

Régie du bâtiment
du Québec



Plan stratégique 2018-2023

Table des matières

Message de la présidente du conseil d'administration	4
Message du président-directeur général	5
La RBQ d'hier à aujourd'hui	6
Notre mission	8
Notre vision	9
Nos valeurs	10
Notre cadre d'action	11
Notre milieu : ensemble au service des citoyens	12
Nos clients	13
Nos collaborateurs et partenaires	14
Notre réalité en 2017-2018	17
Facteurs contextuels d'influence	18
Contexte externe	18
Contexte interne	20
Les choix stratégiques	21
Un cadre d'action misant sur la prévention en vue du respect des lois et des règlements	22
Des services de qualité orientés vers notre clientèle	24
Un personnel mobilisé au sein d'une organisation efficiente	26
Tableau synoptique	28



Message de la présidente du conseil d'administration

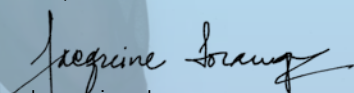
Le Plan stratégique 2018-2023 de la Régie du bâtiment du Québec inaugure une nouvelle ère pour l'organisation dans l'accomplissement de sa mission.

Issu d'une analyse du contexte dans lequel évolue l'organisation et fruit d'un important travail de collaboration entre ses différents secteurs, auquel les membres du conseil d'administration ont participé avec fierté et enthousiasme, cet exercice témoigne des engagements prioritaires de la RBQ.

Vecteur des actions coordonnées de la RBQ, ce plan quinquennal propose une réelle orchestration de nos efforts à l'échelle de la province, en misant sur la prévention en vue d'un meilleur respect des lois et des règlements, en offrant des services de qualité qui demeurent orientés vers la protection du public et le service à la clientèle, en mobilisant les forces et les talents de notre équipe pour une efficience accrue.

En tant que gage de confiance envers les citoyens et citoyennes du Québec, les membres du conseil d'administration réitèrent leur appui et leur entière collaboration au comité de direction, ainsi qu'à l'ensemble du personnel de la RBQ dans la mise en œuvre du Plan stratégique 2018-2023.

La présidente du conseil d'administration,


Jacqueline Lorange

Message du président-directeur général

C'est avec honneur et plaisir que je vous présente le nouveau Plan stratégique 2018-2023 de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Fier du travail déjà accompli, je suis à même de constater que la RBQ s'est plus que jamais positionnée comme figure importante dans le domaine du bâtiment et des installations.

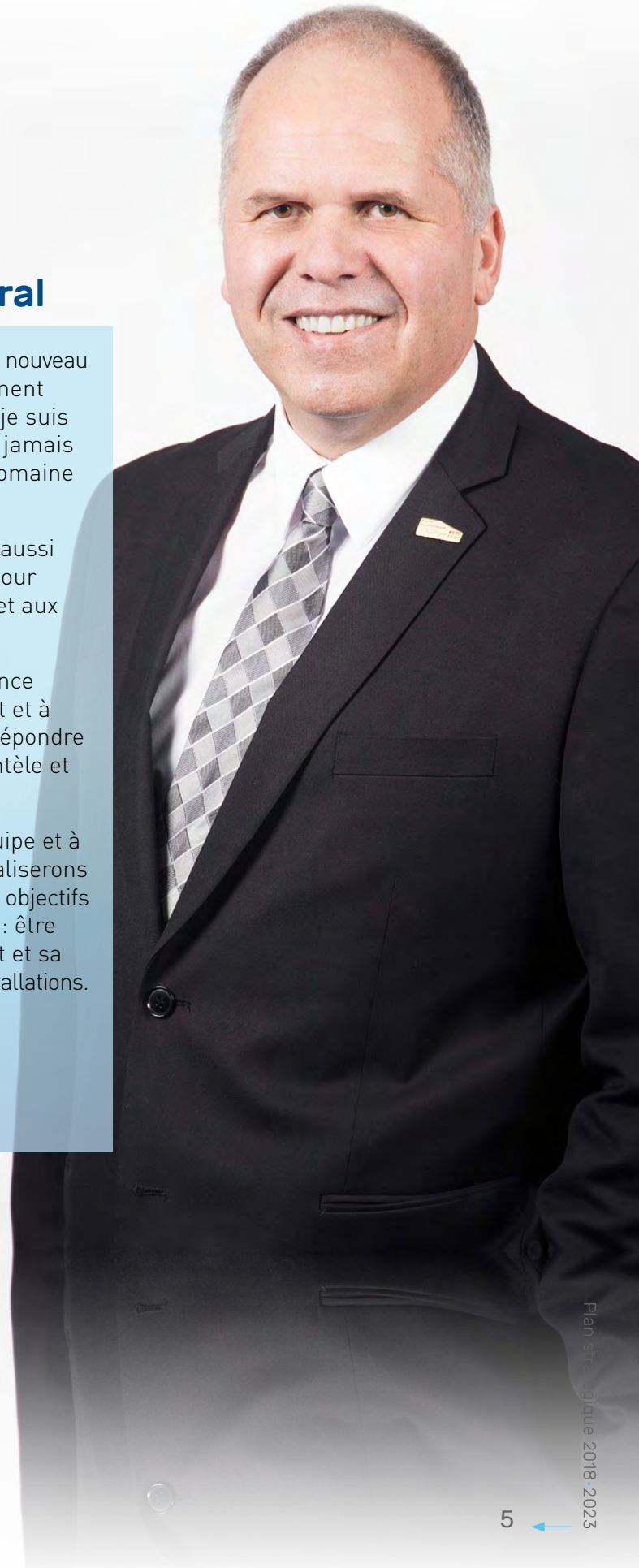
Je suis très heureux de faire partie d'une équipe aussi dévouée et compétente, qui s'engage jour après jour à donner un service de haut niveau aux citoyens et aux citoyennes du Québec.

Ce plan stratégique accorde une grande importance à la prévention, à la sécurité, à l'orientation client et à l'efficacité de notre organisation dans le but de répondre aux besoins en constante évolution de notre clientèle et de bien accomplir notre mission.

Durant ces prochaines années, grâce à notre équipe et à nos divers collaborateurs et partenaires, nous réaliserons avec succès les objectifs de notre Plan stratégique, objectifs qui nous permettront de concrétiser notre vision : être une organisation reconnue pour son engagement et sa contribution dans le domaine du bâtiment et des installations.

