

# RAPPORT 2009–2010



**FONCIER QUÉBEC**  
Pour vous aider  
à protéger vos droits

# RAPPORT 2009–2010



**FONCIER QUÉBEC**  
Pour vous aider  
à protéger vos droits

© Gouvernement du Québec  
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune, 2010  
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

ISBN (pdf) : 978-2-550-59742-1  
ISBN (imprimé) : 978-2-550-59741-4

ISSN 1920-5716 Foncier Québec (imprimé)  
ISSN 1916-0399 Foncier Québec (en ligne)



# Déclaration de la direction

## FIABILITÉ DES DONNÉES

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information présentée dans le Rapport 2009-2010 de Foncier Québec relèvent de la responsabilité de la sous-ministre associée et des membres de la direction en poste au 31 mars 2010.

À notre avis, les renseignements présentés donnent une image fidèle de la raison d'être de Foncier Québec, de ses domaines d'activité, de ses produits et services, de ses clients, de la structure de son organisation, de son utilisation des ressources et des résultats obtenus.

## LES MEMBRES DE LA DIRECTION

### **Louise Ouellet**

Sous-ministre associée  
Directrice de la gestion du fonds  
d'information foncière (p. i.)

### **Julien Arsenault**

Directeur général de l'arpentage et du cadastre

### **Isabelle Godbout**

Directrice de l'intégration et de l'innovation

### **Marc Lainé**

Directeur général de la clientèle  
et des technologies d'affaires

### **Marie-Claude Rioux**

Directrice générale du Registre foncier  
Officier de la publicité foncière

# Table des matières

Avant-propos .....	5
Foncier Québec en bref .....	6
1 L'univers de Foncier Québec .....	8
Le rôle de Foncier Québec .....	8
L'organisation de Foncier Québec .....	13
Clients et produits et services .....	14
2 Gestion du personnel et des ressources .....	16
Le personnel .....	16
Les ressources financières .....	17
Les ressources informationnelles .....	17
3 Faits saillants 2009-2010 .....	18
4 Gouvernance .....	20
5 Résultats et statistiques .....	21
Résultats concernant le service à la clientèle et quelques statistiques d'achalandage .....	28
6 Programme de réforme du cadastre québécois .....	30
Rénovation cadastrale .....	30
Mise à jour du cadastre .....	31
Autofinancement du programme .....	32
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec .....	32
Annexe I : Glossaire .....	33
Annexe II : Organigramme .....	35
Pour nous joindre .....	36

# Avant-propos

Foncier Québec présente la quatrième édition de son principal instrument de reddition de comptes publique. Image de l'année 2009-2010, ce rapport fait état de la volonté de transparence préconisée par Foncier Québec et par l'administration gouvernementale québécoise.

Étant un secteur du ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF), Foncier Québec contribue directement à la réalisation de quelques engagements du Plan stratégique 2008-2011 du MRNF. Le cœur du rapport présente donc le bilan des résultats associés à ces engagements ainsi qu'un bilan des résultats découlant du Plan d'action 2009-2010 de Foncier Québec qui montre l'ampleur et la diversité des efforts déployés au cours de la dernière année.

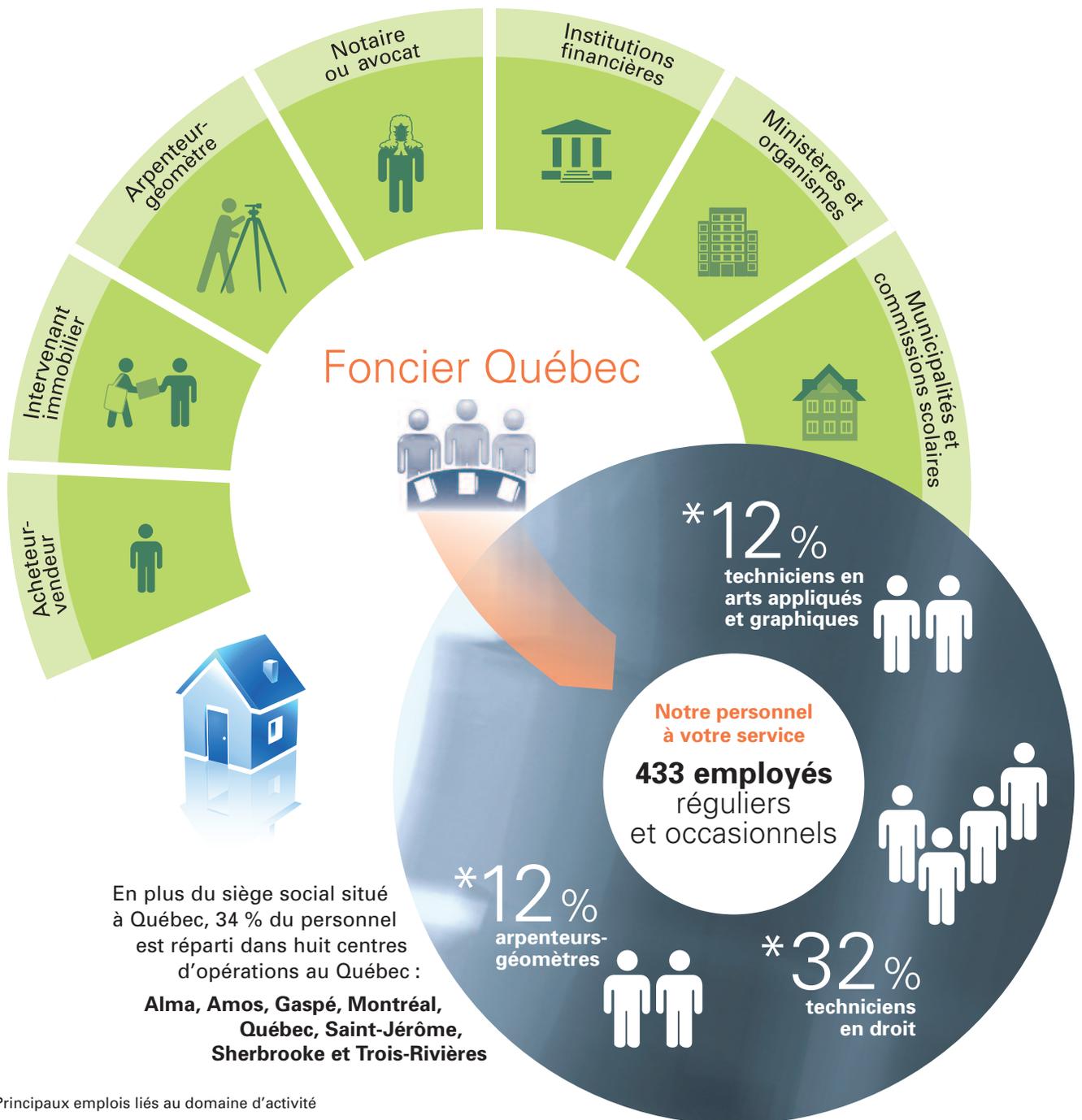
Outre les résultats, ce rapport comporte une présentation du secteur, une description de son univers et un exposé de sa gestion des ressources et des principes de gouvernance mis en place. Un chapitre y traite spécifiquement du *Programme de réforme du cadastre québécois*<sup>1</sup>. Ce dernier, amorcé en 1992 et devant se terminer en 2021, a fait l'objet de recommandations de la part du Vérificateur général du Québec en 2006.

En plus d'informer la population, le personnel et les parlementaires quant à la performance du secteur dans l'atteinte de ses résultats, le Rapport 2009-2010 veut faire connaître la raison d'être de Foncier Québec de même que sa contribution à la protection des droits de l'ensemble des propriétaires *fonciers* de la société québécoise. L'*infrastructure foncière* d'ici est fiable et efficace. Son bon fonctionnement contribue à la confiance des citoyens et des entreprises dans la réalisation de leurs transactions immobilières.

<sup>1</sup> Les mots ou expressions en orange sont définis dans le glossaire à l'annexe 1.

# Foncier Québec en bref

Une infrastructure qui contribue au bon fonctionnement de la société et à la protection des droits fonciers.



**8%**  
Territoire privé

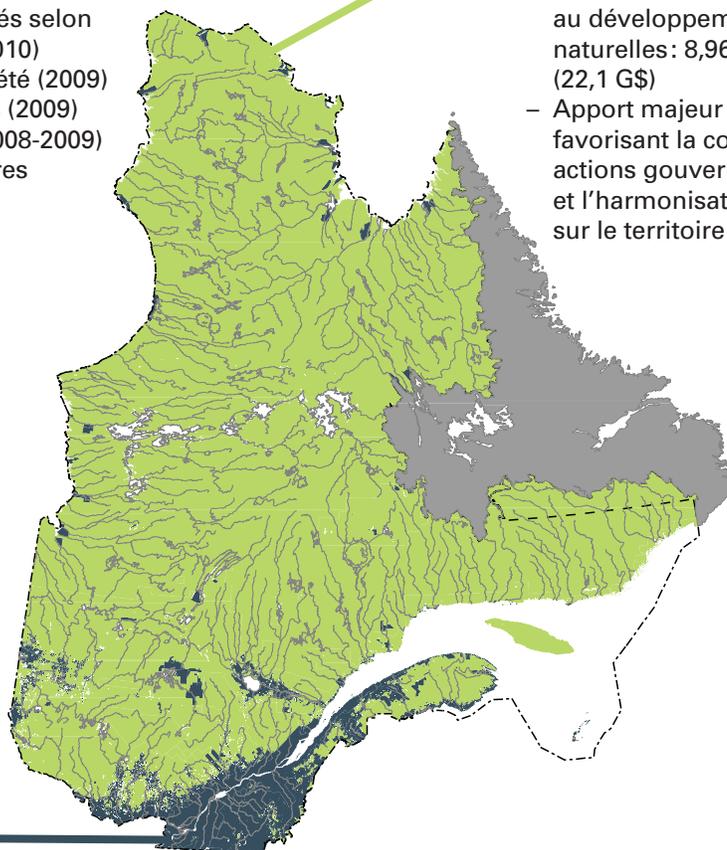
**92%**  
Territoire public

**Territoire privé**

- 4 millions de propriétés (2009)
- 768 G\$ : valeur des propriétés selon les évaluations foncières (2010)
- 248 878 transferts de propriété (2009)
- 7,3 G\$ de taxes municipales (2009)
- 1,4 G\$ de taxes scolaires (2008-2009)
- 176 G\$ de prêts hypothécaires garantis (2009)

**Territoire public**

- Activités économiques associées au développement des ressources naturelles: 8,96 % du PIB québécois (22,1 G\$)
- Apport majeur aux conditions favorisant la cohérence des actions gouvernementales et l'harmonisation des usages sur le territoire public

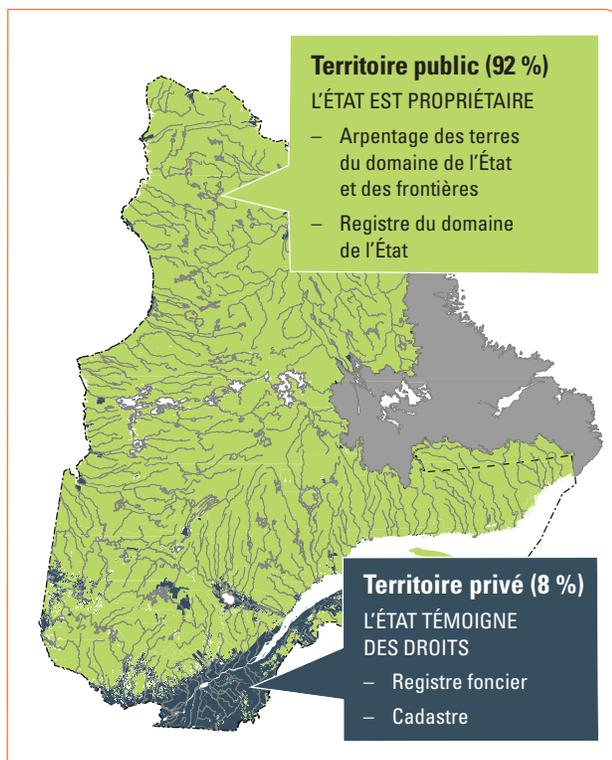


# 1 – L'univers de Foncier Québec

Le Québec occupe un territoire de près de 1,7 million de kilomètres carrés, dont 92 % sont de propriété publique. Les autres 8 % sont constitués de terres privées essentiellement regroupées dans le sud du territoire, là où vit la majorité des quelque 7,8 millions de Québécois.

