

**Plan d'action à l'égard
des personnes handicapées**

de la Régie du bâtiment du Québec

soumis à l'Office des personnes handicapées du Québec

**2018
2019**



Liste des abréviations et des sigles

- Aides à la mobilité motorisées (AMM)
- Code national du bâtiment (CNB)
- Conseil national de recherches du Canada (CNRC)
- Gazette officielle du Québec (GOQ)
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
- Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTQ)
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
- Ministères et organismes gouvernementaux (MO)
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
- Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 (PAPH)
- Politique gouvernementale de prévention en santé (PGPS)
- Politique Vivre et vieillir ensemble (VVE)
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
- Régie du bâtiment du Québec (RBQ)
- Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH)
- Société d'habitation du Québec (SHQ)
- Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Dépôt légal – 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISSN 2291-7659 (en ligne)

© Gouvernement du Québec, 2018

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

Table des matières

Liste des abréviations et des sigles	2
Contexte	4
1. Portrait de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ)	4
1.1 Mission et domaines d'activité	5
1.2 Clientèles cibles	6
1.3 Partenaires	7
2. Engagement de la RBQ à réduire les obstacles	8
3. Bilan des mesures prises au cours de l'année 2017-2018	8
3.1 Mesures prises dans les secteurs d'activités liées à la mission générale de la RBQ	10
3.2 Mesures prises dans les secteurs d'activités liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires.....	12
3.3 Mesures liées à des activités réalisées à titre de gestionnaire d'une organisation publique	13
4. Reddition de comptes gouvernementale.....	15
4.1 Accès à l'égalité en emploi	15
4.2 Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	15
4.3 Politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité	16
4.4 Approvisionnement en biens et services	19
5. Identification des obstacles priorités et des mesures retenues pour l'année 2018-2019	19
5.1 Obstacles priorités et mesures retenues dans les secteurs d'activités liées à la mission générale de la RBQ.....	19
5.2 Obstacles priorités et mesures retenues dans les secteurs d'activités liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires	20
5.3 Obstacles priorités et mesures retenues liés à des activités réalisées à titre de gestionnaire d'une organisation publique	21
6. Adoption et diffusion du plan d'action	22
7. Coordination et mise en œuvre du plan d'action.....	22
Collaboration à l'élaboration du plan d'action	22
8. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisme	23

Contexte

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E 0.1) prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes doit adopter annuellement un plan d'action destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. C'est dans ce contexte de responsabilisation que la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) présente son quatorzième plan d'action.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 (PAPH) réaffirme l'adhésion de la RBQ aux principes d'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées et sa volonté de faire progresser leur intégration professionnelle et sociale. Le présent document dresse le portrait de l'organisme, fait état des mesures prises au cours de la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018 et décrit les mesures prévues en 2018-2019 afin de réduire les obstacles à l'intégration. Ce plan s'adresse aux personnes handicapées faisant partie de la clientèle et du personnel de la RBQ.

Par personne handicapée, on entend toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante, et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

Pour préparer ce plan d'action, la RBQ s'est référée au Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités – Édition 2011, publié par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

1. Portrait de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ)

La RBQ est un organisme gouvernemental autre que budgétaire finançant l'essentiel de ses dépenses à même ses revenus qui proviennent, en majeure partie, de l'industrie de la construction. Elle demeure toutefois assujettie aux règles de la Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F 3.1.1) ainsi qu'au cadre de gestion budgétaire gouvernemental.

Sous la responsabilité de la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation, la RBQ est présente dans l'ensemble du Québec. Son siège social est à Montréal, et elle dispose de points de service situés à Gatineau, Saguenay, Laval, Longueuil, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sept-Îles, Sherbrooke et Trois-Rivières.

La RBQ est dirigée par un conseil d'administration composé de treize membres nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans. Les membres, sauf le président-directeur général de la RBQ, proviennent de milieux associés à la construction, au bâtiment, aux consommateurs ainsi qu'aux milieux municipal et financier.

La RBQ surveille l'application de la réglementation adoptée en vertu de la Loi sur le bâtiment (RLRQ, chapitre B 1.1) et d'autres lois sectorielles dans les différents domaines techniques de sa compétence jusqu'à leur remplacement par la Loi sur le bâtiment.

En date du 31 mars 2018, la RBQ comptait 490 employés réguliers et occasionnels.

1.1 Mission et domaines d'activité

La RBQ voit à l'élaboration, à l'adoption, à l'harmonisation et à la mise à jour de l'ensemble de la réglementation concernant la qualité des travaux de construction et la sécurité des personnes qui accèdent à un bâtiment, à un équipement destiné à l'usage du public ou à une installation visés par les lois qu'elle applique. À cette fin, elle accomplit les tâches ci-dessous.

- Elle adopte les chapitres du Code de construction et du Code de sécurité dans les domaines suivants : bâtiment, électricité, plomberie, gaz, équipements pétroliers, installations sous pression, ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques, jeux et manèges ainsi que lieux de baignade.
- Elle établit, par règlement, le cadre régissant la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires¹ et s'assure de la qualification des candidats avant de leur délivrer une licence.
- Elle élabore la réglementation sur les garanties financières offertes aux consommateurs qui font effectuer des travaux de construction par un détenteur de licence.

À la suite de modifications apportées à la Loi sur le bâtiment au cours des dernières années, la RBQ a vu ses fonctions s'élargir : des responsabilités en matière de prévention de la criminalité et de pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction lui ont été confiées. L'organisation est également appelée à appuyer, par sa réglementation, diverses politiques et orientations gouvernementales.

