

Code de conduite et de déontologie des gestionnaires et employés de la Régie du bâtiment du Québec



ISBN (pdf) : 978-2-550-92079-3

Dépôt légal 2022 – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Table des matières

1. Avant-propos	4
2. Nos valeurs	4
3. Contexte	5
3.1 Cadre déontologique	5
4. Rôles et responsabilités	6
4.1 Rôle du gestionnaire	6
4.2 Rôle du répondant en éthique	6
4.3 Rôle de l'employé	6
5. Définitions	7
Employé	7
Éthique	7
Déontologie	7
Déclaration d'intérêts	7
Valeurs	7
6. Comportements attendus, devoirs et valeurs	8
6.1 Qualité des services	8
6.2 Compétence	9
6.3 Impartialité	10
6.4 Intégrité	10
6.5 Loyauté et allégeance	12
6.6 Respect	13
6.7 Exercice d'une autre fonction	14
6.8 Après-mandat	14
7. Application du code de conduite	15
Entrée en vigueur	15
Formulaire de déclaration d'engagement	16
Références	17

1. Avant-propos

Le Code de conduite et de déontologie des gestionnaires et employés de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) définit l'importance que nous accordons à une conduite éthique dans le cadre de l'exercice de nos fonctions.

Par la mission de l'organisation, nous entretenons quotidiennement des liens étroits avec la clientèle, les partenaires, les citoyens et les autres parties prenantes. Il revêt pour nous une importance capitale que ces interactions se déroulent dans le respect des règles d'éthique de la fonction publique et de celles propres à notre contexte.

Le Code de conduite et de déontologie des gestionnaires et employés de la Régie du bâtiment du Québec se veut un outil de référence dans l'application de l'éthique et de la déontologie. Tous les membres du personnel ainsi que les ressources externes travaillant à l'interne ont la responsabilité de s'y référer. Nous serons ainsi en mesure d'en appliquer les règles et les principes.

En tant qu'ambassadrice dans les domaines du bâtiment et des installations techniques, 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. À la RBQ, nous avons à cœur de promouvoir un leadership éthique qui saura entretenir une réputation d'excellence.

L'implantation d'une culture éthique est une volonté d'avant-plan pour la communauté de la RBQ.

2. Nos valeurs

À la RBQ, nos valeurs sont notre phare dans la réalisation de notre mission et l'atteinte de nos objectifs. La **qualité des services** est la valeur que la RBQ priorise et qui qualifie l'importance que nous accordons à la réalisation de notre mission.

À cette valeur s'ajoutent celles de la fonction publique auxquelles la RBQ adhère pleinement, soit la **compétence**, l'**impartialité**, l'**intégrité**, la **loyauté** et le **respect**.

3. Contexte

Le Code de conduite et de déontologie des gestionnaires et employés de la Régie du bâtiment du Québec s'applique là où le personnel exerce ses fonctions, que ce soit physiquement au bureau, en télétravail sur le terrain ou à tout autre lieu où il représente la RBQ.

Il est attendu que le personnel doit agir en conformité avec le code de conduite. L'employé doit connaître les règles de conduite et les principes énoncés dans le présent document ainsi que les autres textes qui peuvent en préciser la portée, notamment les politiques et directives émises par la RBQ.

3.1 Cadre déontologique

Le cadre déontologique gouvernemental est applicable au personnel de la RBQ. Les documents suivants le composent :

- [Loi sur la fonction publique](#) ;
- [Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique](#) ;
- [L'éthique dans la fonction publique québécoise](#) ;
- [Directive sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique](#) ;
- [Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise](#) ;
- [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#).



4. Rôles et responsabilités

L'entretien d'une culture éthique est une responsabilité partagée entre les différents acteurs de l'organisation. Notre rôle d'employé de la fonction publique provinciale nous confère un statut d'exemplarité envers le public. L'image de transparence et de respect des règles d'éthique nous permet de préserver la confiance du public envers la RBQ et la fonction publique.

