



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE



**RAPPORT
ANNUEL**

**20
20**

TABLE DES MATIÈRES

3	À PROPOS DE GCR
4	MOT DU PRÉSIDENT DU CA
5	CONSEIL D'ADMINISTRATION
6	COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
8	MOT DU PDG
9	DIRECTION GÉNÉRALE
11	LES RÉALISATIONS DE GCR EN 2020
12	EXPERTISE TECHNIQUE
13	AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF
14	SERVICE AUX CONSOMMATEURS
16	SERVICE AUX ENTREPRENEURS
17	RESSOURCES HUMAINES
18	COMMUNICATIONS
19	SERVICE À LA CLIENTÈLE
20	FINANCES ET ADMINISTRATION
23	LES ÉTATS FINANCIERS DE GCR
24	ÉTATS FINANCIERS
40	RAPPORT DE L'ACTUAIRE
41	GESTION DE RISQUES



À PROPOS DE GCR



En 2014, le gouvernement du Québec a modifié la réglementation concernant les plans de garantie destinés aux acheteurs d'habitations neuves. Ceux-ci étaient alors administrés par les associations d'entrepreneurs en construction. Depuis le 1^{er} janvier 2015, il n'existe qu'un seul plan de garantie obligatoire pour les bâtiments résidentiels neufs et celui-ci est désormais sous la responsabilité de Garantie de construction résidentielle (GCR), un organisme à but non lucratif (OBNL) neutre et indépendant autorisé par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).

NOTRE MISSION



Protéger les acheteurs d'une habitation neuve

ET



Favoriser l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle neuve

NOS VALEURS

- + Équité
- + Excellence
- + Respect
- + Responsabilité
- + Transparence

MOT DU PRÉSIDENT DU CA



Je suis très heureux de signer mon premier mot du président du conseil d'administration (CA) dans ce rapport annuel de Garantie de construction résidentielle (GCR). J'ai accepté la présidence du CA de GCR, car il s'agit pour moi d'un défi emballant et motivant, par son mandat, qui est d'administrer le plan de garantie obligatoire des habitations neuves au Québec, et les valeurs qu'elle prône à tous les instants : l'excellence, l'équité, la transparence, le respect et la responsabilité.

Avant de faire le point sur l'année 2020, je tiens à remercier chaleureusement mon prédécesseur, Jacques Leroux, qui a présidé le CA dès les débuts de GCR. Merci pour tout, Jacques! Je tiens aussi à souligner l'implication des administrateurs dont le mandat a pris fin, soit madame Annie Grégoire ainsi que messieurs André Delage, Guido Di Zazzo, Gary Frost, Michel Lemay et Richard Laliberté. Je salue également les nouveaux administrateurs, soit mesdames Sylvia Chouinard et Marjorie Théberge ainsi que messieurs François Bélanger, Michael Chetboun, Louis Genest, Gilles Lemieux et René Vincent. Bienvenue à bord!

Peu après mon arrivée, le CA a entrepris la refonte de la gouvernance des différents comités afin de les mettre à jour et d'en optimiser le fonctionnement. Dorénavant, les comités du CA sont au nombre de cinq : le comité d'audit, le comité de gestion des risques, le comité d'éthique, le comité de gouvernance ainsi que le comité des ressources humaines.

GCR a entamé l'année avec la mise en œuvre de son nouveau Plan stratégique 2020-2022. Ce plan s'articule autour de trois axes : améliorer encore plus la satisfaction de notre clientèle, repousser encore plus loin l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle neuve et accroître la performance de nos processus internes. Vous trouverez plus loin dans ce rapport de plus amples détails sur l'avancement des projets, mais je peux tout de même souligner que GCR n'a pas chômé, bien au contraire.

Je ne pourrais pas passer sous silence la pandémie liée à la COVID-19 qui frappe encore le monde entier. Je suis fier de constater que GCR s'est relevé les manches et a réussi à rester en activité tout au long de l'année, et ce, toujours dans une perspective de répondre efficacement aux demandes de nos clientèles, soit les acheteurs d'une habitation neuve et les entrepreneurs en construction résidentielle neuve. Je désire donc féliciter Daniel Laplante, président-directeur général, l'équipe de la direction ainsi que tous les employés : GCR était prête à faire face à cette situation exceptionnelle et je vous remercie tous de votre dévouement.

DENIS PLAMONDON

Président du CA de GCR

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration (CA) de GCR est composé de 13 personnes représentant différentes parties prenantes de l'industrie de la construction.

Il regroupe trois (3) administrateurs identifiés aux associations d'entrepreneurs, trois (3) administrateurs identifiés aux associations de consommateurs ainsi que sept (7) administrateurs nommés par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).

L'année 2020 fut une année charnière pour GCR, puisque les mandats de près de la moitié des administrateurs ont pris fin au cours de cette période. Il y a lieu de noter également que le conseil a élu de nouveaux président et vice-président.

ADMINISTRATEURS DONT LE MANDAT A PRIS FIN AU COURS DE L'ANNÉE 2020

JACQUES LEROUX (fin du mandat 2020-06-02),
Président, nommé par la RBQ à titre de professionnel du droit

ANDRÉ DELAGE (fin du mandat 2020-09-18),
identifié aux associations de consommateurs (copropriété)

GUIDO DI ZAZZO (fin du mandat 2020-09-18),
identifié aux associations d'entrepreneurs

GARY FROST (fin du mandat 2020-06-02),
vice-président, nommé par la RBQ et provenant du milieu gouvernemental

ANNIE GRÉGOIRE (fin du mandat 2020-06-02),
nommée par la RBQ à titre de professionnelle du bâtiment

MICHEL LEMAY (fin du mandat 2020-09-18),
identifié aux associations de consommateurs

RICHARD LALIBERTÉ (fin du mandat 2020-03),
nommé par la RBQ et provenant du milieu gouvernemental

LISTE DES MEMBRES AU 31 DÉCEMBRE 2020

DENIS PLAMONDON,
président, nommé par la RBQ à titre de professionnel du bâtiment

FRANÇOIS BÉLANGER (depuis le 2020-06-03),
nommé par la RBQ à titre de professionnel du droit

MICHAEL CHETBOUN (depuis 2020-09-24),
identifié aux associations de consommateurs

SYLVIA CHOUINARD (depuis le 2020-09-24),
identifiée aux associations d'entrepreneurs

ALINE DESORMEAUX,
nommée par la RBQ, provenant du milieu financier

LOUIS GENEST (depuis le 2020-06-03),
nommé par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental

GILLES LEMIEUX (Depuis le 2020-06-03),
vice-président, nommé par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental

ALBANIE MORIN,
identifiée aux associations de consommateurs

PASCAL RAYMOND,
identifié aux associations d'entrepreneurs

CHANTAL SIROIS,
identifiée aux associations d'entrepreneurs

MARJORIE THÉBERGE (depuis 2020-12-14),
nommée par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental

RÉJEAN TOUCHETTE,
nommé par la RBQ à titre de professionnel du bâtiment

RENÉ VINCENT (depuis 2020-09-24),
identifié aux associations de consommateurs

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'intégrité est une priorité pour GCR, et les dirigeants mettent leur expertise au profit d'une saine gestion de l'organisation. Afin de réaliser pleinement la mission de l'organisme, le CA 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 : Ce comité a pour mandat d'aider le CA à exercer sa responsabilité de surveillance à l'égard de la qualité et de l'intégrité de l'information financière, la qualité des contrôles internes, les relations avec les auditeurs externes ainsi que la conformité aux lois et aux règlements applicables.

Membres : Aline Désormeaux (présidente), Sylvia Chouinard, Michael Chetboun

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES : Ce comité joue un rôle dans l'évaluation et la gestion des risques de l'organisme, puis s'assure du respect des politiques de GCR en la matière.

Membres : Réjean Touchette (président), Gilles Lemieux, Albanie Morin, Pascal Raymond, René Vincent

COMITÉ D'ÉTHIQUE : Ce comité a pour mandat d'assister le CA en regard des questions qui relèvent de l'éthique et du comportement attendu des administrateurs et dirigeants de la société.

Membres : François Bélanger (président), Gilles Lemieux, Réjean Touchette

COMITÉ DE GOUVERNANCE : Ce comité a pour mandat d'assister le CA en regard de la mise en œuvre de saines pratiques de gouvernance.

Membres : Louis Genest (président), François Bélanger, Gilles Lemieux

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES : Ce comité a pour mandat d'assister le CA dans la gestion du capital humain de la Société.