La RBQ se préoccupe des modifications réglementaires pouvant améliorer les conditions de vie des personnes handicapées. Cela se traduit particulièrement dans ses discussions au sein des comités provinciaux et nationaux qui participent à l'élaboration des normes.

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

1.2 Clientèles cibles

Citoyens	L'ensemble des citoyens, y compris les personnes handicapées, bénéficie des actions de la RBQ. Leurs besoins en matière de qualité de construction et de sécurité constituent la raison d'être de l'organisme. Par sa contribution à l'évolution des normes de construction et de sécurité, par la réglementation qu'elle applique, par la surveillance du respect des obligations des intervenants visés par cette réglementation, par ses enquêtes de conformité et de probité, et par les garanties financières qu'elle met en place, la RBQ place les citoyens au cœur de ses préoccupations.
Entrepreneurs et constructeurs-propriétaires	La RBQ délivre des licences aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires, leur conférant ainsi un droit d'exercice, après l'évaluation de leurs compétences professionnelles et de leur intégrité. Elle s'assure que ces intervenants détiennent une licence valide et conforme aux types de travaux exécutés. Advenant qu'une ou plusieurs infractions soient constatées, la RBQ posera les gestes requis afin de régulariser la situation. Les détenteurs de licence et ceux qui aspirent à le devenir constituent un important segment de la clientèle de la RBQ, qui les aide à assumer adéquatement leurs responsabilités.
Propriétaires de bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie obligatoire	Ces propriétaires bénéficient 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. Les citoyens qui retiennent les services d'un entrepreneur pour des travaux non visés par un plan de garantie obligatoire bénéficient, pour leur part, d'un recours en vertu des dispositions réglementaires sur le cautionnement obligatoire des détenteurs de licence.
Fabricants d'appareils sous pression	Ces fabricants représentent un segment particulier de la clientèle de la RBQ, en vertu de la compétence que cette dernière exerce à titre d'organisme reconnu en matière d'inspection et de vérification de programmes de contrôle de qualité dans le secteur des installations sous pression.
Autres intervenants	Au moyen de campagnes de sensibilisation et d'actions ciblées, et par la diffusion d'information technique, la RBQ soutient également les autres intervenants ayant des responsabilités en vertu de la Loi sur le bâtiment, que ce soit à titre de professionnels (architectes, ingénieurs ou technologues professionnels) ou à titre de propriétaires ou d'exploitants d'une installation ou d'un bâtiment visé par la réglementation.

1.3 Partenaires

La RBQ compte sur l'apport de nombreuses organisations dans l'accomplissement de sa mission :

- les organismes de normalisation qui contribuent, principalement à l'échelle québécoise, canadienne et nord-américaine, à l'élaboration de normes de référence sur lesquelles peut s'appuyer la réglementation ;
- les ministères et organismes gouvernementaux qui ont des champs de compétences connexes à ceux de la RBQ ;
- le milieu municipal, notamment les services d'urbanisme et de sécurité incendie qui contribuent à la surveillance du respect de l'application de la réglementation ;
- les ordres professionnels et les associations professionnelles qui assurent la compétence de leurs membres ayant des responsabilités en vertu de la Loi sur le bâtiment (ingénieurs, architectes, technologues, maîtres électriciens et maîtres en tuyauterie) ;
- les institutions d'enseignement et les centres de recherche qui participent à la formation des intervenants et qui développent l'expertise de pointe dont la RBQ a besoin pour exercer sa compétence ;
- les associations représentant des consommateurs ou des citoyens ayant des besoins particuliers, par exemple les personnes handicapées ou les aînés, qui sensibilisent la RBQ aux besoins des bénéficiaires de la réglementation et de la surveillance ;
- les associations représentant des intervenants visés par la réglementation qui sensibilisent la RBQ aux enjeux économiques et techniques de l'industrie, et qui constituent un canal privilégié pour relayer à leurs membres l'information que la RBQ produit pour les sensibiliser à leurs responsabilités et en clarifier l'exercice ;
- les administrateurs d'un plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs approuvé par la RBQ.

Des associations représentant les aînés et les personnes handicapées collaborent avec la RBQ pour la sensibiliser aux besoins de cette clientèle en matière de réglementation dans le domaine du bâtiment.

2. Engagement de la RBQ à réduire les obstacles

Outre les cinq valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise – compétence, impartialité, intégrité, respect et loyauté –, la RBQ adhère à deux valeurs organisationnelles qui se rattachent à sa mission, soit la sécurité du public et la priorité accordée à la qualité des services offerts aux citoyens. Ces valeurs se reflètent dans les rapports qu'elle entretient avec les personnes handicapées faisant partie de sa clientèle et de son personnel.

Les gestionnaires et les membres du personnel de la RBQ doivent avoir une préoccupation constante pour la qualité de la construction et la **sécurité du public**. Ils contribuent, par leurs gestes et leurs décisions, à réduire les risques auxquels les citoyens sont exposés. La RBQ poursuivra sa collaboration avec l'OPHQ afin d'analyser les demandes liées à la sécurité et à l'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées, de développer des solutions appropriées et de proposer, le cas échéant, des ajustements réglementaires. Bien au fait de leur réalité et de leurs besoins, la RBQ peut ainsi cerner les principaux obstacles à l'intégration des personnes handicapées et les maintenir le plus longtemps possible dans leur milieu de vie tout en leur assurant l'accès aux services de proximité.