En **territoire privé**, les citoyens et les entreprises détiennent un actif immobilier dont la valeur dépasse les 760 milliards de dollars, pour un volume d'environ 4 millions de propriétés. L'État, par les responsabilités qu'il a confiées à Foncier Québec, témoigne du **morcellement foncier** du territoire et des droits qui s'y exercent.

L'État est propriétaire du **territoire public** qui représente la plus grande portion du Québec. Il comprend notamment des zones affectées à des activités récréatives et des aires protégées à des fins environnementales. Il est l'assise fondamentale des activités économiques associées au développement des ressources naturelles.



## LE RÔLE DE FONCIER QUÉBEC

Toute l'activité économique et sociale du Québec, autant en territoire privé qu'en territoire public, ne peut exister sans des institutions solides qui inspirent confiance à la population. Foncier Québec est l'une de ces institutions.

Au nom du gouvernement du Québec, Foncier Québec assure le maintien et le développement d'une infrastructure foncière qui contribue à la protection des **droits fonciers** des citoyens et des entreprises (territoire privé) ainsi que de l'État (territoire public).

### L'INFRASTRUCTURE FONCIÈRE EN TERRITOIRE PRIVÉ

Pour un citoyen, sa propriété représente généralement son principal investissement. La jouissance paisible de sa résidence ainsi que les conditions entourant son investissement sont au cœur de ses préoccupations. La propriété possède deux dimensions tout aussi importantes l'une que l'autre pour un citoyen : une valeur sociale et une valeur économique.

### Les deux dimensions d'une propriété

Une propriété correspond à deux dimensions interreliées d'un patrimoine individuel : le patrimoine familial (valeur sociale) et le patrimoine financier (valeur économique)

#### Une valeur sociale

- Avoir une qualité de vie
- Pouvoir profiter des avantages que procure une propriété
- Avoir une occupation paisible
- Assumer ses responsabilités sociales

ET

#### Une valeur économique

- Pour la majorité des gens, l'acquisition d'une propriété est le plus important investissement d'une vie
- En moyenne, la résidence familiale correspond à 73 % de l'avoir\*

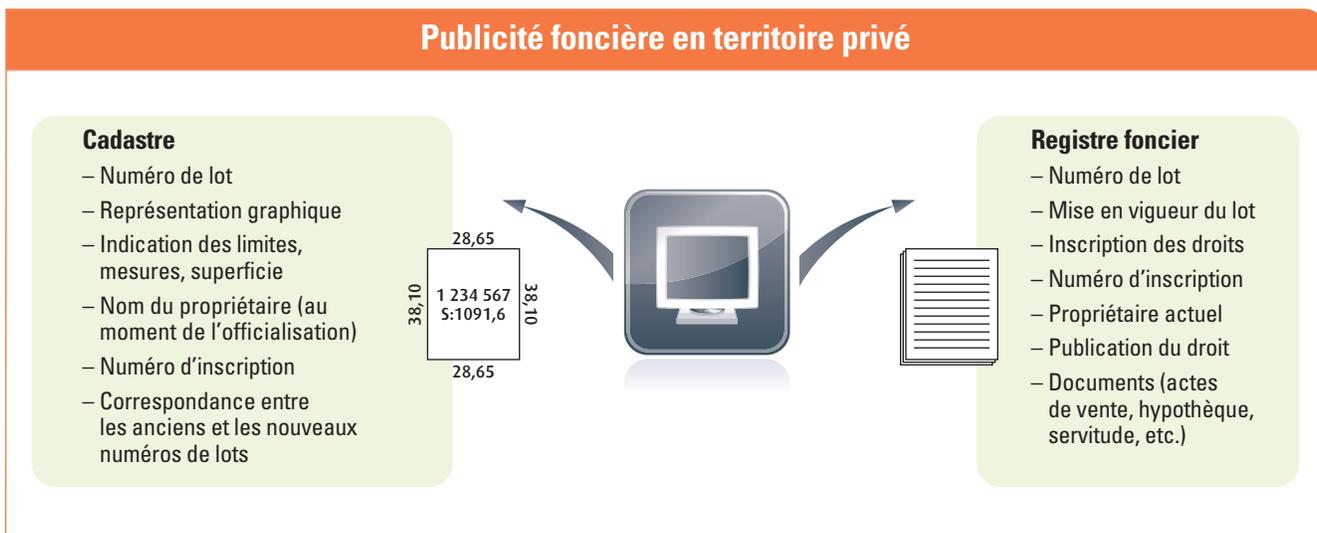
\* Statistique Canada, Enquête sur la sécurité financière (2005).

Pour soutenir les citoyens et les entreprises dans l'acquisition d'une propriété, plusieurs acteurs du secteur gouvernemental et du secteur privé travaillent en collaboration avec Foncier Québec à assurer le développement et le maintien de l'infrastructure foncière.

Cette infrastructure repose sur un système de *publicité foncière* formé du *cadastre* et du *Registre foncier*. Le cadastre représente le morcellement foncier du territoire privé en identifiant et en montrant sur un plan l'ensemble des propriétés foncières (*lots*) du Québec. En identifiant distinctement les lots sur lesquels seront par la suite inscrits et publiés les droits fonciers, le cadastre constitue la structure de base de la publicité foncière.

On trouve au Registre foncier l'inscription des droits fonciers relatifs à chaque propriété et la documentation qui s'y rapporte (p. ex., l'acte de vente, l'hypothèque). Cette information est publique et accessible. Le fait de publier un acte au Registre foncier rend les droits constitués par cet acte *opposables aux tiers*, c'est-à-dire que nul ne peut prétendre en ignorer l'existence. Le Registre foncier contribue ainsi à protéger le propriétaire, le créancier hypothécaire ou toute autre personne détenant un droit foncier.

L'infrastructure foncière en territoire privé soutient la majorité des activités du marché immobilier et fait intervenir plusieurs acteurs. Qu'il s'agisse de citoyens ou des entreprises désireux d'acquérir une propriété ou encore des différents professionnels et intervenants auxquels ceux-ci font appel, tous ont un rôle et des responsabilités à assumer.



Source : Williamson, Enemark, Wallace and Rajabifard, *Land Administration for Sustainable Development*, 487 pages, Publisher - ESRI Press Academic, 2010, p. 56.

## LE DÉROULEMENT D'UNE TRANSACTION IMMOBILIÈRE

Tous ces acteurs peuvent intervenir à différentes étapes d'une transaction immobilière et utiliser à diverses fins l'une ou l'autre des composantes de l'infrastructure foncière, soit le cadastre ou le Registre foncier.

- Un citoyen ou le professionnel du droit foncier (arpenteur-géomètre, notaire ou avocat) peut consulter l'information du cadastre ou rechercher dans le Registre foncier les droits qui se rattachent à la propriété convoitée. Le professionnel du droit foncier peut également modifier ces informations.
- L'institution financière peut consulter l'*information foncière* relative à une propriété avant d'accorder un prêt hypothécaire.
- Le notaire ou l'avocat ayant accompagné le citoyen dans la réalisation de sa transaction immobilière la publie au Registre foncier.
- D'autres professionnels jouent un rôle à un moment ou à un autre de la transaction immobilière, selon les besoins du citoyen (courtier immobilier, évaluateur, etc.).

## À CHACUN SES RESPONSABILITÉS

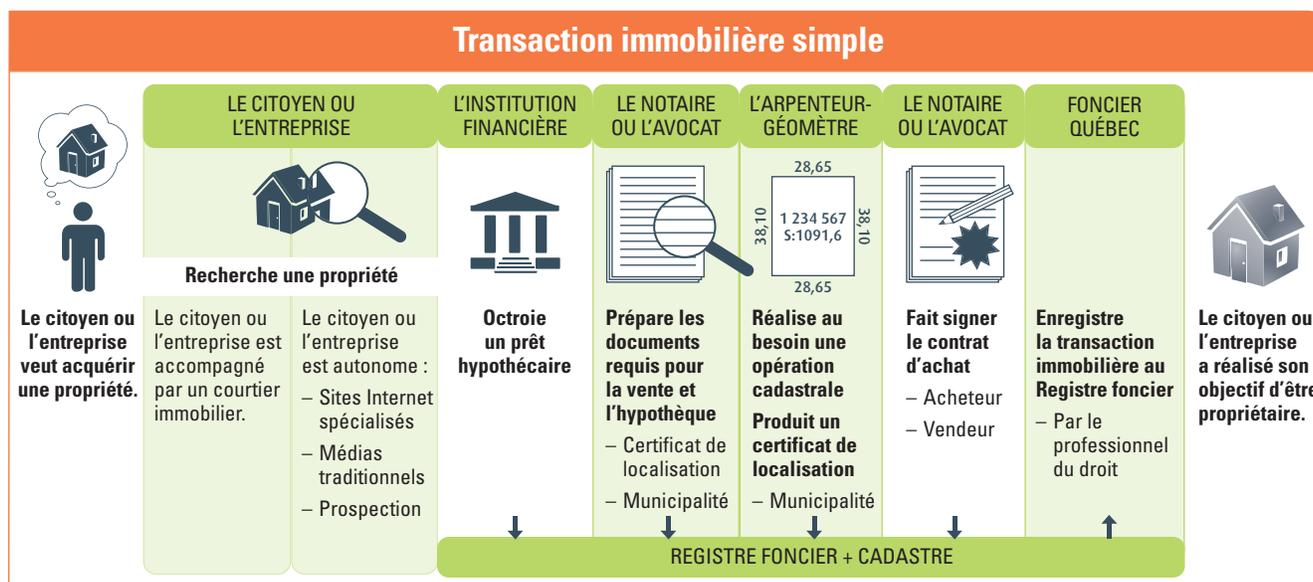
### Les propriétaires

Au Québec, les citoyens et les entreprises sont responsables de leurs transactions immobilières. Le propriétaire d'un terrain qui souhaite connaître la position exacte de ses limites le fera délimiter. Il doit garantir à l'acheteur que ses titres sont exempts de vices et que la propriété est libre de tout droit, à l'exception de ceux déclarés dans l'acte de transfert de la propriété. Il doit remettre à l'acheteur les *titres de propriété* et le certificat de localisation qu'il possède.

### Les professionnels du droit foncier

Les propriétaires font appel aux services de professionnels du droit foncier (arpenteur-géomètre, notaire ou avocat) pour les conseiller et les accompagner au moment d'une transaction immobilière. Ces spécialistes engagent leurs responsabilités professionnelles, ce qui contribue à la qualité des titres et de la représentation des propriétés.

- L'arpenteur-géomètre fournit, à la demande du vendeur et au besoin, un certificat de localisation



où il exprime son opinion professionnelle sur la situation et la condition actuelles de l'*immeuble* au regard des titres de propriété, du cadastre, des lois, des règlements et de toute servitude pouvant l'affecter.

- Un notaire ou un avocat est sollicité par l'acheteur pour effectuer un examen des titres de propriété et l'aider à conclure la transaction immobilière. Il donne son opinion professionnelle relativement à la qualité des titres du vendeur et prépare les documents requis (acte de vente, hypothèque, etc.).