Le président-directeur général,


Michel Beaudoin



La RBQ d'hier à aujourd'hui



La Régie du bâtiment du Québec (RBQ) a été créée en 1992 à l'issue de la fusion entre la Régie des entreprises de construction du Québec et la Direction des bureaux régionaux d'inspection du ministère du Travail (maintenant le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale).

Instituée en vertu de la *Loi sur le bâtiment*, la RBQ avait principalement pour rôle de veiller au respect de cette loi ainsi qu'à la qualification professionnelle des entrepreneurs exerçant leurs activités au Québec. Ce rôle visait à assurer la qualité des travaux de construction et la sécurité du public ayant accès aux bâtiments.

En novembre 2000, le gouvernement du Québec a adopté le premier chapitre du Code de construction, soit le chapitre Bâtiment. La RBQ change donc son cadre législatif : elle régit désormais le domaine de la construction des bâtiments, des équipements et des installations.

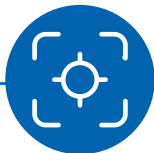
En 2011, la *Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment* est adoptée. La mission de la RBQ s'élargit, et l'organisme crée la Vice-présidence Enquêtes à la fin de l'année 2011. Cette nouvelle vice-présidence est responsable de la planification, de la conduite et de la réalisation des enquêtes pénales et administratives. La RBQ est dorénavant également chargée d'assurer la probité des entrepreneurs en construction et des constructeurs-propriétaires.

En 2015, la RBQ réforme son Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs afin de mieux protéger les acheteurs de résidences neuves. Cette modification vise à assurer la pérennité du plan, à garantir un traitement uniforme et équitable pour l'ensemble des bénéficiaires et à éliminer tout conflit d'intérêts, ou même apparence de conflit d'intérêts, entre l'administrateur du Plan de garantie et les entrepreneurs.

En 2017, la RBQ a souligné ses 25 ans d'existence et agit, depuis cette même année, sous la responsabilité de la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation.

En plus de son siège social situé à Montréal, la RBQ est présente dans 14 points de service répartis à travers le Québec.

Donner un sens à nos actions



Notre mission

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

Notre point de mire



Notre vision

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

Notre direction



Nos valeurs

- Compétence
- Qualité de service
 - Respect
- Impartialité
- Intégrité
- Loyauté

Notre guide



Notre mission

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

Veiller à la protection du public est la raison d'être de la RBQ. Grâce à ses interventions partout au Québec, l'organisme se veut une **présence rassurante** pour l'ensemble de la population québécoise.

Pour mener à bien sa mission, la RBQ adopte par règlement des normes de construction, de sécurité et de qualification professionnelle. Elle surveille également l'application de ces normes au moyen de vérifications, d'inspections, d'enquêtes, et applique les recours prévus par la *Loi sur le bâtiment* (ci-après la « Loi ») lors de manquements.

De plus, la RBQ établit le cadre réglementaire régissant la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires, et elle s'assure de la qualification des demandeurs de licence.

Elle élabore également la réglementation sur les garanties financières offertes aux consommateurs qui font effectuer des travaux de construction par un détenteur de licence et surveille son application.

Des trois lois sous la responsabilité de la RBQ découlent plusieurs codes et règlements, dont le *Code de construction* et le *Code de sécurité*, qui incluent les normes de construction et de sécurité des bâtiments, des équipements et des installations. Font aussi partie des règlements encadrant les activités de la RBQ le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* et le *Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires*.

Dans le cadre de sa mission, la RBQ assume aussi des responsabilités concernant la prévention de la criminalité et des pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction. Elle est également appelée à appuyer, par sa réglementation, diverses politiques et orientations gouvernementales.



Notre vision

Durant les dernières années, la RBQ a mis beaucoup d'efforts à cerner des occasions d'améliorer ses façons de faire et ses actions pour être plus performante dans la réalisation de sa mission. Elle a donc entrepris la révision et l'optimisation de ses pratiques, de ses processus et de ses interventions afin d'être plus efficace et de renforcer sa gouvernance.

Voilà ce qui a inspiré la nouvelle vision de la RBQ, qui guidera l'ensemble de ses actions pour les cinq prochaines années.

D'ici 2023, la RBQ mobilisera l'ensemble de son équipe en vue de la concrétisation de cette nouvelle vision.

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





Nos valeurs

Pour accomplir sa mission, la RBQ peut compter sur une équipe de gestion et un personnel qui ont une **préoccupation constante** pour **la qualité de la construction** et **la sécurité du public**. Par leurs gestes et leurs décisions, ils contribuent à accroître la protection des citoyennes et des citoyens.

Compétence

La RBQ peut s'appuyer sur un personnel **qualifié et compétent**. Elle met en valeur les compétences et favorise le développement de son personnel afin d'offrir un service de grande qualité à l'ensemble de sa clientèle.

Respect

Tous les membres du personnel se doivent de traiter avec **respect** les citoyens, les clients, les fournisseurs et l'ensemble des collaborateurs et des partenaires qui soutiennent, de près ou de loin, la mission de la RBQ.

Impartialité

Dans l'exercice de leurs fonctions, les membres du personnel doivent appliquer la Loi et la réglementation avec **impartialité**, et donner aux citoyens et aux intervenants toute l'information à laquelle ils ont droit.

Qualité des services

Afin que les citoyens soient bien informés de leurs droits et des bonnes pratiques de sécurité, et pour que les détenteurs de licence, les professionnels et les propriétaires assument pleinement leurs responsabilités, la RBQ se doit d'offrir des services d'expertise de haut niveau, accessibles et conviviaux. L'importance accordée à la **qualité des services** représente une priorité.

Intégrité

Les employés doivent faire preuve d'**intégrité** et éviter tout conflit entre leur intérêt personnel et les responsabilités qui leur sont confiées dans le cadre de leurs fonctions.

Loyauté

La RBQ peut compter sur un personnel dévoué pour la représenter avec **loyauté** en tout temps.