Membres : Sylvia Chouinard (présidente), Louis Genest, Chantal Sirois



RELEVÉ DES PRÉSENCES DES ADMINISTRATEURS

Avant le 1^{er} octobre 2020 (suivant l'ancienne répartition des comités)

ADMINISTRATEURS	CONSEIL D'ADMINISTRATION		COMITÉS DU CONSEIL				
	Régulière	Extraordinaire	Comité d'audit	Comité de gestion des risques	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité des ressources humaines	Comité de sélection et d'évaluation
NOMBRES DE RÉUNIONS	3	2	4	1	0	0	0
Jacques Leroux - Président du CA jusqu'au 2 juin 2020	3	2	2				
Denis Plamondon - Président actuel du CA	3	2	4				
Gary Frost - Vice-président du CA jusqu'au 2 juin 2020	3	1					
Gilles Lemieux - Vice-président actuel du CA	2	1	3				
Aline Désormeaux	3	2	4				
Albanie Morin	3	2		1			
André Delage	3	2	4				
Annie Grégoire	3	2					
Chantal Sirois	3	2					
Richard Laliberté	0	0					
Guido Di Zazzo	3	2		1			
Michel Lemay	3	2					
Pascal Raymond	1	2					
Réjean Touchette	3	2		1			

Après le 1^{er} octobre 2020 (suivant la répartition actuelle des comités)

ADMINISTRATEURS	CONSEIL D'ADMINISTRATION		COMITÉS DU CONSEIL				
	Régulière	Extraordinaire	Comité d'audit	Comité de gestion des risques	Comité d'éthique	Comité des ressources humaines	Comité de gouvernance
NOMBRES DE RÉUNIONS	2	0	1	0	0	1	1
Denis Plamondon - Président du CA	2		1				
Gilles Lemieux - Vice-président du CA	2						
François Bélanger	2						1
Michael Chetboun	2		1				
Sylvia Chouinard	2		1			1	
Aline Desormeaux	2		1				
Louis Genest	2					1	1
Albanie Morin	2						
Pascal Raymond	2						
Chantal Sirois	2					1	
Marjorie Théberge	0						
Réjean Touchette	2						
René Vincent	2						

MOT DU PDG



Malgré la situation hors du commun vécue en 2020 dans le monde entier avec la pandémie, GCR a toujours gardé le cap. Elle a veillé à assurer à sa clientèle un service de qualité dans une perspective sécuritaire pour tous afin de réduire les risques de transmission et ainsi contribuer à l'effort de guerre dans la lutte contre le coronavirus. Tout au long de l'année, nous avons donc poursuivi nos efforts afin d'améliorer la qualité de la construction résidentielle et protéger les acheteurs d'une habitation neuve. À ce sujet, je peux dire « mission accomplie ».

Tenue dans les premiers mois de l'année, la 3^e édition de la Tournée GCR a été une réussite. Portant principalement sur ce qui revient le plus souvent dans les cas de réclamation, cette édition a été grandement appréciée des 1200 entrepreneurs et intervenants de l'industrie qui y étaient inscrits. Originellement prévue dans sept villes, nous avons dû malheureusement annuler notre visite à Saguenay, pandémie oblige.

Lors de la reprise des activités à la fin avril de certains chantiers de construction résidentielle, nous avons lancé un blitz de visites express afin de vérifier l'état des lieux et des matériaux qui allaient être utilisés pour la poursuite de la construction. Au total, c'est un peu plus de 3750 unités qui ont ainsi été visitées. Nos cibles d'inspections pour l'année ont d'ailleurs été dépassées, et de loin!

En juin, un dossier de longue haleine a finalement vu le jour : la mise en ligne du Répertoire des entreprises accréditées chez GCR. Avec cet outil avant-gardiste qui comprend beaucoup de renseignements sur les entreprises accréditées, les consommateurs sont dorénavant en mesure de faire un choix éclairé lorsque vient le temps de retenir les services d'un entrepreneur pour la construction d'une habitation neuve.

Nous avons publié plusieurs nouvelles fiches techniques, dont le volet réglementaire a été approuvé par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Aussi, le projet de la Colonne vertébrale, lancé en 2019 et portant sur un arrimage et une synergie entre les points de réclamations les plus récurrentes et les inspections menées par GCR, continue de progresser.

Lorsque des mesures strictes ont été décrétées par les autorités, dont celle de fermer tous les chantiers de construction au Québec, ma priorité était d'assurer les emplois au sein de GCR, chose qui a été faite et dont je suis extrêmement fier. Il faut dire que nous étions prêts à faire face à la situation : le personnel avait reçu une formation sur le télétravail plus tôt en début d'année et nos outils technologiques permettaient d'effectuer nos opérations à distance.

Nous avons aussi continué de mettre l'accent sur notre certification ISO 9001 qui garantit à notre clientèle un service répondant aux plus hauts standards de qualité et d'assurer un processus d'amélioration continue de notre organisation. En effet, un suivi rigide de performance a été instauré et nous pouvons dire que nous avons repoussé nos limites quant au management de la qualité chez GCR.

En terminant, je remercie les membres du conseil d'administration pour leur confiance envers moi et l'équipe de GCR et je tiens à féliciter la direction et les employés qui ont su garder leur professionnalisme et leur motivation tout au long de l'année malgré la pandémie qui perdure à ce jour. Je tiens également à remercier personnellement l'engagement et la contribution de Jacques Leroux à la présidence du CA depuis les débuts de GCR.

DANIEL LAPLANTE

Président-directeur général de GCR

DIRECTION GÉNÉRALE

L'année 2020 a été marquée par le démarrage du nouveau plan stratégique 2020-2022 de GCR. S'inscrivant dans la continuité du précédent, ce plan est accentué selon les trois orientations suivantes :

1. AUGMENTER LA SATISFACTION DES CLIENTÈLES

- Faciliter le parcours des réclamations ;
- Mieux accompagner les entrepreneurs, particulièrement les nouveaux ;
- Accroître la diffusion d'informations aux consommateurs et aux entrepreneurs ;
- Poursuivre le développement de services en ligne pour nos clientèles.

2. FAVORISER LA QUALITÉ DE LA CONSTRUCTION

- Développer les connaissances de tous sur les principales réclamations ;
- Assurer un arrimage plus poussé entre nos inspections et lesdites réclamations ;
- Maximiser, à des fins préventives, les interventions faites sur les bâtiments construits au Québec, idéalement une intervention sur chaque bâtiment construit.

3. ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE GCR

- Évaluer en continu la satisfaction de nos clientèles ;
- Assurer la fiabilité des données ;
- Agir dans le respect du principe de développement durable.

La première année d'exécution du plan stratégique est terminée et tout indique que les projets seront menés à bien d'ici deux ans, avec un total de 11 terminés en 2020, 11 en cours de réalisation et seulement 2 à venir. Les bases solides de nos systèmes de gestion ainsi que la réactivité de toute l'équipe de GCR ont favorisé l'avancement des projets comme prévu, et ce, malgré la pandémie.

Parmi les grandes réalisations, soulignons la mise en place de la « *colonne vertébrale* » (système de classification des réclamations ET des inspections), le Répertoire des entreprises accréditées et l'instauration d'un nouveau service visant à accompagner l'entrepreneur dans ses obligations de transfert de copropriétés.

11

**PROJETS TERMINÉS
EN 2020**

11

PROJETS EN COURS

2

PROJETS À VENIR



LES RÉALISATIONS DE GCR

20 20



SERVICE DE L'EXPERTISE TECHNIQUE

En 2020, GCR a implanté le système de classification des réclamations, nommé *Colonne vertébrale*, pour l'ensemble des services techniques de l'organisation. L'analyse des statistiques qui en est issue a permis de prioriser les sujets et éléments techniques sensibles en jumelant les paramètres d'occurrence et de coût associés aux points de réclamation répertoriés. La Colonne vertébrale se trouve dorénavant au centre des activités de GCR et oriente le plan d'action de l'expertise technique afin d'optimiser la prévention et conséquemment réduire le nombre de réclamations et leur impact.

La formation technique à l'interne de GCR a été élargie pour inclure désormais les conciliateurs, les chargés de projets aux travaux et les employés de soutien. Aussi, plusieurs formations internes sur des sujets variés comme l'électricité et les toitures ont été offertes aux équipes avec la collaboration de partenaires et consultants externes.

