

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

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

**AXE D'INTERVENTION : Surveillance**

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

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

**AXE D'INTERVENTION : Innovation réglementaire**

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

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

**AXE D'INTERVENTION : Collaboration et partenariat**

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

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

**ENJEU : Des services de qualité orientés vers notre clientèle**

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

**AXE D'INTERVENTION : Offre et prestation de services**

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

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

**AXE D'INTERVENTION : Information et communication**

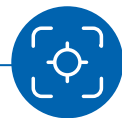
OBJECTIF 2.2 : Offrir à la clientèle et aux partenaires des informations dans un langage clair et accessible.

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

**AXE D'INTERVENTION : Expertise**

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

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



**Notre mission**

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

**Notre point de mire**



**Notre vision**

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

**Notre direction**



**Nos valeurs**

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

**Notre guide**

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

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

**AXE D'INTERVENTION : Gouvernance**

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

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

**AXE D'INTERVENTION : Personnel**

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

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

**AXE D'INTERVENTION : Processus d'affaires**

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

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

