

RÉGIE
DU BÂTIMENT
DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2006
2007



Québec 

2006
2007

Pour obtenir des exemplaires de cette publication, adressez-vous à la Direction des communications de la Régie du bâtiment du Québec : 418 646-4293.

La publication est également en ligne sur le site Web de la Régie :

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
Daniel Maisonneuve

ÉDITION
Céline Marquis

GRAPHISME ET MISE EN PAGE
Communication Publi Griffe

IMPRESSION
Transcontinental Impression

PHOTOGRAPHIES
Bibliothèque et Archives nationales
du Québec, Bernard Fougères (pages 66 à 73)
Marc Émond (pages 10, 11, 86 et 87)

Dépôt légal – 2007
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-49545-1
ISBN en ligne : 978-2-550-49554-3
ISSN : 1703-339X
ISSN en ligne : 1703-3403

© Gouvernement du Québec

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

RÉGIE
DU BÂTIMENT
DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION



Québec, juin 2007

Monsieur Michel Bissonnet
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 2007.

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

Le ministre,

David Whissell

Montréal, juin 2007

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

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'année financière 2006-2007.

Ce rapport présente les résultats obtenus par la Régie au regard des cibles fixées dans son plan stratégique, 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.

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

Le président-directeur général,

Daniel Gilbert

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Montréal, juin 2007

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 pour constituer le comité de vérification interne de la Régie. 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 renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Gilbert'.

Daniel Gilbert

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Daniel Gilbert
Président-directeur général
Régie du bâtiment du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 3^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2

Monsieur le Président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de la Régie du bâtiment du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Régie.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés

analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de la Régie du bâtiment du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,



Denise Plante

Québec, mai 2007

TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	6	PARTIE 5	
LES FAITS SAILLANTS	8	LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES	67
PARTIE 1		L'allégement réglementaire et administratif	67
LA PRÉSENTATION DE LA RÉGIE	11	L'application de la politique linguistique	68
Sa mission et ses programmes d'intervention	11	L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	68
Son organisation interne	14	Le Code d'éthique et de déontologie	68
Sa clientèle et ses partenaires	18	Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	69
Le contexte et les enjeux	18	Le suivi des recommandations de la Commission de l'administration publique	71
PARTIE 2		Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	72
LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE	21	Les programmes d'accès à l'égalité	73
Orientation 1 Instaurer un cycle d'amélioration continue des interventions basé sur l'analyse de risque	22	PARTIE 6	
Orientation 2 Mesurer l'évolution du niveau de qualité des constructions et du niveau de sécurité des bâtiments et des installations	28	LES ACTIVITÉS	75
Orientation 3 Offrir des services plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des citoyens et des entreprises	31	Les licences d'entrepreneurs et de constructeurs-propriétaires	75
Orientation 4 Favoriser l'engagement individuel et collectif des ressources humaines dans l'atteinte des résultats visés par la Régie	38	La surveillance	76
PARTIE 3		Les enquêtes, les dossiers pénaux, les décisions et les demandes de révision	80
LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	41	Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs	81
Les engagements généraux	42	L'accueil et les renseignements généraux	82
Les autres engagements	47	La sensibilisation du public	83
La qualité des services	51	Les demandes d'interprétation et de solutions différentes	84
PARTIE 4		Les plaintes en matière de sécurité et de qualité	85
LES RÉSULTATS FINANCIERS	53	LES ANNEXES	
L'analyse des produits et des charges	53	Annexe 1 Lois et règlements administrés par la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2007	88
Les états financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2007	56	Annexe 2 Liste thématique des documents publiés par la Régie du bâtiment du Québec à l'usage du public	90
		Annexe 3 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec	93
		Annexe 4 Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés	96
		Annexe 5 Points de service à la clientèle de la Régie du bâtiment du Québec	99



LE MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec fierté que je présente ce rapport de gestion 2006-2007. Au cours de cette année financière, le personnel et la direction de la Régie du bâtiment du Québec ont déployé leurs efforts sur plusieurs fronts. Tous les projets en chantier ont eu en commun de contribuer, chacun à sa façon, à l'édification de la Régie de l'avenir, soit une organisation encore plus performante et au service des citoyens. Et c'est là le cœur des préoccupations de la Régie car, à titre de consommateurs et d'usagers, les citoyens sont en droit de s'attendre à ce que des exigences élevées soient respectées tant en ce qui concerne la qualité de la construction que la sécurité des bâtiments et des installations.

Des réalisations concrètes

L'un des jalons de cette édification est la nouvelle structure administrative que la Régie a choisi de se donner en région, avec la création de trois directions territoriales. Celles-ci ont pour mandat de gérer les activités liées à la surveillance de l'application des normes de construction et de sécurité, aux enquêtes liées au travail sans licence, à la sensibilisation des intervenants de la construction et aux partenariats avec les associations et corporations. Bien entendu, la Régie demeure présente dans toutes les régions du Québec, son réseau de dix bureaux demeurant en place sous la bannière des nouvelles directions territoriales.

En 2006-2007, les gestionnaires responsables des activités de surveillance et leurs équipes ont travaillé tout particulièrement au renforcement de la nouvelle approche

d'intervention de la Régie auprès des entrepreneurs, des concepteurs et des propriétaires, veillant à assurer une plus grande cohérence entre les pratiques en vigueur dans les différentes régions et dans les divers secteurs d'intervention.

De leur côté, les professionnels spécialistes des différents domaines ont élaboré plusieurs projets de règlements, dont ceux qui vont introduire une nouvelle approche de codes par objectifs dans les domaines du bâtiment et de la plomberie. Aussi, le projet de règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires a fait l'objet de consultations avec les représentants de l'industrie, ce qui a permis d'en améliorer le contenu. Ce nouveau règlement permettra d'actualiser et de renforcer la valeur de la licence, d'introduire un cautionnement et d'alléger les contraintes administratives imposées aux entrepreneurs.

Par ailleurs, la Régie a œuvré intensivement à l'intégration du domaine des équipements pétroliers à la réglementation en matière de construction et de sécurité, ce qui constitue une première au Canada. La responsabilité en incombait précédemment au ministère des Ressources naturelles et de la Faune. Pour assurer la surveillance de cette nouvelle réglementation, nous pouvons désormais compter sur de nouveaux membres du personnel et sur leur expertise dans ce domaine.

Si la Régie consacre de grands efforts à la mise en place des outils qui lui permettront d'accomplir sa mission au service des citoyens avec une efficacité et une efficience accrues,

« Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits. »

elle compte en premier lieu sur l'expertise et la compétence de ses ressources humaines. À cet égard, elle a réalisé une première à l'échelle gouvernementale québécoise en mettant en oeuvre un programme de requalification en milieu de travail d'un groupe d'employés. Ce programme a permis à des agents de bureau dont les postes seront abolis d'acquérir les compétences nécessaires à leur promotion à des postes de préposés aux renseignements et à la délivrance des licences au sein du Centre de relation clientèle.

Des défis et des projets

L'un des défis majeurs que la Régie devra relever au cours des prochaines années est lié au départ à la retraite de plusieurs spécialistes qui détiennent une expertise unique dans leurs champs de compétence respectifs. Afin d'assurer la transmission des connaissances, la Régie s'est jointe au projet de recherche du Centre francophone d'information des organisations (CEFRIO) sur le transfert intergénérationnel des savoirs. C'est dans le contexte de ce projet que nous procédons actuellement à la réalisation d'une « cartographie » des connaissances des employés travaillant à l'élaboration des normes ainsi qu'à la surveillance de leur application. Ce portrait global nous permettra de concevoir et de mettre en oeuvre un plan de transfert des connaissances considérées comme critiques pour l'organisation.

Par ailleurs, pendant une partie de l'année, la Régie a dû se donner un temps d'arrêt avant de poursuivre les travaux faisant partie de son projet de modernisation des processus

d'affaires et des systèmes. Ce temps d'arrêt lui a permis de relancer le projet sur des bases renouvelées, plus solides et plus claires. La poursuite du projet se fait maintenant à une cadence accélérée, de manière à ce que la plupart des nouvelles solutions d'affaires puissent être mises en oeuvre au printemps 2008.

Devant cette situation, la direction de la Régie a retenu l'idée de prolonger d'une année son plan stratégique, dont la réalisation devait être complétée pour le 31 mars 2008. En effet, les travaux à faire au regard de l'atteinte des objectifs stratégiques impliquent en grande partie la contribution des mêmes personnes-ressources que le projet de modernisation, de sorte que le maintien des dates cibles initialement prévues aurait mis en péril à la fois la mise en oeuvre du Plan stratégique 2005-2008 et celle du projet de modernisation. C'est pourquoi la Régie a élaboré une mise à jour de son plan stratégique, qui englobe maintenant la période 2005-2009. Les cibles révisées sont clairement indiquées dans la partie 2 du présent rapport.

Le conseil d'administration, qui a été appelé à prendre des décisions importantes en vue de la relance du projet de modernisation et la mise à jour du plan stratégique, s'est penché sur plusieurs autres dossiers en cours d'année. Il a notamment réfléchi aux risques associés aux fluctuations du marché de la construction et sur la façon de prémunir la Régie contre les imprévus susceptibles de compromettre sa viabilité financière et sa capacité à remplir son mandat, compte tenu du statut d'organisme « non budgétaire »

qui lui a été accordé en décembre 2005. Les règles encadrant la constitution d'une réserve de contingence ont fait l'objet d'une étude en octobre 2006 et une telle réserve a été créée dans les états financiers au 31 mars 2007.

En terminant, j'aimerais aussi souligner l'engagement quotidien du personnel affecté aux activités de service à la clientèle et aux activités d'accompagnement et de suivi; ces personnes veillent directement à la qualité des travaux de construction et à la sécurité des usagers dans les domaines d'intervention de la Régie. À cet égard, les employés de la Régie ont assuré en 2006-2007 la qualification professionnelle de plus de 31 000 entrepreneurs de construction et constructeurs-propriétaires, nombre sans précédent. Si l'on ajoute à cela les autres intervenants dont la Régie est appelée à surveiller les activités (entrepreneurs titulaires d'une licence délivrée par une corporation, concepteurs, propriétaires de bâtiments et d'installations, fabricants et installateurs), on comprend l'ampleur du mandat assumé par l'ensemble des membres du personnel de la Régie. Je suis heureux d'exprimer ici, à chacune et à chacun d'entre eux, ma profonde satisfaction.

Le président-directeur général,



Daniel Gilbert

LES FAITS SAILLANTS

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS LIÉES À LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

ORIENTATION 1

Instaurer un cycle d'amélioration continue des interventions basé sur l'analyse de risque :

- réalisation d'analyses de risque dans les domaines des jeux mécaniques, des appareils sous pression et des bains publics;
- adoption par le conseil d'administration, avec recommandation de publication à la Gazette officielle pour commentaires, du projet de règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires;
- intégration du Règlement sur la sécurité dans les bains publics à la Loi sur le bâtiment;
- intégration des chapitres « Équipements pétroliers » au Code de construction et au Code de sécurité;
- réalisation de 5 256 profils d'entreprises et de 2 326 évaluations d'entrepreneurs conformément à l'approche de surveillance de la Régie;
- réalisation de nombreuses initiatives de concertation avec des organismes travaillant dans le milieu de la sécurité;
- production d'un rapport sur l'accessibilité des bâtiments existants aux personnes handicapées.

ORIENTATION 2

Mesurer l'évolution du niveau de qualité des constructions et du niveau de sécurité des bâtiments et des installations :

- démarrage de l'évaluation du niveau de conformité avec les normes de construction dans le domaine des appareils de levage;
- mise en place d'une procédure de documentation des incidents;
- poursuite des travaux en vue de l'élaboration de l'indice de qualité des constructions et de l'indice de sécurité.

ORIENTATION 3

Offrir des services plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des citoyens et des entreprises :

- augmentation de la proportion des communications établies en moins de trois minutes par rapport aux tentatives d'appels, qui est passée de 47 à 66 %;
- réalisation de quatre sondages auprès de clientèles-cibles, dont l'un sur les attentes du grand public à l'endroit de la Régie;
- publication d'une documentation complète sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, à l'intention des acheteurs de propriétés;

- tenue de nombreuses activités de sensibilisation des intervenants aux obligations que leur confère la Loi sur le bâtiment;
- mise en ligne d'un outil de recherche par sujet donnant aux citoyens l'accès aux décisions arbitrales rendues en vertu du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

ORIENTATION 4

Favoriser l'engagement individuel et collectif des ressources humaines dans l'atteinte des résultats visés par la Régie :

- augmentation de la proportion des employés ayant reçu des attentes signifiées, qui est passée de 77 à 91 %, et de la proportion des employés ayant reçu une évaluation de leur rendement, qui est passée de 42 à 74 %;
- participation à des activités de développement à raison d'une moyenne de 5,9 jours par employé, pour un coût représentant 3,7 % de la masse salariale;
- tenue d'un sondage portant sur la qualité de vie au travail à la Régie.

LA RÉGIE EN CHIFFRES

PRESTATION DE SERVICES	2005-2006	2006-2007	DÉLAI CIBLE	% HORS DÉLAI 2005-2006 2006-2007	
Titulaires d'une licence (au 31 mars)	35 484	36 110			
Demandes de nouvelles licences	7 479	6 933	30 jours	1 %	1 %
Demandes de renouvellement	26 292	29 684	30 jours	1 %	4 %
Demandes de modification	3 478	3 640	30 jours	0 %	1 %
Examens de qualification : nombre de candidats	6 679	6 705	30 jours	61 %	63 %
• Transmission des résultats			15 jours	1 %	3 %
Réponses aux demandes d'interprétation de la réglementation	349	366	30 jours	4 %	4 %
Demandes de mesures différentes traitées	282	398	45 jours	19 %	14 %
Interventions à la suite de plaintes de citoyens	964	809	30 jours	9 %	8 %
Plaintes traitées en matière de qualité des services	76	151	30 jours	8 %	3 %
Réponses à des demandes d'information :					
• par courrier, télécopieur et courrier électronique	3 296	3 906	5 jours	3 %	11 %
• au téléphone	79 461	88 923			
• au comptoir	12 380	12 429			
Accès au site Web	736 769	896 307			
Sondages tenus auprès de la clientèle	2	4			

ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE	2005-2006	2006-2007
Rencontres de nouveaux intervenants	688	831
Rencontres d'autres intervenants	1 708	2 016
Profils établis	4 470	5 256
Évaluations réalisées	1 929	2 326
Interventions d'inspection	20 985	16 412

LUTTE CONTRE LE TRAVAIL SANS LICENCE	2005-2006	2006-2007
Dossiers traités	20 808	15 259
Infractions relevées	3 701	2 575
Poursuites	1 142	1 015
Entrepreneurs ayant régularisé leur situation	ND	491

ENQUÊTES, DOSSIERS PÉNAUX, DÉCISIONS ET RÉVISION	2005-2006	2006-2007
Dossiers pénaux traités	2 071	1 652
Condamnations	1 290	1 312
Montant des amendes	1 191 675 \$	1 160 958 \$
Entrepreneurs convoqués en audition	865	1 068
Licences suspendues, annulées ou non renouvelées	349	440
Dossiers d'enquête présentés devant la Régie	97	97
Décisions rendues en révision	27	27

PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS	2005	2006
Entrepreneurs accrédités au 31 décembre	4 897	4 948
Certificats délivrés	26 474	23 767
Plaintes traitées par les administrateurs du Plan	2 384	1 834
Plaintes soumises à un organisme d'arbitrage	230	253

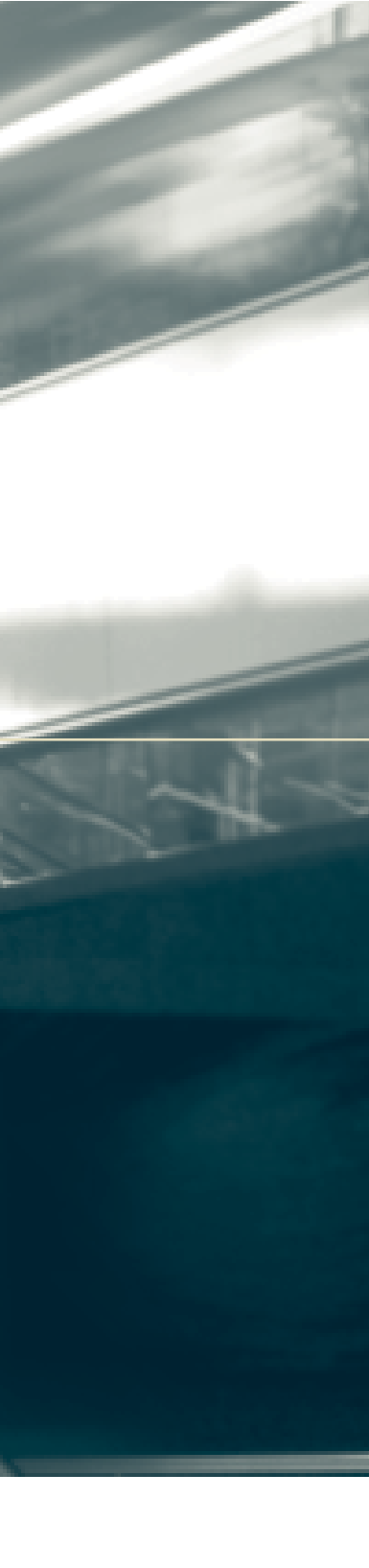
RESSOURCES HUMAINES	2005-2006	2006-2007
Effectif en poste au 31 mars		
• postes permanents	373	348
• postes occasionnels	70	80
• cadres (y compris les membres de la haute direction)	27	30
• professionnels, ingénieurs, juristes	70	72
• personnel de bureau, techniciens, etc.	346	326
• hommes	215	202
• femmes	228	226
• moins de 35 ans	53	55
• de 35 à 54 ans	304	290
• 55 ans et plus	86	83
Taux de renouvellement du personnel permanent	6,7 %	2,0 %
Taux d'absentéisme*	4,9 %	5,2 %

RESSOURCES FINANCIÈRES (EN MILLIONS DE DOLLARS)	2005-2006	2006-2007
Produits (droits, frais et redevances)	44,9	47,5
Charges	37,9	39,1

* Le taux d'absentéisme tient compte des absences pour congé de maladie et des périodes d'assurance-salaire.

PARTIE

1



LA PRÉSENTATION DE LA RÉGIE

SA MISSION ET SES PROGRAMMES D'INTERVENTION

La Régie du bâtiment du Québec a été instituée en février 1992 pour surveiller l'administration de la Loi sur le bâtiment en vue d'assurer la protection du public. Elle s'acquitte de sa mission en veillant à la qualité des travaux de construction et à la sécurité des usagers dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie,

du gaz, des appareils sous pression, des ascenseurs, des remontées et jeux mécaniques ainsi que des bains publics¹. Outre la Loi sur le bâtiment, la Régie administre quatre lois et la réglementation afférente dans différents domaines techniques; ces lois et règlements sont énumérés à l'annexe 1.

La Régie remplit sa mission en adoptant des normes en matière de construction, de sécurité et de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires, en surveillant l'application des normes fixées par règlement et en mettant en place des garanties financières pour protéger les consommateurs.

¹ À compter du 1^{er} avril 2007, le domaine des équipements pétroliers s'ajoute au champ de compétence de la Régie.

La normalisation

La Régie est responsable de l'élaboration, de la mise à jour et de la réglementation afférente au Code de construction, au Code de sécurité et aux règles régissant la qualification professionnelle dans le secteur de la construction. Au Canada, il appartient aux provinces et aux territoires de légiférer en matière de construction et de sécurité. Afin de favoriser l'harmonisation des normes obligatoires et pour profiter d'une expertise plus vaste, les administrations provinciales et territoriales se réfèrent dans leur propre réglementation à des codes et à des normes établis au niveau national, mais elles y apportent les modifications qu'elles jugent appropriées. Pour faire valoir les préoccupations et les besoins québécois, la Régie 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. En matière de normalisation, la Régie poursuit les objectifs suivants :

- adopter des codes et des normes qui soient le plus proche possible des normes de référence, afin de simplifier la réglementation, de l'actualiser en fonction de l'évolution technologique et de favoriser les échanges commerciaux et la compétitivité de l'industrie québécoise de la construction;
- contribuer à la mise en vigueur de normes de construction et de sécurité uniformes pour les bâtiments, équipements et installations de l'ensemble du Québec et à l'harmonisation de la réglementation émanant d'autres ministères et organismes québécois;

- promouvoir les codes par objectifs ou basés sur la performance, qui laissent une plus grande marge de manœuvre aux concepteurs et aux entrepreneurs de construction quant à la façon d'atteindre le niveau de sécurité exigé;
- établir des mécanismes permanents de liaison et de concertation en vue d'associer les intervenants (concepteurs, entrepreneurs et propriétaires) à la mise à jour de normes techniques et à la détermination de mesures qui doivent en assurer l'application;
- veiller à ce que la réglementation, les codes et les normes soient établis à des niveaux de qualité et de sécurité satisfaisants et fassent l'objet de consensus;
- faire valoir les préoccupations et les besoins du Québec en contribuant à l'élaboration des normes et des codes canadiens, nord-américains et internationaux, tout en mettant à profit l'expertise regroupée par les organismes rédacteurs de normes.

La qualification professionnelle

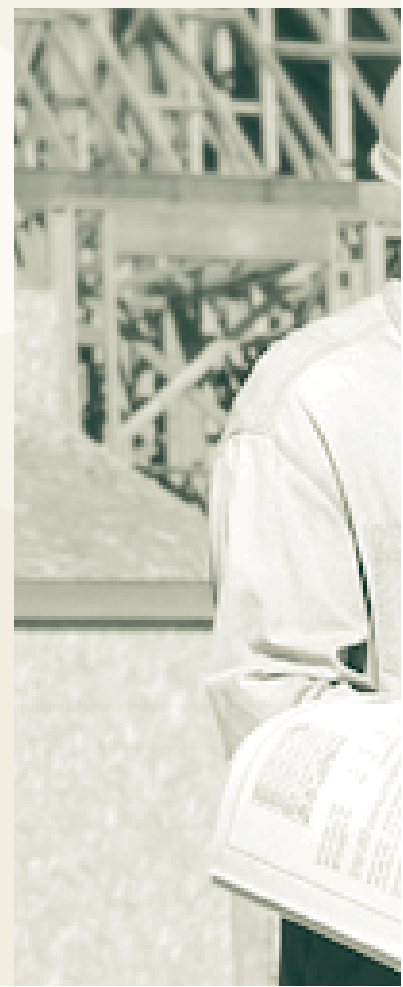
En vue d'assurer la protection du public, la Régie vérifie les compétences, la probité et la solvabilité des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires. La qualification professionnelle est reconnue par la délivrance d'une licence, qui est obligatoire pour exécuter ou faire exécuter des travaux de construction, notamment d'un bâtiment, d'un équipement destiné à l'usage du public, de certaines installations non rattachées à un bâtiment ou d'un ouvrage de génie civil. Toutefois, des exemptions sont prévues par le règlement d'application

de la Loi sur le bâtiment ainsi qu'aux articles 42 et 49 de cette loi, par exemple pour certains travaux de construction exécutés par des exploitants agricoles ou par des employés municipaux.

La vérification des compétences des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires porte sur la gestion des travaux de construction, sur la gestion de la sécurité sur les chantiers de construction et sur la gestion d'une entreprise. Cette vérification est effectuée par la Régie au moyen d'examens, de la reconnaissance de compétences déjà démontrées ou de la réussite de programmes de formation reconnus. En vertu d'ententes conclues par le gouvernement du Québec, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec sont responsables de la qualification de leurs membres (délivrance, modification, renouvellement et révocation des licences délivrées en vertu de la Loi sur le bâtiment). La Régie peut également exiger des entrepreneurs qu'ils détiennent un cautionnement.

La surveillance

La Régie surveille la qualité des travaux et la sécurité des bâtiments et des équipements assujettis aux lois et aux règlements qu'elle administre, dans les domaines du bâtiment, des installations électriques, des installations de tuyauterie, des installations de gaz, des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des remontées mécaniques, des jeux mécaniques, des appareils sous pression, des lieux de baignade et de la qualification professionnelle, en ce qui concerne les exigences relatives à la



licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire¹. La portée de la réglementation dans ces divers domaines comporte de nombreuses particularités; une description détaillée des bâtiments et des équipements assujettis aux lois et aux règlements administrés par la Régie est présentée dans son site Web², à la section « La RBQ en bref ».

Dans son champ d'intervention, la Régie veille à ce que les concepteurs, les entrepreneurs et les propriétaires connaissent et assument leurs responsabilités. Elle réalise auprès de ces intervenants des activités de surveillance, d'information et de sensibi-

lisation, parfois en partenariat avec d'autres organisations. Ses interventions permettent notamment de repérer les intervenants qui ne s'acquittent pas de façon appropriée de leurs obligations et de leurs responsabilités, afin d'intervenir de manière plus soutenue auprès de ceux-ci. La Régie surveille le respect de la réglementation par des activités ciblées auprès des intervenants ayant des obligations en vertu de la loi et des règlements. La stratégie d'intervention est guidée par des analyses de risques qui précisent les niveaux de risques et les mesures de gestion qui doivent être appliquées.

Dans le domaine de la qualification professionnelle, la Régie réalise des interventions d'enquête et des activités de sensibilisation pour contrer le travail sans licence, tout en collaborant avec ses partenaires gouvernementaux à la lutte contre les activités économiques au noir, pour une plus grande équité fiscale.

Par ailleurs, la Régie est reconnue comme organisme d'inspection et de vérification des programmes de contrôle de la qualité dans le domaine des appareils sous pression par les autorités canadiennes ainsi que par l'American Society of Mechanical Engineers (ASME) et le National Board of Boiler and Pressure Vessel Inspectors. Elle offre ses services d'inspection et d'approbation aux fabricants et aux titulaires des certificats de ces deux derniers organismes.

Les garanties financières rattachées aux nouvelles constructions résidentielles

Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, mis sur pied par la Régie en janvier 1999 et modifié en 2006, poursuit trois objectifs :

- offrir aux acheteurs de bâtiments résidentiels neufs une garantie d'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur comprenant la protection des acomptes et une garantie contre les défauts de construction;
- assurer, dans la mesure du possible, le traitement rapide, efficace et impartial des réclamations, tout en minimisant le coût de gestion et le coût de règlement des litiges;
- responsabiliser les entrepreneurs en les soumettant à une procédure d'accréditation par un administrateur autorisé.

La Régie veille à ce que les obligations prévues dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs soient respectées par les administrateurs et par les organismes d'arbitrage qu'elle autorise. Elle élabore de la documentation et donne de l'information aux bénéficiaires qui entreprennent une démarche pour faire valoir leurs droits auprès des instances appropriées.



¹ À compter du 1^{er} avril 2007, le domaine des équipements pétroliers s'ajoute au champ de surveillance de la Régie.