Pour que les citoyens soient bien informés de leurs droits et des bonnes pratiques de sécurité en tant qu'usagers, et pour que les détenteurs de licence, les professionnels et les propriétaires assument correctement leurs responsabilités, la RBQ doit offrir des services d'expertise de haut niveau, accessibles et conviviaux. La **qualité des services offerts** aux citoyens prônée par la RBQ l'amène à être à l'écoute des besoins des personnes handicapées et à leur assurer, dans la mesure du possible, l'accessibilité à ses services, à ses documents et à ses locaux. Ainsi, dans sa Déclaration de services aux citoyens, la RBQ s'engage à prendre les moyens nécessaires pour adapter ses services aux besoins des personnes handicapées, y compris un accès facile aux informations contenues dans le site Web.

3. Bilan des mesures prises au cours de l'année 2017-2018

La RBQ rend compte des mesures prises au cours de l'année 2017-2018 pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Les obstacles, les objectifs, les mesures, les indicateurs de résultats, les résultats atteints et les suites à donner sont résumés dans trois tableaux synthèses, par secteur d'activité :

- activités liées à la mission générale de la RBQ ;
- activités liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires ;
- activités réalisées à titre de gestionnaire d'une organisation publique.

Mesures liées à la mission

La cible principale pour 2017-2018 était de continuer les travaux en vue de la mise en œuvre du projet de règlement sur l'accessibilité à l'intérieur des logements. À cette fin, les travaux effectués visaient la publication du règlement à la Gazette officielle du Québec (GOQ) pour commentaires du public ainsi que l'analyse des commentaires. Le règlement a été publié à la GOQ pendant 45 jours, du 21 février au 7 avril 2018.

Le projet de règlement prévoit de nouvelles exigences pour permettre, à coûts moindres, l'accessibilité à l'intérieur des nouveaux logements d'habitation. Les dispositions favoriseront notamment une meilleure adéquation entre la construction résidentielle et les besoins de la population handicapée et âgée en perte d'autonomie au Québec. Elles s'appliqueront dans tous les logements situés au premier étage d'un bâtiment de plus de deux étages et de plus de huit logements muni d'une entrée accessible, et sur tous les étages desservis par un ascenseur.

Amélioration des exigences en accessibilité

Le Comité directeur OPHQ RBQ veille à planifier des travaux pour améliorer les exigences en accessibilité. Une rencontre du comité a eu lieu le 16 octobre 2017 afin de préparer la rencontre du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées, qui a eu lieu le 20 octobre 2017. Cette rencontre a aussi permis d'échanger sur les résultats des consultations et de faire le suivi des travaux de l'engagement 13 concernant les aides à la mobilité motorisées (AMM) et 62 sur l'accessibilité à l'intérieur des logements. Ces engagements font partie du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

La RBQ a aussi présenté ses nouveaux engagements dans le plan d'action de la politique Vivre et vieillir ensemble (VVE) et celui de la Politique gouvernementale de prévention en santé (PGPS).

Il est à noter que le Comité directeur OPHQ RBQ planifie annuellement les travaux à mettre œuvre pour répondre aux engagements et améliorer l'accessibilité des personnes handicapées. Un plan de travail est élaboré sous réserve d'approbation par les autorités concernées.

De plus, la RBQ participe activement aux travaux du Conseil national de recherches du Canada (CNRC), qui visent à faire évoluer l'accessibilité et la sécurité des bâtiments à chaque nouvelle édition du Code national du bâtiment (CNB). Les enjeux soulevés lors des consultations auprès des parties prenantes sont proposés et discutés lors des sessions de travail de ce comité afin de mieux répondre aux besoins des personnes avec des incapacités. D'autres enjeux font aussi l'objet de travaux, en collaboration avec l'OPHQ, afin de déterminer les priorités dans le cadre des futurs engagements gouvernementaux.

Consultations des parties prenantes, y compris le milieu associatif

Une consultation a eu lieu le 20 octobre 2017 sur les modifications proposées aux exigences de la section 3.8, Accessibilité, du Code national du bâtiment – Canada, édition 2015, intégrant les modifications du Québec.

La rencontre a aussi permis la présentation de l'état d'avancement des travaux des engagements gouvernementaux 13 (AMM) et 62 (accessibilité à l'intérieur des logements), ainsi que de l'analyse des enjeux prioritaires cernés par les membres du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées.

Développement durable

La Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 reconnaît les droits des personnes handicapées et vise à favoriser leur intégration sociale et professionnelle, notamment en facilitant l'accessibilité aux services publics. Afin de contribuer à cet objectif gouvernemental, le Plan d'action de développement durable 2016-2020 de la RBQ propose des modifications réglementaires afin de réduire les obstacles rencontrés par les personnes ayant des incapacités. Les travaux menés par le Comité directeur OPHQ–RBQ ainsi que les consultations auprès des membres du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées permettent d'agir de façon proactive afin d'améliorer l'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées.

