

RAPPORT ANNUEL | 2011
DE GESTION | 2012
ANNEXE 3



TABLE DES MATIÈRES

1. Accessibilité aux services téléphoniques du Centre de relation clientèle de la Régie
2. Achalandage du site Web de la RBQ
3. Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur-propriétaire
4. Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés
5. Demandes traitées à la RBQ en matière de licences
6. Nombre de séances d'examen tenues
7. Traitement des demandes d'interprétation de la réglementation
8. Traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes
9. Traitement des plaintes en matière de sécurité ou de qualité des travaux
10. Traitement des plaintes en matière de qualité des services de la RBQ
11. Activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs
12. Interventions d'inspection selon le domaine d'intervention
13. Activités d'inspection concernant la fabrication d'appareils sous pression
14. Activités dans le domaine des équipements pétroliers
15. Activités de lutte contre le travail sans licence
16. Traitement des dossiers pénaux
17. Décisions de la RBQ et demandes de révision
18. Données des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs
19. Effectif des membres du personnel de la Régie en poste au 31 mars, par unité administrative
 - a) personnel permanent
19. Effectif des membres du personnel de la Régie en poste au 31 mars, par unité administrative
 - b) personnel occasionnel
20. Effectif des membres du personnel de la RBQ en poste au 31 mars, par catégorie et corps d'emploi
 - a) Personnel permanent
20. Effectif des membres du personnel de la RBQ en poste au 31 mars, par catégorie et corps d'emploi
 - b) Personnel occasionnel
21. Revenus perçus par la RBQ selon la source (en milliers de dollars)
22. Dépenses de la RBQ selon le poste budgétaire (en milliers de dollars)

2. Achalandage du site Web de la RBQ

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre de visiteurs (sans les accès par des programmes)	562 059	600 557	684 052	819 897	1 011 183	975 029	1 049 013	1 374 681
Nombre de consultations en ligne du Registre des détenteurs de licence RBQ	640 077	831 484	1 127 220	1 181 568	965 943	888 819	785 482	871 016

3. Nombre de titulaires d'une licence d'entrepreneur de construction ou de constructeur-proprétaire

Type de titulaire	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Titulaires d'une licence délivrée par la Régie :	28 231	29 250	29 221	29 186	26 508	27 579	29 212	30 715	31 235	32 305	33 952	35 193	36 212	37 791
· entrepreneur général et spécialisé	6 300	6 588	6 739	6 920	6 842	7 380	7 953	8 650	9 100	9 682	15 054	15 688	16 269	17 105
· entrepreneur général	4 600	4 543	4 440	4 364	4 500	4 712	4 969	5 092	4 931	4 892	512	591	587	654
· entrepreneur spécialisé	16 200	16 954	17 078	16 736	14 017	14 605	15 433	16 136	16 380	16 856	17 624	18 137	18 612	19 301
· chef compagnon en électricité (licences A-2 et A-3)*	982	995	821	990	924									
· constructeur-proprétaire en électricité					53	657	644	617	604	569	578	564	536	520
· autre constructeur-proprétaire	149	170	143	176	172	225	213	220	220	306	184	213	208	211
Entrepreneur titulaire d'une licence délivrée par une corporation**				707	4 471	4 522	4 647	4 769	4 875	4 976	5 117	5 242	5 374	5 469
Ensemble des titulaires de licence	28 231	29 250	29 221	29 893	30 979	32 101	33 859	35 484	36 110	37 281	39 069	40 435	41 586	43 260

* À la suite de l'intégration de la réglementation sur les installations électriques à la Loi sur le bâtiment, en octobre 2002, la licence A-2 a été remplacée par la licence de constructeur-proprétaire en électricité, alors que la licence A-3, qui visait les fabricants de bâtiments usinés, a été abolie.

** Le 19 novembre 2001, le ministère du Travail a conclu des ententes avec la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec, leur transférant la qualification professionnelle de leurs membres.

4. Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés

Sous-catégories	31 mars 2009	31 mars 2010	31 mars 2011	31 mars 2012
Entrepreneurs généraux (11 sous-catégories)				
1.1.1 Bâtiments résidentiels neufs visés à un plan de garantie classe I	5 192	5 114	5 361	5 397
1.1.2 Bâtiments résidentiels neufs visés à un plan de garantie classe II	4 434	4 361	4 597	4 682
1.2 Petits bâtiments	13 972	14 166	14 465	14 755
1.3 Bâtiments de tout genre	10 789	14 811	15 421	16 154
1.4 Routes et canalisation	3 131	3 157	3 194	3 271
1.5 Structures d'ouvrages de génie civil	1 621	1 646	1 653	1 701
1.6 Ouvrages de génie civil immergés	1 346	1 348	1 339	1 360
1.7 Télécommunication, transport, transformation et distribution d'énergie électrique	1 397	1 403	1 388	1 408
1.8 Installation d'équipement pétrolier	535	533	543	536
1.9 Mécanique du bâtiment	3	14	23	37
1.10 Remontées mécaniques	398	386	381	375
Entrepreneurs spécialisés (49 sous-catégories)				
2 1 Ouvrages de captage d'eau	489	498	484	478
2.2 Ouvrages de captage non forés	5 329	5 297	5 231	5 103
2.3 Systèmes de pompage des eaux souterraines	678	680	683	656
2 4 Systèmes d'assainissement autonome	5 330	5 319	5 309	5 213
2.5 Excavation et terrassement	6 048	9 555	13 033	16 261
2.6 Pieux et fondations spéciales	2 192	2 200	2 107	2 037
2.7 Travaux d'emplacement	8 927	11 890	14 880	17 792
2.8 Sautage	1 198	1 191	1 150	1 129
3.1 Structures de béton	2 892	2 901	2 905	2 865
3.2 Coffrages et ouvrages de béton	8 023	11 042	14 091	17 792
4.1 Structures de maçonnerie	2 284	2 284	2 294	2 330
4.2 Travaux de maçonnerie marbre et céramique	8 634	11 593	14 608	17 566
5.1 Structures métalliques	2 617	2 596	2 504	2 470
5.2 Ouvrages métalliques	14 387	16 720	19 177	21 726
6.1 Charpentes de bois	8 459	8 397	8 375	8 175
6.2 Travaux de bois et plastique	14 168	16 596	19 140	21 751
7 Isolation, étanchéité, couvertures et revêtement extérieur	16 420	18 720	21 093	23 616
8 Portes et fenêtres	15 995	18 285	20 703	23 236
9 Travaux de finition	18 032	20 277	22 605	25 111
10 Systèmes de chauffage localisé à combustible solide	13 360	13 068	12 643	12 356
11.1 Tuyauterie industrielle sous pression	1 916	1 902	1 846	1 804
11.2 Équipements et produits spéciaux	16 249	18 348	20 696	23 075
12 Armoires et comptoirs usinés	13 476	15 842	18 394	20 914
13.1 Protection contre la foudre	1 217	1 205	1 151	1 116
13.2 Systèmes d'alarme incendie	779	767	786	759
13.3 Systèmes d'extinction incendie	698	675	678	666
13.4 Systèmes localisés d'extinction incendie	1 592	1 555	1 496	1 465
13.5 Installations spéciales préfabriquées	4 221	7 517	10 840	13 933
14.1 Ascenseurs et monte-charge	415	410	411	401
14.2 Appareils élévateurs pour personnes handicapées	420	417	413	408
14.3 Autres types d'appareils élévateurs	413	407	400	390
15.1 Systèmes de chauffage à air chaud	1 171	1 151	1 137	1 126
15.1.1 Systèmes de chauffage à air chaud pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	0	2	5	3
15.2 Systèmes de brûleurs au gaz naturel	1 637	1 599	1 580	1 584
15.2.1 Systèmes de brûleurs au gaz naturel pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	0	1	3	5
15.3 Systèmes de brûleurs à l'huile	1 551	1 507	1 472	1 450
15.3.1 Systèmes de brûleurs à l'huile pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	0	1	1	2
15.4 Systèmes de chauffage à eau chaude et à vapeur	1 218	1 196	1 221	1 201
15.4.1 Systèmes de chauffage à eau chaude et à vapeur pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	0	0	1	1
15.5 Plomberie	1 777	1 775	1 833	1 906
15.5.1 Plomberie pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	378	378	375	367
15.6 Propane	601	604	611	610
15.7 Ventilation résidentielle	13 699	13 412	12 983	12 691
15.8 Ventilation	2 110	2 062	2 034	1 978
15.9 Petits systèmes de réfrigération	2	24	38	54
15.10 Réfrigération	1 297	1 319	1 346	1 355
16 Électricité	3 611	3 122	3 221	3 791
17.1 Instrumentation contrôle et régulation	1 962	1 897	1 855	1 820
17.2 Intercommunication, téléphonie et surveillance	4 168	7 325	10 596	13 644