Notre cadre d'action

→ 3 lois appliquées

- Loi sur le bâtiment
- Loi sur les mécaniciens de machines fixes
- Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment

→ 4 champs de compétence

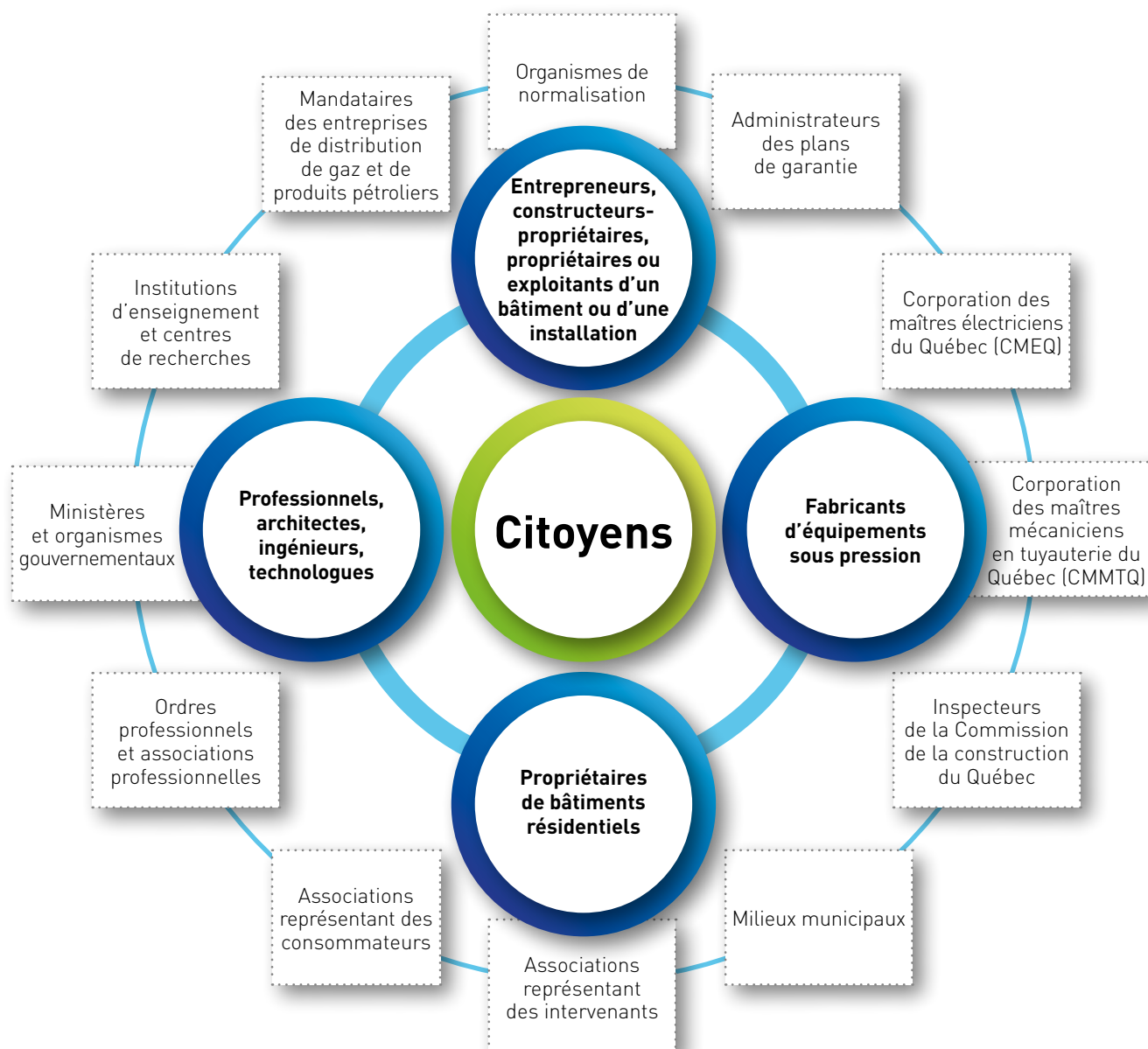
- Normalisation et réglementation
- Surveillance
- Qualification professionnelle
- Garanties financières

→ 10 domaines d'intervention

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

Notre milieu : ensemble au service des citoyens

Les citoyens sont au cœur même des préoccupations de la RBQ. Par l'ensemble des actions qu'elle pose pour accomplir sa mission, et avec le concours de ses collaborateurs et de ses partenaires, la RBQ s'affaire jour après jour à répondre aux besoins des citoyennes et des citoyens du Québec.



Nos clients

Citoyens et propriétaires de bâtiments résidentiels

Les citoyens sont les premiers à bénéficier des actions de la RBQ en matière de réglementation. En outre, les citoyens qui retiennent les services d'un entrepreneur pour des travaux non visés au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs peuvent exercer un recours en vertu des dispositions réglementaires sur le cautionnement obligatoire des détenteurs de licence.

Les propriétaires de bâtiments résidentiels visés par le Plan de garantie, qui est obligatoire, bénéficient pour leur part de protections assurant le remboursement des acomptes en cas de non-réalisation des travaux, le parachèvement des travaux en cas de non-respect des obligations contractuelles de l'entrepreneur et la réparation des vices ou des malfaçons.

Entrepreneurs et constructeurs- propriétaires

Les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires représentent un important segment de clientèle de la RBQ. En effet, l'organisme compte, à ce jour, plus de 47 000 détenteurs de licence. Ces licences leur confèrent un droit d'exercice après l'évaluation de leurs compétences professionnelles et de leur probité. De plus, elle veille à ce que ces intervenants détiennent une licence valide et conforme aux types de travaux exécutés ou à exécuter. Lorsque la RBQ constate un ou plusieurs manquements, elle s'assure que la situation est régularisée.

Les détenteurs de licence et ceux qui aspirent à le devenir constituent ainsi une autre importante partie de la clientèle de la RBQ, qui leur offre du soutien afin de les aider à assumer pleinement leurs responsabilités.

Professionnels et propriétaires ou exploitants d'un bâtiment ou d'une installation

La RBQ soutient les professionnels (architectes, ingénieurs ou technologues professionnels) ainsi que les propriétaires ou exploitants d'un bâtiment ou d'une installation par des campagnes de sensibilisation, des actions ciblées et la diffusion d'information technique.

Fabricants d'équipements sous pression

En vertu de la compétence exercée, la RBQ agit à titre d'organisme reconnu en matière d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de la qualité dans le domaine des installations sous pression.

Nos collaborateurs et partenaires

Pour mener à bien sa mission, la RBQ compte sur la collaboration et l'apport d'acteurs issus de divers milieux.