4.1 Rôle du gestionnaire

Les gestionnaires de la RBQ doivent connaître et respecter les règles prévues dans le présent code de conduite et faire preuve d'exemplarité à cet égard. Ils ont aussi la responsabilité de veiller au respect et à la mise en œuvre de ce code.

Si des manquements sont observés, des mesures administratives ou disciplinaires peuvent être imposées. Le **gestionnaire** est soutenu par la Direction des ressources humaines et le répondant en éthique de la RBQ dans cette tâche. La procédure applicable au personnel est celle prévue à sa convention collective ou dans ses conditions de travail.

4.2 Rôle du répondant en éthique

Le **répondant en éthique** a pour mandat de contribuer à l'implantation et au développement d'une culture éthique à la RBQ. Il agit à titre de personne-conseil en matière d'interprétation du code de conduite et de réflexion éthique auprès des employés, des gestionnaires, des vice-présidents et du président-directeur général.

Des consultations dans le respect des valeurs de la RBQ

Toutes les consultations qui ont lieu entre le répondant en éthique et les employés demeurent confidentielles, sauf lorsque des actes illégaux ou non déontologiques sont portés à la connaissance du répondant.

Le répondant en éthique n'est pas une instance disciplinaire. Il peut faire des recommandations auprès du président-directeur général et agit à titre d'accompagnateur auprès des gestionnaires et du personnel. Tous les membres du personnel peuvent le joindre directement ou par l'entremise de leur gestionnaire pour obtenir de l'aide ou de l'information.

4.3 Rôle de l'employé

La responsabilité de l'employé est d'appliquer le présent code de conduite et la documentation gouvernementale applicable à [l'éthique dans la fonction publique](#). Il a aussi la responsabilité de s'informer auprès de son gestionnaire ou du répondant en éthique de toutes questions relevant de l'éthique, lorsque cela s'avère nécessaire.

5. Définitions

Employé

L'employé est un membre du personnel de la RBQ¹.

Éthique

Selon le Secrétariat du Conseil du trésor, l'éthique peut être définie comme un regard particulier sur une situation qui prend en considération les valeurs en présence dans le but d'en apprécier les enjeux afin de prendre la décision la plus appropriée dans les circonstances.

Déontologie

La déontologie vise à préciser l'ensemble des règles et des devoirs qui devraient régir la conduite des employés de l'État de même que leurs rapports avec leurs collègues, leurs supérieurs, leurs clients, leurs partenaires ou le public. Dans le présent code de conduite, le volet **déontologique** présente donc des directives qui s'appuient sur le cadre législatif, réglementaire et administratif régissant la fonction publique.

Déclaration d'intérêts

Il s'agit d'une déclaration de conflit ou d'apparence de conflit d'intérêts découlant de la volonté de deux ou plusieurs parties de tirer le plus grand profit possible d'une situation ou d'une négociation.

Valeurs

Au sens de l'éthique, une valeur est ce à quoi nous accordons de l'importance ou ce que nous jugeons, en soi, digne d'estime. Il s'agit d'un idéal à atteindre, c'est-à-dire un principe en vue duquel nous agissons et nous décidons. Nos valeurs individuelles (personnelles) et collectives (organisationnelles, sociales, etc.) sont ce qui motive et oriente nos actions.

De plus, les valeurs nous servent de critères pour évaluer une situation. C'est à la lumière de nos valeurs que nous jugeons une situation « bonne » ou « mauvaise », et c'est selon nos valeurs que nous répondons à la question « comment puis-je agir au mieux ? ».

1. Exceptions : les membres du conseil d'administration, le président-directeur général, les vice-présidents, les régisseurs et le secrétaire général.

6. Comportements attendus, devoirs et valeurs



6.1 Qualité des services

Les actions de chaque membre du personnel sont guidées par la volonté d'offrir des services de grande qualité. Le citoyen est au centre des préoccupations des employés. Il est de leur devoir de s'assurer qu'il est bien informé de ses droits et des bonnes pratiques de sécurité. 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.

