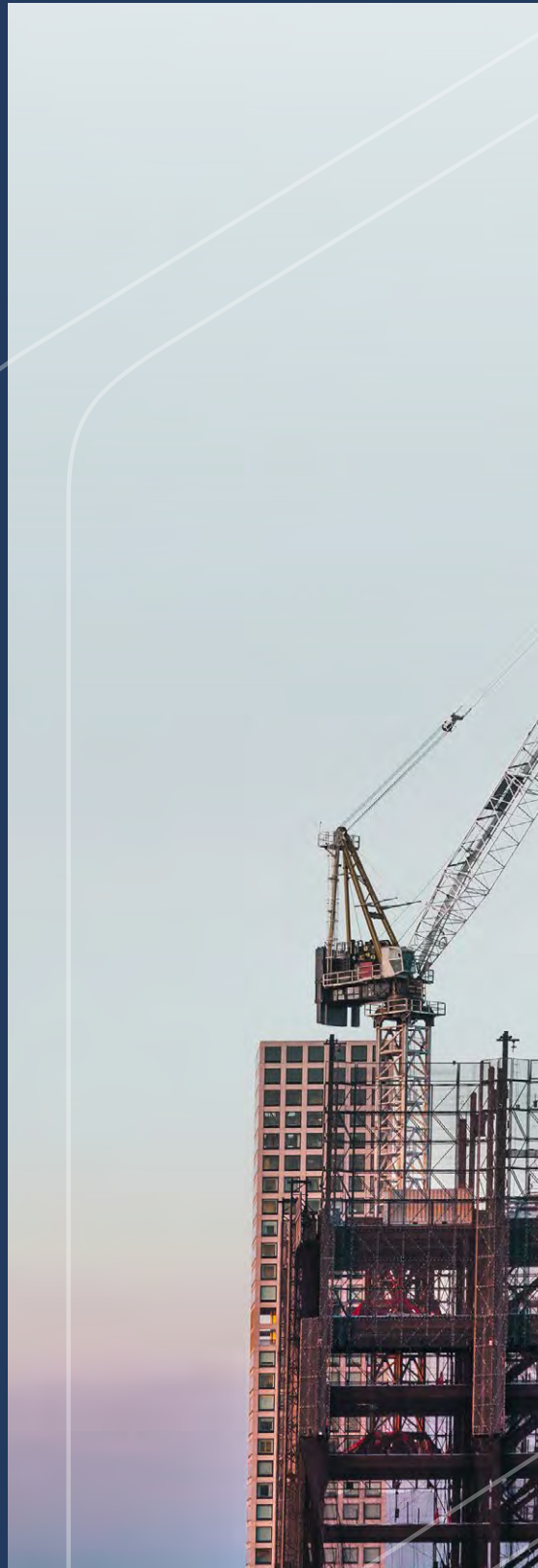




# Rapport annuel 2024

# Mission

Recevoir et acheminer des soumissions d'entrepreneurs spécialisés de l'industrie de la construction, qui œuvrent sur le territoire québécois, afin de permettre aux entrepreneurs généraux et spécialisés de profiter des bienfaits d'une saine concurrence et de l'efficacité des marchés, au bénéfice des propriétaires.



# Table des matières

|    |   |
|----|---|
| 4  | <b>Le BSDQ en bref</b>                                |
| 8  | <b>Rapport du président</b>                           |
| 10 | <b>Rapport du directeur général</b>                   |
| 13 | <b>Service des opérations</b>                         |
| 14 | <b>Service aux usagers</b>                            |
| 16 | Amélioration TES                                      |
| 17 | Ouverture de projets et dépôt de soumissions          |
| 17 | Tableaux – Inscription des projets                    |
| 20 | Rappels d’offres                                      |
| 21 | Tableaux – Soumissions reçues                         |
| 28 | <b>Service de l’application du Code</b>               |
| 29 | Vulgarisation du Code                                 |
| 29 | Plaintes et enquêtes                                  |
| 30 | Tableaux – Plaintes                                   |
| 33 | <b>Service des communications et du marketing</b>     |
| 34 | Formation   |
| 35 | Publicité   |
| 36 | L’engagement au BSDQ                                  |
| 37 | Site Internet   |
| 38 | Événements  |
| 40 | <b>Service administratif et ressources humaines</b>   |
| 41 | Les ressources humaines en 2024 : un tournant décisif |
| 42 | Gestion de risques et technologie                     |
| 43 | Plan directeur TI                                     |
| 43 | Refonte du Backoffice                                 |
| 44 | Projet « Tableau de bord »                            |
| 44 | Administration et finances                            |
| 45 | <b>Structure de l’organisation</b>                    |
| 46 | Comités   |
| 48 | Structure organisationnelle 2024                      |

# Le BSDQ en bref

## Qui nous sommes

Le Bureau des soumissions déposées du Québec (BSDQ) est un organisme privé à but non lucratif, qui reçoit des soumissions d'entrepreneurs spécialisés et les achemine aux entrepreneurs généraux lorsqu'un projet de construction est lancé.

Le BSDQ a été créé il y a plus de 50 ans par trois organismes reconnus par le gouvernement du Québec.

- Association de la construction du Québec (ACQ);
- Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ);
- Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ).

## Fonctionnement

Le BSDQ offre un encadrement transparent au processus de soumission et donne une chance égale à tous les entrepreneurs de se positionner avantageusement lorsqu'un projet de construction est lancé.

Ses règles placent les soumissionnaires à l'abri du marchandage et rendent possible une saine concurrence dans l'industrie.

Le BSDQ a développé une plateforme électronique, la TES (Transmission électronique de soumissions), qui donne une vue d'ensemble sur tous les projets inscrits, fournit toutes les informations nécessaires et permet aux entrepreneurs de déposer leurs soumissions en ligne, à toute heure, sept jours par semaine, sans logiciel exclusif nécessaire et en ayant seulement un accès Internet.

Le système offert par le BSDQ permet de recevoir un plus grand nombre de soumissions pour chaque projet inscrit et grâce à la dynamique de la saine concurrence, d'obtenir de meilleurs prix.

## Conditions

**1** Lorsque le propriétaire exige le dépôt des soumissions au BSDQ;

OU

**2** Lorsque le projet est exécuté par un entrepreneur général, qu'il requiert la réalisation de travaux assujettis\* et que les quatre conditions suivantes sont réunies :

- Les travaux s'effectuent au Québec;
- Il y a plus d'un entrepreneur invité à fournir un prix;
- Le montant de la soumission atteint ou dépasse les 20 000 \$;
- Les documents de soumission permettent de présenter des soumissions comparables.

\* La liste des travaux assujettis peut varier selon les régions. Le BSDQ est en mesure de fournir toutes les informations afférentes. (Voir ANNEXE I du Code de soumission).

# Comment

1

## Propriétaire

(Maître de l'ouvrage, client)

Détermine la nature des travaux.

2

## Professionnels

(Architectes, ingénieurs)

Conception du projet et création des plans et devis.

3

## Appel d'offres

(Privé, public)

Planification de l'appel d'offres et mise en disponibilité des documents de soumission.

4

## Entrepreneurs spécialisés

(Soumissionnaires)

Les entrepreneurs spécialisés préparent et déposent leurs soumissions au BSDQ.

5

## BSDQ

(TES)

Rend disponibles les soumissions destinées aux entrepreneurs généraux et lorsque cela est requis au maître de l'ouvrage.

6

## Entrepreneurs généraux

(Destinataires)

Sélectionnent les entrepreneurs spécialisés de leur choix selon les règles du Code et soumettent leur propre soumission au maître de l'ouvrage.

# En chiffres

~ 5 100

ENTREPRENEURS INSCRITS  
(ENGAGÉS)

~ 3 800

ENTREPRISES SOUMISSIONNAIRES

~ 1 300

ENTREPRISES DESTINATAIRES

~ 4 000

PROJETS INSCRITS PAR AN

~ 50 000

SOUMISSIONS PAR AN



# Axes stratégiques

En clôturant l'année 2024, le BSDQ entre dans sa dernière année du plus récent plan stratégique. Ces axes seront à revoir en 2025 afin de bâtir un nouveau plan 2026-2029. Pour l'heure, ces axes stratégiques demeurent des piliers sur lesquelles le BSDQ doit se pencher afin de maintenir une amélioration continue pour la pérennité de l'organisation, mais plus encore, pour le bien de ses usagers.

## Stratégie technologique

Investir dans les technologies de pointe afin d'offrir un outil stable, moderne et sécuritaire.

## Stratégie financière

À même les fonds du BSDQ, créer de la valeur pour l'utilisateur et poursuivre l'optimisation des processus administratifs.

## Stratégie commerciale (client)

Offrir un encadrement sûr, un service efficace, une expérience client simplifiée et uniformisée.

## Stratégie communication

Améliorer la perception du BSDQ par l'industrie et les entrepreneurs, sa compréhension par les usagers et faire connaître la valeur ajoutée (avantages) aux maîtres de l'ouvrage et aux professionnels.

## Stratégie de gestion de risque

Protéger l'organisation et ses membres dans la transparence et l'éthique.

## Stratégie ressources humaines

Offrir un milieu de travail sain, dynamique avec des conditions de travail attractives.

## Vision

Le BSDQ se positionne parmi les solutions indispensables de l'industrie de la construction.

Le BSDQ vise la simplicité, la clarté et la transparence.

Le BSDQ prend en charge ses usagers.

Le BSDQ projette une image dynamique et moderne.

## Valeurs



**Intégrité**



**Dévouement**



**Fiabilité**



**Respect**



# Rapport du président

**Jean-Marc  
Lacroix**

Président

## Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'organisation.

**Encore une fois cette année, nous avons eu un carnet bien rempli et notre équipe a été à la hauteur de la situation.**

Dans le contexte actuel du marché, nous pouvons affirmer que le BSDQ remplit pleinement sa mission. Le gouvernement a mis sur pause plusieurs projets d'investissements, afin de pouvoir équilibrer le budget. Ceci a entraîné en quelque sorte une baisse de l'offre des donneurs d'ouvrage, mais a généré en contrepartie une compétition plus grande des entrepreneurs. Rappelons-nous que la mission du BSDQ est d'offrir un environnement de saine compétition entre les sous-traitants, pour les entrepreneurs généraux et au bénéfice des donneurs d'ouvrage. Les chiffres sont à l'appui, il y a eu davantage de soumissions transmises au BSDQ et les donneurs d'ouvrage en bénéficient.

