

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2016



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE



VISION

Contribuer à l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle au Québec pour des bénéficiaires satisfaits.

MISSION

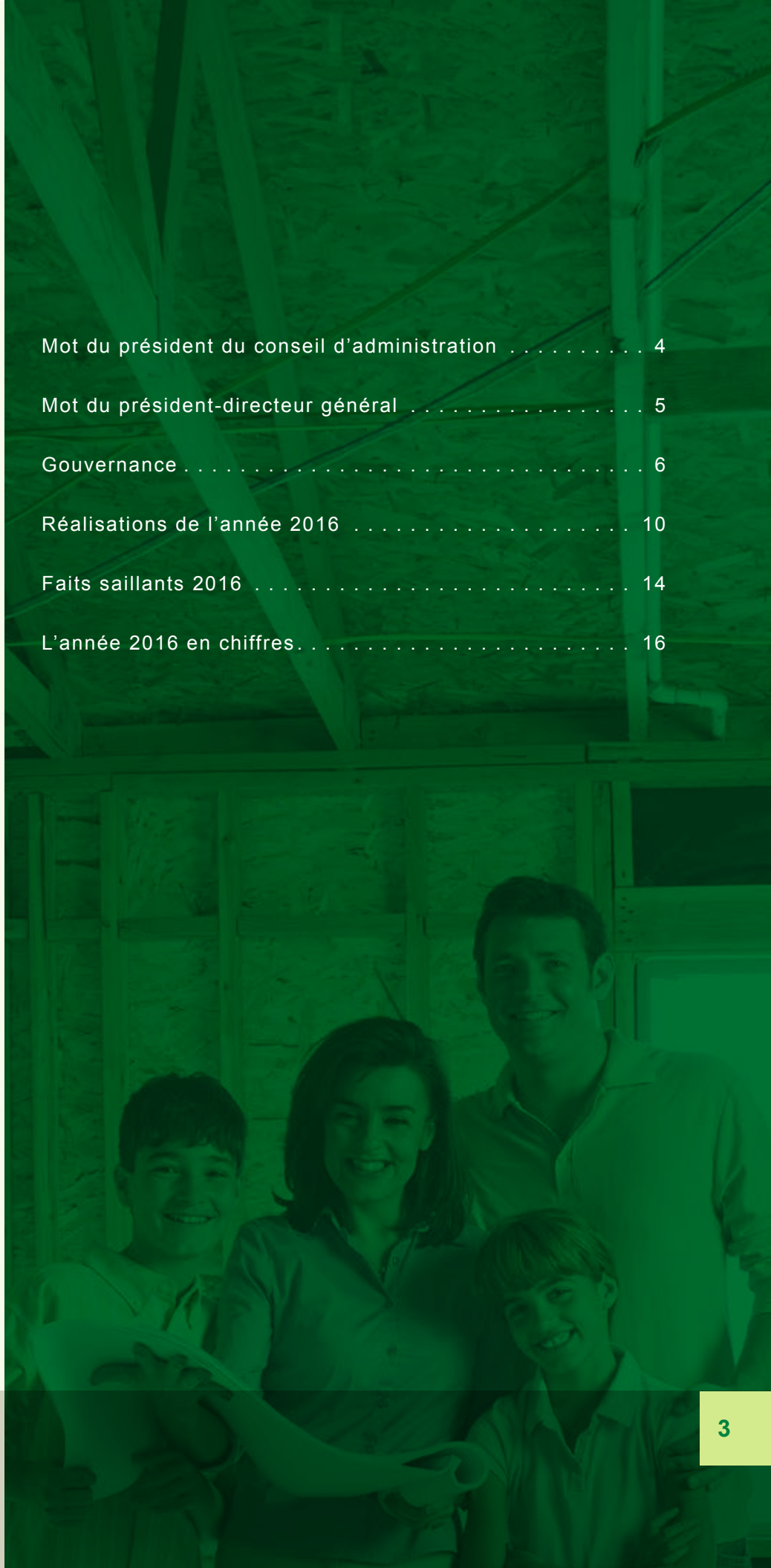
Administrer le Plan de garantie applicable aux bâtiments résidentiels neufs et assurer la protection des acheteurs.

