

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

de la Régie du bâtiment du Québec





## CE QUE LA RBQ FAIT POUR VOUS

### VOUS ÊTES CITOYEN :

La RBQ contribue à assurer la qualité des constructions ainsi que votre protection quand vous fréquentez des bâtiments assujettis à sa compétence et que vous utilisez des équipements sous sa responsabilité, comme un ascenseur ou une remontée mécanique dans une station de ski. Pour ce faire, la RBQ veille au respect de la Loi sur le bâtiment et, plus précisément, du Code de construction et du Code de sécurité.

La RBQ délivre les licences appropriées aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires, sous certaines conditions.

Pour protéger les consommateurs, la RBQ exige un cautionnement de tout entrepreneur qui demande une licence. Le cautionnement est un montant d'argent déposé en garantie qui permet d'indemniser les consommateurs ayant subi un préjudice résultant, par exemple, de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des travaux.

L'application du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs relève de la RBQ. Ce plan de garantie obligatoire offre aux acheteurs de maisons ou de copropriétés neuves<sup>1</sup> une garantie de certaines obligations contractuelles de l'entrepreneur. Ces obligations concernent notamment les acomptes et une garantie contre les défauts de construction. Pour bénéficier des protections offertes par ce plan, les acheteurs doivent prendre certaines précautions, la première étant de faire affaire avec un entrepreneur général détenant la bonne sous-catégorie de licence et dûment accrédité auprès d'un administrateur du plan de garantie autorisé par la RBQ.

La RBQ mise sur la prévention et la sensibilisation. Elle vous informe des consignes de sécurité et des risques liés à ses domaines d'intervention.

1. Visées par le plan obligatoire.



## VOUS ÊTES CONSTRUCTEUR-PROPRIÉTAIRE :

Tout propriétaire de bâtiment, d'équipement destiné à l'usage du public, d'installation d'équipement pétrolier ou d'ouvrage de génie civil qui exécute ou fait exécuter des travaux de construction de sa propriété agit à titre de constructeur-propriétaire.

À votre intention, la RBQ :

- délivre la sous-catégorie de licence qui permet d'exercer votre activité ;
- s'assure que vos travaux sont exécutés conformément à la Loi sur le bâtiment ainsi qu'aux codes et aux règlements applicables à votre domaine d'activité ;
- répond à vos demandes de renseignements sur les articles du Code de construction et sur ceux du Code de sécurité ;
- vous informe des modifications à la réglementation.

## VOUS ÊTES ENTREPRENEUR :

Vous avez à cœur de faire des travaux de qualité pour assurer la satisfaction de vos clients et leur sécurité. Nous avons à cœur de faire respecter les normes et les règlements qui s'appliquent pour assurer la sécurité des personnes et leur protection en tant que citoyens.

C'est la RBQ qui :

- délivre la licence vous permettant d'exercer vos activités professionnelles ;
- offre un soutien aux futurs entrepreneurs dans leurs démarches pour se qualifier afin d'obtenir une licence ;
- s'assure que vos travaux sont exécutés conformément aux lois, règlements et codes applicables à votre domaine d'activité ;
- répond à vos demandes de renseignements sur les articles du Code de construction et vous informe des modifications à la réglementation ;
- procède à des interventions à la suite d'une plainte, fondée, de votre part concernant un entrepreneur qui exerce une concurrence déloyale, par exemple en travaillant sans licence.

## VOUS ÊTES PROPRIÉTAIRE OU EXPLOITANT :

Vous avez à cœur d'assurer la sécurité des personnes qui sont locataires ou utilisatrices de l'édifice dont vous êtes propriétaire ou des installations et autres équipements que vous détenez. Nous avons à cœur de faire respecter les normes et les règlements qui s'appliquent pour assurer la sécurité des personnes.

C'est la RBQ qui :

- s'assure que vous respectez vos obligations et les exigences de qualité et de sécurité applicables à votre bâtiment, à vos installations et à vos équipements ;
- répond à vos demandes de renseignements sur les articles du Code de sécurité ou du Code de construction ;
- vous informe des modifications à la réglementation ;
- intervient après une plainte portant sur un bâtiment, un équipement ou une installation dont vous êtes propriétaire ou exploitant.