### L'État

L'État, au moyen du Code civil, permet à l'acheteur et au vendeur de publier leur transaction immobilière, ce qui permet de protéger leurs droits. C'est Foncier Québec qui, au nom de l'État, gère le système de publicité foncière.

- En collaboration avec les arpenteurs-géomètres mandatés par les citoyens, Foncier Québec procède, au besoin, à la mise à jour du cadastre.
- L'*Officier de la publicité foncière* analyse l'admissibilité des documents soumis aux fins de publication, inscrit les transactions immobilières au Registre foncier et les rend publics.

### Les autres usages de l'infrastructure foncière en territoire privé

L'infrastructure foncière sert à de multiples usages. Par exemple :

- Elle sert d'assise notamment à la Loi concernant les droits sur les mutations immobilières et à la Loi sur la fiscalité municipale en fournissant aux municipalités l'information nécessaire à la mise à jour de leurs rôles d'évaluation foncière. Cette information est aussi utilisée pour la taxation scolaire.

- Elle facilite la mise en pratique de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme en ce qui a trait entre autres aux règlements de zonage et de lotissement, à la délivrance de permis et au contrôle du périmètre d'urbanisation. Elle soutient également l'application de la Loi sur la protection du territoire agricole et de la Loi sur le développement durable qui protègent les territoires contre la détérioration et les usages abusifs.

### L'INFRASTRUCTURE FONCIÈRE EN TERRITOIRE PUBLIC

L'État est propriétaire de la portion publique du territoire et, à ce titre, il doit en assurer l'intégrité. Avant d'être vendue, toute terre du domaine de l'État doit être arpentée. Tous les travaux d'*arpentage* sur ces terres se font sous l'autorité de la ministre des Ressources naturelles et de la Faune, qui agit à titre d'arpenteur général du Québec. Au nom de la ministre, le Bureau de l'arpenteur général du Québec, sous la direction de Foncier Québec, a notamment la responsabilité de délimiter les frontières qui relèvent de l'État et d'établir la limite entre les territoires publics et privés. C'est également lui qui établit les limites officielles des municipalités et des territoires ayant un statut particulier.

### SAVIEZ-VOUS QUE?

C'est Samuel de Champlain qui, en 1626, a délimité la première concession d'une terre publique accordée à Louis Hébert. Il faut en effet remonter aux débuts de la colonie pour trouver l'origine de la fonction d'arpenteur agissant pour l'État.

### Responsable du Registre du domaine de l'État

Le MRNF a de tout temps joué un rôle très important dans la gestion et l'exploitation du territoire public. Toutefois, au fil des années, l'évolution de la société québécoise et de ses valeurs a fait émerger de nouveaux créneaux d'activités en même temps que des préoccupations sociales et environnementales. Ainsi, il y a aujourd'hui plusieurs ministères et organismes gouvernementaux qui interviennent dans l'octroi des multiples droits

et dans l'application des restrictions d'usage du territoire et de ses ressources.

L'harmonisation et l'expansion des usages sur le territoire public nécessitent un accès efficace à une information intégrée de l'utilisation de ce territoire et de ses ressources. Dans cette optique, Foncier Québec tient à jour le Registre du domaine de l'État. Ce registre permet de consigner, de conserver et de rendre publique l'information relative à la *tenure*, aux droits octroyés ou consentis et aux *contraintes* imposées par l'État ainsi qu'aux territoires à statuts particuliers, de même qu'à leur localisation.

## SAVIEZ-VOUS QUE?

Il existe actuellement près de 340 000 droits et contraintes sur le territoire public du Québec. En ce qui concerne le territoire occupé, certains droits sont plus nombreux, comme les droits d'exploration minière (près de 80 %). Les autres 20 % sont répartis dans des catégories comme les droits fonciers, les droits forestiers, les droits hydriques, les droits fauniques, etc.

### CONTRIBUTION AU BON FONCTIONNEMENT DE LA SOCIÉTÉ

L'infrastructure foncière joue un rôle essentiel dans le développement socioéconomique d'une collectivité. Elle favorise notamment la création de richesse en contribuant au fonctionnement harmonieux des marchés immobiliers. C'est un outil qui concourt à la protection des droits de propriété tant de l'État que de ses citoyens.

## SAVIEZ-VOUS QUE?

La protection des droits fonciers est reconnue par des organisations internationales comme facteur de compétitivité des pays<sup>2 et 3</sup>.

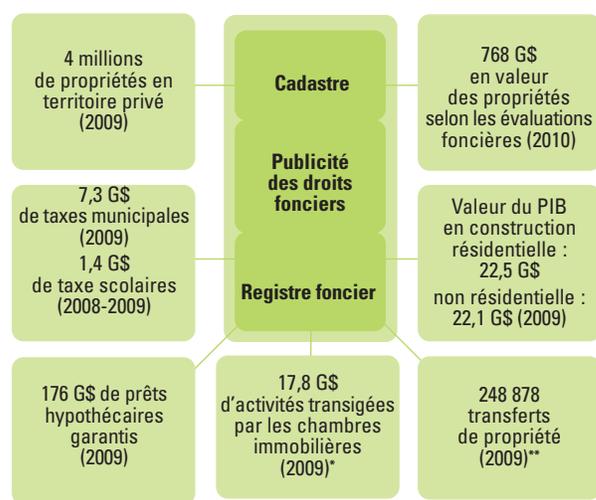
2 Banque mondiale et Société financière internationale. *Doing Business 2010 - Réformer en période difficile, Comparaison des réglementations dans 183 pays* [www.doingbusiness.org].

3 World Economic Forum. *Global Competitiveness Report 2009-2010* [www.weforum.org].

De fait, le principe de propriété est un préalable à toute activité économique et à toute organisation sociale viable. En l'absence de droits de propriété reconnus, tout processus d'investissement, de développement immobilier et de gestion du territoire est grandement compromis. L'intégrité du lien qui existe entre la propriété, tant privée que publique, et le propriétaire constitue un levier économique.

Au Québec, l'actif immobilier auquel contribue l'infrastructure foncière est de taille.

### Un rôle central dans le rouage de l'activité immobilière sur le territoire privé



\* Comprend une partie des immeubles commerciaux et industriels ainsi qu'une partie des transactions du secteur résidentiel.

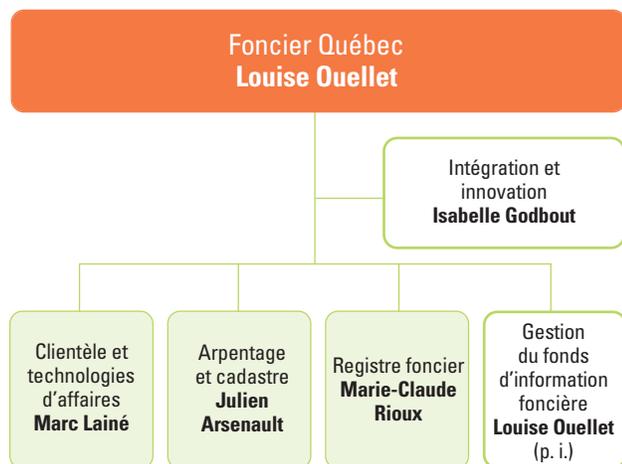
\*\* En 2009-2010, on compte près de 1,4 M de réquisitions d'inscription au Registre foncier, soit 651 768 actes au long (ventes et hypothèques), 344 605 radiations et 396 171 avis d'adresse.

De plus, le territoire public est la principale activité économique associée au développement des ressources naturelles qui représentent 8,96 % du produit intérieur brut (PIB) québécois, soit 22,1 milliards de dollars.

Le soutien au développement économique par l'infrastructure foncière et le bon fonctionnement du marché immobilier passe d'abord et avant tout par la confiance des citoyens et des entreprises envers les institutions, dans la réalisation de leurs transactions immobilières.

## L'ORGANISATION DE FONCIER QUÉBEC

La structure organisationnelle de Foncier Québec comprend deux directions générales soutenant directement la raison d'être de Foncier Québec, auxquelles s'ajoutent la Direction générale de la clientèle et des technologies d'affaires et deux directions agissant conjointement pour assurer une coordination et un développement stratégique des activités de Foncier Québec. Un organigramme détaillé est présenté à l'annexe II.



Sous la direction de la sous-ministre associée à Foncier Québec :

- La Direction générale de l'arpentage et du cadastre est chargée de tenir à jour le cadastre et d'en assurer l'*intégrité*. Elle est actuellement maître d'œuvre d'une opération majeure de *renovation cadastrale* dans le but d'obtenir une représentation complète, à jour et informatisée

de l'ensemble des propriétés du Québec. Cette direction générale agit également au nom de l'arpenteur général du Québec pour assurer la description officielle des limites territoriales, la délimitation et la démarcation du morcellement foncier, l'enregistrement des droits sur le territoire public québécois ainsi que les opérations d'arpentage en milieu nordique.

- Placée sous l'autorité de l'Officier de la publicité des droits du Québec<sup>4</sup> dont la mission est de vérifier l'admissibilité des droits, de les inscrire au Registre foncier et d'en assurer l'intégrité et la conservation, la Direction générale du Registre foncier (DGRF) est responsable de la tenue du Registre foncier du Québec. À ce titre, son rôle est d'offrir les services afférents à l'inscription, à la publication et à la consultation des droits immobiliers.

Pour effectuer les tâches liées à sa mission, la DGRF compte sur huit centres d'opérations répartis sur le territoire. On les trouve à Alma, Amos, Gaspé, Montréal, Québec, Saint-Jérôme, Sherbrooke et Trois-Rivières. Elle est aussi responsable des services offerts par le Centre d'archivage du Registre foncier dont l'une des fonctions est de numériser à la demande les documents qui n'étaient pas encore accessibles dans le Registre foncier du Québec en ligne.

Pour soutenir la prestation de services dont elle est juridiquement responsable, la DGRF compte également sur le personnel de 73 *bureaux de la publicité des droits (BPD)* qui est administrativement géré par *Services Québec*.

- La Direction générale de la clientèle et des technologies d'affaires oriente et coordonne l'action de tous les intervenants de Foncier Québec en matière de relations avec la clientèle et elle offre des services d'assistance spécialisée à la clientèle de Foncier Québec. Elle assume également la gestion des technologies de l'information de Foncier Québec et, à cet égard, elle assure l'entretien, l'évolution, le développement et l'exploitation des systèmes

<sup>4</sup> L'Officier de la publicité foncière relève administrativement de Foncier Québec, mais est sous l'autorité juridique du ministère de la Justice.

d'information ainsi que la gestion et le fonctionnement de toutes les infrastructures technologiques. Elle établit les orientations stratégiques en matière de technologies de l'information et fournit à l'organisation l'expertise et le soutien en matière de ressources informatiques et de sécurité de l'information.

- La Direction de l'intégration et de l'innovation joue un rôle central dans la coordination stratégique des initiatives et des priorités de Foncier Québec. Elle veille notamment à la cohérence des actions dans une perspective de vision globale et intégrée.
- La Direction de la gestion du fonds d'information foncière a la responsabilité d'assurer l'administration du Fonds d'information foncière. Elle appuie également Foncier Québec dans les activités structurantes en matière de gestion axée sur les résultats.

## CLIENTS ET PRODUITS ET SERVICES

Les notaires, les avocats et les arpenteurs-géomètres constituent la principale clientèle de Foncier Québec. Ces professionnels agissent comme mandataires des citoyens propriétaires ou des entreprises. Font également partie de la clientèle de Foncier Québec les municipalités, les ministères et organismes gouvernementaux, les évaluateurs agréés, les agents et courtiers immobiliers, les institutions financières, les établissements d'enseignement collégial et universitaire, les chercheurs, les historiens, les généalogistes et les citoyens, particulièrement les propriétaires fonciers.

Foncier Québec offre des produits et des services spécialisés liés au cadastre et à l'arpentage des terres publiques ainsi qu'à l'inscription et à la consultation des droits fonciers, dont la majorité est tarifée.