En ce qui concerne les trois Parties constituantes du BSDQ, nous avons eu un désir de créer plus d'occasions de collaborer afin de garder le BSDQ au goût du jour, représentatif de tous les entrepreneurs et surtout pertinent, comme le dirait si bien Alain Deschamps, notre directeur général.



De nos jours, nous entendons souvent parler de mode collaboratif. Ce mode semble séduire beaucoup d'intervenants de l'industrie. Malgré que ceci plaise à certains, les autorités semblent vouloir apporter quelques nuances et font un appel à la prudence. Le Québec est une pépinière à PME et c'est une richesse importante. Il faut être prudent et permettre à l'écosystème de rester en place, tout en veillant à ce que les projets d'envergure bénéficient à l'ensemble de la collectivité plutôt qu'à certains seulement. Le BSDQ continuera d'effectuer son travail et nous suivrons ce dossier de près. Pour ma part, je vais maintenir l'importance de rédiger des plans et devis de qualité de la part des professionnels, d'avoir un mode de surveillance des travaux en cours adéquat et des donneurs d'ouvrage qui prennent activement part au projet d'un bout à l'autre. Le BSDQ est l'outil incontournable pour que les payeurs ultimes bénéficient de la meilleure offre du marché.

La prochaine année sera ma dernière comme président du BSDQ et je reste déterminé à m'impliquer autant que les années précédentes. J'ai l'intention de maintenir ma participation aux événements de la tournée régionale BSDQ et de poursuivre nos efforts pour rencontrer les architectes et les ingénieurs. Le plan stratégique prendra fin en même temps que mon mandat à la présidence. C'est un honneur de noter que les projets ambitieux fixés par le BSDQ seront accomplis à cette échéance. C'est un réel plaisir de pouvoir constater que l'organisation est composée d'employés dédiés à leurs tâches. Le personnel, majoritairement féminin, soulignons-le, est tellement compétent et a le réel désir de bien remplir les fonctions qui lui sont confiées par la direction et le Comité de gestion provincial. J'espère que j'aurai pu, au cours de mon passage, susciter des réflexions, renforcer nos positions et assurer une transition de direction générale avec succès. L'année 2025 commence bien et nous serons au rendez-vous encore une fois cette année.



# Rapport du directeur général

**Alain  
Deschamps**  
Directeur général

## Une première année à la barre du BSDQ

**Depuis mon arrivée en décembre 2023, j'ai pu constater la force des équipes du BSDQ. Leur mobilisation et leur contribution aux résultats dont fait état ce rapport en sont la preuve.**

Je souhaite également exprimer toute ma reconnaissance à l'équipe de direction et aux membres de la permanence pour leur accueil. Je salue plus particulièrement les membres du Comité de gestion provincial et notre président, pour leur confiance et leur contribution indispensable à la pertinence et à la performance de l'organisation que je dirige.

## Ajustements structureaux

Quelques ajustements structureaux ont été effectués en début d'année en tenant compte des compétences, des rôles et responsabilités en lien avec les besoins du BSDQ. Ceci a permis de créer un alignement organisationnel où les habiletés de chacun sont valorisées et où tout le monde travaille ensemble vers un objectif commun.

Le bien-être de nos talents internes est central et nous sommes soucieux de leur donner les moyens de se réaliser à leur plein potentiel. La certification Employeur élite, récemment obtenue, témoigne de notre engagement envers les membres de l'équipe.



## **Mieux travailler avec nos Parties fondatrices**

Né d'un vouloir d'instaurer une plus grande communication ouverte, un partage des connaissances et des compétences, ainsi qu'un niveau de prise de décision collective, nous avons instigué des rencontres plus formelles et plus récurrentes avec les têtes de nos Parties propriétaires. Cette approche favorise l'innovation, l'efficacité et l'engagement des participants, en tirant parti de la diversité des perspectives et des expertises. Les rencontres initiées cette dernière année ont été bénéfiques et ont favorisé cette démarche collaborative.

## **Partenaires de l'industrie de la construction**

Cette année a été marquée par de nombreuses rencontres et échanges fructueux avec divers acteurs de notre industrie. Que ce soit avec nos parties prenantes, des entités gouvernementales, des associations et des regroupements, ce fut riche en échanges où la compréhension des rôles de tout un chacun enrichissait les conversations.

Cela nous a également permis de solidifier davantage le rôle du BSDQ et de démontrer notre volonté de nous poser des questions, d'ajuster notre offre de service ou encore de développer des présentations sur mesure. Le BSDQ fait preuve d'une grande capacité d'adaptabilité aux fins de demeurer dynamique et moderne, étant l'une des facettes de notre vision stratégique.

## Continuité du plan stratégique 2022-2025

Tel qu'il sera énoncé à plusieurs reprises dans ce rapport, le plan stratégique avance rondement. Un plan audacieux, face auquel les équipes ont su démontrer, encore une fois, que l'audace ne leur fait pas peur ! À ce jour, c'est 80 % du plan qui est réalisé. On parle d'un plan de 102 actions basées sur 6 axes bien définis (communication, commerciale, technologique, gestion de risques, financière et ressource humaine) pour lesquelles 76 sont réalisées et 19 autres en cours de réalisation. Seulement 7 actions ne sont pas encore amorcées. On peut affirmer sans crainte que le plan stratégique sera complété dans l'année à suivre.

## Quelques chantiers en cours afin de mieux servir nos usagers

Le secteur de la construction au Québec traverse une période intéressante et complexe. Cet environnement, en constante évolution, doit nous conditionner à réexaminer nos pratiques afin de demeurer utile, nécessaire et pertinent au sein de l'écosystème de la construction du Québec.

Afin de faire preuve d'agilité, d'innovation et d'amélioration continue, nous amorcerons en 2025 certains travaux : renouveler le plan marketing, explorer plusieurs pistes de réflexion, examiner certains pans du Code de soumission ainsi que le processus de la prochaine planification stratégique.

Il y a donc intérêt à saisir cette opportunité afin d'être à la hauteur des attentes en s'assurant que le BSDQ demeure une solution indispensable pour les entrepreneurs en construction tout en maintenant un climat de saine concurrence et une équité.

Bonne lecture!



# Service des opérations

Afin de mener à bien la mission du BSDQ et de promouvoir une compétition honnête tout en protégeant les entrepreneurs contre les pratiques déloyales, le Service des opérations joue un rôle essentiel. Pour les projets en cours, l'utilisation de la plateforme TES ou le fonctionnement des règles du Code et ses particularités, il est le point de contact principal pour toutes demandes d'informations, que ce soit par téléphone ou par courriel. En offrant une aide complète, précise et efficace, ce service se démarque et établit des relations durables avec les usagers et les différents intervenants de l'industrie.



# Service aux usagers

Le Service aux usagers (SAU) est le premier niveau de soutien, il aide les usagers dans leurs questions quotidiennes concernant l'utilisation du BSDQ. En avril 2024, les heures d'ouverture du service ont été ajustées et sont désormais du lundi au vendredi de 8h à 16h. Cette modification permet d'améliorer la gestion interne et la qualité du service, en offrant une meilleure capacité à répondre aux besoins des usagers tout au long de la journée.

Désireux d'offrir le meilleur soutien possible et dans une optique d'amélioration continue, le BSDQ s'est doté d'un nouveau centre de contact. On peut d'ailleurs noter encore cette année une nette augmentation au niveau des contacts auprès du service.



En 2024, le service a enregistré une hausse de 28 % de son achalandage par rapport à l'année précédente, avec un total de 71 142 contacts. Malgré cette augmentation, 85 % des appels ont été répondus en moins de 30 secondes, avec un temps d'attente moyen de 38 secondes. Le courriel demeure la méthode de communication privilégiée, enregistrant une augmentation de 38 % en comparaison avec 2023. Quant aux contacts par téléphone, ils ont augmenté de 17 %. Ces augmentations sont directement liées à la hausse du nombre de soumissions reçues et traitées pour l'année 2024.

# 71 142

**CONTACTS TOTAUX** ▲ (+28%)

# 12 685

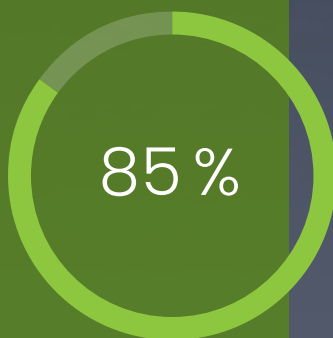
**APPELS ENTRANTS** ▲ (+21%)

# 2 877

**APPELS SORTANTS** ▲ (+4%)

# 55 580

**COURRIELS** ▲ (+38%)



DES APPELS ENTRANTS RÉPONDUS EN DEÇÀ DE 30 SECONDES POUR UN TAUX D'ATTENTE MOYEN DE 38 SECONDES

## Amélioration TES

Contrairement à 2023, plusieurs améliorations ont été effectuées sur la plateforme de Transmission électronique des soumissions (TES) en cours d'année. Au total, ce sont 7 déploiements et 19 améliorations qui ont été effectuées, pour lesquelles 4 ont eu un impact direct sur les usagers.

La première amélioration consiste en une nouvelle gestion des mots de passe visant à renforcer la sécurité. Ainsi, depuis juillet, le nombre minimal de caractères requis est passé de 8 à 12 et l'obligation d'inclure 3 des 4 types de caractères suivants : majuscule, minuscule, chiffre et/ou caractère spécial. Cette amélioration a pour objectif de s'aligner sur les meilleures pratiques en matière de sécurité informatique.

Les trois autres avancements visent l'utilisation de la plateforme TES :

- L'ajout d'un bouton sur la page de connexion afin de simplifier le passage du français à l'anglais;
- La possibilité d'effectuer une recherche de soumissions sur une période d'un an, plutôt que de 2 mois;
- L'impossibilité de déposer une soumission dont la valeur est inférieure à 20 000 \$ avant les taxes, à moins d'indication contraire dans les documents de soumission.



## Ouverture de projets et dépôt de soumissions

En 2024, 4 248 projets ont été inscrits au BSDQ, ce qui représente une diminution de 2,8 % par rapport à 2023. Un nombre plus élevé de projets a été enregistré en début d'année, mais un ralentissement a été observé entre les mois de septembre et décembre. Toutefois, malgré cette baisse de volume de projets, une forte augmentation des dépôts de soumissions a été constatée, avec une hausse de 18 % par rapport à 2023, atteignant un total de 50 665 soumissions déposées en 2024. Les mois de février à mai ont enregistré une moyenne de 5 000 soumissions par mois, un chiffre qui n'avait pas été observé depuis plusieurs années.