Ministères et organismes gouvernementaux

La RBQ collabore avec plusieurs ministères et organismes gouvernementaux pour l'aider à réaliser pleinement sa mission. Parmi les principaux partenaires de la RBQ, mentionnons les suivants :

- Autorité des marchés financiers ;
- Centre de services partagés du Québec ;
- Commission de la construction du Québec ;
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail ;
- ministère de la Santé et des Services sociaux ;
- ministère de la Sécurité publique ;
- ministère des Affaires municipales et de l'Habitation ;
- ministère des Finances ;
- ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques ;
- ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- Office de la protection du consommateur ;
- Revenu Québec ;
- Régie du logement ;
- Société d'habitation du Québec ;
- Société québécoise des infrastructures ;
- Sûreté du Québec ;
- Unité permanente anticorruption.

Milieux municipaux

La RBQ est appelée à collaborer avec plusieurs services municipaux afin d'assurer la sécurité des bâtiments, la probité des intervenants et le respect des lois et des règlements dont elle est responsable. Ces services municipaux sont essentiellement les services d'urbanisme, de sécurité incendie et de police.

**Associations
représentant
des intervenants visés
par la réglementation**

Ces associations sensibilisent d'une part la RBQ aux enjeux économiques et techniques de l'industrie, et d'autre part leurs membres à leurs obligations et à leurs responsabilités au regard de la réglementation en vigueur.

**Organismes
de normalisation**

Les organismes de normalisation élaborent des normes de référence sur lesquelles peut s'appuyer la réglementation de la RBQ. Ces derniers organismes agissent principalement à l'échelle québécoise, canadienne et nord-américaine.

**Ordres professionnels
et associations
professionnelles**

Les ordres professionnels et les associations professionnelles contribuent à la réalisation de la mission de la RBQ en assurant la compétence et la connaissance de la réglementation en vigueur de leurs membres ayant des responsabilités en vertu de la *Loi sur le bâtiment*. La RBQ participe également de façon assidue aux efforts de mise à niveau des compétences des membres de ces ordres et associations.

**Institutions
d'enseignement et
centres de recherches**

La RBQ contribue au développement de la formation et de l'expertise de pointe réalisé par les institutions d'enseignement et les centres de recherches dans les champs d'action relevant de sa mission.

**Associations
représentant
des consommateurs
ou des citoyens**

Ces associations permettent à la RBQ de rester informée des besoins particuliers et évolutifs des différents groupes de citoyens bénéficiant de la réglementation.

**Administrateurs
des plans de garantie**

Les administrateurs des plans de garantie des bâtiments résidentiels neufs assument la prestation de services aux bénéficiaires de ces plans. La RBQ s'assure que les droits des propriétaires concernés sont respectés.



Notre réalité en 2017-2018

L'ensemble des actions posées d'année en année démontre l'ampleur des efforts déployés par les 490 employés engagés dans la mission de la RBQ afin d'assurer la protection et la sécurité du public.

17 192

visites
d'inspection
effectuées



10 048

vérifications
d'antécédents



52 169

détenteurs de
licence et de
permis délivrés
par la RBQ



94 113

appels ayant
obtenu une réponse
immédiate



490

employés



15 179

examens
tenus



9 877

clients servis
au comptoir
d'accueil



14

points
de services



Facteurs contextuels d'influence

Les enjeux et les orientations d'affaires issus de la planification stratégique sont influencés par de nombreux facteurs contextuels internes et externes. Ceux-ci sont déterminés à la suite d'une analyse exhaustive de l'environnement dans lequel l'organisation évolue. Cette analyse prend aussi en compte la consolidation des actions qui ont été mises en place dans le cadre de la Planification stratégique 2013-2017 ainsi que les orientations gouvernementales qui positionnent les citoyennes et les citoyens au centre de la planification stratégique.

Contexte externe

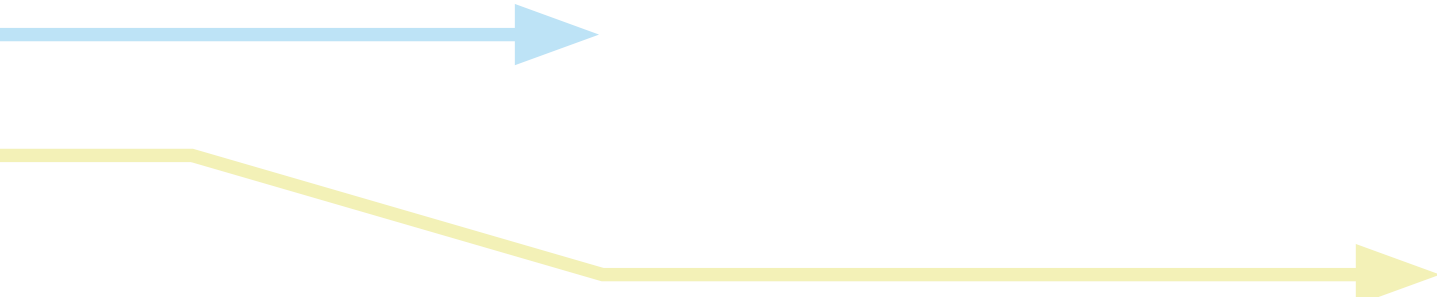
Volet économique et technologique

- Le dynamisme des innovations technologiques et l'élaboration des normes de référence qui soutiennent la réglementation et qui évoluent à des vitesses différentes
- Le vieillissement du parc immobilier, qui mène au rehaussement de certaines normes de sécurité
- L'ouverture aux marchés internationaux qui offre de nouvelles possibilités, mais qui entraîne aussi certains risques en matière de qualité des matériaux ou de contrefaçon
- La vitalité économique de l'industrie et la réalisation de projets majeurs pouvant influencer les priorités d'action de la RBQ

Volet environnemental

- Les attentes croissantes en matière d'environnement, concernant notamment l'efficacité énergétique, les installations liées à l'utilisation de véhicules électriques, l'économie de l'eau potable et le bâtiment « vert »
- Les événements climatiques de plus en plus fréquents pouvant nuire à la sécurité des bâtiments et des installations, et nécessitant l'intervention urgente de la RBQ