## NOS ENGAGEMENTS

### 1. LA RBQ VOUS ACCUEILLE ET VOUS INFORME

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- vous fournir des services de qualité, fiables, équitables et confidentiels ;
- vous offrir un service téléphonique sans frais partout au Québec ;
- vous écouter attentivement et vous répondre avec compétence et courtoisie ;
- simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à nos services ;
- vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence ;
- rédiger nos documents et notre correspondance dans un langage clair, simple et accessible ;
- concevoir et mettre à votre disposition, dans notre site Web et dans nos points de service, une documentation et des guides concernant nos domaines d'intervention ;
- assurer la diffusion sur le site Web d'une information juste et mise à jour sur une base continue ;
- prendre les moyens nécessaires pour adapter nos services aux besoins des personnes handicapées, y compris un accès facile aux informations du site Web.

## 2. LA RBQ EFFECTUE DES INTERVENTIONS

### NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- nous présenter officiellement et vous expliquer l'objet de l'intervention ainsi que la collaboration attendue de votre part ;
- convenir d'un rendez-vous, selon votre disponibilité, dans la mesure où la nature de l'intervention le permet ;
- vous informer du déroulement et de la durée probable de notre intervention ;
- vous informer des suites à donner à notre intervention ;
- vous informer sur vos droits et recours applicables en vertu des lois et règlements administrés par la RBQ.

## 3. LA RBQ ASSURE LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES

### NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- traiter vos demandes de délivrance ou de modification de licence qui sont complètes et conformes dans un délai de 60 jours ;
- vous contacter, dans un délai de 15 jours suivant la réception de votre demande, pour obtenir les renseignements ou les documents manquants ;
- vous transmettre, s'il est nécessaire de vérifier vos connaissances, un avis de convocation qui vous permettra de passer les examens requis dans les 45 jours ;
- vous donner la possibilité de passer les examens en région ;
- vous transmettre un avis de cotisation au moins 60 jours avant la date d'échéance annuelle du paiement de maintien de votre licence ;
- répondre à une demande de renseignements dans un délai de 2 jours ouvrables si elle ne requiert aucune analyse et dans un délai de 30 jours ouvrables si une analyse est requise ;
- lorsque vous nous soumettez une proposition de mesure équivalente ou 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 ;
- vous signaler les recours possibles en cas de décision défavorable de notre part ;
- accuser réception de vos plaintes écrites portant sur la sécurité et la qualité des travaux dans un délai de 2 jours ouvrables et vous informer par écrit du résultat de nos démarches ou des suites à y donner dans un délai de 30 jours ouvrables ; en cas de risque imminent pour la sécurité des personnes, intervenir sans délai.

## 4. VOS RESPONSABILITÉS

Votre collaboration est essentielle afin de pouvoir vous servir. Vous devez :

- fournir tous les renseignements nécessaires et toutes les pièces justificatives requises aux fins de traitement de votre demande ;
- fournir dans les délais prévus tous les documents ou renseignements requis ;
- informer rapidement la RBQ de tout changement concernant votre situation.

### **Direction des relations avec la clientèle**

#### **Téléphone**

514 873-0976 (région de  
Montréal)  
1 800 361-0761 (sans frais)

#### **Adresse**

545, boulevard Crémazie Est,  
4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2

#### **Heures d'ouverture de la Direction des relations avec la clientèle**

lundi, mardi, jeudi, vendredi : de 8 h 30 à 12 h\* et de 13 h à 16 h 30  
mercredi : de 10 h 30 à 12 h\* et de 13 h à 16 h 30

\*Le comptoir d'accueil est ouvert tous les jours entre 12 h et 13 h.

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



## 5. VOUS ÊTES INSATISFAIT DES SERVICES RENDUS PAR LA RBQ ?

Vous souhaitez formuler une suggestion, une objection ou une plainte, porter à notre attention une situation que vous jugez inéquitable, ou encore vous considérez que votre demande n'a pas reçu toute l'attention nécessaire de la part de notre personnel ? Le Commissaire à la qualité des services à la clientèle est là pour vous.

### Téléphone

514 873-0841 (région de Montréal)  
1 866 274-6678 (sans frais)

### Télécopieur

514 864-9303

### Courriel

declarationservices@rbq.gouv.qc.ca

### Courrier

Commissaire à la qualité des services  
à la clientèle  
Régie du bâtiment du Québec  
545, boulevard Crémazie Est, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2

Le Commissaire ou son représentant

- entrera en contact avec vous dans un délai de 2 jours ouvrables ;
- vous informera du résultat de son intervention ou des suites à y donner dans un délai de 20 jours ouvrables.



ISBN 978-2-550-70591-8 (imprimé) / 978-2-550-70592-5 (pdf)  
Dépôt légal 2014 – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

2355 (2014-05)

Régie  
du bâtiment

Québec