Au niveau des garanties, bien qu'un nombre record de 2 496 soumissions accompagnées d'un virement électronique à titre de garantie en 2023, l'année 2024 a enregistré une hausse supplémentaire de 25 % atteignant ainsi 3 129 soumissions accompagnées de ce type de garantie. Pour répondre à la demande croissante, le BSDQ a mis en place un programme de transfert de connaissances visant à former de nouvelles ressources dédiées au service des garanties. Cette initiative a permis d'assurer une gestion fluide et efficace du service, sans occasionner de délais additionnels.

## Tableaux – Inscription des projets

### 1.1 Projets inscrits selon le destinataire

|                             | 2022         | 2023         | 2024         |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Entrepreneurs destinataires | 3 618        | 3 609        | 3 479        |
| Entrepreneurs spécialisés   | 331          | 262          | 318          |
| Gérant de projet            | 524          | 496          | 451          |
| <b>Total</b>                | <b>4 473</b> | <b>4 367</b> | <b>4 248</b> |

### 1.2 Secteur d'activité des projets inscrits

|                          | 2022         | 2023         | 2024         |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Industriel et commercial | 523          | 526          | 423          |
| Public et parapublic     | 1 184        | 1 159        | 1 087        |
| Scolaire et municipal    | 2 664        | 2 583        | 2 566        |
| Autres                   | 102          | 99           | 172          |
| <b>Total</b>             | <b>4 473</b> | <b>4 367</b> | <b>4 248</b> |

### 1.3 Origine des inscriptions de projets

|                                   | 2022         | 2023         | 2024         |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Architecte                        | 0            | 4            | 2            |
| Entrepreneurs destinataires       | 421          | 478          | 476          |
| Entrepreneurs soumissionnaires    | 3 570        | 3 419        | 3 362        |
| Gérants                           | 402          | 382          | 314          |
| Ingénieurs                        | 0            | 1            | 2            |
| Journaux, SEAO, Merx              | 1            | 2            | 1            |
| Maîtres d'ouvrage (propriétaires) | 63           | 65           | 84           |
| Autres                            | 16           | 16           | 7            |
| <b>Total</b>                      | <b>4 473</b> | <b>4 367</b> | <b>4 248</b> |

### 1.4 Projets compilés\*

|  | 2022  | 2023  | 2024  |
|--|-------|-------|-------|
| Projets reçus et compilés <sup>1</sup> | 3 827 | 3 816 | 3 698 |
| Dossiers «A» compilés <sup>2</sup>     | 299   | 260   | 296   |
| Projets non-compilés <sup>3</sup>      | 211   | 225   | 220   |

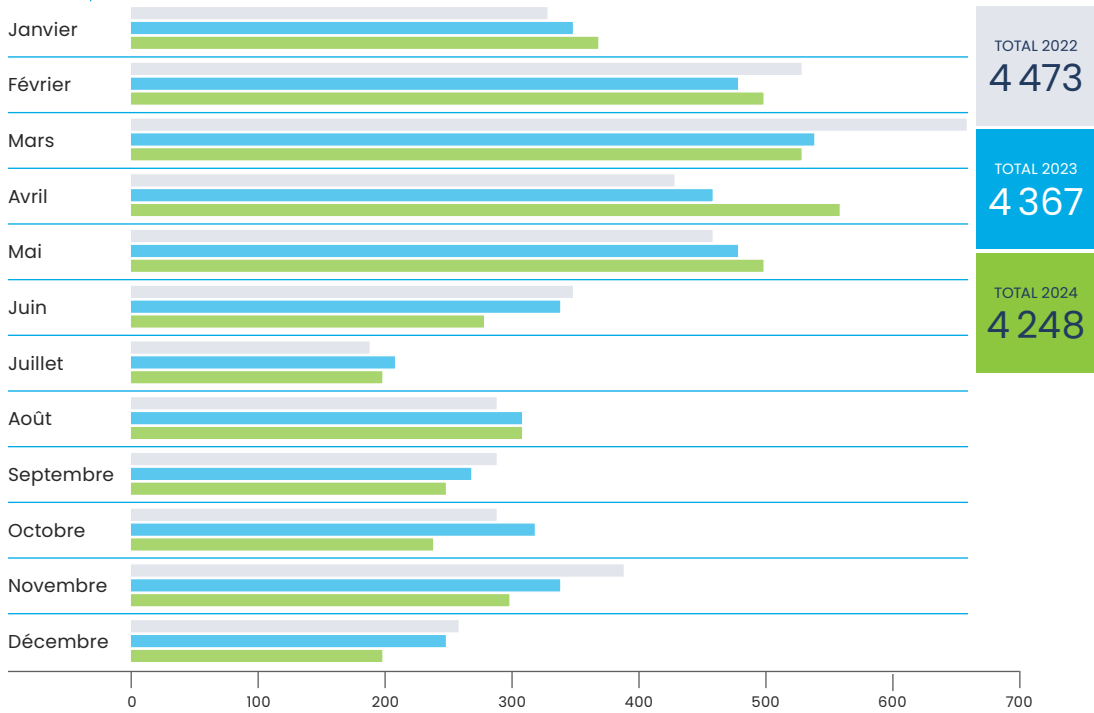
\* Un projet compilé est un projet dont le processus d'appel d'offres a été complété chez le maître de l'ouvrage et dont les résultats ont été acheminés aux entrepreneurs spécialisés et généraux.

1 Dossiers maîtres suivant un appel d'offres

2 Dossiers de projets associés à un dossier maître

3 Projets pour lesquels aucune soumission n'a été reçue

## 1.5 Inscriptions mensuelles de projets



## 1.6 Projets inscrits selon la région d'exécution des travaux

|  | 2022         | 2023         | 2024         |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Abitibi-Témiscamingue (Rouyn-Noranda)              | 116          | 90           | 119          |
| Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles (Rimouski)         | 214          | 254          | 198          |
| Capitale-Nationale - Chaudière-Appalaches (Québec) | 803          | 752          | 716          |
| Centre-du-Québec (Drummondville et Victoriaville)  | 134          | 131          | 145          |
| Côte-Nord (Baie-Comeau et Sept-Îles)               | 92           | 88           | 93           |
| Estrie (Granby)                                    | 91           | 87           | 105          |
| Estrie (Sherbrooke)                                | 181          | 207          | 159          |
| Lanaudière (Joliette)                              | 146          | 147          | 163          |
| Laurentides (Saint-Jérôme)                         | 230          | 233          | 236          |
| Mauricie (Trois-Rivières)                          | 175          | 147          | 141          |
| Montréal (Saint-Hyacinthe, Saint-Jean et Sorel)    | 277          | 227          | 203          |
| Montréal et Rigaud                                 | 1 664        | 1 654        | 1 611        |
| Nord du Québec (Nouveau Québec)                    | 45           | 51           | 54           |
| Outaouais (Hull)                                   | 138          | 131          | 120          |
| Saguenay - Lac-Saint-Jean (Jonquière)              | 167          | 168          | 185          |
| <b>Total</b>                                       | <b>4 473</b> | <b>4 367</b> | <b>4 248</b> |



## Rappels d'offres

Un total de 507 demandes de rappels d'offres ont été adressées au BSDQ en 2024 comparativement à 599 en 2023, soit une diminution de 15 %. De ces 507 demandes, 492 ont été autorisées. La principale raison de retour en soumission demeure la réception d'une soumission unique (article I-1b) pour un total de 54 % des demandes autorisées. Cinq comités spéciaux, en vertu de l'article I-1.1, ont été tenus cette année, chacun composé d'entrepreneurs indépendants différents. Quatre de ces comités ont porté sur des non-conformités de soumission, tandis que le cinquième concernait des prix jugés déraisonnables par rapport au marché et aux documents de soumission. Finalement, deux des cinq demandes étudiées ont été autorisées.

### 1.7 Demandes de rappels d'offres

|   | 2022       | 2023       | 2024       |
|---|------------|------------|------------|
| Cas de déchéance                        | 154        | 140        | 83         |
| Modification par le maître de l'ouvrage | 83         | 84         | 88         |
| Soumissions uniques                     | 302        | 312        | 264        |
| Autres                                  | 66         | 53         | 57         |
| <b>Sous-total</b>                       | <b>605</b> | <b>589</b> | <b>492</b> |
| Rappel d'offres non autorisés           | 6          | 10         | 15         |
| <b>Total</b>                            | <b>611</b> | <b>599</b> | <b>507</b> |

## Tableaux – Soumissions reçues

### 2.1 Soumissions reçues et soumissions compilées

|  | 2022   | 2023   | 2024   |
|--|--------|--------|--------|
| Soumissions déposées                         | 33 542 | 42 518 | 50 665 |
| Soumissions uniques acheminées*              | 3 510  | 3 204  | 2 965  |
| Soumission compilées                         | 34 784 | 43 254 | 50 641 |
| <b>SOUSSIONS RETOURNÉES</b>                  |        |        |        |
| Soumissions uniques non acheminées**         | 1 196  | 963    | 909    |
| * Incluses dans les soumissions déposées     |        |        |        |
| **Non incluses dans les soumissions déposées |        |        |        |

### 2.2 Nombre de soumissions selon leur valeur

|                            | 2022          | 2023          | 2024          |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| À prix unitaire            | 56            | 64            | 48            |
| De moins de 20 000 \$      | 174           | 202           | 300           |
| De 20 000 \$ à 49 999 \$   | 8 381         | 7 929         | 9 468         |
| De 50 000 \$ à 99 999 \$   | 9 896         | 9 339         | 11 298        |
| De 100 000 \$ à 199 000 \$ | 7 609         | 7 963         | 9 646         |
| De 200 000 \$ et plus      | 15 037        | 17 021        | 19 905        |
| <b>Total</b>               | <b>41 153</b> | <b>42 518</b> | <b>50 665</b> |

### 2.3A Nombre de soumissions accompagnées d'une garantie

|                                   | 2022          | 2023          | 2024          |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Virements bancaires électroniques | 1 641         | 2 496         | 3 129         |
| Lettres de cautionnement          | 20 410        | 25 562        | 30 010        |
| <b>Total</b>                      | <b>22 051</b> | <b>28 058</b> | <b>33 139</b> |