3.1 Mesures prises dans les secteurs d'activités liées à la mission générale de la RBQ

3.1.1 Obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevant de la mission et des champs de compétences de la RBQ.

Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultats atteints ou état de réalisation de la mesure	Suites à donner
Améliorer les connaissances sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.	Poursuite des travaux du Comité directeur OPHQ-RBQ afin d'identifier et de prioriser les besoins des personnes handicapées en matière de sécurité et d'accessibilité aux bâtiments.	Nombre de rencontres du Comité directeur	Une rencontre du Comité directeur OPHQ-RBQ a eu lieu le 16 octobre 2017. Elle a permis : <ul style="list-style-type: none"> • la préparation de la rencontre du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées; • l'analyse des résultats des consultations sur les enjeux en accessibilité auprès du Comité consultatif; • le suivi des travaux de l'engagement 13 (AMM) et 62 (accessibilité à l'intérieur des logements); • la présentation des nouveaux engagements de la RBQ aux plans d'action de la politique VVE et de la PGPS. 	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.
Améliorer les connaissances sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.	Consultations auprès du milieu associatif représentant les droits des personnes avec incapacités, de l'industrie de la construction ainsi que des organismes et ministères concernés.	Nombre de consultations tenues	Une consultation a eu lieu le 20 octobre 2017. La rencontre a permis : <ul style="list-style-type: none"> • la consultation sur les modifications aux exigences de la section 3.8, Accessibilité, du Code national du bâtiment – Canada, édition 2015; • la présentation de l'état d'avancement des travaux des engagements gouvernementaux 13 (AMM) et 62 (accessibilité à l'intérieur des logements); • la présentation de l'état d'avancement de l'analyse des enjeux prioritaires en accessibilité cernés par les membres du Comité consultatif. 	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.
Collaborer à la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin d'améliorer les conditions de vie des personnes handicapées.	Engagements pour la RBQ établis dans le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.	Suivi annuel des engagements	Engagement 13 : Favoriser l'accès aux personnes handicapées utilisant des AMM : <ul style="list-style-type: none"> • Chantier A : début des travaux sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (printemps 2017); • Chantier C : travaux sous la responsabilité de la RBQ et de l'OPHQ retardés (fin 2018). Le début des travaux est conditionnel à la fin des travaux du chantier A. Engagement 62 : Proposer des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements : <ul style="list-style-type: none"> • Adoption par le conseil d'administration de la RBQ, à l'automne 2016, du projet de règlement modifiant le chapitre I, Bâtiment, du Code de construction, visant l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation; • Publication du règlement pour l'accessibilité à l'intérieur des logements à la GOQ pour commentaires du public (du 21 février au 7 avril 2018); • Début des travaux pour la mise en œuvre du projet de règlement. 	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.

3.1.2 Lacunes en matière de sécurité des personnes handicapées utilisant des appareils élévateurs.

Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultats atteints ou état de réalisation de la mesure	Suites à donner
Améliorer la sécurité des personnes handicapées qui utilisent des appareils élévateurs.	Discussions sur l'évolution des normes concernant les appareils élévateurs pour personnes handicapées.	Tenue d'une rencontre du Comité consultatif provincial sur les ascenseurs et autres appareils élévateurs	La rencontre n'a pas eu lieu. La RBQ doit revoir la composition et réactiver, dans le courant de la prochaine année, son Comité consultatif provincial sur les ascenseurs et autres appareils élévateurs.	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.
Améliorer la sécurité des personnes handicapées qui utilisent des appareils élévateurs.	Discussions sur l'évolution des normes concernant les appareils élévateurs pour personnes handicapées.	Participation aux réunions des comités techniques nationaux	Participation à deux rencontres (22 et 23 novembre 2017, et 1 et 2 mars 2018) du Comité national CSA B355. Les propositions des changements en vue de la prochaine édition de la norme CSA B355, prévue pour 2019, feront l'objet d'une consultation publique lors des mois d'avril et de mai 2018.	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.

3.1.3 Absence d'exigences réglementaires sur l'accessibilité des immeubles construits avant 1976.

Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultats atteints ou état de réalisation de la mesure	Suites à donner
Favoriser l'accessibilité optimale des bâtiments publics existants.	Collaboration avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) au regard de l'application de l'article 69 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.	Réponses aux demandes de collaboration du MTESS	Entre le 26 mai et le 5 octobre 2017, neuf rencontres ont eu lieu à la demande du MTESS. Toutefois, depuis l'automne 2017, le projet de règlement est sous la responsabilité de la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation.	En attente des orientations.

3.2 Mesures prises dans les secteurs d'activités liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires

3.2.1 Obligation de rendre publics les plans d'action à l'égard des personnes handicapées.

Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultats atteints ou état de réalisation de la mesure	Suites à donner
Publier le PAPH.	Mise en ligne du PAPH 2017-2018 dans le site Web de la RBQ.	Plan accessible sur le site Web	<ul style="list-style-type: none"> Le PAPH 2017-2018 a été mis en ligne dans le site Web de la RBQ le 31 juillet 2017. Le texte est accessible en tout temps aux visiteurs. Une nouvelle annonçant cette mise en ligne a également été diffusée dans le site Web et le site intranet de la RBQ. 	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.

3.2.2 Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder à l'information sur le site Web.

Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultats atteints ou état de réalisation de la mesure	Suites à donner
Assurer la conformité des documents téléchargeables et des objets multimédias aux standards d'accessibilité Web.	Conformité des documents téléchargeables et des objets multimédias du site Web aux standards, par la refonte, la programmation ou l'ajout de textes de remplacement et de fonctionnalités.	Documents téléchargeables et objets multimédias du site Web accessibles	<p>De nouvelles informations, de nouveaux documents et de nouveaux objets multimédias sont mis en ligne régulièrement. Le respect des standards d'accessibilité du Web, des documents téléchargeables et du multimédia se fait donc en continu.</p> <p>Les standards d'accessibilité du Web sont aussi pris en compte dès le début d'un projet de création de sites Web.</p> <p>Les sites Web sous la responsabilité de la Direction des communications respectent les standards d'accessibilité.</p>	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.
Assurer la conformité au standard d'accessibilité d'un site Web lors de projets d'amélioration ou de création des sites Web de la RBQ.	Programmation conforme au standard d'accessibilité lors de projets d'amélioration ou de création de sites Web.	Améliorations ou créations accessibles	Une programmation conforme aux standards gouvernementaux a été réalisée pour tous les projets Web, documents et formulaires ciblés par les standards.	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.