² www.rbq.gouv.qc.ca/dirCorporatif/aPropos/index.asp

SON ORGANISATION INTERNE

Le ministre du Travail est responsable devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la Régie. En vertu de la Loi modifiant la Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives, entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2005, la Régie est un organisme dit « non budgétaire », qui finance ses dépenses à même ses revenus. Les états financiers de la Régie font l'objet d'une vérification annuelle par le Vérificateur général du Québec. Ils se trouvent à la partie 4 du présent rapport.

Le conseil d'administration

La Régie est dirigée par un conseil d'administration de neuf membres, composé de personnes qui viennent des associations de consommateurs, du secteur de la construction, du milieu financier, du milieu municipal

et des ordres professionnels liés aux secteurs de la construction et du bâtiment, ainsi que de son président-directeur général. Les fonctions de président du conseil d'administration et de président-directeur général sont distinctes.

Le conseil d'administration a pour mandat de s'assurer de la réalisation de la mission et des engagements de la Régie. Il fixe par règlement les normes de construction et de sécurité des bâtiments et les soumet à l'approbation du gouvernement. Le conseil d'administration constitue un comité de vérification interne, qui a pour principales fonctions de formuler des avis au conseil d'administration sur l'évaluation du rendement de la Régie, sur la qualité de ses contrôles internes, sur la qualité de son information

financière, sur la conformité de sa gestion aux lois, aux règlements et à l'éthique et, enfin, de coordonner les activités de vérification interne et de vérification externe.

Au cours de la période du 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2007, le conseil d'administration de la Régie s'est réuni à huit reprises. En matière de réglementation, le conseil d'administration a recommandé au ministre du Travail de soumettre les règlements suivants au gouvernement, pour approbation :

- Règlement modifiant le Code de construction (chapitre « Bâtiment »);
- Règlement modifiant le Code de construction (chapitre « Plomberie »).

(suite à la page 17) ➤

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2007

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M^{me} Josée De La Durantaye ①
MBA, CMA, FCMA
Présidente
De La Durantaye Management inc.
• Milieu financier

VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Omer Beaudoin Rousseau ②
Président-directeur général
Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec inc. (APCHQ)
• Milieu des associations d'entrepreneurs de construction et des corporations

ADMINISTRATEURS

* M. Jean-Guy Breton ③
Maire
Municipalité de Lac-Etchemin
• Milieu municipal

M^e Jannick Desforges, avocate ④
Responsable du service juridique
Option Consommateurs
• Milieu des associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment

M. Daniel Gilbert ⑤
Président-directeur général
Régie du bâtiment du Québec

M. Gilbert Grimard ⑥
Vice-président aux régions
Association de la construction du Québec
• Milieu des associations d'entrepreneurs de construction et des corporations

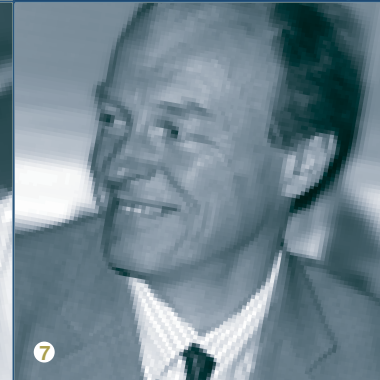
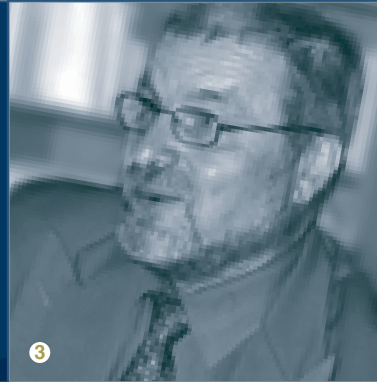
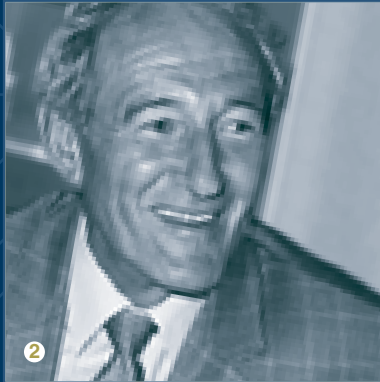
M. Daniel Guimont, architecte ⑦
Conseiller principal
Groupe-conseil Roche Itée
• Milieu des ordres professionnels liés aux secteurs de la construction et du bâtiment

** M. Luc Martin ⑧
Directeur général
Corporation des entrepreneurs généraux du Québec
• Milieu des associations d'entrepreneurs de construction et des corporations

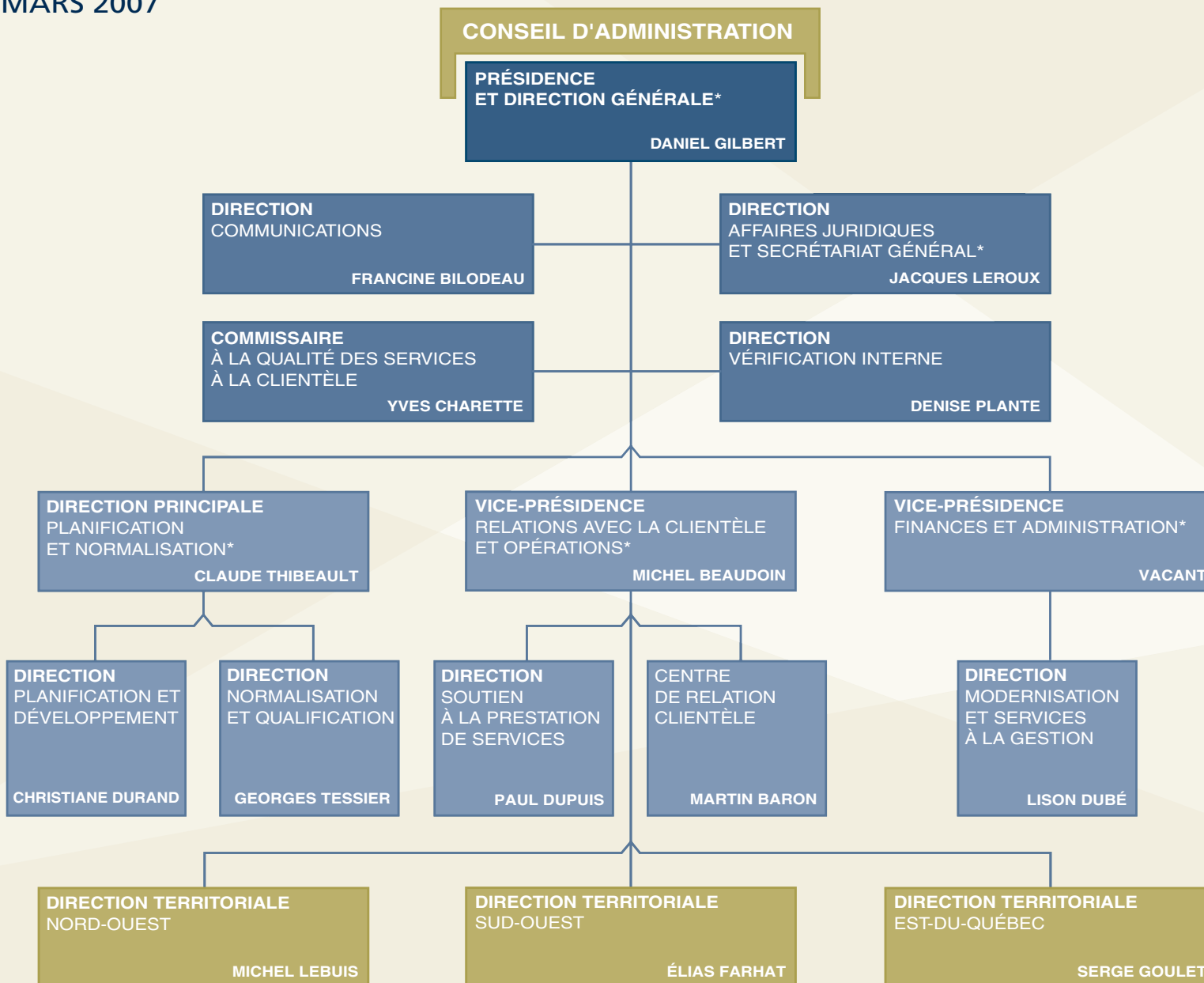
** M. Mario Poirier ⑨
Directeur de la gestion de l'immeuble
Société du Palais des congrès de Montréal
• Milieu des associations de propriétaires de bâtiments

* Président du comité de vérification interne de la Régie.

** Membres du comité de vérification interne de la Régie.



ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2007



* Membres du comité de direction de la Régie.

Le conseil d'administration a en outre recommandé au ministre du Travail de soumettre au gouvernement les projets de règlement suivants pour publication à la Gazette officielle du Québec :

- projet de règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires;
- projet de règlement modifiant le Code de construction (chapitre « Électricité »);
- projet de règlement modifiant le Code de construction (chapitre « Équipements pétroliers »);
- projet de règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment.

Le conseil d'administration a approuvé une politique de vérification interne ainsi qu'une directive sur les responsabilités et les règles de fonctionnement du comité de vérification interne. Il a désigné les trois membres de ce comité, qui s'est réuni à six occasions au cours de l'année financière 2006-2007.

Sur le plan budgétaire, le conseil d'administration a approuvé les états financiers pour l'exercice terminé le 30 novembre 2005 et pour l'exercice terminé le 31 mars 2006. Il a approuvé la modification des prévisions budgétaires pour l'année financière se terminant le 31 mars 2007 de même que les prévisions budgétaires 2007-2008 et le budget global du projet de modernisation.

Par ailleurs, le conseil d'administration a adopté un nouveau code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie, une politique à l'égard des personnes handicapées, une politique sur

la délivrance de licences limitées et une politique d'horaire variable pour les membres du personnel. Il a modifié la politique sur les contributions financières et approuvé une politique de gestion intégrée des risques ainsi que le rapport annuel de gestion 2005-2006 de la Régie.

Les ressources humaines

La Régie compte sur un effectif total de 428 employés en poste au 31 mars 2007. Au cours de la dernière année, le nombre de postes occupés par des employés permanents a diminué de 25, alors que 10 postes de plus étaient occupés par des employés occasionnels.

Plusieurs départs sont liés aux changements organisationnels en cours à la Régie. Les employés touchés par ces changements ont été avisés longtemps à l'avance, de manière à leur permettre soit de travailler à l'acquisition des compétences nécessaires pour occuper un emploi différent dans la nouvelle structure, soit de trouver un emploi correspondant à leurs compétences actuelles dans un autre organisme. En attendant que les nouveaux processus d'affaires soient mis en oeuvre, la Régie a recours à du personnel occasionnel pour assurer le maintien des services à la clientèle et des services administratifs.

UNITÉ ADMINISTRATIVE	EFFECTIF DE LA RÉGIE EN POSTE AU 31 MARS 2007		POSTES	
			PERMANENTS*	OCCASIONNELS
Présidence et direction générale			2	
Commissaire à la qualité des services à la clientèle			1	
Direction des communications			7	4
Direction des affaires juridiques et Secrétariat général			13	
Direction principale de la planification et de la normalisation			3	
Direction de la planification et du développement			8	
Direction de la normalisation et de la qualification			19	2
Direction de la vérification interne			1	
Vice-présidence aux finances et à l'administration			4	
Direction de la modernisation et des services à la gestion			13	3
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations			3	
Direction du soutien à la prestation de services			39	10
Centre de relation clientèle			40	15
Direction territoriale du Nord-Ouest			64	13
Direction territoriale du Sud-Ouest			57	19
Direction territoriale de l'Est-du-Québec			74	14
Total au 31 mars 2007			348	80
Au 31 mars 2006			373	70
Au 31 mars 2005			370	79

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



SA CLIENTÈLE ET SES PARTENAIRES

La clientèle de la Régie est d'abord et avant tout constituée des citoyens qui bénéficient, comme consommateurs et usagers, de la qualité des travaux de construction et de la sécurité des bâtiments, des équipements et des installations.

Par ailleurs, la Régie offre des services aux intervenants des secteurs de la construction et de la sécurité pour les aider à assumer leurs responsabilités. Les intervenants comprennent les concepteurs (architectes, ingénieurs, technologues), les entrepreneurs de construction, les constructeurs-propriétaires, les propriétaires de bâtiments, ainsi que les propriétaires et les fabricants d'équipements et d'installations visés dans les lois administrées par la Régie.

Pour augmenter sa capacité de joindre les citoyens, la Régie travaille en partenariat avec plusieurs organismes tels que les associations de consommateurs et les associations représentant des personnes ayant des besoins particuliers, notamment les aînés et les personnes handicapées. Pour relayer son message auprès des intervenants et pour obtenir des avis sur l'évolution de la réglementation et sur son application, la Régie compte sur les ordres professionnels des architectes, des ingénieurs et des technologues, ainsi que les associations et les corporations représentant les entrepreneurs de construction et les propriétaires. La Régie entretient des relations de partenariat avec les établissements d'enseignement, les organismes nationaux et autres responsables de l'élaboration des normes, les entreprises de distribution de gaz et d'électricité, les municipalités, les associations d'organismes municipaux,

ainsi que les organismes gouvernementaux québécois engagés dans les secteurs de la construction, de la sécurité, de la formation et de l'énergie.

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

Pour accomplir sa mission, la Régie détermine son fonctionnement et son mode d'intervention en fonction des tendances actuelles de l'environnement dans lequel elle évolue. Sur le plan externe, la Régie est appelée à exercer sa mission dans un contexte caractérisé par :

- le niveau record atteint par les investissements dans le secteur de la construction, qui représente un facteur d'accroissement des risques potentiels pour les consommateurs et le public;
- les pressions que la réglementation exerce sur le coût des projets de construction;



- une majorité d'entreprises de construction de petite taille;
- la familiarisation des intervenants avec les nouvelles technologies;
- la grande diversité du parc de bâtiments et d'installations;
- la dispersion des bâtiments, des installations et des intervenants sur un vaste territoire;
- le vieillissement de la population bénéficiaire de la qualité et de la sécurité des bâtiments et des installations;
- la priorité gouvernementale accordée à la qualité des services aux citoyens;
- l'accessibilité accrue à des moyens d'information qui permettent au citoyen de mieux faire valoir ses droits comme consommateur et de participer plus activement à sa propre sécurité comme usager des bâtiments et des installations;

- la responsabilité partagée avec d'autres instances en matière de surveillance et d'enquête.

En ce qui concerne sa dynamique interne, la Régie prend en considération les éléments suivants :

- la nécessité de moderniser l'organisation du travail pour répondre aux attentes des citoyens et des entreprises de même que pour s'adapter aux changements réglementaires et technologiques;
- la qualité de vie au travail comme clé du succès des changements organisationnels à mettre en œuvre;
- les départs à la retraite, qui posent des défis en matière de continuité et de transfert d'expertise;
- la présence en région, qui constitue un atout à préserver pour la Régie;

- la compétence de ses employés, reconnue dans le milieu de la construction;
- l'engagement de son conseil d'administration, dont les membres sont représentatifs du milieu de la construction et de la sécurité;
- le changement de fournisseur pour les services administratifs, qui amène la Régie à revoir ses pratiques et ses processus de gestion, dans le but de les uniformiser et d'en réduire éventuellement le coût.

Le contexte dans lequel la Régie évolue l'engage à améliorer la prestation de services aux citoyens et aux intervenants, à optimiser l'utilisation de ses ressources, à se donner les outils permettant d'évaluer l'efficacité de son action et à mettre en valeur la contribution des membres du personnel à l'atteinte des objectifs de l'organisation.

PARTIE

2



LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La Régie a élaboré sa planification stratégique à partir d'une vision à long terme : « Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits. » Pour progresser dans la réalisation de sa vision, la Régie privilégie quatre grandes orientations :

- instaurer un cycle d'amélioration continue des interventions basé sur l'analyse de risque;
- mesurer l'évolution du niveau de qualité des constructions et du niveau de sécurité des bâtiments et des installations;

- offrir des services plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des citoyens et des entreprises;
- favoriser l'engagement individuel et collectif des ressources humaines dans l'atteinte des résultats visés par la Régie.

En raison de la priorité accordée au projet de modernisation des processus d'affaires, d'ici le 31 mars 2008, la Régie a prolongé d'une année le calendrier de réalisation de son plan stratégique, qui devait se terminer à la même date. Les changements proposés

aux objectifs et aux échéanciers, de même que les explications fournies à l'appui des changements proposés, ont été examinés par le comité de vérification interne de la Régie, qui en a recommandé l'adoption par le conseil d'administration¹.

Les fiches qui suivent reprennent les objectifs tels qu'ils avaient été formulés dans le Plan stratégique 2005-2008, font état des résultats obtenus au 31 mars 2007 et mettent en évidence les modifications apportées à ces objectifs dans le Plan stratégique 2005-2009.

¹ Le conseil d'administration de la Régie a adopté le Plan stratégique 2005-2009 à sa séance du 4 avril 2007.

ORIENTATION 1 INSTAURER UN CYCLE D'AMÉLIORATION CONTINUE DES INTERVENTIONS BASÉ SUR L'ANALYSE DE RISQUE

AXE 1.1 ANALYSES DE RISQUE

OBJECTIF 1.1.1 Étendre les **analyses de risque** à tous les domaines d'intervention d'ici le 30 juin 2006 et mettre en place un mécanisme d'évaluation et de mise à jour.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Analyses de risque initiales effectuées : • lutte contre le travail sans licence; • qualification; • jeux mécaniques; • appareils sous pression; • bains publics; • plan de garantie	Les analyses de risque dans les domaines des jeux mécaniques, des appareils sous pression et des bains publics ont été réalisées en juin 2006. Celles qui portaient sur la lutte contre le travail sans licence et sur la qualification professionnelle l'avaient été en 2005-2006. L'analyse de risque concernant le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs a été reportée afin que l'effet des nouvelles dispositions réglementaires entrées en vigueur en 2006 puisse être pris en considération. La cible est reportée au 31 mars 2009, en raison de la possibilité que de nouvelles modifications soient apportées au règlement au cours de la prochaine année (voir plus loin l'objectif 1.3.5). Par ailleurs, la Régie avait annoncé dans son rapport annuel de gestion 2005-2006 son intention de procéder à une analyse des risques organisationnels portant sur la gouvernance, projet qui n'avait pas été prévu initialement dans son plan stratégique. Cette analyse a été effectuée et fera l'objet en 2007-2008 d'un plan d'action en vue d'améliorer les contrôles et de réduire les risques.
Plan d'évaluation et de mise à jour adopté	Un plan de suivi et de mise à jour des analyses de risque est en élaboration et la Régie prévoit être en mesure de l'adopter à l'intérieur de la période initialement prévue pour la réalisation de son plan stratégique, soit d'ici le 31 mars 2008. Au préalable, la Régie a adopté en décembre 2006 une politique et une directive en matière de gestion intégrée des risques.
Ressources :	La charge de travail liée à la coordination du projet et à la participation aux ateliers et aux travaux de suivi est évaluée à 2,0 années-personnes pour l'année 2006-2007. La Régie a confié à une firme de consultants le mandat d'animer des ateliers d'évaluation des risques et de procéder à l'analyse des résultats. Le coût a été de 21 500 \$ pour l'année 2006-2007.

AXE 1.2 NORMALISATION ET RÉGLEMENTATION

OBJECTIF 1.2.1 Publier, d'ici le 30 septembre 2006, un projet de réglementation permettant d'alléger le processus de **qualification professionnelle des entrepreneurs** et d'assurer une meilleure protection du public :

- examens techniques dans les domaines à risque et allègements pour les autres domaines;
- réduction du nombre de sous-catégories;
- remplacement du dépôt annuel des états financiers par un cautionnement de licence;
- élimination des formalités de renouvellement.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Projet de règlement publié à la Gazette officielle du Québec	Le projet de règlement adopté par le conseil d'administration de la Régie en mars 2006 a fait l'objet d'une tournée de consultation auprès des principales associations d'entrepreneurs.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
	À la suite de cette consultation, le projet a été modifié pour être adopté de nouveau par le conseil d'administration en février 2007, avec recommandation de publication à la Gazette officielle pour commentaires. Les quatre principes mentionnés dans l'énoncé de l'objectif ont été respectés. La date cible est reportée au 30 juin 2007 pour la publication du projet de règlement. Le règlement devrait être adopté à l'automne 2007 pour entrer en vigueur au printemps 2008. La Régie travaille à l'élaboration des profils de compétence et aux examens de qualification en vue de l'entrée en vigueur des nouvelles exigences réglementaires.
Ressources :	La Régie estime avoir consacré environ 5,5 années-personnes à l'atteinte de cet objectif. Les travaux d'élaboration des nouveaux profils de compétence et des examens de qualification sont effectués principalement par des firmes de consultants, au coût de 375 000 \$ pour l'année 2006-2007.

OBJECTIF 1.2.2 Terminer l'intégration de la réglementation prévue à la Loi sur le bâtiment.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 décembre 2006 : • Chapitres « Bains publics » du Code de construction et du Code de sécurité;	Le projet a été scindé en deux étapes : • la Régie a travaillé en priorité à l'intégration de l'actuel Règlement sur la sécurité dans les bains publics à la Loi sur le bâtiment. Réalisée en juin 2006, cette intégration a rendu possible le traitement de demandes de mesures différentes et permis de faire valoir les responsabilités des concepteurs et des entrepreneurs; • la Régie a considéré que la reformulation et la mise à jour de la réglementation, en vue de constituer des chapitres officiels des deux codes, pouvaient se faire dans un second temps. La cible est reportée au 31 décembre 2007 : selon le nouvel échéancier, le projet sera soumis au conseil d'administration de la Régie en septembre 2007 en vue de la publication du projet de règlement; la nouvelle réglementation devrait entrer en vigueur pour la saison estivale 2008.
• Chapitres « Jeux mécaniques » du Code de construction et du Code de sécurité;	Les consultations auprès des intervenants visés par la réglementation ont été retardées et ont eu lieu à l'automne 2006. La cible est reportée au 31 décembre 2007 : selon le nouvel échéancier, le projet sera soumis au conseil d'administration de la Régie en septembre 2007 en vue de la publication du projet de règlement. La nouvelle réglementation devrait entrer en vigueur pour la saison estivale 2008.
• Chapitres « Équipements pétroliers » du Code de construction et du Code de sécurité;	Les projets de règlement ont été publiés en décembre 2006, comme cela était prévu dans le Plan stratégique 2005-2008. Les règlements ont ensuite été approuvés en mars 2007, puis sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2007, en même temps que les modifications législatives.
• Chapitre « Appareils sous pression » du Code de construction	Après examen, il appert que l'intégration des exigences qui touchent la fabrication et l'installation d'appareils sous pression nécessite une modification de la Loi sur le bâtiment, pour permettre à la Régie de maintenir son approche de surveillance à l'endroit des fabricants, des réparateurs et des installateurs au moyen de l'approbation de programmes de contrôle de qualité ainsi que d'alléger les exigences réglementaires concernant les approbations exigées à l'endroit des entreprises. La cible est reportée au 31 décembre 2008 et est conditionnelle à l'adoption des modifications législatives nécessaires.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Projet de règlement publié à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 décembre 2007 : • Chapitre « Bâtiment » du Code de sécurité	Ce chapitre ne peut être intégré à la Loi sur le bâtiment avant qu'une solution soit retenue pour assurer la surveillance de son application (voir à ce sujet l'objectif 1.3.6). La cible est reportée au 31 décembre 2008.
Projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 mars 2008 : • Chapitre « Appareils sous pression » du Code de sécurité; • Chapitre « Économie de l'énergie » du Code de construction	Comme cela a été mentionné plus haut, la Loi sur le bâtiment doit être modifiée pour permettre l'intégration de la réglementation sur les appareils sous pression. La cible est reportée au 31 décembre 2008. Après analyse, la Régie envisage plutôt d' intégrer au chapitre « Bâtiment » du Code de construction des exigences en matière d'efficacité énergétique . Cette intégration exige qu'une solution soit adoptée pour assurer la surveillance de l'application de ce chapitre dans les petits bâtiments (voir à ce sujet l'objectif 1.3.6). La cible est reportée au 31 décembre 2008.
Ressources :	La Régie estime avoir consacré 3,8 années-personnes à la préparation de ces projets de règlement durant l'année 2006-2007. La réalisation d'études d'impact a donné lieu à des contrats de services professionnels au coût de 9 800 \$.

AXE 1.3 STRATÉGIE D'INTERVENTION

OBJECTIF 1.3.1 Documenter, à compter de 2007-2008, le profil de l'entrepreneur de construction, les évaluations et les activités de suivi à l'aide d'un dossier intégré.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Proportion de dossiers documentés : • entrepreneurs travaillant dans les secteurs visés dans les plans d'action; • entrepreneurs en suivi à la suite d'une plainte	Les secteurs visés dans la planification opérationnelle sont les domaines techniques sujets à une réglementation en vertu de la Loi sur le bâtiment. Le nombre d'entrepreneurs habilités dans ces secteurs est évalué à 19 550 au 31 mars 2007. D'après les données recueillies préalablement à l'établissement des profils d'entreprises, il appert qu'une grande partie de ces titulaires de licence n'exécutent pas leurs travaux dans les bâtiments, installations et équipements assujettis à la réglementation. Les activités de documentation et d'évaluation concernent en priorité les entrepreneurs dont les travaux sont assujettis à la surveillance de la Régie. Selon les indications produites à ce jour, quelque 5 100 entrepreneurs seraient ainsi visés et la Régie entend les évaluer sur une période de deux ans. En dehors des secteurs visés, lorsqu'une plainte considérée comme majeure ou des plaintes répétées sont déposées à l'endroit d'un entrepreneur, la Régie procède à une évaluation et, s'il y a lieu, à un suivi. Au cours de l'exercice 2006-2007, le personnel de surveillance de la Régie a établi 5 256 profils d'entreprises et a procédé à l'évaluation de 2 326 entrepreneurs, à la suite de quoi 52 d'entre eux ont été désignés comme devant faire l'objet d'un suivi plus serré.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
	Les activités d'établissement de profil d'entreprise, d'évaluation et de suivi sont actuellement consignées sur papier. L'outil permettant de consulter le dossier intégré devrait être mis à la disposition du personnel d'ici la fin de l'année 2007-2008, selon le nouvel échéancier du projet de modernisation des processus d'affaires; la Régie pourra alors commencer à constituer des dossiers électroniques.
Ressources :	La Régie estime que 70 années-personnes ont été consacrées aux activités d'évaluation et de suivi des entrepreneurs.