5. Demandes traitées à la RBQ en matière de licences

Type de demande	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007*	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Délivrance d'une licence	4 763	4 973	5 857	6 374	7 479	6 426	6 529	7 206	6 607	6 041	7 042
Modification d'une licence	2 340	2 188	2 651	2 757	3 478	2 985	3 007	2 409	2 198	2 299	2 579
Renouvellement d'une licence**	23 725	22 367	23 205	23 153	26 292	26 562	27 351	5 558	-	-	-
Paiement de maintien de licence**	-	-	-	-	-	-	-	21 167	30 798	36 534	37 405

* Les données publiées dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* ont été corrigées parce qu'elles incluaient les licences délivrées par la Corporation des maîtres électriciens du Québec et par la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec.

** En vertu de la réglementation entrée en vigueur le 25 juin 2008, la procédure de renouvellement de licence a été abolie; seul un paiement de maintien de la licence est exigé annuellement.

6. Nombre de séances d'examen tenues

Lieu d'examen	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Gatineau	242	235	182	350	244	184
Saguenay	100	92	128	194	136	92
Laval	394	380	428	452	466	417
Longueuil	295	298	308	434	440	388
Montréal	436	446	490	480	449	410
Québec	300	305	346	448	486	400
Rimouski	64	76	112	122	96	91
Rouyn-Noranda	100	100	96	194	106	94
Sept-Îles	48	44	62	89	50	55
Sherbrooke	106	108	96	152	102	96
Trois-Rivières	120	136	198	162	132	131
Îles-de-la-Madeleine	46	50	28	49	26	15
Autre	-	-	-	6*	-	-
Total	2 251	2 270	2 474	3 132	2 733	2 373

* La RBQ a tenu des séances d'examen à Chisasibi, dans le Grand Nord du Québec, en janvier 2010, à la suite d'une demande présentée par une association d'affaires de la communauté crie.

7. Traitement des demandes d'interprétation de la réglementation

Domaine d'intervention	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
• Bâtiment	107	86	84	79	65	29	42	80	54	107	292
• Électricité	5	15	24	18	51	30	45	31	24	77	118
• Gaz	14	55	69	68	18	46	69	18	32	34	50
• Plomberie	9	29	33	26	15	14	13	12	18	8	4
• Appareils sous pression	31	35	87	17	38	25	48	47	22	16	12
• Appareils de levage ¹	24	31	40	23	23	41	22	28	31	32	24
• Bains publics	1	1	6	3	4	3	0	0	0	1	0
• Qualification professionnelle ²	-	-	-	100	135	175	107	234	289	267	404
• Économie d'énergie	-	-	-	0	0	3	1	0	0	0	0
• Équipements pétroliers	-	-	-	-	-	-	1	0	0	1	11
Total	191	252	343	334	349	366	348	450	434	543	915
Proportion de dossiers traités dans le délai prévu ³	100 %	99 %	100 %	99 %	96 %	96 %	98 %	96 %	97 %	95 %	94 %
Délai moyen	10 jours	7 jours	5 jours	7 jours	7 jours	7 jours	6 jours	7 jours	12 jours	7 jours	8 jours

¹ Cet ensemble comprend les domaines des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des remontées mécaniques et des jeux mécaniques.

² Avant 2004-2005, l'interprétation de la réglementation en matière de qualification professionnelle relevait de la Direction des licences et les demandes d'interprétation n'étaient pas comptabilisées.

³ Depuis 2005-2006, le délai prévu dans la Déclaration de services aux citoyens est de 30 jours ou moins. De 2001-2002 à 2004-2005, le délai prévu était de 45 jours ou moins.