3.2.3 Difficulté de passer des examens de qualification pour devenir entrepreneur de construction ou constructeur-proprétaire.

Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultats atteints ou état de réalisation de la mesure	Suites à donner
Offrir aux personnes handicapées des mesures d'adaptation afin de faciliter la passation de leurs examens.	Analyse des demandes d'adaptation des moyens d'évaluation en vue d'établir les mesures pouvant être offertes aux candidats et mise en place de ces mesures.	Toutes les demandes analysées	La RBQ a reçu et traité seize demandes d'adaptation des moyens d'évaluation des compétences par examens. Les seize candidats ayant de légères incapacités ont passé un total de 30 examens.	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.

3.3 Mesures liées à des activités réalisées à titre de gestionnaire d'une organisation publique

3.3.1 Méconnaissance des obstacles à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées.

Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultats atteints ou état de réalisation de la mesure	Suites à donner
Sensibiliser le personnel aux réalités vécues par les personnes handicapées.	Activités de sensibilisation et d'information à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) du 1 ^{er} au 7 juin 2017.	Nombre d'activités réalisées	Trois activités ont été réalisées : <ul style="list-style-type: none"> • Actualité diffusée le 5 juin 2017 annonçant la SQPH 2017 ; • Installation de quatre affiches annonçant la SQPH près des ascenseurs aux 4^e, 12^e, 15^e, 16^e étages du 800, place D'Youville ; • Distribution des feuillets 2017 dans deux des quatre salles à manger. 	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.
Sensibiliser le personnel aux réalités vécues par les personnes handicapées.	Activités de sensibilisation en dehors de la SQPH.	Nombre d'activités réalisées	Deux activités ont été réalisées : <ul style="list-style-type: none"> • Actualité intranet diffusée le 23 janvier 2018 concernant un nouvel outil de référence pour aider les parents d'un enfant handicapé ; • Actualité intranet diffusée le 1^{er} février 2018 sur un bulletin de l'OPHQ qui présente les actions pour améliorer l'accessibilité des bâtiments. 	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.

3.3.2 Difficulté d'accéder au marché du travail pour les personnes handicapées.

Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultats atteints ou état de réalisation de la mesure	Suites à donner
Favoriser l'embauche des personnes handicapées.	Contrats octroyés à des fournisseurs de services membres du Conseil québécois des entreprises adaptées.	Nombre de contrats octroyés	En 2017-2018, cinq contrats ont été octroyés au Groupe TAQ, qui favorise l'intégration socioprofessionnelle des personnes avec des limitations fonctionnelles.	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.
Favoriser l'embauche des personnes handicapées.	Rappel aux gestionnaires des orientations gouvernementales en matière de représentativité des membres de groupes cibles.	Communication aux gestionnaires	Aucune communication n'a été transmise cette année.	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.
Assurer le maintien en emploi des personnes handicapées.	Mesures d'adaptation de l'environnement et des postes de travail des personnes handicapées.	Besoins d'adaptation satisfaits	Un poste de travail a été adapté.	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.

3.3.3 Prise en compte, lors de l'achat ou de la location de biens et services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultats atteints ou état de réalisation de la mesure	Suites à donner
Informar les personnes concernées dans le processus d'approvisionnement de cette obligation.	Publication d'un article dans l'intranet sur l'approvisionnement accessible.	Communication organisationnelle de sensibilisation	Actualité intranet diffusée le 2 juin 2017 sur l'approvisionnement accessible et les nouvelles technologies de l'information.	L'obstacle et l'objectif sont reconduits en 2018-2019.

4. Reddition de comptes gouvernementale

4.1 Accès à l'égalité en emploi

Au 31 mars 2018, la RBQ comptait neuf employés permanents ayant déclaré une incapacité. Il est à noter que cette donnée est recueillie directement auprès du personnel au moyen du questionnaire d'identification « Accès à l'égalité en emploi, personnes handicapée ». Ainsi, avec un total de 453 employés permanents, la RBQ présente un taux de représentativité des personnes handicapées de 1,99 % dans son effectif, une augmentation de près de 0,6 % par rapport à l'année dernière. À ce taux, on peut affirmer que la RBQ atteint l'objectif de 2 % fixé dans le Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées. Des mesures demeurent toutefois inscrites dans le plan d'action 2018-2019 afin de rehausser ce taux de représentativité.

4.2 Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées s'adresse à tous les ministères et organismes gouvernementaux (MO). En vertu de la première orientation de cette politique, les MO doivent prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public. La deuxième orientation prévoit que les MO doivent également entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire d'éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents.

Plaintes

Aucune plainte n'a été reçue en 2017-2018 relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Demandes de documents en format adapté

En 2017-2018, la RBQ n'a reçu aucune demande de la part de personnes handicapées pour obtenir, en format adapté, des documents diffusés par l'organisme.

Demandes d'adaptation des moyens d'évaluation

En 2017-2018, seize personnes ont présenté une demande d'adaptation des moyens d'évaluation des compétences par examen. Les seize candidats ayant de légers handicaps ont passé un total de 30 examens.

Les clients ayant une incapacité auditive ou un trouble du langage peuvent communiquer avec la RBQ en se servant d'un télécriteur par l'intermédiaire du Service de relais Bell. Un représentant de Bell communique avec la RBQ et agit à titre d'intermédiaire pour le client.

La RBQ prendra les mesures nécessaires pour accommoder raisonnablement toute personne handicapée qui en fait la demande afin qu'elle ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

Conformité aux trois standards sur l'accessibilité du Web

Le site Web de la RBQ est conforme aux trois standards adoptés par le Conseil du trésor sur l'accessibilité du Web pour les personnes handicapées : accessibilité d'un site Web, accessibilité d'un document téléchargeable et accessibilité du multimédia dans un site Web.