OBJECTIF 1.3.2 Intégrer la prévention, l'habilitation, la surveillance et l'inspection au plan annuel d'intervention, à partir des analyses de risque.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Plan d'intervention adopté et mis en œuvre	Le plan d'intervention, qui porte le titre de « Planification opérationnelle 2006-2007 », a été déposé au comité de direction de la Régie en mai 2006. Les priorités d'action sont fixées en vue d'atteindre l'objectif d'évaluer, sur une période d'environ deux ans, l'ensemble des titulaires de licence qui exercent dans les domaines réglementés. Ce plan tient compte du résultat des analyses de risque. Pour assurer la mise en œuvre de ce plan, le document a été présenté à l'ensemble du personnel. Afin d'assurer un suivi de sa réalisation, un rapport produit mensuellement fait état des résultats obtenus par les directions territoriales et les bureaux en région au regard des rencontres des nouveaux entrepreneurs, de l'établissement de profils, de l'évaluation et du suivi des entrepreneurs ainsi que des délais de traitement des demandes de mesures différentes.
Ressources :	La Régie estime à 3,0 le nombre d'années-personnes affectées à l'élaboration et au suivi de la planification opérationnelle.

OBJECTIF 1.3.3 Favoriser chaque année la réalisation d'initiatives de communication et d'intervention en partenariat avec les organismes travaillant dans le milieu de la sécurité.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Initiatives de concertation	Électricité : • collaboration et concertation avec la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ) pour l'élaboration du matériel de formation sur les modifications au Code canadien de l'électricité et pour l'organisation et la réalisation d'une tournée provinciale de sessions de formation; • collaboration avec la CMEQ pour la diffusion de chroniques trimestrielles sur les exigences du Code canadien de l'électricité et sur la sécurité; • diffusion aux membres de la CMEQ de l'information concernant le programme de contrôle de qualité et les produits non approuvés; • en partenariat avec la CMEQ et la Commission de construction du Québec (CCQ), élaboration d'un outil de formation en ligne à l'intention des électriciens; • conférence devant les membres de l'Association internationale des inspecteurs et inspectrices en électricité; • participation au colloque du Canadian Electricity Forum pour présenter les changements qui seront apportés au chapitre « Électricité » du Code de construction.

INDICATEUR**RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES****Plomberie :**

- concertation avec la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) pour adapter et diffuser le matériel de formation sur les codes par objectifs et sur les modifications au Code national de plomberie.

Bâtiment :

- en partenariat avec l'Ordre des architectes, l'Ordre des ingénieurs, l'Ordre des technologues, le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) et les associations d'entrepreneurs, démarches en cours en vue de l'élaboration et de la diffusion du matériel de formation sur les changements au Code, notamment en ce qui concerne l'approche par objectifs, dont la publication est prévue vers l'été 2007.

Gaz :

- participation au congrès de l'Association québécoise du propane (AQP) pour y présenter l'approche d'intervention de la Régie et le processus d'approbation des mesures différentes;
- en collaboration avec l'Association des pourvoies du Québec, élaboration d'une vidéo sur l'utilisation sécuritaire du propane;
- démarche en collaboration avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), l'Association des locateurs et l'AQP pour la préparation et la diffusion d'un document d'information préventive sur l'utilisation sécuritaire d'appareils au gaz sur les chantiers de construction.

Ascenseurs :

- tenue de rencontres régulières avec les représentants de l'Association canadienne des entrepreneurs dans le domaine des ascenseurs, en vue d'établir une collaboration accrue pour la mise en évidence des problématiques en matière de surveillance et d'interprétation de la réglementation.

Remontées mécaniques :

- en concertation avec l'Association des stations de ski du Québec, sensibilisation des exploitants à la norme Z-98, à l'approche d'intervention de la Régie et aux principaux cas de non-conformité relevés au cours de la dernière saison.

Travail sans licence :

- en partenariat avec la CCQ, le ministère du Revenu du Québec et la CSST, visites communes de chantiers pour sensibiliser les entrepreneurs et les propriétaires à la réglementation et à l'action gouvernementale en matière de lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale.

Développement durable :

- tenue de rencontres avec des représentants du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs ainsi que de l'Agence de l'efficacité énergétique, pour élaborer une stratégie en vue d'atteindre les objectifs québécois en matière de développement durable dans le secteur de la construction;
- participation à une démarche de partenariat avec les autres provinces, Ressources naturelles Canada et le CNRC afin de mettre à jour les codes nationaux sur l'efficacité énergétique.

Ressources : La Régie estime avoir consacré 1,75 année-personne à des activités réalisées en partenariat au cours de l'année.

OBJECTIF 1.3.4 Évaluer, d'ici le 30 septembre 2006, l'opportunité et l'impact de mesures d'amélioration de l'accessibilité de bâtiments existants aux personnes handicapées, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec et d'autres organismes intéressés.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Rapport au ministre du Travail	À la suite d'une étude par échantillonnage réalisée d'avril à août 2006, un portrait des contraintes en matière d'accessibilité que présentent les bâtiments construits avant l'adoption d'un premier code du bâtiment au Québec, en 1976, a été tracé. L'étude a été supervisée et analysée par un groupe de travail interministériel ¹ constitué pour appuyer la Régie dans la production du rapport. Le rapport préliminaire déposé au ministre du Travail en novembre 2006 contient une évaluation du coût qu'impliqueraient les travaux à faire pour rendre accessibles les bâtiments publics et privés visés ainsi que des recommandations sur les priorités d'action. La version définitive du rapport doit être déposée par le ministre à l'Assemblée nationale.
Ressources :	Un contrat de services de 212 300 \$ a été accordé à une firme de consultants pour la réalisation de l'étude par échantillonnage. Des services professionnels pour la réalisation et pour l'édition du rapport ont été engagés au coût de 5 700 \$.
	En ce qui concerne ses ressources internes, la Régie évalue à 0,5 année-personne la charge de travail liée à cette réalisation.

OBJECTIF 1.3.5 Évaluer, d'ici le 30 septembre 2006, l'opportunité et l'impact d'un plan de garantie pour la rénovation des bâtiments résidentiels.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Rapport au ministre du Travail	Les consultations préliminaires menées par la Régie auprès des représentants des consommateurs et auprès des administrateurs sur cette question ont donné lieu à des représentations sur d'autres enjeux que ceux qui sont liés à la couverture des travaux de rénovation. Par ailleurs, la Commission de l'administration publique a recommandé qu'une attention particulière soit apportée au besoin d'une garantie à l'égard des plus grands bâtiments. La Régie a donc revu sa stratégie afin d'examiner, à la lumière des résultats d'études et d'autres consultations à venir, l'opportunité de regrouper dans un même projet de règlement l'ensemble des modifications souhaitées au regard de son plan de garantie. La cible pour le dépôt d'un rapport est reportée au 31 mars 2008.
Ressources :	La Régie évalue à 0,2 année-personne la charge de travail liée à cette réalisation.

OBJECTIF 1.3.6 Évaluer, d'ici le 30 septembre 2006, l'impact de différents scénarios permettant de déléguer aux municipalités la surveillance de l'application des normes dans le domaine du bâtiment.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Rapport au ministre du Travail	L'enjeu auquel répond cet objectif est d'assurer la surveillance de l'application d'une norme unique dans le domaine du bâtiment, tant au regard du Code de construction, dont les petits bâtiments et les bâtiments industriels sont actuellement exemptés, que du Code de sécurité, dont le chapitre « Bâtiment » n'est toujours pas en vigueur.

¹ Ce groupe, dirigé par la Régie, comptait aussi des représentants de l'Office des personnes handicapées du Québec, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, du ministère de la Santé et des Services sociaux, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, de la Société d'habitation du Québec, du ministère des Affaires municipales et des Régions, de la Corporation d'hébergement du Québec et de la Société immobilière du Québec.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
	La solution privilégiée au départ, qui avait pour objet la délégation de la surveillance aux municipalités, s'est révélée impossible à mettre en oeuvre, étant donné les enjeux liés au financement. Cela amène la Régie à reformuler cet objectif : il s'agit d'assurer l'application d'une norme unique de construction et de sécurité pour tous les bâtiments. Au cours de la dernière année, deux éléments nouveaux sont venus appuyer la nécessité d'atteindre cet objectif, soit la stratégie énergétique du Québec¹ et le plan de lutte contre les changements climatiques², qui prévoient que les nouvelles normes en matière d'efficacité énergétique soient incluses dans le Code de construction et applicables à tous les bâtiments (voir l'objectif 1.2.2). La Régie examine diverses possibilités quant au mode d'intervention à privilégier et aux modifications législatives qui seraient nécessaires pour en assurer la mise en oeuvre, dans une optique d'efficacité, d'efficience et de cohérence des actions en matière de surveillance dans le domaine du bâtiment. La cible est reportée au 31 décembre 2007 pour le dépôt d'un rapport au ministre du Travail.
Ressources :	La Régie évalue à 0,25 année-personne la charge de travail consacrée à l'atteinte de cet objectif durant l'année 2006-2007.

ORIENTATION 2

MESURER L'ÉVOLUTION DU NIVEAU DE QUALITÉ DES CONSTRUCTIONS ET DU NIVEAU DE SÉCURITÉ DES BÂTIMENTS ET DES INSTALLATIONS

AXE 2.1 QUALITÉ DES CONSTRUCTIONS

OBJECTIF 2.1.1 Mesurer annuellement le **niveau de conformité avec les normes en matière de construction, à partir d'échantillons représentatifs.**

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Plan d'évaluation adopté et mis en oeuvre	Dans le domaine des appareils de levage, qui comprend les ascenseurs, les appareils élévateurs pour personnes handicapées et les escaliers mécaniques, la Régie a entrepris une évaluation par échantillonnage au cours de la dernière année. Dans le domaine du bâtiment, il a été convenu que l'exercice d'évaluation serait réalisé à partir de l'indice de qualité de la construction (objectif 2.1.2). Les travaux sont actuellement en cours. La planification opérationnelle 2007-2008, qui est en préparation, prévoira un plan d'évaluation.
Ressources :	La Régie estime avoir consacré environ 4,0 années-personnes à la planification et à la réalisation des interventions sur le terrain.

¹ MINISTÈRE DES RESSOURCES NATURELLES ET DE LA FAUNE, *L'énergie pour construire le Québec de demain – La stratégie énergétique du Québec 2006-2015*, Québec, Gouvernement du Québec, 2006, 138 p.

² MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES PARCS, *Le Québec et les changements climatiques, un défi pour l'avenir – Plan d'action 2006-2012*, Québec, Gouvernement du Québec, juin 2006, 40 p.

OBJECTIF 2.1.2 Établir, d'ici le 31 mars 2008, un indice de qualité des constructions (IQC).

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Variation de l'IQC établie	Des orientations déterminantes pour la poursuite des travaux ont été retenues au cours de l'année en vue d'élaborer l'indice de qualité des constructions : • les résultats seront basés sur un échantillon représentatif des bâtiments construits pendant la dernière année, d'après le fichier des déclarations de travaux dans le domaine de l'électricité constitué par Hydro-Québec; • la qualité des constructions sera principalement évaluée au regard des normes du chapitre « Bâtiment » du Code de construction. Toutefois, certains éléments facilement observables pourront aussi être considérés dans d'autres domaines (par exemple, la plomberie et l'électricité); • l'IQC sera constitué de trois composantes dont la pondération reste à déterminer : le niveau de conformité aux exigences techniques, le niveau de risque associé à chacune des exigences techniques et la représentativité des bâtiments sélectionnés par rapport à l'ensemble du parc. L'enquête à réaliser pour l'IQC permettra aussi de mesurer le niveau de conformité des normes dans le domaine du bâtiment, ce qui contribuera à l'atteinte de l'objectif 2.1.1. La Régie a conclu une entente contractuelle avec l'Institut de la statistique du Québec pour obtenir des services-conseils en matière de démarche méthodologique, d'échantillonnage et de pondération des résultats. Les travaux préliminaires accomplis jusqu'à maintenant sur les deux indices, l'IQC et l'indice de sécurité (IS), ont fait ressortir la grande complexité de la démarche entreprise, qui est sans précédent. Ce constat amène la Régie à modifier l'indicateur de réalisation, qui devient : « Mesure de départ établie » et la cible est fixée au 31 mars 2009. Des résultats préliminaires seront produits d'ici le 31 mars 2008, et ce, pour valider la démarche méthodologique retenue et y apporter les adaptations nécessaires.
Ressources :	Les ressources internes consacrées à l'élaboration des deux indices (IQC et IS) sont évaluées à 2,0 années-personnes. Un montant de 14 230 \$ a été dépensé pour retenir les services de consultants en vue de conseiller la Régie dans l'élaboration des deux indices.

AXE 2.2 SÉCURITÉ DES BÂTIMENTS ET DES INSTALLATIONS

OBJECTIF 2.2.1 Mettre en place, d'ici le 31 mars 2006, des mécanismes de documentation des incidents ayant potentiellement ou réellement porté atteinte à la sécurité du public, en partenariat avec les organismes travaillant dans le domaine de la sécurité.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Procédure de documentation implantée dans les secteurs prioritaires : • électricité; • gaz; • appareils sous pression;	Afin d'améliorer les mécanismes de documentation déjà en place pour les incidents portés à la connaissance du personnel, la Régie a travaillé à l'élaboration d'un formulaire à l'usage des citoyens qui seraient témoins d'incidents et a adopté, en février 2007, une procédure plus structurée sur les suites à donner aux rapports documentés. Cette procédure prévoit que le personnel des régions a la responsabilité de documenter les causes et conséquences des accidents et des incidents qui lui sont signalés.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
• appareils de levage (ascenseurs et autres appareils élévateurs, escaliers mécaniques, remontées mécaniques et jeux mécaniques); • bâtiment (sécurité-incendie)	La documentation est transmise aux conseillers techniques de la Direction du soutien à la prestation de services, qui en assurent l'analyse et formulent des recommandations au regard de la normalisation ou des programmes de surveillance. Cette information sera utile pour la mise à jour des analyses de risque. En plus des secteurs qui ont été ciblés en priorité par la Régie dans son plan stratégique, les domaines de la plomberie et des équipements pétroliers font aussi l'objet d'une documentation des incidents. D'autre part, la Régie participe aux travaux du National Public Safety Advisory Committee (NPSAC) pour élaborer un formulaire de relevé des incidents qui favorisera l'échange de données entre les provinces. La première version de cet outil est en préparation en vue d'une utilisation au cours de l'année 2007-2008 dans le domaine des remontées mécaniques.
Ressources :	La Régie estime à 2,0 années-personnes la charge de travail liée à la documentation des incidents.

OBJECTIF 2.2.2 Établir, d'ici le 31 mars 2008, un indice de sécurité (IS) des bâtiments et des installations.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Variation de l'IS établie	Des orientations déterminantes pour la poursuite des travaux ont été retenues au cours de l'année en vue d'élaborer l'indice de sécurité : • le fichier qui servira de base de sondage est le fichier des rôles d'évaluation du ministère des Affaires municipales et des Régions; • les différents types de bâtiments seront regroupés en trois grandes catégories d'usages, qui seront observées successivement à l'intérieur d'un cycle de trois ans; • l'information existante sur les rôles d'évaluation sera complétée au moyen d'un sondage téléphonique effectué pour déterminer si le bâtiment répond, par sa configuration et son usage, aux critères recherchés aux fins de l'échantillon. Comme cela avait été mentionné à l'objectif 2.2.2, les travaux préliminaires effectués jusqu'à maintenant sur les deux indices ont fait ressortir la grande complexité de la démarche entreprise, qui est sans précédent. Ce constat amène la Régie à modifier l'indicateur de réalisation, qui devient : « Mesure de départ établie » et la cible est fixée au 31 mars 2009. Des résultats préliminaires seront produits d'ici le 31 mars 2008, et ce, afin de valider la démarche méthodologique retenue et d'y apporter les adaptations nécessaires.
Ressources :	Les ressources internes consacrées à l'élaboration des deux indices (IQC et IS) sont évaluées à 2,0 années-personnes.

ORIENTATION 3 OFFRIR DES SERVICES PLUS ACCESSIBLES ET MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS DES CITOYENS ET DES ENTREPRISES

AXE 3.1 AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DE SERVICES

OBJECTIF 3.1.1 À compter de 2007-2008, traiter 80 % des demandes de la clientèle dès le premier contact.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Proportion des demandes traitées au premier contact	D'après trois relevés effectués au service téléphonique du Centre de relation clientèle (CRC), les préposés ont été en mesure de fournir une réponse immédiate au client dans 79 % des cas en août 2006, dans 82 % des cas en décembre 2006 et dans 85 % des cas en mars 2007. Cette augmentation est attribuable à une amélioration de l'information à l'usage des préposés aux renseignements, notamment par l'ajout de notes explicatives rédigées par les analystes chargés du traitement administratif des dossiers d'entrepreneurs. L'approche de gestion qui favorise la polyvalence du personnel travaillant au CRC est un autre facteur qui contribue à augmenter la proportion des demandes traitées dès le premier contact.

Ressources : Le Centre de relation clientèle dispose d'un effectif de 10 préposés aux renseignements.

OBJECTIF 3.1.2 Augmenter à 75 %, en 2007-2008, le taux de réponse téléphonique en moins de 3 minutes.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES		
Proportion de communications établies en moins de 3 minutes par rapport aux tentatives d'appels	NIVEAU DE DÉPART (2004-2005)	RÉSULTAT ATTEINT (2005-2006)	RÉSULTAT ATTEINT (2006-2007)
	17 %	47 %	66 %
Le personnel du CRC a répondu à près de 89 000 appels au cours de l'année, soit 12 % de plus que l'année précédente. L'utilisation plus ciblée des ressources humaines aux périodes de forte demande a permis d'offrir une meilleure accessibilité avec sensiblement le même effectif en poste. Depuis juillet 2006, les préposés du CRC répondent en première ligne aux appels destinés à la Direction territoriale du Sud-Ouest. Cette mesure permet aux préposés de se familiariser graduellement avec les nouvelles questions auxquelles ils auront à répondre lorsque le mandat d'information du CRC sera élargi. La Régie prévoit être en mesure d'atteindre la cible prévue de 75 % pour l'année 2007-2008. Puisque l'amélioration de l'accessibilité constitue un objectif de son plan d'amélioration des services, la Régie se donne, à l'occasion de la prolongation de son plan stratégique, une nouvelle cible de 80 % pour l'année 2008-2009.			

Ressources : Le Centre de relation clientèle dispose d'un effectif de 10 préposés aux renseignements.

OBJECTIF 3.1.3 Offrir, d'ici le 31 mars 2007, la possibilité d'effectuer des transactions en ligne.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Applications mises en ligne (délivrance, renouvellement et modification de licence; paiement des obligations financières)	Selon le nouvel échéancier du projet de modernisation des processus d'affaires, l'application permettant d'effectuer des transactions en ligne sera programmée, testée et validée d'ici le 31 mars 2008. Compte tenu de la formation à donner aux préposés pour leur permettre d'assister la clientèle, formation qui portera à la fois sur l'utilisation de cet outil et sur l'application du nouveau règlement

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Proportion des transactions effectuées en ligne	de qualification, la cible est reportée au 30 septembre 2008 pour la mise en ligne des applications permettant aux entrepreneurs d'effectuer des transactions électroniques.
Ressources :	La Régie et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont consacré respectivement 6,6 et 8,7 années-personnes à la conceptualisation et à la mise en place des systèmes qui appuieront les nouveaux processus d'affaires de la Régie, dont les applications qui rendront possibles les transactions en ligne. Un montant de 659 000 \$ a été versé pour des services professionnels externes concernant ces travaux.

OBJECTIF 3.1.4 En partenariat avec d'autres organismes gouvernementaux, accroître, d'ici le 31 décembre 2006, le nombre de points de service pour l'évaluation des compétences des candidats entrepreneurs.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Système d'évaluation électronique mis en service	En date du 31 mars 2007, la Régie prévoit conclure une entente de partenariat avec Services Québec, qui prendrait en charge l'administration des examens et le développement de la prestation électronique d'examen. La cible est reportée au 31 mars 2008 pour la mise en service du système d'évaluation par voie électronique , soit au moment de l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation sur la qualification des entrepreneurs.
Nombre de points de service	Selon le projet d'entente, Services Québec prendra en charge la gestion des lieux d'examen actuels de la Régie d'ici le 31 mars 2008. La cible est reportée au 31 mars 2009 pour l'augmentation du nombre de points de service.
Ressources :	Le système d'évaluation électronique fait partie des projets auxquels ont travaillé les employés affectés au projet de modernisation des processus d'affaires (voir l'objectif 3.1.3).

OBJECTIF 3.1.5 Publier, d'ici le 31 mars 2008, un projet de grille tarifaire révisée qui assure une meilleure adéquation avec le coût de la prestation des services.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Projet de règlement publié à la Gazette officielle du Québec	Le projet de publier une nouvelle grille tarifaire est reporté, et ce, pour tenir compte de l'impact des changements en cours ou à venir sur le coût des services et sur les revenus : nouvelle réglementation en matière de qualification professionnelle, modernisation des processus d'affaires, prise en charge de nouveaux domaines d'intervention (ex. : équipements pétroliers) et mise en place de mécanismes à déterminer pour assurer la surveillance de la norme unique et de la réglementation sur l'économie de l'énergie. Pour ces motifs, l'objectif est modifié et se lit maintenant comme suit : « Poursuivre les travaux en vue de l'élaboration d'une grille tarifaire révisée qui assure une meilleure adéquation avec le coût de la prestation des services » . La Régie prévoit déposer un rapport d'étape d'ici le 31 mars 2009.
Écart entre le coût de la prestation de services et la tarification	L'écart initial a été établi par domaine d'activité sur la base des revenus et du coût des services en 2003-2004.
Ressources :	La Régie estime avoir consacré 0,75 année-personne à la réalisation de ce projet, alors qu'un montant de 6 500 \$ a été accordé à une firme de consultants pour la réalisation d'études en 2006-2007.

OBJECTIF 3.1.6 Consulter annuellement la clientèle de la Régie sur la qualité des services reçus.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Plan de consultation adopté et mis en œuvre	Les trois sondages prévus dans le plan de consultation adopté en février 2006 ont été réalisés en 2006-2007, à l'intérieur du programme d'enquête multiservices coordonné par le Secrétariat du Conseil du trésor : • sondage auprès des citoyens ayant déposé une plainte à l'endroit d'un intervenant, en matière de qualité de construction ou de sécurité, réalisé de mars à mai 2006; • sondage auprès des concepteurs, propriétaires et entrepreneurs ayant présenté une demande de mesures différentes ou équivalentes, réalisé en décembre 2006 et janvier 2007; • sondage auprès des citoyens appelés à collaborer avec la Régie à l'occasion d'activités liées à la lutte contre le travail sans licence, réalisé de janvier à mars 2007. De plus, pour donner suite à une recommandation formulée à son endroit par la Commission de l'administration publique¹, la Régie a fait réaliser en octobre et novembre 2006 un sondage auprès du grand public sur l'appréciation des normes et de la surveillance de même que sur sa propre notoriété. Le plan de consultation s'étend jusqu'au 31 mars 2009 et prévoit la reprise des sondages auprès des différentes clientèles cibles sur un cycle de deux ans.
Taux de satisfaction	Dans le cas des sondages réalisés à l'intérieur du programme d'enquête multiservices, une question porte sur le degré d'appréciation globale de la qualité du service reçu. Les moyennes observées, sur 10, sont les suivantes : • plaintes en matière de qualité et de sécurité² : 6,25; • mesures différentes ou équivalentes : 7,99; • lutte contre les travaux sans licence : 7,59. Par ailleurs, le sondage mené auprès du grand public comporte certains résultats qui s'apparentent à des taux de satisfaction : • 87 % des adultes québécois disent se sentir « tout à fait » ou « assez » en sécurité dans un bâtiment ou un lieu public; • 61 % jugent qu'il y a « juste assez » de règlements concernant la sécurité du public dans les bâtiments; 5 %, qu'il y en a « trop »; et 31 %, « pas suffisamment »; • 78 % disent que la qualité de construction des nouveaux bâtiments est « très bonne » ou « plutôt bonne »; • 48 % estiment qu'il y a « juste assez » de règlements dans le secteur de la construction; 7 %, qu'il y en a « trop »; et 37 %, « pas suffisamment ».
Ressources :	Un montant de 12 421 \$ a été payé en 2006-2007 pour la réalisation des sondages auprès de la clientèle. Le sondage sur les plaintes avait été payé en bonne partie en 2005-2006, alors que le coût du sondage sur la lutte contre le travail sans licence sera entièrement facturé en 2007-2008. La Régie estime avoir consacré 0,15 année-personne à la planification de ces consultations.

¹ COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE, *Seizième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics*, [En ligne] Québec, Gouvernement du Québec, juin 2006 [www.assnat.qc.ca/fra/37legislature2/commissions/cap/16erapport.html], chapitre 3.

² L'échelle de réponses utilisée dans ce sondage allait de « 1 » (insatisfaction) à « 7 » (satisfaction); les résultats ont été ramenés sur 6, pour que l'insatisfaction complète corresponde à une valeur de « 0 », puis convertis sur une base de 10, pour les rendre comparables aux résultats des deux autres sondages, basés sur une échelle allant de « 0 » à « 10 ».

AXE 3.2 INFORMATION ET SENSIBILISATION

OBJECTIF 3.2.1 Améliorer le niveau de **notoriété des normes, des droits, des obligations et des recours** en réalisant un plan de communication annuel.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Plan de communication élaboré et mis en œuvre	Un bilan de la réalisation du plan de communication pour l'année 2006-2007 a été déposé au comité de direction en janvier 2007. De façon générale, l'ensemble des activités prévues ont été réalisées en ce qui concerne les volets « Sensibilisation et prévention », « Activités institutionnelles », « Partenariats » et « Activités cycliques ». Dans le volet « Législation et réglementation », une documentation complète sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs a été produite, mais d'autres activités prévues à l'intérieur du plan de communication sont suspendues dans l'attente de l'adoption de projets de règlement. Le plan de communication pour l'année 2007-2008 est en élaboration.
Niveau de notoriété évalué auprès des publics cibles	La Régie commande des sondages afin de connaître le niveau de notoriété des campagnes radio qu'elle réalise. Trois sondages ont été tenus en 2006-2007 : • à la suite de la campagne « Ouvrez l'oeil » de 2005-2006, 42 % des adultes interrogés disaient avoir entendu le message et 71 % de ceux-ci déclaraient que le message avait contribué à les convaincre de s'assurer de retenir les services d'un entrepreneur titulaire d'une licence de la Régie pour faire effectuer leurs travaux; • à la suite de la campagne « Ouvrez l'oeil », de 2006-2007, 38 % des adultes interrogés disaient avoir entendu le message et 77 % de ceux-ci déclaraient que le message avait contribué à les convaincre de s'assurer de retenir les services d'un entrepreneur titulaire d'une licence de la Régie pour faire effectuer leurs travaux; • à la suite de la campagne ayant pour objet de promouvoir le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, 76 % des adultes interrogés ont déclaré qu'ils consulteraient la Régie s'ils devaient faire construire une propriété. Par ailleurs, le sondage réalisé auprès du grand public en octobre et novembre 2006 (voir l'objectif 3.1.6) a fait ressortir que la Régie est mentionnée spontanément par 11 % des répondants comme l'endroit où ils s'adresseraient pour obtenir de l'information sur les normes et les règlements concernant la sécurité dans les bâtiments et par 10 % des répondants comme l'endroit où ils s'adresseraient pour obtenir de l'information sur les normes, les règlements et les règles de l'art concernant la qualité des travaux de construction. La Régie est au premier rang des organismes gouvernementaux cités, sur un pied d'égalité avec les municipalités.
Ressources :	La Régie estime avoir consacré 12,2 années-personnes à l'élaboration et à la réalisation des activités du plan de communication. Les sondages sur la notoriété des campagnes radio ont été réalisés au coût de 10 500 \$.