Volet sociopolitique

- Les exigences croissantes et les perceptions de la population à l'égard de la qualité des travaux de construction, de la sécurité des bâtiments et des installations, et de la probité des entrepreneurs à la suite d'accidents survenus au cours des dernières années (façades, stationnements étagés, tours de refroidissement)
- L'évolution des attentes envers les organisations publiques, notamment en ce qui concerne la gouvernance, la performance, l'imputabilité, le contrôle budgétaire, le financement des services publics ainsi que l'allègement du fardeau administratif et réglementaire
- La crise de confiance du public à l'égard des intervenants de l'industrie de la construction, qui nécessite un encadrement plus rigoureux de la part des autorités gouvernementales et des actions concrètes de la RBQ dans la lutte contre la fraude et la criminalité dans l'industrie de la construction, et ce, avec la collaboration de ses partenaires
- Les orientations gouvernementales qui amènent la RBQ à faire évoluer son rôle, comme la reconnaissance de personnes habilitées à exercer des responsabilités officielles dans l'application de la réglementation, l'utilisation du bois dans la construction et la certification des résidences privées pour les personnes âgées
- Le vieillissement de la population et l'accroissement de l'espérance de vie, créant des besoins particuliers en matière de réglementation et de surveillance notamment en ce qui a trait à l'accessibilité des bâtiments et des installations

Contexte interne

Caractéristiques organisationnelles

- La diversification des mandats de la RBQ influencée par les décisions gouvernementales relativement aux modifications législatives et réglementaires
- La facilité pour l'organisation de créer des liens de collaboration et de complémentarité avec d'autres organismes
- L'évolution du savoir-faire en matière de gestion par projets, qui rend l'organisation plus efficace dans l'exécution et le suivi de projets d'envergure
- La prise en compte de la gestion des risques dans les interventions de la RBQ et son intégration comme outil de décision

Ressources humaines

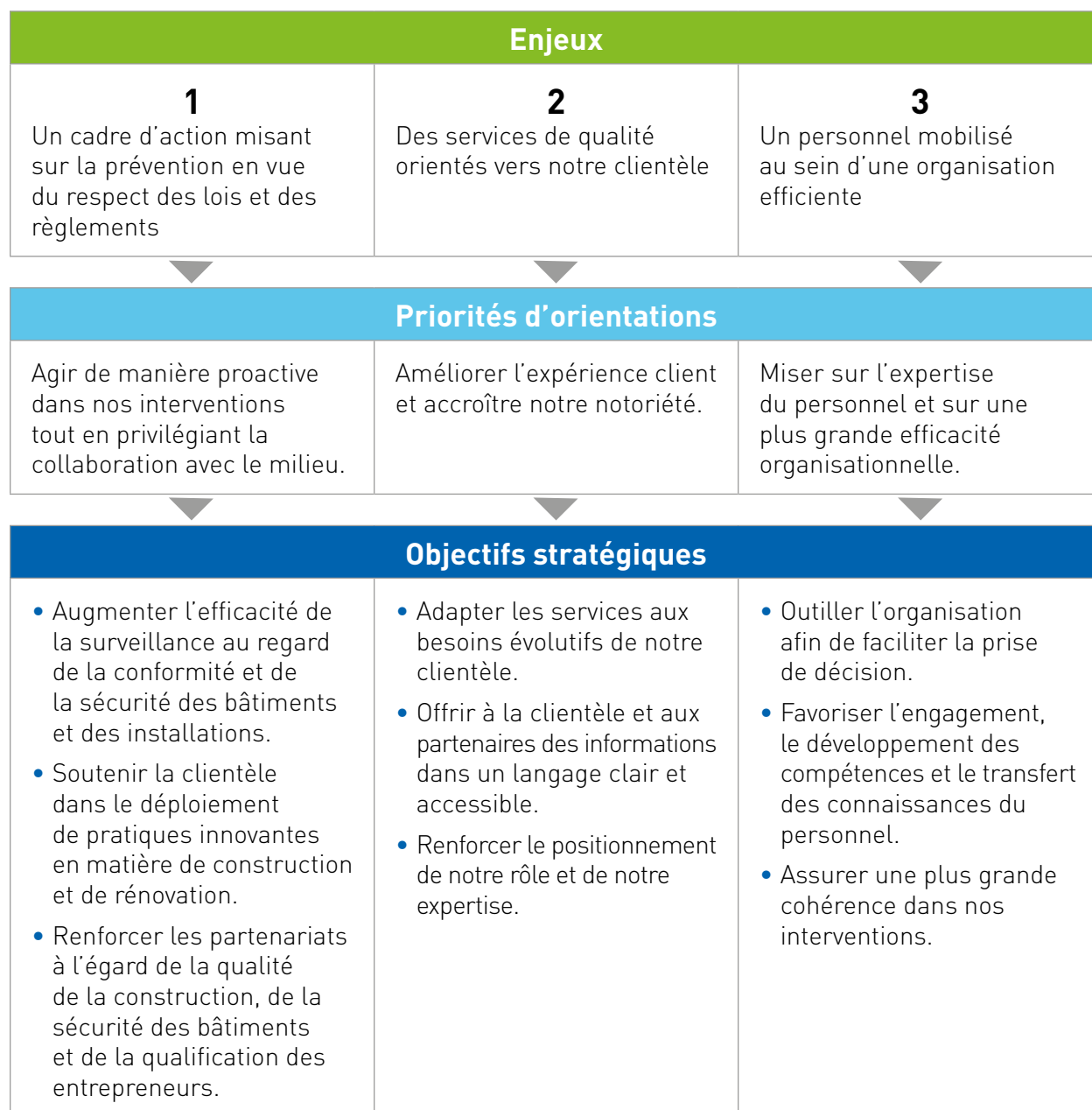
- La prise en charge des services de gestion des ressources humaines par un organisme gouvernemental externe à la RBQ
- Les défis grandissants d'assurer l'attraction et la rétention de professionnels détenant une grande expertise et des connaissances de pointe peu présentes dans l'appareil gouvernemental dans un contexte où les départs à la retraite sont nombreux
- La nécessité pour le personnel de compter sur de la formation continue dans un domaine en constante évolution
- La répartition du personnel à travers le Québec

Relations publiques et image de la RBQ

- La volonté manifeste de la RBQ de faire évoluer ses communications et de mieux positionner son rôle et son expertise
- L'exercice de responsabilités dans des domaines d'intervention et des champs de compétence complexes pouvant rendre l'information difficilement accessible à la clientèle
- La préoccupation de la RBQ d'accroître la qualité de ses services à la clientèle tout en anticipant les besoins de celle-ci

Les choix stratégiques

Consciente des facteurs contextuels précités, la RBQ redouble d'efforts dans ce présent plan stratégique afin que ces facteurs ne limitent en rien la réalisation de sa mission. De ce fait, les enjeux organisationnels prioritaires mettent l'accent sur l'innovation et le rehaussement des normes de sécurité ainsi que sur la préoccupation accrue de la RBQ d'améliorer la qualité de ses services à la clientèle et de répondre aux besoins évolutifs de celle-ci. De plus, elle accorde une grande importance à améliorer ses façons de faire et à renforcer encore plus la compétence de son personnel.