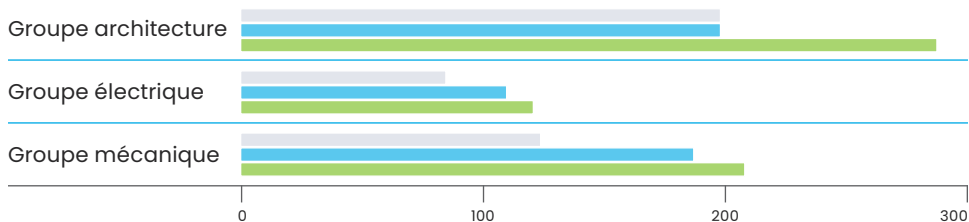
### 2.3B Valeur des garanties de soumission reçues par virements bancaires électronique

|                            | 2022         | 2023         | 2024         |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Moins de 5 000 \$          | 37           | 75           | 94           |
| De 5 000 \$ à 9 999 \$     | 44           | 96           | 138          |
| De 10 000 \$ à 19 999 \$   | 786          | 1 129        | 1 354        |
| De 20 000 \$ à 49 999 \$   | 581          | 893          | 1093         |
| De 50 000 \$ à 99 999 \$   | 144          | 219          | 307          |
| De 100 000 \$ à 199 999 \$ | 35           | 60           | 112          |
| De 200 000 \$ et plus      | 14           | 24           | 31           |
| <b>Total</b>               | <b>1 641</b> | <b>2 496</b> | <b>3 129</b> |

### 2.3C Valeur des soumissions reçues accompagnées d'une lettre de cautionnement

|                            | 2022          | 2023          | 2024          |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Moins de 10 000 \$         | 72            | 54            | 40            |
| De 10 000 \$ à 19 999 \$   | 10            | 6             | 8             |
| De 20 000 \$ à 49 999 \$   | 672           | 909           | 1016          |
| De 50 000 \$ à 99 999 \$   | 1 671         | 1 985         | 2 345         |
| De 100 000 \$ à 199 999 \$ | 5 375         | 6 795         | 8 253         |
| De 200 000 \$ et plus      | 12 610        | 15 813        | 18 348        |
| <b>Total</b>               | <b>20 410</b> | <b>25 562</b> | <b>30 010</b> |

### 2.4 Nombre de retraits\* selon le groupe de spécialités



\* Les règles du Code de soumission permettent le retrait d'une soumission après la mise en disponibilité de celle-ci, et ce, 8 heures ouvrables avant la clôture des dépôts de soumission des entrepreneurs destinataires. Le droit de retrait ne peut être utilisé que pour des motifs légitimes et des frais sont systématiquement applicables.

## 2.5 Soumissions reçues selon la région du soumissionnaire

|  | 2022          | 2023          | 2024          |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Abitibi-Témiscamingue (Rouyn-Noranda)              | 261           | 328           | 480           |
| Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles (Rimouski)         | 1 557         | 2 128         | 2 182         |
| Capitale-Nationale - Chaudière-Appalaches (Québec) | 8 053         | 9 948         | 11 923        |
| Centre-du-Québec (Drummondville et Victoriaville)  | 1 548         | 2 075         | 2 297         |
| Côte-Nord (Baie-Comeau et Sept-Îles)               | 338           | 313           | 246           |
| Estrie (Granby)                                    | 334           | 352           | 421           |
| Estrie (Sherbrooke)                                | 1 617         | 2 393         | 2 908         |
| Lanaudière (Joliette)                              | 2 788         | 3 386         | 4 535         |
| Laurentides (Saint-Jérôme)                         | 2 389         | 3 483         | 4 409         |
| Mauricie (Trois-Rivières)                          | 886           | 1 072         | 1 113         |
| Montérégie (Saint-Hyacinthe, Saint-Jean et Sorel)  | 1 560         | 2 131         | 2 865         |
| Montréal et Rigaud                                 | 9 615         | 11 468        | 13 591        |
| Outaouais (Hull)                                   | 782           | 910           | 1 085         |
| Saguenay - Lac-Saint-Jean (Jonquière)              | 1 814         | 2 531         | 2 610         |
| <b>Total</b>                                       | <b>33 542</b> | <b>42 518</b> | <b>50 665</b> |

## 2.6 Nombre de soumissions reçues selon le type de travaux

|   | SEULE <sup>1</sup> | REGROUPEE <sup>2</sup> | TOTAL <sup>3</sup> |
|---|--------------------|------------------------|--------------------|
| <b>Groupe Architecture</b>                              |                    |                        |                    |
| Acier armature  | 2 715              | 1                      | 2 716              |
| Acier structure   | 585                | 43                     | 628                |
| Ascenseurs / Transporteurs                              | 165                |                        | 165                |
| Autre spécialité en architecture                        | 6                  | 1                      | 7                  |
| Béton préfabriqué                                       | 42                 |                        | 42                 |
| Céramique   | 1 587              | 244                    | 1 831              |
| Ciment poli   | 29                 | 2                      | 31                 |
| Couverture  | 3 147              | 6                      | 3 153              |
| Enduits spéciaux  | 29                 | 7                      | 36                 |
| Équipement cuisine / Cafétéria                          | 26                 |                        | 26                 |
| Équipement laboratoire                                  | 6                  |                        | 6                  |
| Excavation, remblais et aménagement extérieur           | 449                |                        | 449                |
| Fenêtres (bois ou métal) et entrées                     | 4                  | 577                    | 581                |
| Isolation thermique (autre que couverture ou mécanique) | 668                | 1                      | 669                |
| Maçonnerie  | 1 798              |                        | 1 798              |
| Marbre  | 3                  | 1                      | 4                  |
| Métaux ouvrés   | 347                | 44                     | 391                |
| Mobilier intégré au bâtiment                            | 1 000              | 1                      | 1 001              |
| Murs / rideaux  | 2                  | 561                    | 563                |
| Peinture  | 3 829              | 18                     | 3 847              |
| Revêtement métallique                                   | 1 061              | 5                      | 1 066              |
| Revêtement souple de planchers                          | 660                | 378                    | 1 038              |
| Signalisation routière et / ou super-signalisation      | 23                 | 23                     | 46                 |
| Systèmes intérieurs                                     | 3 805              | 1                      | 3 806              |
| Tapis   | 26                 | 199                    | 225                |
| Terrazzo  | 4                  | 9                      | 13                 |
| Tuile   | 3                  | 8                      | 11                 |
| Tuyauterie  |                    | 1                      | 1                  |
| Verre et vitrage  | 29                 | 672                    | 701                |

|  | SEULE <sup>1</sup> | REGROUPEE <sup>2</sup> | TOTAL <sup>3</sup> |
|--|--------------------|------------------------|--------------------|
| <b>Groupe Électrique</b>   |                    |                        |                    |
| Alarme contre cambriolages   |                    | 64                     | 64                 |
| Alarme incendie  | 4                  | 369                    | 373                |
| Appareils de communication à distance (sans fils)  |                    | 19                     | 19                 |
| Appareils de télévision  |                    | 10                     | 10                 |
| Appareils de vérification électrique   |                    | 14                     | 14                 |
| Appel de garde   |                    | 21                     | 21                 |
| Autre spécialité en électricité  | 1                  | 2                      | 3                  |
| Contrôle / commande à bas voltage  | 723                | 234                    | 957                |
| Eclairage extérieur  | 163                | 1 463                  | 1 626              |
| Electricité  | 7 658              | 1 947                  | 9 605              |
| Électricité pétrolière   |                    | 4                      | 4                  |
| Instrumentation  | 59                 | 262                    | 321                |
| Intercommunication   | 10                 | 80                     | 90                 |
| Paratonnerre   |                    | 5                      | 5                  |
| Signalisation électrique   | 6                  | 47                     | 53                 |
| Système de caméra  |                    | 59                     | 59                 |
| Système de sonorisation  |                    | 25                     | 25                 |
| Système de téléphone   |                    | 43                     | 43                 |
| Télémétrie   | 1                  | 37                     | 38                 |
| <b>Groupe Mécanique</b>  |                    |                        |                    |
| Arroseurs automatiques   | 1 703              | 41                     | 1744               |
| Brûleurs à l'huile ou au gaz naturel   |                    | 274                    | 274                |
| Chauffage  | 46                 | 2 496                  | 2 542              |
| Eau refroidie  | 1                  | 399                    | 400                |
| Gaz médicaux   | 80                 | 56                     | 136                |
| Isolation de plomberie et chauffage  | 660                | 2 069                  | 2 729              |
| Isolation de réfrigération   | 5                  | 417                    | 422                |
| Isolation de tuyauterie industrielle / mécanique de procédé  | 12                 | 55                     | 67                 |
| Isolation de ventilation / climatisation   | 705                | 1052                   | 1757               |
| Nettoyage par le vide  |                    | 21                     | 21                 |
| Plomberie  | 2 468              | 3 843                  | 6 311              |
| Réfrigération  | 35                 | 680                    | 715                |
| Tuyauterie   | 3                  | 446                    | 449                |
| Tuyauterie industrielle / Mécanique de procédé   | 408                | 32                     | 440                |
| Ventilation / Climatisation  | 5 549              | 1 154                  | 6 703              |
| <p>1 Nombre de soumissions pour ce type de travaux seulement.</p> <p>2 Nombre de soumissions incluant ce type de travaux dans un regroupement.</p> <p>3 Nombre de fois où ce type de travaux est indiqué sur la soumission</p> |                    |                        |                    |