Au printemps 2020, un nouveau processus d'approbation a été mis sur pied en collaboration avec la RBQ afin d'assurer la validation du volet réglementaire des fiches techniques de GCR. L'organisation a également procédé à la révision des fiches déjà publiées afin d'inscrire l'ensemble de la production dans ce processus de validation qui sera sous peu complétée.

GCR a élargi son domaine d'activités, antérieurement dédié au chapitre bâtiment du Code, au chapitre électricité.

Malgré le contexte difficile de la pandémie, GCR a pu participer en 2020 à plusieurs rencontres enrichissantes organisées par divers groupes, associations et comités techniques liés à l'industrie de la construction résidentielle, lesquels ont su maintenir leurs activités par l'entremise de la visioconférence. Outre les associations d'entrepreneurs spécialisés en maçonnerie et en fenestration, GCR collabore également avec les associations d'entrepreneurs en couverture et en électricité.



35

FICHES TECHNIQUES DONT LE VOLET RÉGLEMENTAIRE A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LA RBQ (EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2020)

AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

En 2020, la vice-présidence des affaires juridiques et secrétariat corporatif a agi comme conseiller pour la direction générale et d'autres clients internes sur des questions légales et stratégiques. Son équipe de professionnels chevronnés a agi pour GCR dans le cadre de diverses réclamations, mais également à l'occasion d'arbitrages et litiges judiciaires.

Elle est également intervenue sur plusieurs plans auprès des parties prenantes du plan de garantie ; elle a rédigé et révisé les formulaires à l'intention des entrepreneurs et des consommateurs et puis géré les questions légales lors des demandes d'accès à l'information, notamment.

Elle était aussi responsable de la transmission d'informations à la RBQ en vertu du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.



SERVICE AUX CONSOMMATEURS

LES RÉCLAMATIONS

La fermeture des chantiers de construction et le confinement décrété par le gouvernement du Québec au printemps 2020 ont affecté les opérations liées aux réclamations, les visites de conciliation ayant été interrompues pendant plusieurs semaines. Afin de pouvoir continuer à offrir les services de manière sécuritaire, la visioconférence a été intégrée aux processus de conciliation. Suivant de très bons résultats, celle-ci est désormais proposée aux parties concernées comme première étape lors de l'analyse du dossier avant la visite de conciliateur. Il en résulte une résolution rapide, efficace et sécuritaire d'un problème.

Du côté de la prise en charge des travaux, GCR a avancé les différents dossiers, dans la mesure du possible, afin qu'à la réouverture des chantiers, les travaux puissent reprendre rapidement auprès des bénéficiaires concernés. Elle a également construit une banque de données de quelque 300 fournisseurs, qui classe les entrepreneurs selon la qualité des travaux et le respect des délais prévus, et ce, au bénéfice de tous.



LES RÉCLAMATIONS EN CHIFFRES

(entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2020)



1 712
DÉNONCIATIONS*



1 091
RÉCLAMATIONS*

LES TRAVAUX PRIS EN CHARGE EN CHIFFRES

(entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2020)



250
DOSSIERS PRIS EN CHARGE EN TRAVAUX PAR GCR

***Dénonciation** : La situation du bénéficiaire doit être dénoncée par écrit à l'entrepreneur à l'aide du formulaire de dénonciation, qui doit être transmis par courrier recommandé ou par courriel. Une copie conforme doit être envoyée à GCR.

***Réclamation** : Dans l'éventualité où le bénéficiaire n'est pas satisfait de l'intervention de l'entrepreneur ou que ce dernier n'est pas intervenu quinze (15) jours ou moins suivant l'expédition de la lettre de dénonciation, celui-ci peut procéder à l'ouverture d'un dossier de réclamation auprès de GCR.

LES ENREGISTREMENTS

Contre toute attente en raison de la pandémie de COVID-19, GCR a connu une année record quant au nombre d'enregistrements d'unités résidentielles. Forte de sa décision prise en 2019 d'emprunter un virage numérique majeur par la création de la Zone GCR, une plateforme destinée aux entrepreneurs accrédités permettant d'effectuer certaines démarches directement en ligne, GCR a non seulement pu maintenir à jour ses opérations liées aux enregistrements, mais il a même été possible d'en améliorer les standards de qualité.

Au cours de l'année, des communications adressées aux nouveaux bénéficiaires connus ont été mises en place afin de les informer des différentes protections offertes par le plan de garantie obligatoire et de leur transmettre de la documentation pertinente.

GCR travaille actuellement à l'élaboration de la Zone GCR pour les bâtiments détenus en copropriété, qui devrait voir le jour en 2021 et ainsi répondre à une demande croissante de la part des entrepreneurs. Plusieurs initiatives ont aussi été instaurées par GCR afin d'accroître la formation relative à la copropriété.

En 2020, GCR a élaboré une stratégie d'enquête pour contrer le travail au noir et les tentatives de certaines entreprises de se soustraire au plan de garantie obligatoire. Cette stratégie contribue ainsi à assurer à GCR une présence sur les chantiers, et ce, sur l'ensemble du territoire québécois. Plusieurs partenariats avec des municipalités ont été créés et engendrent une analyse mensuelle systématique des permis émis par ces municipalités. Une présence sur le terrain des enquêteurs répond d'ailleurs à un besoin des entrepreneurs tant en matière de compréhension du plan de garantie qu'en matière du respect de la réglementation en vigueur.

LES ENREGISTREMENTS EN CHIFFRES

(entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2020)

15 033

**CERTIFICATS DE
GARANTIE ÉMIS;**

13 322

**ÉMIS À DES UNITÉS
UNIFAMILIALES DÉTENUES
OU NON EN COPROPRIÉTÉ
DIVISE;**

1 711

**ÉMIS À DES UNITÉS
DÉTENUES EN
COPROPRIÉTÉ.**

LES ENQUÊTES EN CHIFFRES

(entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2020)



225

DÉNONCIATIONS REÇUES



390

ENREGISTREMENTS GÉNÉRÉS*

SERVICE AUX ENTREPRENEURS

LES ACCRÉDITATIONS

GCR a poursuivi de manière rigoureuse les analyses pour l'établissement des cotes des entreprises accréditées selon la grille de cautionnement, tout en tenant compte de la réalité desdites entreprises. En effet, GCR était pleinement consciente que chacun a un rôle à jouer pour atténuer les impacts économiques de la pandémie de la COVID-19. En ce sens, deux mesures d'assouplissement ont été instaurées afin de soutenir les entreprises accréditées dans leurs obligations réglementaires et administratives en ce temps de crise.

1. PRISE EN COMPTE DES CIRCONSTANCES DE LA PANDÉMIE POUR L'ANALYSE DES RENOUELEMENTS D'ACCRÉDITATIONS

2. OPTION D'UN CALCUL DE LA COTE FINANCIÈRE SUR UNE PÉRIODE DE TROIS ANS POUR ATTÉNUER L'IMPACT DE L'ANNÉE EN COURS, SI PLUS AVANTAGEUSE QUE SUR L'ANNÉE PRÉCÉDENTE



LES INSPECTIONS

En mars 2020, les autorités ont décrété la fermeture de tous les chantiers de construction au Québec. Ce n'est que vers la fin avril que certains chantiers résidentiels ont rouvert. Les autres chantiers ont suivi le pas progressivement au début de mai. GCR s'est alors mobilisée pour effectuer un blitz de visites express sur les chantiers afin d'évaluer leur état et vérifier la condition des matériaux qui allaient être utilisés pour la poursuite de la construction. Au total, c'est un peu plus de 3750 unités qui ont ainsi été visitées à travers le Québec en 10 jours. Heureusement, seulement quelque 3 % des chantiers ont nécessité des correctifs en raison d'impact causé par les intempéries ou un entreposage inapproprié. Notons que la collaboration des entrepreneurs était au rendez-vous lors de cette opération. GCR est d'ailleurs heureuse de constater que malgré la situation prévalant en 2020, les cibles initiales d'unités résidentielles inspectées pour l'année ont été dépassées.

Dans une optique de protection des consommateurs et d'amélioration de la qualité de la construction, GCR a aussi raffiné sa recherche de l'identification des problèmes de construction en amont grâce à l'implantation d'un outil qui permet d'effectuer des liens entre les réclamations et les éléments en cause pour les traiter en chantier.



