

RAPPORT
D'ACTIVITÉS

2 0 1 5

**UNE PREMIÈRE ANNÉE
VERS LA QUALITÉ**



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

VISION

Des constructions de qualité
pour des bénéficiaires satisfaits.

MISSION

Administrer le plan de garantie applicable aux bâtiments
résidentiels neufs et assurer la protection des acheteurs.

ENGAGEMENT

Améliorer la qualité
de la construction résidentielle au Québec.

TABLE des MATIÈRES

Mot du président du conseil d'administration	4
Mot du président-directeur général	5
Gouvernance	6
Faits saillants	9
Réalisations.....	10
L'année 2015 en chiffres.....	13



Jacques LEROUX,
Président du conseil
d'administration

MOT du PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DES ADMINISTRATEURS MOBILISÉS DANS L'INTÉRÊT DES ACHETEURS DE RÉSIDENCES NEUVES.

Au nom du conseil d'administration de Garantie de construction résidentielle (GCR), j'ai l'honneur de vous présenter le rapport d'activités 2015. Le conseil d'administration travaille activement, depuis près de deux ans, à doter l'organisation d'une structure administrative et financière visant à lui permettre d'accomplir sa mission.

Comme le prévoit la réglementation de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), ses administrateurs proviennent des parties prenantes de l'industrie de la construction, notamment des milieux associatifs de consommateurs et d'entrepreneurs. En effet, l'objectif de la réglementation vise une représentation équitable de toutes les parties prenantes de l'industrie de la construction résidentielle au sein du conseil d'administration.

Ce dernier veille à la réalisation des orientations prévues au plan stratégique, notamment en assurant une saine gouvernance par le biais de différents comités : Audit, Gestion des risques, Gouvernance et éthique, et Ressources humaines.

En phase de démarrage, GCR a dû mettre les bouchées doubles afin de mettre en place les politiques, le budget et l'accréditation des entrepreneurs, de manière à ce que l'organisation soit pleinement opérationnelle dès le 1^{er} janvier 2015.

En 2015, nous avons ainsi finalisé l'élaboration des politiques de gouvernance et poursuivi la mise en place du cadre de surveillance et d'indemnisation pour une meilleure protection des acheteurs de maisons et de copropriétés neuves. Nous avons également assuré une saine gestion des finances ainsi que la pérennité de l'organisation.

Au nom des membres du conseil d'administration, je tiens à remercier le personnel de GCR et la direction pour l'important travail effectué au cours de l'année 2015. C'est à nous de saisir l'occasion pour poursuivre l'excellence du service offert à la clientèle d'acheteurs et d'entrepreneurs, avec intégrité, transparence, objectivité et compétence, dans le but d'accomplir notre engagement d'amélioration de la qualité de la construction résidentielle au Québec.

MOT du PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

UNE ÉQUIPE DYNAMIQUE TOURNÉE VERS LA QUALITÉ DES SERVICES.



Daniel LAPLANTE,
Président-directeur général

Bien qu'en poste depuis le 1^{er} février 2016, c'est un immense privilège pour moi de pouvoir diriger Garantie de construction résidentielle (GCR) en fonction du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Je tiens à souligner le travail des administrateurs qui ont su relever les nombreux défis de l'année terminée le 31 décembre dernier, et guider les actions de GCR afin d'en réaliser les objectifs.

L'année 2015 s'est déroulée sous le signe de l'innovation, de l'amélioration continue et de l'adaptation. Afin de bien remplir le mandat de protéger les nouveaux acheteurs de maisons et de copropriétés neuves, l'équipe de GCR devait mettre en place une structure organisationnelle efficace. Plusieurs défis ont été relevés en cours d'année et les talents de tous les membres des directions (accréditation et enregistrement, affaires juridiques et corporatives, finances et administration, inspection et réclamations, service à la clientèle et ressources humaines), furent mis à contribution afin de mener à bien notre engagement d'améliorer la qualité de la construction résidentielle au Québec.