ENGAGEMENT

Équité – Excellence – Respect – Responsabilité – Transparence

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président du conseil d'administration	4
Mot du président-directeur général	5
Gouvernance	6
Réalisations de l'année 2016	10
Faits saillants 2016	14
L'année 2016 en chiffres	16





Jacques Leroux,
Président du conseil
d'administration

**ADMINISTRER
AVEC ÉQUITÉ ET
RESPONSABILITÉ
POUR ASSURER
LA PÉRENNITÉ
DU PATRIMOINE
BÂTI.**

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au nom du conseil d'administration de *Garantie de construction résidentielle (GCR)*, c'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport d'activités 2016.

Tout d'abord, j'aimerais remercier l'ensemble des membres du conseil et souhaiter la bienvenue à ceux qui se sont joints à nous au cours de la dernière année.

Rappelons que, tel que le prévoit la réglementation de la *Régie du bâtiment du Québec (RBQ)*, une représentation équitable de toutes les parties prenantes de l'industrie de la construction résidentielle, y compris des milieux associatifs de consommateurs et d'entrepreneurs, assure une variété de points de vue et un juste équilibre permettant une prise de décision équitable.

Garantie GCR est maintenant en œuvre depuis deux ans et le conseil d'administration travaille activement à ce que l'organisation puisse accomplir pleinement sa mission. Au cours de la dernière année, l'équipe de *GCR* a beaucoup progressé sur plusieurs aspects. La nomination du président-directeur général a amené une vision et une stabilité au sein de l'équipe de direction, la saine gestion des finances de l'organisation et l'amélioration de la qualité du patrimoine bâti au Québec.

En février 2016, M. Daniel Laplante a pris les commandes de *GCR*. Il a développé un plan stratégique avec l'appui du conseil d'administration, afin de donner une vision et une personnalité à l'organisation. Depuis son arrivée, *Garantie GCR* se positionne parmi les leaders de l'industrie de la construction résidentielle au Québec.

Au nom des membres du conseil d'administration, je tiens également à remercier tout le personnel de *GCR* et l'équipe de direction pour l'important travail effectué au cours de l'année 2016.

En 2017, nous souhaitons maintenir les plus hauts standards en matière d'éthique, de transparence et d'excellence, dans l'objectif de maintenir la confiance de notre clientèle.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au cours de l'année 2016, nous avons consolidé l'équipe de professionnels au sein de l'organisation et lancé le Plan stratégique 2016-19 permettant de déployer une stratégie d'action de laquelle ont émergé quatre enjeux : améliorer la qualité de la construction résidentielle, offrir des services répondant aux besoins des clients, déployer une gestion des risques et opérationnelle efficace, et accroître la crédibilité de *Garantie GCR*.

La mise sur pied des directions de Service aux consommateurs et Service aux entrepreneurs permet de constater l'importance de ses clientèles et de la prévention par l'amélioration de la qualité de la construction et la gestion optimale des risques.

L'embauche d'un expert technique et la production de fiches techniques, la création du Comité Qualité *GCR* sur la formation professionnelle continue, ainsi que l'adoption du programme d'inspection ont notamment entraîné une baisse des réclamations par rapport aux prévisions actuarielles, améliorant la situation financière de *Garantie GCR*.

L'instauration d'un registre des entrepreneurs favorisant les meilleures pratiques, d'indicateurs de performance avec des échéanciers pour mesurer l'atteinte des objectifs, l'adhésion du personnel à une culture organisationnelle axée sur cinq valeurs fondamentales et un programme de gestion de la qualité *ISO 9001*, en plus de l'amélioration du service à la clientèle, voilà quelques exemples d'actions concrètes entreprises au cours de cette deuxième année d'opération de *Garantie de construction résidentielle*.

Avec les prévisions à la baisse des mises en chantier pour les prochaines années, toute l'industrie est condamnée à l'excellence. Pour ce faire nous devons tous travailler ensemble, à l'instar de la Coalition pour un Code de construction unique qui vise l'atteinte de l'équité pour les consommateurs, les inspecteurs et les entrepreneurs.