Enjeu

Un cadre d'action misant sur la prévention en vue du respect des lois et des règlements

Orientation : Agir de manière proactive dans nos interventions tout en privilégiant la collaboration avec le milieu.

La RBQ révisé de manière continue la réglementation liée au *Code de construction* et au *Code de sécurité* de manière à ce que les lois et règlements sous sa responsabilité répondent aux meilleures pratiques et aux attentes du Québec en matière de sécurité des bâtiments. En effet, la surveillance de l'application des lois et règlements par l'ensemble des intervenants est au cœur de la mission de la RBQ. Cette surveillance comporte notamment des activités d'informations, de vérifications, d'inspections et d'enquêtes.

Pour ce faire, la RBQ peut compter notamment sur l'engagement de plusieurs partenaires pour l'appuyer dans ses actions visant le respect des lois et règlements sous sa responsabilité.

Par ailleurs, l'organisme peut recevoir de sa clientèle des demandes de mesures différentes et équivalentes lesquelles, si approuvées, permettent de déroger à la réglementation. Ces dérogations permettent de mieux prendre en compte les réalités du milieu et de s'adapter en ce sens.

Sommairement en 2018-2023

La RBQ mettra l'accent sur le caractère préventif et proactif de ses actions par les activités de surveillance, l'innovation réglementaire ainsi que la collaboration et le partenariat avec le milieu.

AXE D'INTERVENTION : Surveillance

OBJECTIF STRATÉGIQUE : Augmenter l'efficacité de la surveillance au regard de la conformité et de la sécurité des bâtiments et des installations.

Stratégies d'actions

Des efforts concrets seront mis en œuvre afin d'augmenter l'efficacité des inspections et des enquêtes. En outre, la RBQ mettra en place un outil de compilation et d'analyse des accidents et des incidents. Cet outil constitue une source d'informations pertinentes susceptible de faire évoluer la réglementation. À cette fin, une analyse des accidents et des incidents sera réalisée annuellement.

Indicateurs

- Taux de correction des non-conformités décelées en inspection
- Outil d'information et d'analyse des accidents et des incidents mis en place
 - Rapport d'analyse des accidents et des incidents

AXES D'INTERVENTION : Innovation réglementaire

OBJECTIF STRATÉGIQUE : Soutenir la clientèle dans le déploiement de pratiques innovantes en matière de construction et de rénovation.

Stratégies d'actions

La RBQ poursuivra ses efforts en vue de développer de nouveaux outils d'encadrement de construction non prévus aux codes.

En vue de soutenir la clientèle dans le déploiement de pratiques innovantes, notamment dans le domaine du bâtiment, la RBQ visera à diminuer les délais de traitement des mesures différentes et équivalentes (MED) de manière constante tout au long du plan stratégique. Ces dernières sont une source d'informations importante pour mettre en place de nouveaux outils d'encadrement tout en permettant de suivre les derniers développements en matière de bâtiments.

Indicateurs

- Nombre de nouveaux outils d'encadrement de construction non prévus aux codes élaborés
- Délai moyen de traitement des MED

AXE D'INTERVENTION : Collaboration et partenariat

OBJECTIF STRATÉGIQUE : Renforcer les partenariats à l'égard de la qualité de la construction, de la sécurité des bâtiments et de la qualification des entrepreneurs.

Stratégies d'actions

En tenant compte de ses liens avec la Société d'habitation du Québec, la Régie du logement, l'Office de la protection du consommateur et les principaux services d'incendie, la RBQ mettra en œuvre un plan d'action en matière de développement et de consolidation du partenariat. La RBQ vise également la réalisation de nouvelles initiatives et activités en partenariat. Ces activités assureront un bilan positif des mesures de renforcement mises en œuvre.

Indicateurs

- Pourcentage de mise en œuvre du Plan d'action en matière de développement et de consolidation de partenariat
- Nombre de nouvelles initiatives et activités réalisées en partenariat



Des services de qualité orientés vers notre clientèle

Orientation : Améliorer l'expérience client et accroître notre notoriété.

La RBQ est présente dans l'ensemble de la province grâce à ses 14 points de services, ce qui lui permet de mieux orienter ses services vers sa clientèle. Au cours des prochaines années, l'organisation s'attardera particulièrement à l'adaptation de sa prestation de services en ligne à l'ère du numérique. Ce faisant, la RBQ améliorera non seulement sa performance organisationnelle, mais également l'expérience client.

Par ailleurs, toujours soucieuse de mieux servir sa clientèle et consciente de la complexité des lois et des règlements sous sa responsabilité, la RBQ s'efforcera d'offrir une information plus facilement compréhensible et plus accessible à sa clientèle. De cette manière, elle aidera les principaux intervenants à assumer pleinement leurs obligations et permettra aux citoyennes et aux citoyens de mieux connaître leurs droits.

Enfin, la RBQ est reconnue par ses pairs en raison de son importante contribution à l'évolution des codes et des normes en matière de qualité et de sécurité des bâtiments et des installations. L'organisation démontre ainsi l'importance de son expertise par sa présence active au sein de plusieurs comités d'experts mis sur pied par des organismes de normalisation nationaux.

Sommairement en 2018-2023

La RBQ mettra l'accent sur l'amélioration de l'expérience client et sur l'accroissement de sa notoriété par une offre et une prestation de services adaptées aux besoins évolutifs de sa clientèle, une information communiquée dans un langage clair et accessible ainsi que la mise en valeur de son expertise en vue de renforcer son positionnement dans le milieu.

AXES D'INTERVENTIONS : Offre et prestation de services

OBJECTIF STRATÉGIQUE : Adapter les services aux besoins évolutifs de notre clientèle.

Stratégies d'actions

La RBQ adoptera une offre de services bonifiée en vue de mieux soutenir sa clientèle, principalement formée d'entrepreneurs, de constructeurs-propriétaires, d'exploitants d'installations et de citoyens. Cette offre de services sera élaborée à la suite d'un diagnostic sur le cheminement client afin de développer un ensemble de services qui représentent les besoins actuels et réels de la clientèle.

Dans ce même esprit et consciente de la réalité numérique d'aujourd'hui, la RBQ développera de nouveaux outils, qui seront ajoutés à l'offre de services en ligne.

