

CHAPITRE 3

Gestion des licences d'entrepreneur en construction et tarification

Audit de performance

Régie du bâtiment du Québec

EN BREF

Selon la *Loi sur le bâtiment*, une licence de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) devrait être gage de qualité et de confiance pour le public. Cette licence devrait faire foi de la compétence, de la probité et de la solvabilité de l'entrepreneur. Toutefois, la RBQ ne prend pas tous les moyens appropriés pour qu'il en soit ainsi. En effet, sa stratégie pour s'assurer de la compétence des entrepreneurs est insuffisante. De plus, la RBQ n'intervient pas toujours au moment opportun auprès des entrepreneurs qui ne respectent pas les conditions pour obtenir et conserver une licence. En outre, les mesures de compensation financière qu'elle a mises en place et l'information qu'elle publie dans le Registre des détenteurs de licence ne protègent pas non plus adéquatement les consommateurs.

Quant à son mode de tarification, il ne lui permet pas d'arrimer ses revenus à ses dépenses pour chacune de ses clientèles, comme l'exige la Politique de financement des services publics.

CONSTATS

1

La stratégie et les moyens mis en œuvre par la RBQ pour s'assurer des compétences des entrepreneurs sont insuffisants.

2

La RBQ n'intervient pas toujours au moment opportun auprès des entrepreneurs qui ne respectent pas les conditions pour obtenir et conserver une licence.

3

Les mesures de compensation financière mises en place par la RBQ et l'information qu'elle publie dans le Registre des détenteurs de licence ne protègent pas adéquatement les consommateurs.

4

Le mode de tarification de la RBQ ne permet pas d'arrimer ses revenus à ses dépenses pour chacune de ses clientèles.

ÉQUIPE

Jacques Hébert

Vérificateur général adjoint

Lucie Roy

Directrice d'audit

Félix Lacouline

Maxime St-Hilaire

Amélie Villeneuve-Gagnon

SIGLES

CCQ Commission de la construction du Québec

CMEQ Corporation des maîtres électriciens
du Québec

CMMTQ Corporation des maîtres mécaniciens
en tuyauterie du Québec

CNESST Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail

GCR Garantie Construction Résidentielle

OPC Office de la protection du consommateur

RBQ Régie du bâtiment du Québec

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	7
La stratégie et les moyens mis en œuvre par la RBQ pour s'assurer des compétences des entrepreneurs sont insuffisants.....	11
La RBQ n'intervient pas toujours au moment opportun auprès des entrepreneurs qui ne respectent pas les conditions pour obtenir et conserver une licence.	17
Les mesures de compensation financière mises en place par la RBQ et l'information qu'elle publie dans le Registre des détenteurs de licence ne protègent pas adéquatement les consommateurs.....	24
Le mode de tarification de la RBQ ne permet pas d'arrimer ses revenus à ses dépenses pour chacune de ses clientèles.....	30
Recommandations.....	34
Commentaires de l'entité auditée.....	35
Renseignements additionnels.....	37

MISE EN CONTEXTE

- 1 La Régie du bâtiment du Québec (RBQ), instituée en 1992, est responsable de l'application de la *Loi sur le bâtiment*. Dans un objectif de protection du public, elle contribue à la qualité et à la sécurité des bâtiments et des installations. Elle voit également à la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction et des constructeurs-propriétaires, de même qu'elle veille à leur probité. La RBQ doit financer ses activités à même ses revenus tarifaires.
- 2 Ses domaines d'intervention sont le bâtiment, l'électricité, la plomberie, le gaz, les équipements pétroliers, les installations sous pression, les ascenseurs et autres appareils élévateurs, les remontées mécaniques, les jeux et manèges, les lieux de baignade ainsi que l'efficacité énergétique.
- 3 Depuis 2018, la RBQ doit également collaborer aux efforts de prévention et de lutte contre les pratiques frauduleuses et la corruption dans l'industrie de la construction.

Pourquoi avons-nous fait cet audit ?

- 4 Le choix de cet audit repose sur le rôle essentiel joué par la RBQ dans un secteur d'activité qui touche un grand nombre d'acteurs économiques et de consommateurs. L'importance de ce rôle a été mise en lumière à plusieurs reprises ces dernières années, notamment par :
 - la médiatisation de plaintes à l'égard d'entrepreneurs en construction n'ayant pas honoré leurs engagements ainsi que leurs garanties, et ayant laissé les consommateurs en plan ;
 - la médiatisation de personnes travaillant sans licence appropriée de la RBQ ;
 - la divulgation de la présence du crime organisé au sein de l'industrie de la construction par la Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction, communément appelée la commission Charbonneau.
- 5 Le choix d'auditer le modèle tarifaire de la RBQ repose quant à lui sur les importants excédents réalisés par la RBQ au fil des années.

Quels sont les objectifs de l'audit et la portée des travaux ?

- 6 Le premier objectif de cet audit était de nous assurer que la RBQ gère l'octroi des licences de manière à protéger le public des pratiques inappropriées d'entrepreneurs en construction. Le deuxième était de vérifier si les tarifs de la RBQ sont représentatifs de ses dépenses dans chacun de ses domaines d'intervention.
- 7 Nos travaux ont porté sur une période de deux ans, soit sur celle du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2020. Toutefois, certaines analyses peuvent avoir trait à des situations antérieures ou postérieures à cette période.

8 L'audit excluait les activités de la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ) et de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ), qui sont responsables de délivrer les licences dans leur domaine respectif. Il ne couvrait pas non plus la gestion du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, qui depuis 2015 est sous la responsabilité de Garantie Construction Résidentielle (GCR), un organisme à but non lucratif mandaté par la RBQ.

9 Afin d'alléger le texte, nous faisons le plus souvent référence aux entrepreneurs en construction. Toutefois, nos constats concernent également les constructeurs-propriétaires lorsque cela s'applique.

10 Les objectifs de l'audit, la portée des travaux ainsi que les rôles et les responsabilités de la RBQ et de ses partenaires sont présentés en détail dans la section Renseignements additionnels.

Portrait de la Régie du bâtiment du Québec

11 Pour remplir son mandat, la RBQ réalise notamment les activités suivantes :

- elle adopte, par règlement, des normes de construction, de sécurité, de qualification professionnelle et de garanties financières ;
- elle délivre des licences conférant des droits d'exercice aux entrepreneurs en construction et aux constructeurs-propriétaires ;
- elle surveille l'application de la *Loi sur le bâtiment* et des normes, au moyen de vérifications, d'inspections et d'enquêtes, en appliquant les recours prévus par la loi lors de manquements.

12 Au 31 mars 2020, la RBQ employait 514 employés. Ses dépenses ont atteint 62,7 millions de dollars en 2019-2020, et elle a généré un excédent de 16,4 millions de dollars. Son excédent cumulé a atteint 157,8 millions de dollars à la fin de cette année financière.

Licences d'entrepreneur et de constructeur-propriétaire

13 Au Québec, quiconque exécute des travaux de construction ou en fait exécuter doit être titulaire d'une licence de la RBQ, à moins d'en être exempté par la *Loi sur le bâtiment*. Les travaux visés comprennent les travaux de fondation, d'érection, de rénovation, de réparation, d'entretien, de modification ou de démolition réalisés sur les lieux mêmes du chantier et à pied d'œuvre, y compris les travaux préalables d'aménagement du sol. Ils doivent porter sur un bâtiment ou sur ses équipements, sur certaines installations non rattachées au bâtiment, sur un équipement destiné à l'usage du public, sur une installation pétrolière ou sur un ouvrage de génie civil.

14 La RBQ délivre deux types de licence, soit les licences d'entrepreneur et celles de constructeur-propriétaire. Un **entrepreneur** est une personne physique ou morale qui, pour autrui, exécute ou fait exécuter des travaux de construction, ou fait ou présente des soumissions, personnellement ou par personne interposée, dans le but d'exécuter ou de faire exécuter à son profit de tels travaux. Un **constructeur-propriétaire** est, quant à lui, une personne physique ou morale qui exécute des travaux de construction ou en fait exécuter pour son propre compte.

15 Un entrepreneur est autorisé à exécuter ou à faire exécuter les travaux compris dans la ou les sous-catégories de licence pour lesquelles la RBQ a reconnu sa compétence. Le nombre de licences actives au 31 mars 2020 par sous-catégories de licence est présenté dans la section Renseignements additionnels. Ces sous-catégories, au nombre de 60, sont réparties comme suit dans trois annexes du *Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires*.

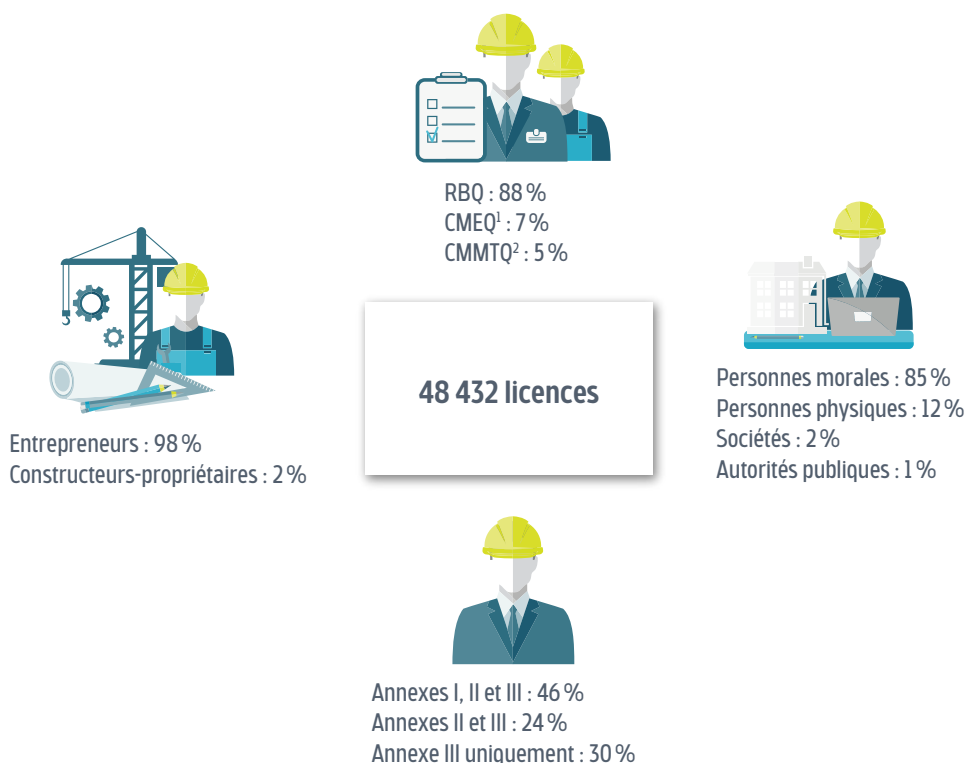
Entrepreneur général ou constructeur-proprétaire général (annexe I)	11 sous-catégories avec évaluation des compétences
--	---

Entrepreneur spécialisé et constructeur-proprétaire spécialisé (annexe II)	36 sous-catégories avec évaluation des compétences
---	---

Entrepreneur spécialisé (annexe III)	13 sous-catégories sans évaluation des compétences
---	---

16 Il y avait 48 432 licences actives au 31 mars 2020. La figure 1 montre comment celles-ci sont réparties.

FIGURE 1 Répartition des licences actives au 31 mars 2020



1. La CMEQ est responsable de délivrer les licences aux entrepreneurs en électricité.

2. La CMMTQ est responsable de délivrer les licences aux entrepreneurs en systèmes de chauffage et en plomberie.

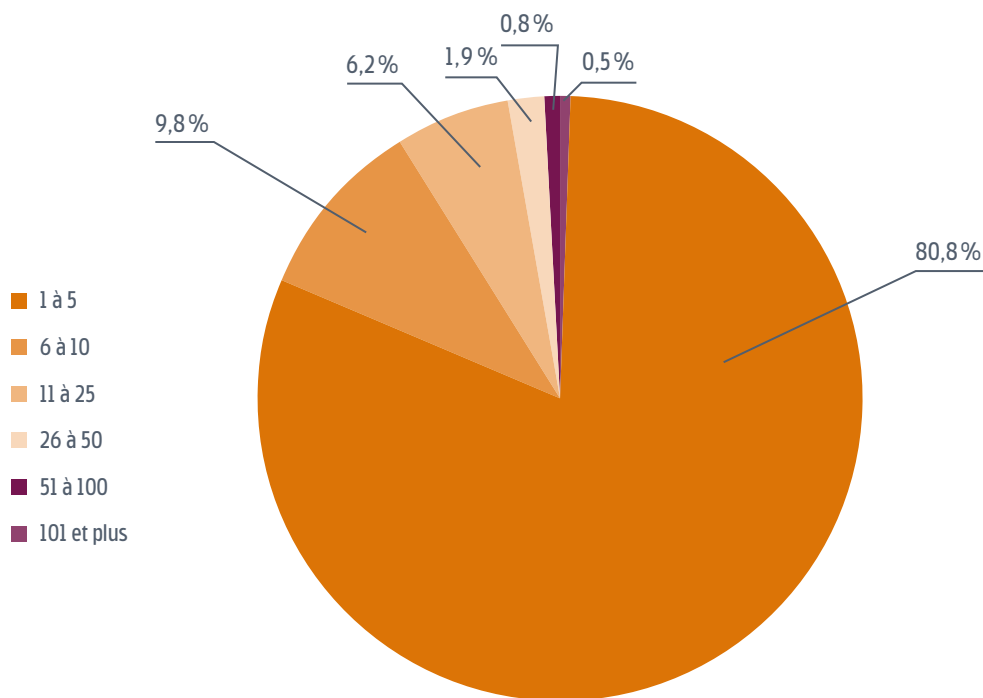
Portrait de l'industrie de la construction

17 L'industrie de la construction est l'une des industries les plus importantes au Québec en termes de retombées économiques et de création d'emplois. À elle seule, en 2019, elle représentait 53 milliards de dollars de dépenses d'investissement et fournissait en moyenne près de 265 000 emplois directs par mois.