L'expérience acquise au cours de l'année 2015 mènera à plusieurs changements au sein des différentes directions de l'organisation. Les fondations sur lesquelles nous devons bâtir se devaient d'être solides et ce, afin de nous démarquer et d'affirmer notre position et nos valeurs. En cours d'année, nous avons dû nous adapter aux différentes situations et mettre de l'avant l'amélioration continue. Cela est d'autant plus vrai en ce qui concerne la liste des éléments d'inspection, laquelle a évolué en fonction des constats sur les chantiers et continuera de se bonifier avec le temps.

Aussi, au chapitre des non-conformités, nous avons instauré un système au sein duquel l'entrepreneur doit documenter les travaux correctifs et nous transmettre par courriel les preuves des travaux effectués.

Afin de mieux interagir avec les entrepreneurs lorsque certaines non-conformités sont fréquemment constatées, le bulletin mensuel Écho de la GCR permet d'informer des bonnes pratiques en matière de construction résidentielle, et ainsi d'agir de façon préventive. Nous souhaitons développer une relation de confiance avec tous les acteurs du milieu de la construction résidentielle au Québec, de la RBQ aux acheteurs, en passant par les entrepreneurs.

Finalement, je tiens à remercier les membres du conseil d'administration pour leur confiance, ainsi que l'ensemble du personnel pour leur travail dévoué. Ensemble, nous pouvons contribuer à améliorer la qualité de la construction résidentielle au Québec.



GOUVERNANCE

UNE ADMINISTRATION JUSTE ET ÉQUITABLE



Le conseil d'administration de Garantie de construction résidentielle (GCR) est composé de treize administrateurs. Il regroupe des personnes provenant d'associations de consommateurs ou d'entrepreneurs, du milieu gouvernemental ou financier, ainsi que des professionnels du bâtiment – ingénieur, architecte ou technologue – et en droit. Sept d'entre eux sont nommés par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), trois sont identifiés à des associations de consommateurs et trois sont identifiés à des associations d'entrepreneurs en construction.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Jacques LEROUX	Président
M. Anthony S. PALUMBO	Vice-président
M. André DELAGE	Administrateur
M. Guido DI ZAZZO	Administrateur
M. Gary FROST	Administrateur
M. Pierre GAUVIN	Administrateur
M ^{me} Annie GRÉGOIRE	Administratrice
M. Michel LEMAY	Administrateur
M. Denis MARCEAU	Administrateur
M ^{me} Albanie MORIN	Administratrice
M. Jonathan ROBIN	Administrateur
M ^{me} Nathalie ROYER	Administratrice
M ^{me} Élyse TURGEON	Administratrice

MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE DIRECTION

M. Daniel LAPLANTE	Président-directeur général (1er février 2016)
M ^{me} Sarah-Mélanie LAMBERT	Directrice Service à la clientèle et Ressources humaines
M. Richard NOLIN	Directeur Inspection et Réclamations
M ^e Chantal OUELLET	Directrice Affaires juridiques et Secrétaire corporative
M. Gérald PROVOST	Directeur Accréditation et Enregistrement
M. Mario THÉORET	Directeur Finances et Administration

COMITÉS DE GOUVERNANCE

L'intégrité est une priorité pour Garantie de construction résidentielle et les dirigeants désirent également mettre leur expertise au profit d'une saine administration de l'organisation. Afin de pouvoir réaliser pleinement sa mission, le conseil d'administration s'est doté de plusieurs comités, sur lesquels siège également d'office le président du Conseil d'administration, et est invité d'office le président-directeur général. En voici les membres et leurs principaux mandats.

COMITÉ D'AUDIT

Membres : **Anthony PALUMBO**, président ; **André DELAGE** ; **Jacques LEROUX**.

Le rôle du comité d'audit consiste à assurer la mise en place et le suivi d'un plan qui vise une utilisation optimale des ressources de Garantie de construction résidentielle. Les membres veillent à développer des mécanismes de contrôle et à réviser toute activité susceptible de nuire à la situation financière de l'organisme. Ils recommandent au conseil d'administration la nomination d'un auditeur indépendant et procèdent à l'évaluation de son rendement.