Foncier Québec offre également un service téléphonique d'assistance à la clientèle.

Pour obtenir plus de détails concernant les produits et les services offerts, consultez la liste à la section « Pour nous joindre » à la fin de ce rapport.

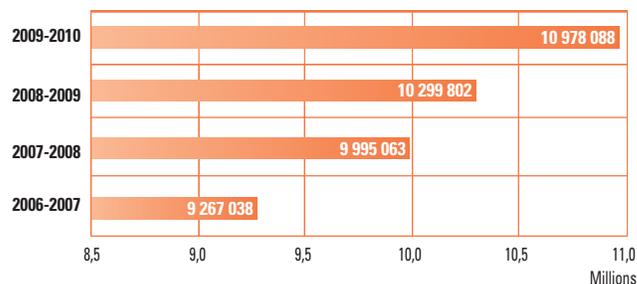
## DES SERVICES EN LIGNE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE

Les produits et services sont offerts sur le Web, par courriel, par téléphone et par la poste. Toutefois, la grande majorité des clients utilise les services en ligne. Ils peuvent ainsi consulter et commander des documents ou des produits numériques à distance ou encore, selon le cas, transmettre ou inscrire des documents par voie électronique aux registres publics de Foncier Québec. Les données ci-dessous démontrent l'utilisation grandissante des services en ligne :

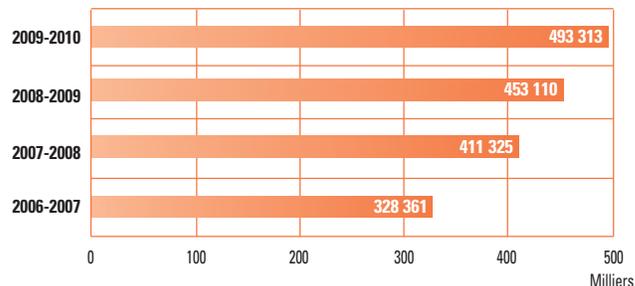
### Le registre foncier du Québec en ligne ([www.registrefoncier.gouv.qc.ca](http://www.registrefoncier.gouv.qc.ca))

*Consultation, commande et inscription des documents relatifs aux transactions immobilières d'une propriété foncière.*

### NOMBRE DE DOCUMENTS CONSULTÉS



### NOMBRE DE RÉQUISITIONS D'INSCRIPTION EN LIGNE

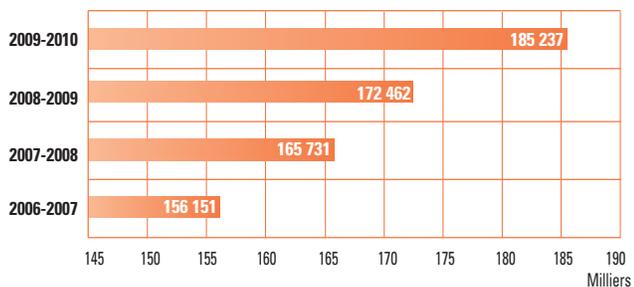


## Infolot

([infolot.mrnf.gouv.qc.ca](http://infolot.mrnf.gouv.qc.ca))

*Consultation des données cadastrales officielles d'une propriété foncière (un lot), tant descriptives que graphiques, située dans les secteurs rénovés.*

### NOMBRE DE CONSULTATIONS



## 2 – Gestion du personnel et des ressources

### LE PERSONNEL

Au 31 mars 2010, Foncier Québec comptait 433 personnes à son service (réguliers, occasionnels). Le tableau suivant montre la répartition de ces employés selon la catégorie d'emploi.

#### RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégorie d'emploi	Personnel en place
Cadres	7 %
Professionnels	30 %
Techniciens	52 %
Agents de bureau	11 %

Ce nombre de personnes correspond à 393 *équivalents temps complet (ETC)* utilisés. La comparaison de l'effectif utilisé en 2009-2010 avec celui utilisé en 2008-2009 révèle une baisse totale de 2,5 %. Cette baisse s'explique principalement par le *phénomène de l'attrition*.

Dans un contexte de compression du personnel, l'embauche d'étudiants fait partie des mesures prises pour assurer le renouvellement de la fonction publique québécoise et fidéliser un bassin de main-d'œuvre qui représente la relève. Ainsi, Foncier Québec a accueilli 47 étudiants à l'été 2009 et, au 31 mars 2010, utilisait les services de 32 étudiants pour du travail à temps partiel.

#### LES PRINCIPAUX EMPLOIS À FONCIER QUÉBEC

Les principaux emplois à Foncier Québec, y compris les emplois réguliers et occasionnels, sont occupés par des techniciens en droit (32 %), des techniciens en arts appliqués et graphiques (12 %) et des arpenteurs-géomètres (12 %). Les autres emplois sont occupés par le personnel de bureau (11 %), des professionnels en administration (10 %), des professionnels en informatique (8 %), le personnel technique (8 %) et le personnel d'encadrement (7 %).

#### LE PERSONNEL DE FONCIER QUÉBEC EN RÉGION

En plus du siège social situé à Québec, la structure opérationnelle de Foncier Québec compte huit centres d'opérations répartis sur le territoire québécois. Ils se trouvent à Alma, Amos, Gaspé, Montréal, Québec, Saint-Jérôme, Sherbrooke et Trois-Rivières. Le personnel qui y travaille (34 %) est affecté à la tenue du Registre foncier du Québec.

#### LA MOBILISATION ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : UNE PRÉOCCUPATION

La gestion et le bien-être de son personnel font partie des préoccupations de gestion de Foncier Québec. En plus des mesures prévues annuellement (l'aménagement du temps de travail, le régime d'horaire variable, les ajustements ergonomiques des postes de travail, etc.), Foncier Québec a posé de nouvelles actions qui confirment l'importance accordée à la mobilisation et à la santé des personnes dont :

- La mise en œuvre d'un cadre de gestion des personnes;
- La présentation d'une série de conférences dans le cadre d'une formule « Midi Foncier ». Ces rencontres portent sur les bons coups de l'année, les grands projets structurants et les principales réalisations;
- À la Direction générale du Registre foncier, la formation d'un comité « qualité de vie au travail » et la publication mensuelle d'un bulletin d'information dans les huit centres d'opérations situés en région;
- La création d'un groupe de réflexion sur la mise en œuvre des changements à Foncier Québec.

## LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Foncier Québec ne dispose pas de crédits votés par l'Assemblée nationale du Québec, comme c'est généralement le cas pour les ministères et les organismes gouvernementaux. Son financement est encadré par le Fonds d'information foncière qui a été institué en vertu de l'article 17.12.1 de la Loi sur le ministère des Ressources naturelles et de la Faune. Il s'agit d'un fonds destiné au financement des activités du Registre foncier, du cadastre et de l'arpentage ainsi qu'aux produits et aux services qui en résultent. Foncier Québec autofinance entièrement ses activités à partir d'une tarification perçue sur les produits et les services.

Pour l'exercice 2009-2010, les revenus de Foncier Québec s'élevaient à 133,2 millions de dollars, alors que les dépenses enregistrées étaient de l'ordre de 90,7 millions de dollars. L'excédent de l'exercice 2009-2010 de 42,5 millions de dollars est en grande partie attribuable à la perception immédiate des revenus associés aux coûts de la rénovation cadastrale, coûts qui sont reportés en étant capitalisés et amortis sur une période de 40 ans. Le reste s'explique par le maintien de la bonne performance du marché immobilier.

En 2009-2010, les revenus sont légèrement supérieurs à ceux perçus en 2008-2009, soit une hausse de 1 %. Quant aux dépenses, elles ont augmenté de 2,3 millions de dollars, soit une hausse de 3 % comparativement à l'année précédente. Cette augmentation est principalement attribuable à la croissance des dépenses d'amortissement relatives à la rénovation cadastrale, phénomène inévitable résultant des frais capitalisés cumulés depuis 1992. Le reste provient surtout de l'accroissement des dépenses pour des services professionnels afférents aux travaux entrepris dans le cadre des projets associés notamment aux révisions des façons de faire.

## RÉSULTATS FINANCIERS

	2008-2009	2009-2010	Écart	
Revenus	131,3 M\$	133,2 M\$	+1,9 M\$	+1 %
Dépenses	88,4 M\$	90,7 M\$	+2,3 M\$	+3 %
Excédent	42,8 M\$	42,5 M\$	-0,3 M\$	-1 %

En 2009-2010, les investissements s'élevaient à près de 35 millions de dollars. La majeure partie a été consacrée à la poursuite des travaux de rénovation cadastrale.

## LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les technologies de l'information de Foncier Québec soutiennent la prestation de services à la clientèle de Foncier Québec. Plusieurs systèmes sont utilisés à distance par la clientèle.

En 2009-2010 Foncier Québec a investi près de 8,7 millions de dollars dans les technologies de l'information, cela principalement pour maintenir et améliorer l'efficacité de ses façons de faire ainsi que la qualité de sa prestation de services. Ces investissements contribuent aussi à assurer la stabilité de la prestation de services dans un contexte de diminution de personnel.

Pour bonifier son offre de services, Foncier Québec a également amorcé ou poursuivi d'importants projets. En effet, les technologies de l'information de Foncier Québec sont directement impliquées dans plusieurs grands projets dont « Cadastre 100 % informatisé » et « Service en ligne de réquisition d'inscription ».

Sur le plan technologique, des investissements ont été réservés pour maintenir à niveau l'infrastructure technologique des systèmes intrinsèquement liés à la mission de Foncier Québec et pour soutenir les développements à court terme. De plus, des réflexions ont été entreprises afin de positionner les développements qui devront être réalisés au cours des prochaines années pour remédier à la désuétude des systèmes technologiques et, par le fait même, améliorer les services à la clientèle.

## 3 – Faits saillants 2009-2010

En plus des réalisations liées aux engagements du plan stratégique et du plan d'action, certains résultats se démarquent par leur importance.

### VERS UNE ACCESSIBILITÉ COMPLÈTE DES REGISTRES EN LIGNE

Pour améliorer la performance et l'efficacité de Foncier Québec, beaucoup d'efforts ont été investis dans des projets visant l'enrichissement de la prestation électronique de services.

#### CADASTRE 100 % INFORMATISÉ

Ce projet, dont la mise en œuvre est prévue pour 2011-2012, vise à simplifier les processus de travail et à accroître la productivité du personnel. À terme, ce projet fera en sorte que tout plan visant la mise à jour du cadastre sera présenté uniquement sur support informatique. L'élimination du papier et l'adoption du format électronique pour les échanges avec la clientèle externe contribueront à réduire les efforts de traitement et à faire face aux réductions de personnel. Pour la clientèle externe, le projet permettra également d'accroître l'accessibilité en ligne de l'information foncière ainsi qu'à faciliter la circulation et le partage de cette information entre les divers intervenants.

### Approbation de la Loi modifiant la Loi sur le cadastre et le Code civil

Adoptée par l'Assemblée nationale en mars 2010, cette loi qui apporte les modifications législatives à la Loi sur le cadastre (L.R.Q., C-1) et au Code civil du Québec appuie la réalisation du projet Cadastre 100 % informatisé. Elle oblige notamment l'arpenteur-géomètre à apposer sa signature électronique sur les plans.

### NUMÉRISATION DES ARCHIVES DE FONCIER QUÉBEC

Ces travaux visent à numériser l'ensemble des documents conservés dans les archives cadastrales et dans les archives du Bureau de l'arpenteur général du Québec (BAGQ). Le patrimoine documentaire s'élève à plus de 1 500 000 documents dans les archives cadastrales et, pour les archives du BAGQ, à 70 000 plans d'arpentage et à 62 000 carnets et autres documents. Ces travaux, qui s'inscrivent dans l'orientation du gouvernement en ligne, permettront d'assurer la pérennité et la sécurité du patrimoine des documents de Foncier Québec.