## 2.7 Nombre de soumissions uniques reçues selon le type de travaux

|   | SEULE <sup>1</sup> | REGROUPEE <sup>2</sup> | TOTAL <sup>3</sup> |
|---|--------------------|------------------------|--------------------|
| <b>Groupe Architecture</b>                              |                    |                        |                    |
| Acier armature  | 155                |                        | 155                |
| Acier structure   | 43                 | 7                      | 50                 |
| Ascenseurs / Transporteurs                              | 37                 |                        | 37                 |
| Béton préfabriqué                                       | 10                 |                        | 10                 |
| Céramique   | 82                 | 44                     | 126                |
| Ciment poli   | 13                 |                        | 13                 |
| Couverture  | 170                |                        | 170                |
| Enduits spéciaux  | 16                 |                        | 16                 |
| Équipement cuisine / Cafétéria                          | 7                  |                        | 7                  |
| Équipement laboratoire                                  | 5                  |                        | 5                  |
| Excavation, remblais et aménagement extérieur           | 23                 |                        | 23                 |
| Fenêtres (bois ou métal) et entrées                     |                    | 35                     | 35                 |
| Isolation thermique (autre que couverture ou mécanique) | 79                 |                        | 79                 |
| Maçonnerie  | 126                |                        | 126                |
| Marbre  | 2                  |                        | 2                  |
| Métaux ouvrés   | 51                 | 7                      | 58                 |
| Mobilier intégré au bâtiment                            | 77                 |                        | 77                 |
| Murs / rideaux  |                    | 38                     | 38                 |
| Peinture  | 239                |                        | 239                |
| Revêtement métallique                                   | 88                 |                        | 88                 |
| Revêtement souple de planchers                          | 37                 | 44                     | 81                 |
| Signalisation routière et / ou super-signalisation      | 3                  |                        | 3                  |
| Systèmes intérieurs                                     | 209                |                        | 209                |
| Tapis   | 5                  | 11                     | 16                 |
| Terrazzo  | 4                  | 1                      | 5                  |
| Tuile   | 2                  | 1                      | 3                  |
| Verre et vitrage  | 8                  | 47                     | 55                 |

|  | SEULE <sup>1</sup> | REGROUPEE <sup>2</sup> | TOTAL <sup>3</sup> |
|--|--------------------|------------------------|--------------------|
| <b>Groupe Électrique</b>   |                    |                        |                    |
| Alarme contre cambriolages   |                    | 6                      | 6                  |
| Alarme incendie  | 2                  | 40                     | 42                 |
| Appareils de communication à distance (sans fils)  |                    | 5                      | 5                  |
| Appareils de télévision  |                    | 4                      | 4                  |
| Appareils de vérification électrique   |                    | 4                      | 4                  |
| Appel de garde   |                    | 2                      | 2                  |
| Autre spécialité en électricité  | 1                  | 1                      | 2                  |
| Contrôle / commande à bas voltage  | 93                 | 18                     | 111                |
| Eclairage extérieur  | 14                 | 100                    | 114                |
| Electricité  | 311                | 136                    | 447                |
| Instrumentation  | 8                  | 23                     | 31                 |
| Intercommunication   | 6                  | 10                     | 16                 |
| Signalisation électrique   | 4                  | 6                      | 10                 |
| Système de caméra  |                    | 8                      | 8                  |
| Système de sonorisation  |                    | 5                      | 5                  |
| Système de téléphone   |                    | 11                     | 11                 |
| Téléométrie  |                    | 4                      | 4                  |
| <b>Groupe Mécanique</b>  |                    |                        |                    |
| Arroseurs automatiques   | 103                |                        | 103                |
| Brûleurs à l'huile ou au gaz naturel   |                    | 9                      | 9                  |
| Chauffage  | 6                  | 85                     | 91                 |
| Eau refroidie  | 1                  | 9                      | 10                 |
| Gaz médicaux   | 9                  | 4                      | 13                 |
| Isolation de plomberie et chauffage  | 45                 | 116                    | 161                |
| Isolation de réfrigération   |                    | 13                     | 13                 |
| Isolation de tuyauterie industrielle / mécanique de procédé  | 3                  | 2                      | 5                  |
| Isolation de ventilation / climatisation   | 51                 | 62                     | 113                |
| Plomberie  | 122                | 149                    | 271                |
| Réfrigération  | 4                  | 17                     | 21                 |
| Tuyauterie   | 1                  | 16                     | 17                 |
| Tuyauterie industrielle / Mécanique de procédé   | 26                 |                        | 26                 |
| Ventilation / Climatisation  | 188                | 43                     | 231                |
| <p>1 Nombre de soumissions pour ce type de travaux seulement.</p> <p>2 Nombre de soumissions incluant ce type de travaux dans un regroupement.</p> <p>3 Nombre de fois où ce type de travaux est indiqué sur la soumission</p> |                    |                        |                    |



# Service de l'application du Code

Le Service de l'application est le deuxième niveau de soutien aux usagers et se spécialise dans l'explication et l'application des règles du Code de soumission. Il reçoit, entre autres, les demandes d'enquête liées à l'utilisation du BSDQ et aux violations présumées du Code de soumission, mettant en place un processus d'enquête rigoureux et efficace.

# 10 404

CONTACTS TOTAUX ▲ (+27%)

# 2 995

APPELS ENTRANTS ▲ (+24%)

# 628

APPELS SORTANTS ▲ (+25%)

# 6 781

COURRIELS ▲ (+33%)



82%

DES APPELS ENTRANTS  
RÉPONDUS EN DEÇÀ  
DE 30 SECONDES POUR  
UN TAUX D'ATTENTE MOYEN  
DE 59 SECONDES

En 2024, le Service de l'application a connu un achalandage de 10 404 contacts, que ce soit par téléphone ou par courriel, représentant une hausse de 27 % par rapport à l'année 2023. À l'instar du Service aux usagers, les échanges par courriels demeurent le moyen de communication le plus utilisé avec une augmentation de 33 %. Malgré la complexité des questions traitées, 82 % des appels ont été pris en charge en moins de 30 secondes, avec un temps d'attente moyen de 59 secondes.

## Vulgarisation du Code

En plus d'assurer l'explication des règles du Code auprès des usagers, le Service de l'application a joué un rôle clé dans la rédaction des fiches de vulgarisation du Code, en étroite collaboration avec les Parties à l'entente du BSDQ. En 2024, ces efforts ont abouti à la publication de 10 fiches sur le site Internet, couvrant un total de 17 articles. Ce travail constitue le troisième volet de ce mandat, entamé en 2021, visant à simplifier la compréhension des règles du Code tout en l'enrichissant de jurisprudences.

## Plaintes et enquêtes

Dès la réception d'une plainte, les enquêteurs du Service de l'application sont chargés de collecter les informations relatives à la potentielle infraction et de rédiger un rapport d'enquête objectif, sans tenir compte de la provenance de la plainte. De plus, l'identité du plaignant demeure strictement confidentielle en tout temps. Une fois le rapport complété, il est transmis ensuite à la Partie à l'entente concernée. Celle-ci devra déterminer si la plainte est fondée ou non et prendre les mesures disciplinaires appropriées en cas de non-respect des règles, à l'issue d'une séance disciplinaire. Lors de cette séance, un enquêteur

du BSDQ est présent à titre de personne-ressource et il n'émet aucune opinion ni ne formule aucune recommandation. L'année 2024 représente 32 séances disciplinaires tenues par l'ACQ, la CMEQ et la CMMTQ, soit 4 de plus qu'en 2023.

Aussi, un représentant du BSDQ peut être appelé, de manière occasionnelle, à témoigner devant les tribunaux à titre d'expert dans le cadre de litiges entre entrepreneurs ou d'actions en réclamation de pénalité exercée par l'une des Parties. Deux occasions se sont présentées durant l'année.

Le Code de soumission est reconnu par les tribunaux pour son caractère d'intérêt public, en tant que « contrat collectif favorisant l'honnêteté et le maintien d'une saine concurrence dans l'industrie de la construction ». Il représente une démarche de transparence et un moyen concret de lutter contre les pratiques déloyales dans le cadre des appels d'offres pour des projets de construction, qu'ils soient publics ou privés.

En 2024, le service a reçu 223 nouvelles plaintes, ce qui représente une augmentation de 32 % par rapport à 2023. Au total, c'est 209 dossiers de plaintes qui ont été terminés pour une hausse de 40 %, générant un total de 395 rapports d'enquête, soit une augmentation de 30 %.

## Tableaux – Plaintes

### 3.1 Présence du BSDQ devant les comités de discipline des parties à l'entente

|                                  | 2022      | 2023      | 2024      |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Comité de discipline de l'ACQ    | 13        | 9         | 10        |
| Comité de discipline de la CMEQ  | 21        | 16        | 20        |
| Comité de discipline de la CMMTQ | 8         | 3         | 2         |
| <b>Total</b>                     | <b>42</b> | <b>28</b> | <b>32</b> |

### 3.2 Dossiers de plaintes

|   | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|------|------|------|
| Nouveaux dossiers de plaintes formulées | 160  | 169  | 223  |
| Dossiers de plaintes terminées*         | 166  | 149  | 209  |
| Rapports d'enquête produits             | 329  | 303  | 395  |

\* Une plainte « terminée » signifie qu'elle a été étudiée et que son traitement a été complété, puis transmis à la Partie à l'entente concernée.

### 3.3 Rapports d'enquête produits selon les parties à l'entente

|              | 2022       | 2023       | 2024       |
|--------------|------------|------------|------------|
| ACQ          | 201        | 188        | 250        |
| CMEQ         | 74         | 96         | 100        |
| CMMTQ        | 54         | 19         | 45         |
| <b>Total</b> | <b>329</b> | <b>303</b> | <b>395</b> |

### 3.4 Rapports d'enquête produits selon la région du plaignant

|  | 2022       | 2023       | 2024       |
|--|------------|------------|------------|
| Abitibi-Témiscamingue (Rouyn-Noranda)              | 16         | 11         | 8          |
| Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles (Rimouski)         | 5          | 6          | 7          |
| Capitale-Nationale - Chaudière-Appalaches (Québec) | 45         | 59         | 77         |
| Centre-du-Québec (Drummondville et Victoriaville)  | 3          | 13         | 21         |
| Côte-Nord (Baie-Comeau et Sept-Îles)               | 6          | 4          | 2          |
| Estrie (Granby)                                    | 1          | 4          | 2          |
| Estrie (Sherbrooke)                                | 25         | 31         | 38         |
| Lanaudière (Joliette)                              | 27         | 24         | 33         |
| Laurentides (Saint-Jérôme)                         | 36         | 26         | 66         |
| Mauricie (Trois-Rivières)                          | 5          | 1          | 5          |
| Montérégie (Saint-Hyacinthe, Saint-Jean et Sorel)  | 32         | 13         | 21         |
| Montréal et Rigaud                                 | 96         | 80         | 70         |
| Outaouais (Hull)                                   | 8          | 19         | 14         |
| Saguenay - Lac-Saint-Jean (Jonquière)              | 24         | 12         | 31         |
| <b>Total</b>                                       | <b>329</b> | <b>303</b> | <b>395</b> |

### 3.5

## Nombre de fois où un article du Code de soumission a été visé par une plainte\*

| ARTICLES | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------|------|------|------|
| B-1      | 1    | 0    | 0    |
| C-1      | 223  | 206  | 267  |
| C-2      | 100  | 90   | 122  |
| D-1      | 134  | 136  | 148  |
| D-2      | 55   | 53   | 92   |
| D-4      | 0    | 0    | 1    |
| D-4.1    | 2    | 3    | 5    |
| D-5      | 45   | 47   | 45   |
| D-5.1    | 0    | 0    | 1    |
| D-8      | 0    | 0    | 0    |
| D-10     | 1    | 2    | 1    |
| D-10.1   | 0    | 0    | 0    |
| D-11     | 2    | 0    | 0    |
| E-2      | 9    | 4    | 11   |
| F-2      | 0    | 0    | 0    |
| F-3      | 0    | 0    | 0    |
| F-5      | 0    | 0    | 1    |
| I-5      | 0    | 0    | 0    |
| I-6      | 0    | 0    | 0    |
| J-1      | 45   | 31   | 36   |
| J-1.1    | 0    | 0    | 0    |
| J-2      | 147  | 119  | 170  |
| J-3      | 0    | 0    | 0    |
| J-5      | 38   | 32   | 58   |
| J-6      | 0    | 0    | 0    |
| J-7      | 1    | 0    | 0    |
| J-8      | 12   | 16   | 23   |
| K-2      | 0    | 0    | 0    |
| K-3      | 0    | 0    | 1    |
| L-4      | 0    | 0    | 0    |