18 Les employeurs de l'industrie de la construction (entrepreneurs et constructeurs-propriétaires) qui déclarent des heures à la Commission de la construction du Québec (CCQ) sont répartis dans quatre secteurs : institutionnel et commercial (16 783 employeurs), résidentiel (15 333 employeurs), génie civil et voirie (2 558 employeurs) et industriel (1 614 employeurs). Un même employeur peut œuvrer dans plus d'un secteur.

19 La majorité de ces employeurs dirigent de très petites entreprises. En effet, selon les statistiques de la CCQ, plus de 90 % d'entre eux embauchent 10 salariés ou moins (figure 2).

FIGURE 2 Proportion d'employeurs selon le nombre de salariés embauchés en 2019¹



1. Les employeurs non assujettis à la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* ne sont pas inclus.

Source : CCQ.

La stratégie et les moyens mis en œuvre par la RBQ pour s'assurer des compétences des entrepreneurs sont insuffisants.

Qu'avons-nous constaté ?

20 La stratégie de la RBQ est principalement orientée sur l'évaluation des connaissances au moyen d'examens. Toutefois, sa gestion des examens présente des lacunes.

21 Les inspections réalisées par la RBQ touchent peu d'entrepreneurs. En outre, le tiers des répondants en exécution de travaux de construction ne seront pas soumis à l'exigence de formation continue qui entrera en vigueur le 1^{er} avril 2022.

22 La RBQ n'a pas mis en place de moyens d'évaluation des compétences en exécution de travaux de construction pour les sous-catégories de licence de l'annexe III (entrepreneur spécialisé sans évaluation des compétences).

23 Enfin, elle n'exploite pas suffisamment l'information consignée dans ses systèmes d'information pour identifier les entrepreneurs à risque de ne pas réaliser des travaux de qualité.

Entrepreneur

Les entrepreneurs dont il est question dans ce rapport sont des personnes physiques ou des personnes morales qui demandent ou détiennent une licence de la RBQ.

Répondant

Un répondant peut être une personne physique qui exploite une entreprise individuelle, un membre d'une société, un dirigeant d'une personne morale, ou un gestionnaire à temps plein dans le cas d'une société ou d'une personne morale. Près de 80 % des entrepreneurs titulaires d'une licence active au 31 mars 2020 ont un seul répondant.

Pourquoi ce constat est-il important ?

24 Pour garantir la protection du public et la qualité des travaux de construction, la RBQ doit s'assurer de la compétence des entrepreneurs en gestion d'une entreprise de construction et en exécution de travaux de construction. Elle doit notamment s'assurer que ces entrepreneurs jouent pleinement leur rôle quant à la qualité des travaux de construction qu'ils exécutent ou qu'ils font exécuter.

25 Comme nous l'illustrons plus loin dans ce rapport, le manque de compétences d'un entrepreneur peut avoir de lourdes conséquences, telles que la faillite de l'entreprise, des non-conformités au *Code de construction* mettant à risque les usagers d'une installation, des travaux de mauvaise qualité et des pertes financières pour ses clients.

26 À cet égard, il est bon de noter que l'Office de la protection du consommateur (OPC) révèle dans son rapport annuel de gestion 2019-2020 que les services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation arrivent au quatrième rang de quelque 70 secteurs de commerce pour lesquels le nombre de plaintes qu'elle reçoit est le plus élevé.

Ce qui appuie notre constat

27 La RBQ délivre une licence à un entrepreneur lorsque celui-ci démontre qu'il possède les connaissances ou l'expérience pertinente dans quatre domaines de qualification, soit l'administration, la gestion de la sécurité sur les chantiers de construction, la gestion de projets et de chantiers, ainsi que l'exécution de travaux de construction.

28 Pour ce faire, la RBQ exige qu'une personne soit nommée répondant pour chacun des quatre domaines de qualification. Les rôles et les responsabilités des répondants sont présentés dans la section Renseignements additionnels. Le répondant en exécution de travaux de construction doit se qualifier pour chacune des sous-catégories de licence des annexes I et II demandées par l'entrepreneur (voir la liste des sous-catégories dans la section Renseignements additionnels). Il est responsable de l'application rigoureuse, par l'entreprise et ses sous-traitants, de la réglementation, des normes et des techniques de construction. Il est également responsable de l'examen des plans et devis et de l'application des procédures relatives à l'exécution des travaux. Son rôle est donc primordial pour assurer la conformité et la qualité des travaux de construction.

Lacunes dans la gestion des examens

29 La RBQ offre trois moyens d'évaluation pour se qualifier à titre de répondant : passer un examen à choix multiples sans prérequis d'une durée maximale de trois heures, fournir la preuve de la réussite d'un programme de formation reconnu¹ ou obtenir la reconnaissance de son dossier professionnel. La majorité des candidats ont recours aux examens de la RBQ. Le taux de réussite des candidats aux examens en gestion d'une entreprise de construction (administration, gestion de la sécurité sur les chantiers de construction et gestion de projets et de chantiers) est de 72 %. Il est de 56 % pour les candidats aux examens en exécution de travaux de construction.

30 Le tableau 1 présente les moyens d'évaluation utilisés par les candidats s'étant qualifiés à titre de répondant en 2018-2019 et en 2019-2020.

TABLEAU 1 Moyens d'évaluation utilisés par les candidats s'étant qualifiés en 2018-2019 et en 2019-2020

Moyen d'évaluation	2018-2019	2019-2020	Total
Examen de la RBQ	9 010	8 502	17 512
Programme de formation reconnue	3 806	3 562	7 368
Dossier professionnel	39	15	54
Total	12 855	12 079	24 934

31 Nos travaux ont révélé que la RBQ modifie peu ses versions d'examens. Cela augmente le risque que les candidats connaissent d'avance les questions des examens, et a donc pour effet de nuire à une évaluation rigoureuse et efficace des connaissances. Par exemple, les mêmes versions d'examen sont utilisées depuis 2008 pour 9 des 15 examens les plus fréquemment utilisés pour évaluer les compétences des candidats qui veulent se qualifier comme répondant en exécution de travaux de construction. Une version d'examen pour les candidats à titre de répondant en administration a même été passée près de 4 000 fois sur une période de 20 mois avant que la RBQ la modifie. Nous avons également constaté que 359 candidats ont passé plus d'une fois la même version d'un examen, ce qui représente 11 % des candidats ayant passé un examen de reprise du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2020. Parmi eux, 175 se sont finalement qualifiés.

32 Mentionnons que la RBQ travaille sur un projet d'informatisation de la gestion de ses examens depuis 2018. Ce projet a pour but de permettre une mise à jour plus régulière des examens. Elle prévoit lancer un appel d'offres au printemps 2021 et estime le coût de ce projet à 3,2 millions de dollars. Le nouveau système devrait être mis en service à l'été 2022.

1. La RBQ a reconnu des programmes de l'Association de la construction du Québec, de l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec, de l'Association patronale des entreprises en construction du Québec, ainsi que du ministère de l'Éducation en gestion d'une entreprise de construction et pour les sous-catégories d'entrepreneur général en bâtiment (1.1.1, 1.1.2, 1.2 et 1.3) et d'entrepreneur spécialisé en charpentes de bois (6.1).

Peu d'entrepreneurs visés par les inspections et la formation continue

33 Un autre moyen pour s'assurer des compétences d'un répondant en exécution des travaux de construction est la réalisation d'inspections de chantier. Ce moyen peut permettre à la RBQ de vérifier si le répondant maîtrise la réglementation, les normes et les techniques de construction, et s'il remplit adéquatement son rôle quant à la conformité et à la qualité des travaux de construction.

Inspection

L'inspection de tous les domaines assujettis au *Code de construction* relève de la RBQ, y compris les travaux en électricité, en systèmes de chauffage et en plomberie, même si ce sont la CMEQ et la CMMTQ qui délivrent les licences dans ces domaines.

34 Par ses inspections, la RBQ veut s'assurer que les travaux réalisés par les entrepreneurs sont conformes au *Code de construction*. Ces inspections visent un seul domaine réglementé à la fois (ex. : bâtiment, électricité, plomberie), et ce, même si un entrepreneur exécute des travaux dans plusieurs domaines. La RBQ sélectionne ses inspections en fonction de critères basés sur les risques liés au chantier et à l'entrepreneur.

35 Les inspections de chantier de la RBQ touchent peu d'entrepreneurs. En trois ans, soit du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020, la RBQ a inspecté les chantiers de seulement 7 % des 20 449 entrepreneurs généraux (annexe I)² et 12 % des 12 899 entrepreneurs spécialisés (annexe II). En outre, un entrepreneur qui réalise des travaux qui ne sont pas réglementés par le *Code de construction* n'est jamais inspecté.

36 Lorsque la RBQ détecte une non-conformité au *Code de construction* au cours d'une inspection, elle en exige la correction. Bien qu'elle inspecte davantage les entrepreneurs ayant des récidives de non-conformités, elle ne mène pas d'autres actions à leur égard afin de s'assurer qu'ils adoptent des normes et des techniques assurant la qualité de leurs travaux de construction. Par exemple, elle ne demande pas de suivre une formation particulière.

37 Nous avons relevé plusieurs situations qui démontrent que la RBQ ne prend pas en charge les entrepreneurs ayant un nombre élevé de non-conformités. Par exemple, un entrepreneur du domaine des ascenseurs et autres appareils élévateurs a 132 non-conformités au *Code de construction*, lesquelles ont été détectées lors de l'inspection de 18 de ses chantiers. Sa moyenne de non-conformités par inspection est donc de 7,3, alors qu'elle est de 3,5 pour les entrepreneurs de ce domaine. À l'exception d'exiger la correction des non-conformités, la RBQ n'a mené aucune action particulière à l'endroit de cet entrepreneur.

38 Afin de favoriser le maintien des compétences des répondants en exécution des travaux de construction, la RBQ exigera un minimum d'heures de formation annuelle à partir du 1^{er} avril 2022. Nous soulignons cette bonne pratique. Toutefois, cette exigence s'appliquera principalement aux répondants des entrepreneurs généraux en bâtiment. Ainsi, un tiers des quelque 32 000 répondants d'entrepreneurs titulaires d'une licence dont la RBQ a la responsabilité n'auront pas à suivre de formation continue. Notons que la CMEQ et la CMMTQ exigeront également de la formation continue pour les répondants des entrepreneurs spécialisés en électricité, en systèmes de chauffage et en plomberie (5 300 répondants additionnels).

2. Les entrepreneurs détenant exclusivement les sous-catégories de licence pour les bâtiments résidentiels neufs 1.1.1 et 1.1.2 ont été exclus de notre calcul, car les inspections de ces chantiers sont généralement réalisées par GCR. Les entrepreneurs en génie civil (sous-catégories de licence 1.4 à 1.7) l'ont également été, car les inspections de ces chantiers ne relèvent pas du champ de compétence de la RBQ selon la *Loi sur le bâtiment*.