PLUS DE **6 200**
PRATIQUES D'EXCELLENCE
RECONNUES



3 762
VISITES RÉALISÉES EN
10 JOURS LORS DU BLITZ
DE VISITES EXPRESS SUR
LES CHANTIERS



115
ENTREPRENEURS ONT AMÉLIORÉ
LEUR COTE EN ATTEIGNANT LE
NIVEAU AA SUR UN TOTAL DE 251
AYANT UNE COTE QUALITÉ AA
EN 2020



PLUS DE **6 600**
UNITÉS INSPECTÉES
EN 2020



PRÈS DE **330**
ANALYSES DE PLANS
RÉALISÉES



2 750
ENTREPRENEURS
ACCREDITÉS



PRÈS DE **800**
APPELS DE SOUTIEN
TECHNIQUE

RESSOURCES HUMAINES

En mars 2020, GCR a déployé la nouvelle politique sur le télétravail. Lorsque la pandémie de la COVID-19 a été déclarée par les autorités, tous les employés étaient formés et avaient les outils informatiques nécessaires pour travailler à distance, ce qui a permis à GCR de demeurer fonctionnelle.

Évidemment, la pandémie a également apporté son lot de défis afin d'assurer la santé et la sécurité du personnel. En plus de sécuriser le bureau et fournir le matériel de protection individuelle, GCR a formé tous les employés sur les pratiques sécuritaires à appliquer en fonction de leurs rôle et responsabilités.

Cette année, afin d'être toujours à jour en ce qui a trait aux meilleures pratiques en construction résidentielle, des formations pour l'amélioration des compétences techniques ont été incluses au programme de formation continue de GCR. Ces formations portent sur les quatre thématiques suivantes :



L'ÉLECTRICITÉ



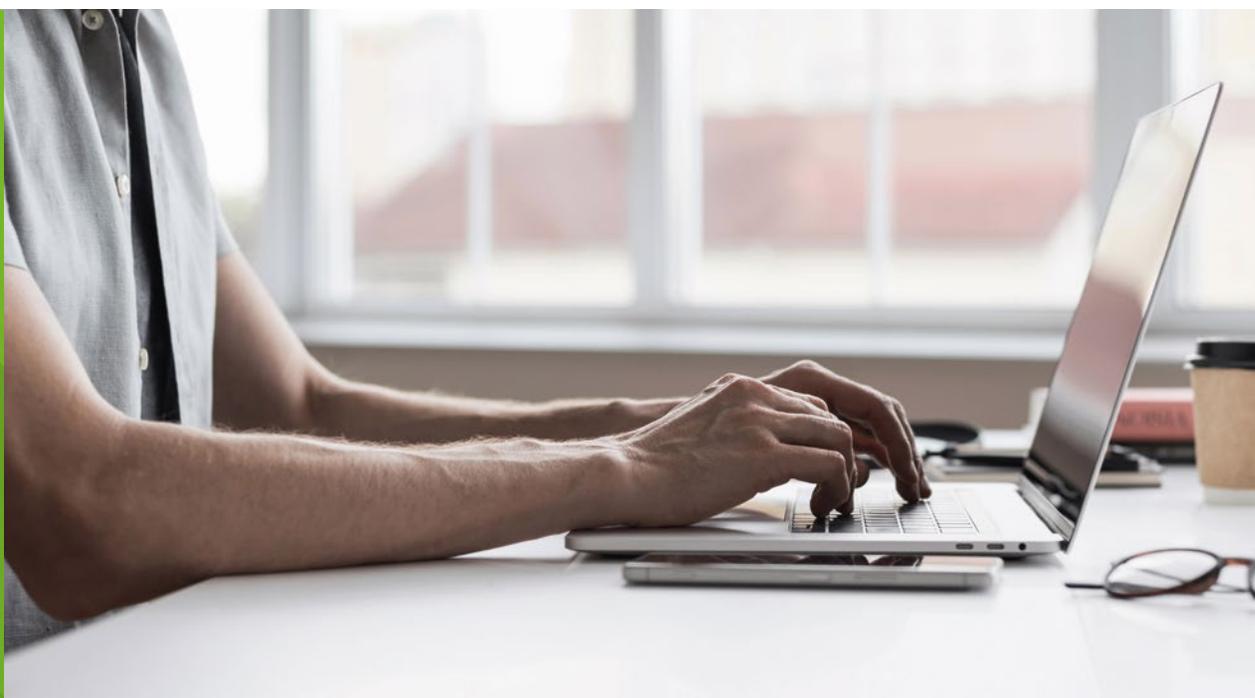
**L'INSTALLATION DES
PORTES ET FENÊTRES**



LA MAÇONNERIE



LA TOITURE



COMMUNICATIONS

GCR a connu une année chargée au chapitre des communications et des affaires publiques. Les premiers mois de la pandémie ont été particulièrement occupés alors que GCR s'est assurée de bien informer ses clientèles — consommateurs et entrepreneurs — de toute décision et tout changement ayant un impact sur leurs activités. Par ailleurs, GCR a investi beaucoup d'efforts afin de solidifier ses relations avec tous les acteurs de l'industrie de la construction, dont la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), avec qui elle collabore quotidiennement.

Par ailleurs, GCR a œuvré à la création du *Guide de l'entrepreneur* et à la réalisation d'une dizaine de vidéos qui auront fait l'objet d'un lancement en 2021. De plus, de nombreux outils de sensibilisation des consommateurs quant à leurs droits et protections ont été lancés par GCR.



Finalement, le tout nouveau Répertoire des entreprises accréditées chez GCR a été lancé le 23 juin 2020. Celui-ci permet aux consommateurs d'avoir accès à une série d'informations importantes afin de leur permettre de choisir de façon éclairée l'entrepreneur qui construira leur propriété. De septembre à décembre 2020, la page d'accueil du répertoire a été la deuxième page la plus visitée du site Web de GCR, après la page d'accueil.



11
**COMMUNIQUÉS DE PRESSE
PUBLIÉS**



113
**PUBLICATIONS SUR
FACEBOOK**



792
ABONNÉS LINKEDIN
(en date du 31 décembre 2020)



4 519
ABONNÉS FACEBOOK
(en date du 31 décembre 2020)

SERVICE À LA CLIENTÈLE



Le Service à la clientèle (SAC) de GCR a été très occupé au cours de l'année 2020 alors que de nombreuses nouvelles questions en lien avec la pandémie lui ont été adressées. Au total, 23 906 appels ont été traités uniquement au SAC. GCR a mis en place le Programme d'uniformité des réponses (PUR), afin d'assurer une plus grande efficacité, une rigueur accrue et une uniformité dans les réponses données par courriel.



23 906
APPELS TRAITÉS

MOYENNE DE **108**
APPELS TRAITÉS PAR JOUR

RÉSULTATS OBTENUS PAR LE SAC

92%

DES CLIENTS SONT TRÈS SATISFAITS OU SATISFAITS DU TEMPS D'ATTENTE

94%

DES CLIENTS SONT TRÈS SATISFAITS OU SATISFAITS DE L'INFORMATION TRANSMISE

97%

DES CLIENTS SONT TRÈS SATISFAITS OU SATISFAITS DU NIVEAU DE COURTOISIE ET D'ACCOMPAGNEMENT

8,8

EST LA NOTE MOYENNE DONNÉE PAR LES CLIENTS QUANT À LEUR EXPÉRIENCE

FINANCES ET ADMINISTRATION

Lors de sa création en 2015, GCR avait contracté un prêt de 15 millions de dollars auprès du gouvernement du Québec. Consenté pour une période de cinq ans, ce prêt a été remboursé en totalité le 15 décembre 2020. GCR a ainsi rempli ses obligations envers le gouvernement à ce chapitre.