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

Membres : **Gary FROST**, président ; **Guido DI ZAZZO** ; **Pierre GAUVIN** ; **Michel LEMAY** ; **Albanie MORIN**.

Ce comité met en place un processus de gestion des risques, en plus d'évaluer les politiques, les programmes, les méthodes et les mesures de contrôle recommandées par la direction et adoptées par l'organisation. Les membres veillent également à ce que Garantie de construction résidentielle respecte ses politiques en matière de gestion des risques.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Membres : **Élyse TURGEON**, présidente ; **André DELAGE** ; **Jonathan ROBIN**.

Le comité de gouvernance et d'éthique développe une culture saine de gouvernance, en élaborant des règles et un code d'éthique pour la conduite des affaires de la Garantie de construction résidentielle. Ce code s'applique aux membres du conseil d'administration et aux dirigeants de l'organisme. Les membres élaborent également des critères pour la formation continue, ainsi que pour l'évaluation des comités et du fonctionnement du conseil d'administration.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Membres : **Denis MARCEAU**, président ; **Gary FROST** ; **Nathalie ROYER**.

Ce comité met en place les politiques des ressources humaines et évalue le plan de formation annuel du personnel. Il élabore les critères de rendement du président-directeur général et établit un programme de planification de la relève.

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2015

1^{er} JANVIER

Près de 4 200 entrepreneurs sont accrédités par GCR.

4 FÉVRIER

GCR prend son premier bain de foule au Salon ExpoHabitation de Montréal.

18 FÉVRIER

Participation au Salon Expo habitat Québec.

12 MARS

GCR dévoile ses exigences en matière de qualité du béton.

28 MAI

Adoption du code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants.

12 JUIN

GCR renouvelle son partenariat avec le Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec (RGCCQ) en vue du Salon ExpoHabitation d'automne au Stade olympique du 22 au 25 octobre 2015.

17 SEPTEMBRE

Présence au congrès de l'Association de la construction du Québec (ACQ).

1^{er} OCTOBRE

L'équipe de direction de GCR rencontre les victimes de la pyrrhotite à Trois-Rivières.

8 OCTOBRE

Présence de GCR au congrès de l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ).

1^{er} NOVEMBRE

Déploiement d'une campagne publicitaire.

10 DÉCEMBRE

Présence au Salon des entrepreneurs de la Montérégie.

RÉALISATIONS

de l'année **2015**

MOBILISER UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL PERFORMANTE
ET ORIENTÉE VERS LA QUALITÉ.



DIRECTION ACCRÉDITATION ET ENREGISTREMENT

C'est au cours de l'année 2015 qu'ont été mis en place la révision et l'établissement de la « cote qualité GCR » des entrepreneurs, ainsi que l'élaboration des procédures et des formulaires en accord avec le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, et ce, pour les accréditations des entrepreneurs et les enregistrements des unités. Des grilles de garanties et des frais d'enregistrement en lien avec le Règlement ont été mis en place. Les cotes d'équivalence des entrepreneurs accrédités ont été appliquées selon les administrations précédentes.

DIRECTION AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

Pour l'année 2015, la direction des affaires juridiques a traité neuf demandes d'arbitrage d'adhésion, aucune demandes d'arbitrage de réclamations, aucun dossier de recouvrement et neuf dénonciations à la RBQ (article 70 du Règlement). Elle a reçu au total six décisions arbitrales. Parmi les réalisations, notons la création et la mise en place de processus, formulaires et outils de suivi pour l'arbitrage d'adhésion et de réclamations, le recouvrement, les dénonciations à la RBQ, le suivi des garanties, l'accès à l'information, ainsi que la préparation de formations adaptées aux besoins de GCR – protection des renseignements personnels ou confidentiels, éthique et déontologie pour les inspecteurs, cautionnements, etc.