6.1.1 Service à la clientèle

Chaque employé de la RBQ s'engage à offrir un service à la clientèle de qualité. Cela signifie d'adopter une attitude courtoise et respectueuse, sans discrimination ni harcèlement à l'égard d'un citoyen ou d'un membre de l'organisation.

L'employé s'engage à intervenir en tout temps avec diligence, transparence et respect selon le cadre législatif et administratif existant de la RBQ et de la fonction publique. Chaque employé s'engage à donner l'information requise à la clientèle, au citoyen, aux partenaires, aux collègues et à toute autre personne en faisant la demande dans les meilleurs délais. Il s'engage également à les diriger vers les ressources appropriées dans les champs d'application de la RBQ, s'il y a lieu.





6.2 Compétence

L'employé accomplit ses tâches de façon efficace, en respectant les délais alloués et les standards de l'organisation. L'employé s'engage également à fournir une prestation de travail qui répond aux attentes de l'employeur, et ce, peu importe l'emplacement physique où il exerce ses fonctions.

6.2.1 Assiduité

L'employé s'engage à assurer une présence régulière à son lieu de travail, que ce soit en télétravail, dans les bureaux de l'employeur ou à tout autre lieu où il exerce ses fonctions. Il s'engage à respecter son horaire de travail ou les modalités de l'horaire variable prévues dans ses conditions de travail. Il s'assure également de prévoir ses absences, les communique dès que possible à son employeur et produit les permis afférents.

6.2.2 Leadership éthique

Chaque employé est encouragé à faire preuve de leadership éthique dans le cadre de son travail, c'est-à-dire qu'il doit assumer ses responsabilités et prendre en charge les situations problématiques qui relèvent de ses responsabilités.

6.2.3 Diligence

Tous les employés s'engagent à exécuter les tâches qui leur sont confiées avec soin, attention et empressement. Ils exécutent ces tâches de façon professionnelle, transparente et équitable envers l'organisation.

6.2.4 Santé et sécurité au travail

Chaque membre du personnel s'engage à respecter les normes de l'employeur au regard de la santé et de la sécurité au travail. Chaque employé a la responsabilité de participer activement à l'identification des risques en milieu de travail et de les divulguer à ses supérieurs, qui en informeront le responsable organisationnel de la santé et de la sécurité au travail. L'employé doit aussi prendre toutes les précautions nécessaires afin de prévenir les accidents de travail et les lésions professionnelles.

6.2.5 Usage de drogue ou d'alcool

Chaque employé doit fournir une prestation de travail honnête et être en mesure d'exercer son travail de façon sécuritaire. Le personnel ne peut consommer des drogues ou de l'alcool sur son lieu de travail, que ce soit en télétravail, dans les bureaux de l'employeur ou à tout autre lieu où il exerce ses fonctions.



6.3 Impartialité

Chaque employé doit faire preuve de neutralité et d'objectivité. Il prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous un traitement équitable. Il remplit ses fonctions sans considérations partisans.

6.3.1 Neutralité politique

Chaque employé s'engage à faire preuve de neutralité politique, c'est-à-dire qu'en aucun temps il ne doit démontrer de la partisanerie politique. Il doit faire preuve de neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Pendant, cela n'exclut pas que l'employé puisse se présenter comme représentant à une élection. Si cela est le cas, il doit se référer aux règles en vigueur au Gouvernement du Québec : Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique.



6.4 Intégrité

Chaque employé se doit d'agir avec intégrité et honnêteté. Cela requiert de ne jamais être impliqué dans un vol, une fraude ou une situation d'abus de confiance. Il n'utilise jamais son statut d'employé de la RBQ en vue d'obtenir de façon inappropriée un avantage pour lui-même ou pour autrui, ou en vue de nuire à quelqu'un.