RAPPORT FINANCIER (au 31 décembre 2020)

FONDS DE RÉSERVE	
	2020
Actif total	55 805 094 \$
Passif total	38 268 933 \$
Actif net	17 536 161 \$
Revenus - Certificats de garantie	11 262 479 \$
Revenus d'intérêts	892 408 \$
Charges - Réclamations	4 180 954 \$
Charges - Rémunération et frais d'administration	2 974 866 \$
Excédent pour la période	4 999 067 \$

FONDS GÉNÉRAL	
	2020
Actif total	30 999 100 \$
Passif total	36 403 839 \$
Insuffisance de l'actif net	-5 404 739 \$
Revenus - Certificats de garantie	7 560 915 \$
Revenus - Adhésion, inspections et gestion du risque	3 781 632 \$
Revenus - Intérêts	740 414 \$
Revenus - Autres	552 950 \$
Charges - Rémunération et frais d'administration	6 558 887 \$
Charges - Autres	2 510 220 \$
Excédent pour la période	3 566 804 \$



LES ÉTATS FINANCIERS DE GCR





ÉTATS FINANCIERS (31 DÉCEMBRE 2020)

Rapport de l'auditeur indépendant

Aux membres de
La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers de l'organisme sans but lucratif **La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)** [l'«organisme»], qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2020, l'état des résultats, l'état de l'évolution de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'organisme au 31 décembre 2020, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section «Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers» du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'organisme conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'organisme à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'organisme ou de cesser son activité ou si aucune solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'organisme.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisme;
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'organisme à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'organisme à cesser son exploitation.
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle;

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Ernst & Young S.R.L./S.E.N.C.R.L.¹

Montréal, Canada
Le 29 avril 2021

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A112005

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

État de la situation financière

Au 31 décembre 2020

	Fonds de Réserve \$	Fonds général \$	2020 Total \$	2019 Total \$
Actif				
Actif				
Trésorerie	—	3 562 884	3 562 884	3 010 715
Compte de réserves [note 3]	51 366 622	—	51 366 622	45 350 365
Placements [note 4]	—	8 127 915	8 127 915	14 958 949
Sommes détenues pour des entrepreneurs / bénéficiaires [note 5]	—	12 129 751	12 129 751	11 205 884
Débiteurs	3 571 527	3 967 029	7 538 556	5 845 425
Montant à recevoir du fonds général	—	119 902	119 902	100 977
Primes d'assurance payées d'avance	866 945	—	866 945	1 041 384
Frais payés d'avance	—	108 677	108 677	112 974
Intérêts à recevoir	—	104 645	104 645	86 129
Divers à recevoir	—	—	—	47 235
Immobilisations corporelles [note 6]	—	1 495 373	1 495 373	1 418 076
Actifs incorporels [note 7]	—	1 382 924	1 382 924	1 526 411
	55 805 094	30 999 100	86 804 194	84 704 524
Passif et actif (insuffisance de l'actif) net				
Passif				
Passif au titre des certificats de garantie [note 8]	38 149 031	19 481 944	57 630 975	54 299 692
Emprunt bancaire [note 9]	—	300 000	300 000	—
Dette à long terme [note 9]	—	—	—	11 500 000
Obligations liées aux sommes détenues pour des entrepreneurs / bénéficiaires [note 10]	—	12 129 751	12 129 751	11 205 884
Fournisseurs et charges à payer [note 11]	—	2 851 444	2 851 444	2 525 043
Montant à payer au fonds en fidéicommiss	119 902	—	119 902	100 977
Revenus perçus d'avance	—	1 398 233	1 398 233	1 257 779
Taxes de vente à payer	—	242 467	242 467	249 598
	38 268 933	36 403 839	74 672 772	81 138 973
Actif (insuffisance de l'actif) net	17 536 161	(5 404 739)	12 131 422	3 565 551
	55 805 094	30 999 100	86 804 194	84 704 524

Engagements contractuels [note 13]

Éventualités [note 14]

Voir les notes complémentaires aux états financiers

Au nom du conseil,

 Aline Desrosneaux CPA, CA, adm.A.

Administrateur

 André Yaman

Administrateur

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

État des résultats

Exercice clos le 31 décembre 2020

	Fonds de Réserve	Fonds général	2020 Total	2019 Total
	\$	\$	\$	\$
Produits				
Certificats de garantie [note 8]	11 262 479	7 560 915	18 823 394	16 304 054
Adhésion	—	1 243 625	1 243 625	1 322 285
Services d'inspection et de gestion de risque	—	2 538 007	2 538 007	2 390 063
Intérêts	892 408	740 414	1 632 822	1 229 500
Gain sur disposition de placement	—	54 834	54 834	—
Autres revenus	—	498 116	498 116	525 512
	12 154 887	12 635 911	24 790 798	21 771 414
Charges				
Rémunération du personnel et avantages sociaux	2 007 235	5 061 020	7 068 255	7 816 935
Frais d'administration	481 710	1 497 867	1 979 577	2 209 602
Réclamations [note 8]	4 180 954	—	4 180 954	4 732 472
Intérêts sur la dette à long terme	—	575 934	575 934	575 000
Loyer	—	622 491	622 491	455 220
Primes d'assurance	485 921	—	485 921	438 980
Assurances	—	105 816	105 816	105 762
Amortissement des actifs incorporels	—	1 016 347	1 016 347	1 232 057
Amortissement des immobilisations corporelles	—	182 636	182 636	95 078
Perte sur disposition d'actif	—	—	—	47 816
Autres	—	6 996	6 996	85 313
	7 155 820	9 069 107	16 224 927	17 794 235
Excédent des produits sur les charges	4 999 067	3 566 804	8 565 871	3 977 179

Voir les notes complémentaires aux états financiers

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

État de l'évolution de l'actif net

Exercice clos le 31 décembre 2020

Fonds de Réserve	Fond Général		Total	
	Grevés d'une affectation	Non grevés d'affectations		
\$	\$	\$	\$	
Actif (insuffisance de l'actif) net au 31 décembre 2018	10 846 744	8 500 000	(19 758 372)	(411 628)
Transfert entre fonds <i>[note 3]</i>	(674 712)	—	674 712	—
Excédent des produits sur les charges	3 198 714	—	778 465	3 977 179
Actif (insuffisance de l'actif) net au 31 décembre 2019	13 370 746	8 500 000	(18 305 195)	3 565 551
Transfert entre fonds <i>[notes 3 et 4]</i>	(833 652)	(8 500 000)	9 333 652	—
Excédent des produits sur les charges	4 999 067	—	3 566 804	8 565 871
Actif (insuffisance de l'actif) net au 31 décembre 2020	17 536 161	—	(5 404 739)	12 131 422

Voir les notes complémentaires aux états financiers

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 décembre 2020

	2020	2019
	\$	\$
Activités d'exploitation		
Excédent des charges sur les produits	8 565 871	3 977 179
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation du passif au titre des certificats de garantie	2 319 565	3 312 741
Amortissement des actifs incorporels	1 016 347	1 232 057
Amortissement des immobilisations corporelles	182 636	95 078
Amortissement de la prime et escompte	(297 918)	(182 489)
Radiation d'immobilisations corporelles	—	47 816
Variation nette des soldes hors caisse du fonds de roulement	(1 025 952)	(1 252 432)
Augmentation du solde des revenus de certificats de garantie reportés	1 011 718	1 583 399
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	11 772 267	8 813 349
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(259 933)	(1 306 051)
Acquisition d'actifs incorporels	(872 860)	(875 616)
Cession (acquisition) de placements	6 858 129	(6 101 935)
Augmentation du compte de réserves	(5 745 434)	(3 298 442)
Augmentation des sommes détenues pour des entrepreneurs	(923 867)	(1 083 390)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(943 965)	(12 665 434)
Activités de financement		
Augmentation de l'obligation liée aux sommes détenues pour des entrepreneurs	923 867	1 083 390
Emprunt bancaire	300 000	—
Remboursement de la dette à long terme	(11 500 000)	—
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(10 276 133)	1 083 390
Variation nette de la trésorerie	552 169	(2 768 695)
Trésorerie au début de l'exercice	3 010 715	5 779 410
Trésorerie à la fin de l'exercice	3 562 884	3 010 715

Voir les notes complémentaires aux états financiers

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2020

1) Description des activités

Autorisée officiellement par le conseil d'administration de la Régie du bâtiment du Québec [la «RBQ»] le 3 juillet 2013, La Garantie de Construction Résidentielle (GCR) [l'«Organisme» ou «GCR»] est un organisme sans but lucratif indépendant qui a pour mandat d'administrer le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs pour l'ensemble du territoire québécois.

GCR a pour mission la protection des intérêts des acheteurs des maisons et copropriétés visés, la réduction graduelle des cas de réclamation à travers une amélioration de la qualité des bâtiments visés et la saine gestion du risque financier associé aux couvertures offertes afin d'assurer la pérennité de l'Organisme.

Son conseil d'administration est composé des différentes parties prenantes impliquées dans l'industrie de la construction. Il regroupe notamment des personnes identifiées à des associations de consommateurs, des professionnels du bâtiment et du droit, des représentants d'organismes gouvernementaux ainsi que des personnes identifiées aux associations d'entrepreneurs.

Le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs a été approuvé par la RBQ conformément au Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, RLRQ, c. B-1.1, r. 8 [le «Règlement»].

2) Principales méthodes comptables

Les présents états financiers sont préparés par la direction conformément à la partie III du Manuel des Comptables Professionnels agréés du Canada – Normes comptables pour les organismes sans but lucratif qui énonce les principes comptables généralement reconnus pour les organismes à but non lucratif, et comprend les principales méthodes comptables décrites ci-après.