Aucune évaluation des compétences pour les sous-catégories de licence de l'annexe III

39 La RBQ n'exige pas de répondant en exécution de travaux de construction pour les sous-catégories de licence de l'annexe III (voir la liste des sous-catégories dans la section Renseignements additionnels). Ces sous-catégories de licence sont accordées sans évaluation des connaissances techniques à quiconque en fait la demande. Elles ont trait entre autres à des travaux d'excavation et de terrassement, à des travaux d'isolation, d'étanchéité, de couverture et de revêtement extérieur, ainsi qu'à des travaux de portes et fenêtres. Au 31 mars 2020, plus de 14 000 licences ont été délivrées exclusivement pour des sous-catégories de cette annexe.

40 En sus, la RBQ ne réalise pas d'inspection des travaux réalisés par les titulaires de ces licences. Par conséquent, elle a très peu de moyens de s'assurer des compétences techniques de ces entrepreneurs et de la qualité des travaux qu'ils exécutent. De plus, aucune formation continue ne sera exigée pour eux à compter du 1^{er} avril 2022.

41 Ainsi, la RBQ n'évalue pas les compétences de ces entrepreneurs, alors que les travaux qu'ils sont autorisés à effectuer nécessitent des connaissances techniques. La majorité des travaux de ces entrepreneurs doivent d'ailleurs être réalisés par des corps de métier qui sont légiférés par la CCQ³. La RBQ explique son approche par le fait que ces travaux ne mettent pas à risque la sécurité physique immédiate des personnes. Toutefois, de tels travaux, s'ils sont de mauvaise qualité, peuvent avoir un impact financier important et des conséquences pour la santé, notamment les travaux ayant trait à l'excavation et à l'enveloppe du bâtiment, comme les travaux d'isolation et de toiture.

Exploitation insuffisante de l'information

42 L'information détenue par la RBQ sur les entrepreneurs est consignée dans différents secteurs de l'organisation et dans différents systèmes d'information. La RBQ exploite peu l'information qu'elle détient pour identifier les entrepreneurs à risque d'exécuter des travaux de mauvaise qualité. Il en est de même à l'égard de l'information détenue par GCR.

43 Voici quelques exemples d'informations que la RBQ aurait avantage à jumeler : l'annulation régulière des licences d'un entrepreneur avec les plaintes et réclamations dont il fait l'objet, les réclamations à l'intention d'un entrepreneur avec l'insuffisance de ses montants de cautionnement pour y donner suite, et le nombre de non-conformités importantes relevées fréquemment chez un entrepreneur lors des inspections de la RBQ avec celles de GCR.

44 En fait, la RBQ ne détient pas de portrait complet de chacun des entrepreneurs (incluant l'information sur ceux qui agissent comme répondant pour plusieurs entreprises). Si elle consignait dans un même dossier toutes les données pertinentes concernant chacun d'eux, elle pourrait mieux suivre les entrepreneurs et mener les actions appropriées, le cas échéant, afin de mieux protéger les consommateurs.

3. Certains travaux de construction ne sont toutefois pas légiférés par la CCQ, par exemple la rénovation résidentielle chez un propriétaire occupant.

45 Voici des exemples de situations que nous avons relevées en jumelant et en analysant différentes données consignées dans différents systèmes d'information de la RBQ, qui pourraient être évitées si l'information était regroupée :

- Pendant la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2020, des entreprises titulaires d'une licence ayant le même répondant ont reçu 15 avis de non-conformité au *Code de construction*, ont fait l'objet de 3 plaintes et de 31 réclamations auprès de GCR. Elles ont également fait l'objet de 4 poursuites au civil. De plus, 8 des licences de ces entreprises ont été annulées, dont 3 pour cause de faillite et 1 pour perte d'accréditation auprès de GCR. Ce n'est qu'en décembre 2019 et en mai 2020 que le répondant a quitté de lui-même ses fonctions au sein de deux de ces entreprises toujours titulaires d'une licence.
- Entre janvier 2016 et mars 2018, un entrepreneur a fait l'objet de 5 réclamations pour une entreprise dont la licence avait été annulée en juin 2015 pour non-paiement. Les consommateurs qui ont fait affaire avec cet entrepreneur ont connu des pertes financières totalisant 131 000 dollars pour des travaux réalisés avant juin 2015. Pourtant, en juillet 2020, la RBQ a délivré une nouvelle licence à cet entrepreneur.

CONSTAT 2

La RBQ n'intervient pas toujours au moment opportun auprès des entrepreneurs qui ne respectent pas les conditions pour obtenir et conserver une licence.

Qu'avons-nous constaté ?

46 La RBQ ne connaît pas tous les dirigeants qui sont en mesure d'avoir une influence sur les personnes morales qui détiennent une licence.

47 Avant de délivrer une licence, la RBQ vérifie seulement les antécédents que l'entrepreneur (une personne physique ou morale) déclare. Elle n'effectue aucune vérification sur l'entrepreneur, les dirigeants et les autres actionnaires qui ne déclarent pas d'antécédents ou qui ne sont pas connus de la RBQ parce qu'ils ne sont pas impliqués dans une autre entreprise titulaire d'une licence. Les antécédents de ces personnes sont vérifiés après que la licence a été délivrée. Ainsi, la RBQ délivre parfois des licences à des entrepreneurs qui ne respectent pas les conditions d'obtention.

48 De plus, la RBQ ne traite pas toujours en temps opportun l'information reçue de ses partenaires pour s'assurer que les entrepreneurs titulaires d'une licence respectent les conditions qui sont associées à celle-ci.

49 Son approche pour déceler le travail sans licence est également à améliorer.

Personne morale

Une personne morale, aussi appelée compagnie ou société par action, est une entité juridique distincte. À ce titre, elle détient des droits et des obligations qui lui sont propres.

Dirigeants

Les dirigeants se composent des membres d'une société ou, dans le cas d'une personne morale, des administrateurs, des dirigeants au sens de la *Loi sur les sociétés par actions* et des actionnaires détenant 10 % ou plus des droits de vote rattachés aux actions de cette personne morale. Les conditions qui s'appliquent aux dirigeants s'appliquent également aux répondants.

Autres actionnaires

Les autres actionnaires se composent de ceux détenant moins de 10 % des droits de vote rattachés aux actions de la personne morale et de ceux ne détenant pas d'actions avec droit de vote.

Pourquoi ce constat est-il important ?

50 Afin de protéger le public, la *Loi sur le bâtiment* prévoit que les entrepreneurs qui demandent une licence doivent respecter certaines conditions, notamment en ce qui a trait à leur probité et à leur solvabilité, ainsi qu'à celles de leurs dirigeants. Ces conditions ont d'ailleurs été renforcées en septembre 2018 à la suite de la commission Charbonneau afin d'assurer une industrie de la construction intègre. Elles sont résumées dans la section Renseignements additionnels. En voici quelques-unes à titre d'exemples :

- ne pas être en faillite ou avoir été dirigeant d'une société ou d'une personne morale ayant fait faillite dans les trois dernières années ;
- ne pas avoir été déclaré coupable dans les cinq dernières années d'infraction à une loi fiscale ou d'un acte criminel reliées aux activités que la personne entend exercer dans l'industrie de la construction, ou de certains actes criminels en lien avec la concurrence, la fraude, le recyclage de produits de la criminalité, le complot et la drogue et autres substances⁴ ;
- ne pas avoir été déclaré coupable d'infractions graves ou fréquentes aux lois appliquées par la RBQ, la CCQ, l'OPC ou la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

51 Pour atteindre les objectifs de la loi, la RBQ doit intervenir au moment opportun auprès des entrepreneurs qui ne respectent pas les conditions prescrites.

Ce qui appuie notre constat

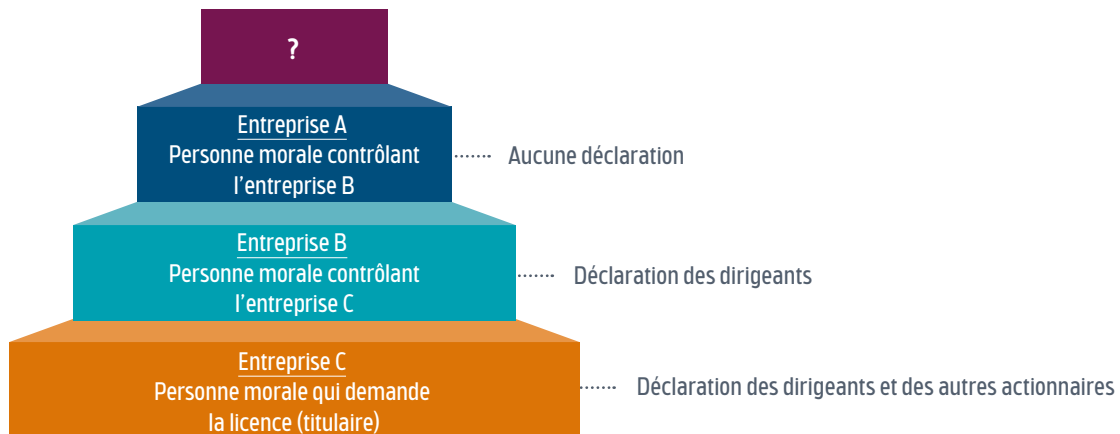
Information incomplète sur les dirigeants

52 La *Loi sur le bâtiment* exige que les personnes qui dirigent les personnes morales titulaires d'une licence soient connues de la RBQ. La figure 3 illustre les exigences actuelles de la RBQ en matière de déclaration des dirigeants et des autres actionnaires. Depuis 2010, elle demande de déclarer l'identité des dirigeants et des autres actionnaires de premier niveau (entreprise B) de la personne morale à qui elle délivre une licence (entreprise C). Elle demande également de déclarer les dirigeants de deuxième niveau (entreprise A) de la personne morale qui détient la licence (entreprise C). En 2018, des modifications à la *Loi sur le bâtiment* ont été apportées afin que la RBQ puisse obtenir davantage d'informations sur la structure des entreprises titulaires d'une licence. Toutefois, elle n'a pas procédé aux modifications réglementaires qui lui permettraient d'obtenir ces renseignements. Ainsi, elle ne demande pas de déclarer l'identité des dirigeants des personnes morales des niveaux supérieurs lorsqu'il y en a. Ce sont pourtant eux les véritables dirigeants de la personne morale à qui elle délivre une licence.

4. Cette condition s'applique également aux autres actionnaires ainsi qu'aux autres entreprises détenues par les dirigeants au courant des cinq dernières années.

53 Ainsi, au 31 mars 2020, la RBQ ignorait l'identité des dirigeants d'au moins 2 000 personnes morales sur un total de près de 12 000. Elle ne peut donc pas vérifier si ces personnes respectent les conditions d'obtention d'une licence liées à la probité et à la solvabilité.

FIGURE 3 Exigences de la Régie du bâtiment du Québec quant à la déclaration des dirigeants et des autres actionnaires des personnes morales



54 Par ailleurs, depuis 2013, la RBQ a une entente avec le Registraire des entreprises, qui lui permet de consulter les renseignements consignés dans le Registre des entreprises. Elle peut ainsi identifier toutes les entreprises appartenant ou ayant appartenu aux dirigeants d'une personne morale. Toutefois, elle utilise cette entente seulement lors de ses enquêtes. Au 31 mars 2020, elle n'avait pas mis de procédure en place afin d'exploiter ces renseignements et d'effectuer les vérifications nécessaires avant de délivrer une licence. Il n'y avait pas non plus de procédure pour détecter les changements des dirigeants et des autres actionnaires dans les structures d'entreprise une fois la licence délivrée.

Absence de vérification des antécédents de certains entrepreneurs avant de délivrer une licence

55 Un entrepreneur qui désire obtenir une licence doit remplir un formulaire et le soumettre à la RBQ, qui doit délivrer la licence dans un délai légal de 60 jours. L'entrepreneur doit déclarer dans ce formulaire s'il respecte les conditions liées à sa demande. Par exemple, il doit déclarer si lui ou l'un de ses dirigeants a des antécédents criminels, pénaux ou de faillite.