## SERVICE EN LIGNE DE RÉQUISITION D'INSCRIPTION (SLRI)

Depuis 2001, le Registre foncier ne cesse d'améliorer sa prestation électronique de services. Le projet SLRI vise à accroître l'utilisation des technologies de l'information, principalement avec les professionnels du droit foncier. À terme, ce service permettra de préparer et de valider une demande d'inscription au Registre foncier directement à partir de ce site Web. Dans une perspective de diminution de personnel, cela permettra d'automatiser davantage les processus d'analyse, d'admissibilité et d'inscription des réquisitions au Registre foncier. Pour sa part, la clientèle bénéficiera d'une réduction des délais d'inscription et de déplacements ainsi que d'une qualité accrue de l'information foncière transmise au Registre foncier.

## PLUSIEURS INITIATIVES D'OPTIMISATION

Afin d'être plus performant, Foncier Québec a entrepris des démarches pour optimiser ses façons de faire. La Direction générale du Registre foncier a implanté avec succès un contrôle de la qualité par échantillonnage automatisé. De plus, la mise en place de nouveaux processus de travail au Service des levés officiels et des limites administratives (SLOLA) du BAGQ, l'implantation d'un nouvel outil d'assignation de dossiers et le regroupement de plusieurs petites équipes en une seule, plus polyvalente, ont contribué à une meilleure utilisation des ressources, à l'amélioration des méthodes de travail et à des pratiques de gestion plus efficaces.

## DES ACTIONS CONCRÈTES POUR UNE MEILLEURE GESTION DES PERSONNES

### CADRE DE GESTION DES PERSONNES

Pour faire suite à l'adoption d'un cadre formel de gestion des personnes du Ministère, Foncier Québec s'est donné un plan d'action pour faire en sorte que les gestionnaires et le personnel se l'approprient. La mobilisation est au cœur des priorités de ce cadre de gestion. Des travaux ont été réalisés sur les quatre piliers essentiels à l'engagement des personnes, soit la clarté, la compétence, l'influence et la reconnaissance.

## 4 – Gouvernance

Pour soutenir la performance de son organisation et favoriser une saine gestion, Foncier Québec a poursuivi la mise en place d'outils de gouvernance.

### EN INTERACTION AVEC LA CLIENTÈLE LORS DE CONSULTATIONS, FONCIER QUÉBEC :

- A réalisé, en octobre 2009, dans le cadre de la Journée des ressources naturelles, une activité portes ouvertes pour la clientèle notariale dans les 8 centres d'opérations de la Direction générale du Registre foncier. Intéressés par cette initiative, une première depuis l'informatisation du Registre foncier, plus de 195 professionnels du droit ont participé à cette activité qui avait pour but de leur permettre de s'approcher des opérations liées au Registre foncier et de mieux comprendre le traitement des dossiers.
- A mis en place un mécanisme d'accompagnement des propriétaires lors de divergences d'opinions quant à la représentation des lots sur le *plan cadastral* de rénovation. Un comité de révision permet désormais aux propriétaires le désirant de bénéficier d'un mécanisme additionnel d'évaluation de leur dossier par un groupe d'experts fonciers indépendants du Ministère. Ce nouveau mécanisme contribuera notamment à accroître la transparence et la compréhension de la portée du cadastre et de la rénovation cadastrale.

### EN FONCTION D'UNE SAINTE GESTION DE SON ADMINISTRATION, FONCIER QUÉBEC :

- A assuré un suivi semestriel de son plan de gestion des risques.
- A démarré les travaux d'un audit pour évaluer la qualité de l'information foncière et des services à la clientèle.
- A effectué des activités de veille stratégique continues.
- A participé à la mise en place du nouveau cadre de gestion des personnes du Ministère pour rappeler l'importance de la dimension humaine au sein de la culture organisationnelle, et offrir un milieu de travail stimulant et valorisant aux personnes en leur permettant de faire valoir leur potentiel au travail et d'offrir à leur tour un service de qualité à la clientèle. Foncier Québec a également développé des outils pour soutenir les gestionnaires, entre autres, en matière de reconnaissance du personnel, de gestion des connaissances et de gestion du changement.
- A mis en place un groupe de réflexion sur la mise en œuvre des changements. L'objectif de ce comité, qui est présidé par la sous-ministre associée, est d'établir une compréhension commune des raisons des changements engendrés par les nombreux projets en cours, de leur teneur, de leurs répercussions et de leur réalisation.
- A poursuivi la réalisation de plusieurs projets visant à optimiser ses façons de faire à l'interne et à accroître le nombre de services en ligne qu'il offre à sa clientèle. Ces changements permettront notamment de faire face à la réduction de personnel causée par les nombreux départs à la retraite et à contribuer à l'orientation gouvernementale du gouvernement en ligne.

## 5 – Résultats et statistiques

Dans ce chapitre, nous présentons les résultats concernant les engagements de Foncier Québec énoncés dans le Plan stratégique 2008-2011 du ministère des Ressources naturelles et de la Faune<sup>5</sup>. On y trouve également les résultats du Plan d'action de Foncier Québec pour l'année financière 2009-2010. Notons que les actions

précisées dans ce plan sont liées aux objectifs stratégiques du MRNF.

La dernière section montre les résultats du service à la clientèle ainsi que quelques statistiques d'achalandage.

### PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011 DU MRNF

#### Donner au Québec un nouveau plan de cadastre à jour et informatisé

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Pourcentage cumulatif des lots rénovés du cadastre québécois	D'ici à 2011, rénovation de 68 % des lots CIBLE ANNUELLE 64 %	64,2 %

Cette mesure fait état du degré d'avancement des travaux de la rénovation cadastrale dans le cadre du Programme de réforme du cadastre québécois<sup>6</sup>.

On estime à un peu plus de 3,8 millions le nombre total de lots cadastrés à rénover. En 2009-2010, les travaux de rénovation cadastrale ont permis d'officialiser plus de 130 000 lots, soit près de 7 400 lots de plus que la cible. Cela porte donc le pourcentage cumulatif de lots rénovés (un peu plus de 2,4 millions de lots) à 64,2 %.

### PLAN D'ACTION 2009-2010 DE FONCIER QUÉBEC

#### Poursuivre la rénovation cadastrale dans le but de terminer le projet en 2021

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Pourcentage cumulatif de lots attribués	76 %	76,3 %

Foncier Québec fait appel aux firmes d'arpenteurs-géomètres du secteur privé pour effectuer les travaux de rénovation du cadastre québécois en leur octroyant des contrats par appels d'offres publics.

Afin d'achever la rénovation cadastrale en 2020-2021, comme cela est prévu, Foncier Québec avait pour objectif d'octroyer des contrats permettant d'atteindre un nombre total de lots attribués à 76 %.

Pour l'exercice financier 2009-2010, Foncier Québec a attribué 136 105 lots aux firmes d'arpenteurs-géomètres. Depuis le début de la réforme, c'est 2 910 877 lots qui ont été attribués à ces firmes, soit 76,3 % de l'ensemble des lots. La cible est donc atteinte.

5 [www.mrnf.gouv.qc.ca/ministere/plan](http://www.mrnf.gouv.qc.ca/ministere/plan)

6 Voir chapitre 6 pour plus d'information sur ce programme.

## PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011 DU MRNF

### Mettre en place un registre de l'information foncière officielle du domaine de l'État

#### INDICATEUR

Pourcentage d'enregistrement au Registre du domaine de l'État des droits, contraintes et territoires à statuts juridiques particuliers

#### CIBLE

D'ici 2011, de 17 % à 100 %

#### RÉSULTAT

16,9 %

On trouve aujourd'hui plusieurs ministères et organismes qui consentent ou acquièrent des droits sur le territoire public. Ces entités gouvernementales doivent les inscrire au Registre du domaine de l'État. Cela permet de consigner, de conserver et de rendre publique une information relative à la tenure, aux droits, aux contraintes et aux territoires à statut particulier accordés par l'État, de même qu'à leur localisation.

Lors de l'établissement de la cible, il était prévu d'enregistrer près de 325 000 droits et contraintes au RDE. Au 1<sup>er</sup> avril 2009, la prévision de ce nombre a été révisée à la hausse pour passer à 341 500.

Au 31 mars 2010, 16,9 %<sup>7</sup> des 341 500 droits et contraintes prévus étaient enregistrés. L'écart du taux d'enregistrement est causé par l'augmentation du nombre total de droits et de contraintes. Sans cette augmentation, le taux d'enregistrement aurait été de 17,7 %. En 2009-2010, les actions ont principalement consisté à préparer des ententes administratives et à appuyer les *émetteurs de droits* par des formations et autres.

L'atteinte de cette cible dépend principalement de la contribution de chacun des émetteurs de droits et de contraintes ainsi que de la capacité d'accompagnement de ces mêmes émetteurs par le Ministère. Pour garantir le caractère complet de ce registre et atteindre la cible établie au 31 mars 2011, des développements informatiques seront réalisés afin de faciliter le travail des émetteurs par l'automatisation de l'inscription.

### S'assurer que l'information foncière contribue efficacement à la sécurité des droits des citoyens

#### INDICATEUR

Pourcentage des réquisitions d'inscription de droits traitées en moins de 24 heures

#### CIBLE

Annuellement, 100 %

#### RÉSULTAT

98,3 %

Les réquisitions d'inscription de droits au Registre foncier concernent les avis d'adresse, les radiations de droits et les actes au long, soit les ventes, les hypothèques, les servitudes, etc. Le délai d'inscription, calculé sur la base des jours ouvrables, représente le temps écoulé entre le moment de la présentation de la réquisition d'inscription et le moment où toutes les inscriptions découlant de cette réquisition sont rendues publiques. Comme cela est indiqué dans le Code civil du Québec, ces inscriptions doivent être traitées au jour le jour.

En 2009-2010, 630 256 réquisitions d'inscription de droits ont été traitées dans un délai de 24 heures, ce qui représente 98,3 % des réquisitions reçues. Malgré l'obligation légale, la cible de 100 % est difficilement atteignable en raison de facteurs pour lesquels nous n'avons pas de contrôle.

La prolongation du délai d'inscription s'explique entre autres par le fait qu'en certaines périodes de l'année, la forte demande de publication d'actes dépasse la capacité de travail et par certains problèmes de ralentissement du système informatique survenus au cours de la dernière année.

<sup>7</sup> À l'exclusion des droits miniers, c'est en fait près de 80 % des droits qui sont actuellement enregistrés au RDE.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Pourcentage d'amélioration du délai moyen de traitement d'une requête d' <i>opération cadastrale</i>	D'ici 2011, amélioration de 20 %	2 %

La mise à jour du cadastre consiste à recevoir et à analyser une requête d'opération cadastrale réalisée par un arpenteur-géomètre au nom d'un propriétaire. Le Ministère valide sa conformité aux instructions et l'officialise aux fins de publicité foncière.

Le délai de traitement d'une requête d'opération cadastrale, calculé sur la base des jours ouvrables, représente le nombre de jours écoulés entre la date de réception de la requête et la date d'officialisation du plan cadastral. Quant au pourcentage d'amélioration, il est calculé en fonction du délai moyen obtenu pour l'année financière par rapport au délai moyen observé au moment de l'élaboration du Plan stratégique 2008-2011, soit 25 jours ouvrables.

Le délai moyen de traitement des requêtes officialisées entre le 1<sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2010 a été de 24,4 jours ouvrables, ce qui représente une mince amélioration de 2 %. L'écart est attribuable à des départs de personnel que l'on n'a pu remplacer pour différentes raisons ainsi qu'à l'affectation de ressources à des projets d'optimisation. Il va sans dire que la capacité de traitement des dossiers est directement influencée par le nombre de personnes en poste.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Pourcentage d'amélioration du délai moyen de traitement d'une demande relative à l'intégrité du cadastre	D'ici 2011, amélioration de 25 %	33,9 %

L'intégrité du registre cadastral est assurée, entre autres, en apportant les modifications requises aux données cadastrales officielles. Les demandes à cet effet proviennent des propriétaires et des différents usagers du cadastre.