Je tiens finalement à remercier les membres du conseil d'administration pour leur confiance, ainsi que l'ensemble du personnel pour leur dévouement à faire de *Garantie GCR* un leader incontournable du milieu de la construction résidentielle au Québec.

UNE ÉQUIPE
RESPONSABLE
ET ENGAGÉE
POUR
LA QUALITÉ

Daniel LAPLANTE,
Président-directeur
général



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 et d'entrepreneurs, du milieu gouvernemental ou financier, ainsi que des professionnels du droit et du bâtiment – ingénieur, architecte ou technologue. Sept d'entre eux sont nommés par la *Régie du bâtiment du Québec (RBQ)*, trois proviennent des associations de consommateurs et trois des associations d'entrepreneurs en construction résidentielle.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Jacques LEROUX	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. Claude THIBEAULT	Administrateur
M. Réjean TOUCHETTE	Administrateur
M ^{me} Élyse TURGEON	Administratrice
Vacant	Administrateur

MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE DIRECTION

M. Daniel LAPLANTE	Président-directeur général
M. Richard Décarie	Vice-président Service aux consommateurs et Communications
M. Jean-Pascal Labrosse	Vice-président Service aux entrepreneurs
M ^e Chantal OUELLET	Vice-présidente principale, Affaires juridiques et Secrétariat corporatif
M ^{me} Josée Boisvert, CPA, Auditrice, CMA	Vice-présidente Finances et Administration
M. Robert Périnet	Expert technique

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2016

L'intégrité est une priorité pour *Garantie de construction résidentielle* et les dirigeants mettent leur expertise au profit d'une saine gestion de l'organisation. Afin de réaliser pleinement sa mission, le conseil d'administration s'est doté de plusieurs comités formés des membres suivants et auxquels siège d'office le président du conseil d'administration. Le président-directeur général y est également invité d'office.

COMITÉ D'AUDIT

Membres : André DELAGE, président par intérim ; 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.

Le comité de gouvernance et d'éthique développe une saine culture de gouvernance, en élaborant des règles et un code d'éthique pour la conduite des affaires de *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.

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.



ÉQUITÉ
RESPECT
RESPONSABILITÉ

RÉALISATION 2016

L'EXCELLENCE
AU TRAVAIL POUR
L'AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ
DE LA
CONSTRUCTION
RÉSIDENTIELLE

VICE-PRÉSIDENTE PRINCIPALE, AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

En 2016, la direction des affaires juridiques a transmis 22 dénonciations à la *Régie du bâtiment du Québec (RBQ)*, informant ainsi cette dernière de renseignements susceptibles de remettre en cause la délivrance ou le maintien d'une licence d'entrepreneur. Elle a également ouvert plus de 15 dossiers de recouvrement et mis en place un processus et des outils pour traiter les cas d'insolvabilité des entrepreneurs et cautions. De plus, 31 demandes d'arbitrages ont été déposées en 2016, majoritairement par des entrepreneurs mais aussi par des acheteurs, lesquelles ont permis de mettre à profit les compétences des professionnels impliqués.

Au niveau préventif, citons l'appui aux directions de l'accréditation et de l'enregistrement, concernant notamment les garanties, les bâtiments en copropriété et la protection des renseignements personnels ou confidentiels.

Pour la direction des réclamations, les 153 réclamations reçues ont surtout portées sur des remboursements d'acomptes et des travaux de finition. Quelques dossiers de parachèvement ainsi que de relogement, déménagement et entreposage ont aussi été traités. Les délais de conciliation prévus au Règlement ont tous été respectés.

Parmi les décisions rendues, 44 dossiers (environ 350 points) ont été pris en charge par *Garantie GCR* au courant de l'année 2016. Un technologue professionnel chevronné a d'ailleurs été embauché comme chargé de projets aux travaux, afin de prendre en charge le parachèvement ou les travaux correctifs requis.

L'équipe multidisciplinaire composée de professionnels du bâtiment et du droit de *Garantie GCR*, a vu confirmer, dans les 5 décisions arbitrales rendues en matière de réclamations en 2016, 100% de ses décisions.