OBJECTIF 3.2.2 Sensibiliser les intervenants à leurs obligations, à partir des analyses de risque.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Plan d'intervention élaboré et mis en œuvre	Le plan d'intervention est intégré à la planification opérationnelle 2006-2007, qui a été déposée au comité de direction en mai 2006. Les principales activités réalisées sont énumérées ci-dessous. Appareils de levage : • information aux propriétaires sur les exigences et les obligations au regard de l'entretien des ascenseurs contenues dans le Code de sécurité; • production, à l'intention des propriétaires et des compagnies d'entretien, d'un bulletin sur les programmes d'entretien; • sensibilisation et information auprès des entrepreneurs sur le contenu des nouvelles éditions des codes; • information aux propriétaires et aux exploitants de stations de ski à partir des constats observés lors de l'opération d'inspection systématique des sites réalisée en 2005-2006; • sensibilisation des propriétaires et des exploitants de jeux mécaniques sur l'approche d'intervention de la Régie et sur leurs obligations. Appareils sous pression : • sensibilisation et information auprès des firmes d'ingénieurs-conseils; • tenue de six sessions d'information et de formation à l'intention du personnel d'ingénierie et du personnel technique du domaine des appareils sous pression. Ces sessions portaient sur la fabrication et l'installation de tuyauterie sous pression; • sensibilisation et information auprès des membres de la Corporation des entreprises de traitement de l'air et du froid (CETAF) sur l'installation de la tuyauterie de réfrigération; • tenue de sessions d'information à l'intention du personnel technique du domaine portant sur la réglementation. Bâtiment : • sensibilisation des propriétaires et exploitants de plages et de bains publics sur les équipements de sécurité obligatoires et sur l'embauche de personnel qualifié; • sensibilisation des professionnels, des entrepreneurs et des propriétaires de garages intérieurs sur la dégradation de la structure et des mesures à prendre lors de modifications à la structure; • sensibilisation des professionnels sur les dispositions du Code de construction concernant les protections sismiques. Électricité : • animation de colloques régionaux à l'intention des membres de l'Association des constructeurs-propriétaires en électricité et des électriciens d'entretien du Québec (ACPEEEQ) portant sur le mode d'intervention de la Régie, l'implantation du contrôle de la qualité et de constats concernant des éléments techniques; • sensibilisation des entrepreneurs à l'importance d'utiliser des équipements et des appareils électriques certifiés; • sensibilisation des constructeurs-propriétaires et des entrepreneurs à l'importance de mettre en place un contrôle de la qualité de leurs travaux. Équipements pétroliers : • formation et information auprès des entrepreneurs, des propriétaires et des vérificateurs agréés concernant l'adoption et l'entrée en vigueur des chapitres « Installation d'équipement pétrolier » du Code de construction et du Code de sécurité.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
	Gaz : • sensibilisation et information auprès des organisateurs d'événements (foires et expositions) sur les exigences de sécurité relatives au gaz propane; • sensibilisation des entrepreneurs généraux et des propriétaires sur les risques reliés aux modifications de l'environnement des appareils fonctionnant au gaz; • sensibilisation des entrepreneurs d'excavation concernant le bris de conduites de gaz lors d'excavation; • sensibilisation des fabricants et des vendeurs de génératrices au gaz sur les exigences de chapitre « Gaz » du Code de construction et du Code de sécurité. Plomberie : • tenue d'une campagne d'information sur les exigences contenues dans le chapitre « Plomberie » du Code de sécurité, portant sur la protection de l'eau potable; • sensibilisation des entrepreneurs de plomberie sur l'importance d'utiliser en tout temps du matériel certifié. Lutte contre le travail sans licence : • information auprès des élèves des écoles de métiers et des centres de formation professionnelle sur la réglementation relative à la licence d'entrepreneur de construction. Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs : • sensibilisation des entrepreneurs accrédités auprès d'un administrateur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs aux nouvelles dispositions du règlement, notamment par l'élaboration et la diffusion d'un bulletin d'information.
Ressources :	La Régie estime à 6,0 années-personnes la charge de travail liée aux activités de sensibilisation, d'information et de formation auprès des intervenants.

OBJECTIF 3.2.3 Donner accès en ligne à une banque d'information administrative et technique en mode libre-service.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Mise en ligne d'un guide d'application sur la qualification professionnelle	Un guide basé sur la réglementation actuelle est en ligne sur le site Web de la Régie. La révision de ce guide en fonction de la nouvelle réglementation sera assurée pour décembre 2007, en temps utile pour servir à la formation du personnel. Ce guide sera mis en ligne avant l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation, prévue pour le printemps 2008.
Mise en ligne d'un guide d'application sur la transformation de bâtiments (réalisée en 2005-2006)	
Mise en ligne d'un guide d'application sur la conception sans obstacles (réalisée en 2005-2006)	
Mise en ligne des fiches d'éléments à vérifier	La mise en ligne des fiches d'éléments à vérifier, qui avait été en partie réalisée en 2005-2006, a été achevée en juin 2006.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Mise en ligne des décisions de la Régie : • instance administrative; • demandes de mesures différentes ou équivalentes	Les paramètres de traitement des décisions aux fins de publication ont été déterminés. Il ne s'agit pas de reproduire dans chaque cas l'intégralité de la décision, mais de permettre l'accès en ligne aux principales données du dossier et au dispositif de la décision rendue à l'endroit d'une personne morale ou d'une société dans les matières suivantes : • la suspension, l'annulation ou le refus de renouveler une licence; • les ordonnances rendues en vertu des articles 123 et 124 de la Loi sur le bâtiment; • les mesures équivalentes ou différentes en vertu des articles 127 et 128 de la Loi sur le bâtiment; • la révocation des permis prévus aux articles 35.2 et 37.1 de la Loi sur le bâtiment; • la révocation de la reconnaissance d'une personne visée aux articles 16 et 35 de la Loi sur le bâtiment; • une décision résultant d'une demande de révision. La Régie entend rendre accessibles en ligne les extraits des décisions à l'intérieur de la période initialement prévue pour la réalisation du Plan stratégique 2005-2008.
Mise en ligne des décisions arbitrales (Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs)	À la suite d'une entente avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), une application de recherche des décisions arbitrales par sujet, donnant accès à un résumé et au texte intégral des décisions, a été mise en ligne sur le site Web de la Régie en novembre 2006. Plus de 300 décisions ont été mises en ligne en date du 31 mars 2007 et les usagers du site ont effectué plus de 5 000 recherches par sujet.
	Outre les engagements contenus dans son plan stratégique, la Régie a poursuivi sa réflexion sur l'opportunité de rendre accessibles sur son site Web les données qu'elle détient sur les entrepreneurs, dont celles qui portent sur les activités d'évaluation et de suivi ainsi que sur les plaintes. Ce projet impliquerait la diffusion de l'information relative à l'ensemble des intervenants visés (sociétés, personnes morales et personnes physiques). La Régie réserve pour un prochain plan stratégique sa décision quant à l'éventualité de mettre à la disposition du grand public l'information qu'elle collige dans ses systèmes sur les entrepreneurs.
Ressources :	La Régie estime avoir consacré 1,7 année-personne à la planification et à la réalisation de ces projets au cours de l'année. Le traitement des décisions arbitrales en vue de leur mise en ligne a occasionné un coût de 16 140 \$ pour l'exercice 2006-2007.

ORIENTATION 4

FAVORISER L'ENGAGEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF DES RESSOURCES HUMAINES DANS L'ATTEINTE DES RÉSULTATS VISÉS PAR LA RÉGIE

AXE 4.1 ENGAGEMENT INDIVIDUEL

OBJECTIF 4.1.1 Sensibiliser annuellement chaque employé aux **attentes** de la Régie et apprécier la **contribution** qu'il apporte par son travail à l'atteinte des objectifs de la Régie.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Proportion des employés qui ont reçu des attentes signifiées	Le pourcentage des personnes ayant reçu un document précisant les attentes de la Régie à leur endroit, du 1 ^{er} avril au 31 mars 2007, est de 91 %.
Proportion des employés qui ont reçu une appréciation de leur contribution	Au total, 74 % des employés ayant reçu des attentes en 2006-2007 ont aussi reçu une évaluation de leur contribution en date du 31 mars 2007.

Ressources : Cet objectif occasionne une charge de travail d'environ 1,25 année-personne pour les gestionnaires de la Régie et pour le personnel affecté au soutien à la gestion des ressources humaines.

OBJECTIF 4.1.2 Faciliter l'adaptation et le transfert d'expertise en offrant aux employés des **activités de développement liées, notamment, à leurs nouvelles tâches, à l'adaptation au changement ou à leur plan de carrière.**

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Nombre moyen de jours par personne consacrés à des activités de développement	Au cours de l'année 2006-2007, les employés de la Régie ont reçu en moyenne 5,9 jours de formation.

Ressources : Le coût des activités de formation, y compris la valeur du temps de travail des participants, représente 3,7 % de la masse salariale. De plus, la Régie estime à 1,75 année-personne le temps consacré à l'analyse des besoins, au soutien et au suivi des activités de formation.

AXE 4.2 ENGAGEMENT COLLECTIF

OBJECTIF 4.2.1 Renforcer la **mobilisation du personnel** et améliorer la **qualité de vie au travail**.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Résultat des sondages concernant l'indice de mobilisation du personnel	À la demande des partenaires syndicaux de la Régie, le questionnaire « Indice de mobilisation du personnel » n'a pas été utilisé comme cela avait d'abord été prévu dans le Plan stratégique 2005-2008. Toutefois, le Comité des changements technologiques a approuvé l'élaboration d'un nouvel outil de consultation davantage tourné vers les préoccupations à l'endroit de la qualité de vie au travail, particulièrement en ce qui concerne les changements technologiques et organisationnels. L'indicateur prévu dans le Plan stratégique 2005-2008 est remplacé par le suivant : « résultat des sondages sur la qualité de vie au travail ».

INDICATEUR	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
	Le premier sondage a été réalisé en novembre 2006 et comprenait notamment une question sur la qualité de vie au travail. Les résultats ont été les suivants : • « tout à fait acceptable » 40 %; • « en partie acceptable » 45 %; • « peu acceptable » 8 %; • « pas du tout acceptable » 5 %. Après l'analyse des résultats obtenus aux différentes questions de ce sondage, la Régie a déjà pris des mesures en annonçant en février 2007 la mise en place de la visioconférence dans tous ses bureaux, pour favoriser une meilleure communication avec l'ensemble du personnel, ainsi qu'un projet de gestion de la qualité qui comportera une obligation de formation pour le personnel. D'ici la fin de l'année 2007, un plan d'action sera élaboré en réponse aux préoccupations exprimées par les membres du personnel. Le cycle de reprise du sondage fait actuellement l'objet de discussions avec les partenaires syndicaux.
Ressources :	La Régie estime à 0,3 année-personne la charge de travail liée à la planification et au suivi de la consultation menée auprès du personnel. Par ailleurs, la tournée du président-directeur général a impliqué une charge de travail évaluée à plus de 150 jours-personnes; ce chiffre tient compte du travail de l'équipe qui a participé à la tournée et aux travaux afférents ainsi que du temps de travail des employés des unités administratives qui ont participé à cette activité avant le 31 mars 2007.

OBJECTIF 4.2.2 Renforcer les habiletés de leadership et de communication de l'équipe de gestion.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
Plan de développement annuel adopté	Le programme de développement des compétences des cadres pour l'année 2006-2007 a été adopté en juillet 2006.
Activités de développement réalisées	Les gestionnaires de la Régie ont participé à une activité de formation sur la pensée stratégique en novembre et en décembre 2006, ainsi qu'à une actualisation de leur connaissance de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels en février 2007.
Ressources :	Au 31 mars 2007, l'ensemble des dépenses relatives au développement du personnel d'encadrement s'élevait à 54 730 \$ incluant les formations prévues au plan corporatif, les formations répondant aux besoins individuels de développement ainsi que les frais de déplacements des participants. Les ressources afférentes à la coordination des activités de développement sont évaluées à 0,25 année-personne. La participation des cadres à ces activités représente 150,4 jours-personnes.

PARTIE

3



LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les fiches qui suivent font état des résultats obtenus au regard des engagements pris par la Régie dans sa déclaration de services aux citoyens, rendue publique en avril 2005. Dans le cas des engagements généraux, la plupart des résultats ont été obtenus au moyen de sondages réalisés avec l'outil québécois de mesure de la satisfaction, élaboré par le Centre d'expertise sur la prestation de services du Secrétariat du Conseil du trésor.

Trois sondages ont été menés en 2006-2007 :

- le sondage 1 a été tenu du 24 mars au 19 mai 2006 auprès de 259 citoyens ayant demandé l'intervention de la Régie en adressant une plainte en matière de qualité ou de sécurité;
- le sondage 2 a été tenu du 7 décembre 2006 au 2 février 2007 auprès de 153 professionnels de la construction, entrepreneurs ou propriétaires ayant présenté à la Régie une proposition de solution différente¹;

- le sondage 3 a été tenu du 24 janvier au 27 mars 2007 auprès de 379 citoyens ayant été appelés à collaborer avec la Régie à l'occasion d'une enquête en vue de détecter des travaux effectués sans licence.

Les résultats expriment le niveau moyen d'accord avec l'énoncé, sur une échelle de 10². Dans le cas du sondage 3, comme le service évalué était une démarche d'enquête menée à l'initiative de la Régie, certaines questions ont été adaptées en conséquence ou même retirées du questionnaire.

¹ La demande d'approbation peut porter sur une méthode de conception, sur un procédé de construction, sur l'utilisation d'un matériau ou d'un équipement différent de ce qui est prévu dans un code ou un règlement ou encore sur l'application de mesures différentes de celles qui sont prévues dans un code ou un règlement dont les dispositions ne peuvent être raisonnablement appliquées.

² L'échelle de réponses utilisée dans le sondage 1 allait de « 1 » (désaccord) à « 7 » (accord); les résultats ont été ramenés sur 6, pour que le désaccord complet corresponde à une valeur de « 0 », puis convertis sur une base de 10, pour les rendre comparables aux résultats des deux autres sondages, basés sur une échelle allant de « 0 » à « 10 ». À titre d'exemple, un résultat de 5,74 sur 7 a été converti d'abord à 4,74 sur 6, puis à 7,90 sur 10.

LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

1

DES SERVICES DE QUALITÉ EMPREINTS DE COURTOISIE

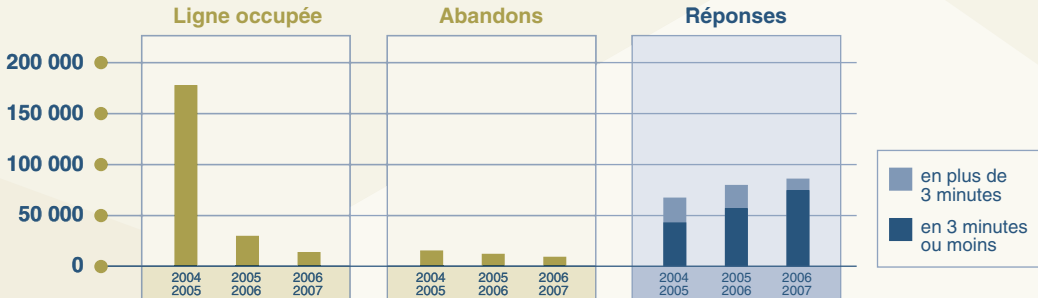
NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES
	ÉNONCÉ DU SONDAGE NIVEAU D'ACCORD SONDAGE 123
1.0 bien vous accueillir et vous offrir des services empreints de courtoisie;	<i>Les employés ont été polis avec moi</i> 8,9 9,3 9,4
	<i>On m'a traité avec respect</i> 8,7 9,3 9,3
1.1 vous écouter attentivement;	<i>On m'a accordé une attention personnelle</i> 6,5 8,0 8,2
	<i>La Régie du bâtiment a compris mes besoins (ma situation)</i> 6,4 7,9 8,5
	<i>On m'a permis d'exprimer mon point de vue</i> 7,6 8,4 8,5
1.2 vous répondre avec rigueur et compétence;	<i>L'information qui m'a été fournie était exacte</i> 7,4 8,4 8,6
	<i>Le service a été rendu sans erreur</i> 7,7 8,5 S.O.
	<i>Les employés qui ont traité mon dossier avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions</i> 7,5 7,9 8,7
1.3 régler le plus de questions possible dès la première communication;	<i>J'ai trouvé facile de joindre une personne en mesure de me fournir le service (ou l'enquêteur de la Régie)</i> 7,4 7,5 7,9
	Les résultats mentionnés dans la partie 2 du présent rapport, relativement à l'objectif 3.1.1, sont aussi pertinents quant à cet engagement.
1.4 vous fournir des services de qualité, fiables, équitables et confidentiels.	<i>J'ai été servi de manière juste</i> 7,0 8,4 8,6
	<i>Les décisions rendues étaient fondées sur les lois et règlements en vigueur</i> 7,6 8,8 8,8
	<i>J'ai été traité sans discrimination</i> 8,3 9,4 9,2
	<i>Les renseignements que j'ai donnés à la Régie du bâtiment sont traités de manière confidentielle</i> 8,2 8,7 8,4
	<i>Je suis persuadé que la Régie du bâtiment utilise les renseignements que je lui ai donnés uniquement dans le but prévu</i> S.O. 8,6 8,5

2 DES DÉMARCHES SIMPLES

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES			
	ÉNONCÉ DU SONDAGE	NIVEAU D'ACCORD SONDAGE		
		1	2	3
2.0 simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à nos services;	<i>Le nombre d'étapes pour obtenir le service (ou pour réaliser cette intervention) était raisonnable</i>	7,9	8,0	8,1
2.1 vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence;	<i>Les employés étaient disposés à m'aider (l'enquêteur était disposé à répondre à mes questions)</i>	7,1	8,3	8,9
	<i>Le service m'a été rendu dans les délais convenus</i>	8,0	7,8	S.O.
	<i>On m'a rendu un service rapide (l'enquêteur a fait son travail rapidement)</i>	6,8	7,2	8,8
	<i>On m'a fourni les explications dont j'avais besoin</i>	6,8	8,3	8,4
2.2 concevoir et mettre à votre disposition des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir.	<i>Les démarches pour obtenir le service (pour répondre aux demandes de l'enquêteur) étaient faciles à effectuer</i>	7,9	7,5	8,2
	<i>Les formulaires étaient faciles à remplir</i>	8,1	8,0	S.O.
La liste des guides et des documents à l'usage du public est présentée à l'annexe 2.				

3 DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT AU QUÉBEC

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES			
	ÉNONCÉ DU SONDAGE	NIVEAU D'ACCORD SONDAGE		
		1	2	3
3.0 vous assurer que nos services sont accessibles partout au Québec;	<i>J'ai trouvé que les bureaux de la Régie du bâtiment étaient facilement accessibles</i>	7,1	7,9	9,0
	<i>J'ai pu accéder au service par le moyen de communication de mon choix</i>	S.O.	8,4	S.O.
	<i>Dans l'ensemble, j'ai trouvé que le service était facilement accessible</i>	S.O.	8,0	S.O.
3.1 vous offrir un accès facile à tous nos bureaux, y compris pour les personnes à mobilité réduite;	Dans son plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2006-2007, la Régie s'est engagée à élaborer des mesures d'accommodement afin d'offrir à la clientèle qui en fait la demande la possibilité que l'évaluation des compétences en vertu du processus de qualification professionnelle soit adaptée à un handicap moteur ou visuel. À cet effet, le Centre de relation clientèle a codifié dans une procédure les mesures auxquelles ont droit les candidats qui manifestent des besoins particuliers. Le comité de suivi du plan d'action examine l'opportunité d'offrir systématiquement aux candidats aux examens de se prévaloir des mesures d'accommodement offertes par la Régie.			

NOTRE ENGAGEMENT		RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES				
3.2 vous offrir un service téléphonique sans frais partout au Québec;		Les citoyens de l'ensemble du territoire du Québec ont accès aux services de la Régie au moyen d'un réseau de 23 numéros sans frais, dont plusieurs sont publiés à l'annexe 5 du présent rapport alors que d'autres sont réservés à l'usage de certaines catégories de clientèle faisant affaire avec la Régie. Environ 86 000 appels et 1 300 télécopies ont été acheminés par ces numéros sans frais, occasionnant un coût de 13 210 \$ pour la Régie.				
3.3 répondre promptement à vos demandes d'information générale par téléphone;		ÉNONCÉ DU SONDAGE		NIVEAU D'ACCORD		
				SONDAGE		
		1	2	3		
		J'ai trouvé facile de joindre un préposé du service téléphonique		7,6	7,6	S.O.
		CHEMINEMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES AU CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE (CRC)				
						
		Les préposés du CRC ont répondu à près de 89 000 appels, ce qui représente une hausse de 12 % comparativement à 2005-2006. Les quelque 75 500 appels traités après une attente de moins de 3 minutes représentent une augmentation de 31 %. Pour leur part, les appels rejetés (ligne occupée) ont diminué de 51 %, alors que les appels abandonnés par des clients placés en attente ont diminué de 22 %. Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, relativement à l'objectif 3.1.2, l'utilisation plus ciblée des ressources humaines a permis d'améliorer l'accessibilité au service téléphonique.				
3.4 Les demandes d'information générale par courrier, télécopieur ou courriel seront traitées dans un délai de 5 jours ;		RÉPONSE À UNE DEMANDE D'INFORMATION ÉCRITE AU CRC		2004-2005	2005-2006	2006-2007
		Nombre de demandes traitées		3 984	3 296	3 906
		Proportion de dossiers hors délai		7 %	3 %	11 %
		Le CRC a constitué une équipe et lui a assigné une plage horaire fixe pour assurer le traitement des demandes reçues par courriel, qui sont en forte croissance. Les préposés sont formés à faire un plus grand usage des liens vers les contenus informatifs du site Web de la Régie, ce qui devrait contribuer à augmenter la capacité de traitement et la rapidité du service tout en favorisant l'uniformité des réponses.				
3.5 mettre à votre disposition, dans tous nos bureaux, les documents conçus à votre intention;		Lorsque le commissaire à la qualité des services à la clientèle effectue une visite dans un point de service, il vérifie si les versions à jour des documents à l'usage du public sont offertes dans les présentoirs.				

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES

- 3.6 mettre à votre disposition, à partir de notre site Web, les informations qui vous sont destinées et assurer la mise à jour des renseignements fournis;

ÉNONCÉ DU SONDAGE

NIVEAU D'ACCORD

SONDAGE

1 2 3

J'ai trouvé facile d'accéder au site Web de la Régie du bâtiment

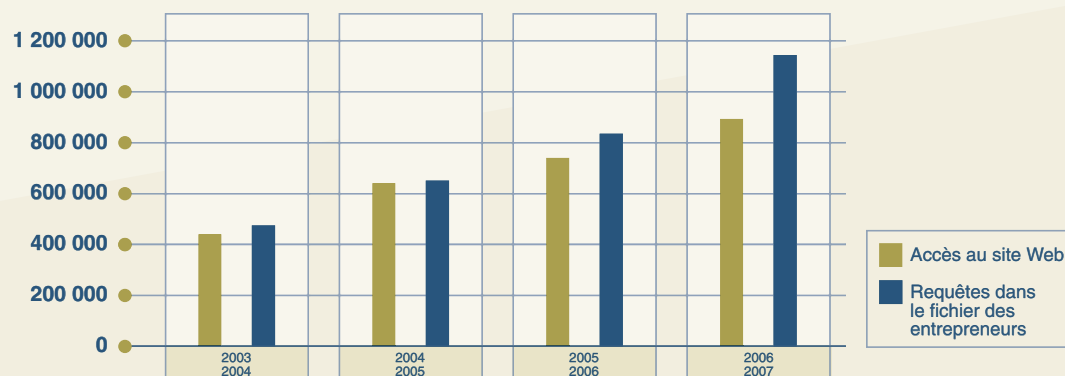
8,7 8,9 9,2

J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web de la Régie du bâtiment

7,1 7,2 7,3

Le site Web de la Régie a accueilli 896 307 visiteurs en 2006-2007, ce qui représente une augmentation de 22 % comparativement à 2005-2006. La fonction la plus utilisée est la recherche dans le fichier des entrepreneurs, qui a donné lieu à plus de 1,1 million de requêtes au cours de l'année; à noter qu'un usager peut effectuer plusieurs requêtes à l'occasion d'une visite.

ACHALANDAGE ET UTILISATION DU SITE WEB DE LA RÉGIE



- 3.7 offrir des services en français ainsi que des services en anglais aux personnes physiques qui le demandent.

Le personnel est sensibilisé aux dispositions de la politique linguistique de la Régie. Le comité sur la politique linguistique examine la possibilité d'élaborer une procédure de collecte périodique de données statistiques sur le respect de cet engagement dans tous les points de service de la Régie.

4 DE L'INFORMATION APPROPRIÉE

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES

ÉNONCÉ DU SONDAGE

NIVEAU D'ACCORD

SONDAGE

1 2 3

L'information obtenue (ou donnée par l'enquêteur au sujet de son intervention) était facile à comprendre

7,7 8,1 8,3

Le vocabulaire utilisé dans la documentation (ou utilisé par l'enquêteur) était facile à comprendre

S.O. 8,5 8,8

- 4.1 rédiger notre correspondance, nos documents et nos communications dans un langage clair, simple et accessible;

NOTRE ENGAGEMENT		RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES		
	ÉNONCÉ DU SONDAGE	NIVEAU D'ACCORD		
		SONDAGE		
		1	2	3
4.2 vous expliquer les décisions rendues relativement à votre dossier;	<i>On a pris le temps de m'expliquer les raisons de la décision au sujet de ma demande (plainte)</i>	6,9	7,7	S.O.
	<i>La décision de la Régie du bâtiment au sujet de ma demande (ou l'information au sujet des exigences de la Régie) était facile à comprendre</i>	8,3	8,6	8,2
4.3 vous informer sur vos droits et recours applicables en vertu de notre réglementation;	La Régie offre des services d'information aux citoyens bénéficiaires du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs qui entreprennent une démarche afin de faire valoir leurs droits auprès des administrateurs et des organismes d'arbitrage.			
4.4 vous signaler les recours possibles en cas de décision défavorable de notre part.	Dans toutes ses décisions, la Régie indique aux parties les recours à leur disposition en vertu de la Loi sur le bâtiment. Les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs sont également tenus, par règlement, d'indiquer les recours possibles dans les décisions qu'ils rendent.			