8. Traitement des demandes de mesures différentes ou équivalentes

Domaine d'intervention	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
• Bâtiment et lieux de baignade	371	324	321	369	221	352	378	292	376	288	159
• Électricité	31	32	16	17	10	11	9	24	24	76	60
• Gaz	43	50	27	23	22	10	1	10	4	7	6
• Plomberie	11	18	8	16	7	6	5	1	5	4	9
• Appareils sous pression	10	14	18	8	8	4	4	3	3	18	13
• Appareils de levage ¹	48	46	52	16	14	15	23	22	9	25	13
• Mécaniciens de machines fixes	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
• Équipements pétroliers	-	-	-	-	-	-	45	39	81	45	51
Total	514	484	443	449	282	398	465²	391	502	463	311
Proportion de dossiers traités dans le délai prévu ³	ND	ND	49 %	60 %	81 %	86 %	84 %	78 %	72 %	75 %	87 %
Délai moyen	90 jours	115 jours	101 jours	69 jours	34 jours	26 jours	26 jours	27 jours	37 jours	40 jours	40 jours

¹ Cet ensemble comprend les domaines des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des remontées mécaniques et des jeux mécaniques.

² Les demandes dans le domaine des équipements pétroliers n'avaient pas été considérées dans le total qui figurait dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008.

³ Depuis 2005-2006, le délai prévu dans la Déclaration de services aux citoyens est de 45 jours ou moins. De 2001-2002 à 2004-2005, le délai prévu était de 60 jours ou moins.

9. Traitement des plaintes en matière de sécurité ou de qualité des travaux

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Plaintes reçues au Centre de relation clientèle ¹	5 209	3 584	4 635
Vérifications techniques par domaine d'intervention			
• Bâtiment	628	545	844
• Bains publics	17	23	32
• Électricité	443	470	509
• Gaz	137	119	175
• Plomberie	110	56	56
• Ascenseurs et autres appareils élévateurs	97	230	164
• Jeux mécaniques	3	1	2
• Remontées mécaniques	4	2	10
• Appareils sous pression	83	49	42
• Équipements pétroliers	37	25	23
• Travaux non assujettis à la réglementation ²	11	3	5
Total	1 570	1 523	1 862
• Proportion des vérifications faites dans le délai prévu (30 jours ou moins)	88 %	84 %	87 %
• Délai moyen	26 jours	21 jours	22 jours
Accompagnement (travaux non assujettis à la réglementation de la RBQ)	175	146	168

Note : Ces données ne sont pas comparables à celles publiées dans les rapports annuels de gestion de la Régie jusqu'en 2008-2009, parce qu'elles incluent, en plus des plaintes formulées par des citoyens, celles soumises par les organismes partenaires de la Régie.

¹ Sont considérés les plaintes et signalements reçus des citoyens et des partenaires de la Régie.

² Pour les plaintes portant sur des travaux non assujettis à la réglementation, le processus de traitement prévu est l'accompagnement du citoyen dans ses démarches pour faire valoir ses droits auprès de l'entrepreneur; des vérifications techniques ne sont effectuées sur le site que dans des cas d'exception.

10. Traitement des plaintes en matière de qualité des services de la RBQ

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Plaintes reçues	76	169	186	961	360	363	223
•% de communication initiale dans le délai prévu (2 jours ouvrables ou moins)	95 %	92 %	96 %	98 %	99 %	100 %	100 %
Plaintes traitées	74	151	173	945	367	371	224
•% de plaintes traitées dans le délai prévu (30 jours ou moins)	92 %	97 %	94 %	79 %	91 %	98 %	99 %

11. Activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Entrepreneurs joints lors de rencontres d'information et de sensibilisation :	838	2 206	2 396	2 847	1 781	2 085	3 524	2 606	2 550
• nouveaux entrepreneurs	526	827	688	831	429	368	504	854	748
• entrepreneurs déjà établis	312	1 379	1 708	2 016	1 352	1 717	3 020 ¹	1 752	1 802
Profils établis²	80	817	4 470	5 256	2 513	2 621	6 070	13 853	12 286
Évaluations réalisées :	452	1 304	1 929	2 326	1 504	1 598	1 767	1 708	1 728
• positives	354	1 191	1 830	2 274	1 453	1 544	1 716	1 642	1 607
• négatives (intervenants placés en suivi)	98	113	99	52	51	54	51	66	58
Entrepreneurs ayant régularisé leur situation (après avoir été placés en suivi)	17	72	104	84	34	30	50	54	63

¹ 1 273 rencontres ont été effectuées par le personnel d'enquête de la Régie en collaboration avec l'APCHQ; ces rencontres ont permis de joindre 2 108 entrepreneurs.

² Le résultat inclut les nouveaux profils et les profils mis à jour au cours de la période.