56 Avant de délivrer une licence, la RBQ vérifie seulement les antécédents que l'entrepreneur déclare. Elle n'effectue aucune vérification sur les entrepreneurs, les dirigeants et les autres actionnaires qui ne déclarent pas d'antécédents ou qui ne sont pas déjà connus pour leur implication dans une entreprise titulaire d'une autre licence. Cette absence de vérification fait en sorte que la RBQ délivre parfois des licences à des entrepreneurs qui ne respectent pas les conditions liées à la probité et à la solvabilité, alors qu'elle aurait tout avantage à les détecter avant de délivrer les licences.

57 Nous avons recensé 30 licences ayant été restreintes, suspendues ou annulées par la RBQ dans les 180 jours suivant leur délivrance, au cours de la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2020. Sur les 10 licences analysées, les motifs de restriction, de suspension ou d'annulation existaient déjà avant que la licence soit délivrée. Si la RBQ avait effectué au préalable les vérifications requises, elle aurait pu refuser de délivrer 8 de ces 10 licences, et ce, à l'intérieur du délai légal de 60 jours. Pour 2 de ces 8 licences, la RBQ a même omis de considérer des antécédents déclarés dans le formulaire de demande d'une licence. Voici un exemple où des vérifications préalables complètes auraient fait en sorte qu'une licence n'aurait pas été délivrée. Après avoir accordé une licence en mars 2019, la RBQ a dû restreindre la licence 119 jours plus tard pour empêcher la personne morale de soumissionner ou d'exécuter tout contrat public, car elle a découvert que son dirigeant avait été déclaré coupable d'un acte criminel (production de stupéfiants) au cours des dernières années. Avec ce type d'antécédents, la personne morale n'aurait pas dû obtenir sa licence.

58 Du 1^{er} avril 2020 au 31 décembre 2020, la RBQ a vérifié les antécédents de 4 100 personnes après avoir délivré les licences. Pour 2 % de ces personnes, les antécédents décelés constituaient un motif de refus de licence. Pour 4 % additionnels, des vérifications supplémentaires devaient être réalisées pour déterminer si les antécédents décelés constituaient également un motif de refus. Si la RBQ avait vérifié ces antécédents avant de délivrer les licences, certaines de celles-ci auraient été refusées.

59 L'absence de vérification de possibles non-conformités avant de délivrer la licence génère également de l'inefficience. En effet, une fois la licence délivrée, la RBQ doit généralement déployer des efforts additionnels pour la restreindre ou l'annuler, étant donné qu'un dossier d'enquête doit être ouvert et soumis aux régisseurs de la RBQ pour analyse, ce qui génère des coûts et des délais. Pourtant, pour certains actes criminels en lien avec la concurrence, la fraude, le recyclage de produits de la criminalité, le complot et la drogue et autres substances, elle serait en mesure de faire des vérifications avant de délivrer la licence qui lui permettraient d'éviter cette démarche et de rendre sa décision à l'intérieur du délai prescrit de 60 jours. Soulignons que son principal partenaire pour la vérification d'antécédents, la Sûreté du Québec, demande généralement 20 jours pour effectuer les vérifications d'antécédents criminels, d'infractions pénales judiciairisées et de faillites.

60 Pour les autres antécédents, à l'exception de certaines faillites, la RBQ n'est pas en mesure de rendre sa décision à l'intérieur de 60 jours étant donné que les délais moyens pour présenter un dossier devant un régisseur de la RBQ sont de près de 400 jours. La RBQ devrait donc s'assurer que son processus est efficient afin d'éviter de délivrer des licences à des entrepreneurs qui ne respectent pas les conditions d'obtention.

Régisseurs de la RBQ

Les régisseurs de la RBQ sont nommés par le gouvernement et relèvent du président-directeur général. Leur rôle consiste à décider, dans certaines situations, si une licence peut être refusée, restreinte, suspendue ou annulée.

Vérification incomplète des conditions pour conserver la licence

61 La RBQ doit vérifier si les entrepreneurs continuent de respecter les conditions associées à leur licence. Ainsi, pour détecter les actes criminels, les infractions pénales et les faillites, elle a signé des ententes avec la Sûreté du Québec, la CNESST et l'agence de crédit EQUIFAX. Ces partenaires lui fournissent des rapports mensuels sur les entrepreneurs ainsi que sur leurs dirigeants et leurs autres actionnaires.

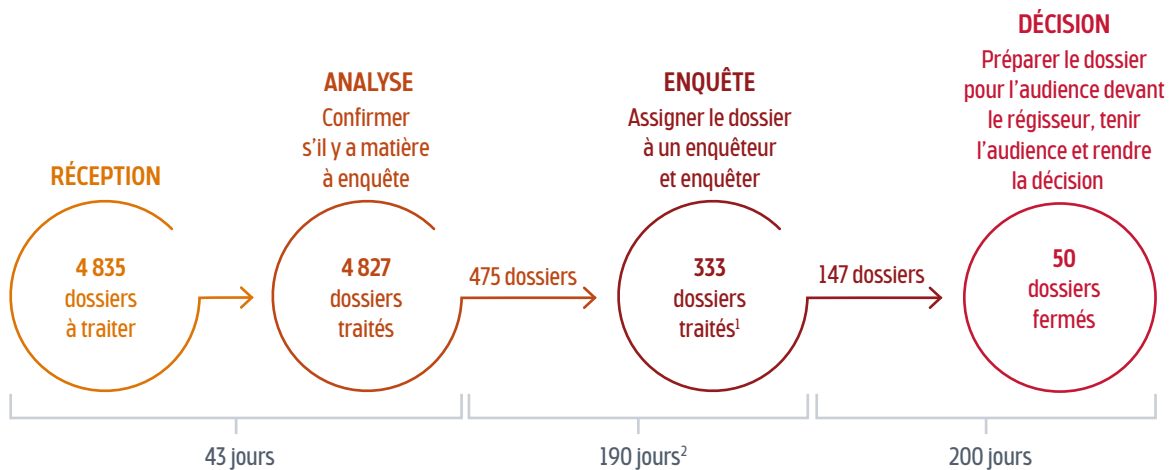
62 Notre analyse des rapports mensuels pour le mois de février 2020 révèle que la RBQ n'a pas traité l'information fournie par la CNESST. Parmi 10 entrepreneurs reconnus coupables d'au moins deux infractions graves ou d'un nombre élevé d'infractions en 2019-2020 à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, aucun n'a fait l'objet d'une vérification de la RBQ.

63 En analysant des systèmes d'information de la RBQ, nous avons constaté que plusieurs dossiers n'ont pas été pris en charge au moment opportun par la RBQ. Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2020, la RBQ a ouvert 475 dossiers pour analyse par un enquêteur. En février 2021, soit 11 mois après la fin de cette période, la situation était la suivante quant à ces dossiers :

- 50 % étaient fermés ;
- 22 % étaient toujours en cours de traitement ;
- 28 % n'avaient toujours pas été assignés à un enquêteur.

64 Cette situation s'explique notamment par les longs délais de traitement des dossiers, qui comprend plusieurs étapes avant qu'une décision puisse être rendue par un régisseur. Notre analyse des délais moyens à chacune des étapes du processus le démontre (figure 4).

FIGURE 4 Délais moyens à chacune des étapes de traitement des dossiers (dossiers ouverts du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2020)



1. Cela comprend 186 dossiers fermés à cette étape.

2. Il s'est écoulé en moyenne 81 jours avant qu'un dossier soit assigné à un enquêteur.

65 Rappelons que, pendant ce temps, l'entrepreneur à risque d'être fautif continue d'exploiter une entreprise. Voici deux exemples dont le traitement a été long :

- En décembre 2019, la RBQ a annulé la licence d'une personne morale qui avait fait faillite en septembre 2019. L'un des dirigeants de cette entreprise était impliqué dans une entreprise titulaire d'une autre licence. Puisqu'il avait été dirigeant d'une personne morale ayant fait faillite dans les trois dernières années, la RBQ a ouvert un dossier d'enquête à son sujet en octobre 2020, soit 10 mois après avoir annulé la première licence. En février 2021, ce dirigeant était toujours impliqué dans l'entreprise. Il a été convoqué devant le régisseur pour l'été 2021. L'audience aura donc lieu 22 mois après la faillite de sa compagnie.
- En février 2020, la Sûreté du Québec a informé la RBQ qu'un dirigeant avait été déclaré coupable de complot. Un an plus tard, soit en février 2021, ce dirigeant d'entreprise était toujours titulaire d'une licence active.

66 La RBQ devrait s'assurer que son processus est optimal afin que les conditions mentionnées dans la *Loi sur le bâtiment* soient respectées et que le public soit bien protégé. D'ailleurs, des vérifications de conformité et l'identification des entrepreneurs à risque avant la délivrance des licences pourraient aider à ce que les enquêtes soient davantage consacrées à des dossiers plus complexes.

67 En analysant les bases de données de la RBQ, nous avons décelé des cas où des personnes dirigent des entreprises titulaires d'une licence active, alors qu'elles sont impliquées dans une autre entreprise dont la licence a été annulée pour cause de faillite dans les trois années précédentes. La RBQ ne les a jamais détectées étant donné qu'elle exploite peu l'information consignée dans ses systèmes. Par exemple, le 10 mai 2018, la RBQ a annulé la licence d'une personne morale pour cause de faillite. Un dirigeant de cette entreprise était également actionnaire de deux autres entreprises détenant une licence active. En février 2021, soit près de trois ans plus tard, la RBQ n'avait toujours pas ouvert d'enquête pour intervenir auprès de ce dirigeant d'entreprise. Comme le délai légal de trois ans arrive à échéance, l'intervention de la RBQ n'est plus justifiée.

68 Par ailleurs, la RBQ n'a pas accès aux renseignements pertinents détenus par Revenu Québec, l'OPC et la CCQ pour identifier les entrepreneurs titulaires d'une licence qui sont fréquemment coupables d'infractions pénales importantes aux lois appliquées par ces organisations. La RBQ est toujours en discussion pour conclure une entente avec Revenu Québec et l'OPC, alors que son entente actuelle avec la CCQ ne prévoit pas l'accès à ces renseignements. Ces ententes sont requises étant donné l'ampleur des vérifications à faire.

Approche à améliorer pour déceler et contrer le travail sans licence

69 L'approche de la RBQ pour déceler et contrer le travail sans licence consiste essentiellement à traiter les plaintes du public et de ses partenaires, à enquêter sur les dénonciations transmises par la CCQ⁵ à la suite de ses visites de chantier, ainsi qu'à participer au comité gouvernemental ACCES construction. En analysant le cheminement des plaintes du public au sein de la RBQ, nous avons constaté que peu de plaintes lui permettent de conclure à la présence de travail sans licence. La RBQ pourrait utiliser plusieurs autres moyens de détection à sa disposition, mais elle ne le fait pas suffisamment.

70 La RBQ n'utilise pas les déclarations de permis de construction fournies par les municipalités pour détecter des indices de travail sans licence étant donné que l'information qu'elles contiennent est partielle. Nonobstant cette justification, elle fait peu de représentations pour que les municipalités respectent leurs obligations quant aux informations à lui déclarer, et deviennent ainsi des partenaires dans la lutte contre le travail sans licence. En effet, selon la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme*, les municipalités sont tenues de déclarer à la RBQ les permis de construction qu'elles délivrent. Plusieurs informations prescrites par la loi doivent être incluses dans cette déclaration, dont les coordonnées du donneur d'ouvrage et de l'exécutant des travaux (incluant le numéro de licence). Plusieurs municipalités ne déclarent pas l'ensemble des permis et des informations prescrites, dont l'identité des entrepreneurs exécutant les travaux.

71 Annuellement, la RBQ réalise plusieurs inspections de chantiers afin de s'assurer de leur conformité au *Code de construction*. Lors de la préparation de ces inspections, soit avant de se rendre sur les chantiers, la RBQ valide la licence des entrepreneurs des domaines réglementés (ex. : bâtiment, électricité, plomberie). Cependant, elle ne valide pas la conformité des licences des autres entrepreneurs présents sur les chantiers. Une fois sur place, les inspecteurs ne s'assurent pas que les entrepreneurs réalisant les travaux sont effectivement ceux qu'ils ont vérifiés lors de la préparation de l'inspection. Un entrepreneur général pourrait donc déclarer un sous-traitant détenant une licence valide, mais recourir à un sous-traitant sans licence. En outre, ce n'est que depuis octobre 2019 que la RBQ demande à ses inspecteurs d'aviser ses enquêteurs lorsqu'ils détectent du travail sans licence. Depuis, seulement quatre dénonciations ont été recensées.