Au secrétariat corporatif, notons les départs des administrateurs MM. Anthony S. Palumbo, Jonathan Robin et M^{me} Nathalie Royer, de même que l'arrivée de MM. Claude Thibeault et Réjean Touchette. La révision complète des règlements généraux, de même que des mandats des comités du conseil d'administration, a été débutée en 2016.

VICE-PRÉSIDENTE 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 *Garantie GCR*. De plus, l'implantation d'une structure salariale équitable et efficiente a été introduite avec succès auprès des employés. Un nouveau processus d'évaluation du rendement au travail a été présenté aux employés et plusieurs nouveaux visages (expert technique, bureau de projets, etc.) contribuent désormais à l'expertise de l'équipe.

Par ailleurs, la formation de secouristes de quatre employés permet à GCR de compter sur une équipe de secouristes sur place et, par le fait même, assure le respect de la réglementation en vigueur.

Puis, c'est en avril 2016 qu'a débuté le processus pour l'obtention de l'accréditation ISO-9001.

VICE-PRÉSIDENTE SERVICE AUX CONSOMMATEURS ET COMMUNICATIONS

En 2016, le Service aux consommateurs et Communications a développé un plan de communication stratégique permettant d'accroître la notoriété et la crédibilité de l'organisation.

À cet égard, *Garantie GCR* a participé à différents salons d'habitation dans toutes les régions (RMR) du Québec, en plus d'assurer le développement des partenariats avec plusieurs parties prenantes du milieu de la construction résidentielle au Québec et au Canada. En octobre 2016 a eu lieu la première des « Rencontres GCR ». Ce fut l'occasion de présenter le plan stratégique 2016-19 à nos partenaires.

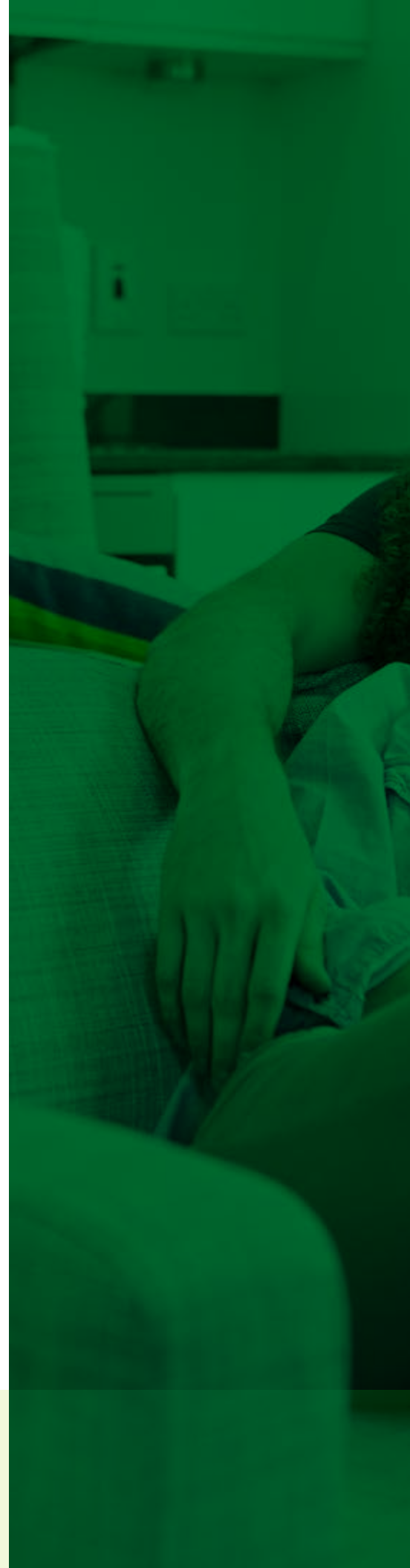
Sur le plan des communications internes, le bulletin interne *Entre Nous* a été réalisé et est désormais régulièrement diffusé au personnel. Afin d'assurer la cohésion au sein de l'équipe de *Garantie GCR*, le barbecue annuel et le traditionnel souper de Noël ont été animés par l'équipe des communications.

Par ailleurs, l'équipe du service à la clientèle a reçu plus de 17 000 appels en 2016.