Comptabilité par fonds

L'Organisme applique la méthode de la comptabilité par fonds. Selon cette méthode, les revenus d'affectations prévus au règlement sont présentés dans le fonds correspondant à l'objet pour lequel ils sont versés.

Le fonds général rend compte des activités menées par l'Organisme en matière de prestation de services et d'administration.

Le fonds de réserve rend compte des activités menées par l'Organisme en matière de sinistre à la suite d'une réclamation tel que prévu au règlement.

Trésorerie

Les soldes bancaires sont présentés à titre de trésorerie.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2020

Compte de réserves

L'Organisme doit maintenir en tout temps, dans un compte en fidéicommiss distinct désigné «compte de réserves», les sommes ou placements suffisants destinés à garantir les obligations découlant du plan approuvé par la RBQ. Le compte de réserves ne peut être utilisé par l'Organisme que pour l'une des fins prévues au Règlement.

L'Organisme doit déposer dans son compte de réserves 60 % de toute somme perçue en contrepartie d'un certificat de garantie émis en vertu du plan approuvé. Les frais de réclamations respectant la définition de sinistre du Règlement sont payés avec les sommes du compte de réserves. Les revenus de placements du compte de réserves doivent être versés au compte de réserves. À la suite de réclamations, les montants recouvrés auprès des entrepreneurs, des assureurs, des cautions ou autres, doivent aussi être versés au compte de réserves.

Les actifs détenus sont inaccessibles et insaisissables.

À la fin de chaque exercice, lorsque le compte de réserves excède la réserve minimale tel que spécifié dans le Règlement, 50 % de cet excédent doit y demeurer.

Actifs grevés d'une affectation

Les actifs grevés d'une affectation sont constitués de sommes que l'Organisme doit maintenir en vertu des articles 46 et 47 du Règlement. L'Organisme doit maintenir ces sommes dans un compte de banque distinct ou faire l'objet de placements sous forme d'obligations ou d'autres titres d'emprunt émis ou garantis par le Québec, le Canada ou autre province canadienne, les États-Unis d'Amérique ou l'un des États membres, la Banque internationale pour la reconstruction et le développement, une municipalité ou une commission scolaire au Canada ou une fabrique au Québec ou sous forme de comptes de dépôt ou de certificats de dépôt d'une institution financière dont le terme ne peut excéder cinq ans.

Instruments financiers

L'Organisme comptabilise initialement ses instruments financiers à leur juste valeur.

L'Organisme comptabilise les coûts de transaction dans le résultat net de la période où ils sont engagés. Par contre, les instruments financiers qui ne seront pas évalués ultérieurement à leur juste valeur sont ajustés en fonction des coûts de transaction qui sont directement attribuables à leur création, à leur émission ou à leur prise en charge.

Par la suite, l'Organisme évalue les instruments financiers dans les actifs et passifs financiers au coût après amortissement.

Les actifs financiers sont composés de la trésorerie, des placements, des sommes détenues pour des entrepreneurs, des débiteurs, des intérêts à recevoir, des divers à recevoir, des actifs grevés d'une affectation et du compte de réserves. Les passifs financiers sont composés de l'emprunt bancaire, des fournisseurs et charges à payer [excepté les sommes à remettre à l'État], de la dette à long terme, des autres passifs, du passif au titre des certificats de garantie et de l'obligation liée aux sommes détenues pour des entrepreneurs.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2020

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles acquises sont comptabilisées au coût. L'amortissement des immobilisations corporelles est calculé sur leur durée de vie utile estimative selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées indiquées ci-dessous :

Bureau et mobilier	7 ans
Matériel informatique	3 ans
Équipement de télécommunication	3 ans
Améliorations locatives	10 ans

Actifs incorporels

Les actifs incorporels amortissables sont amortis sur leur durée de vie utile estimative selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

Logiciel de gestion intégrée	3 à 5 ans
Site Web	5 ans

Réductions de valeur

Actifs à long terme amortissables

Lorsqu'une immobilisation corporelle ou un actif incorporel n'a plus aucun potentiel de service à long terme pour l'Organisme, l'excédent de sa valeur comptable nette sur sa valeur résiduelle doit être comptabilisé en charges dans l'état des résultats. Une réduction de valeur ne doit pas faire l'objet de reprises par la suite.

Constatation des produits

i) Certificats de garantie

Les produits découlant de certificats de garantie des bâtiments résidentiels neufs sont comptabilisés selon la méthode linéaire sur la durée de la garantie. Les produits encaissés avant leur constatation sont présentés à titre de revenus de certificats de garantie reportés et sont présentés sous passif au titre de certificats de garantie dans l'état de la situation financière.

ii) Services d'inspection et de gestion de risque

Les produits découlant des services d'inspection sont comptabilisés lorsque le rapport d'inspection est produit. Les produits découlant des services de gestion de risque sont comptabilisés sur une base d'exercice. Les produits encaissés avant leur constatation sont présentés à titre de revenus perçus d'avance dans l'état de la situation financière.

iii) Adhésion

Les produits découlant de l'adhésion au plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs sont comptabilisés selon la méthode linéaire sur la durée du certificat d'accréditation, généralement un an. Les produits encaissés avant leur constatation sont présentés à titre de revenus perçus d'avance dans l'état de la situation financière.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2020

iv) Intérêts

Les produits d'intérêts sont comptabilisés en fonction du temps écoulé, lorsque la recouvrabilité du montant est assurée de façon raisonnable. Les produits d'intérêts comprennent l'amortissement des primes et escomptes à l'acquisition des obligations.

Prime d'assurance payée d'avance

La prime d'assurance est différée et amortie de la même manière que les produits de certificats de garantie.

Passif au titre des certificats de garantie

Le passif au titre des certificats de garantie est composé des revenus de certificats de garantie reportés et des réclamations en cours de règlement.

Réserve actuarielle

La réserve actuarielle est établie selon une méthode d'évaluation fondée sur des principes actuariels généralement reconnus. Cette évaluation est fondée sur les règlements réels complets ou partiels des réclamations ainsi que sur les estimations courantes pour les réclamations non encore réglées ou non encore déclarées pour lesquelles les incidents sont survenus pendant l'exercice.

Le montant ultime de ce passif pourrait différer du passif enregistré puisque les hypothèses utilisées dans le calcul de la provision de l'actuaire pourraient être significativement différentes pour diverses raisons, notamment l'obtention d'informations supplémentaires sur les faits et circonstances entourant les réclamations. De plus, l'actuaire doit inclure dans certaines hypothèses une marge d'incertitude pour tenir compte d'une détérioration possible des hypothèses afin de s'assurer que la réserve actuarielle sera suffisante pour payer les réclamations à venir.

Impôts sur les bénéfices

L'Organisme est une entité non imposable aux termes de l'alinéa 149(1) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Subvention gouvernementale

L'organisme était admissible à la subvention salariale d'urgence du Canada [le «SSUC»] au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2020. La SSUC est offerte aux employeurs admissibles ayant perdu des revenus, lesquels obtiennent une subvention sur les salaires versés à leurs employés.

L'Organisme a comptabilisé un montant de 797 000 \$ à titre de SSUC, en réduction des coûts liés à la rémunération du personnel et avantages sociaux.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2020

3) Compte de réserves

Le tableau suivant présente les variations du compte de réserves.

	2020	2019
	\$	\$
Solde au début de l'exercice	45 350 365	41 893 482
Portion des sommes de certificats de garantie perçues au cours de l'exercice	11 776 792	10 566 409
Réclamations payées	(4 113 528)	(2 965 959)
Frais directs de sinistre	(2 873 528)	(5 867 126)
Recouvrements encaissés	482 625	971 847
Revenus d'intérêts net de frais de gestion	743 896	751 712
Solde à la fin de l'exercice	51 366 622	45 350 365

Selon l'article 51 d) du Règlement de la RBQ, la GCR peut utiliser des fonds du comptes de réserve pour acquitter les frais internes de règlement de sinistres reliés directement à une réclamation née d'un certificat de garantie pour lequel une somme a été déposée dans ce compte conformément à l'article 50. Durant l'exercice 2019, la GCR s'est prévalu pour la première fois de cette possibilité que permet l'article 51. Le montant du transfert entre fonds ci-dessus, relatifs aux frais directs de sinistre, comprend ainsi les frais directs autant pour l'exercice 2019 que les exercices précédents.