Indicateurs

- Nombre de nouveaux outils ajoutés à l'offre de services en ligne
- Taux d'utilisation des services en ligne
- Taux de satisfaction de la clientèle

AXE D'INTERVENTION : Information et communication

OBJECTIF STRATÉGIQUE : Offrir à la clientèle et aux partenaires des informations dans un langage clair et accessible.

Stratégies d'actions

D'ici 2023, la RBQ entend déployer divers outils d'information facilitant la compréhension des lois et des règlements sous sa responsabilité. Des efforts particuliers seront ainsi consentis pour rendre l'information plus accessible.

De plus, la RBQ concevra de nouveaux outils d'information et de communication visant la protection du public dans le cadre de projets d'habitation et de rénovation.

Indicateurs

- Pourcentage de mise en œuvre de la Stratégie d'information et de communication

AXE D'INTERVENTION : Expertise

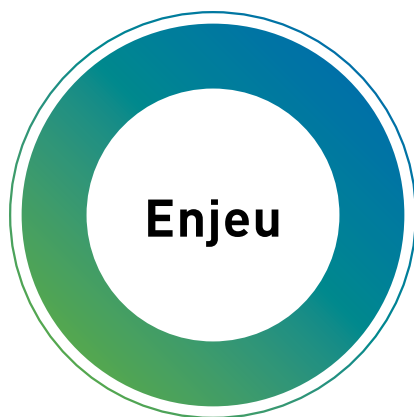
OBJECTIF STRATÉGIQUE : Renforcer le positionnement de notre rôle et de notre expertise.

Stratégies d'actions

La RBQ participera à davantage d'événements ciblés, gagnant ainsi en notoriété auprès de sa clientèle et de ses partenaires. De plus, la notoriété de la RBQ sera mesurée au moyen d'un sondage réalisé à deux reprises entre 2018 et 2023. Le sondage touchera, entre autres, la perception des citoyens à l'égard des actions de la RBQ.

Indicateurs

- Nombre d'événements ciblés auxquels la RBQ a participé
- Perception des citoyens à l'égard des actions de la RBQ



Un personnel mobilisé au sein d'une organisation efficiente

Orientation : Miser sur l'expertise du personnel et sur une plus grande efficacité organisationnelle.

La performance organisationnelle continue d'être un défi majeur dans le contexte actuel de l'accroissement des besoins en services gouvernementaux et de départ à la retraite des employés du secteur public. Pour sa part, le public est de plus en plus préoccupé par la qualité et la sécurité des bâtiments, et ses attentes quant à la performance gouvernementale s'accroissent. De plus, les besoins de la clientèle évoluent constamment, imposant à l'organisation d'adapter ses façons de faire en vue d'assurer l'efficience de ses services. Or, ces changements ne peuvent s'opérer sans l'adhésion et la contribution du personnel. Consciente de ces réalités, la RBQ cherche plus que jamais à être une organisation performante et à placer la clientèle au cœur de ses préoccupations.

Pour ce faire, l'organisation envisage de mettre à son profit un ensemble d'outils d'aide à la décision afin de lui permettre de soutenir plus efficacement ses activités sur le plan de la réglementation, de la prévention et de la surveillance. Elle poursuivra ses efforts afin de mener ses interventions de manière encore plus cohérente et efficiente tout en s'assurant de disposer d'un personnel engagé et compétent, et de maintenir l'expertise déjà en place.

Sommairement en 2018-2023

La RBQ mettra l'accent sur l'expertise de son personnel et sur une plus grande efficacité organisationnelle par la mise en place d'outils facilitant la prise de décision, l'engagement, le développement des compétences et le transfert des connaissances du personnel, de même que sur une plus grande cohérence dans ses interventions.

AXE D'INTERVENTION : Gouvernance

OBJECTIF STRATÉGIQUE : Outiller l'organisation afin de faciliter la prise de décision.

Stratégies d'actions

Afin d'intensifier la surveillance et d'être plus efficace dans ses interventions à l'égard de la conformité et de la sécurité des bâtiments et des installations, la RBQ déploiera un important chantier de travail. Ce chantier fournira à l'organisation de l'information actualisée sur le parc de bâtiments et d'installations ainsi que sur les entrepreneurs de construction, les constructeurs-propriétaires et les propriétaires ou exploitants d'installations (intervenants).

De plus, la RBQ plantera des tableaux de bord institutionnels et mettra en place des outils de suivi efficaces des plans de garantie.

Indicateurs

- Pourcentage de réalisation des projets liés à l'organisation et à la gestion de la connaissance du parc de bâtiments et des installations, et des intervenants
- Taux d'implantation de tableaux de bord institutionnels
- Taux d'implantation des outils de suivi des plans de garantie

AXE D'INTERVENTION : Personnel

OBJECTIF STRATÉGIQUE : Favoriser l'engagement, le développement des compétences et le transfert des connaissances du personnel.

Stratégies d'actions

Afin de soutenir le développement des compétences du personnel, la RBQ implantera un programme d'accueil et d'intégration de son nouveau personnel. De plus, des efforts considérables seront consacrés au maintien de l'expertise organisationnelle, notamment en lien avec les emplois vulnérables. L'élaboration d'une nouvelle gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre est également prévue au terme de la planification stratégique.

Enfin, le niveau d'engagement du personnel sera également mesuré, et un ensemble de moyens seront mis en place en vue de son amélioration.

Indicateurs

- Pourcentage des nouveaux employés qui ont pris part au programme d'accueil et d'intégration du nouveau personnel
- Proportion des emplois vulnérables pour lesquels des mesures favorisant le transfert des connaissances ou le maintien de l'expertise sont déterminées dans un plan d'action
- Nombre de jours consacrés à la formation du personnel
- Taux d'engagement du personnel envers l'organisation

AXE D'INTERVENTION : Processus d'affaires

OBJECTIF STRATÉGIQUE : Assurer une plus grande cohérence dans nos interventions.

Stratégies d'actions

Dans un esprit de plus grande cohésion et dans la foulée des travaux d'optimisation en cours, l'organisation mettra en œuvre un plan d'action organisationnel d'amélioration continue visant à poursuivre l'implantation de meilleures pratiques de gestion. Une première analyse des constats relatifs aux leviers d'amélioration sera effectuée en début d'exercice et un audit sera réalisé entre 2022 et 2023 afin de mesurer les progrès accomplis.