6.4.1 Utilisation des ressources de la RBQ

Chaque membre du personnel doit utiliser les ressources et le matériel de la RBQ aux fins exclusives de l'exercice de ses fonctions. Il a le devoir de s'assurer de l'utilisation adéquate des ressources de l'employeur. Dans le cas où l'employé souhaite utiliser les ressources de l'organisation à d'autres fins, il doit au préalable avoir reçu une autorisation de son gestionnaire.

Chaque employé s'engage à respecter la [Directive sur l'utilisation éthique du courrier électronique et d'Internet, incluant les médias sociaux](#). Il s'engage à ne pas utiliser à des fins personnelles les moyens électroniques mis à sa disposition, sauf pour concilier ses obligations liées au travail et à la famille.

6.4.2 Respect de la Loi sur le bâtiment

L'ampleur et la diversité des mandats de la RBQ font en sorte que ses employés peuvent avoir des liens contractuels ou autres avec des entreprises de construction.

Chaque employé de la RBQ s'engage à donner l'exemple en évitant de contrevenir à la Loi sur le bâtiment ou d'encourager une action en ce sens, par exemple en favorisant le travail sans licence.

Au même titre, tout employé qui est propriétaire d'un bâtiment ou d'une installation visée par la [Loi sur le bâtiment](#) s'engage à se conformer aux normes et règles en vigueur et à en aviser son supérieur. Il peut se servir du formulaire de déclaration d'intérêts diffusé dans l'intranet ou se le procurer auprès de son supérieur.

6.4.3 Absence de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts

Chaque employé de la RBQ s'engage à éviter de se placer dans une situation où il y a conflit entre son intérêt personnel et celui de la RBQ dans l'exercice de ses fonctions.

Chaque employé qui constate une situation de conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts personnels directe ou indirecte s'engage à en aviser son supérieur, afin que celui-ci détermine les mesures qui doivent être prises à cet égard. Pour ce faire, il peut se servir du formulaire de déclaration d'intérêts diffusé dans l'intranet ou se le procurer auprès de son supérieur.

Chaque employé s'engage à refuser de traiter un dossier ou un mandat dans lequel lui-même ou un membre de sa famille a des intérêts. Si un tel dossier ou mandat lui est confié, l'employé s'engage à en informer son supérieur qui devra assigner le dossier ou mandat à un autre employé.



6.5 Loyauté et allégeance

L'employé a le devoir de représenter et défendre les intérêts de son employeur, lorsqu'une telle situation l'exige. Il doit également éviter de lui causer un préjudice, par exemple en dénigrant les autorités, collègues ou toutes décisions adoptées par l'organisation. Il doit utiliser un langage et un comportement appropriés et conserver la confidentialité des renseignements dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

Tous les membres du personnel doivent également adhérer aux orientations de l'organisation et contribuer à la réalisation de la mission et à l'atteinte des objectifs de la RBQ.

6.5.1 Respect du lien hiérarchique

L'employé doit se conformer aux demandes de ses supérieurs et à sa description de tâches. S'il estime qu'une demande est injuste ou déraisonnable, il peut alors en discuter avec ses supérieurs. Par la suite, s'il y a lieu, il peut en référer aux autorités en place.

6.5.2 Confidentialité et devoir de discrétion

Chaque employé de la RBQ s'engage à ne pas communiquer à un tiers ni utiliser à des fins personnelles de l'information confidentielle ou des renseignements personnels dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions. Il s'engage aussi à prendre les mesures nécessaires afin de protéger l'information confidentielle et les renseignements personnels auxquels il a accès, notamment en ne laissant pas à vue les documents pouvant contenir ce type d'informations.

Chaque employé s'engage à ne pas prendre connaissance ou même tenter de prendre connaissance de l'information confidentielle ou des renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'exercice de ses fonctions, même s'il n'a pas l'intention de les divulguer.