12. Interventions d'inspection selon le domaine d'intervention

Domaine d'intervention	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Bâtiment ¹	4 224	3 193	2 107	1 317	1 519	1 642	1 131	1 493
Bains publics (RBQ)						129	69	44
Électricité	9 604	7 466	5 332	4 474	4 965	5 543	4 414	4 945
Gaz	2 592	1 829	898	678	731	1 369	1 118	1 072
Plomberie	1 783	1 450	1 115	1 223	1 051	1 062	1 194	1 070
Appareils de levage ²	2 460	834	656	495	470			
Ascenseurs et autres appareils élévateurs						595	842	897
Jeux mécaniques						196	104	84
Remontées mécaniques						136	124	99
Appareils sous pression	6 506	5 871	5 977	5 279	4 527	5 321	5 146	5 101
Équipements pétroliers	-	-	-	747	732	900	850	503
Travaux non assujettis à la réglementation	360	342	327	43	4	11	1	10
Opération Montérégie ³								2 429
Total	27 529	20 985	16 412	14 368	14 200	17 161	15 148	17 747

Note : Les données sur les activités d'inspection publiées dans le Rapport annuel de gestion n'ont pas toujours été établies selon les mêmes critères. Les critères actuels ont été établis dans le Rapport annuel de gestion 2006-2007 (p. 78) et les données des deux années précédentes ont été redressées sur la même base. Les données des années antérieures à 2004-2005 ne sont pas comparables parce qu'elles incluent les dossiers ouverts en vue d'une rencontre avec un intervenant et n'incluent pas les interventions effectuées à la suite d'une plainte.

¹ Avant 2009-2010, sous l'ancien système de gestion des interventions, les inspections faites par le personnel de la Régie dans le domaine des bains publics étaient regroupées avec celles faites dans le domaine du bâtiment.

² Avant 2009-2010, sous l'ancien système de gestion des interventions, les inspections faites dans les domaines des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des jeux mécaniques et des remontées mécaniques étaient regroupées dans un ensemble nommé « appareils de levage ».

³ Opération de sensibilisation en porte-à-porte par une équipe de 40 personnes-ressources de la RBQ. Cette opération a visé 2 429 maisons et a permis de joindre 1 660 propriétaires sinistrés.

13. Activités d'inspection concernant la fabrication d'appareils sous pression

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Déclaration de conformité :									
• pour les appareils destinés au Québec	4 446	4 019	3 326	5 028	4 183	3 417	3 661	3 448	2 36
• pour les appareils destinés à l'extérieur du Québec	1 420	1 394	1 488	1 598	1 566	1 161	1 299	1 255	1 488
Approbation de plans de fabrication	1 262	1 564	1 291	1 094	1 066	1 234	985	916	1 154
Délivrance d'un certificat d'approbation de construction :									
• à des fabricants du Québec	2 325	1 665	1543	1 221	1 255	1 261	1 094	846	1 214
• à des fabricants de l'extérieur du Québec	975	995	1027	1 126	1 024	819	784	783	937
Approbation de programmes de contrôle de qualité des fabricants	58	62	46	27	7	4	2	7	16

14. Activités dans le domaine des équipements pétroliers

Type d'activité	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Demandes d'information concernant des équipements pétroliers	5 345	2 497	2 978	1 926	1 829
Permis d'utilisation pour des équipements pétroliers à risque élevé :					
• détenteurs de permis au 31 mars	8 589	8 122	7 795	7 731	7 536
• nouveaux permis	97	72	84	88	69
• permis renouvelés (valides)	4 163	4 004	3 771	3 862	3 684
• fin de permis	35	45	35	47	43

15. Activités de lutte contre le travail sans licence

	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Dossiers traités	23 351	27 915	24 048	20 808	15 259	13 332	11 550	10 912	9 139	9 263
• Secteur de la rénovation	18 216	22 799	18 579	16 058	11 380	10 121	9 368	9 164	7 579	7 686
• Secteur de la construction neuve	5 135	5 116	5 469	4 750	3 879	3 211	2 182	1 748	1 560	1 577
Infractions relevées	6 708	6 245	4 445	3 701	2 575	2 546	2 326	2 920	2 646	2 582
• Poursuites	1 629	1 665	1 471	1 142	1 015	1 164	873	1 226	1 301	1 393
• Entrepreneurs ayant régularisé leur situation	ND	ND	ND	ND	491	610	407	573	459	388

Note : Les données sur les activités de lutte contre le travail sans licence dans le Rapport annuel de gestion n'ont pas toujours été établies selon les mêmes critères. Les critères actuels ont été établis dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005 (p. 49) et les données des deux années précédentes ont été redressées sur la même base. Les données des années antérieures à 2002-2003 ne sont pas comparables.