\* Pour les dossiers terminés



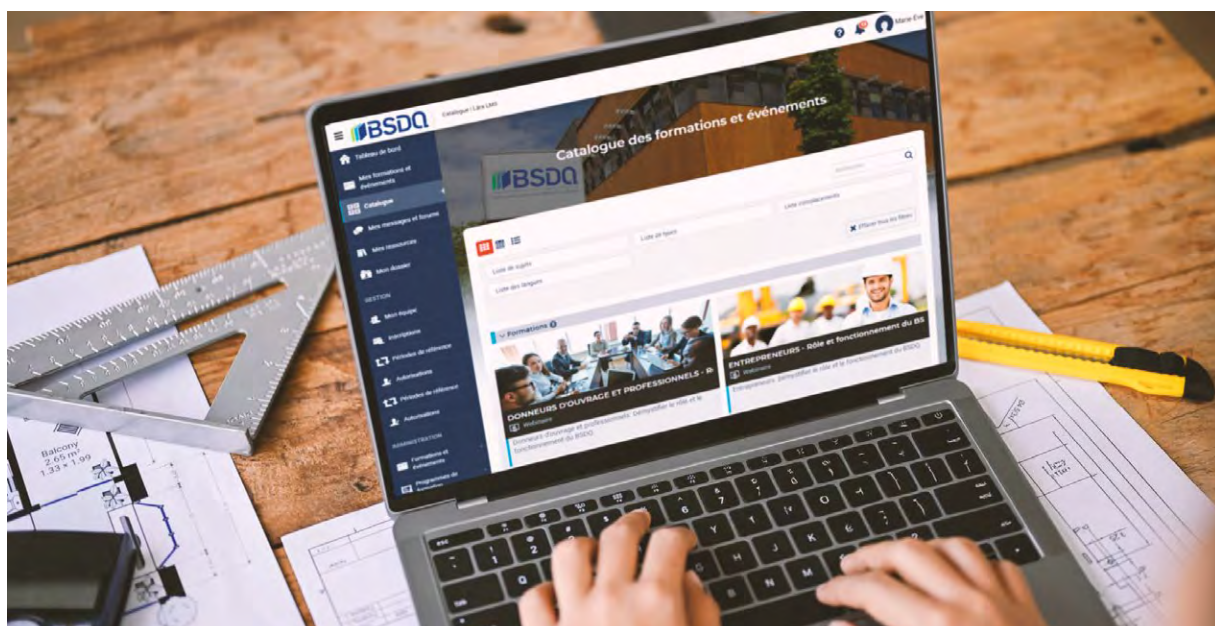
# Service des communications et du marketing

La dernière année en communications marketing aura été une année d'amélioration constante des processus et de capitalisation sur nos succès, toujours dans le but de sensibiliser l'industrie à la mission du BSDQ tout en gardant en tête l'objectif d'améliorer sa perception. Toutes les actions de 2024 sont alignées sur le plan stratégique, poursuivant les efforts pour rehausser la compréhension du BSDQ par ses usagers et démontrer la valeur ajoutée de celui-ci aux donneurs d'ouvrage et aux professionnels.

## Formation

Afin de continuer de répondre à la demande grandissante et par souci d'amélioration de nos processus, le BSDQ s'est doté d'une plateforme de gestion des apprentissages, communément appelé LMS (Learning Management Software). L'implantation de ce LMS s'est échelonnée sur 8 mois et a permis de lancer officiellement un tout nouveau portail de formation à l'automne 2024. Ce portail permet au BSDQ, entre autres, de centraliser toutes les demandes d'inscription aux séances de formation, de réduire les tâches manuelles en automatisant le nouveau processus, et de déclarer directement les heures de formation suivies à la Régie du bâtiment du Québec. Ces développements témoignent de notre capacité à évoluer et à nous adapter aux besoins croissants de l'industrie. Grâce à ces nouvelles initiatives, nous sommes mieux outillés pour continuer à soutenir nos usagers et à répondre efficacement aux défis à venir, tout en renforçant notre engagement à offrir une formation de qualité.

| TYPE DE SÉANCE                | QUANTITÉ     |              |               |
|-------------------------------|--------------|--------------|---------------|
|                               | 2023         | 2024         |               |
| Présentiel                    | 12           | 15           | + 25 %        |
| Webinaire                     | 29           | 36           | + 24 %        |
| <b>Total</b>                  | <b>41</b>    | <b>51</b>    | <b>+ 24 %</b> |
| PARTICIPANTS                  |              |              |               |
| Soumissionnaires              | 299          | 386          | + 29 %        |
| Destinataires                 | 223          | 248          | + 11 %        |
| Architectes                   | 77           | 120          | + 59 %        |
| Ingénieurs                    | 122          | 21           | - 83 %        |
| Donneurs d'ouvrage            | 193          | 519          | + 269 %       |
| Associations professionnelles | 261          | 35           | - 87 %        |
| <b>Total participants</b>     | <b>1 175</b> | <b>1 319</b> | <b>+ 12 %</b> |
| <b>Total entreprises</b>      | <b>666</b>   | <b>630</b>   | <b>- 5 %</b>  |



La formation BSDQ a connu une demande croissante en 2023 et cette tendance s'est poursuivie en 2024. Cette année marquait la fin du premier cycle de formation continue obligatoire pour les entreprises dont les licences RBQ sont visées par cette mesure. Un total de 768 demandes de formation a été reçu, ce qui constitue une hausse de plus de 100 demandes par rapport à l'année précédente. Malgré les effectifs réduits et de nouvelles responsabilités à la suite d'une révision de la structure organisationnelle, nos trois formatrices ont réussi à former un total de 1 319 personnes et 630 entreprises cette année. Fait marquant : le nombre de donneurs d'ouvrage formés a connu une augmentation marquée de plus de 167 % !

## Publicité

D'ailleurs, en publicité, la dernière année a été marquée par l'objectif de rejoindre davantage les donneurs d'ouvrage. Par le biais des médiums Google et LinkedIn, cette cible a été atteinte de multiples façons. Il n'est donc pas surprenant de constater une hausse significative du nombre de donneurs d'ouvrage formés cette année. Grâce aux publicités avec LinkedIn, c'est un total de 2 213 clics vers notre site Internet qui a été généré. Afin d'être exploitée autant sur LinkedIn que sur le mix publicitaire de Google, une vidéo spécialement conçue pour s'adresser aux donneurs d'ouvrage et aux professionnels comptabilise à ce jour 14 539 visionnements. On la retrouve d'ailleurs sur notre site Internet. Le constat est sans ambiguïté : nos messages et campagnes publicitaires ont indéniablement rejoint les cibles visées.



## L'engagement au BSDQ

L'engagement représente le contrat liant une entreprise aux droits, obligations et privilèges définis par le Code de soumission. Chaque entreprise qui utilise le BSDQ a d'abord dû procéder à l'engagement de celle-ci. Ce processus existe depuis la création même du BSDQ et a subi plusieurs changements au fil des années, mais c'est en 2024 qu'une refonte majeure de la procédure a eu lieu.

Dans un souci de modernisation et de meilleure efficacité, le BSDQ s'est doté du logiciel de signatures électroniques DocuSign. Depuis l'automne 2024, toutes les demandes de changement d'utilisateur-maître de la TES et de révocation sont désormais traitées de manière entièrement électronique. Cette procédure allège considérablement le travail de nos équipes internes, tout en simplifiant grandement la tâche des usagers, qui n'ont plus besoin d'imprimer aucun document. Dans l'année à venir, DocuSign sera utilisé pour tous les nouveaux engagements également.

En plus de coordonner l'instauration d'un nouveau processus, l'équipe de l'engagement a observé une grande hausse du nombre de nouveaux engagés, particulièrement en début d'année, avant de retrouver un rythme normal à l'automne. En effet, les mois de janvier, février et avril ont enregistré respectivement 74 %, 67 % et 56 % de nouveaux engagés supplémentaires par rapport à la même période en 2023. Bilan final : Le nombre total de nouveaux engagés est légèrement supérieur à celui de l'année dernière, tandis que les demandes de révocation ont diminué de 29 %.

|  | 2023         | 2024         |              |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Nouveaux engagés                             | 575          | 584          | + 2 %        |
| Révocations                                  | 140          | 112          | - 29 %       |
| Nombre d'entreprises engagées au 31 décembre |              |              |              |
| Soumissionnaires                             | 3 604        | 3 819        | + 6 %        |
| Destinataires                                | 1 275        | 1 308        | + 3 %        |
| <b>Total</b>                                 | <b>4 879</b> | <b>5 127</b> | <b>+ 5 %</b> |





## Site Internet

Du côté des nouveautés sur le site Internet, 2024 fut l'année de lancement des vidéos tutoriels de la TES en anglais. Les utilisateurs de la plateforme en anglais bénéficient désormais d'un meilleur soutien dans leur apprentissage vis-à-vis celle-ci. Mine de rien, c'est plus de 15 % des utilisateurs qui préfèrent utiliser la version anglophone de la TES et au total on compte 190 visionnements des vidéos.

Autre nouveauté, un bouton « s'abonner à l'infolettre » a été ajouté au site Internet, permettant à tout visiteur, toutes cibles confondues, engagé ou non au BSDQ de s'inscrire afin de recevoir nos communications. Cette initiative a permis d'ajouter 92 contacts à la liste d'envoi des infolettres du BSDQ. Bien que ce nombre puisse sembler modeste, il représente 92 personnes qui ont volontairement choisi de rester informées sur le BSDQ.

Dernièrement, 2024 a vu naître le déploiement d'une 3<sup>e</sup> série de vulgarisations concernant certains articles du Code de soumission. Agrémentées de jurisprudence dans certains cas, ces fiches sont disponibles dans la section du Code de soumission et dans le centre d'apprentissage du site Internet. Depuis leur publication, le taux d'engagement a doublé dans le centre d'apprentissage, avec une augmentation des interactions, des clics sur les pages et du temps passé sur le site, on peut en remercier les efforts publicitaires pour annoncer cette nouveauté.