6.5.3 Refus d'un avantage

Chaque employé de la RBQ s'engage à n'accepter ni cadeau, ni marque d'hospitalité, ni aucun autre avantage que ceux qui sont d'usage et d'une valeur modeste dans l'exercice de ses fonctions. Il s'engage aussi à ne pas se comporter de façon à laisser croire qu'il est disposé à recevoir un tel cadeau, une telle marque d'hospitalité ou tout autre avantage.

Chaque employé qui se voit offrir un cadeau, une marque d'hospitalité ou un autre avantage d'une valeur excédant 20 \$ s'engage à en informer son gestionnaire à qui revient la responsabilité de juger si celui-ci est d'usage et d'une valeur modeste. Le gestionnaire peut requérir à cet égard l'avis du répondant en matière d'éthique.

Tout cadeau, toute marque d'hospitalité ou tout autre avantage qui n'est pas d'usage et d'une valeur modeste doit être refusé, retourné au donateur ou remis à l'État. Le donateur devra être informé du motif du refus et une copie du présent guide lui sera remise.

6.6 Respect



Chaque employé manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui il interagit dans l'exercice de ses fonctions. Il fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles il entre en relation dans l'exercice de ses fonctions. Il fait également preuve de diligence et évite toute forme de discrimination.

6.6.1 Diversité et inclusion

Chaque employé doit s'engager à respecter et reconnaître la diversité en milieu de travail. Tous doivent contribuer à maintenir un milieu de travail inclusif, respectueux, équitable et accessible pour l'ensemble du personnel.

6.6.2 Harcèlement et contribution à un milieu de travail sain

Tous les employés doivent se conformer à la [politique-cadre en matière de harcèlement du Secrétariat du Conseil du trésor](#) et les [lignes directrices en matière de harcèlement au travail](#) de la RBQ.

L'employé a le devoir de réagir devant des comportements blessants ou offensants qui le concernent ou qui concernent autrui. Il doit signaler toute situation relationnelle difficile dans les meilleurs délais à son gestionnaire, au répondant en éthique ou au responsable des conditions de travail. De plus, il a la responsabilité de collaborer et de faire preuve de discrétion dans les mécanismes mis en place pour agir sur les situations relationnelles difficiles et pour faire cesser le harcèlement.



6.7 Exercice d'une autre fonction

Chaque employé de la RBQ qui désire occuper une fonction à l'extérieur de l'organisation, rémunérée ou non, peut le faire dans la mesure où le fait d'occuper cette fonction n'a pas d'effet sur son assiduité, son rendement et la qualité de son travail à la RBQ.

Chaque employé s'engage à éviter d'exercer une fonction qui le placerait dans une situation de conflit d'intérêts, particulièrement lorsque cette fonction est liée au domaine de la construction. À cet égard, un employé ne peut être titulaire d'une licence d'entrepreneur de construction, agir à titre de répondant ou agir à titre de dirigeant au sens de la Loi sur le bâtiment.

Chaque employé qui exerce une fonction à l'extérieur de la RBQ s'engage à en aviser par écrit son supérieur. Il est également tenu à l'obligation d'agir avec honnêteté et s'engage notamment à ne pas s'occuper de cette fonction pendant les heures de travail ou à partir des locaux de la RBQ. Il évite aussi d'utiliser le matériel de la RBQ ou d'avoir recours à son personnel.



6.8 Après-mandat

Chaque employé qui a cessé d'exercer ses fonctions à la RBQ ne doit pas se comporter de façon à tirer un avantage indu des fonctions qu'il occupait. L'employé ne doit pas non plus divulguer de l'information confidentielle dont il a pris connaissance dans le cadre de ses fonctions, tant que celle-ci demeure confidentielle.

L'employé ne peut exercer des fonctions pour autrui hors de la fonction publique dans une situation qui implique la RBQ, par exemple une situation qui serait susceptible de les placer en conflit d'intérêts.

L'employé visé par la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbying (RLRQ, chapitre T-11.011) doit s'y conformer, notamment en ce qui concerne les règles applicables après la cessation des fonctions relativement aux renseignements confidentiels et relativement à une procédure, négociation ou opération particulière à laquelle il a participé.