72 En outre, la RBQ ne fait pas de visites de chantier dans les secteurs qui ne sont pas couverts par ses partenaires, telle la rénovation résidentielle d'un logement habité par son propriétaire. La CCQ n'intervient pas sur ce type de chantier, car il ne fait pas partie de son champ de compétence. L'organisme GCR n'inspecte pas non plus ce type de chantier. La RBQ a donc très peu de moyens, en dehors du traitement des plaintes, pour déceler le travail sans licence dans ce secteur. Pourtant, en vertu de la loi, les entrepreneurs engagés pour ce type de rénovation résidentielle doivent détenir une licence.

73 Finalement, la RBQ pourrait améliorer son approche pour suivre de près les entrepreneurs à risque de travailler sans licence, dont ceux ayant déjà fait l'objet d'avertissements ou ayant commis des infractions, ou encore ceux dont la licence a été refusée, suspendue ou annulée.

5. Les inspecteurs de la CCQ doivent, lorsque leur champ de compétence est le même que celui prévu par la *Loi sur le bâtiment*, vérifier si les entrepreneurs sont titulaires d'une licence. Dans le cas contraire, ils doivent les dénoncer à la RBQ.

CONSTAT 3

Les mesures de compensation financière mises en place par la RBQ et l'information qu'elle publie dans le Registre des détenteurs de licence ne protègent pas adéquatement les consommateurs.

Qu'avons-nous constaté ?

74 Les montants du cautionnement de la licence d'entrepreneur exigé par la RBQ sont parfois insuffisants. En effet, dans plusieurs dossiers de réclamation, ils ne permettent pas de dédommager en totalité les consommateurs lésés. De plus, pour certains types de travaux, le délai maximal pour déceler un vice de construction est trop court pour qu'ils puissent demander un dédommagement financier.

75 Les modalités pour exiger que l'entrepreneur ait une assurance responsabilité, comme le prévoit la *Loi sur le bâtiment* depuis 2018, ne sont toujours pas précisées par règlement.

76 Le Registre des détenteurs de licence, qui peut être consulté sur le site Web de la RBQ, ne donne pas suffisamment d'information pertinente sur les entrepreneurs en construction qui détiennent une licence de la RBQ pour bien protéger les consommateurs.

Pourquoi ce constat est-il important ?

77 La protection des consommateurs est un volet important de la mission de la RBQ. Lors de la découverte d'un vice de construction, il arrive que le consommateur et l'entrepreneur ne s'entendent pas ou que l'entreprise de construction n'existe plus, comme c'est le cas lors d'une faillite. Le recours à des mesures de compensation financière efficaces, telles que le cautionnement ou l'assurance responsabilité, doit alors permettre à la RBQ de protéger ou de dédommager adéquatement le consommateur lésé.

78 L'accès à de l'information de qualité joue aussi un rôle de protection des consommateurs. Ces derniers doivent être bien informés sur les entrepreneurs à qui ils vont confier des travaux de construction qui occasionnent généralement des déboursés importants. Pour ce faire, le Registre des détenteurs de licence de la RBQ doit présenter toute l'information pertinente sur ces entrepreneurs.

Ce qui appuie notre constat

Inefficacité du cautionnement de la licence

79 Pour obtenir et maintenir une licence d'entrepreneur en construction, il faut détenir en tout temps un cautionnement respectant les modalités établies par la RBQ, notamment le montant fixé. Ce montant vise à indemniser les consommateurs qui subiraient un préjudice à la suite de l'inexécution ou de l'exécution inadéquate de travaux de construction qui ne sont pas couverts par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels

neufs. Le cautionnement est accessible pour toutes les réclamations présentées à l'endroit de l'entrepreneur pendant une période de six mois après le dépôt d'une première réclamation admissible. Lorsque ce montant a été utilisé pour l'indemnisation, l'entrepreneur, s'il veut conserver sa licence, doit de nouveau confirmer à la RBQ qu'il détient le montant de cautionnement exigé.

80 En septembre 2016, la RBQ a augmenté le montant du cautionnement de 20 000 à 40 000 dollars pour un entrepreneur général et de 10 000 à 20 000 dollars pour un entrepreneur spécialisé. Mentionnons également que, depuis octobre 2018, le cautionnement de la RBQ est arrimé à celui de l'OPC lorsqu'un entrepreneur détient un permis de commerçant itinérant (ex. : un entrepreneur qui se rend au domicile des clients pour vendre, installer ou réparer des portes et fenêtres). Son cautionnement auprès des deux entités totalise désormais 100 000 dollars.

81 En cinq ans, soit du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2020, 1 149 réclamations au cautionnement ont été faites à la RBQ. Au 10 décembre 2020, le traitement de 1 006 de ces réclamations (88 %) était terminé. Plusieurs d'entre elles avaient trait à des travaux de toiture (185), de rénovation générale (146) et de portes et fenêtres (25).

82 Le tableau 2 présente comment ces réclamations se sont conclues. Notre analyse révèle plusieurs lacunes associées au cautionnement.

Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

Il s'agit d'une garantie qui couvre toute construction neuve de maisons et de copropriétés d'au plus de quatre parties privatives superposées.

TABLEAU 2 Conclusions des réclamations au cautionnement déposées du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2020¹

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Total
Entente avec l'entrepreneur	13	14	10	9	8	54
Indemnisation accordée	116	87	83	92	66	444
Montant suffisant	60	47	47	40	48	242
Montant insuffisant	56	40	36	52	18	202
Indemnisation refusée	52	46	44	129	237	508
Vice décelé après le délai	4	17	12	35	50	118
Travaux sans licence	8	1	4	14	15	42
Refus de la caution	2	1	-	6	3	12
Cautionnement épuisé	7	3	5	2	7	24
Autres motifs ²	31	24	23	72	162	312
Total	181	147	137	230	311	1 006

1. Il s'agit des réclamations qui étaient fermées le 10 décembre 2020.

2. Les autres motifs de refus ont trait principalement à des dossiers incomplets ou au fait qu'avant janvier 2020, la RBQ n'acceptait que les réclamations avec jugement d'un tribunal, sauf dans les cas de faillite de l'entrepreneur.

Montants insuffisants du cautionnement

83 Parmi les 444 réclamations pour lesquelles une indemnisation a été accordée, près de 45 % des consommateurs indemnisés (202 réclamants) ont subi des pertes financières. Comme l'illustre le tableau 3, 45 % d'entre eux ont perdu 10 000 dollars ou plus (90 consommateurs sur 202). Cela est sans compter que 24 réclamations ont été refusées par la RBQ parce que le montant du cautionnement était épuisé.

TABLEAU 3 Nombre de consommateurs indemnisés ayant subi des pertes financières pour des réclamations au cautionnement déposées du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2020 (en dollars)

Cautionnement lors des travaux de construction	Moins de 10 000	De 10 000 à 20 000	De 20 001 à 30 000	De 30 001 à 40 000	De 40 001 à 50 000	Plus de 50 000	Total
Cautionnement de 20 000 dollars (entrepreneur général) ou de 10 000 dollars (entrepreneur spécialisé)	79	25	9	12	3	16	144
Cautionnement de 40 000 dollars (entrepreneur général) ou de 20 000 dollars (entrepreneur spécialisé)	33	14	2	3	1	5	58
Total	112	39	11	15	4	21	202
				90			

84 Ces pertes financières et les 24 demandes d'indemnisation refusées parce que le montant du cautionnement était déjà épuisé s'expliquent par un montant de cautionnement insuffisant. Bien que les montants aient été augmentés en septembre 2016, environ 46 % des indemnisations accordées demeurent insuffisantes. En fait, après l'augmentation, la proportion de consommateurs ayant subi des pertes financières est restée la même, mais le pourcentage de consommateurs ayant perdu plus de 10 000 dollars a diminué de 2 %, en passant de 45 % à 43 %.

85 Au cours des cinq dernières années, le montant moyen réclamé a été de 22 000 dollars à l'endroit d'un entrepreneur général et de 12 000 dollars à l'endroit d'un entrepreneur spécialisé. Les pertes financières des consommateurs s'expliquent en partie par le fait que le montant du cautionnement doit être partagé entre les consommateurs lésés en proportion du montant de leur réclamation. Par exemple, si quatre consommateurs réclament chacun 15 000 dollars auprès d'un entrepreneur général dont le cautionnement est de 40 000 dollars, chacun recevra 10 000 dollars d'indemnisation et subira une perte financière de 5 000 dollars.

86 La RBQ n'a pas effectué d'analyse approfondie pour déterminer les montants de cautionnement qui permettraient de mieux protéger les consommateurs. En comparaison, l'OPC s'est appuyée sur une étude actuarielle afin de réviser le montant du cautionnement pour un titulaire de permis de commerçant itinérant.

Délai insuffisant pour déceler certains vices

87 Parmi les 1 006 réclamations fermées au 10 décembre 2020, 118 (12 %) ont été refusées pour cause de dépassement du délai. En effet, selon le *Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires*, le consommateur a un an après la fin des travaux pour déceler les malfaçons et les vices de construction. Ce délai s'applique à tout type de travaux sans considération de leur nature, alors que pour certains types de travaux les vices surviennent généralement après cette échéance. Ainsi, uniquement pour les toitures, 41 réclamations ont été refusées en raison du dépassement du délai. Bon an mal an, c'est près de 22 % des réclamations pour des travaux de toitures qui sont refusées en raison du délai.

88 Aux fins de comparaison, l'Association des maîtres couvreurs du Québec offre une garantie résidentielle de 10 ans pour les matériaux et la main-d'œuvre. L'adhésion de l'entrepreneur à cette association est facultative. Quant au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, il couvre les vices cachés durant trois ans et les vices de conception, de construction ou de réalisation durant cinq ans. Cette comparaison démontre que le délai maximal de la RBQ n'est pas adapté à la nature des travaux.

Refus de l'entrepreneur de dédommager

89 Depuis janvier 2020, la RBQ accepte, lors du traitement des dossiers, les réclamations des consommateurs sans exiger un jugement d'un tribunal même lorsqu'il n'y a pas de faillite ou de cessation des activités de l'entrepreneur. Toutefois, en l'absence d'un jugement ou d'une entente avec l'entrepreneur, le consommateur peut difficilement obtenir un dédommagement de la caution, et ce, même s'il présente toutes les informations qui justifient sa réclamation. En effet, le règlement prévoit que l'organisme responsable du cautionnement de l'entrepreneur doit consentir à conclure une entente avec le consommateur pour qu'il soit indemnisé. La caution exige généralement l'accord de l'entrepreneur avant d'accepter de dédommager le consommateur. Lors de l'analyse des dossiers, nous avons observé que, du 1^{er} avril 2020 au 28 février 2021, soit sur moins d'un an, 24 réclamations ont été fermées sans que des consommateurs lésés aient obtenu un dédommagement, alors que la majorité des entrepreneurs continue d'exploiter leur entreprise avec une licence de la RBQ. La RBQ n'a pas procédé à une évaluation de ses façons de faire afin de déterminer quels sont les changements qui seraient requis pour bien protéger les consommateurs.

Suivi inadéquat du cautionnement

90 La RBQ ne fait pas un suivi suffisant des licences des entrepreneurs qu'elle a suspendues après un délai de 60 jours pour annulation du cautionnement. Au 31 mars 2020, malgré que leur cautionnement soit annulé, 29 entrepreneurs ont continué de payer leurs licences à la réception d'un avis de cotisation de la RBQ. Parmi eux, 16 continuent de payer depuis au moins 3 ans même si leur licence était toujours suspendue en février 2021. La RBQ aurait dû annuler ces licences étant donné qu'elle ne sait pas si ces entrepreneurs détiennent un cautionnement.

Assurance responsabilité non en vigueur

91 Depuis 2018, la *Loi sur le bâtiment* prévoit qu'un entrepreneur détienne obligatoirement une assurance responsabilité dont la nature, la couverture et les autres modalités sont déterminées par un règlement de la RBQ. Près de trois ans après l'ajout de cette exigence dans la loi, la RBQ n'a toujours pas élaboré le règlement encadrant cette assurance responsabilité et ainsi elle ne demande pas une telle assurance aux entrepreneurs.

Assurance responsabilité

Il s'agit d'une assurance qui permet d'assurer la continuité des travaux de construction en cours dans le cas où la licence de l'entrepreneur est suspendue ou annulée.

Registre des détenteurs de licence incomplet

92 Le Registre des détenteurs de licence, accessible sur le site Web de la RBQ, ne contient pas toute l'information pour bien renseigner les consommateurs sur les entrepreneurs. En outre, la RBQ en fait peu la promotion.