VICE-PRÉSIDENTE SERVICE AUX ENTREPRENEURS

Au cours de l'année 2016, il y a eu un changement d'orientation du département de l'inspection. Ce dernier est maintenant intégré, avec l'accréditation et l'enregistrement, au Service aux entrepreneurs visant la prévention, l'information et la collaboration avec les entrepreneurs dans le but de contribuer significativement à l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle au Québec. À la suite de la décision de résilier les contrats avec les sous-contractants en inspection, l'embauche massive d'inspecteurs expérimentés et qualifiés s'en est suivie.

Le service d'inspection, en collaboration avec l'expert technique de *Garantie GCR*, a élaboré le Programme d'inspection 2017 adopté par la RBQ. Ce dernier propose de nouvelles mesures de gestion des risques telles que le « Plan d'action condos » qui prévoit des inspections sur plans et en chantier pour chaque bâtiment de copropriété en fonction du nombre d'étages, une nouvelle échelle des risques, des éléments spécifiques à observer en chantier ainsi qu'un nouveau mécanisme de calcul de la cote technique en considérant l'état d'avancement du chantier.





Au niveau de l'accréditation, près de 800 entrepreneurs se sont vus décerner une Cote Qualité GCR, parmi lesquels plus d'une centaine ont obtenu la cote AA. La révision de certains critères à l'accréditation, soulevés lors des « focus group » avec les entrepreneurs, a grandement amélioré la satisfaction de la clientèle tout en respectant notre gestion des risques. Des initiatives comme le cautionnement d'un assureur autorisé (sous certaines conditions), les cotes liées et la révision des critères d'évaluation financiers en sont quelques exemples.

Les frais de 450 \$ par inspection ont été remplacés par un « frais de gestion des risques » chargé lors de l'enregistrement du bâtiment. Le département de l'enregistrement, en plus d'avoir réalisé l'enregistrement de plus de 14 000 unités résidentielles, a posé plusieurs actions pour améliorer la gestion des risques globale de *Garantie GCR*.

Finalement, la nomination de coordonnateurs pour les trois secteurs opérationnels permet d'assurer une gestion efficace du Service aux entrepreneurs. Ces ressources sont des piliers de leur secteur d'opération et ils auront la responsabilité, en collaboration avec l'équipe de direction, d'assurer l'implantation de ISO-9001 dans les processus opérationnels.

EXPERT TECHNIQUE

Au cours de l'année 2016, *Garantie GCR* a procédé à l'embauche d'un expert technique ayant notamment comme mandat de conseiller sur les enjeux techniques, les directions de la vice-présidence Service aux entrepreneurs et la direction des réclamations.

De plus, comme l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle passe par la prévention, plusieurs fiches techniques ont été partagées aux entrepreneurs via l'Écho GCR et notre site Internet.

Dans la même optique, *Garantie GCR* a mis sur pied le Comité Qualité GCR, piloté par l'expert technique et qui a pour mandat de développer un cadre de formation pour corriger les non-conformités identifiées selon les exigences de la plus récente édition du *Code de construction du Québec (CCQ)*.

EXCELLENCE TRANSPARENCE

FAITS SAILLANTS 2016





2016 EN CHIFFRES

2 500

Quelques 2 500 personnes ont échangé avec les représentants du kiosque de *Garantie GCR* lors des différents salons d'habitation.

44 000

Près de 44 000 personnes ont consulté le site Internet de *Garantie GCR*

3 500

Près de 3 500
entrepreneurs
sont accrédités en
décembre 2016

14 000

Plus de 14 000
bâtiments
enregistrés

4 200

Plus de 4 200
bâtiments
inspectés

153

153 réclamations reçues
de la part d'acheteurs
ou de syndicats de
copropriété

55 %

Taux de lecture
de 55 %
de l'Écho GCR



GARANTIE

CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

**7171, RUE JEAN-TALON EST, BUREAU 200
MONTREAL (QUEBEC) H1M 3N2**

Téléphone : **514 657-2333**

Numéro sans frais : **1 855 657-2333**

Télécopieur : **514 657-2334**

INFO@GARANTIEGCR.COM