5 UNE AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES

NOTRE ENGAGEMENT		RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES	
5.1	vous donner la possibilité d'exprimer votre niveau de satisfaction à l'égard des services rendus;	La Déclaration de services aux citoyens explique le rôle du commissaire à la qualité des services à la clientèle et invite les citoyens à lui formuler des suggestions, des objections ou des plaintes. Au comptoir de services du Centre de relation clientèle, des cartes-réponses pour commentaires et suggestions sont à la disposition de la clientèle.	
5.2	être à l'écoute de vos commentaires et suggestions;	Le commissaire à la qualité des services à la clientèle fait chaque année des recommandations à la direction de la Régie, à partir des faits portés à sa connaissance lors du traitement des plaintes, des commentaires et des suggestions de la clientèle.	
5.3	vous consulter périodiquement sur différents sujets;	La Régie a réalisé quatre sondages auprès de différentes parties de sa clientèle en 2006-2007. Pour plus de détails à ce sujet, se référer aux résultats au regard de l'objectif 3.1.6, à la partie 2 du présent rapport.	
5.4	vous annoncer annuellement, sur notre site Web, des délais cibles révisés à la baisse, dans la mesure où des changements réglementaires et technologiques nous permettront de vous en faire bénéficier.	Aucune cible n'a été révisée depuis la publication de la deuxième déclaration de services de la Régie, en avril 2006. Des changements réglementaires (règlement sur la qualification professionnelle) et technologiques (prestation électronique de services) en préparation devraient éventuellement permettre à la Régie de réviser ses engagements en matière de délivrance et de maintien de la licence.	

LES AUTRES ENGAGEMENTS

6

QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DES ENTREPRENEURS ET DES CONSTRUCTEURS-PROPRIÉTAIRES

NOTRE ENGAGEMENT

RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES

Demande d'évaluation des compétences

	PROPOSITION D'UNE DATE D'EXAMEN	2005-2006	2006-2007	
6.1 vous proposer de passer les examens nécessaires dans un délai de 30 jours ;	Premier examen			
	• Proportion de dossiers hors délai	61 %	63 %	
	• Délai moyen	37 jours	38 jours	
	Dernier examen			
	• Proportion de dossiers hors délai	68 %	71 %	
	• Délai moyen	41 jours	42 jours	
	La demande de la clientèle a été plus forte que prévu, et ce, même en dehors de la période de pointe, ce qui a eu pour effet de maintenir une importante file d'attente pour le traitement des demandes. De plus, lorsque le délai cible est presque atteint au moment de convoquer un candidat, la Régie lui accorde quand même une période de dix jours pour se préparer, ce qui occasionne un dépassement du délai cible.			
6.2 vous donner la possibilité de passer les examens en région;	NOMBRE DE CANDIDATS PAR LIEU D'EXAMEN	2004-2005	2005-2006	2006-2007
	Gatineau	411	595	550
	Saguenay	158	185	188
	Laval	1 666	1 728	1 902
	Longueuil	1 074	1 197	1 108
	Montréal	1 051	1 127	1 119
	Québec	705	789	763
	Rimouski	163	151	155
	Rouyn-Noranda	97	84	115
	Sept-Îles	50	51	58
	Sherbrooke	311	359	329
	Trois-Rivières	453	396	404
	Îles-de-la-Madeleine	12	17	14
	Total	6 151	6 679	6 705
	Le candidat est convoqué au point de service le plus proche, sauf s'il exprime une préférence autre. Dans le cas de demandes urgentes, la Régie offre au candidat la possibilité de passer l'examen à Montréal, où elle tient des sessions d'examens sur une base quasi quotidienne.			
6.3 vous transmettre les résultats par courrier dans un délai de 15 jours après le dernier examen;	TRANSMISSION DE RÉSULTATS D'EXAMEN	2004-2005	2005-2006	2006-2007
	Proportion de dossiers hors délai	1 %	1 %	3 %
	Délai moyen	5 jours	5 jours	7 jours

Nouvelle licence

	DÉLIVRANCE D'UNE LICENCE	2005-2006	2006-2007
6.4 délivrer votre licence dans un délai de 30 jours , à compter du moment où votre demande est complète et conforme et que le processus d'évaluation des compétences est terminé;	Proportion de dossiers hors délai	1 %	1 %
	Délai moyen	2 jours	2 jours
	La licence est délivrée très rapidement une fois que le processus d'évaluation est achevé.		

Demande de modification

	MODIFICATION D'UNE LICENCE	2005-2006	2006-2007
6.5 modifier votre demande de licence dans un délai de 30 jours , à compter du moment où votre demande est complète et conforme et que le processus d'évaluation des compétences est terminé;	Proportion de dossiers hors délai	0 %	1 %
	Délai moyen	1 jour	2 jours
	Lorsque la demande implique un processus d'évaluation, la licence est modifiée très rapidement une fois les formalités accomplies.		

Renouvellement d'une licence

	ENVOI D'UN FORMULAIRE DE RENOUVELLEMENT DE LICENCE	2004-2005	2005-2006	2006-2007
6.6 vous transmettre par courrier, au moins 60 jours avant la date d'échéance de la licence, le formulaire de renouvellement;	Proportion de dossiers hors délai	0 %	0 %	0 %
	Délai moyen	73 jours	73 jours	70 jours
	TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RENOUVELLEMENT DE LICENCE	2004-2005	2005-2006	2006-2007
6.7 renouveler votre licence dans un délai de 30 jours ;	Proportion de dossiers hors délai	1 %	1 %	4 %
	Délai moyen	6 jours	5 jours	7 jours

Renseignements ou documents manquants

	ENVOI D'UN AVIS DE RENSEIGNEMENTS MANQUANTS	2004-2005	2005-2006	2006-2007
6.8 vous envoyer un avis écrit pour obtenir les renseignements ou les documents manquants dans un délai de 20 jours suivant la réception de la demande.	Proportion de dossiers hors délai	11 %	25 %	55 %
	Délai moyen	12 jours	14 jours	23 jours
	Comme cela a été mentionné plus haut, la demande de la clientèle a été plus importante que prévu, ce qui a eu pour effet de maintenir une importante file d'attente pour le traitement des demandes. Malgré des mesures telles que le recours aux heures supplémentaires, l'élargissement des tâches des préposés au téléphone et des <i>blitz</i> de traitement, la demande excède la capacité de traitement actuelle du Centre de relation clientèle. L'adoption du projet de règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires pourrait avoir pour effet de diminuer sensiblement le volume de demandes à traiter, puisque les renouvellements de licence se feraient dans la majorité des cas par simple paiement annuel.			

7 DEMANDES D'INTERPRÉTATION

NOTRE ENGAGEMENT

7.1 traiter vos demandes d'interprétation de la réglementation dans un délai de **30 jours**.

RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES

TRAITEMENT D'UNE DEMANDE D'INTERPRÉTATION

	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Nombre de demandes traitées	334	349	366
Proportion de dossiers hors délai	1 %*	4 %	4 %
Délai moyen	7 jours	6 jours	7 jours

* En 2004-2005, seules les demandes traitées en plus de 45 jours étaient considérées comme hors délai, en vertu de l'ancienne déclaration de services.

8 PROPOSITION DE SOLUTIONS DIFFÉRENTES

NOTRE ENGAGEMENT

8.1 analyser et rendre une décision sur votre demande dans un délai de **45 jours** à compter du moment où tous les renseignements et documents requis ont été fournis.

RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES

TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE MESURES DIFFÉRENTES OU ÉQUIVALENTES

	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Nombre de demandes traitées	449	282	398
Proportion de dossiers hors délai	40 %	19 %	14 %
Délai moyen	69 jours	34 jours	26 jours

Malgré une augmentation de plus de 40 % du nombre de dossiers traités, la Régie a réduit de 8 jours le délai moyen de traitement. Toutefois, 14 % des dossiers n'ont pas été traités dans le délai cible. Cette situation est principalement occasionnée par des délais d'attente lorsque le personnel adresse une demande de renseignements supplémentaires au demandeur. La solution prévue en pareil cas consiste à suspendre le dossier en entrant au système la date de toute correspondance envoyée ou reçue, mais cette pratique n'est pas toujours suivie, parce que certains employés ne sont pas sensibilisés à l'importance pour la Régie de présenter des résultats fidèles à la qualité de sa performance en cette matière. La Direction du soutien à la prestation de services adressera un rappel aux directions territoriales à cet effet.

9 INTERVENTIONS DE SURVEILLANCE

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES								
9.1 vous fixer un rendez-vous selon votre disponibilité;	Ces quatre engagements font partie des lignes de conduite données aux inspecteurs et aux enquêteurs lors de leur formation. Les responsables des directions territoriales et des bureaux en région effectuent périodiquement un rappel sur ces engagements.								
9.2 vous informer, au moment où vous prenez rendez-vous, du déroulement et de la durée probable de l'intervention de surveillance;									
9.3 se nommer officiellement;	Le sondage réalisé auprès des citoyens invités à collaborer avec la Régie à l'occasion d'une enquête liée au travail sans licence (sondage 3) a permis de mesurer leur niveau d'accord avec certains énoncés pertinents au regard de ces engagements.								
9.4 être disponible pour expliquer plus en détail le mandat de surveillance et ses modalités d'application.									
	ÉNONCÉ DU SONDAGE NIVEAU D'ACCORD SONDAGE 3 <table> <tr> <td><i>L'enquêteur était à l'heure au rendez-vous qu'il m'a fixé</i></td><td>9,4</td></tr> <tr> <td><i>Le délai fixé par l'enquêteur pour me rencontrer a été fixé à ma convenance</i></td><td>8,0</td></tr> <tr> <td><i>L'enquêteur m'a informé de la durée probable de la rencontre</i></td><td>6,0</td></tr> <tr> <td><i>On a pris le temps de m'expliquer les raisons de cette intervention de surveillance</i></td><td>8,4</td></tr> </table>	<i>L'enquêteur était à l'heure au rendez-vous qu'il m'a fixé</i>	9,4	<i>Le délai fixé par l'enquêteur pour me rencontrer a été fixé à ma convenance</i>	8,0	<i>L'enquêteur m'a informé de la durée probable de la rencontre</i>	6,0	<i>On a pris le temps de m'expliquer les raisons de cette intervention de surveillance</i>	8,4
<i>L'enquêteur était à l'heure au rendez-vous qu'il m'a fixé</i>	9,4								
<i>Le délai fixé par l'enquêteur pour me rencontrer a été fixé à ma convenance</i>	8,0								
<i>L'enquêteur m'a informé de la durée probable de la rencontre</i>	6,0								
<i>On a pris le temps de m'expliquer les raisons de cette intervention de surveillance</i>	8,4								

10 PLAINTES SUR LA SÉCURITÉ OU LA QUALITÉ DES TRAVAUX

NOTRE ENGAGEMENT		RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES			
10.1 accuser réception de vos plaintes écrites sur la sécurité, la qualité des travaux et la lutte contre le travail au noir et y donner suite dans un délai de 30 jours ;		TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ SUR LA QUALITÉ OU LA SÉCURITÉ			
			2004-2005	2005-2006	2006-2007
	Interventions à la suite d'une plainte	1 093	964	809	
	% hors délai	8 %	9 %	8 %	
	Délai moyen	12 jours	11 jours	16 jours	
	La Régie a revu son processus de traitement des plaintes et procédera à la mise en place de nouvelles modalités de traitement dès le début du prochain exercice, afin d'assurer le respect de cet engagement.				
10.2 en cas d'urgence, agir immédiatement.	Lorsqu'une situation portée à la connaissance de la Régie met en cause la sécurité immédiate des citoyens (risque pour la vie ou pour la santé), un inspecteur est immédiatement dépêché sur les lieux pour prendre les mesures appropriées.				

LA QUALITÉ DES SERVICES

11 SUGGESTIONS, OBJECTIONS ET PLAINTES

NOTRE ENGAGEMENT

11.1 Le Commissaire à la qualité des services à la clientèle communiquera avec vous dans les **48 heures** et répondra à votre demande dans un délai de **30 jours**.

RÉSULTATS 2006-2007 ET COMMENTAIRES

TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ SUR LA QUALITÉ DES SERVICES DE LA RÉGIE

2004-2005 2005-2006 2006-2007

Plaintes reçues	31	76	169
% de communication initiale hors délai	3 %	5 %	8 %
Plaintes traitées	31	74	151
% de plaintes traitées hors délai	1 %	8 %	3 %

Le délai mis par la Régie pour joindre le plaignant a dépassé la cible de 48 heures dans 14 cas. Il s'agit surtout de plaintes laissées en l'absence du commissaire, notamment le vendredi et durant ses vacances annuelles. Des mesures de substitution ont été mises en place et elles seront renforcées au cours de la prochaine année.

Sur les 151 plaintes traitées par le commissaire, près de la moitié, soit 72, ont été considérées comme fondées au regard des engagements pris par la Régie dans sa déclaration de services aux citoyens. En grande majorité, soit dans 51 cas, les plaintes fondées avaient pour objet le retard mis par la Régie à délivrer ou à renouveler une licence d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire. Parmi les autres motifs de plaintes, sept citoyens ont déploré un manque de soutien de la Régie et cinq ont mis en cause la justesse et la clarté de l'information.

PARTIE

4



LES RÉSULTATS FINANCIERS

L'ANALYSE DES PRODUITS ET DES CHARGES

Au cours de l'année financière 2006-2007, la Régie a perçu auprès des intervenants des droits, des frais et des redevances totalisant 47,5 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 5,9 % comparativement à l'année précédente.

Les produits liés à la qualification professionnelle ont connu une croissance de 4,1 %, attribuable à la hausse de 1,8 % du nombre de titulaires d'une licence délivrée par la Régie et à l'indexation des tarifs, qui a été de 2,2 %. Il peut sembler paradoxal d'observer une augmentation du nombre de titulaires de licences au moment où les indicateurs

économiques sur l'industrie de la construction amorcent un mouvement à la baisse, mais il demeure que, malgré ce léger ralentissement, la demande pour les services des entrepreneurs de construction se situe à un niveau parmi les plus élevés jamais observés, ce qui a pour effet de maintenir de bonnes perspectives pour ceux qui aspirent à exécuter des travaux dans ce secteur.

Dans le domaine du gaz, l'augmentation de 10,6 % des produits résulte d'un accroissement du volume des ventes. Le domaine de la fabrication des appareils sous pression connaît aussi une période de croissance

et génère des produits en hausse de 9,2 %. Dans le domaine des ascenseurs, l'accroissement de 34,8 % résulte de l'assujettissement à la tarification d'environ 5 000 nouveaux appareils, notamment dans les immeubles détenus en copropriété divise, à la suite de l'entrée en vigueur, en janvier 2006, d'une nouvelle réglementation dans ce domaine. Dans le cas des jeux et remontées mécaniques, le niveau des produits connaît un retour à la normale à la suite du déplacement de la période de facturation des jeux mécaniques, qui avait occasionné une année de faibles produits en 2005-2006.

La diminution des revenus dans le domaine de la plomberie découle d'un ralentissement du niveau d'activité dans le secteur de la construction. En dépit de ce ralentissement, qui s'est manifesté surtout en début d'exercice, les produits liés à la tarification de la masse salariale dans le domaine de

l'électricité ont augmenté de 2,6 %, en raison de la hausse de salaire de 3 % accordée aux électriciens.

La catégorie « Autres produits », qui est normalement constituée de revenus d'intérêts et de redevances de la part des deux

corporations professionnelles qui utilisent les systèmes de la Régie pour délivrer des licences d'entrepreneurs spécialisés en électricité et en plomberie, a connu un apport exceptionnel en 2006-2007, en raison de la contribution de 661 000 \$ du Conseil du Trésor pour l'équité salariale.

● PRODUITS PERÇUS PAR SOURCE (en milliers de dollars)

SOURCE	2004-2005	2005-2006*	2006-2007
Qualification professionnelle (licences et examens)	19 516,9	21 097,0	21 951,5
Tarification sectorielle :			
• Gaz	2 775,3	2 679,5	2 963,1
• Électricité	12 569,7	12 748,0	13 074,2
• Appareils sous pression	2 355,2	2 436,0	2 661,1
• Plomberie	4 914,1	4 426,7	4 206,5
• Ascenseurs et autres appareils élévateurs	1 192,3	1 141,4	1 538,9
• Jeux et remontées mécaniques	196,3	90,7	210,4
Autres produits	18,5	232,7	911,3
Total	43 538,2	44 852,0	47 516,9

*Pour 2005-2006, il s'agit d'un cumul des revenus de l'exercice de huit mois terminé le 30 novembre 2005 et de ceux de l'exercice de quatre mois terminé le 31 mars 2006.

Les charges de la Régie s'élèvent à 39,1 millions de dollars pour l'exercice 2006-2007, ce qui représente une hausse de 3,1 % comparativement à l'année précédente. Les traitements et avantages sociaux des membres du personnel représentent 61,8 % des charges de la Régie pour l'exercice 2006-2007. Malgré une diminution de 1,2 % de l'effectif utilisé en cours d'exercice, l'indexation des salaires, la majoration accordée pour l'équité salariale et les provisions liées au régime de retraite des employés ainsi qu'à l'accroissement de la banque de congés de maladie et de vacances ont fait en sorte que les traitements et les avantages sociaux ont augmenté de 8,0 %.

Les charges en matière de services professionnels et administratifs ont augmenté de 24,5 %, principalement en raison des contrats accordés pour l'élaboration des examens de qualification professionnelle, pour une étude d'impact relative à l'application de mesures d'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées et pour des services informatiques.

L'excédent des produits sur les charges s'établit à 8,5 millions de dollars pour l'exercice 2006-2007. À la suite d'une décision du conseil d'administration, la Régie a commencé en 2006-2007 à constituer une réserve de contingence qui lui permettra d'assurer le maintien d'une capacité

d'intervention suffisante pour accomplir sa mission, et ce, en considération des principaux risques qui pourraient faire en sorte que ses revenus et ses dépenses n'évoluent pas conformément à ses prévisions. Un montant de 7,5 millions de dollars a été affecté à cette réserve au 31 mars 2007.

● CHARGES PAR POSTE BUDGÉTAIRE (en milliers de dollars)

POSTE BUDGÉTAIRE	2004-2005	2005-2006*	2006-2007
Traitements et avantages sociaux	22 382,2	22 353,0	24 136,1
Transport et communication	2 474,6	2 549,1	2 910,6
Services professionnels et administratifs	5 467,8**	5 509,5**	6 859,8
Loyers, entretien et réparations	3 503,5	3 149,6	3 362,1
Fournitures et approvisionnements	486,6	441,8	419,9
Amortissement des immobilisations corporelles	1 282,9	1 018,9	833,6
Amortissement des actifs incorporels	971,9	727,9	434,3
Radiation des actifs incorporels	–	1 995,7	74,2
Créances douteuses	110,3	121,5	20,4
Total	36 679,9	37 867,1	39 051,1

* Pour 2005-2006, il s'agit d'un cumul des dépenses de l'exercice de huit mois terminé le 30 novembre 2005 et de celles de l'exercice de quatre mois terminé le 31 mars 2006.

** Cela inclut les dépenses payées par le ministère du Travail avant le 1^{er} décembre 2005, en vertu d'une entente sur les services administratifs.

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Régie du bâtiment du Québec 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 conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction doit maintenir un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires de la Régie conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il doit approuver 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, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Régie, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada et son rapport présente la nature et l'étendue de cette vérification et de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.



Daniel Gilbert
Président-directeur général



Lison Dubé
Directrice de la modernisation
et des services à la gestion

Québec, le 18 mai 2007

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale.

J'ai vérifié le bilan de la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2007 ainsi que l'état des résultats, de l'excédent cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi

qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Régie au 31 mars 2007, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec



Renaud Lachance, CA

Québec, le 18 mai 2007

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007 (en dollars)

	2007 (12 MOIS)	2006 (4 MOIS)
PRODUITS		
Tarification sectorielle	24 654 167 \$	7 977 722 \$
Qualification professionnelle	21 951 473	7 260 987
Autres produits (note 3)	911 296	30 728
	47 516 936	15 269 437
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	24 136 118	7 712 164
Transport et communication	2 910 623	930 225
Services professionnels et administratifs	6 859 828	1 801 147
Loyers, entretien et réparations	3 362 052	1 096 541
Fournitures et approvisionnement	419 928	173 767
Amortissement des immobilisations corporelles	833 581	330 677
Amortissement des actifs incorporels	434 264	240 361
Radiation des actifs incorporels	74 221	–
Créances douteuses	20 445	20 180
	39 051 060	12 305 062
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	8 465 876 \$	2 964 375 \$

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007 (en dollars)

	2007		2006	
	EXCÉDENT CUMULÉ NON AFFECTÉ	EXCÉDENT CUMULÉ AFFECTÉ À LA RÉSERVE DE CONTINGENCE	TOTAL	TOTAL
Solde au début	2 964 375 \$	– \$	2 964 375 \$	– \$
Excédent des produits sur les charges	8 465 876	–	8 465 876	2 964 375
Affectation à la réserve de contingence (note 13)	(7 500 000)	7 500 000	–	–
Solde à la fin	3 930 251 \$	7 500 000 \$	11 430 251 \$	2 964 375 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
BILAN AU 31 MARS 2007 (en dollars)

	2007	2006
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	21 826 \$	61 096 \$
Créances (note 4)	5 371 416	4 627 433
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 5)	10 718 147	1 596 425
À recevoir du gouvernement du Québec (note 6)	736 356	3 897 957
Frais payés d'avance	330 066	132 977
	17 177 811	10 315 888
À recevoir du gouvernement du Québec (note 6)	2 821 290	3 557 646
Immobilisations corporelles (note 7)	502 791	1 122 188
Actifs incorporels (note 8)	9 035 945	7 148 726
	29 537 837 \$	22 144 448 \$
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus (note 9)	4 142 565 \$	3 723 476 \$
Indemnités de vacances dues aux employés	2 637 447	2 544 132
Portion à court terme de la dette à long terme (note 11)	524 397	—
	7 304 409	6 627 608
Provision pour congés de maladie (note 12)	5 215 524	4 966 223
Dette à long terme (note 11)	5 587 653	7 946 242
	18 107 586	19 180 073
EXCÉDENT CUMULÉ NON AFFECTÉ	3 930 251	2 964 375
EXCÉDENT CUMULÉ AFFECTÉ À LA RÉSERVE DE CONTINGENCE (note 13)	7 500 000	—
	29 537 837 \$	22 144 448 \$
ENGAGEMENTS (note 14)		
ÉVENTUALITÉ (note 15)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Josée De La Durantaye



Daniel Gilbert

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007 (en dollars)

	2007
	(NOTE 16)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	
Excédent des produits sur les charges	8 465 876 \$
Éléments sans effet sur la trésorerie :	
Amortissement des immobilisations corporelles	833 581
Amortissement des actifs incorporels	434 264
Radiation des actifs incorporels	74 221
Variation des actifs et des passifs liés à l'exploitation :	
Créances	(743 983)
À recevoir du gouvernement du Québec	3 897 957
Frais payés d'avance	(197 089)
Charges à payer et frais courus (excluant le montant relatif aux immobilisations corporelles et aux actifs incorporels, soit 1 409 424 \$)	(990 335)
Indemnités de vacances dues aux employés	93 315
Provision pour congés de maladie	249 301
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation :	12 117 108
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	
Acquisition d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels	
(excluant les charges à payer et frais courus relatifs aux immobilisations, soit 1 409 424 \$)	(1 200 464)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	
Remboursement de la dette à long terme	(1 834 192)
AUGMENTATION DE L'ENCAISSE ET DE L'AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU	9 082 452
ENCAISSE ET AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU – AU DÉBUT	1 657 521
ENCAISSE ET AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU – À LA FIN	10 739 973 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

1. Constitution et mission

La Régie du bâtiment du Québec, constituée par la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1), a pour mission de surveiller l'administration de ladite loi, notamment en vue d'assurer la protection du public. Pour la réalisation de sa mission, la Régie exerce notamment les fonctions énumérées à l'article 111 de la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1). Outre cette dernière, la Régie administre quatre autres lois dans différents secteurs techniques, ainsi que leurs règlements. Ces lois sont la *Loi sur les appareils sous pression* (L.R.Q., c. A-20.01), la *Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment* (L.R.Q., c. E.1.1), la *Loi sur les mécaniciens de machines fixes* (L.R.Q., c. M-6) et la *Loi sur la sécurité dans les édifices publics* (L.R.Q., c. S-3). Ces lois seront éventuellement remplacées par de nouveaux chapitres

du Code de construction et du Code de sécurité dans la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1).

La *Loi modifiant la Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives*, (projet de loi n° 98 sanctionné le 17 juin 2005 et mis en vigueur le 1^{er} décembre 2005) a converti la Régie en un organisme autonome à financement extrabudgétaire. À cette fin, la Régie est devenue une personne morale mandataire du gouvernement du Québec et elle finance ses activités à même les produits qu'elle perçoit.

En vertu de l'article 88 de sa loi constitutive, la Régie est mandataire de l'État et par conséquent n'est pas assujettie aux impôts et aux taxes sur le revenu du Québec et du Canada.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers de la Régie par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles 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 équipement	5 ans
Équipements informatiques	3 ans

Les immobilisations corporelles transférées lorsque la Régie est devenue un organisme non budgétaire au 1^{er} décembre 2005 sont amorties selon leur durée de vie restante au moment du transfert.

La Régie examine la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en

comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Actifs incorporels

Les actifs incorporels, composés de logiciels et de développement informatique, sont comptabilisés au coût et amortis selon leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire pour les durées suivantes :

Développement informatique	5 et 7 ans
Logiciels	3 ans

Les actifs incorporels sont soumis à un test de dépréciation lorsque les changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Le développement informatique transféré lorsque la Régie est devenue un organisme non budgétaire au 1^{er} décembre 2005 est amorti selon sa durée de vie restante au moment du transfert.

L'amortissement du développement informatique en cours de développement débutera le mois suivant la mise en service du système.