93 Ce registre présente uniquement les licences qui sont actives au moment de la consultation. Ainsi, le consommateur ne peut pas savoir si un entrepreneur a déjà vu sa licence suspendue ou annulée dans le passé. Le registre ne contient pas non plus toutes les données sur le comportement de l'entrepreneur en lien avec toutes les licences dont il est titulaire. Les données qui seraient pertinentes pour les consommateurs dans le registre sont notamment :

- le nombre de réclamations au cautionnement dont l'entrepreneur a fait l'objet ;
- le nombre d'inspections réalisées par la RBQ sur les chantiers de l'entrepreneur et le nombre de non-conformités au *Code de construction* qui y ont été décelées ;
- les motifs de restriction, de suspension ou d'annulation de licence, y compris les décisions rendues par un régisseur à l'endroit de l'entrepreneur ;
- les infractions pénales de l'entrepreneur à la *Loi sur le bâtiment*.

94 Bien que les informations concernant les réclamations au cautionnement et les décisions des régisseurs des 60 derniers jours soient disponibles sur le site Web de la RBQ, le fait que l'information ne soit pas regroupée dans le dossier de l'entrepreneur complexifie la recherche pour le consommateur.

95 Mentionnons que, depuis juillet 2020, le Répertoire des entreprises accréditées par GCR fournit ce genre de données sur les entrepreneurs qui offrent le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs de la RBQ.

CONSTAT 4

Le mode de tarification de la RBQ ne permet pas d'arrimer ses revenus à ses dépenses pour chacune de ses clientèles.

Qu'avons-nous constaté ?

96 Certaines clientèles versent à la RBQ un montant supérieur à celui des dépenses qu'elle effectue pour régler et surveiller leur domaine. À l'opposé, les montants facturés à d'autres clientèles ne couvrent pas la totalité des dépenses qui sont affectées à leur domaine. La RBQ n'a pas revu son mode de tarification depuis 2008.

Pourquoi ce constat est-il important ?

97 Comme le prévoit la *Loi sur le bâtiment*, la RBQ doit financer ses activités à même les revenus qu'elle perçoit. Étant un organisme du gouvernement, elle doit respecter la Politique de financement des services publics du ministère des Finances. Selon cette politique, les bénéficiaires d'un service doivent en assumer le financement. Les tarifs doivent ainsi être établis en fonction du coût total de la prestation du service, et les montants payés par les bénéficiaires du service doivent être affectés au financement de ce service.

Ce qui appuie notre constat

98 Depuis des années, la RBQ réalise d'importants excédents annuels (figure 5). En 10 ans, son excédent cumulé est passé de 33 à 158 millions de dollars. Pour 2019-2020, son excédent annuel était de 16,4 millions de dollars, car ses revenus équivalaient à 126 % de ses dépenses. Cela révèle que les tarifs de la RBQ sont trop élevés pour respecter les exigences de la Politique de financement des services publics.

FIGURE 5 Résultats financiers de la Régie du bâtiment du Québec depuis 10 ans

1. Selon la RBQ, une partie des excédents annuels découle des exigences gouvernementales de réduction des dépenses.

99 Soulignons qu'en 2019, le Conseil du trésor a autorisé la RBQ à procéder à l'ajout de 128,5 effectifs à temps complet d'ici mars 2022, afin de répondre à la croissance marquée de sa charge de travail et de renforcer ses activités de mission. À terme, selon la RBQ, cet ajout d'effectifs augmentera de plus de 10 millions de dollars ses dépenses, ce qui devrait avoir pour effet de réduire son excédent annuel.

100 Notre analyse de la répartition des revenus de la RBQ démontre que ses différentes clientèles ne contribuent pas à leur juste part au financement des activités associées à leur domaine (tableau 4). Par exemple, nous avons estimé que, pour 2019-2020, les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires en électricité ont financé près de six fois les dépenses liées aux activités qui les concernent (23 millions de dollars de revenus pour 4,1 millions de dollars de dépenses). Inversement, les propriétaires et les exploitants de bâtiments n'ont pas contribué aux 7,4 millions de dollars de dépenses liées aux activités de réglementation et d'inspection de leurs bâtiments. Pourtant, la RBQ effectue des inspections sur leurs bâtiments afin de s'assurer qu'ils respectent le *Code de sécurité*.

TABEAU 4 Financement des dépenses par domaines en 2019-2020¹

Domaine	Revenus	Dépenses	Excédent	Ratio de financement
				M\$
Entrepreneurs et constructeurs-propriétaires				
Qualification professionnelle (incluant les enquêtes)	25,9	23,9	2,0	108
Réglementation et inspections				
Électricité	23,0	4,1	18,9	561
Plomberie	5,5	2,5	3,0	220
Bâtiment et autres domaines	8,5	10,2	(1,7)	83
Propriétaires et exploitants				
Réglementation et inspections				
Gaz	3,8	0,6	3,2	633
Équipements pétroliers	1,8	1,1	0,7	164
Ascenseurs et autres appareils élévateurs	2,6	2,9	(0,3)	90
Jeux, manèges et remontées mécaniques	0,2	0,4	(0,2)	50
Bâtiments et autres domaines ²	0,0	7,4	(7,4)	0
Propriétaires et exploitants				
Bureau d'expertise et d'homologation en installations sous pression	2,7	6,0	(3,3)	45
Réglementation et surveillance liées au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs	0,5	1,4	(0,9)	36
Traitement des demandes de mesures équivalentes et des demandes de mesures différentes ³	0,0	2,1	(2,1)	0
Sous-total	74,5	62,6	11,9	119
Autres revenus⁴	4,5	s. o.	4,5	s. o.
Total	79,0	62,6	16,4	126

1. Pour les fins de notre analyse, les droits payés par les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires titulaires de sous-catégories de licence de l'annexe I ont été répartis à parts égales entre les activités de qualification professionnelle (incluant les enquêtes) et les activités de réglementation et d'inspection, par domaines. Ceux des entrepreneurs titulaires de sous-catégories de licence des annexes II et III ont été entièrement affectés à l'activité de qualification professionnelle (incluant les enquêtes).

2. Ces dépenses (7,4 millions de dollars) incluent des dépenses liées aux inspections des installations électriques et de plomberie pour des montants respectifs de 1,7 et de 1,1 million de dollars.

3. Ces demandes concernent des dérogations au *Code de construction* ou au *Code de sécurité*. Elles peuvent provenir autant d'entrepreneurs, de constructeurs-propriétaires que de propriétaires ou d'exploitants.

4. Ces revenus proviennent principalement des revenus d'intérêt.

101 Pour sa part, la RBQ allègue que le ratio de financement des entrepreneurs et des constructeurs-proprétaires détenteurs d'une licence en électricité et en plomberie devrait être respectivement de 397% (au lieu de 561% selon notre analyse) et de 153% (au lieu de 220% selon notre analyse). Son hypothèse s'appuie sur le fait qu'à la suite d'une inspection de la RBQ concernant le *Code de sécurité*, les travaux d'électricité et de plomberie demandés sont effectués par les constructeurs-proprétaires eux-mêmes ou encore par les entrepreneurs, qui sont rémunérés pour les faire chez les propriétaires et exploitants des bâtiments inspectés. Selon la RBQ, ces constructeurs-proprétaires et ces entrepreneurs devraient donc assumer les dépenses de 1,7 et de 1,1 million de dollars engagées par la RBQ pour la réglementation et l'inspection des installations électriques et de plomberie. Nous sommes d'avis que la RBQ n'a pas l'information suffisante pour appuyer cette hypothèse et démontrer que cette dernière respecte le principe du bénéficiaire-payeur.

102 La RBQ n'a pas revu son mode de tarification depuis 2008. D'ailleurs, elle n'a pas de politique qui lui permettrait de structurer sa tarification. Ainsi, elle a généralement maintenu la tarification propre à chaque domaine au moment de son intégration à son champ de compétence. Par exemple, la réglementation et la surveillance liées aux équipements pétroliers ont été confiées à la RBQ en 2005, et elle a depuis continué d'appliquer le mode de tarification qui était utilisé à ce moment. Au fil des années, le mode de tarification de la RBQ est devenu complexe et présente certaines disparités, comme le démontre le résumé de la grille tarifaire présenté dans la section Renseignements additionnels.

103 Prenons l'exemple des entrepreneurs en électricité. Contrairement aux autres types d'entrepreneur, ces derniers doivent payer, en sus des frais et droits annuels de licence, une tarification spécifique de 832 dollars et une autre de 2,5% de la masse salariale versée aux compagnons et apprentis électriciens. À elles seules, ces tarifications spécifiques ont rapporté 23 millions de dollars à la RBQ en 2019-2020. Un autre exemple de disparité a trait aux frais d'inspection : certaines clientèles les paient, d'autres non.

104 La RBQ a comme projet de réviser, d'harmoniser et de simplifier l'ensemble de sa tarification depuis 2014. En 2017, elle a entrepris une réflexion pour procéder à une réforme tarifaire. Puis, en octobre 2018, elle a commencé un projet de modélisation du coût de revient précis des activités et des services qu'elle rend. Ce projet, toujours en cours, est censé être implanté à la fin 2021. Ainsi, la RBQ ne sera pas en mesure de commencer la révision de sa tarification avant 2022.

RECOMMANDATIONS

105 Le Vérificateur général a formulé des recommandations à l'intention de la Régie du bâtiment du Québec. Celles-ci sont présentées ci-dessous.

- 1 Prendre les mesures appropriées pour s'assurer des compétences des entrepreneurs en construction.
- 2 Mettre en place les moyens appropriés pour intervenir au moment opportun auprès des entrepreneurs qui ne respectent pas les conditions donnant droit à une licence.
- 3 Améliorer les mesures de compensation financière et l'information figurant dans le Registre des détenteurs des licences afin de protéger adéquatement les consommateurs.
- 4 Réviser le mode de tarification de ses activités afin que les différentes clientèles contribuent à leur juste part au financement des activités de la RBQ.

COMMENTAIRES DE L'ENTITÉ AUDITÉE

L'entité auditée a eu l'occasion de transmettre ses commentaires, qui sont reproduits ci-après. Nous tenons à souligner qu'elle a adhéré à toutes nos recommandations.

Commentaires de la Régie du bâtiment du Québec

« La Régie du bâtiment du Québec (RBQ) accueille favorablement les recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ). « La RBQ apprécie le regard externe du VGQ sur ses pratiques, qui lui confirme qu'elle est sur la bonne voie avec les projets majeurs qu'elle a entrepris, lesquels permettront, à terme, de répondre aux constats du rapport.

« En effet, dans son Plan stratégique 2018-2023, adopté le 11 décembre 2018, la RBQ s'est donné comme engagement de prioriser les trois enjeux suivants :

1. Agir de manière proactive dans ses interventions tout en privilégiant la collaboration avec le milieu, en misant sur une présence sur le terrain accrue et sur le renforcement des partenariats en matière d'échange d'information ;
2. Améliorer la qualité de ses services en offrant notamment des informations claires et accessibles aux entrepreneurs et aux consommateurs ;
3. Compter sur une organisation efficiente en s'assurant d'une plus grande cohérence dans ses interventions.

« Des actions pour une meilleure compétence des entrepreneurs et répondants

« Comme le souligne le VGQ dans son rapport, la RBQ a introduit en 2020 la formation continue comme condition de maintien de la qualification des répondants techniques pour certains entrepreneurs. Cette nouvelle exigence est le fruit d'un travail de plusieurs années en collaboration avec les corporations et partenaires afin d'implanter une culture de formation continue dans l'industrie de la construction. Il s'agit d'une avancée majeure qui servira d'assise à des phases subséquentes concernant d'autres répondants et d'autres sous-catégories de licence. La RBQ est consciente que des améliorations doivent être apportées à la gestion de ses examens de qualification. C'est pourquoi, depuis 2018, elle a entrepris une analyse et une révision en profondeur du processus d'examen qui permettra de créer des examens uniques et informatisés. Par ailleurs, le VGQ a souligné que les sous-catégories de licence de l'annexe III ne font pas l'objet d'examens techniques, les travaux visés par ces sous-catégories étant considérés à faible risque pour la sécurité du public. Les observations du VGQ viendront alimenter la réflexion qu'a déjà entamée la RBQ à ce sujet en 2020.