Le délai de traitement d'une demande relative à l'intégrité du cadastre, calculé sur la base des jours civils, représente le nombre de jours écoulés depuis la date de réception de la demande jusqu'à sa date de fermeture. Le pourcentage d'amélioration est calculé en fonction du délai moyen obtenu pour l'année financière par rapport au délai moyen observé au moment de l'élaboration du Plan stratégique 2008-2011, soit 271 jours civils.

Le délai moyen de traitement d'une demande relative à l'intégrité du cadastre entre le 1<sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2010 a été de 179 jours, ce qui représente une amélioration significative de 33,9 %. La cible de mars 2011 a donc été atteinte au 31 mars 2010. L'enjeu en 2010-2011 sera de maintenir ou même d'améliorer ce délai moyen de traitement.

## PLAN D'ACTION 2009-2010 DE FONCIER QUÉBEC

### Tenir et mettre à jour le registre cadastral

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Proportion des requêtes d'opérations cadastrales courantes officialisées	100 %	103,3 %

En 2009-2010, Foncier Québec a reçu 15 556 requêtes d'opérations cadastrales, soit 357 requêtes de moins que les 15 913 requêtes prévues. Au 31 mars 2010, 16 069 requêtes d'opérations cadastrales ont été officialisées, soit 513 (3 %) de plus que le nombre de requêtes reçues. Cet écart s'explique par le traitement dans l'année des demandes reçues l'année précédente.

### Assurer l'intégrité du registre cadastral

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Proportion des dossiers traités	100 %	93,6 %

Pour l'exercice financier 2009-2010, Foncier Québec a fermé 1 573 dossiers, soit 6 % de moins que les 1 681 reçus. Ces résultats ont eu pour effet d'augmenter légèrement le nombre de dossiers en inventaire. L'écart est attribuable d'une part à des départs de personnel non prévus que l'on n'a pu pour différentes raisons remplacer à court terme et d'autre part à l'affectation de ressources à des projets d'optimisation. La capacité de traitement des dossiers est directement influencée par le nombre de personnes en poste.

### Contrôler la qualité des décisions de l'Officier de la publicité foncière

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Taux de conformité des décisions de l'Officier selon les prescriptions des lois et des règlements applicables en matière de publicité foncière	96 %	96,8 %

Les décisions juridiques de l'Officier de la publicité foncière doivent être conformes aux prescriptions des lois et des règlements applicables en matière de publicité foncière. Un système de contrôle de la qualité *a posteriori* s'en assure. Les contrôles, au nombre de 4 par année (juin, septembre, décembre et mars de l'année financière) sont effectués selon une méthodologie établie à cette fin.

En 2008-2009, les décisions de l'Officier ont été conformes dans 96,8 % des cas, ce qui dépasse la cible escomptée.

### Traiter les réquisitions de radiation des droits avec la plus grande diligence

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Taux des réquisitions de radiation traitées en ≤ 10 jours	70 %	90,2 %

Une réquisition de radiation des droits survient principalement après le paiement d'une hypothèque (quittance). Selon le Code civil du Québec, l'Officier de la publicité des droits doit, avec la plus grande diligence, inscrire cette réquisition.

En 2009-2010, 265 751 réquisitions de radiation des droits ont été traitées, soit 8 514 de plus qu'en 2008-2009. Le pourcentage de ces réquisitions, dont le traitement a été effectué dans un délai de 10 jours ouvrables, est de 90,2 %, soit 239 688 réquisitions. La cible est largement atteinte, et ce, malgré une hausse du nombre de réquisitions de radiation.

Les différents projets d'optimisation des processus, dont le nouveau mode de contrôle de qualité par échantillonnage entré en vigueur en 2009, expliquent cette performance.

### Réaliser un audit qualité de l'information foncière et des services à la clientèle

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Taux de réalisation	65 %	55 %

Foncier Québec, qui désirait obtenir un avis indépendant sur la qualité des processus mis en place pour assurer le respect de ses obligations légales et réglementaires, s'est engagé à réaliser un audit sur la qualité de l'information foncière et des services à la clientèle. Ainsi, sur la base de renseignements factuels obtenus au cours de la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010, l'audit avait pour objet de mesurer :

- la suffisance et l'efficacité de la conception des contrôles de qualité mis en œuvre;
  - le 14 octobre 2009, dépôt du rapport préliminaire d'opinion sur la suffisance et la conception du contrôle interne à l'égard de la qualité de l'information foncière;
  - le 30 mars 2010, dépôt du rapport intermédiaire sur l'efficacité du fonctionnement des contrôles de qualité relatifs à l'information foncière;
- la fiabilité des calculs des délais et pour attester la conformité des délais aux cibles de performance annoncées;
  - le 30 mars 2010, dépôt du rapport intermédiaire sur la qualité des services à la clientèle.

Lors du dépôt du rapport du 30 mars 2010, la cible n'était pas atteinte, car elle était basée sur le déboursé qui avait été effectué après le 31 mars 2010. C'est ce qui explique le résultat de 55 %. Comme prévu, le rapport final a été déposé en juillet 2010. L'audit qualité aura donc été effectué dans les délais prévus.

## PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011 DU MRNF

### Innovier dans la façon d'assumer le rôle de l'État

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Taux de réalisation du plan d'amélioration associé à la rénovation et à la mise à jour du cadastre	D'ici à 2011, mise en œuvre d'au moins 15 mesures	14 mesures mises en œuvre

Depuis 1992, les conditions de réalisation de la réforme cadastrale ont considérablement changé et continueront d'évoluer. Le Ministère doit donc tenir compte des changements et des phénomènes nouveaux ou anticipés pour lesquels, dans le processus de rénovation cadastrale, il n'a souvent aucun contrôle. Mentionnons, notamment, la capacité de production limitée des prestataires de services dans certaines régions. À ces facteurs s'ajoute le contexte gouvernemental et démographique qui crée une pression croissante sur les ressources humaines. Pour s'adapter à cette nouvelle réalité, Foncier Québec a entrepris une révision de ses façons de faire dans la continuité des actions passées.

En juin 2007, le Ministère déposait le rapport intitulé *Un plan pour compléter la réforme du cadastre québécois* présentant le fruit de ses réflexions. À partir de celles-ci, 39 mesures ont été ciblées dont l'instauration d'au moins 15 d'entre elles est prévue d'ici le 31 mars 2011.

Au 31 mars 2010, 14 mesures ont été mises en œuvre, soit 10 mesures améliorant le processus de rénovation cadastrale et 4 mesures innovatrices en matière de mise à jour du cadastre.

## PLAN D'ACTION 2009-2010 DE FONCIER QUÉBEC

### Accroître l'offre de service en ligne

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Taux de numérisation des archives cadastrales	15 %	5,7 %

Le retard sur la cible est principalement attribuable à une prolongation de la période de rodage et à l'entrée progressive du personnel et de l'équipement du prestataire de services nécessaire à la réalisation du projet. Toutefois, le rythme de production escompté a été atteint. Ainsi, l'échéancier antérieurement prévu, basé sur 1,5 million de documents à numériser, demeure le même.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Taux de numérisation des archives du BAGQ	60 %	35,4 %
<p>Ce retard s'explique principalement par la diminution de la capacité de production du Centre de numérisation du Ministère (due entre autres à des difficultés d'embauche et d'équipements). Les problèmes sont maintenant résolus et une récente augmentation de la capacité de production du Centre devrait compenser le retard.</p>		
INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Taux de réalisation des travaux visant l'implantation d'un service en ligne de réquisition d'inscription	15 %	13 %
<p>Le retard sur la cible prévue est dû au délai de réception des autorisations gouvernementales confirmées en décembre 2009. Ce léger retard n'influencera toutefois pas la cible prévue en fin de projet.</p>		
INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Taux de réalisation de la mise en œuvre du dossier client en ligne (Registre foncier du Québec en ligne)	100 %	100 %
<p>L'année 2009 a été marquée par deux améliorations majeures qui ont optimisé le « Dossier client » en ligne. D'abord, depuis avril 2009, la clientèle peut saisir ou modifier les renseignements relatifs à sa carte de crédit directement dans son dossier, et ce, sans intermédiaire. Puis, depuis octobre 2009, la clientèle peut effectuer elle-même l'ouverture de son dossier en ligne et, s'il y a lieu, modifier son contenu. Ces nouveautés ont facilité la vie des utilisateurs qui transigent sur le Registre foncier du Québec en ligne.</p>		

## RÉSULTATS CONCERNANT LE SERVICE À LA CLIENTÈLE ET QUELQUES STATISTIQUES D'ACHALANDAGE

### DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

#### Vous accueillir et vous servir en moins de 10 minutes

**2007-2008**  
100 %

**2008-2009**  
100 %

**2009-2010**  
100 %

#### Répondre à votre lettre dans un délai de 10 jours ouvrables et moins

**2007-2008**  
100 %

**2008-2009**  
100 %

**2009-2010**  
100 %

En 2006, le Ministère produisait une nouvelle Déclaration de services aux citoyens<sup>8</sup>. En tant que secteur du Ministère, Foncier Québec se conforme aux engagements en matière de service à la clientèle.

Les résultats obtenus au cours des trois derniers exercices financiers montrent que les deux engagements de Foncier Québec liés à la Déclaration de services aux citoyens ont été atteints.

#### Plaintes traitées

**2007-2008**  
44

**2008-2009**  
64

**2009-2010**  
54

Les données présentées dans ce tableau correspondent aux plaintes traitées par Foncier Québec relativement aux produits et aux services offerts à la clientèle.

Au cours de l'année financière 2009-2010, les unités de Foncier Québec ont traité 54 plaintes, soit près de 16 % de moins que l'année précédente. De ce nombre, 12 concernaient un manquement relatif à la prestation de service ou à une décision administrative insatisfaisante, et les 42 autres ont été formulées par des propriétaires insatisfaits du résultat des travaux de rénovation cadastrale sur leur propriété (lot). À cet égard, il importe de rappeler que certains problèmes actuels, comme ceux liés à la délimitation des propriétés, sont mis en lumière par la rénovation cadastrale sans toutefois être causés par les travaux. Comme plusieurs plaintes ont trait à des divergences d'opinions professionnelles, Foncier Québec a instauré, en 2009-2010, un recours additionnel pour les citoyens, qui s'est concrétisé par la mise sur pied d'un comité indépendant de révision du plan cadastral.

<sup>8</sup> [www.mrnf.gouv.qc.ca/ministere/declaration](http://www.mrnf.gouv.qc.ca/ministere/declaration)

#### Demandes adressées au Service d'assistance à la clientèle de Foncier Québec

**2007-2008**  
103 928

**2008-2009**  
111 199

**2009-2010**  
107 747

La majorité des demandes d'assistance de premier niveau (93 %) sont adressées par téléphone. En 2009-2010, 46 % de ces demandes ont été formulées par des notaires et près de 92 % d'entre elles concernaient le Registre foncier. Parmi ces demandes, 9,6 % sont transférées pour être traitées en deuxième niveau dans les centres d'opérations du Registre foncier.

Depuis l'informatisation du Registre foncier et du cadastre<sup>9</sup>, maintenant accessibles dans Internet, les citoyens ont de plus en plus recours à certains produits et services offerts par Foncier Québec. De fait, en 2009-2010, les demandes adressées au Service d'assistance à la clientèle par les citoyens sont de l'ordre de 22 %.

Soulignons que les propriétaires fonciers, appelés à collaborer aux travaux de rénovation cadastrale au regard de leur lot, s'adressent fréquemment à Foncier Québec pour obtenir des renseignements durant les travaux ou lorsque ceux-ci sont terminés. Cela a représenté 5,5 % des demandes.