Le tableau suivant présente la composition du compte de réserves.

	2020	2019
	\$	\$
Trésorerie	3 478 995	2 192 336
Placements au coût amorti	47 465 162	42 843 021
Intérêts courus à recevoir	422 465	315 008
Solde à la fin de l'exercice	51 366 622	45 350 365

Les placements détenus dans les comptes de réserve sont composés d'obligations municipales, provinciales, gouvernementales, de fonds de valeurs du marché monétaire canadien, de billets indexés garantis et de certificats de dépôt garantis. Ces placements viennent à échéance à différentes dates jusqu'au 18 février 2025. Le rendement à maturité de ces placements varie entre 0,35 % et 3,73 %.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2020

4) Placements

	2020	2019
	\$	\$
Trésorerie	4 749	396
Placements au coût amorti	8 123 166	14 958 553
	8 127 915	14 958 949

Les placements détenus dans les comptes généraux sont composés d'obligations municipales, provinciales, gouvernementales, de fonds de valeurs du marché monétaire canadien, de billets indexés garantis et de certificats de dépôt garantis. Ces placements viennent à échéance à différentes dates jusqu'au 20 mai 2025. Le rendement à maturité de ces placements varie entre 0,35 % et 3,08 %.

Au 31 décembre 2020, le montant de 8 500 000 \$ grevé d'une affectation externe a été libéré.

5) Sommes détenues pour des entrepreneurs / bénéficiaires

	2020	2019
	\$	\$
Certificats de dépôt à terme garantis	11 800 703	10 996 545
Intérêts courus à recevoir	329 048	209 339
	12 129 751	11 205 884

Les certificats de dépôt à terme garantis viennent à échéance dans moins d'un an et portent intérêt au taux de 0,65 % à 1,6 %.

L'Organisme détient des certificats de dépôt à terme garantis en fidéicommis qui ne peuvent être utilisés que pour les fins prévues au Règlement ou à l'acte d'hypothèque mobilière signée entre GCR et chacun des entrepreneurs concernés. Les intérêts perçus sont payables à l'entrepreneur et au bénéficiaire.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2020

6) Immobilisations corporelles

	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Valeur comptable nette \$
2020			
Bureau et mobilier	477 168	189 828	287 340
Matériel informatique	329 507	220 958	108 549
Équipement de télécommunication	71 653	69 403	2 250
Améliorations locatives	1 195 371	98 137	1 097 234
	2 073 699	578 326	1 495 373
2019			
Bureau et mobilier	467 221	137 284	329 937
Matériel informatique	267 512	173 284	94 228
Équipement de télécommunication	71 653	68 053	3 600
Améliorations locatives	1 007 380	17 069	990 311
	1 813 766	395 690	1 418 076

7) Actifs incorporels

	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Valeur comptable nette \$
2020			
Logiciel de gestion intégrée	5 952 341	4 808 982	1 143 359
Site Web	346 487	106 922	239 565
	6 298 828	4 915 904	1 382 924
2019			
Logiciel de gestion intégrée	5 118 971	3 854 693	1 264 278
Site Web	306 997	44 864	262 133
	5 425 968	3 899 557	1 526 411

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2020

8) Passif au titre des certificats de garantie

Le tableau suivant présente le montant des réclamations nettes présentées à l'État des résultats :

	2020	2019
	\$	\$
Réclamations	6 333 059	6 682 823
Recouvrement	(2 152 105)	(1 950 351)
Réclamations nettes de l'exercice	<u>4 180 954</u>	<u>4 732 472</u>

Le tableau suivant présente la variation du passif au titre des certificats de garantie :

	2020	2019
	\$	\$
Solde des revenus de certificats de garantie reportés au début de l'exercice	47 715 937	46 132 538
Sommes de certificats de garantie perçues au cours de l'exercice	19 835 112	17 887 453
Produits de certificats de garantie constatés	(18 823 394)	(16 304 054)
Solde des revenus de certificats de garantie reportés à la fin de l'exercice	<u>48 727 655</u>	<u>47 715 937</u>
Réclamations déclarées mais non réglées	5 338 643	3 708 706
Réclamations non déclarées	152 145	281 448
Provision pour frais directs et indirects	2 745 394	1 995 077
Marge pour écarts défavorables	667 138	598 523
Réserve actuarielle	8 903 320	6 583 755
Solde du passif au titre des certificats de garantie à la fin de l'exercice	<u>57 630 975</u>	<u>54 299 692</u>

9) Facilités de crédit

i) Emprunt bancaire

L'Organisme bénéficie d'un crédit autorisé de 2 500 000 \$ échéant le 31 mai 2021. Ce crédit autorisé au cours de l'exercice 2020 porte intérêt au taux préférentiel majoré de 0,25 %, qui était de 2,70 % au 31 décembre 2020. Une hypothèque mobilière sur l'universalité des créances a été donnée en garantie de cet emprunt. Au 31 décembre 2020, l'organisme avait un montant utilisé de 300 000 \$.

ii) Dette à long terme

	2020	2019
	\$	\$
Avance de la RBQ remboursable le 31 décembre 2020, portant intérêt au taux fixe de 5 %.	<u>—</u>	<u>11 500 000</u>

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2020

10) Obligations liées aux sommes détenues pour des entrepreneurs / bénéficiaires

Les obligations liées aux sommes détenues pour les entrepreneurs sont constituées de sommes reçues de certains entrepreneurs qui ne peuvent être utilisées qu'aux fins prévues au Règlement ou à l'acte d'hypothèque mobilière intervenue entre GCR et chacun des entrepreneurs concernés. Les sommes reçues sont investies en certificats de dépôt à terme garantis et les intérêts perçus sont payables à l'entrepreneur ou au bénéficiaire, le cas échéant.

11) Fournisseurs et charges à payer

	2020	2019
	\$	\$
Dû à la RBQ	1 454 065	1 145 359
Créditeurs et frais courus	464 868	602 996
Salaires et vacances courus à payer	932 511	776 688
	<u>2 851 444</u>	<u>2 525 043</u>

La GCR agit à titre d'intermédiaire en percevant des sommes au nom de la RBQ pour chaque certificat de garantie émis comme l'exige l'article 50. Le montant à payer à la RBQ doit être versé trimestriellement.

12) Instruments financiers – risques et incertitudes

Risques financiers

L'Organisme est exposé à divers risques financiers découlant d'opérations relatives aux instruments financiers. L'information ci-dessous est utile pour évaluer l'étendue des risques auxquels l'Organisme est exposé.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière. Les principaux risques de crédit de l'Organisme sont liés à ses débiteurs et à ses placements. Afin d'atténuer son risque de crédit lié à ses débiteurs, l'Organisme effectue des évaluations continues des entrepreneurs. Pour ses placements, l'Organisme détient des obligations provinciales, municipales, gouvernementales, des fonds de valeurs du marché monétaire canadien, des billets indexés et des certificats de dépôt garantis.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. L'Organisme est exposé à ce risque relativement à ses instruments financiers à taux d'intérêt fixe et à taux d'intérêt variable.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2020

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Organisme éprouve des difficultés à honorer ses engagements liés à des passifs financiers

i) Réclamations

L'Organisme est exposé à un risque lié à la fréquence et à la gravité des réclamations ce qui pourrait se traduire par des difficultés à honorer ses engagements liés à sa réserve actuarielle. L'Organisme a limité son risque en utilisant une entente avec un assureur qui protège l'Organisme jusqu'à un maximum totalisant 2 500 000 \$ advenant que les réclamations relatives à une année de souscription excèdent 87,5 % des primes versées à la réserve au cours de ladite année.

ii) Autres

L'Organisme est également exposé à ce risque surtout en raison des fournisseurs et des charges à payer à l'exception des sommes à remettre à l'État, de son contrat d'emprunt à long terme et de ses engagements liés à des contrats de location-exploitation.

13) Engagements contractuels

L'Organisme a divers contrats de location-exploitation à l'égard de ses locaux et de son matériel de bureau. Les paiements annuels minimaux en vertu de ces contrats pour les cinq prochains exercices sont comme suit :

	\$
2021	672 230
2022	635 523
2023	587 991
2024	569 620
2025	565 787
	<u>3 031 151</u>

14) Éventualités

L'Organisme est exposé à divers litiges et réclamations survenant dans le cours normal des affaires. Au 31 décembre 2020, l'Organisme n'est impliqué dans aucune procédure judiciaire qui pourrait avoir une incidence significative sur l'actif net ou sur l'excédent des produits sur les charges.