« Des moyens additionnels pour mieux informer les consommateurs

« La RBQ souligne qu'elle a joué un rôle central, en collaboration avec ses partenaires, dans la mise en place concertée du Répertoire des entreprises accréditées par Garantie de construction résidentielle (GCR), qui offre, depuis 2020, des informations additionnelles sur les entrepreneurs au bénéfice des consommateurs.

« Concernant les renseignements accessibles sur le site de la RBQ, celle-ci entend développer davantage d'outils et de moyens afin de mieux informer le public et de sensibiliser les entrepreneurs sur le respect de leurs obligations.

« Un rôle partagé pour déceler les mauvaises pratiques

« La RBQ mise sur la collaboration de ses partenaires gouvernementaux pour lutter contre les pratiques frauduleuses dans le domaine de la construction en agissant directement à la porte d'entrée de l'industrie, lors de la délivrance de la licence.

« La RBQ travaille activement à conclure des ententes pour des échanges d'information. À cet effet, elle compte profiter des nouvelles dispositions favorisant l'échange d'information et la valorisation des données détenues par les divers ministères et organismes. Toutes ces actions amélioreront les pouvoirs actuels, qui sont présentement limités, des enquêteurs et analystes en renseignements de la RBQ.

« L'industrie de la construction étant le quatrième secteur en importance de l'économie québécoise, la RBQ tente de répondre avec célérité aux besoins du marché en délivrant des licences dans un délai raisonnable, tout en effectuant des démarches rigoureuses pour déceler les pratiques frauduleuses. Elle reconnaît l'importance d'agir en temps opportun pour avoir une influence réelle et immédiate sur la protection du public. À cet égard, elle poursuit le développement de ses processus et de ses systèmes afin d'améliorer la qualité et la rapidité de ses interventions. Par une utilisation accrue des renseignements à sa disposition (internes et externes), la RBQ optimisera ses interventions afin de contrer les pratiques illégales, dont le travail sans licence.

« Une révision de la tarification

« Depuis 2018, la RBQ a repris des travaux pour réformer et réviser sa tarification afin qu'elle soit simplifiée et en adéquation avec les services que la RBQ rend dans les différents domaines d'activité, le tout basé sur le coût de revient.

« La RBQ ne souscrit pas à la méthode de calcul mentionnée dans ce rapport, car elle ne considère pas le coût des activités d'inspection et de réglementation concernant le Code de sécurité dans le calcul des dépenses par domaine d'intervention, particulièrement celles qui concernent les propriétaires et exploitants de bâtiments. La RBQ estime que les revenus de l'industrie d'un domaine d'intervention contribuent au financement de l'ensemble des activités de ce domaine, que ce soit en vertu du Code de construction ou du Code de sécurité.

« La RBQ souligne que les excédents budgétaires énoncés dans le rapport s'expliquent entre autres par des mesures de contrôle des dépenses, un gel d'effectifs, une augmentation des activités dans l'industrie de la construction et une indexation de la tarification. Comme mentionné par le VGQ, la RBQ bonifiera son offre de services, notamment grâce à un rehaussement de ses effectifs, en ayant recours à son excédent cumulé.

« La RBQ poursuivra ses travaux et ses efforts entrepris depuis plus de trois ans pour améliorer sa gouvernance et pour mener à bien la réalisation de ses projets afin de mieux accompagner ses partenaires, de protéger davantage les consommateurs et de servir ses clientèles avec des moyens adaptés à leurs besoins. »

RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Objectifs de l'audit et portée des travaux

Rôles et responsabilités de la RBQ et de ses partenaires

Portrait des licences actives au 31 mars 2020

Rôles et responsabilités des répondants

Résumé des tarifs de la RBQ pour 2020

Conditions pour obtenir et conserver une licence

Objectifs de l'audit et portée des travaux

Objectifs de l'audit

Le présent rapport de mission d'audit indépendant fait partie du tome de juin 2021 du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2021-2022*.

La responsabilité du Vérificateur général consiste à fournir une conclusion sur les objectifs propres à la présente mission d'audit. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder nos conclusions et pour obtenir un niveau d'assurance raisonnable.

Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances et qui sont exposés ci-après.

Objectifs de l'audit	Critères d'évaluation
Déterminer si la RBQ gère l'émission des licences de manière à protéger les consommateurs des pratiques inappropriées des entrepreneurs en construction.	<ul style="list-style-type: none"> ■ La RBQ évalue en continu la compétence, la probité et la solvabilité des entrepreneurs en construction. ■ La RBQ utilise des moyens efficaces pour déceler le travail sans licence. ■ La RBQ intervient rapidement et de façon adéquate auprès des entrepreneurs en construction fautifs. ■ La RBQ exige des mesures de compensation financière qui protègent adéquatement les consommateurs. ■ La RBQ divulgue aux consommateurs l'information nécessaire pour connaître les entrepreneurs en construction fautifs et les recours possibles.
Déterminer si la tarification des activités de la RBQ est représentative de ses dépenses pour chacun de ses domaines d'intervention.	<ul style="list-style-type: none"> ■ La RBQ possède un cadre de référence à jour déterminant la façon de tarifier chacun de ses domaines d'intervention. ■ La RBQ suit le coût de ses activités pour chacun de ses domaines d'intervention de manière à ajuster sa tarification en conséquence.

Les travaux d'audit dont traite ce rapport ont été menés en vertu de la *Loi sur le vérificateur général* et conformément aux méthodes de travail en vigueur. Ces méthodes respectent les Normes canadiennes de missions de certification (NCCM) présentées dans le *Manuel de CPA Canada – Certification*, notamment la norme sur les missions d'appréciation directe (NCCM 3001).

De plus, le Vérificateur général applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1. Ainsi, il maintient un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables. Au cours de ses travaux, le Vérificateur général s'est conformé aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie prévues dans son code de déontologie.

Portée des travaux

Le présent rapport a été achevé le 6 mai 2021.

L'audit porte sur la gestion des licences d'entrepreneur en construction et sur la tarification de la RBQ. Il ne vise pas les activités de la Corporation des maîtres électriciens du Québec et de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec, qui sont responsables de délivrer les licences dans leur domaine respectif. De plus, l'audit ne couvre pas la gestion du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, géré depuis 2015 par Garantie Construction Résidentielle, un organisme à but non lucratif mandaté par la RBQ.

Nous avons réalisé des entrevues auprès de gestionnaires et de professionnels de la RBQ. De plus, nous avons analysé divers documents ainsi que des données provenant de différents systèmes d'information de la RBQ concernant les entrepreneurs et la tarification.

Nos travaux se sont déroulés principalement de janvier 2020 à avril 2021. Notre audit vise principalement les activités des exercices 2018-2019 et 2019-2020. Toutefois, certaines analyses peuvent avoir trait à des situations antérieures ou postérieures à cette période.

Lorsque cela était requis, par exemple pour l'analyse de dossiers d'entrepreneurs, nous avons procédé à des échantillonnages par choix raisonné. Ainsi, les résultats de notre audit ne peuvent pas être extrapolés, mais ils donnent des indications sur les bonnes pratiques et les éléments que la RBQ doit prendre en compte.

Rôles et responsabilités de la RBQ et de ses partenaires

Intervenant	Rôles et responsabilités (non exhaustif)
RBQ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contrôler la qualification des entrepreneurs (sauf ceux relevant de la CMEQ et de la CMMTQ) et des constructeurs-propriétaires de façon à s'assurer en tout temps de leur compétence, de leur probité et de leur solvabilité. ■ Régir le <i>Code de construction</i> et le <i>Code de sécurité</i>, et s'assurer de leur respect au moyen d'inspections. ■ Favoriser la formation des personnes œuvrant dans le milieu de la construction et du bâtiment, et l'information au public. ■ Adopter des mesures en vue de responsabiliser davantage les personnes œuvrant dans le milieu de la construction. ■ Vérifier et contrôler l'application de la <i>Loi sur le bâtiment</i> au moyen de vérifications et d'enquêtes. ■ Collaborer aux efforts de prévention et de lutte contre les pratiques frauduleuses et la corruption dans l'industrie de la construction. ■ Favoriser les ententes administratives avec d'autres organismes œuvrant dans les domaines visés par la <i>Loi sur le bâtiment</i>, de façon à en faciliter l'application. ■ Régir des plans de garantie, exiger des cautionnements et, le cas échéant, organiser et administrer un fonds de garantie ou un fonds d'indemnisation afin de protéger les consommateurs. ■ Financer ses activités à même ses revenus tarifaires.
CMEQ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contrôler la qualification des entrepreneurs en électricité.
CMMTQ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contrôler la qualification des entrepreneurs en systèmes de chauffage et en plomberie.
Associations d'entrepreneurs ¹ et ministère de l'Éducation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offrir des programmes de formation reconnus par la RBQ exemptant les répondants des examens de la RBQ.
Municipalités	<ul style="list-style-type: none"> ■ Régir des normes de construction et de sécurité pour les bâtiments non assujettis au <i>Code de construction</i> ou au <i>Code de sécurité</i>. ■ Inspecter les bâtiments non assujettis au <i>Code de construction</i> ou au <i>Code de sécurité</i>, et des bâtiments assujettis lorsque la RBQ leur en délègue la responsabilité. ■ Délivrer les permis de construction et en fournir copie à la RBQ, incluant certaines données prescrites par la <i>Loi sur l'aménagement et l'urbanisme</i>.
GCR	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contrôler l'accréditation au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs des entrepreneurs construisant des maisons unifamiliales, des duplex aux quintuplex, et des bâtiments multifamiliaux d'au plus quatre unités privatives superposées. ■ Émettre et gérer les certificats de garantie du plan. ■ Inspecter les constructions résidentielles couvertes par le plan. ■ Promouvoir l'amélioration de la qualité de la construction auprès des entrepreneurs accrédités et encourager l'adoption des meilleures pratiques.
CCQ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Valider la détention des licences de la RBQ appropriées lors des inspections réalisées sur les chantiers relevant de son champ de compétence.

1. Il s'agit de l'Association de la construction du Québec, de l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec et de l'Association patronale des entreprises en construction du Québec.

Portrait des licences actives au 31 mars 2020

Voici le nombre de licences qui étaient actives au 31 mars 2020 par sous-catégories. Une même licence peut comprendre plusieurs sous-catégories.

Annexe	Sous-catégorie de licence	Nombre de licences
Annexe I Entrepreneur général et constructeur-propriétaire général avec évaluation des compétences	1.1.1 Bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie de classe 1 ¹	2 858
	1.1.2 Bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie de classe 2 ²	2 507
	1.2 Petits bâtiments	14 991
	1.3 Bâtiments de tout genre	18 563
	1.4 Routes et canalisation (génie civil)	3 170
	1.5 Structures d'ouvrages de génie civil (génie civil)	1 622
	1.6 Ouvrages de génie civil immergés (génie civil)	1 182
	1.7 Télécommunication, transport, transformation et distribution d'énergie électrique (génie civil)	1 208
	1.8 Installation d'équipement pétrolier	471
	1.9 Mécanique de bâtiment	81
	1.10 Remontées mécaniques	254
Annexe II Entrepreneur spécialisé et constructeurs-propriétaires spécialisés avec évaluation des compétences	2.1 Puits forés	409
	2.2 Ouvrages de captage d'eau non forés	3 923
	2.3 Systèmes de pompage des eaux souterraines	562
	2.4 Systèmes d'assainissement autonome	4 363
	2.6 Pieux et fondations spéciales	1 611
	2.8 Sautage	863
	3.1 Structures de béton	2 316
	4.1 Structures de maçonnerie	1 927
	5.1 Structures métalliques et éléments préfabriqués de béton	1 999
	6.1 Charpentes de bois	7 374
	10 Systèmes de chauffage localisé à combustible solide	8 547
	11.1 Tuyauterie industrielle ou institutionnelle sous pression	1 425
	13.1 Protection contre la foudre	846
	13.2 Systèmes d'alarme incendie	641
	13.3 Système d'extinction d'incendie	527
	13.4 Systèmes localisés d'extinction incendie	1 093
	14.1 Ascenseurs et monte-charges	305
14.2 Appareils élévateurs pour personnes handicapées	314	
14.3 Autres types d'appareils élévateurs	280	

1. La classe 1 comprend les maisons unifamiliales isolées, jumelées ou en rangées, détenues ou non en copropriété divise, ainsi que les bâtiments multifamiliaux, à partir du duplex jusqu'au quintuplex, non détenus en copropriété divise.