#### Demandes traitées aux archives cadastrales

**2007-2008**  
5 296

**2008-2009**  
5 807

**2009-2010**  
5 907

Les demandes sont adressées soit par courriel ou par télécopieur ou présentées au comptoir. Au cours de l'année financière 2009-2010, 5 907 demandes concernant les produits cadastraux et les documents disponibles aux archives cadastrales ont été comptabilisées, soit sensiblement le même nombre que l'année précédente.

#### Demandes traitées aux archives des arpentages / Greffe de l'arpenteur général

**2007-2008**  
4 098

**2008-2009**  
4 423

**2009-2010**  
4 908

Les demandes traitées au Greffe sont des commandes de documents d'arpentage et d'autres produits connexes. Elles sont reçues en ligne, au comptoir ou par courriel. On remarque une hausse progressive des demandes notamment attribuable à une croissance des demandes faites par l'entremise de la boutique de commerce électronique.

#### Demandes traitées aux archives des arpentages / assistance au RDE

**2007-2008**  
1 897

**2008-2009**  
2 351

**2009-2010**  
2 328

Le service d'assistance du RDE traite les demandes d'information sur la tenure et les inscriptions. En 2009-2010, le nombre de demandes est demeuré stable soit à environ 2 300.

9 Uniquement pour le cadastre en territoire rénové.

## 6 – Programme de réforme du cadastre québécois

Le cadastre, composante intrinsèque du système québécois de publicité foncière, nécessitait une réforme majeure visant à obtenir une représentation fidèle, complète, à jour et informatisée des propriétés foncières. Confectionné à partir de la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, plus de 50 % des propriétés figurant au cadastre étaient décrites de façon incomplète ou inexacte sur les documents cadastraux ou n'étaient pas identifiées de façon distincte. Ces lacunes nuisaient à la fiabilité du système de publicité foncière.

En 1992, le Conseil des ministres autorisait la poursuite du Programme de réforme du cadastre québécois (ci-après le Programme), sur la base d'un autofinancement complet. La principale source de revenus est une tarification spéciale perçue au moment de l'enregistrement d'une transaction immobilière.

Les objectifs du Programme sont les suivants :

- Reconstituer une image complète et fidèle du morcellement foncier du territoire. Cet objectif couvre les activités relatives à la rénovation cadastrale;
- Assurer la mise à jour régulière du cadastre;
- Assurer la polyvalence du cadastre.

Une fois la rénovation cadastrale terminée, le *plan du cadastre du Québec* représentera fidèlement l'ensemble du morcellement foncier.

### RÉNOVATION CADASTRALE

Les travaux de rénovation cadastrale portent sur l'ensemble du territoire cadastré et il est prévu qu'au terme du Programme un peu plus de 3,8 millions de lots auront été rénovés. Foncier Québec fait appel aux arpenteurs-géomètres du secteur privé pour effectuer ces travaux d'envergure, leur octroyant des contrats par appels d'offres publics. La firme d'arpenteur-géomètre mandataire effectue l'analyse foncière en fonction des titres de propriété, de l'occupation physique des lieux et du cadastre antérieur, et produit le plan cadastral de rénovation. Le Ministère, quant à lui, valide le plan cadastral de rénovation transmis à l'égard de sa conformité aux instructions de réalisation du mandat de rénovation cadastrale. Depuis le début du Programme, la rénovation cadastrale est complétée pour 64,2 % des lots à rénover. En 2009-2010, ces lots couvrent notamment 87 % du territoire urbanisé.

Par ailleurs, depuis 2001-2002, le Ministère fixe lui-même le prix pour la majorité des contrats de rénovation. Cette mesure assure un contrôle des coûts dans un contexte de concurrence limitée.

Ainsi, depuis 2002-2003, le coût moyen d'un « équivalent lot urbain<sup>10</sup> », en dollars constants (\$ 91), est relativement stable, ce qui signifie, en dollars courants, une hausse du coût moyen équivalant à l'indice des prix à la consommation (IPC). Ces résultats confirment que le Ministère contrôle les coûts associés aux contrats de rénovation cadastrale. L'évolution des coûts est directement liée aux forces du marché aussi bien en ce qui a trait à la demande qu'à l'offre. Pour déterminer le coût des contrats de rénovation cadastrale, le Ministère s'appuie sur une analyse fine du contexte du marché de l'arpentage.

<sup>10</sup> Un équivalent lot urbain est une mesure selon le type de morcellement. On le détermine en attribuant une pondération à chaque type de lot rénové en fonction de sa nature et de la complexité des travaux pour le rénover, sur la base d'un lot de type urbain.

## ÉVOLUTION DU COÛT MOYEN D'UN « ÉQUIVALENT LOT URBAIN »



Par ailleurs, afin de mesurer la qualité de la rénovation cadastrale, le Ministère a consolidé, au cours des années, divers renseignements sur les lots déposés susceptibles d'être corrigés. Ces renseignements, jumelés aux lots déjà corrigés, permettent d'évaluer le potentiel total de lots à corriger. Ainsi, en fonction de ces renseignements, le Ministère prévoit corriger au total environ 2,7 % des lots rénovés.

Sur le plan budgétaire, selon la planification globale de 2010 (PGL 2010), et comme l'indiquaient les prévisions de l'année précédente, les travaux de rénovation cadastrale devraient se terminer en 2021. Ils nécessiteront un investissement total de 785 millions de dollars plutôt que de 751 millions de dollars, comme il avait été prévu en 2009. Cet écart de 34 millions de dollars (0,5 %), qui s'échelonne sur une période de 12 ans, soit de 2009 à 2021, s'explique essentiellement par l'ajout d'une contingence de 38 M\$ à compter de 2010-2011 équivalant à 10 % des déboursés excluant les frais associés aux systèmes d'information (contingence déjà prise en compte dans les coûts). L'introduction d'une telle contingence fait suite au suivi du Vérificateur général du Québec, en 2010, relatif aux recommandations qu'il a émises dans son rapport déposé à l'Assemblée nationale en juin 2006<sup>11</sup>. L'une de ces recommandations spécifiait d'établir des prévisions de coûts complètes.

En ajoutant une telle contingence, toute hausse éventuelle des déboursés sera couverte par celle-ci. Cela signifie qu'aucune augmentation ne sera annoncée tant que le niveau de contingence établi ne sera pas atteint.

Pour l'année financière 2009-2010, les investissements s'élevaient à 34,4 millions de dollars pour un total de 344 millions de dollars depuis le début du Programme.

## MISE À JOUR DU CADASTRE

La mise à jour du cadastre est une activité récurrente. En effet, elle s'effectuait déjà avant le début du Programme, elle s'effectue aussi pendant la rénovation cadastrale et elle se poursuivra après l'achèvement de celle-ci. Tel qu'il est décrit dans la section 5, en 2009-2010, le nombre d'opérations cadastrales qui ont été officialisées s'élève à 16 069, dont 10 228 (64 %) en territoire rénové. De plus, le Ministère a traité 1 573 demandes relatives à l'intégrité du cadastre. Au total, depuis le 1<sup>er</sup> avril 1994, le Ministère a reçu 15 702 demandes relatives à l'intégrité du cadastre et 15 003 demandes ont été traitées. Pour les demandes traitées en 2009-2010, le délai moyen de traitement est de 179 jours civils, soit une légère hausse de 3 % par rapport au délai moyen des demandes traitées l'année précédente.

<sup>11</sup> Rapport de l'année 2005-2006, Tome 1, Réforme cadastrale, Vérification menée auprès du ministère des Ressources naturelles et de la Faune et du Secrétariat du Conseil du trésor.

Par ailleurs, tel que le montre le tableau suivant, 68,7 % des demandes fermées en 2009-2010 l'ont été en moins de six mois.

#### DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DEMANDES FERMÉES RELATIVES À L'INTÉGRITÉ DU CADASTRE (EN JOURS CIVILS)

Délai de traitement	2009-2010	
	Demandes fermées	Pourcentage cumulatif
de 0 à 3 mois	649	41,3 %
de 3 à 6 mois	431	68,7 %
de 6 à 12 mois	377	92,6 %
de 12 mois et plus	116	100,0 %
<b>Total</b>	<b>1 573</b>	

Par ailleurs, les coûts pendant la durée restante de la rénovation cadastrale (de 2009 à 2021) totaliseront 12,6 millions de dollars (dollars courants) en moyenne annuellement<sup>12</sup>, soit une baisse de 0,2 million de dollars par rapport à ce qui avait été prévu à la PGL 2009. Pour l'année financière 2009-2010, les coûts d'opérations s'élevaient à 12,6 millions de dollars pour un total de 134 millions de dollars depuis le début du Programme.

## AUTOFINANCEMENT DU PROGRAMME

Selon la PGL 2010, les revenus que le Ministère prévoit percevoir jusqu'en 2021 s'élèveront à 1,249 milliard de dollars. Ces revenus anticipés couvriront donc pleinement l'ensemble des frais que le Ministère prévoit déboursier pour la rénovation cadastrale et la mise à jour, tout en dégageant une marge suffisante dans un contexte de projets de très grande envergure pour s'assurer

d'une gestion adéquate de risques financiers. Le Ministère respecte ainsi l'exigence d'auto-financement qui lui a été imposée par le Conseil des ministres en 1992.

Pour l'année financière 2009-2010, les revenus perçus s'élevaient à 51,8 millions de dollars pour un total de 690,8 millions de dollars depuis le début du Programme.

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

À la suite de la présentation du rapport du Vérificateur général du Québec (VGQ) sur la gestion de la réforme cadastrale<sup>13</sup>, le Ministère a déposé à la Commission de l'administration publique un plan d'action répondant aux neuf recommandations émises par le VGQ. Au 31 mars 2010, le bilan indique que, pour cinq des neuf recommandations, l'ensemble des actions a été mis en œuvre.

Pour trois autres recommandations, plusieurs mesures sont avancées ou en majeure partie achevées. Elles devraient être terminées à la fin de l'exercice financier 2010-2011.

Enfin, en ce qui concerne la dernière recommandation, qui comporte 37 mesures, 15 d'entre elles ont été inscrites dans le Plan stratégique 2008-2011, dont 14 sont déjà réalisées. Cependant, la complétude de certaines mesures est dépendante de contraintes de réalisation (niveau d'effectifs, changements systémiques importants, etc.); elles font donc l'objet d'un suivi distinct.

Le Ministère estime que les effets de plusieurs mesures mises en place sont immédiats et que, pour quelques autres, ils seront mesurés sur un horizon de moyen ou long terme.

<sup>12</sup> Les années 2013-2014 et 2014-2015 sont exclues du calcul de la moyenne annuelle étant donné que le projet d'évolution des systèmes contient une marge d'imprécision d'environ 50 %.

<sup>13</sup> Rapport de l'année 2005-2006, Tome 1, Réforme cadastrale, Vérification menée auprès du ministère des Ressources naturelles et de la Faune et du Secrétariat du Conseil du trésor.

# Annexe I : Glossaire

## *Acte au long*

Document par lequel un droit peut être inscrit dans le Registre foncier du Québec afin de le rendre opposable aux tiers. Par exemple : vente, hypothèque, servitude, bail immobilier, etc.

## *Arpentage*

Branche de la topographie qui s'occupe de la détermination des superficies des parcelles de terrain. L'arpentage implique la pose de repères au sol ainsi que la préparation d'un carnet d'arpentage et d'un plan pour décrire les opérations effectuées sur le terrain et illustrer la position des limites

## *Bureau de la publicité des droits (BPD)*

Bureau établi conformément à la Loi sur la division territoriale (dans 73 circonscriptions foncières) où sont conservés, à des fins de consultation, certains documents relatifs à des droits immobiliers.