Événement à Québec

## Événements

Cette année encore, la tournée « Le BSDQ dans votre région » s’est poursuivie avec une visite printanière dans la Capitale nationale, en collaboration avec l’ACQ Québec. L’événement s’est déroulé au Séminaire de Québec pour un après-midi de formation et de réseautage, suivi d’un 5 à 7 festif. À l’automne, c’est en Mauricie, en collaboration avec l’ACQ Mauricie – Bois-Francs – Lanaudière – Centre-du-Québec, que l’événement s’est tenu sur la même formule, au restaurant Rouge Vin à Trois-Rivières. C’est respectivement 117 et 108 participants qui ont été accueillis aux deux événements. À Trois-Rivières, 65 % des participants étaient des entrepreneurs non engagés au BSDQ. L’événement a su rejoindre un bassin important d’entrepreneurs curieux sur le BSDQ et cette proportion de non-engagés augmente d’événement en événement, espérant faire perdurer cette tendance pour les futures éditions.

Il est essentiel de remercier chaleureusement tous les employés qui ont prêté main-forte à la réalisation de ces événements. Leur contribution, ainsi que celle des partenaires régionaux de l’ACQ et de leurs équipes, a été cruciale pour le succès de ceux-ci.

Le BSDQ s’est engagé à faire le tour du Québec avec ce concept événementiel qui gagne en popularité. Les régions attendent, l’effet boule de neige se fait sentir et il tarde d’aller à la rencontre des entrepreneurs dans leur région !

Par ailleurs, si on se penche sur les autres rendez-vous de l’industrie, le BSDQ a été présent tout au long de l’année avec des présences en tant que participant, commanditaire et/ou en exposant pour un total de 26 événements. Lors de l’événement Contech Bâtiment, le BSDQ a présenté une conférence de 60 minutes afin d’expliquer, à une audience composée principalement de professionnels, les tenants et aboutissants du BSDQ. L’année s’est terminée avec la présence du directeur général et du directeur des opérations sur la Côte-Nord afin de rencontrer et d’échanger avec les entrepreneurs de cette région.



Événement à Trois-Rivières

Voici un récapitulatif de tous les événements auxquels le BSDQ a été collaborateur de succès.

| DATE                    | ÉVÉNEMENT                               | AVEC KIOSQUE |
|-------------------------|---|--------------|
| 1 <sup>er</sup> février | Destination Québec AERMQ                |              |
| 8 février               | Destination Montréal AERMQ              |              |
| 21 mars                 | Chantier de l'emploi ACQ Métropolitaine |              |
| 11 avril                | Soirée reconnaissance ACQ Rouyn-Noranda |              |
| 2-3 mai                 | Congrès ACQ Provinciale                 | X            |
| 30 mai                  | Tournoi de golf CMMTQ                   |              |
| 5 juin                  | Tournoi de golf CMEQ                    | X            |
| 12 juin                 | Tournoi de golf ACQ Métropolitaine      | X            |
| 27 juin                 | Tournoi de golf ACQ Outaouais           | X            |
| 2 juillet               | Tournoi de golf AERMQ                   | X            |
| 22 août                 | Tournoi de golf ACQ Estrie              | X            |
| 22 août                 | Tournoi de golf ACQ Saguenay            |              |
| 22 août                 | Tournoi de golf AMCQ                    | X            |
| 22 août                 | Tournoi de golf APESIQ                  |              |
| 23 août                 | Tournoi de golf CETAF                   |              |
| 5 septembre             | Tournoi de golf ACQ Québec              | X            |
| 6 septembre             | Tournoi de golf ACQ Rimouski            |              |
| 12 septembre            | Tournoi de golf ACQ Laurentides         | X            |
| 13 septembre            | Tournoi de golf ACQ Montérégie          |              |
| 12-13-14 septembre      | Congrès CMMTQ                           | X            |
| 23 septembre            | Prix génie-conseil AFG                  |              |
| 24-25-26 octobre        | Congrès CMEQ                            | X            |
| 7 novembre              | Contech Bâtiment (conférence)           | X            |
| 20 novembre             | Soirée reconnaissance ACQ Québec        |              |
| 27-28 novembre          | Rassemblement ACQ Nord-Est              | X            |



# Service administratif et ressources humaines

# Les ressources humaines en 2024 : un tournant décisif

L'année 2024 illustre avec force notre volonté de transformation et d'innovation grâce à des initiatives audacieuses. Ces actions reflètent notre engagement indéfectible envers l'excellence, le bien-être de nos employés et le développement durable, des valeurs qui nous guident vers un avenir plus prometteur.

En avril 2024, nous avons entrepris une refonte complète de notre structure organisationnelle, un projet ambitieux conçu pour optimiser notre fonctionnement interne. Cette réorganisation a permis de simplifier nos processus, d'apporter une clarté accrue dans les responsabilités et de renforcer la collaboration entre nos équipes. En instaurant cette nouvelle architecture, nous avons jeté les bases solides qui nous permettent de répondre efficacement à nos objectifs stratégiques et de relever les défis complexes qui se profilent.

Dans le cadre de ce renouveau, nous avons élaboré une politique de développement durable innovante, véritable feuille de route pour orienter toutes nos actions futures. Cette politique s'appuie sur des engagements concrets : réduire significativement notre empreinte écologique, gérer nos ressources de manière responsable et intégrer des pratiques écoresponsables à tous les niveaux de notre organisation. Grâce à ces mesures, nous affirmons notre volonté de jouer un rôle actif dans la transition écologique.

Pour garantir la pérennité de notre expertise, nous avons également mis en œuvre un plan de relève des compétences destiné à préparer la prochaine génération de leaders et d'experts. Ce plan inclut des initiatives stratégiques telles que des formations personnalisées, des programmes de mentorat enrichissants et un accompagnement sur mesure, aligné avec les aspirations professionnelles de nos employés.

Conscients que le bien-être des équipes est un levier essentiel de succès, nous avons introduit plusieurs initiatives visant à améliorer l'environnement de travail. Parmi celles-ci figurent des aménagements des espaces pour offrir un cadre plus agréable et inspirant, des sondages réguliers pour mesurer et améliorer la satisfaction des employés, ainsi que des activités axées sur la cohésion et l'esprit d'équipe. Par ailleurs, un programme de reconnaissance a été instauré pour valoriser les contributions exceptionnelles de nos collaborateurs, mettant à l'honneur leur fidélité et leur dévouement à travers des initiatives sur mesure célébrant leurs années de service.

La santé mentale, pilier incontournable du bien-être, a également retenu toute notre attention. Nous avons déployé un ensemble de ressources pour soutenir nos employés dans cette dimension cruciale, tout en renforçant notre code de civilité au travail. À travers ces efforts, nous promouvons activement des comportements inclusifs et respectueux, créant ainsi un environnement où chacun peut s'épanouir pleinement.



Enfin, notre quête d'excellence a été couronnée par l'obtention d'une certification prestigieuse « Employeur élite », accompagnée d'une note exceptionnelle de 95 %. Cette distinction est une reconnaissance éclatante de nos efforts continus pour maintenir les plus hauts standards organisationnels, tout en offrant à nos équipes un lieu de travail stimulant et valorisant.



## Gestion de risques et technologie

De nos jours, la sécurité informatique est un risque constant à prendre en compte. Il est donc d'une importance capitale de mettre temps et énergie sur ce créneau, sachant que nos systèmes sont presque exclusivement technologiques. Le premier risque connu en ce sens est lié aux logiciels malveillants, tels que possibles virus, logiciels espions, etc. Le second se trouve directement aux portes d'accès de nos systèmes qui se doivent d'être contrôlés. Si de tels risques n'étaient pas pris en charge en amont, nous pourrions rencontrer des perturbations au niveau des opérations de l'organisation, en particulier au niveau de la TES. La TES doit toujours être fonctionnelle, d'où l'ensemble des actions prises cette année pour couvrir toutes les éventualités. Si bien analysé et bien pris en charge, on ne parle plus de risque, mais plutôt de facteurs qui demandent une vigie.

Cette année, un audit de vulnérabilité informatique a été entrepris, incluant des tests d'intrusion des applications et des infrastructures. Le réseau interne a également été mis à jour ainsi qu'un nettoyage des infrastructures. Une voûte de mots de passe pour tous les employés a été mise en place pour contrôler la totalité des accès, et une configuration avancée des politiques de sécurité Microsoft 365 est opérée en continu. Ces initiatives reflètent les efforts essentiels de l'organisation afin de renforcer la sécurité de ses systèmes et de ses données.

## Plan directeur TI

Un plan directeur complet verra le jour dans l'année à venir afin d'anticiper davantage les évolutions technologiques nécessaires pour garantir que l'infrastructure de notre organisation puisse soutenir activement nos objectifs et nos stratégies.

Déjà, au cours de l'année 2024, nous avons pu faire l'évaluation de l'état actuel de nos TI, le volet clé du plan directeur étant l'évaluation des **infrastructures existantes** (réseaux, logiciels, systèmes de gestion, etc.). Ce volet comprend l'analyse des forces, des faiblesses et des zones à développer des TI actuelles. Cette étape permet de définir les priorités en matière d'investissements et de mises à jour technologiques.

Le plan directeur proposera des **solutions concrètes** pour répondre aux besoins identifiés, y compris l'implantation de nouveaux logiciels ou l'optimisation de ceux déjà en place, le remplacement d'infrastructures obsolètes, une mise à jour continue des systèmes de sécurité telle qu'énoncée dans la section précédente, ainsi que l'intégration de technologies émergentes comme l'intelligence artificielle pour automatiser certains de nos processus.

## Refonte du Backoffice

Le BSDQ utilise le système Backoffice depuis maintes années et c'est en 2024 que l'émergence d'une refonte fait surface. Amorcée en septembre 2024, on parle d'un projet qui s'échelonnnera sur 12 à 18 mois. L'objectif de la refonte est simple : remplacer les technologies existantes par des solutions plus durables et modernes, améliorant l'efficacité et la réactivité, tout en assurant une sécurité renforcée et en automatisant des processus afin de prévenir la désuétude technologique et les failles de sécurité.

Dans le contexte actuel, le BSDQ utilise principalement trois applications personnalisées, développées sur mesure, pour répondre à des besoins spécifiques, on parle du Babillard de projet, de la TES et du Backoffice. Le dernier est utilisé exclusivement par les employés du BSDQ pour gérer l'administration et la comptabilité des activités de l'organisme.