4.3 Politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité

La politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, adoptée en juin 2009, est un complément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cette politique visant entre autres tous les MO propose un cadre pour guider leurs actions à l'égard des personnes handicapées. Respecter la politique, c'est offrir aux personnes handicapées la possibilité d'exercer, dans leur milieu, les activités de leur choix, pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

Dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, la RBQ souscrit aux engagements 13 et 62, à titre de coresponsable ou de collaborateur. Le tableau qui suit présente les principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018.

Suivi des engagements en 2017-2018

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation (Cochez un seul choix)	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
13. Identifier, mettre en œuvre et promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées.	MSSS, MTQ, OPHQ	SHQ	2019		
Chantier A Recenser les gabarits d'aide à la mobilité motorisée utilisés et projetés ; identifier, avec les collaborateurs, les problématiques rencontrées dans les déplacements et la circulation de ces aides à la locomotion.	MSSS	MTQ, OPHQ, RAMQ, RBQ , SAAQ	2019	<input type="checkbox"/> Réalisé <input checked="" type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non débuté <input type="checkbox"/> Abandonné	Début du chantier A sous la responsabilité du MSSS au printemps 2017.
Étape 1 Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteurs et des quadriporteurs.				<input type="checkbox"/> Réalisé <input checked="" type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non débuté <input type="checkbox"/> Abandonné	
Étape 2 Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs.				<input type="checkbox"/> Réalisé <input checked="" type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non débuté <input type="checkbox"/> Abandonné	
Étape 3 Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des aides à la mobilité motorisées.				<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> Non débuté <input type="checkbox"/> Abandonné	
Chantier C Examiner différentes solutions, réglementaires, ou autres, visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent des aides à la mobilité motorisées dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation ; faire des représentations auprès de la Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies et, le cas échéant, mettre en œuvre les solutions retenues.	RBQ , OPHQ	MSSS, SHQ	2019	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> Non débuté <input type="checkbox"/> Abandonné	Début des travaux retardé à la fin de l'année 2018. Le début des travaux est conditionnel à la fin des travaux de l'étape 1 et 2 du chantier A sous la responsabilité du MSSS.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation (Cochez un seul choix)	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
62. Proposer des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements.	RBQ, OPHQ	MSSS, SHQ	2016	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non débuté <input type="checkbox"/> Abandonné	
Étape 1 Documenter les enjeux relatifs à ces dispositions (bénéfices économiques et sociaux, comparaison avec les autres provinces et municipalités, cohérence avec les normes de sécurité incendie).	RBQ, OPHQ	MSSS, SHQ	2015	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non débuté <input type="checkbox"/> Abandonné	Étude documentaire sur les mesures d'accessibilité à l'intérieur des logements déployées dans les autres provinces canadiennes et aux États-Unis, et sur la construction des logements abordables au Québec (réalisée en 2015-2016).
Étape 2 Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions retenues sur l'adaptabilité des logements.	RBQ, OPHQ		2015	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non débuté <input type="checkbox"/> Abandonné	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation du milieu associatif et des partenaires gouvernementaux pour identifier les mesures les plus porteuses (réalisée en 2015-2016). • Mise en place d'un comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées (réalisée en 2015-2016).
Étape 3 Rédiger des propositions de modifications au Code de construction au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis.	RBQ, OPHQ		2016	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non débuté <input type="checkbox"/> Abandonné	<ul style="list-style-type: none"> • Automne 2016 : adoption, par le conseil d'administration de la RBQ, du projet de règlement modifiant le chapitre I, Bâtiment, du Code de construction, visant l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation, et recommandation de le soumettre au gouvernement pour publication à la GOQ, pour commentaires du public. • Publication du règlement sur l'accessibilité à l'intérieur des logements à la GOQ pour commentaires du public, durant 45 jours, du 21 février au 7 avril 2018.

4.4 Approvisionnement en biens et services

L'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale traduit la préoccupation du législateur de tenir compte, dans le processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services pour les MO, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

La RBQ dispose du Guide de référence en matière de gestion contractuelle élaboré par le MTESS. Ce guide intègre certaines consignes de l'OPHQ liées au processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et services. La RBQ dispose également d'une présentation intitulée L'accessibilité aux personnes handicapées : un incontournable en matière d'approvisionnement pour les ministères et organismes publics, adaptée par le MTESS.

5. Identification des obstacles priorités et des mesures retenues pour l'année 2018-2019

5.1 Obstacles priorités et mesures retenues dans les secteurs d'activités liées à la mission générale de la RBQ

Obstacles/constats	Objectifs	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultats
Obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevant de la mission et des champs de compétences de la RBQ.	Améliorer les connaissances sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.	Poursuite des travaux du Comité directeur OPHQ–RBQ afin d'identifier et de prioriser les besoins des personnes handicapées en matière de sécurité et d'accessibilité aux bâtiments.	Direction du bâtiment et des installations techniques	En continu	Nombre de rencontres du Comité directeur
		Consultations auprès du milieu associatif et des parties prenantes sur les enjeux en accessibilité.	Direction du bâtiment et des installations techniques	En continu	Nombre de consultations tenues
Obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevant de la mission et des champs de compétences de la RBQ.	Collaborer à la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin d'améliorer les conditions de vie des personnes handicapées.	Engagements pour la RBQ établis dans le Plan des engagements gouvernementaux 2015-2019 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.	Direction du bâtiment et des installations techniques	2018 et 2019	Suivi annuel des engagements 13 et 62
Obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevant de la mission et des champs de compétences de la RBQ.	Collaborer à la mise en œuvre de la politique VVE afin d'améliorer les conditions de vie des aînés.	Action sous la responsabilité de la RBQ.	Direction du bâtiment et des installations techniques	2018 à 2023	Suivi annuel de l'action sous la responsabilité de la RBQ, mesure 62 : Élaborer et diffuser un guide visant l'application des exigences d'accessibilité dans les nouveaux logements