Constatation des produits

Les produits 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 produits de tarification sectorielle s'avèrent nécessaires, compte tenu que leur constatation est liée aux déclarations effectuées par les entrepreneurs, ces ajustements sont portés aux produits de tarification sectorielle de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Les autres produits sont composés de revenus d'intérêts qui sont comptabilisés selon la méthode de comptabilité d'exercice

et de produits de sources diverses qui sont comptabilisés au moment où le bien est livré ou le service est rendu, le montant est déterminé ou déterminable et lorsque le recouvrement est raisonnablement assuré.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Régie ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. Autres produits

	2007	2006
	(12 MOIS)	(4 MOIS)
Contribution du gouvernement du Québec - équité salariale	661 389 \$	– \$
Revenus d'intérêts	208 784	24 374
Autres	41 123	6 354
	911 296 \$	30 728 \$

4. Créances

	2007	2006
Tarification sectorielle	4 692 439 \$	4 379 613 \$
Qualification professionnelle	777 197	339 064
Gouvernement du Québec	117 723	509 575
Employés	7 499	7 881
Intérêts courus à recevoir	91 400	–
Autres	25 478	39 235
	5 711 736	5 275 368
Provision pour créances douteuses	(340 320)	(647 935)
	5 371 416 \$	4 627 433 \$

5. Avance au fonds consolidé du revenu

L'avance au Fonds consolidé du revenu porte intérêt au taux préférentiel bancaire (6,0 %)

réduit de 2,5 %, lequel représente 3,5 % au 31 mars 2007 (3,0 % au 31 mars 2006).

6. A recevoir du gouvernement du Québec

Le montant à recevoir du gouvernement du Québec relativement à la valeur des banques de journées de maladies et vacances transférées au 1^{er} décembre 2005 ne porte pas intérêt. Les modalités d'encaissement seront revues chaque année pour tenir compte de l'utilisation réelle des banques.

Les modalités d'encaissement prévues en date du 31 mars 2007 se détaillent comme suit :

	2007	2006
2006-2007	– \$	3 897 957 \$
2007-2008	736 356	736 356
2008-2009	736 356	736 356
2009-2010	736 356	736 356
2010-2011	736 357	736 357
2011-2012	612 221	612 221
Total	3 557 646	7 455 603
Moins : portion à court terme	736 356	3 897 957
	2 821 290 \$	3 557 646 \$

7. Immobilisations corporelles

	2007		2006	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Améliorations locatives	343 697 \$	128 045 \$	215 652 \$	231 882 \$
Mobilier et équipement	67 696	21 175	46 521	57 812
Équipements informatiques	1 255 653	1 015 035	240 618	832 494
	1 667 046 \$	1 164 255 \$	502 791 \$	1 122 188 \$

Au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises pour un montant de 214 184 \$ (2006 : 213 015 \$).

8. Actifs incorporels

	2007		2006	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Développement informatique	1 246 469 \$	674 625 \$	571 844 \$	1 006 110 \$
Développement informatique en cours	8 464 101	–	8 464 101	6 142 616
	9 710 570 \$	674 625 \$	9 035 945 \$	7 148 726 \$

Au cours de l'exercice, du développement informatique a été effectué pour un montant de 2 395 704 \$ (2006 : 682 695 \$).

Du développement informatique en cours a été radié pour un montant de 74 221 \$ (2006 : 0 \$) au cours de l'exercice.

9. Charges à payer et frais courus

	2007	2006
Fournisseurs et frais courus	4 142 565 \$	2 655 235 \$
Ministère du Travail	–	1 068 241
	4 142 565 \$	3 723 476 \$

10. Emprunt à court terme

La Régie a un crédit autorisé auprès du gouvernement du Québec pour un montant maximum de 5 000 000 \$ qui viendra à échéance le 31 mars 2011. Au 31 mars 2007, le montant utilisé est nul. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel et sont payables le 30 juin et le 31 décembre de chaque année. Au 31 mars 2007, le taux préférentiel était de 6 % (5,5 % au 31 mars 2006).

11. Dette à long terme

Dû au gouvernement du Québec

À la suite de la conversion de la Régie du bâtiment du Québec en un organisme autonome à financement extrabudgétaire le 1^{er} décembre 2005, des immobilisations corporelles et de l'actif incorporel dont la valeur nette comptable totalisait 7 946 242 \$ lui ont été transférés. En contrepartie, la

Régie doit rembourser ce montant au gouvernement du Québec, via le ministère du Travail, par le biais de versements dont le montant sera égal au total de la dépense annuelle d'amortissement et des autres ajustements à la valeur nette comptable des actifs ayant fait l'objet du transfert.

	2007	2006
Dû au gouvernement du Québec, sans intérêt, remboursable par versements annuels étalés sur la durée utile des actifs transférés	7 946 242 \$	7 946 242 \$
Remboursement en 2007 non déterminable en 2006	(1 834 192)	–
Portion à court terme de la dette à long terme	(524 397)	–
	5 587 653 \$	7 946 242 \$

Parmi les actifs transférés, il y avait un actif incorporel d'un montant de 5 459 922 \$ dont les travaux de développement n'étaient pas terminés. Les montants de versements en capital liés à cet actif ne pourront être établis précisément que lorsqu'il deviendra opérationnel.

En vertu de l'entente intervenue avec le gouvernement, les montants de versements en capital prévus au cours des prochains exercices, pour les actifs en opérations sont estimés à : 524 397 \$ en 2007-2008, 172 043 \$ en 2008-2009 et 7 367 \$ en 2009-2010.

Régimes d'emprunt

En vertu du décret 377-2006, la Régie est autorisée à instituer un régime d'emprunt jusqu'à concurrence d'un montant total de 15 000 000 \$ et ce jusqu'au 30 septembre 2007. Au 31 mars 2007, cet emprunt n'avait pas été contracté.

12. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie du bâtiment du Québec participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics

(RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Régie imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 970 352 \$ (2006 (4 mois) : 302 639 \$). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2007	2006
Solde au début	4 966 223 \$	5 182 168 \$
Charge de l'exercice	1 362 156	247 728
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 112 855)	(463 673)
Solde à la fin	5 215 524 \$	4 966 223 \$

13. Excédent affecté à la réserve de contingence

En vertu d'une décision du conseil d'administration, la Régie a créé une réserve de contingence pour 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 a été fixée à 15 M \$ sur cinq ans et la contribution annuelle pour l'exercice 2006-2007 à 7,5 M \$.

14. Engagements

La Régie s'est engagée, en vertu d'ententes de services avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) à verser d'ici le 31 mars 2008, un montant de 3 820 800 \$ pour du soutien administratif et informatique et de 5 813 995 \$ aux fins de la réalisation de travaux dans le cadre du projet de modernisation de ses processus d'affaires et de ses systèmes.

Elle a également conclu avec le MESS, une entente pour l'harmonisation de ses infrastructures technologiques pour un montant total de 701 250 \$ dont les paiements s'établissent comme suit : 302 536 \$ en 2007-2008, 300 189 \$ en 2008-2009 et 98 525 \$ en 2009-2010.

Enfin, la Régie est engagée par d'autres contrats afférents à la modernisation de ses processus d'affaires et de ses systèmes à

verser à ses fournisseurs un montant total de 9 094 850 \$ d'ici le 4 mars 2009 ou à toute date postérieure, tel que spécifié aux contrats entre les parties. Elle est aussi engagée à verser au cours du prochain exercice un montant de 479 779 \$ à certains fournisseurs de services professionnels.

15. Éventualité

La Régie est une des parties mises en cause dans une poursuite totalisant 3 millions de dollars intentée contre le Procureur général du Québec. À la date de préparation des états financiers, la Régie n'était pas en mesure de déterminer l'issue de ce litige.

16. Flux de trésorerie

L'état des flux de trésorerie est présenté uniquement pour l'année en cours étant donné qu'il ne peut être établi au prix d'un effort raisonnable pour l'exercice précédent.

17. Opérations entre apparentés

Un montant de 4 705 082 \$ représentant des services de soutien administratifs et informatiques fournis par le MESS est inclus dans les dépenses de services professionnels et dans le développement informatique en cours.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Régie est apparentée avec tous les

ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises 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 Régie n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentées autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

18. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

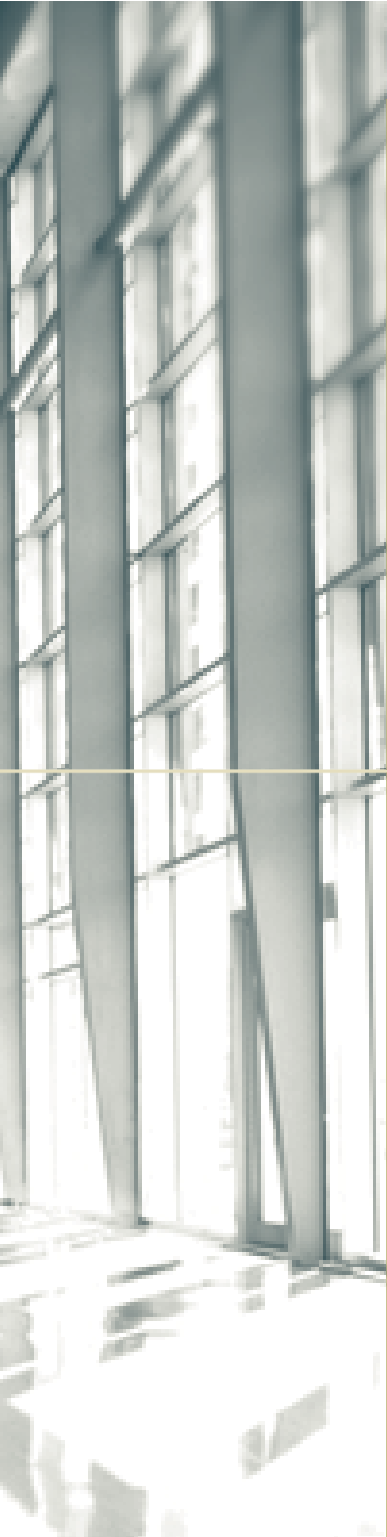
La juste valeur du montant à recevoir du gouvernement du Québec et de la dette à long terme ne peut être estimée en l'absence de marché pour ce type d'instrument.

19. Chiffres comparatifs de l'exercice précédent

Certains chiffres des états financiers de 2006 ont été reclassés pour rendre la présentation conforme à celle adoptée en 2007.

PARTIE

5



LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

La Régie a atteint et même dépassé l'objectif de réduction de 20 % du coût des formalités administratives, qui avait été fixé par le gouvernement pour la période de 2001 à 2004. Elle poursuit avec vigueur ses démarches en vue d'atteindre la nouvelle cible de réduction de 20 % visée pour la période 2005-2010. Le nouveau règlement sur la qualification professionnelle contribuera pour une grande part à l'atteinte de cet objectif. Ce règlement prévoit un cautionnement qui éliminera, pour les entreprises, l'obligation de fournir des états financiers annuels à la Régie. Il introduira aussi une licence à durée indéterminée, ce qui éliminera une grande partie des formalités annuelles liées au maintien de la licence.

Cette nouvelle procédure permettra de supprimer des obligations administratives pour les quelque 80 % des dossiers qui n'ont aucune modification ni irrégularité et qui, de ce fait, ne nécessitent pas d'autre traitement que la perception des droits par la Régie pour reconduire la licence.

Conformément à son projet de modernisation des processus d'affaires, la Régie travaille à l'élaboration d'applications qui permettront aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires de faire des transactions en ligne en ce qui concerne la délivrance et la modification de leur licence ainsi que le paiement des droits annuels. Comme cela

a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, relativement à l'objectif 3.1.3, ces applications seront mises en ligne d'ici le 30 septembre 2008.

Par ailleurs, la Régie a mis en oeuvre dans plusieurs domaines une approche de surveillance basée sur le suivi des intervenants ayant une responsabilité au regard de la Loi sur le bâtiment. Elle peut ainsi concentrer ses efforts de surveillance sur les entreprises moins performantes, dont la licence devrait faire l'objet d'une remise en question, ce qui réduit en contrepartie le fardeau de la surveillance imposé aux entreprises qui assument leurs obligations de manière appropriée.

Enfin, comme cela a été mentionné à la partie 2 du présent rapport, la Régie a énoncé un objectif, dans son plan stratégique 2005-2009, ayant pour objet d'assurer l'application de normes de construction et de sécurité uniformes pour tous les bâtiments. Actuellement, la réglementation varie d'une municipalité à l'autre à l'endroit des petits bâtiments et des bâtiments industriels, et ces derniers sont également sujets à des normes de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. La Régie travaille actuellement à élaborer une solution pour amener les concepteurs, les entrepreneurs et les propriétaires à assumer leurs responsabilités en se référant aux normes de construction et de sécurité de la Loi sur le bâtiment.

L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

En application de l'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la Régie a adopté une politique linguistique et a créé un comité permanent chargé de son application. En 2006-2007, la composition de ce comité a été actualisée

pour tenir compte des modifications apportées par la Régie à sa structure organisationnelle.

La Régie a incité les membres de son personnel à participer activement à la Francofête et leur a distribué un document intitulé *Rédiger... simplement, principes et recommandations pour une langue administrative de qualité*. Ce document a été produit par le Groupe de travail franco-québécois sur la modernisation de l'administration publique.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément au Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels, la Régie participe au Comité de protection des renseignements personnels du ministre du Travail et a constitué un comité interne pour assurer le suivi de ses plans d'action.

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Régie a organisé des séances de formation en cette matière pour mettre à jour les connaissances

de son personnel d'encadrement, à la suite des modifications apportées à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1). Elle a également participé à l'évaluation des impacts du futur règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

En application des alinéas 3 et 4 de l'article 3.0.2 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, la Régie a adopté un code d'éthique et de déontologie qui s'adresse à ses administrateurs publics. Ce code s'inspire des valeurs que la Régie privilégie et respecte les principes et les règles édictés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Le texte complet du code de la Régie est présenté à l'annexe 3.

Par ailleurs, un document intitulé *Nos valeurs et nos règles de conduite*, élaboré en 2005-2006, a été distribué à tout le personnel de la Régie en 2006-2007 par les gestionnaires, qui étaient chargés, à l'occasion d'une rencontre, d'en expliquer le contenu aux membres de leurs équipes respectives.

Aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'ont été portées à la connaissance des autorités disciplinaires au cours de l'année financière 2006-2007.

Enfin, la Régie a amené, au cours de l'année, les organismes d'arbitrage autorisés à régler des différends en vertu du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs à adopter le même code de déontologie.

TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

INDICATEURS DE TRAITEMENT	2005-2006	2006-2007
Demandes traitées :	1 209	1 131
• acceptées en tout ou en partie	1 193	1 118
• refusées	16	13
Délai de traitement :		
• dans le délai prévu	1 208	1 123
• hors délai	1	8
Décisions ayant fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information	2	1

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans le tome II de son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005, le Vérificateur général du Québec a évalué la performance et la reddition de comptes de la Régie et a formulé neuf recommandations à son endroit. La Régie a fait part des premières mesures mises en place dans son rapport annuel de gestion 2005-2006. Le tableau qui suit fait état des mesures prises en date du 31 mars 2007.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS LE RAPPORT 2004-2005 DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

RECOMMANDATIONS

MESURES PRISES AU 31 MARS 2007

A. Qualité de l'information

1. S'assurer que toutes les informations essentielles sont publiées.	La Régie s'applique à inclure, dans son rapport annuel de gestion, toutes les données demandées dans le guide sur le rapport annuel de gestion et dans le document de soutien à la production du rapport annuel de gestion, préparés par le Secrétariat du Conseil du trésor.
2. Améliorer et préciser l'information comparative tout en expliquant les écarts significatifs y afférents.	Depuis 2005-2006, dans la partie 3 du rapport annuel de gestion de la Régie, les délais prévus dans la Déclaration de services aux citoyens sont exposés pour les trois dernières années lorsqu'ils sont comparables à ceux de l'ancienne déclaration de services. Dans le cas où la proportion de dossiers hors délai dépasse 5 %, une explication est fournie. La Régie a participé à l'enquête multiservices coordonnée par le Secrétariat du Conseil du trésor pour contribuer à la production de données comparatives sur la satisfaction de la clientèle. Un rapport sur les résultats doit être publié par le Secrétariat du Conseil du trésor.
3. Préciser les moyens préconisés pour maintenir ou améliorer la performance attendue.	Depuis 2005-2006, dans la partie 3 du rapport annuel de gestion de la Régie, les mesures de redressement prévues sont mentionnées lorsque la proportion de dossiers hors délai dépasse 10 %.
4. Établir le lien entre les ressources et les résultats et poursuivre ses efforts en vue d'établir les coûts par produit et service.	Depuis 2005-2006, les gestionnaires sont invités à estimer le niveau de ressources internes et externes consacrées à l'atteinte des objectifs stratégiques de la Régie dans un tableau de bord de suivi. Les objectifs stratégiques n'étant pas découpés en fonction de l'offre de services de la Régie, il est difficile de procéder à une évaluation rigoureuse. Cette collecte de données a toutefois permis d'enrichir les commentaires accompagnant les résultats exposés dans la partie 2 du présent rapport. D'autre part, la Régie s'est engagée dans sa planification stratégique à suivre l'évolution du coût de revient de ses diverses activités, et ce, pour contribuer à l'établissement de la tarification la plus équitable possible. Considérant les changements en cours ou à venir (nouvelle réglementation en matière de qualification professionnelle, modernisation des processus d'affaires, prise en charge du domaine des équipements pétroliers) et la mise en place de mécanismes pour assurer la surveillance de la norme unique et de la réglementation sur l'économie de l'énergie, l'actualisation des coûts de revient a été reportée. Elle devrait être entreprise d'ici mars 2009.
5. Appuyer les jugements qu'elle formule dans son rapport.	La Régie a revu l'approche rédactionnelle de son rapport annuel de gestion de manière à éviter que des affirmations non vérifiables s'y trouvent. Un rapport de validation de la Direction de la vérification interne mentionnant que l'information est plausible et cohérente figure au début du présent rapport.

B. Performance

6. S'assurer que l'application de la nouvelle approche de surveillance est bien achevée.	Un comité de redressement a été mis en place en décembre 2005 sous la responsabilité du vice-président aux relations avec la clientèle et aux opérations, avec le mandat de revoir et de renforcer la gestion du suivi de l'intervenant et d'améliorer la cohérence régionale, de coordonner la formation du personnel et la mise au point des outils et de voir à ce que le processus soit implanté de façon appropriée. Ce comité a analysé les problèmes éprouvés dans l'application de l'approche de surveillance et a procédé à une révision des formulaires et de la procédure à l'usage du personnel. Au printemps 2006, des rencontres ont été organisées avec l'ensemble du personnel des équipes centrales et des bureaux en région. Ces rencontres d'une journée, qui réunissaient de 10 à 20 personnes, ont donné l'occasion au personnel de revoir l'approche d'intervention et d'obtenir une formation sur les outils de soutien. Les gestionnaires ont été rencontrés et des attentes précises, au regard du suivi, ont été formulées. En outre, la direction de la Régie a étendu à l'ensemble des bureaux en région l'utilisation du logiciel de suivi des intervenants (LSI), qui permet une meilleure planification et un contrôle plus rigoureux des activités d'évaluation et de suivi des intervenants. L'approche d'intervention basée sur la responsabilisation et le suivi des intervenants est évolutive. À ce jour, la Régie est en mesure d'affirmer que l'implantation de cette approche est réalisée en ce qui concerne la surveillance de l'application du Code de construction dans les domaines de l'électricité, de la plomberie, du gaz, du bâtiment et des appareils de levage.
7. Justifier le nombre d'inspections par secteur.	Depuis 2005-2006, une rubrique de la partie 6 du rapport annuel de gestion est consacrée aux activités de surveillance et contient des commentaires explicatifs sur l'évolution du nombre d'inspections dans chaque domaine d'intervention de la Régie. Toutefois, la Régie considère que cette donnée n'est pas représentative de la qualité de son intervention, parce que les inspections effectuées à l'occasion de l'évaluation d'un entrepreneur sont plus approfondies que celles qui visaient uniquement à détecter des déficiences et que la surveillance des intervenants fait appel à d'autres moyens que l'inspection.
8. Poursuivre ses travaux afin d'avoir un indice relatif à la qualité et à la sécurité du parc sous sa surveillance.	La Régie a pris des engagements à cet effet dans son plan stratégique (objectifs 2.1.2 et 2.2.2). Ce mandat est en cours de réalisation, comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport.
9. Élaborer un plan d'amélioration de la qualité des services pour sa nouvelle déclaration de services à la clientèle.	Un plan d'amélioration de la qualité des services a été adopté en février 2006. Il indique les pistes d'amélioration prioritaires et instaure un processus d'évaluation continue de la prestation de services.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

À la suite de l'audition du président-directeur général de la Régie, en février 2006, la Commission de l'administration publique a formulé sept recommandations à l'endroit de la Régie¹. Le tableau qui suit fait état de ces recommandations et des mesures prises en date du 31 mars 2007.

RECOMMANDATIONS	MESURES PRISES AU 31 MARS 2007
1. Que la Régie du bâtiment complète l'implantation de sa nouvelle approche de surveillance basée sur le suivi des intervenants et qu'elle documente celle-ci de façon appropriée;	L'implantation de l'approche de surveillance basée sur la responsabilisation et le suivi des intervenants est un processus évolutif et son implantation se réalise en tenant compte de la capacité du personnel à s'adapter au changement et à adopter les comportements attendus. L'implantation devrait se poursuivre sur plusieurs années, et ce, pour chacun des domaines d'intervention. À l'heure actuelle, la Régie est en mesure d'affirmer que son approche d'intervention dans les domaines de l'électricité, de la plomberie, du gaz, du bâtiment et des appareils de levage, au regard de l'application du Code de construction, est basée sur l'évaluation et le suivi des intervenants. En vue de poursuivre l'implantation de cette approche, la Régie a organisé des rencontres avec l'ensemble du personnel des bureaux en région pour bien expliquer son approche d'intervention et ses attentes au regard de l'évaluation et du suivi des intervenants. Les formulaires et les outils ont été revus. Les gestionnaires ont reçu le mandat de s'assurer du respect des orientations et de déterminer les besoins de formation du personnel. En outre, la Régie a mis à la disposition de son personnel et de ses gestionnaires un logiciel (LSI) permettant de planifier et de suivre le déroulement des activités de surveillance.
2. Que la Régie du bâtiment poursuive le développement d'indices globaux et de sous-indices sectoriels relatifs à la qualité et à la sécurité du parc immobilier sous sa surveillance;	La Régie a pris des engagements, dans son plan stratégique (objectifs 2.1.2 et 2.2.2), à l'effet d'élaborer un indice global pour la qualité de la construction (IQC) et un indice global pour la sécurité des bâtiments (IS). Le projet a démarré au début de 2006 et les paramètres de développement sont conformes aux objectifs visés. Il s'agit d'un mandat pour lequel la Régie n'a trouvé aucun précédent au Canada ou à l'étranger. Aussi, afin d'assurer la réussite du projet, elle a tenu à établir un concept simple, en l'occurrence un indice basé sur le bâtiment dans son intégralité. Cela suppose que l'évaluation de la qualité et de la sécurité porte sur les principales dispositions des chapitres « Bâtiment » du Code de construction et du Code de sécurité. Il est possible que certaines composantes facilement observables des systèmes de plomberie ou d'électricité soient prises en considération, mais il ne s'agira pas de résultats représentatifs de l'ensemble des travaux exécutés dans ces deux domaines. Ce mandat est en cours de réalisation, comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport.
3. Que la Régie du bâtiment prenne les moyens requis pour bien connaître les besoins et attentes des citoyens et qu'elle fasse état des actions prises à cet égard dans son rapport annuel de gestion;	Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, relativement à l'objectif 3.1.6 de son plan stratégique, la Régie a fait réaliser, en octobre et novembre 2006, un sondage auprès du grand public pour connaître les attentes des citoyens en ce qui concerne les normes de construction et de sécurité ainsi que la surveillance de leur application. La Direction des communications est à élaborer une stratégie globale de communication 2007-2009 qui prendra en considération les préoccupations soulevées par les résultats de ce sondage.

¹ COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE, *Seizième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics*, Québec, Gouvernement du Québec, juin 2006, chap. 3 : « La performance et la reddition de comptes de la Régie du bâtiment du Québec ».

RECOMMANDATIONS	MESURES PRISES AU 31 MARS 2007
4. Que la Régie du bâtiment accorde une attention particulière au besoin d'élargir la couverture offerte par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, de façon à ce que les immeubles résidentiels de plus de quatre étages puissent aussi être couverts;	Dans son plan stratégique, la Régie s'est donné comme objectif d'évaluer l'opportunité et l'impact d'un plan de garantie pour la rénovation des bâtiments résidentiels. Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, relativement à l'objectif 1.3.5, la Régie a revu sa stratégie afin d'examiner par la même occasion d'autres enjeux qui lui ont été signifiés lors de consultations, dont l'examen de la mise en place d'une garantie à l'égard des bâtiments résidentiels comportant plus de quatre unités privatives superposées. La cible pour le dépôt d'un rapport est le 31 mars 2008.
5. Que la Régie du bâtiment poursuive ses démarches en vue d'étendre la portée du cautionnement versé par les entrepreneurs en construction;	L'introduction d'un cautionnement de licence à fournir par tous les entrepreneurs titulaires d'une licence de la Régie fait partie des dispositions d'un projet de règlement ayant pour objet de moderniser et d'actualiser les exigences de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires. Ce projet de règlement a été adopté par le conseil d'administration de la Régie en février 2007 et devrait être soumis au Conseil des ministres en vue de sa publication à la Gazette officielle d'ici le 30 juin 2007 pour commentaires du public.
6. Que la Régie du bâtiment poursuive aussi ses travaux afin d'évaluer l'opportunité qu'un seul code de construction et un seul code de sécurité puissent s'appliquer dans toutes les municipalités du Québec;	La mise en oeuvre de la norme unique a jusqu'à maintenant été freinée par la problématique des responsabilités à l'égard de la surveillance de son application et par le succès mitigé du mécanisme de délégation prévu à la Loi sur le bâtiment. Un volet supplémentaire est venu s'ajouter au dossier du Code de construction, soit l'intention du gouvernement de mettre en vigueur de nouvelles normes d'efficacité énergétique qui seront inscrites dans ce code. Des propositions de modifications législatives sont à l'étude en vue d'ouvrir d'autres avenues de partage de responsabilités et d'encadrement pour faire progresser le dossier.
7. Que la Régie du bâtiment fasse des recommandations adéquates au ministre du Travail, en vue de faire évoluer le cadre légal et réglementaire du secteur du bâtiment dans le sens d'une meilleure protection des citoyens.	Comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, relativement à l'objectif 1.3.6, une réflexion est en cours à la Régie quant au mode d'intervention à privilégier et aux modifications législatives qui seraient nécessaires pour assurer la mise en oeuvre d'une norme unique de construction et de sécurité pour tous les bâtiments.

LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la Régie a rendu public en septembre 2006 son plan d'action à l'égard de ces personnes pour l'année 2006-2007. Ce plan trace le portrait de la Régie, met en évidence les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein de son personnel et de sa clientèle, rend compte des mesures prises au regard des objectifs du plan 2005-2006 et annonce les nouvelles mesures envisagées pour 2006-2007.

LES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

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'engagement des personnes appartenant aux groupes cibles et à ceux des programmes d'accès à l'égalité. La Régie a dépassé l'objectif fixé en matière d'engagement de membres des groupes cibles et prend des moyens pour sensibiliser les gestionnaires à cet objectif : ainsi, à l'occasion d'un recrutement, lorsqu'il y a au moins un candidat appartenant à un groupe cible et qu'il n'est pas retenu, le gestionnaire responsable doit remplir un formulaire de dérogation et le faire approuver par le président-directeur général pour justifier sa décision.

ENGAGEMENT DES FEMMES ET DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2006-2007				
GROUPE	POSTES PERMANENTS*	POSTES OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	TOTAL
Total des personnes engagées	7	35	30	72
Femmes	2	25	25	52
Proportion de femmes	28,6 %	71,4 %	83,3 %	72,2 %
Membres des groupes cibles :				
• communautés culturelles	2	5	10	17
• anglophones	0	0	1	1
• autochtones	0	2	0	2
• personnes handicapées	0	5	0	5
Proportion de membres des groupes cibles (cible de 25 %)	28,6 %	34,3 %	36,7 %	34,7 %

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

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES				
GROUPE CIBLE	31 MARS 2006		31 MARS 2007	
	EMPLOYÉS (POSTES PERMANENTS*)	PROPORTION	EMPLOYÉS (POSTES PERMANENTS*)	PROPORTION
Communautés culturelles (cible de 9 %)	17	4,6 %	18	5,2 %
Anglophones	5	1,3 %	5	1,4 %
Autochtones	1	0,3 %	1	0,3 %
Personnes handicapées (cible de 2 %)	3	0,8 %	3	0,9 %
Total	26 (sur 373)	7,0 %	27 (sur 348)	7,8 %

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

REPRÉSENTATION DES FEMMES DANS L'EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2007		
CATÉGORIE D'EMPLOI	POSTES PERMANENTS* OCCUPÉS PAR DES FEMMES	PROPORTION
Personnel d'encadrement (y compris la haute direction)	7	23,3 %
Personnel professionnel**	26	39,4 %
Personnel technicien et personnel de bureau	128	50,8 %
Total	161	46,3 %

* Cela inclut les employées en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

** Cela inclut les ingénieures, les avocates et les conseillères en gestion des ressources humaines.

PARTIE

6





LES ACTIVITÉS

LES LICENCES D'ENTREPRENEURS ET DE CONSTRUCTEURS-PROPRIÉTAIRES

La licence confère à son titulaire le droit d'effectuer des travaux dans une ou plusieurs des sous-catégories prévues dans le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction et des constructeurs-propriétaires. Le nombre de titulaires détenant chacune des sous-catégories prévues dans le règlement est présenté à l'annexe 4.

Les demandes liées aux licences sont traitées au Centre de relation clientèle de la Régie. Les répondants des entreprises qui doivent se qualifier sont invités à passer les examens nécessaires à l'un des douze points de service de la Régie, comme cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport, relativement à l'engagement 6.2 de la Déclaration de service aux citoyens.

DEMANDES DE DÉLIVRANCE, DE RENOUVELLEMENT ET DE MODIFICATION DE LICENCE*

TYPES DE DEMANDE	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Délivrance de licence	6 374	7 479	6 933
Modification de licence :			
• à l'occasion d'un renouvellement**	1 068	1 386	1 382
• en cours d'année	1 689	2 092	2 258
Renouvellement d'une licence	23 153	26 292	29 684

* En plus des demandes traitées par la Régie, considérées dans ce tableau, d'autres le sont par la Corporation des maîtres électriciens du Québec et par la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec, qui assument les activités liées à la qualification professionnelle de leurs membres.

** Ces demandes sont également comptabilisées dans les demandes de renouvellement.

NOMBRE DE TITULAIRES D'UNE LICENCE D'ENTREPRENEUR DE CONSTRUCTION OU DE CONSTRUCTEUR-PROPRIÉTAIRE

TYPE DE TITULAIRE	31 MARS 2005	31 MARS 2006	31 MARS 2007
Entrepreneur titulaire d'une licence délivrée par la Régie :	28 355	29 878	30 411
• Entrepreneur général et spécialisé	7 953	8 650	9 100
• Entrepreneur général	4 969	5 092	4 931
• Entrepreneur spécialisé	15 433	16 136	16 380
Entrepreneur titulaire d'une licence délivrée par une corporation*	4 647	4 769	4 875
Ensemble des entrepreneurs de construction	33 002	34 647	35 286
Constructeur-proprétaire	857	837	824
Total	33 859	35 484	36 110

* La Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec délivrent les licences à leurs membres.

LA SURVEILLANCE

Au cours des dernières années, la Régie a mis l'accent sur la responsabilisation des intervenants et la planification des interventions en fonction d'une gestion du risque. La planification opérationnelle 2006-2007 de la Régie avait prioritairement pour objet de consolider les activités de surveillance et d'enquête. En effet, des correctifs devaient être apportés pour assurer une plus grande uniformité et une plus grande rigueur dans l'application de l'approche d'intervention

dans les différents domaines et pour répondre à des problématiques particulières. D'importants efforts ont donc été consacrés au cours de l'année au redressement de l'approche d'intervention, notamment au regard de l'évaluation et du suivi des entrepreneurs.

En 2006-2007, la Régie a progressé dans l'application de sa nouvelle approche d'intervention, en augmentant sensiblement son volume d'activités d'accompagnement et

de suivi. Le nombre de rencontres avec les intervenants s'est accru de 21 % pour les nouveaux entrepreneurs et de 18 % dans le cas des autres. Le nombre de profils d'entrepreneurs établis en 2006-2007 est supérieur de 18 % à celui de l'année précédente, alors que le nombre d'évaluations réalisées a augmenté de 21 %; dans 98 % des cas, l'évaluation a confirmé que l'entrepreneur assumait ses responsabilités de manière appropriée. Les évaluations portent sur les

aspects techniques, administratifs (contrôle de la qualité, formation et mise à jour des connaissances) et sur le respect des obligations administratives (déclarations de travaux, plans signés et scellés, tarification). Cet exercice représente pour l'intervenant une occasion de prendre conscience des moyens

qui pourraient lui permettre d'améliorer sa performance en matière de qualité et de sécurité.

Lorsque l'évaluation est négative, l'entrepreneur est placé en suivi et fait l'objet d'une surveillance particulière, et ce, tant et aussi

longtemps qu'il n'est pas en mesure de démontrer à la Régie qu'il a remédié à la situation de manière satisfaisante. Les sorties ne se font généralement pas la même année que les entrées en suivi.

ACTIVITÉS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ÉVALUATION DES INTERVENANTS

TYPE D'ACTIVITÉ	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Rencontres de nouveaux intervenants	827	688	831
Rencontres d'autres intervenants	1 379	1 708	2 016
Profils établis	817	4 470	5 256
Évaluations réalisées :	1 304	1 929	2 326
• positives	1 191	1 830	2 274
• négatives (intervenants mis en suivi)	113	99	52
Intervenants en règle après suivi	72	104	84

La Régie procède toujours à des interventions d'inspection dans les chantiers, les bâtiments et les installations. Toutefois, ces interventions sont de plus en plus intégrées aux activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs et des autres intervenants. En vertu du nouveau cadre d'intervention, l'inspecteur procède le plus souvent à la vérification des travaux, des immeubles et des installations en présence de l'intervenant, de manière à l'informer des meilleures pratiques afin d'éviter la répétition des déficiences relevées. Ces interventions sont donc d'une nature fort différente de celles qui étaient faites à l'époque où la Régie misait sur le volume de ses inspections pour tenter de repérer les déficiences.

Au cours de l'année 2006-2007, la Régie a réalisé des interventions d'inspection dans

16 412 chantiers, bâtiments et installations. Le nombre d'interventions est demeuré relativement stable dans le domaine des appareils sous pression et dans les secteurs non assujettis à la réglementation, où la Régie examine la qualité des travaux à la suite d'une plainte ou à l'occasion de l'évaluation d'un entrepreneur.

Dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie et des appareils de levage, qui sont sujets à une réglementation intégrée à la Loi sur le bâtiment, on observe une diminution du nombre d'interventions d'inspection, baisse qui est liée à la progression des activités d'accompagnement et d'évaluation des intervenants. La plus grande partie des activités d'inspection est maintenant réalisée à l'occasion de l'évaluation des entrepreneurs. Dans chaque

cas, le plan d'évaluation est établi en fonction de l'envergure de l'entreprise, de sa structure et de la diversité de son activité, mais le nombre d'interventions d'inspection peut être adapté pendant le processus, jusqu'à ce que la Régie estime être en mesure d'établir un diagnostic fondé.

À titre d'exemple, dans le domaine du bâtiment, l'entrepreneur n'est souvent actif que dans un seul chantier au cours de l'évaluation; toutefois l'inspecteur est en mesure d'évaluer le respect d'un très large éventail de normes lors de sa visite. À l'opposé, dans les domaines spécialisés, les travaux sont généralement plus nombreux et de plus faible envergure, de sorte que la Régie procède à plusieurs interventions d'inspection sur le terrain pour apprécier la conformité des travaux.

● INTERVENTIONS D'INSPECTION SELON LE DOMAINE D'INTERVENTION			
DOMAINE D'INTERVENTION	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Bâtiment	4 224	3 193	2 107
Électricité	9 604	7 466	5 332
Gaz	2 592	1 829	898
Plomberie	1 783	1 450	1 115
Appareils sous pression	6 506	5 871	5 977
Appareils de levage*	2 460	834	656
Qualité des travaux	360	342	327
Ensemble des domaines	27 529	20 985	16 412

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

Note : Ce tableau est basé sur les dossiers d'inspection fermés au cours de la période, sans égard à la date de l'inspection. Les données de 2004-2005 et de 2005-2006 publiées dans les éditions précédentes du rapport annuel de gestion de la Régie ont été redressées pour y ajouter les dossiers ouverts à la suite d'une plainte. En revanche, les dossiers ouverts en vue d'une rencontre avec un intervenant, qui avaient été considérés dans les données de 2005-2006, ont été retirés de ce tableau.

La fabrication d'appareils sous pression

En plus des interventions de surveillance réalisées par les directions territoriales et les bureaux en région, la Régie dispose d'une unité spécialisée, le Service de l'inspection en fabrication d'appareils sous pression, qui procède à des interventions de surveillance à chaque étape du processus de mise en marché de ces appareils : approbation des plans, des appareils comme tels et des programmes de contrôle de qualité des fabricants.

● INTERVENTIONS D'INSPECTION CONCERNANT LA FABRICATION D'APPAREILS SOUS PRESSION			
TYPE D'INTERVENTION	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Déclaration de conformité pour les appareils destinés :			
• au Québec	4 019	3 326	5 028
• à l'extérieur du Québec	1 394	1 488	1 598
Approbation de plans de fabrication	1 564	1 291	1 094
Délivrance d'un certificat d'approbation de construction à des fabricants* :			
• du Québec	1 665	1 543	1 221
• de l'extérieur du Québec	995	1 027	1 126
Approbation de programmes de contrôle de qualité des fabricants	62	46	27

* Cette exigence s'applique aux appareils assujettis destinés à être installés au Québec.

La lutte contre le travail sans licence

La Régie contribue à l'effort gouvernemental de lutte contre le travail au noir. Elle a constitué une équipe d'enquêteurs dans le but d'exercer un meilleur contrôle sur les travaux de construction. La Régie intervient de différentes façons :

- interventions sur les chantiers de construction où se déroulent notamment des travaux de rénovation résidentielle et d'autoconstruction;
- surveillance dans le secteur du pétrole liquéfié;
- enregistrement des déclarations de travaux requérant un permis de construction;
- contrôle lors de la délivrance et du renouvellement des licences d'entrepreneur;

- sensibilisation du grand public au moyen de campagnes d'information et par la participation à des salons d'habitation;
- traitement des plaintes et des signalements.

Depuis le 1^{er} avril 2002, toutes les municipalités du Québec doivent transmettre à la Régie l'information exigée en vertu du Règlement sur les renseignements relatifs à la réalisation de travaux requérant un permis de construction, qui découle de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme du ministère des Affaires municipales et des Régions. Au cours de l'année 2006-2007, les municipalités ont transmis à la Régie 168 328 déclarations de travaux. Cette information permet au personnel d'enquête

de la Régie de cibler les chantiers où des activités sans licence sont davantage susceptibles de se produire.

La Régie partage les renseignements qu'elle reçoit des municipalités avec d'autres organismes gouvernementaux, notamment la Commission de la construction du Québec et le ministère du Revenu du Québec, pour leur permettre de mieux cibler leurs interventions, particulièrement en matière de détection des activités économiques dites souterraines. Tout en contribuant à une meilleure équité fiscale dans la société québécoise, cette activité permet de valoriser les entrepreneurs titulaires d'une licence et de protéger les consommateurs.

ACTIVITÉS DE LUTTE AU TRAVAIL SANS LICENCE

TYPE D'ACTIVITÉ	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Dossiers traités	24 048	20 808	15 259
Secteur de la rénovation	18 579	16 058	11 380
Secteur de la construction neuve	5 469	4 750	3 879
Infractions relevées	4 445	3 701	2 575
Poursuites	1 471	1 142	1 015
Entrepreneurs ayant régularisé leur situation	ND	ND	491

LES ENQUÊTES, LES DOSSIERS PÉNAUX, LES DÉCISIONS ET LES DEMANDES DE RÉVISION

La Régie assure le traitement des dossiers où la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction est remise en cause, notamment pour des motifs de faillite, de falsification de document, d'insolvabilité, de probité ou de cessation d'activités dans une autre entreprise.

Les directions territoriales et les bureaux en région préparent et transmettent à la Direction du soutien à la prestation de

services toutes les demandes de poursuites pénales. Une demande est généralement préparée à la suite de plusieurs démarches auprès de l'intervenant pour corriger une situation problématique dans les domaines où leurs travaux sont assujettis à une réglementation surveillée par la Régie. Ces demandes de poursuite mettent notamment en cause des entrepreneurs de construction, des propriétaires de bâtiments et des installateurs d'appareils et d'équipements.

La diminution du nombre de dossiers pénaux transmis au ministère de la Justice est attribuable au fait que la Régie vise prioritairement à amener l'intervenant à régulariser sa situation plutôt que d'intenter systématiquement une poursuite, comme c'était le cas auparavant.

● TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ENQUÊTE ET DES DOSSIERS PÉNAUX			
INDICATEUR DE TRAITEMENT	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Dossiers d'enquête :			
• ouverts	263	213	178
• fermés	249	212	129
• présentés devant la Régie	128	97	97
Dossiers pénaux :			
• ouverts	1 679	1 324	1 027
• fermés	1 757	2 071	1 652
• transmis au ministère de la Justice	1 611	1 429	716
Résultat des poursuites pénales			
Acquittement	109	138	115
Condamnation	1 075	1 290	1 312
Annulation, libération, prescription ou retrait	573	643	225
Montant des amendes	968 125 \$	1 191 675 \$	1 160 958 \$

En conformité avec l'article 75 de la Loi sur le bâtiment, la Régie donne toujours la possibilité au titulaire d'une licence qui ne répond pas aux exigences de la loi ou des règlements de faire valoir son point de vue avant de rendre une décision motivée. Elle agit également de la sorte dans toute demande de révision, par exemple une demande présentée par un concepteur ou par un propriétaire à la suite d'une décision qu'elle a rendue en matière de mesures différentes ou équivalentes.

DÉCISIONS ET DEMANDES DE RÉVISION

INDICATEUR DE TRAITEMENT	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Entrepreneurs convoqués en audition :	1 064	865	1 068
• licences suspendues	241	286	355
• licences annulées	97	55	65
• licences non renouvelées	15	8	20
Demandes de révision*	42	21	31
Décisions rendues en révision*	34	27	27

* Ces données diffèrent de celles qui ont été rapportées dans les éditions antérieures du rapport annuel de gestion de la Régie, à la suite d'une révision de la classification des demandes.

LE PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, obligatoire depuis janvier 1999, s'applique notamment aux résidences unifamiliales, aux immeubles de cinq logements ou moins et à un grand nombre d'immeubles détenus en copropriété. Ce plan a pour objet d'assurer l'exécution de certaines obligations légales et contractuelles de l'entrepreneur.

Les entrepreneurs désireux de construire un bâtiment visé dans ce plan doivent être titulaires d'une licence d'entrepreneur général de sous-catégorie 3031 ou 3032 (voir l'annexe 4) et obtenir leur accréditation auprès de l'un des trois administrateurs autorisés :

- la Garantie habitation du Québec inc. (administrateur de la garantie Qualité Habitation);
- la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. (administrateur de la Garantie des maisons neuves de l'APCHQ);
- la Garantie des maîtres bâtisseurs inc. (administrateur de la Garantie des maîtres bâtisseurs).

En cas de mésentente avec son entrepreneur, le bénéficiaire de la garantie (consommateur ou syndicat de copropriétaires) doit s'adresser à l'administrateur pour obtenir la protection prévue par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur qui n'est pas satisfait de la décision de l'administrateur peut exercer un recours en arbitrage ou en médiation pour faire valoir ses droits. Trois organismes d'arbitrage sont autorisés par la Régie à cette fin :

- le Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC);
- la Société pour la résolution des conflits inc. (SORECONI);
- le Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure inc. (GAMM).

Il est aussi possible, avant de recourir à l'arbitrage, de soumettre le litige à un médiateur choisi à même une liste dressée par le ministre du Travail.

La Régie a une responsabilité de surveillance à l'endroit des administrateurs et des organismes d'arbitrage qu'elle autorise.

À la suite des modifications apportées au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs en février 2006, un autre ensemble de modifications est entré en vigueur en août 2006. Ces modifications touchent notamment l'indexation des montants maximaux pouvant faire l'objet d'une réclamation, des améliorations à la procédure de réclamation et l'obligation pour l'administrateur de transmettre à l'acheteur un document d'information préparé par la Régie sur la couverture du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et les recours possibles.

Les 23 767 certificats de garantie délivrés en 2006 par les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs concernent 26 372 logements, ce qui représente une proportion de 55 % des unités de logement mises en chantier au Québec en 2006¹. La diminution de 10 % des certificats délivrés s'explique en partie par une baisse de 6 % du nombre de mises en chantier.

¹ COMMISSION DE LA CONSTRUCTION DU QUÉBEC, *Revue de l'activité dans l'industrie de la construction*, [En ligne], 4^e trimestre 2006, vol. 28, no 4, p. 4 [www.ccq.org/media/pdf/publications/revueactivite/2006/revue_4trimestre_2006.pdf].

● DONNÉES DES ADMINISTRATEURS DU PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

INDICATEUR DE TRAITEMENT	2004	2005	2006
Entrepreneurs accrédités au 31 décembre	4 606	4 897	4 948
Entrepreneurs ayant cessé d'être accrédités	490	644	664
Certificats délivrés	26 761	26 474	23 767
Bâtiment non détenu en copropriété divisée :	19 044	17 517	15 991
• Maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée	18 418	16 847	15 192
• Bâtiment multifamilial de cinq logements ou moins	561	592	768
• Bâtiment multifamilial de plus de cinq logements	65	78	31
Bâtiment détenu en copropriété divisée :	7 717	8 957	7 776
• Maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée	620	865	764
• Bâtiment multifamilial	7 097	8 092	7 012
Plaintes traitées par les administrateurs	2 223	2 384	1 834
Plaintes soumises à un organisme d'arbitrage	116	230	253

L'ACCUEIL ET LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Le Centre de relation clientèle, situé à Montréal, offre principalement des services d'information aux candidats qui veulent devenir entrepreneurs ou constructeurs-propriétaires, aux titulaires de licence, aux consommateurs qui s'assurent de faire affaire avec un entrepreneur en règle ainsi qu'à ceux qui désirent obtenir de l'information sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

● SERVICES D'ACCUEIL ET D'INFORMATION AU CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

MODE DE PRESTATION DE SERVICES	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Achalandage au comptoir	12 300	12 380	12 429
Réponses au téléphone	64 379	79 461	88 923
Demandes d'information par écrit*	3 984	3 296	3 906

* Demandes reçues par la poste, par télécopieur ou par courrier électronique.

Pour leur part, les directions territoriales et les bureaux en région traitent les plaintes des citoyens en matière de sécurité et de qualité des travaux, de même que les questions des concepteurs, des entrepreneurs et du public en général sur les normes dans les domaines d'intervention de la Régie. Il n'y a pas de relevé de l'achalandage des services d'information dans ces bureaux. Dans la mise en œuvre des changements organisationnels découlant du projet de modernisation des processus d'affaires, le Centre de relation clientèle sera appelé à assurer les services informatifs et transactionnels qui sont actuellement offerts par les directions territoriales et les bureaux en région.

LA SENSIBILISATION DU PUBLIC

Les consommateurs

La campagne « Ouvrez l'œil » a été menée pour une troisième année consécutive au début de l'année 2007. Cette campagne consiste en une capsule d'information radiophonique rappelant aux consommateurs l'importance de s'adresser à un entrepreneur en règle au moment de faire exécuter des travaux de construction et de rénovation.

Une autre campagne de publicité radiophonique a été menée au sujet des nouvelles dispositions du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs en vue de sensibiliser les futurs propriétaires de maisons neuves à leurs responsabilités pour bénéficier des protections prévues dans ce plan.

Ces deux campagnes ont été appuyées par la présence de la Régie dans douze salons d'habitation destinés au grand public. De plus, des publicités ont été placées dans les guides de ces salons et dans des revues spécialisées en habitation.

La sécurité des citoyens

La Régie a maintenu ses actions de sensibilisation auprès des utilisateurs de propane. Des messages portant sur l'entretien des appareils et faisant la promotion du détecteur de monoxyde de carbone (CO) ont été publiés dans des revues spécialisées en chasse et pêche.

Au cours de l'année, la Régie a diffusé plus de 260 000 dépliants, brochures et autres documents d'information conçus pour le grand public. Elle a poursuivi le développement de son site Web afin que le public puisse y trouver l'information pertinente. Enfin, elle a collaboré avec les différents médias d'information dans le but de fournir à la population les renseignements les plus justes possible.

La responsabilisation des intervenants

La nouvelle approche de la Régie est de responsabiliser davantage les intervenants que sont les entrepreneurs et les professionnels

du secteur de la construction. L'atteinte de cet objectif nécessite la conception constante de nouveaux outils d'information pour soutenir cette clientèle. À titre d'exemple, une large diffusion du guide intitulé *Normes de conception sans obstacles* a été effectuée et les commentaires des concepteurs se sont avérés très positifs sur l'utilité de cet outil de référence. Aussi, une série d'actions ont été menées pour prévenir la contamination des systèmes d'eau potable, dont la diffusion d'un dépliant auprès des propriétaires de bâtiment et la publication d'articles techniques dans des revues spécialisées s'adressant aux entrepreneurs de plomberie.

Par ailleurs, seize bulletins *Info-RBQ* ont été produits et diffusés largement à différentes clientèles cibles pour répondre à des besoins de clarification, rappeler certaines règles essentielles de sécurité, annoncer des changements législatifs et réglementaires ou encore pour remédier à des pratiques erronées constatées sur le terrain.

LES DEMANDES D'INTERPRÉTATION ET DE SOLUTIONS DIFFÉRENTES

Les propriétaires, les concepteurs et les entrepreneurs peuvent s'adresser à leur direction territoriale ou au bureau desservant leur localité pour obtenir toute information sur les normes qu'ils doivent respecter. Au besoin, une demande d'interprétation de la réglementation est transmise pour avis à la Direction de la normalisation et de la qualification.

● DEMANDES D'INTERPRÉTATION TRAITÉES			
DOMAINE D'INTERVENTION	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Bâtiment	79	65	29
Électricité	18	51	30
Gaz	68	18	46
Plomberie	26	15	14
Appareils sous pression	17	38	25
Appareils de levage*	23	23	41
Bains publics	3	4	3
Économie d'énergie	0	0	3
Qualification et licences	100	135	175
Total	334	349	366

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

Par ailleurs, la Loi sur le bâtiment permet à la Régie d'approuver, aux conditions qu'elle détermine, une méthode de conception ou encore l'utilisation d'un matériau ou d'un équipement qui diffèrent de ce qui est prévu dans la réglementation. La Régie peut en outre autoriser, dans le cas d'un bâtiment ou d'une installation, l'application de mesures

différentes lorsque les dispositions prévues ne peuvent raisonnablement être appliquées.

Généralement, une demande de mesure différente ou équivalente est présentée par un propriétaire, un entrepreneur, un professionnel ou un installateur. La décision de la Régie est rendue par le directeur régional

ou, lorsque la demande a pour objet une problématique qui n'est pas limitée à une région, par le directeur du soutien à la prestation de services. Dans le cas des dossiers relatifs à des bâtiments situés à Montréal, c'est une équipe d'experts formée par la Direction du soutien à la prestation de services qui traite les demandes.

● DEMANDES DE MESURES DIFFÉRENTES OU ÉQUIVALENTES TRAITÉES			
DOMAINE D'INTERVENTION	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Bâtiment	369	221	352
Électricité	17	10	11
Gaz	23	22	10
Plomberie	16	7	6
Appareils sous pression	8	8	4
Appareils de levage*	16	14	15
Total	449	282	398

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

LES PLAINTES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE QUALITÉ

À la demande du public, la Régie intervient pour traiter les plaintes déposées contre des intervenants. Elle agit notamment par l'envoi d'un avis de correction¹ dans les domaines où une réglementation technique s'applique. Dans le cas de plaintes concernant des bâtiments ou des équipements non visés dans une réglementation technique, la Régie peut procéder à une évaluation et éventuellement au suivi de l'entrepreneur, selon la gravité et la fréquence des plaintes formulées à son endroit.

● INTERVENTIONS À LA SUITE D'UNE PLAINTÉ D'UN PARTICULIER						
DOMAINE D'INTERVENTION	INTERVENTIONS RÉALISÉES			AVIS DE CORRECTION ENVOYÉS		
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Bâtiment	168	151	138	59	52	49
Électricité	355	351	257	161	165	117
Gaz	64	75	31	18	24	15
Plomberie	60	43	59	24	16	13
Appareils sous pression	73	30	9	3	6	2
Appareils de levage*	41	59	47	15	13	6
Qualité des travaux et autres	194	255	268	68	24	24
Total	955	964	809	348	300	226

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

¹ Dans les secteurs où la réglementation n'est pas encore intégrée à la Loi sur le bâtiment, la Régie transmet un avis de défectuosité.