## Projet « Tableau de bord »

2024 se trouve à être la 3<sup>e</sup> et dernière année du développement d'un outil de tableau de bord pour les besoins opérationnels, administratifs et décisionnels du BSDQ. C'est l'outil Smart BI, instrumenté par Power BI qui est utilisé, remplaçant entre autres la fonction d'extraction de rapports par Backoffice, basé sur Crystal Report, un logiciel désormais obsolète. C'est 5 tableaux de bord qui étaient prévus au projet, tous livrés, dont un ajout inattendu de cette année, un tableau de bord exécutif. Ce dernier n'était pas prévu dans les analyses de faisabilité de 2022, mais a été développé et présenté lors du Comité de gestion provincial de décembre. Ce tableau de bord exécutif remplacera plusieurs rapports présentés lors des rencontres du CGP. Il fournit des données actualisées, un aperçu visuel de l'avancement des activités, ce qui facilite et accélère les prises de décision tout en aidant à anticiper la croissance et/ou le comportement de la demande dans différents secteurs.

Ces tableaux de bord ont suscité un intérêt marqué et permettent une meilleure compréhension de l'évolution des projets, des soumissions, des plaintes, des garanties, des octrois et des usagers. **À noter que les données du rapport annuel proviennent directement des tableaux de bord, ce qui permet de gagner en rapidité et en efficacité !**

## Administration et finances

En 2024, ce sont les procédures de la recherche d'octroi des contrats qui ont été optimisées. Elles sont désormais standardisées afin de garantir plus de cohérence et d'efficacité dans le traitement des demandes. Une des priorités a été de limiter les chances qu'un usager soit contacté plusieurs fois pour des sujets différents, mais pour le même projet, afin d'éviter un essoufflement de la collaboration des usagers. Également, en optimisant les procédures, on réduit les chances d'erreurs liées à la facturation, assurant ainsi plus de précision et de rigueur. Ces ajustements visent à améliorer l'expérience des usagers tout en renforçant l'efficacité des équipes dans le traitement des demandes.

Au niveau de la gestion financière, plusieurs outils d'optimisation des processus comptables et financiers ont été mis en place dans les dernières années. C'est une gestion plus efficace des créances, facilitant ainsi la gestion des flux financiers que l'on peut remarquer. Les outils ont d'ailleurs contribué à une meilleure communication et coopération avec les usagers, rendant les interactions plus fluides. Dès leur engagement et jusqu'à leur première cotisation, les nouveaux usagers bénéficient désormais d'une expérience plus agréable. De plus, ils peuvent profiter de tous les avantages de la TES dès leur première utilisation. Ces améliorations ont globalement contribué à une meilleure expérience utilisateur, en particulier pour les nouveaux usagers, tout en soutenant l'efficacité administrative et financière de l'organisation.



# Structure de l'organisation

# Comités

## Le Comité de gestion provincial

Le Comité de gestion provincial est composé de son président, de trois représentants et d'un substitut pour chacune des « Parties à l'entente » (l'ACQ, la CMEQ et la CMMTQ). Les représentants et substituts de chacune des Parties sont nommés par celles-ci et ils ont le rôle d'accompagner le président dans la gestion des opérations du BSDQ. En 2023, le CGP a tenu cinq (5) assemblées.

| REPRÉSENTANTS ACQ            | REPRÉSENTANTS CMEQ       | REPRÉSENTANTS CMMTQ                   |
|------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| Gaétan Gingras               | Brian Gordon             | Dany Lepage                           |
| Gaétan Grondin*              | David Paré <sup>2*</sup> | Isabelle Doyon                        |
| Josiane Pouliot              | Guylaine Quessy          | Matthieu Carbonneau                   |
| Robert Lefebvre <sup>1</sup> | Marc-André Messier       | Daniel Alexandre Dalmau <sup>3*</sup> |

## Le Comité des finances

Le Comité des finances est créé par le Comité de gestion provincial, composé du président du BSDQ et d'un membre représentant de chacune des Parties. Le Comité des finances a le mandat de faire des recommandations au Comité de gestion provincial en vue de l'approbation du budget du BSDQ et concernant toute question relevant de ses opérations financières, incluant la politique de placement.

| REPRÉSENTANTS ACQ            | REPRÉSENTANTS CMEQ | REPRÉSENTANTS CMMTQ |
|------------------------------|--------------------|---------------------|
| Robert Lefebvre <sup>1</sup> | Marc-André Messier | Isabelle Doyon      |

## Le Comité de révision du Code

Le Comité de révision du Code de soumission est composé de 9 membres.

- Chacune des Parties a un membre d'office, soit le directeur général ou son délégué;
- Chacune des Parties désigne 2 membres entrepreneurs;
- Le président du BSDQ, son directeur général et certains conseillers au besoin, participent aux réunions du Comité.

Le Comité de révision du Code de soumission étudie les améliorations pouvant être apportées au Code de soumission, les difficultés liées à l'application de ses règles et les propositions de modifications qui lui sont soumises par l'une ou l'autre des Parties ou par le BSDQ.

| REPRÉSENTANTS ACQ             | REPRÉSENTANTS CMEQ           | REPRÉSENTANTS CMMTQ         |
|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Olivier Alepins               | Michel Bergeron <sup>5</sup> | Michel Boutin               |
| Gabrielle Darveau-Breton      | Karl Ruel <sup>6</sup>       | Alexandre Caty <sup>7</sup> |
| Gaétan Gingras                | Marie-Anne Polonia           | Mylène Sagala               |
| Josianne Pouliot <sup>4</sup> |                              |                             |

1 A quitté ses fonctions en décembre 2024

2 Est entré en fonction en janvier 2024

3 Est entré en fonction en janvier 2024

4 Est entré en fonction en mai 2024

5 Est entré en fonction en juillet 2024

6 Est entré en fonction en novembre 2023

7 Est entré en fonction en mai 2024

\* Substitut

# Structure organisationnelle 2024

Parties à l'entente

Direction générale  
**Alain Deschamps**

Directrice générale adjointe  
**Manon-Rachel Dupuis**



Cheffe talent et culture  
**Alexandra Grenier**



Cheffe des communications et relations avec les partenaires  
**Alicia Debonis**



Technicienne comptable

**Catherine Corbeil**

Technicienne comptes à recevoir

**Gabrielle Beaudry-Deschênes**

Technicien TI  
**Yannick Lavoie**

Coordonnatrice admin/RH

**Sylvie Di Raddo**

Agents à la recherche

**Danielle Bouchard**

**Serge Tremblay**

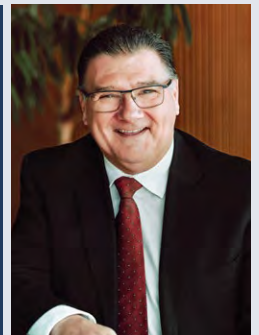
**Chantal Lemire**

Coordonnatrice, engagement et intégration des usagers

**Rachel Chartier**



Chargé de projets  
**Daniel Paquette**



Directrice des  
opérations  
**Élaine Loriaux**



Cheffe marketing  
et développement  
des affaires  
**Marie-Eve  
Branconnier**



Spécialiste application  
du Code  
**Nathalie Sayec**



Cheffe Service aux  
usagers  
**Cynthia Lessard**



Conseillère vigie de  
l'industrie et marketing  
**Mélissa Dumais**

Coordonnatrice  
aux garanties  
**Nataly Tessier**  
Enquêteurs  
**Claire Buteau**  
**Marie-Josée Tourigny**  
Compilateurs  
**Lim Hor Tang**  
**Guyline Tremblay**

Agentes SAU  
**Émilie Lacombe**  
**Nancy Grenier**  
**Mélanie Pilote**  
**Stéphanie Deschamps**  
**Julie Marie Arbogast**



# Le BSDQ à votre service

Grâce à ses services en ligne, le BSDQ est accessible de n'importe quel endroit. Il assure également une présence physique partout au Québec grâce à un réseau de partenaires régionaux.

## Siège social

7750, rue Bombardier,  
Anjou (Québec) H1J 2G3  
**514 355-4115**

## Service aux usagers

**514 355-7600 #1**  
**1 866 355-0971** (sans frais)

## Drummondville

77, rue Cormier  
Drummondville (Québec)  
J2C 8M5  
**819 374-1465**

## Gatineau

170, boul. Maisonneuve  
Gatineau (Québec)  
J8X 3N4  
**819 770-1818**

## Granby

619, rue Cowie  
Granby (Québec)  
J2G 3X4  
**450 378-4777**

## Jonquière

2496, rue Dubose  
Jonquière (Québec)  
G7S 1B4  
**418 548-4678**

## Laval-Laurentides

523, rue Saint-Eustache  
Bureau 3  
Saint-Eustache (Québec)  
J7R 7E6  
**450 420-9240**

## Montréal

6275, rue Beaubien Est  
Montréal (Québec)  
H1M 3E6  
**514 355-3245 #225**

## Québec

375, rue Verdun, Bureau 100  
Québec (Québec)  
G1N 3N8  
**418 687-4121**

## Rimouski

424, 2<sup>e</sup> Rue Est, 2<sup>e</sup> étage  
Rimouski (Québec)  
G5M 1S6  
**418 724-4044**

## Rouyn-Noranda

170, av. Principale  
Bureau 203  
Rouyn-Noranda (Québec)  
J9X 4P7  
**819 797-1222**

## Saint-Jean-sur-Richelieu

1060, rue Bernier  
Saint-Jean-sur-Richelieu  
(Québec) J2W 1X4  
**450 348-6114**

## Sainte-Catherine

3880, route 132  
Sainte-Catherine  
(Québec) J5C 2B7  
**450 638-2005**

## Sainte-Julie

2141, boul. Nobel  
Bureau 206  
Sainte-Julie (Québec)  
J3E 1Z9  
**450 649-3004**

## Sept-Îles

350, rue Smith  
Bureau 257  
Sept-Îles (Québec)  
G4R 3X2  
**418 968-9302**

## Sherbrooke

2925, rue Hertel  
Sherbrooke (Québec)  
J1L 1Y3  
**819 566-7077**

## Trois-Rivières

2575, rue de l'Industrie  
Bureau 100  
Trois-Rivières Ouest  
(Québec) G8Z 4T1  
**819 374-1465**

## Vaudreuil-Dorion

11, boul. de la Cité-des-Jeunes  
Bureau 211  
Vaudreuil-Dorion (Québec)  
J7V 0N3  
**514 437-4001**



[BSDQ.org](https://www.bsdq.org)