Obstacles/constats	Objectifs	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultats
Obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevant de la mission et des champs de compétences de la RBQ.	Collaborer à la mise en œuvre de la PGPS.	Actions sous la responsabilité de la RBQ inscrite au Plan d'action interministériel 2017-2021.	Direction du bâtiment et des installations techniques	2018 à 2021	Suivi annuel de la mesure 2.5 : Favoriser l'accès à des bâtiments publics proches des milieux de vie qui offrent un environnement sain et salubre
Lacunes en matière de sécurité des personnes handicapées utilisant des appareils élévateurs.	Améliorer la sécurité des personnes handicapées qui utilisent des appareils élévateurs.	Discussions sur l'évolution des normes concernant les appareils élévateurs pour personnes handicapées.	Direction du bâtiment et des installations techniques	Printemps 2018 En continu	Tenue d'une rencontre du Comité consultatif provincial sur les ascenseurs et autres appareils élévateurs Participation aux réunions des comités techniques nationaux

5.2 Obstacles priorités et mesures retenues dans les secteurs d'activités liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires

Obstacles/constats	Objectifs	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultats
Obligation de rendre publics les plans d'action à l'égard des personnes handicapées.	Publier le PAPH.	Mise en ligne sur le site Web de la RBQ du PAPH 2018-2019.	Direction des communications	Juin 2018	Plan accessible sur le site Web
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder à l'information sur le site Web.	Assurer la conformité des documents téléchargeables et des objets multimédias aux standards d'accessibilité Web.	Conformité des documents téléchargeables et des objets multimédias du site Web aux standards, par la refonte, la programmation ou l'ajout de textes de remplacement et de fonctionnalités.	Direction des communications	En continu	Documents téléchargeables et objets multimédias du site Web accessibles
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder à l'information sur le site Web.	Assurer la conformité aux standards d'accessibilité d'un site Web lors de projets d'amélioration ou de création des sites Web de la RBQ.	Programmation conforme au standard d'accessibilité lors de projets d'amélioration ou de création de sites Web.	Direction des communications	En continu	Améliorations ou créations accessibles
Difficulté de réussir des examens de qualification pour devenir entrepreneur de construction ou constructeur-propriétaire.	Offrir aux personnes handicapées des mesures d'adaptation afin d'adapter, selon leur incapacité, la passation de leurs examens.	Analyse des demandes d'adaptation des moyens d'évaluation en vue d'établir les mesures pouvant être offertes aux candidats, et mise en place de ces mesures.	Direction de la qualification et de la formation Direction des relations avec la clientèle	En continu	Toutes les demandes analysées

5.3 Obstacles priorités et mesures retenues liés à des activités réalisées à titre de gestionnaire d'une organisation publique

Obstacles/constats	Objectifs	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultats
Méconnaissance des obstacles à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel aux réalités vécues par les personnes handicapées.	Activités de sensibilisation et d'information à l'occasion de la SQPH du 1 ^{er} au 7 juin 2018.	Direction des communications Secrétariat général et affaires corporatives	Juin 2018	Nombre d'activités réalisées
Méconnaissance des obstacles à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel aux réalités vécues par les personnes handicapées.	Activités de sensibilisation en dehors de la SQPH.	Direction des communications Secrétariat général et affaires corporatives	En continu	Nombre d'activités réalisées
Méconnaissance des obstacles à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel aux réalités vécues par les personnes handicapées.	Mise en ligne dans le site Web de nouvelles sur l'accessibilité du Web.	Direction des communications	En continu	Nouvelles publiées
Difficulté d'accéder au marché du travail pour les personnes handicapées.	Favoriser l'embauche des personnes handicapées.	Contrats octroyés à des fournisseurs de services membres du Conseil québécois des entreprises adaptées.	Direction des communications	En continu	Nombre de contrats octroyés
Difficulté d'accéder au marché du travail pour les personnes handicapées.	Favoriser l'embauche des personnes handicapées.	Rappels aux gestionnaires des orientations gouvernementales en matière de représentativité des membres de groupes cibles.	Secrétariat général et affaires corporatives	Septembre 2018 Mars 2019	Communication aux gestionnaires
Difficulté d'accéder au marché du travail pour les personnes handicapées.	Assurer le maintien en emploi des personnes handicapées.	Mesures d'adaptation de l'environnement et des postes de travail des personnes handicapées.	Directions concernées	En fonction des besoins exprimés	Besoins d'adaptation satisfaits
Prise en compte, lors de l'achat ou de la location de biens et services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.	Informar les personnes concernées dans le processus d'approvisionnement de cette obligation.	Publication d'un article dans l'intranet sur l'approvisionnement accessible.	Secrétariat général et affaires corporatives Direction des communications	Mars 2019	Communication organisationnelle de sensibilisation Produire une actualité concernant l'approvisionnement accessible
Difficulté à faire évoluer le PAPH.	Réactiver le comité du suivi du PAPH permettant d'échanger sur de nouvelles mesures à mettre en place.	Réactivation du comité de suivi du PAPH.	Secrétariat général et affaires corporatives	Mars 2019	Nombre de rencontres du comité

6. Adoption et diffusion du plan d'action

Le PAPH 2018-2019 a été adopté le 23 mai 2018 par le Comité directeur de la RBQ.