Indicateurs

- Pourcentage de mise en œuvre du Plan d'action organisationnel en amélioration continue

Tableau synoptique

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

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

ENJEU : Un cadre d'action misant sur la prévention en vue du respect des lois et des règlements

ORIENTATION 1 : Agir de manière proactive dans nos interventions tout en privilégiant la collaboration avec le milieu.

AXE D'INTERVENTION : Surveillance

OBJECTIF 1.1 : Augmenter l'efficacité de la surveillance au regard de la conformité et de la sécurité des bâtiments et des installations.

Indicateurs de résultats	Cibles 2018-2019	Cibles 2019-2020	Cibles 2020-2021	Cibles 2021-2022	Cibles 2022-2023
1.1.1 Taux de correction des non-conformités décelées en inspection	≥95 %	≥95 %	≥95 %	≥95 %	≥95 %
1.1.2 Outil d'information et d'analyse des accidents et des incidents mis en place	-	Adoption	-	-	-
• Rapport d'analyse des accidents et des incidents	-	-	Dépôt	Dépôt	Dépôt

AXE D'INTERVENTION : Innovation réglementaire

OBJECTIF 1.2 : Soutenir la clientèle dans le déploiement de pratiques innovantes en matière de construction et de rénovation.

Indicateurs de résultats	Cibles 2018-2019	Cibles 2019-2020	Cibles 2020-2021	Cibles 2021-2022	Cibles 2022-2023
1.2.1 Nombre de nouveaux outils d'encadrement de construction non prévus aux codes élaborés	-	Au moins un	-	Au moins deux	-
1.2.2 Délai moyen de traitement des MED	-	-	-	-	≤45 jours

AXE D'INTERVENTION : Collaboration et partenariat

OBJECTIF 1.3 : Renforcer les partenariats à l'égard de la qualité de la construction, de la sécurité des bâtiments et de la qualification des entrepreneurs.

Indicateurs de résultats	Cibles 2018-2019	Cibles 2019-2020	Cibles 2020-2021	Cibles 2021-2022	Cibles 2022-2023
1.3.1 Pourcentage de mise en œuvre du Plan d'action en matière de développement et de consolidation de partenariat	-	Adoption	-	-	≥90 %
1.3.2 Nombre de nouvelles initiatives et activités réalisées en partenariat	-	-	-	-	≥10

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

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

ENJEU : Des services de qualité orientés vers notre clientèle

ORIENTATION 2 : Améliorer l'expérience client et accroître notre notoriété.

AXE D'INTERVENTION : Offre et prestation de services

OBJECTIF 2.1 : Adapter les services aux besoins évolutifs de notre clientèle.

Indicateurs de résultats	Cibles 2018-2019	Cibles 2019-2020	Cibles 2020-2021	Cibles 2021-2022	Cibles 2022-2023
2.1.1 Nombre de nouveaux outils ajoutés à l'offre de services en ligne	-	-	-	-	Au moins cinq
2.1.2 Taux d'utilisation des services en ligne	-	-	-	-	↑ 20 %
2.1.3 Taux de satisfaction de la clientèle	Mesure de référence	-	-	-	↑

AXE D'INTERVENTION : Information et communication

OBJECTIF 2.2 : Offrir à la clientèle et aux partenaires des informations dans un langage clair et accessible.

Indicateurs de résultats	Cibles 2018-2019	Cibles 2019-2020	Cibles 2020-2021	Cibles 2021-2022	Cibles 2022-2023
2.2.1 Pourcentage de mise en œuvre de la Stratégie d'information et de communication	-	Adoption	-	-	≥90 %

AXE D'INTERVENTION : Expertise

OBJECTIF 2.3 : Renforcer le positionnement de notre rôle et de notre expertise.

Indicateurs de résultats	Cibles 2018-2019	Cibles 2019-2020	Cibles 2020-2021	Cibles 2021-2022	Cibles 2022-2023
2.3.1 Nombre d'événements ciblés auxquels la RBQ a participé	≥3	≥3	≥3	≥3	≥3
2.3.2 Perception des citoyens à l'égard des actions de la RBQ	Mesure de référence	-	-	-	↑

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

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

ENJEU : Un personnel mobilisé au sein d'une organisation efficiente

ORIENTATION 3 : Miser sur l'expertise du personnel et sur une plus grande efficacité organisationnelle.

AXE D'INTERVENTION : Gouvernance

OBJECTIF 3.1 : Outiller l'organisation afin de faciliter la prise de décision.

Indicateurs de résultats	Cibles 2018-2019	Cibles 2019-2020	Cibles 2020-2021	Cibles 2021-2022	Cibles 2022-2023
3.1.1 Pourcentage de réalisation des projets liés à l'organisation et la gestion de la connaissance du parc de bâtiments et des installations, et des intervenants	-	-	-	-	≥ 90 %
3.1.2 Taux d'implantation de tableaux de bord institutionnels	-	100 %	-	-	-
3.1.3 Taux d'implantation des outils de suivi des plans de garantie	-	-	-	-	100 %

AXE D'INTERVENTION : Personnel

OBJECTIF 3.2 : Favoriser l'engagement, le développement des compétences et le transfert des connaissances du personnel.

Indicateurs de résultats	Cibles 2018-2019	Cibles 2019-2020	Cibles 2020-2021	Cibles 2021-2022	Cibles 2022-2023
3.2.1 Pourcentage de nouveaux employés qui ont pris part au Programme d'accueil et d'intégration du nouveau personnel	-	100 %	100 %	100 %	100 %
3.2.2 Proportion des emplois vulnérables pour lesquels des mesures favorisant le transfert des connaissances ou le maintien de l'expertise sont déterminées dans un plan d'action	-	-	100 %	100 %	100 %
3.2.3 Nombre de jours consacrés à la formation du personnel	≥ 3 jours/pers. formée	≥ 3 jours/pers. formée	≥ 3 jours/pers. formée	≥ 3 jours/pers. formée	≥ 3 jours/pers. formée
3.2.4 Taux d'engagement du personnel envers l'organisation	Mesure de référence	-	-	-	↑

AXE D'INTERVENTION : Processus d'affaires

OBJECTIF 3.3 : Assurer une plus grande cohérence dans nos interventions.

Indicateurs de résultats	Cibles 2018-2019	Cibles 2019-2020	Cibles 2020-2021	Cibles 2021-2022	Cibles 2022-2023
3.3.1 Pourcentage de mise en œuvre du Plan d'action organisationnel en amélioration continue	-	-	-	-	≥ 90 %





www.rbq.gouv.qc.ca