Au secrétariat corporatif, notons l'accueil de deux nouvelles administratrices au conseil d'administration – Mmes Élyse Turgeon et Albanie Morin –, l'adoption d'un code d'éthique et de déontologie pour les administrateurs et dirigeants, et la mise en place d'un processus d'« administration sans papier », avec l'outil de gouvernance Web ldside.



DIRECTION FINANCES ET ADMINISTRATION

Au cours de l'année, le service des finances et de l'administration a poursuivi l'encadrement de la protection des actifs de GCR. Un protocole de suivi du compte de réserves a été autorisé et mis en place afin d'assurer une saine gestion de ce dernier. Une procédure de suivi des comptes clients a été instaurée et des placements sur les excédents de trésorerie ont été effectués dans un portefeuille d'obligations et dépôts à terme, dont l'encadrement est prévu au Règlement.

Des modifications à notre système informatique ont permis d'améliorer la gestion des accréditations, enregistrements, réclamations et inspections afin de soutenir les équipes affectées à ces services. La recommandation d'un audit indépendant sur la sécurité de notre structure informatique a permis de se protéger contre des intrusions et la perte de données. Un cadre de gestion et plusieurs politiques administratives ont été mises en place.

DIRECTION INSPECTION ET RÉCLAMATIONS

En 2015, nous avons réalisé 2 917 inspections. La mise sur pied d'un programme de suivi des non-conformités a permis de bien suivre le cheminement des rapports d'inspection. Deux postes de commis à la planification ont été créés afin de mieux cibler et coordonner les inspections. Par le biais du bulletin mensuel l'Écho de la GCR, les entrepreneurs ont été tenus informés des bonnes pratiques en matière de construction résidentielle, notamment lorsque certaines non-conformités ont été fréquemment constatées. Ainsi le département a agi de façon préventive concernant les solins, la lisse d'assise, le système d'étanchéité à l'air, la protection des mousses plastiques et la hauteur des appuis de fenêtre, ces derniers éléments étant les plus souvent indiqués dans les rapports.

Sur le plan de la gestion des réclamations pour l'année 2015, le département a pu compter sur deux conciliateurs technologues d'expérience afin de mettre sur pied les processus et les procédures. Au final, il y a eu 17 réclamations de la part des acheteurs de résidences neuves.

DIRECTION SERVICE À LA CLIENTÈLE ET RESSOURCES HUMAINES

L'équipe du service à la clientèle a reçu plus de 15 000 appels en 2015. Elle a consolidé ses opérations, amélioré sa connaissance du plan de garantie et contribué à la protection des acheteurs de maisons et copropriétés neuves.

Avec l'embauche de quelque vingt nouveaux employés et l'implantation d'une structure salariale tenant compte de l'équité en emploi, la direction des ressources humaines a pris part au développement de Garantie de construction résidentielle au cours de la dernière année. Une formation technique et professionnelle était également au rendez-vous pour les technologues et ingénieurs du service d'inspection.

2015 EN CHIFFRES :

11 500

Plus de 11 500 bâtiments
enregistrés

15 000

Approximativement
15 000 appels reçus
au service à la clientèle

17

17 réclamations

3 000

Près de 3 000
bâtiments inspectés

55 %

Taux de lecture de 55 %
de l'Écho de la GCR

40 000

40 000 personnes ont consulté
le site Internet
de GCR

75 000

Quelque 75 000 personnes
qui ont été rejointes
par la campagne publicitaire
du mois de novembre

2 500

On estime à plus de 2 500
le nombre de personnes
rencontrées lors des différents
salons d'habitation



**QUALITÉ
CERTIFIÉE**

**PROTECTION
ASSURÉE**



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE

7171, RUE JEAN-TALON EST, BUREAU 200
MONTRÉAL (QUÉBEC) H1M 3N2

Téléphone : 514 657-2333

Numéro sans frais : 1 855 657-2333

Télécopieur : 514 657-2334

INFO@GARANTIEGCR.COM