## *Cadastre*

Registre public composé de plusieurs plans et documents. Chaque propriété foncière y est identifiée par un numéro auquel s'ajoutent les mesures, la superficie et sa position par rapport aux propriétés avoisinantes.

Le cadastre du Québec est le fruit de la réforme cadastrale. Celle-ci permettra, à terme, de représenter toutes les propriétés du Québec sur un plan d'ensemble.

## *Contrainte*

Acte qui a pour but d'obliger quelqu'un à faire quelque chose.

## *Droit de propriété ou droit foncier*

Droit portant sur un terrain ou une ressource naturelle. Ces droits peuvent être détenus par une personne physique ou morale.

## *Émetteur de droits et contraintes*

Au sens du Registre du domaine de l'État, ce sont les ministères, organismes ou délégataires habilités en vertu de divers règlements, lois ou délégations, à accorder des droits ou à établir des contraintes sur les terres du domaine de l'État ou sur une terre privée et à procéder à des transferts d'autorité de terres du domaine de l'État.

## *Équivalent temps complet (ETC)*

Unité de mesure utilisée pour le calcul de l'effectif gouvernemental qui correspond, sur une base annuelle, au rapport entre le traitement de base versé à un employé et le traitement de base selon son classement.

## *Foncier*

Qui est relatif à un fonds de terre, à sa propriété, à son exploitation et à son imposition, par exemple : impôt foncier, taxe foncière, capital foncier.

## *Immeuble*

Bien ne pouvant être déplacé ou que la loi considère comme tel.

## *Information foncière*

Information liée au domaine foncier relatif à un bien immeuble, à un fonds de terre. Par exemple : un terrain, un bâtiment.

## *Infrastructure foncière*

Ensemble de moyens, d'équipements et de systèmes qui sert de base à la publicité foncière, tels le cadastre et le Registre foncier.

## *Intégrité du cadastre*

Se définit par sa capacité à représenter adéquatement les lots en fonction de sa nature, qui est graphique, et de sa raison d'être, qui est de supporter la publicité des droits s'y rapportant. En ce sens, la rénovation cadastrale contribue à améliorer l'intégrité du cadastre.

## *Lot*

Entité territoriale représentée lors d'une opération d'arpentage et inscrite à un cadastre au moyen d'un numéro permettant de l'identifier distinctement à des fins d'enregistrement des droits réels ou de gestion territoriale.

## *Morcellement foncier*

Découpage du territoire ou d'un terrain en plusieurs parties.

## *Officier de la publicité foncière*

Officier public nommé conjointement par le ministre des Ressources naturelles et de la Faune et par le ministre de la Justice. Il exerce ses fonctions administratives sous l'autorité du ministre des Ressources naturelles et de la Faune et ses fonctions juridiques d'officier public sous l'autorité du ministre de la Justice.

### *Opération cadastrale*

Activité réalisée par un arpenteur-géomètre qui permet de morceler, de regrouper, de corriger ou d'annuler un lot au cadastre.

### *Opposable au tiers*

Se dit de l'inscription d'une transaction dans le Registre foncier qui rend publics les droits du propriétaire (vente, hypothèque, servitude, etc.) sur une propriété. Par la suite, nul ne peut prétendre ignorer l'existence des droits acquis au moment de la transaction : ils sont opposables.

### *Phénomène de l'attrition*

Réduction progressive des effectifs d'une entreprise en raison des départs volontaires et des décès des employés.

### *Plan du cadastre du Québec*

Fruit de la réforme cadastrale entreprise en 1994, il permettra, à terme, de regrouper, dans un seul plan, les plans cadastraux des différentes paroisses et villes et des différents cantons du Québec. Nommé « plan global » dans le Registre foncier du Québec en ligne, il contient tous les renseignements issus des opérations cadastrales et est mis à jour de façon continue.

### *Plan cadastral*

Plan illustrant tout nouveau morcellement de lots qui résulte d'une opération cadastrale. Le plan cadastral parcellaire n'est pas mis à jour, mais l'information qu'il contient sert à mettre à jour le plan du cadastre du Québec en territoire rénové.

### *Propriété foncière*

Façon courante de désigner un bien immeuble, un fonds de terre (un terrain).

### *Publicité foncière*

Moyen de rendre publics des droits réels immobiliers à la suite d'une inscription au Registre foncier.

### *Programme de réforme du cadastre québécois (ou réforme cadastrale)*

Ensemble des travaux entrepris par le Ministère afin de représenter de façon complète et fidèle le morcellement foncier ainsi que d'assurer la mise à jour régulière et la polyvalence du cadastre.

### *Radiation*

Action qui consiste à supprimer l'inscription d'un droit publié dans le Registre foncier. Par exemple : une hypothèque.

### *Registre foncier*

Registre qui rend publics les droits que détient une personne, physique ou morale, sur un immeuble, un terrain (vente, hypothèque, servitude, etc.). L'inscription des droits dans le Registre foncier assure leur protection et les rend opposables.

### *Rénovation cadastrale*

Volet du programme qui a pour but de reconstituer une représentation complète et fidèle du morcellement foncier avec des données fiables et standardisées ainsi que d'attribuer à chaque lot un nouveau numéro distinct.

### *Réquisition d'inscription*

Terme général adopté lors de la réforme du Code civil en 1994. La réquisition d'inscription peut se présenter sous la forme d'un acte au long, d'une radiation ou d'un avis d'adresse.

### *Services Québec*

Organisme gouvernemental qui peut renseigner les demandeurs sur plus de 3 000 sujets associés aux programmes et aux services gouvernementaux.

### *Tenure*

Information permettant de déterminer si un territoire est privé ou public. Pour le territoire public, la tenure est complétée par le ministère ou l'organisme qui a autorité sur ce territoire.

### *Territoire privé*

Portion du territoire du Québec concédée par l'État à des personnes physiques ou morales.

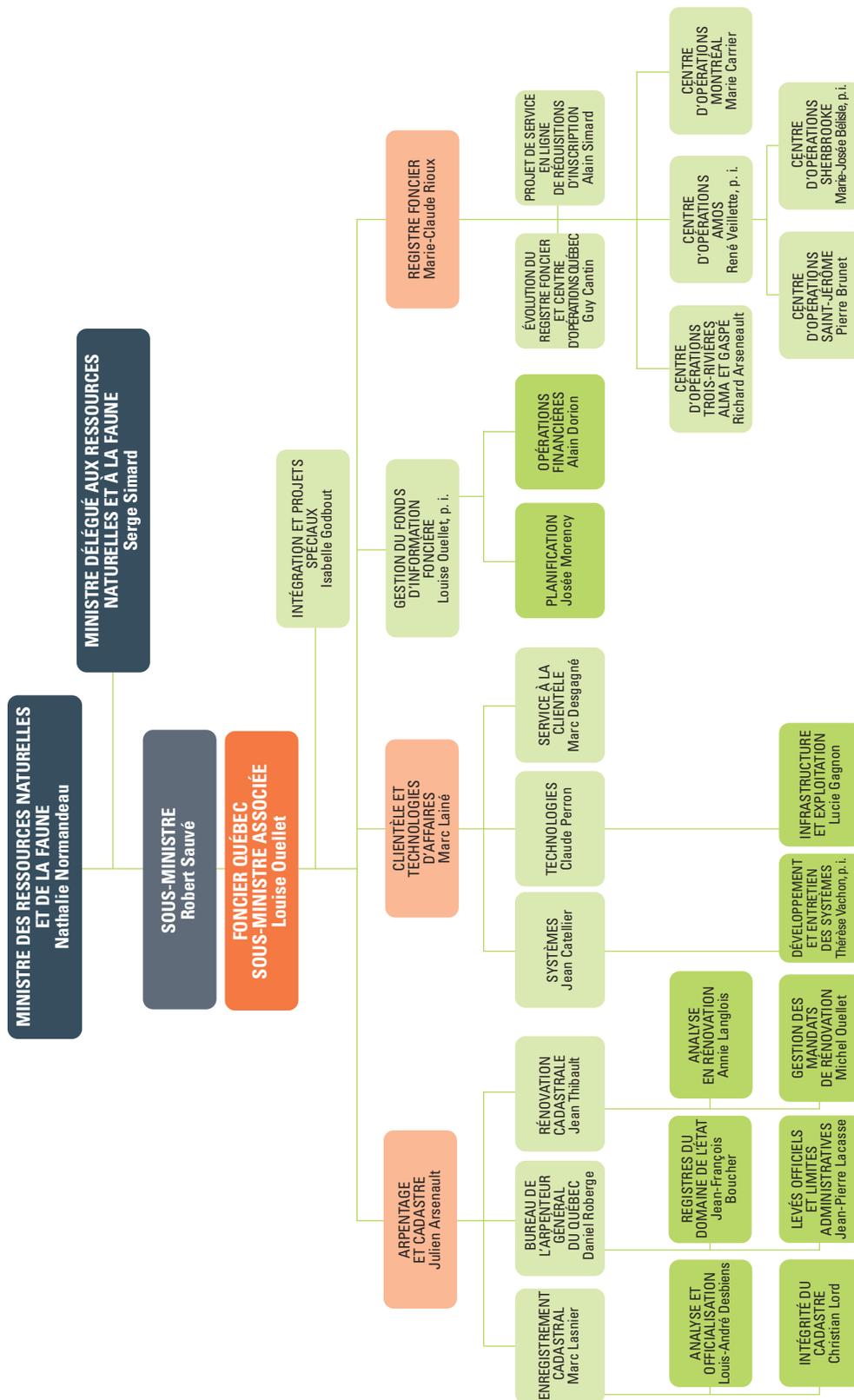
### *Territoire public*

Portion du territoire québécois gérée par le gouvernement.

### *Titre de propriété*

Acte établissant un droit ou un privilège.

# Annexe II : Organigramme



# Pour nous joindre

## MINISTÈRE DES RESSOURCES NATURELLES ET DE LA FAUNE

### Services à la clientèle

880, chemin Sainte-Foy, RC 120-C  
Québec (Québec) G1S 4X4

Téléphone : 418 627-8600

Ligne sans frais : 1 866 248-6936

Télécopieur : 418 644-6513

Courriel : [services.clientele@mrfn.gouv.qc.ca](mailto:services.clientele@mrfn.gouv.qc.ca)

### Heures d'ouverture

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 8 h 30 à 16 h 30

Mercredi : de 10 h à 16 h 30

## FONCIER QUÉBEC

### Service d'assistance à la clientèle

Téléphone : 418 643-3582  
(région de la Capitale-Nationale)

Ligne sans frais : 1 866 226-0977  
(au Québec, en Ontario et au Nouveau-Brunswick)

Télécopieur : 418 528-8721

Courriel :  
[assistance.clientele@mrfn.foncierquebec.gouv.qc.ca](mailto:assistance.clientele@mrfn.foncierquebec.gouv.qc.ca)

### Heures d'ouverture

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 8 h 30 à 16 h 30

Mercredi : de 10 h à 16 h 30

## PROPRIÉTAIRES TOUCHÉS PAR LA RÉFORME DU CADASTRE QUÉBÉCOIS

Téléphone : 418 627-8600  
(région de la Capitale-Nationale)

Ligne sans frais : 1 888 733-3720  
(ailleurs au Québec)

### Heures d'ouverture

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 8 h 30 à 16 h 30

Mercredi : de 10 h à 16 h 30

## LES PRODUITS ET SERVICES EN LIGNE

### Foncier :

[www.mrfn.gouv.qc.ca/foncier](http://www.mrfn.gouv.qc.ca/foncier)

### Infolot :

<http://infolot.mrfn.gouv.qc.ca>

### Produits cadastraux :

<http://cadastre.mrfn.gouv.qc.ca/produits-services>

### Registre foncier du Québec en ligne :

[www.registrefoncier.gouv.qc.ca](http://www.registrefoncier.gouv.qc.ca)

