <li>— Une performance accrue de la Régie.</li> </ul> |

# ANNEXE 2

## POUR NOUS JOINDRE

### **Siège social**

545, boul. Crémazie Est, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2

### **Direction des licences**

545, boul. Crémazie Est, 4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2  
Téléphone : (514) 873-0976  
Sans frais : 1 800 361-0761  
Télécopieur : (514) 873-7667  
licences@rbq.gouv.qc.ca

### **Direction de la normalisation**

800, place D'Youville, 15<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5S3  
Téléphone : (418) 643-0067  
Télécopieur : (418) 646-9280  
normalisation@rbq.gouv.qc.ca

### **Fabrication des appareils sous pression et enregistrement des distributeurs de gaz**

545, boul. Crémazie Est, 4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2  
Téléphone : (514) 873-6459 et 873-8420  
Sans frais : 1 866 262-2084 et 1 866 262-2085  
Télécopieur : (514) 873-9936  
asp@rbq.gouv.qc.ca

### **Direction de la coordination des opérations et de la gestion des revenus**

800, place D'Youville, 16<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5S3  
Téléphone : (418) 643-9463  
Sans frais : 1 800 463-5548  
Télécopieur : (418) 644-0072  
dcogr@rbq.gouv.qc.ca

## Directions régionales

### **Abitibi-Témiscamingue**

215, boul. Rideau, rez-de-chaussée  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5Y6  
Téléphone : (819) 763-3185  
Sans frais : 1 800 567-6459  
Télécopieur : (819) 763-3352  
rouyn-noranda@rbq.gouv.qc.ca

### **Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Côte-Nord**

337, rue Moreault, 1<sup>er</sup> étage  
Rimouski (Québec) G5L 1P4  
Téléphone : (418) 727-3624  
Sans frais : 1 800 463-0869  
Télécopieur : (418) 727-3575  
rimouski@rbq.gouv.qc.ca

456, avenue Arnaud, bureau 1.08  
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1  
Téléphone : (418) 964-8400  
Sans frais : 1 800 463-1752  
Télécopieur : (418) 964-8949  
sept-iles@rbq.gouv.qc.ca

### **Estrie**

200, rue Belvédère Nord, bureau 4.10  
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9  
Téléphone : (819) 820-3646  
Sans frais : 1 800 567-6087  
Télécopieur : (819) 820-3959  
sherbrooke@rbq.gouv.qc.ca

### **Mauricie – Centre-du-Québec**

100, rue Laviolette, 1<sup>er</sup> étage, bureau 115  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9  
Téléphone : (819) 371-6181  
Sans frais : 1 800 567-7683  
Télécopieur : (819) 371-6967  
trois-rivieres@rbq.gouv.qc.ca

62, rue Saint-Jean-Baptiste  
Victoriaville (Québec) G6P 4E3  
Téléphone : (819) 752-4563  
Sans frais : 1 800 567-7683  
Télécopieur : (819) 752-3165  
victoriaville@rbq.gouv.qc.ca

---

---

### **Montréal (secteur nord) – Laval-Laurentides-Lanaudière**

1760, boul. Le Corbusier, 1<sup>er</sup> étage

Laval (Québec) H7S 2K1

Téléphone : (450) 680-6380

Sans frais: 1 800 361-9252

Télécopieur : (450) 681-6081

laval@rbq.gouv.qc.ca

### **Montréal (secteur sud) – Montérégie**

201, place Charles-Lemoyne, bureau 3.10

Longueuil (Québec) J4K 2T5

Téléphone : (450) 928-7603

Sans frais : 1 800 363-8518

Télécopieur : (450) 928-7684

longueuil@rbq.gouv.qc.ca

### **Outaouais**

170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 3.110

Hull<sup>1</sup> (Québec) J8X 4C2

Téléphone : (819) 772-3860

Sans frais : 1 800 567-6897

Télécopieur : (819) 772-3973

gatineau@rbq.gouv.qc.ca

### **Québec – Chaudière-Appalaches**

800, place D'Youville, 12<sup>e</sup> étage

Québec (Québec) G1R 5S3

Téléphone : (418) 643-7150

Sans frais : 1 800 463-2221

Télécopieur : (418) 646-5430

quebec@rbq.gouv.qc.ca

### **Saguenay – Lac-Saint-Jean**

3885, boul. Harvey, 4<sup>e</sup> étage

Jonquière<sup>1</sup> (Québec) G7X 9B1

Téléphone : (418) 695-7943

Sans frais : 1 800 463-6560

Télécopieur : (418) 695-7947

saguenay@rbq.gouv.qc.ca

### **Site WEB**

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

---

1 Malgré le changement de désignation de la municipalité à la suite des fusions municipales du 1<sup>er</sup> janvier 2002, l'adresse postale demeure la même durant la période de transition annoncée par Postes Canada.

Le contenu de cette publication a été réalisé par la Régie du bâtiment du Québec.

Dans cette publication, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes, sans discrimination, et est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte.

**Comité directeur :**

M<sup>me</sup> Ann Chamberland et MM. Michel Dumas, Paul Dupuis, Marc Fortin, Alcide Fournier (président), Michel Lebuis, Jacques Leroux, Guy Pelletier, François St-Cyr et Pierre D. Tarte

**Recherche, rédaction et coordination du comité :**

François St-Cyr

**Révision linguistique :**

Camille Lapointe

**Édition :**

Francine Poulin

**Réalisation graphique :**

Conception Graphique BCGD

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de cette publication, s'adresser au Service des communications de la Régie, au (418) 644-7460.

Cette publication est également disponible en version électronique dans le site Web de la Régie, à l'adresse suivante : [www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)

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

Dépôt légal – 2002

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 2-550-39026-1

LES ORIENTATIONS

LES AXES D'INTERVENTION

LES OBJECTIFS

Régie  
du bâtiment

Québec 