L E S A N N E X E S



ANNEXE 1 LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC AU 31 MARS 2007

ANNEXE 2 LISTE THÉMATIQUE DES DOCUMENTS PUBLIÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC À L'USAGE DU PUBLIC

ANNEXE 3 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ANNEXE 4 NOMBRE DE TITULAIRES DES SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS

ANNEXE 5 POINTS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC AU 31 MARS 2007

LOI SUR LES APPAREILS SOUS PRESSION (L.R.Q., c. A-20.01)

- Règlement sur les appareils sous pression (r. 1.1)¹

LOI SUR LE BÂTIMENT (L.R.Q., C. B-1.1)

- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (r. 0.01)
- Code de construction (r. 0.01.01)
- Code de sécurité (r. 0.01.01.1)
- Décret concernant une entente relative au mandat confié à la Corporation des maîtres électriciens du Québec eu égard à l'administration et à l'application de la Loi sur le bâtiment concernant la

qualification professionnelle de ses membres et les garanties financières exigibles de ceux-ci (r. 0.01.02)

- Décret concernant une entente relative au mandat confié à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec eu égard à l'administration et à l'application de la Loi sur le bâtiment concernant la qualification de ses membres et les garanties financières de ceux-ci (r. 0.01.03)
- Règlement sur les frais exigibles des propriétaires de remontées mécaniques et de jeux mécaniques (r. 0.02)²
- Règlement relatif au mandat confié à la Corporation des maîtres électriciens du Québec et à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (r. 0.03)

- Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (r. 0.2)
- Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction et des constructeurs-propriétaires (r. 1)
- Règlement intérieur de la Régie du bâtiment du Québec (r. 1.2)
- Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits de la Régie du bâtiment du Québec (r. 2)
- Règlement de la Régie des entreprises de construction du Québec (Q-1, r. 2)³
- Règlement sur les règles de pratique de la Régie des entreprises de construction du Québec (Q-1, r. 3)⁴
- Règlement sur la sécurité dans les bains publics (S-3, r. 3)⁵

1. Depuis le 1^{er} février 1992, les articles 43 à 55, 58 à 64, 78 et 86 de ce règlement sont, en ce qui concerne la qualification des soudeurs et la qualification des inspecteurs, réputés avoir été adoptés en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre (c. F-5).

2. Ce règlement est remplacé, pour ce qui est des remontées mécaniques, par le Code de sécurité.

3. Seuls les articles 81 à 86 de ce règlement continuent de s'appliquer.

4. Les dispositions de ce règlement, adopté en vertu de la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (c. Q-1), demeurent en vigueur dans la mesure où elles sont compatibles avec la Loi sur le bâtiment.

5. Les dispositions de ce règlement, adopté en vertu de la Loi sur la sécurité dans les édifices publics (c. S-3), demeurent en vigueur dans la mesure où elles sont compatibles avec la Loi sur le bâtiment.

LOI SUR L'ÉCONOMIE DE L'ÉNERGIE DANS LE BÂTIMENT (L.R.Q., c. E-1.1)

- Règlement sur l'économie de l'énergie dans les nouveaux bâtiments (r. 1)

LOI SUR LES MÉCANICIENS DE MACHINES FIXES (L.R.Q., c. M-6)

- Règlement sur les mécaniciens de machines fixes (r. 1)⁶

LOI SUR LA SÉCURITÉ DANS LES ÉDIFICES PUBLICS (L.R.Q., c. S-3)⁷

- Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment (r. 0.1)
- Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment – 1985 (r. 0.2)

- Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment – 1990 (r. 0.3)
- Règlement sur la sécurité dans les édifices publics (r. 4)
- Règlement sur les jeux mécaniques (r. 2.001)

6. Depuis le 1^{er} février 1992, les articles 28 à 39, 41 à 60 et l'annexe D de ce règlement sont réputés avoir été adoptés en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre (c. F-5).

7. Cette loi a été remplacée le 7 novembre 2000 par la Loi sur le bâtiment à l'égard des bâtiments et des équipements destinés à l'usage du public auxquels s'applique le chapitre I du Code de construction approuvé par le décret 953-2000 du 26 juillet 2000.

Cette loi a été remplacée le 21 octobre 2004 par la Loi sur le bâtiment en ce qui concerne les remontées mécaniques et en ce qui concerne les ascenseurs et autres appareils élévateurs auxquels s'applique le chapitre IV du Code de construction approuvé par le décret 895-2004 du 22 septembre 2004.

Cette loi a été remplacée le 1^{er} janvier 2006 par la Loi sur le bâtiment en ce qui concerne les ascenseurs et autres appareils élévateurs auxquels s'applique le chapitre IV du Code de sécurité, approuvé par le décret 896-2004 du 22 septembre 2004.

Cette loi a été remplacée le 21 juin 2006 par la Loi sur le bâtiment en ce qui concerne les bains publics.

LISTE THÉMATIQUE DES DOCUMENTS PUBLIÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC À L'USAGE DU PUBLIC

À noter que la même publication peut apparaître sous différents thèmes. L'astérisque signifie que la publication est également offerte en anglais.

DOCUMENTATION DESTINÉE AU GRAND PUBLIC

Secteur résidentiel

- *Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Les mesures à prendre pour votre maison ou votre « condo »* (dépliant, 2007)*
- *Construisez et rénovez dans les règles! Conseils pour effectuer les travaux de construction ou de rénovation de votre propriété en toute légalité... et à votre satisfaction!* (dépliant, 2007)*
- *Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Les mesures à prendre pour votre maison* (brochure, août 2006)*
- *Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Les mesures à prendre pour votre « condo »* (brochure, août 2006)*
- *Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Les mesures à prendre* (brochure, mars 2006)*
- « Aux syndicats de copropriétaires visés par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs » (bulletin *Info-RBQ*, mars 2006)
- *Ouvrez l'œil. Il y a des risques à confier vos travaux de construction ou de rénovation à un travailleur au noir.* (feuillet, 2005)*

- *Montez avec nous. Nouvelles obligations pour les propriétaires d'ascenseurs et autres appareils élévateurs* (dépliant, 2005)

Sécurité

- *Système d'eau potable. Attention à la contamination!* (dépliant, 2007)
- *La sécurité dans les immeubles d'habitations* (dépliant, 2007)*
- *Super-Sécurité et votre système de chauffage* (dépliant, 2007)*
- *Super-Sécurité et votre réfrigérateur au propane* (dépliant, 2006)*
- *Super-Sécurité et votre barbecue au propane* (dépliant, 2005)*
- *La sécurité dans les immeubles habités par des personnes âgées* (dépliant, 2005)*
- *Super-Sécurité et le propane* (dépliant, 2004)*

DOCUMENTATION INSTITUTIONNELLE

- *Plan stratégique 2005-2009* (dépliant, 2007)
- *Rapport annuel de gestion 2005-2006* (rapport, 2006)
- *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2005-2006* (feuillet, 2006)

- *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec* (dépliant, 2006)
- *Déclaration de services aux citoyens* (dépliant, 2005)
- *Nos orientations et nos objectifs stratégiques 2005-2008* (tableau synthèse, 2005)
- « Changement de statut (de la RBQ) et conseil d'administration plus représentatif » (bulletin *Info-RBQ*, décembre 2005)
- *Rapport annuel de gestion 2004-2005* (rapport, 2005)
- *La Politique linguistique de la Régie du bâtiment du Québec* (guide et tableau aide-mémoire, 1999)

DOCUMENTATION DESTINÉE AUX ENTREPRISES

Ascenseurs et autres appareils élévateurs

- « Message important aux entrepreneurs en systèmes transporteurs (sous-catégorie 4270) et aux consultants en ascenseurs » (bulletin *Info-RBQ*, janvier 2007)
- « Entrée en vigueur du nouveau code CAN/CSA B44-04 » (bulletin *Info-RBQ*, mai 2006)

- « Entrée en vigueur du chapitre IV Ascenseurs et autres appareils élévateurs du Code de sécurité » (bulletin *Info-RBQ*, janvier 2006)
- *Aux répondants techniques, entrepreneurs en systèmes transporteurs, sous-catégorie 4270* (feuillet, 2005)
- *Montez avec nous. Nouvelles obligations pour les propriétaires d'ascenseurs et autres appareils élévateurs* (dépliant, 2005)
- « Entrée en vigueur du chapitre Ascenseurs et autres appareils élévateurs du Code de construction » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, novembre 2004)
- « Protection contre l'utilisation anormale des escaliers mécaniques » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, juin 2001)

Bâtiment (voir aussi Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs)

- « Niveau moyen du sol et calcul de la hauteur de bâtiment dans certains bâtiments » (bulletin *Info-RBQ*, mars 2007)
- « Fermes de toit en bois. Attention! Certaines toitures devraient être dotées de liens continus » (bulletin *Info-RBQ*, décembre 2006)
- « Stationnements intérieurs. Un entretien régulier pour une sécurité prolongée » (bulletin *Info-RBQ*, décembre 2006)
- « Supports parasismiques exigés aux installations de tuyauterie, de conduits et aux équipements mécaniques » (bulletin *Info-RBQ*, décembre 2006)
- « Rénovations ou transformations aux édifices à revenus pour l'accessibilité des personnes handicapées » (bulletin *Info-RBQ*, novembre 2006)
- « Aux propriétaires de bars et de restaurants. Pour la sécurité du public, assurez-vous de

maintenir en tout temps les mesures de sécurité nécessaires dans votre établissement » (bulletin *Info-RBQ*, septembre 2006)

- *Normes de conception sans obstacles du chapitre Bâtiment du Code de construction du Québec* (guide d'utilisation, 2006)
- « Si vous devez construire en un endroit où le sol est argileux, prenez toutes les précautions afin de limiter le risque d'affaissement des fondations » (bulletin *Info-RBQ*, avril 2006)
- « Les bâtiments et les équipements visés par le chapitre Bâtiment du Code de construction » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, février 2006)
- « Report de l'entrée en vigueur au Québec des éditions 2005 modifiées des codes nationaux du bâtiment et de plomberie » (bulletin *Info-RBQ*, février 2006)
- *Guide d'application de la partie 10 du chapitre Bâtiment du Code de construction lors d'une transformation* (guide, décembre 2005)
- « À compter du 1^{er} janvier 2006, la Régie du bâtiment assumera la surveillance des normes de construction à Montréal » (bulletin *Info-RBQ*, décembre 2005)
- « Entrée en vigueur de modifications au Code de construction pour faciliter la transformation de bâtiments » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, novembre 2005)
- « Le chapitre Bâtiment du Code de construction » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, mai 2005)
- « Responsabilisation des intervenants » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, mai 2005)
- *La sécurité dans les immeubles habités par des personnes âgées* (dépliant, 2005)*

- « Occupation d'un bâtiment en cours de construction ou de transformation » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, mai 2004)
- « Délégation des pouvoirs de surveillance aux municipalités » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, octobre 2003)
- « Aux propriétaires d'arénas » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, décembre 2002)
- « Les tentes et chapiteaux » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, juin 2002)

Électricité

- « Nouvel organisme de certification d'appareillage électrique » (bulletin *Info-RBQ*, septembre 2006)
- *Programme de contrôle de la qualité* (guide explicatif et fiche de contrôle pour l'autoévaluation, juillet 2005)
- « Pour être alimentées, les installations électriques et de gaz doivent être sécuritaires » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, février 2005)
- *Installation électrique d'une résidence* (monographie, 2004)
- *Message important. Concernant les travaux d'électricité* (feuillet, 2003)

Équipements pétroliers

- « Domaine des équipements pétroliers. Entrée en vigueur le 1^{er} avril 2007 des nouvelles responsabilités de la Régie du bâtiment du Québec » (bulletin *Info-RBQ*, mars 2007)

Gaz

- « Supports parasismiques exigés aux installations de tuyauterie, de conduits et aux équipements mécaniques » (bulletin *Info-RBQ*, décembre 2006)

- « Aux distributeurs de bouteilles de propane et aux centres de ravitaillement. Seulement deux méthodes de remplissage prescrites » (bulletin *Info-RBQ*, août 2006)
- « Approbation sur place des appareils non homologués » (bulletin *Info-RBQ*, juillet 2006)
- « Aux entrepreneurs de chauffage. Le monoxyde de carbone peut être mortel! » (bulletin *Info-RBQ*, juillet 2006)
- « Code de construction. Chapitre Gaz » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, avril 2005)
- « Pour être alimentées, les installations électriques et de gaz doivent être sécuritaires » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, février 2005)
- « Aux distributeurs de propane » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, novembre 2004)
- « Rappel de chauffe-eau Rheem au propane et au gaz naturel » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, février 2001)

Jeux mécaniques

- « Aux propriétaires de jeux mécaniques » (bulletin *Info-RBQ*, avril 2006)
- *Message important. Aux propriétaires de jeux mécaniques itinérants* (feuillet, 2005)

Législation générale

- *La Régie du bâtiment du Québec et le nouvel entrepreneur. Pour un objectif commun* (dépliant et feuillets insérés, 2007)
- *La fiabilité, ça s'affiche! L'affichage obligatoire du numéro de licence RBQ* (dépliant, 2007)
- « Le Code de construction et le Code de sécurité » (bulletin *Info-RBQ*, septembre 2006)

- *Entrepreneurs de construction. Vos obligations et les services de la Régie du bâtiment du Québec* (dépliant, 2005)

Piscines et plages publiques

- « Aux propriétaires de piscines et de plages publiques » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, avril 2005)

Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

- *Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Les mesures à prendre pour votre maison ou votre « condo »* (dépliant, 2007)*
- « Aux entrepreneurs détenant la sous-catégorie 3031 ou 3032. Nouvelles modifications au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs en vigueur le 7 août 2006 » (bulletin *Info-RBQ*, août 2006)
- *Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Les mesures à prendre pour votre maison* (brochure, août 2006)*
- *Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Les mesures à prendre pour votre « condo »* (brochure, août 2006)*
- *Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Les mesures à prendre* (brochure, mars 2006)*
- « Aux syndicats de copropriétaires visés par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs » (bulletin *Info-RBQ*, mars 2006)
- « Aux entrepreneurs détenant la sous-catégorie 3031 ou 3032. Modifications au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs » (bulletin *Info-RBQ*, février 2006)

Plomberie

- *Système d'eau potable. Attention à la contamination!* (dépliant, 2007)
- « Supports parasismiques exigés aux installations de tuyauterie, de conduits et aux équipements mécaniques » (bulletin *Info-RBQ*, décembre 2006)
- « Report de l'entrée en vigueur au Québec des éditions 2005 modifiées des codes nationaux du bâtiment et de plomberie » (bulletin *Info-RBQ*, février 2006)
- « Modifications au chapitre Plomberie du Code de construction » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, novembre 2005)
- *Installation de plomberie dans une résidence* (monographie, 2003)
- « Le chapitre Plomberie du Code de construction » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, octobre 2002)
- « Rappel de chauffe-eau Rheem au propane et au gaz naturel » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, février 2001)
- *L'entretien des tours de refroidissement. Pour prévenir la maladie du légionnaire* (brochure, 1998)

Remontées mécaniques

- « Aux propriétaires et opérateurs de remontées mécaniques » (bulletin *Info-RBQ*, février 2006)
- « Aux propriétaires de remontées mécaniques » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, juin 2005)
- « Entrée en vigueur des chapitres Remontées mécaniques du Code de construction et du Code de sécurité » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, octobre 2004)

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Le conseil d'administration de la Régie a adopté le 5 avril 2006 un code d'éthique et de déontologie s'adressant à ses administrateurs publics. Ce code s'inspire des valeurs que la Régie privilégie et il respecte les principes et les règles édictés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

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

CHAPITRE II DEVOIRS ET OBLIGATIONS

- 4 L'administrateur public doit contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens. Il doit agir dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

- 5 L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et il est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

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

- 6 L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre des décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

7 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, les vice-présidents et le secrétaire doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8 L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

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

9 Le président-directeur général, les vice-présidents ou le secrétaire ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer

à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatif à cette question.

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

10 L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11 L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

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

12 Le président-directeur général, de même que les vice-présidents et le secrétaire doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Les vice-présidents

et le secrétaire peuvent toutefois, avec le consentement du président-directeur général, exercer des activités didactiques pour lesquelles ils peuvent être rémunérés et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

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

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

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

14 L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage pour lui-même ou pour un tiers.

15 L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

CHAPITRE III CESSATION D'ACTIVITÉS

16 L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

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

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

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

CHAPITRE IV ACTIVITÉS POLITIQUES

18 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, le vice-président 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 ou le président-directeur général 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 et a droit à un congé non rémunéré 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 et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22 Le vice-président ou le secrétaire qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 20 ou à l'article 21 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

23 Le vice-président ou le secrétaire qui est élu à une charge publique à plein temps et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

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

CHAPITRE V DISPOSITIONS DIVERSES

24 Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Régie. Il doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies en application du présent code.

25 Le membre du conseil d'administration qui doit dénoncer un intérêt conformément à l'article 8 ou à l'article 9, le fait au président du conseil d'administration.

Les vice-présidents 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 a été adopté le 5 avril 2006 par le conseil d'administration de la Régie et entre en vigueur à cette date.

NOMBRE DE TITULAIRES DES SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX	NUMÉRO	TITULAIRES AU 31 MARS		
		2005	2006	2007
Bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie – classe I	3031	4 558	4 866	4 910
Bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie – classe II	3032	4 025	4 311	4 311
Bâtiments résidentiels – classe I	4041	9 042	9 530	9 707
Bâtiments résidentiels – classe II	4042	3 574	3 944	4 140
Entretien, rénovation, réparation et modification de bâtiments résidentiels	4043	9 336	9 775	9 982
Déplacement de bâtiments	4047	1 296	1 442	1 553
Bâtiments publics, commerciaux et industriels – classe I	4050.1	6 934	7 205	7 400
Abris de tout genre	4050.2	5 315	5 521	5 689
Bâtiments publics, commerciaux et industriels – classe II	4051	3 641	3 931	4 120
Entretien, rénovation, réparation et modification de bâtiments publics, commerciaux et industriels	4053	7 075	7 381	7 606
Complexe d'usine d'industrie lourde	4062	1 498	1 587	1 635
Équipements sportifs	4063	778	866	960
Routes et voies publiques	4071.1	2 251	2 320	2 325
Égouts, canalisations d'eau, réservoirs et stations de pompage préfabriquées	4071.2	2 186	2 238	2 253
Ouvrages ferroviaires	4071.3	1 318	1 319	1 295
Ponts et voies superposées	4072	1 010	1 032	1 021
Ouvrages de génie civil souterrains	4073	873	925	999
Ouvrages de génie civil immergés	4074	1 078	1 126	1 183
Ouvrages relatifs à la génération d'électricité	4092	816	893	963
Sous-stations pour distribution d'électricité	4093.1	862	932	1 005
Lignes aériennes	4093.2	854	923	1 000
Lignes souterraines	4093.3	930	1 013	1 110
Canalisation	4096	807	873	951
Total des sous-catégories d'entrepreneurs généraux	23	70 057	73 953	76 118
Nombre d'entrepreneurs généraux		12 922	13 742	14 031

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS	NUMÉRO	TITULAIRES AU 31 MARS		
		2005	2006	2007
Pieux de fondations spéciales	4200	1 123	1 349	1 521
Charpente et éléments architecturaux	4201	1 481	1 724	1 900
Produits réfractaires	4202	671	842	1 004
Maçonnerie	4203	1 838	1 968	2 032
Finition de béton	4204	2 471	3 398	4 209
Marbre, granito, céramique et terrazzo	4205	2 833	3 952	4 850
Enduits calcaires	4206	2 526	2 882	3 206
Systèmes intérieurs	4207	4 135	5 289	6 114
Piscines	4208	986	1 457	1 838
Ferraillage	4209	1 244	1 839	2 311
Charpenterie	4210.1	6 400	6 997	7 359
Menuiserie	4210.2	7 892	9 284	10 294
Coffrage	4211.1	1 999	2 139	2 250
Coffrage pour assises et murs de fondation	4211.2	1 486	1 651	1 777
Revêtements souples	4212	2 503	3 476	4 271
Parquetage	4213	2 152	2 569	2 933
Serrurerie de bâtiment	4220	1 260	1 508	1 714
Vitrierie	4221	1 751	2 371	2 819
Chaudronnerie	4223	682	801	911
Revêtement métallique	4224	3 625	4 659	5 532
Ferblanterie	4225	1 119	1 290	1 427
Couverture	4226.1	2 094	2 767	3 347
Couverture de toits en pente	4226.2	3 017	4 052	4 934
Soudure	4227	1 284	1 407	1 539
Ventilation	4230.1	1 994	2 041	2 052
Équilibrage aéraulique	4230.2	1 744	1 831	1 899
Isolation thermique	4231	1 848	2 723	3 466
Calorifugeage	4232	792	909	998
Insonorisation	4233	1 403	2 221	2 877
Réfrigération	4234	1 087	1 132	1 207
Systèmes de brûleurs au propane	4235	529	575	590
Peinture de bâtiment	4240.1	3 520	4 673	5 566
Peinture d'ouvrages de génie civil	4240.2	1 943	2 137	2 256
Systèmes d'intercommunication	4250.1	1 234	1 722	2 079
Systèmes de téléphonie	4250.2	1 239	1 736	2 091
Systèmes de surveillance	4250.3	1 285	1 775	2 111
Systèmes d'instrumentation et de régulation	4250.4	914	1 049	1 159
Systèmes d'alarme contre le vol	4252.1	1 272	1 763	2 083
Systèmes d'alarme contre l'incendie	4252.2	696	716	691
Systèmes de protection incendie	4253.1	654	683	689

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS (SUITE)	NUMÉRO	TITULAIRES AU 31 MARS		
		2005	2006	2007
Systèmes de protection incendie localisés	4253.2	947	1 055	1 140
Systèmes transporteurs	4270	426	418	416
Mécanique de chantier	4271	1 098	1 240	1 351
Excavation et terrassement	4280	4 421	4 643	4 816
Pavage et asphaltage	4281.1	1 504	1 692	1 859
Pavé imbriqué	4281.2	1 597	1 808	1 994
Démolition de bâtiment	4283.1	3 166	4 079	4 743
Démolition d'ouvrages de génie civil	4283.2	2 010	2 234	2 402
Dégarnissage	4283.3	2 441	3 247	3 857
Électricité*	4284	2 777	2 817	2 894
Systèmes de chauffage à air chaud*	4285.10	1 075	1 108	1 117
Systèmes de brûleurs au gaz naturel*	4285.11	1 535	1 572	1 591
Systèmes de brûleurs à l'huile*	4285.12	1 444	1 485	1 501
Systèmes de chauffage à eau chaude et à vapeur*	4285.13	1 147	1 168	1 185
Plomberie*	4285.14	1 566	1 637	1 658
Étanchement et imperméabilisation	4500	1 608	1 904	2 205
Alignement et nivellement	4501	999	1 170	1 295
Signalisation	4502	1 091	1 251	1 406
Protection contre la foudre	4503	536	646	741
Sautage	4504	607	692	774
Ignifugation	4505	813	1 271	1 627
Réparation de tout genre de cheminée	4506	815	1 006	1 158
Tuyauterie industrielle	4507	1 153	1 289	1 384
Coupage et forage	4508	1 118	1 312	1 478
Systèmes de contrôle pneumatique	4509	609	684	726
Systèmes d'aspirateur central	4510	1 144	1 371	1 553
Glissières de sécurité et de clôtures	4511	1 108	1 280	1 441
Installation d'appareils de chauffage localisé à combustible solide	4513	471	494	519
Systèmes de transport de documents	4514	368	456	538
Installation d'équipements pétroliers	4515	490	498	521
Ravalement	4516	1 023	1 152	1 256
Systèmes de pompage des eaux souterraines	4517	574	599	625
Puits forés	4518	388	411	439
Plomberie effectuée sur des territoires non organisés	4520	313	336	352
Travaux effectués à l'aide de résine synthétique	4521	581	697	782
Total des sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés	75	121 689	146 079	165 250
Nombre d'entrepreneurs spécialisés		28 033	29 555	30 355
Total des sous-catégories	98	191 746	220 032	241 368
Nombre d'entrepreneurs de construction**		33 002	34 647	35 286

* 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 assument la qualification professionnelle de leurs membres.

** La somme des entrepreneurs généraux et des entrepreneurs spécialisés est plus élevée que le nombre total d'entrepreneurs de construction parce que certains entrepreneurs sont titulaires des deux catégories.

POINTS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE
DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC**SIÈGE SOCIAL**

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

CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

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

Renseignements généraux, licences

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

Permis d'exploitation d'une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz propane

Téléphone : 514 873-4235
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 : 514 873-6750
declarationservices@rbq.gouv.qc.ca

**INSPECTION EN FABRICATION
D'APPAREILS SOUS PRESSION**

545, boulevard Crémazie Est, 7^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : 514 873-6459 ou 873-8420
Sans frais : 1 866 262-2084
Télécopieur : 514 873-9936
asp@rbq.gouv.qc.ca

DIRECTION TERRITORIALE DU NORD-OUEST**Bureau de Laval**

1760, boulevard Le Corbusier, 1^{er} étage
Laval (Québec) H7S 2K1
Téléphone : 450 680-6380
Sans frais : 1 800 361-9252
Télécopieur : 450 681-6081
Sans frais : 1 866 867-8135
laval@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Gatineau

170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 8.100
Gatineau (Québec) J8X 4C2
Téléphone : 819 772-3860
Sans frais : 1 800 567-6897
Télécopieur : 819 772-3973
Sans frais : 1 866 606-6806
gatineau@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Rouyn-Noranda

164, avenue Principale, rez-de-chaussée
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 4P7
Téléphone : 819 763-3185
Sans frais : 1 800 567-6459
Télécopieur : 819 763-3352
Sans frais : 1 866 606-6796
rouyn-noranda@rbq.gouv.qc.ca

DIRECTION TERRITORIALE DU SUD-OUEST**Bureau de Longueuil**

201, place Charles-Le Moyne, bureau 3.10
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-7603
Sans frais : 1 800 363-8518
Télécopieur : 450 928-7684
Sans frais : 1 866 283-1115
longueuil@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Sherbrooke

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

**DIRECTION TERRITORIALE
DE L'EST-DU-QUÉBEC****Bureau de Québec**

800, place D'Youville, 12^e étage
Québec (Québec) G1R 5S3
Téléphone : 418 643-7150
Sans frais : 1 800 463-2221
Télécopieur : 418 646-5430
quebec@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Trois-Rivières

100, rue Laviolette, 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

Bureau de Saguenay

3885, boulevard Harvey, 4^e étage
Saguenay (Québec) G7X 9B1
Téléphone : 418 695-7943
Sans frais : 1 800 463-6560
Télécopieur : 418 695-7947
saguenay@rbq.gouv.qc.ca

Bureau de Sept-Îles

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

Bureau de Rimouski

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

SITE WEB

www.rbq.gouv.qc.ca