16. Traitement des dossiers pénaux

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Dossiers pénaux :											
• ouverts	3 051	2 201	2 017	1 679	1 324	1 027	1 190	949	1 313	1 395	1 464
• fermés	2 362	2 978	2 582	1 757	2 071	1 652	740	763	1 412	777	793
• transmis au ministère de la Justice	2 843	2 136	1 428	1 611	1 429	716	659	905	874	1 216	1 051
Résultat des poursuites pénales transmises au ministère de la Justice											
Acquittement	236	214	253	109	138	115	64	39	44	34	59
Condamnation	1 643	2 178	1 610	1 075	1 290	1 312	508	566	1 046	602	650
Montant des amendes	1 307 075 \$	1 763 228 \$	1 312 366 \$	968 125 \$	1 191 675 \$	1 160 958 \$	443 854 \$	497 325 \$	945 650 \$	556 475 \$	585 375 \$

17. Décisions de la RBQ et demandes de révision

	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Entrepreneurs convoqués en audition :	924	1 026	976	1 028	1 064	865	1 068	1 105	1 099	1 729	1 688	1 568
• licences suspendues	209	228	198	365	241	286	355	413	402	1 081	1 035	858
• licences annulées	34	64	39	67	97	55	65	50	33	42	40	67
• refus de renouvellement de licence	32	21	20	14	15	8	20	13	10	0	0	0
Demandes de révision	9	24	18	30	42	21	31	33	11	17	28	25
Décisions rendues en révision	9	24	18	29	34	27	27	30	13	11	20	26

18. Données des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Entrepreneurs accrédités en date du 31 décembre	3 537	3 392	3 354	3 577	4 092	4 606	4 897	4 948	5 200	5 248*	5 167	5 257	5 371
Certificats délivrés	8 780	12 279	13 461	19 741	23 246	26 761	26 474	23 767	24 782	26 712	24 139	29 960	27 610
Bâtiment non détenu en copropriété divisé par le bénéficiaire de la garantie :	7 579	10 311	11 325	15 831	17 067	19 044	17 517	15 991	17 822	17 685	16 002	18 987	16 192
• Maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée	7 493	10 160	11 142	15 422	16 586	18 418	16 847	15 192	17 130	16 945	15 267	18 239	15 508
• Bâtiment multifamilial de cinq logements ou moins	83	151	179	365	442	561	592	768	644	703	688	700	645
• Bâtiment multifamilial de plus de cinq logements détenu par un organisme sans but lucratif ou une coopérative	3	0	4	44	39	65	78	31	48	37	47	48	39
Unité détenue en copropriété divisé par le bénéficiaire de la garantie :	1 201	1 968	2 136	3 937	6 179	7 717	8 957	7 776	6 960	9 027	8 137	10 973	11 418
• Maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée	405	581	499	826	636	620	865	764	804	772	759	1 119	984
• Unité faisant partie d'un bâtiment multifamilial comprenant au plus 4 parties privatives superposées	796	1 387	1 637	3 111	5 543	7 097	8 092	7 012	6 156	8 255	7 278	9 854	10 434
Plaintes traitées par les administrateurs	78	352	659	750	1 295	2 222	2 465	1 834	1 826	1 861	2 277	2 110	2 158
Décisions portées devant un organisme d'arbitrage	2	16	43	29	87	116	197	255	255	226	228	206	275

Note : Les données publiées dans le Rapport annuel de gestion de la Régie sont celles fournies par les administrateurs de garantie en début d'année. Dans le tableau ci-dessus, certaines données ont été révisées à la suite de l'examen du rapport annuel des administrateurs.