La version électronique du présent document est disponible en format PDF sur le site Web de la RBQ, à l'adresse suivante : www.rbq.gouv.qc.ca. Elle est également disponible sur le site de l'OPHQ.

Ce plan d'action est disponible en format imprimé, sur demande.

7. Coordination et mise en œuvre du plan d'action

Le Secrétariat général et affaires corporatives est responsable de l'élaboration du plan d'action et de sa diffusion. Appuyée par le comité de suivi, la coordinatrice du plan d'action a pour mandat de coordonner les opérations nécessaires à la réalisation, au suivi de l'état d'avancement des travaux et à l'évaluation du plan d'action. Chaque unité administrative est responsable de la mise en œuvre des mesures prévues relevant de ses domaines d'activité et de l'atteinte des objectifs.

Collaboration à l'élaboration du plan d'action

- Direction du bâtiment et des installations techniques
- Direction des communications
- Direction de la planification
- Direction de la qualification et de la formation
- Direction des relations avec la clientèle

8. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisme

Les demandes d'information concernant le plan d'action ou les services offerts par la RBQ aux personnes handicapées peuvent être adressées à :

Coordonnatrice du plan d'action

Geneviève Barry

Tél. : 418 644-4383

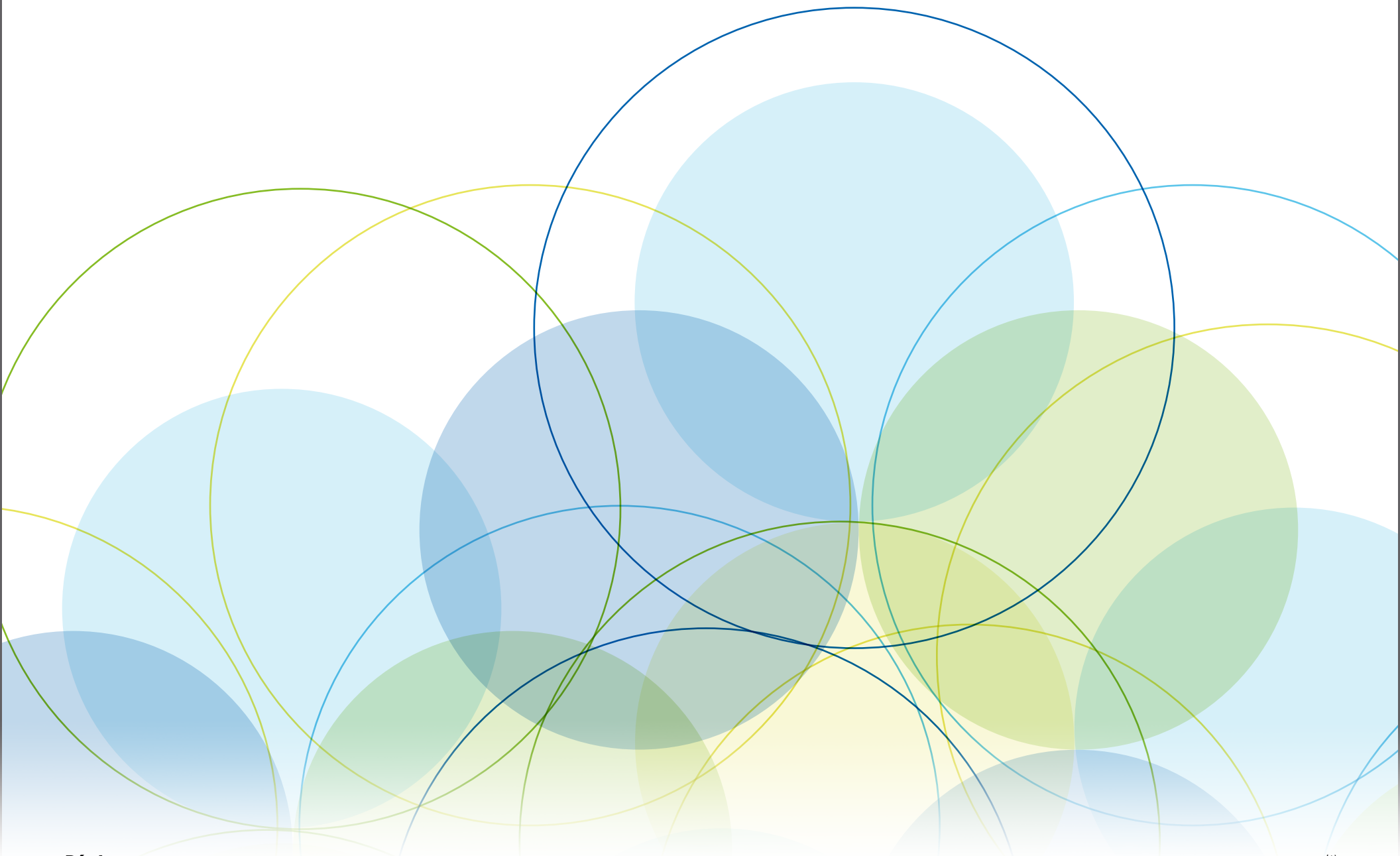
genevieve.barry@rbq.gouv.qc.ca

Direction des relations avec la clientèle

Tél. : 514 873-0976

Sans frais : 1 800 361-0761

drc@rbq.gouv.qc.ca



Régie
du bâtiment

Québec 

www.rbq.gouv.qc.ca