2. La classe 2 comprend les bâtiments multifamiliaux détenus en copropriété divise, comprenant au plus quatre parties privatives superposées.

Annexe	Sous-catégorie de licence	Nombre de licences	
Annexe II Entrepreneur spécialisé et constructeurs-propriétaires spécialisés avec évaluation des compétences (suite)	15.1	Systèmes de chauffage à air pulsé (gérée par la CMMTQ)	1 123
	15.1.1	Systèmes de chauffage à air pulsé pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	11
	15.2	Systèmes de brûleurs au gaz naturel (gérée par la CMMTQ)	1 472
	15.2.1	Systèmes de brûleurs au gaz naturel pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	11
	15.3	Systèmes de brûleurs à l'huile (gérée par la CMMTQ)	1 204
	15.3.1	Systèmes de brûleurs à l'huile pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	1
	15.4	Systèmes de chauffage hydronique (gérée par la CMMTQ)	1 202
	15.4.1	Systèmes de chauffage hydronique pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	7
	15.5	Plomberie (gérée par la CMMTQ)	2 162
	15.5.1	Plomberie pour certains travaux qui ne sont pas réservés exclusivement aux maîtres mécaniciens en tuyauterie	277
	15.6	Propane	676
	15.7	Ventilation résidentielle	8 841
	15.8	Ventilation	1 698
	15.9	Petits systèmes de réfrigération	308
	15.10	Réfrigération	1 467
	16	Électricité (gérée par la CMEQ)	3 911
	17.1	Instrumentation, contrôle et régularisation	1 466
Annexe III Entrepreneur spécialisé sans évaluation des compétences	2.5	Excavation et terrassement	30 327
	2.7	Travaux d'emplacement	30 980
	3.2	Petits ouvrages de béton	30 713
	4.2	Travaux de maçonnerie non structurale, marbre et céramique	30 718
	5.2	Ouvrages métalliques	32 843
	6.2	Travaux de bois et plastique	33 230
	7	Isolation, étanchéité, couvertures et revêtement extérieur	34 398
	8	Portes et fenêtres	34 010
	9	Travaux de finition	35 525
	11.2	Équipements et produits spéciaux	33 511
	12	Armoires et comptoirs usinés	32 223
	13.5	Installations spéciales ou préfabriquées	28 008
17.2	Intercommunication, téléphonie et surveillance	27 560	

Rôles et responsabilités des répondants

Un répondant est responsable de la gestion des activités dans le domaine pour lequel ses connaissances ou son expérience ont été reconnues par la RBQ et doit, à ce titre, y participer activement de manière continue. Il est également responsable de toute communication avec la RBQ, notamment en ce qui concerne les documents et les renseignements que le titulaire de la licence est tenu de transmettre à la RBQ en vertu de la *Loi sur le bâtiment* ou de ses règlements.

Le répondant peut être une personne physique qui exploite une entreprise individuelle, un membre d'une société ou, dans le cas d'une personne morale, un administrateur, un dirigeant au sens de la *Loi sur les sociétés par actions* ou un actionnaire détenant 10 % ou plus des droits de vote rattachés aux actions. Dans le cas d'une société ou d'une personne morale, le répondant peut également être un gestionnaire à temps plein. Dans ce cas, il doit participer à la gestion, à l'administration, à la direction ou à l'organisation des affaires de l'entreprise. Sa période de travail doit correspondre à la journée et à la semaine de travail établies dans cette entreprise.

Les qualifications d'un répondant peuvent être reconnues dans quatre domaines : l'administration, la gestion de la sécurité sur les chantiers de construction, la gestion de projets et de chantiers, et l'exécution de travaux de construction. Chacune de ces qualifications joue un rôle particulier pour la bonne marche de l'entreprise. Une personne physique peut devenir répondant dans un ou plusieurs de ces quatre domaines de qualification et pour une ou plusieurs sous-catégories de licence. Le tableau 5 présente les domaines de qualification exigés par la RBQ selon le type d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire.

TABLEAU 5 Types de répondant requis selon le type d'entrepreneur ou de constructeur-propriétaire

	ADM	GSC	GPC	ETC
Entrepreneur général ou spécialisé (annexe I ou II)	X	X	X	X
Entrepreneur spécialisé (annexe III)	X	X	X	-
Constructeur-propriétaire général (annexe I)	-	X	X	X
Constructeur-propriétaire spécialisé (annexe II)	-	X	-	X
Constructeur-propriétaire spécialisé (annexe III)	-	-	-	-

ADM Répondant en administration

GSC Répondant en gestion de la sécurité sur les chantiers de construction

GPC Répondant en gestion de projets et de chantiers

ETC Répondant en exécution de travaux de construction

Répondant en administration

Ce répondant est responsable de la gestion de l'entreprise, de sa santé financière et de sa conformité aux obligations administratives. Il s'assure également du respect des relations de travail.

Répondant en gestion de la sécurité sur les chantiers de construction

Ce répondant est responsable de la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs et des sous-traitants sur les chantiers de l'entreprise ou sous sa responsabilité. Il est responsable du programme de prévention et de l'application des mesures prévues par la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* et par le *Code de sécurité pour les travaux de construction* de la CNESST. Il est également responsable de l'inscription de ses travailleurs, de la cotisation et des dossiers d'indemnisation auprès de la CNESST.

Répondant en gestion de projets et de chantiers

Ce répondant planifie, organise, dirige, contrôle et évalue l'ensemble des activités reliées aux projets de construction. Il est responsable des soumissions, des contrats, du respect des normes et des règlements de construction, du contrôle qualité des travaux et de la livraison du chantier au donneur d'ouvrage.

Répondant en exécution de travaux de construction

Ce répondant est responsable de l'application rigoureuse, par l'entreprise et ses sous-traitants, de la réglementation, des normes et des techniques de construction. Il est responsable de l'examen des plans et devis et de l'application des procédures relatives à l'exécution des travaux.

Résumé des tarifs de la RBQ pour 2020¹

Clientèle	Droits de licence ou de permis	Tarifification spécifique	Frais d'inspection	Frais administratifs et autres
Entrepreneur en électricité	<ul style="list-style-type: none"> ■ 769,27 \$ (annexe I) ■ 384,62 \$ (annexes II et III) *** La CMEQ et la CMMTQ conservent un droit de 260,75 \$ par licence qu'elles gèrent.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 832,46 \$ ■ 2,5 % de la masse salariale des compagnons et apprentis (salaire présumé pour le calcul : 39 184,87 \$) 	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nouvelle licence : 354,10 \$ ■ Maintien d'une licence : 91,56 \$ ■ Modification d'une licence : 354,10 \$ ■ Modification d'un répondant : 91,56 \$
Constructeur-proprétaire en électricité		<ul style="list-style-type: none"> ■ 624,39 \$ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 165,10 \$ l'heure ■ 77,68 \$ de frais de déplacement 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Frais d'examen ou de formation : 91,56 \$
Entrepreneur en plomberie		<ul style="list-style-type: none"> ■ 158,16 \$ par maison unifamiliale neuve ■ 95,74 \$ par unité de condo neuf ■ 21,77 \$ par appareil ou chauffe-eau ■ 12,70 \$ par appareil ou chauffe-eau lorsqu'il y en a plus d'un 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 106,83 \$ l'heure pour une inspection à la suite de la délivrance d'un avis de correction 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Évaluation des acquis : 763,14 \$ par domaine de qualification ou sous-catégorie de licence ■ Demande de révision d'une décision de la RBQ : 354,10 \$
Constructeur-proprétaire en plomberie		-	<ul style="list-style-type: none"> ■ 106,83 \$ l'heure 	
Autres entrepreneurs et constructeurs-proprétaires		-	-	
Propriétaire d'ascenseurs et autres appareils élévateurs	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ 175,86 \$ par appareil la première année ■ 88,59 \$ par appareil pour les années subséquentes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 148,09 \$ par appareil desservant 10 paliers et moins ■ 13,22 \$ par palier supplémentaire ■ 148,09 \$ l'heure pour une inspection à la suite de la délivrance d'un avis de correction et inspection d'ascenseurs sur plan incliné et funiculaires 	-
Propriétaire ou exploitant d'équipements pétroliers	<ul style="list-style-type: none"> ■ 161,70 \$ pour deux ans 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 49,76 \$ par tranche de 10 000 litres de capacité d'entreposage pour deux ans (maximum de 3 110 \$) 	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ Demande d'approbation ou de renouvellement d'un programme de contrôle de la qualité : 2 228,78 \$
Propriétaire ou exploitant d'installations sous pression	<ul style="list-style-type: none"> ■ 88,68 \$ 	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ 177,36 \$ l'heure ■ 177,36 \$ de frais de déplacement 	-
Propriétaire ou exploitant de jeux et manèges	<ul style="list-style-type: none"> ■ 340 \$ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 393 \$ par jeu ou manège portable ■ 196 \$ par jeu ou manège fixe 	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modification d'un permis : 85 \$
Propriétaire ou exploitant de remontées mécaniques	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ 710,10 \$ par remontée mécanique aérienne et téléphérique ■ 316,03 \$ par autre type de remontée mécanique 	-	-
Propriétaire ou exploitant d'une installation d'entreposage ou de distribution de gaz	<ul style="list-style-type: none"> ■ 182,99 \$ par installation avec transvasement ■ 53,83 \$ par installation sans transvasement (bouteille) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cotation mensuelle : <ul style="list-style-type: none"> – 0,481 \$ par 1 000 mètres carrés de gaz vendu au Québec – 0,934 \$ par 1 000 litres de pétrole liquéfié vendu au Québec 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 162,66 \$ l'heure pour une inspection à la suite de la délivrance d'un avis de correction ■ 76,53 \$ de frais de déplacement 	-
Propriétaire ou exploitant de bâtiments ou de lieux de baignades	-	-	-	-
Propriétaire d'une maison couverte par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ 53,63 \$ par certificat de garantie délivré par GCR

1. Tous les tarifs sont annuels, sauf lorsqu'ils comportent une mention de leur application.

Conditions pour obtenir et conserver une licence

Voici un résumé des conditions à respecter pour obtenir et conserver une licence qui sont traitées dans le rapport. Ces conditions s'appliquent autant aux personnes physiques qu'aux personnes morales ainsi qu'à leurs dirigeants. Elles sont présentées plus en détail dans la *Loi sur le bâtiment*. Si l'une des conditions ci-après n'est pas respectée, la RBQ peut refuser, restreindre, suspendre ou annuler la licence.

Conditions à respecter	Avant de délivrer la licence	Après avoir délivré la licence
Démontrer ses compétences dans les domaines de qualification requis (répondant)		X ¹
Se conformer en tout temps au <i>Code de construction</i>	X	X
Ne pas avoir été dirigeant d'une société ou d'une personne morale ayant cessé ses activités d'entrepreneur pour un motif illégitime	X	X
Ne pas abandonner ou interrompre sans motif légitime des travaux de construction, et causer ainsi des préjudices aux personnes intéressées	X	X
Déclarer la structure juridique, les dirigeants et les actionnaires de l'entreprise ainsi que les changements apportés par la suite	X	X
Ne pas être en faillite		
Ne pas avoir été dirigeant d'une société ou d'une personne morale ayant fait faillite dans les trois dernières années	X	X
Fournir le cautionnement exigé		
Détenir l'assurance responsabilité exigée (non encore en vigueur)		
Être accrédité au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (ne vise que les sous-catégories de licence 1.1.1 et 1.1.2)		
Ne pas avoir été déclaré coupable dans les cinq dernières années d'une infraction à une loi fiscale ou d'un acte criminel reliés aux activités que la personne entend exercer dans l'industrie de la construction ²	X	X
Ne pas avoir été déclaré coupable dans les cinq dernières années de certains actes criminels en lien avec la concurrence, la fraude, le recyclage de produits de la criminalité, le complot et la drogue et autres substances ²		X
Ne pas être déclaré coupable d'infractions graves ou fréquentes aux lois appliquées par la RBQ, l'OPC, la CCQ et la CNESST	X	X
Être de bonnes mœurs et maintenir la confiance du public quant à la gestion de l'entreprise et à l'exécution des travaux de construction	X	X
Ne pas agir en tant qu'entrepreneur sans licence active	X	X

1. Le X signifie que la décision de refus, de restriction, de suspension ou d'annulation doit être prise par un régisseur.

2. Cette condition s'applique aux autres actionnaires ainsi qu'aux autres entreprises détenues par les dirigeants au courant des cinq dernières années.