19. Effectif des membres du personnel de la Régie en poste au 31 mars, par unité administrative
a) personnel permanent¹

Unité administrative	31 mars 2004	31 mars 2005	31 mars 2006	31 mars 2007	31 mars 2008	30 mars 2009	31 mars 2010	31 mars 2011
Présidence et direction générale	30	29	30	24	22	27	26	29
Bureau du président-directeur général	2	3	4	3	3	3	3	3
Direction des communications	9	9	9	7	8	11	11	12
Direction des affaires juridiques et Secrétariat général	19	17	16	13	10	11	11	12
Direction de la vérification interne			1	1	1	2	1	2
Direction principale de la planification et de la normalisation	32	29	29	30	33	34	30	34
Bureau du directeur principal	3	3	3	3	2	2	2	1
Direction de la planification et du développement	8	6	8	8	10	9	8	9
Direction de la normalisation et de la qualification	21	20	18	19	21	23	20	24
Vice-présidence aux finances et à l'administration	24	23	25	17	16	17	18	23
Bureau du vice-président	1	1	1	4	1	1	1	1
Direction des services à la gestion ²	23	22	24	13	15	16	17	13
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations	306	289	289	277	286	294	283	279
Bureau du vice-président	5	3	3	3	3	3	3	5
Direction du soutien à la prestation de services	28	30	33	39	44	47	45	42
Direction des relations avec la clientèle	40	41	37	40	36	38	41	35
Direction territoriale du Nord-Ouest (bureaux à Laval, à Gatineau et à Rouyn-Noranda)	76	70	71	64	61	65	59	62
Direction territoriale du Sud-Ouest (bureaux à Longueuil et à Sherbrooke)	67	62	63	57	54	56	57	55
Direction territoriale de l'Est-du-Québec (bureaux à Québec, à Trois-Rivières, à Saguenay, à Rimouski et à Sept-Îles)	90	83	82	74	88	85	78	80
Total	392	370	373	348	357	372	357	365

Note : Les données par unité administrative figurant dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la RBQ ne sont pas comparables à celles figurant dans le tableau ci-dessus, en raison d'une importante restructuration organisationnelle.

¹ Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

² Y compris l'équipe du projet de modernisation des processus d'affaires et des systèmes.

19. Effectif des membres du personnel de la Régie en poste au 31 mars, par unité administrative
b) personnel occasionnel

Unité administrative	31 mars 2004	31 mars 2005	31 mars 2006	31 mars 2007	31 mars 2008	30 mars 2009	31 mars 2010	31 mars 2011
Présidence et direction générale	3	6	4	4	3	3	3	2
Bureau du président-directeur général								
Direction des communications		2	4	4	2	2	3	2
Direction des affaires juridiques et Secrétariat général	3	4			1	1		
Direction de la vérification interne								
Direction principale de la planification et de la normalisation	0	0	0	2	1	0	0	0
Bureau du directeur principal								
Direction de la planification et du développement								0
Direction de la normalisation et de la qualification				2	1			
Vice-présidence aux finances et à l'administration	13	13	4	3	1	1	2	4
Bureau du vice-président								
Direction des services à la gestion ^{1*}	13	13	4	3	1	1	2	3
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations	61	60	62	71	65	72	70	83
Bureau du vice-président	5							
Direction du soutien à la prestation de services	1	10	14	10	4	1	2	3
Direction des relations avec la clientèle	6	5	13	15	25	37	27	34
Direction territoriale du Nord-Ouest (bureaux à Laval, à Gatineau et à Rouyn-Noranda)	13	14	14	13	8	7	16	12
Direction territoriale du Sud-Ouest (bureaux à Longueuil et à Sherbrooke)	18	16	13	19	19	19	16	22
Direction territoriale de l'Est-du-Québec (bureaux à Québec, à Trois-Rivières, à Saguenay, à Rimouski et à Sept-Îles)	18	15	8	14	9	8	9	12
Total	77	79	70	80	70	76	75	89

Note : Les données par unité administrative figurant dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la RBQ ne sont pas comparables à celles figurant dans le tableau ci-dessus, en raison d'une importante restructuration organisationnelle.

¹ * Y compris l'équipe du projet de modernisation des processus d'affaires et des systèmes.