Chaque employé doit informer ses supérieurs s'il est témoin de manquement aux règles d'après-mandat de la part d'un ancien employé.

L'employé ou le gestionnaire peut consulter le répondant en éthique pour plus d'information sur l'application des règles d'après-mandat.

7. Application du code de conduite

Lors de son entrée en fonction, l'employé doit remplir et signer le *Formulaire de divulgation à l'égard des conflits d'intérêts* et indiquer l'absence de conflit le cas échéant. Par la suite, il devra renouveler annuellement cet engagement lors de l'évaluation annuelle de rendement.

Le président-directeur général et le secrétaire général doivent s'assurer du respect du présent code et des directives qui en découlent. Le secrétariat général doit produire un bilan annuel d'activités et le présenter au comité de gouvernance et d'éthique.

Un conseiller en éthique assiste les dirigeants et les employés, et agit comme personne-ressource auprès d'eux.

Les employés qui veulent dénoncer des comportements contraires aux règles d'éthique applicables peuvent le faire en toute confidentialité auprès du conseiller ou du répondant en éthique.

Le défaut de se conformer au code pourrait entraîner des mesures administratives et disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Entrée en vigueur

Le présent code entre en vigueur à la date de son approbation par le conseil d'administration sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique, soit le 15 juin 2022.



Annexe 1



Formulaire de déclaration d'engagement

Je déclare avoir pris connaissance du Code de conduite et de déontologie des gestionnaires et employés de la Régie du bâtiment du Québec. J'en comprends bien le sens et la portée, et je m'engage à le respecter.

Signature

Date

Annexe 2

Références

Le code de conduite de la RBQ prend appui sur le cadre législatif et normatif de la fonction publique et repose sur les lois, règlements et textes administratifs suivants :

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, [Fichier PDF], Gouvernement du Québec, 2002, 1 p.
[https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ethique_valeurs/declaration_valeurs.pdf].

Gouvernement du Québec, *L'éthique dans la fonction publique québécoise*, [Fichier PDF], Gouvernement du Québec, 2003, 20 p.
[<https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/publications/e/ethique.pdf>].

QUÉBEC, *Loi sur la fonction publique : RLRQ, c. F-3.1.1, à jour au 1^{er} février 2022*, articles 4 à 12, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2022.
[<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/F-3.1.1?digest>].

QUÉBEC, *Loi sur l'administration publique, RLRQ, c. A -6.01, à jour au 1^{er} février 2022*, article 6, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2022.
[<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/F-3.1.1?digest>].

QUÉBEC, *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique, RLRQ, c. F-3.1.1, r. 3*.
[https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/publications/e/regl_ethique.pdf].

QUÉBEC. *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme : RLRQ, c. T-11.011, à jour au 1^{er} février 2022*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2022.
[<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/t-11.011>].

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC, *Déclaration de services aux citoyens*, [Fichier PDF], Régie du bâtiment du Québec, 2021, 12 p.
[<https://www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/nos-documents-strategiques/declaration-de-services-aux-citoyens.html>].

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC, *Directive sur l'utilisation éthique du courrier électronique et d'Internet, incluant les médias sociaux*, [Fichier PDF], Régie du bâtiment du Québec, 2021, 10 p.
[<https://intranet-rbq.mtr.intra/documents/directive-sur-lutilisation-ethique-du-courrier-electronique-et-dinternet-incluant-les-medias-sociaux-ao-99-04-directive-sur-lutilisation-ethique-du-courrier-electronique-et>].

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC, *Politique sur la qualité des services aux citoyens*, [Fichier PDF], Régie du bâtiment du Québec, 2021, 5 p.
[<https://intranet-rbq.mtr.intra/documents/politique-sur-la-qualite-des-services-aux-citoyens-ao-11-00/>].



Régie
du bâtiment

Québec