20. Effectif des membres du personnel de la RBQ en poste au 31 mars, par catégorie et corps d'emploi

a) Personnel permanent¹

Catégorie et corps d'emploi	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	30	30	30	32	34	36
Juristes	7	5	5	5	6	6
Professionnels, ingénieurs	59	68	71	66	72	69
Inspecteurs	104	108	111	112	128	122
Enquêteurs	37	37	39	39	37	38
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	19	20	23	21	29	29
Préposés aux renseignements	20	19	25	25	23	19
Personnel de bureau (excluant les préposés aux renseignements)	72	70	68	57	36	39
Total	348	357	372	357	365	358

b) Personnel occasionnel

Catégorie et corps d'emploi	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Cadres (y compris les membres de la haute direction)	0	0	0	0	0	0
Juristes	0	1	1	0	0	0
Professionnels, ingénieurs	6	2	3	4	4	2
Inspecteurs	15	9	14	20	18	14
Enquêteurs	4	2	3	3	4	10
Personnel technicien (excluant les inspecteurs et les enquêteurs)	3	0	1	2	1	1
Préposés aux renseignements	9	20	32	24	31	33
Personnel de bureau (excluant les préposés aux renseignements)	43	36	22	22	31	20
Total	80	70	76	75	89	80

¹ Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

21. Revenus perçus par la RBQ selon la source (en milliers de dollars)

Source	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009 ¹	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Qualification professionnelle (licences et examens)	19 516,9	21 097,0	21 951,5	22 770,6	22 970,3	24 875,2	25 629,5	27 742,6
Tarification sectorielle par domaine d'intervention :								
• Gaz	2 775,3	2 679,5	2 963,1	3 194,0	2 871,3	2 688,3	2 895,3	2 905,5
• Équipements pétroliers ²				1 655,7	1 987,1	1 697,8	1 519,1	1 746,2
• Électricité	12 569,7	12 748,0	13 074,2	13 428,9	14 321,5	14 076,3	15 266,4	16 606,1
• Appareils sous pression	2 355,2	2 436,0	2 661,1	2 517,2	2 168,5	2 379,8	2 536,7	3 145,6
• Plomberie	4 914,1	4 426,7	4 206,5	4 602,5	4 597,3	3 697,3	4 839,0	4 514,4
• Ascenseurs et autres appareils élévateurs	1 192,3	1 141,4	1 538,9	1 507,8	1 561,4	1 549,7	1 864,4	1 778,7
• Jeux mécaniques et remontées mécaniques	196,3	90,7	210,4	222,3	224,8	204,4	222,9	219,3
Contribution du gouvernement du Québec - ministère du Travail							2 000,0	2 000,0
Autres produits	18,5	232,7	911,3	430,6	331,2	151,3	274,9	761,0
Total	43 538,2	44 852,0	47 516,9	50 329,6	51 033,4	51 319,9	57 048,2	61 419,4

¹ Le montant des revenus de la qualification professionnelle pour 2008-2009 a été révisé à l'occasion de la production des états financiers au 31 mars 2010 pour prendre en considération les dates de mise en vigueur des licences plutôt que la date de perception des droits et frais.

² La réglementation et la surveillance dans le domaine des équipements pétroliers sont sous la compétence de la Régie depuis le 1^{er} avril 2007.

22. Dépenses de la RBQ selon le poste budgétaire (en milliers de dollars)

Poste budgétaire	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Traitements et avantages sociaux	22 382,2	22 353,0	24 136,1	22 699,4*	25 561,3	26 220,7	26 981,6	28 186,9
Transport et communication	2 474,6	2 549,1	2 910,6	2 188,8	2 449,5**	2 555,4	2 298,9	2 475,8
Services professionnels et techniques	5 467,8	5 509,5	6 859,8	7 864,7	10 061,8**	10 416,1	10 952,7	11 605,7
Loyers	3 503,5	3 149,6	3 362,1	3 193,5	3 343,4	3 274,8	3 344,3	3 352,8
Fournitures et approvisionnement	486,6	441,8	419,9	503,5	417,7	430,7	352,3	343,7
Amortissement des immobilisations	2 254,8	1 746,8	1 267,9	622,2	3 242,6	4 316,3	4 258,3	4 127,6
Créances douteuses (moins sommes recouvrées)	110,3	121,5	20,4	268,6	369,2	307,0	(5,1)	43,8
Radiation d'actifs incorporels	-	1 995,7	74,2	-	-	-	-	-
Total	36 679,9	37 867,1	39 051,1	37 340,7*	45 445,5	47 521,0	48 183,1	50 136,1

* Le montant des traitements et avantages sociaux pour l'exercice 2007-2008 a été révisé dans les états financiers au 31 mars 2009 à la suite d'une modification apportée à la méthode utilisée pour établir la variation de la provision pour congés de maladie.

** Certains chiffres des états financiers de 2008-2009 ont été redressés pour rendre la présentation conforme à celle adoptée dans les états financiers au 31 mars 2010.