15) Profil en matière de réglementation des tarifs

Les tarifs des produits de certificats de garantie sont approuvés par la RBQ.

Rapport de l'actuaire

Selon l'article 64 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

GCR est sujette à des exigences particulières énoncées aux Articles du Règlement en ce qui concerne des indicateurs financiers plus particulièrement les Articles 47 à 56 et 64 traitant de solvabilité et de la situation financière.

Selon l'article 48, GCR doit maintenir un montant minimum d'actif net ou d'excédent de l'actif sur le passif ; le résultat du test est donné au tableau suivant :

Actif net selon le bilan :	12 131 422 \$
Excédent minimum requis :	2 708 245 \$
Marge disponible :	9 423 177 \$

GCR doit maintenir dans un Compte de réserve distinct les primes versées et les revenus de placements nets des réclamations et des charges autorisées. GCR doit aussi s'assurer de maintenir dans ce Compte de réserve des placements suffisants (Article 49) destinés à garantir les obligations découlant du plan de garantie et y maintenir une réserve minimale (article 54) non inférieure à une réserve actuarielle certifiée (Articles 56 et 64), cette dernière ne pouvant être inférieure à la réserve minimale. Enfin GCR doit s'assurer que le passif au titre des certificats de garantie inscrit au bilan rencontre cette exigence.

Le tableau suivant montre le résultat de ces tests :

Passif au titre des certificats de garantie :	57 630 975 \$
Compte de réserve :	51 366 622 \$
Réserve minimale :	45 261 578 \$
Réserve actuarielle minimale :	45 261 578 \$

Les articles 46, 48 et 49 prévoient la forme et le maintien de placements suffisants pour couvrir la valeur du Compte de réserve et l'excédent minimum requis. Au 31 décembre 2020, GCR montre un excédent de 8 982 554 \$ à ce chapitre.

Selon l'article 64, un examen de la santé financière (auparavant un examen dynamique de suffisance de capital) doit être préparé par l'actuaire ; un rapport a été transmis à la direction et selon l'opinion de l'actuaire la santé financière est jugée satisfaisante.

Opinion actuarielle

Aux membres de La Garantie de Construction Résidentielle

J'ai évalué le passif actuariel au bilan de La Garantie de construction résidentielle pour les certificats d'enregistrement émis jusqu'au 31 décembre 2020, conformément à la pratique actuarielle reconnue, notamment en procédant à la sélection d'hypothèses et de méthodes d'évaluation appropriées.

À mon avis, le montant du passif (provision actuarielle) constitue une provision appropriée à l'égard des certificats d'enregistrement émis jusqu'au 31 décembre 2020. De plus, les états financiers présentent fidèlement les résultats de l'évaluation.

Montréal, le 16 avril 2021



Richard Bisson, FICA, FSA
ACTUAIRE

GESTION DE RISQUES

VUE D'ENSEMBLE

GCR considère la gestion des risques comme un élément essentiel à la réussite de sa mission. La pérennité des activités d'administration du plan de garantie repose principalement sur une gestion efficace des risques et leur contrôle.

PRINCIPES ET DÉFINITIONS

GCR définit un risque comme la possibilité d'un fait ou d'un événement considéré comme un dommage mettant en péril les activités, la mission ou la viabilité de l'organisation. Ce n'est pas une lacune ou un problème existant. La gestion des risques de GCR ne permet pas d'éliminer les risques, mais vise à réduire les probabilités d'occurrence et à minimiser les impacts, essentiellement par la prévention. C'est un processus d'amélioration continue qui s'inscrit dans la culture d'entreprise.

DESCRIPTION DES RISQUES

GCR a identifié dix-sept risques distincts qui s'inscrivent dans les six catégories de risques définies ci-après.

1. QUALITÉ DE LA CONSTRUCTION

La qualité de la construction est définie par les règles de l'art, ainsi que les lois, codes et normes en vigueur au Québec. Une piètre qualité engendre des réclamations et donc des déboursés potentiels pour GCR. À la fin de l'année 2020, GCR comptait plus de 77 000 unités sous garantie, ce qui représente un montant total garanti de 21,8 milliards de dollars.

GCR préconise en tout temps une approche de prévention, basée sur la qualité de la construction et une stratégie d'information pour ses clients. Pour cela, de nombreuses mesures sont mises en place, comme la diffusion de fiches techniques, les inspections selon un programme annuel et le suivi des non-conformités en chantier.

2. FINANCIERS

La santé financière de GCR repose à la fois sur ses revenus et sur les déboursés de son compte de réserve.

Dans ce contexte, et en cohérence avec les risques liés à la qualité de la construction, GCR s'assure que l'entrepreneur est évalué selon des ratios financiers et la qualité de ses bâtiments : chaque entrepreneur accrédité se voit attribuer une Cote Qualité GCR. Les garanties financières exigées varient en fonction de celle-ci et du nombre d'unités enregistrées.

3. JURIDIQUES

Les activités de GCR sont encadrées par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. L'interprétation des lois, des règlements et des codes du bâtiment en vigueur est un aspect majeur lors de la prise de décisions, et peut mener à divers risques concernant la garantie.

4. MATÉRIELS ET TECHNOLOGIQUES

L'organisation est dépendante de son infrastructure technologique, qui lui permet de traiter le volume important de données de ses clients (autant entrepreneurs que consommateurs).

GESTION DE RISQUES (SUITE)

GCR a mis en place un plan de mitigation pour assurer la sécurité des données et la continuité des affaires en cas de non-disponibilité des services.

Exemple :

Bien que certains risques se matérialisent régulièrement, l'année 2020 a concrétisé un risque à faible probabilité. La pandémie de COVID-19 aurait pu affecter gravement les opérations de GCR, si celle-ci n'avait pas mis en place au préalable un plan de continuité des affaires et une infrastructure permettant rapidement la transition vers le télétravail.

5. RÉPUTATIONNELS

GCR étant une jeune organisation au sein d'un marché précis, sa notoriété constitue un enjeu crucial. Si les mesures de GCR pour augmenter sa crédibilité restaient inefficaces, alors même une crise mineure pourrait avoir un impact sur sa réputation. C'est pourquoi GCR prend les mesures nécessaires pour promouvoir sa mission d'intérêt public.

6. STRATÉGIQUES

Avec l'établissement de son premier plan stratégique en 2016, GCR savait qu'elle s'exposait à des risques.

La construction d'une équipe de direction solide, l'acquisition de compétences clés ainsi qu'une culture d'entreprise basée notamment sur les systèmes de gestion, la gestion de risques, la formation et l'éthique, sont les fondements de la performance de GCR.

MESURES DE CONTRÔLE

Tous les risques priorisés sont contrôlés de façon systématique selon leur importance et les conséquences potentielles dont ils sont tributaires. Ainsi, chacun des 17 risques de GCR fait l'objet d'un plan de contrôle détaillé.

Les mesures de contrôle peuvent être de nature :

- Préventives – prévenir l'occurrence d'un événement
- Réactives – réduire les impacts lors de l'occurrence d'un événement
- De récupération – en disposant d'un plan de continuité des affaires

GCR privilégie fortement les mesures de contrôle préventives, car elle doit assumer tous les risques prévus dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Il ne peut exister de mesure de contrôle de nature à éliminer les risques : même si les non-conformités concernant les solins sont les plus récurrentes, GCR continuera de garantir les dommages qui y sont liés.

GOVERNANCE ET CADRE DE GESTION DU RISQUE

La structure de gouvernance de la gestion du risque est un élément fondamental de l'établissement de la culture de gestion de risques. Sous la surveillance du comité de gestion de risques et de la direction, ceux-ci sont rigoureusement identifiés, priorisés et contrôlés.

À cause de sa nature d'organisation à but non lucratif, GCR a une faible tolérance au risque. Cependant, elle veut s'assurer de ne pas constituer un frein au bon développement du marché. Son processus de gestion de risques vise à garantir la valeur des projets immobiliers assujettis au plan de garantie par des mesures économiquement et techniquement raisonnables.

Les interventions de GCR en matière de gestion de risques contribuent à une plus-value pour le parc résidentiel à la fois pour les clients acheteurs (sur le plan de la qualité de construction) et pour les clients entrepreneurs (réduction des réclamations).

Comme préconisé dans les lignes directrices de gestion du risque opérationnel du Bureau du surintendant des institutions financières, GCR s'efforce de mettre en place trois lignes de défense en ce qui concerne les risques.

1^{RE} LIGNE DE DÉFENSE : OPÉRATION

- Système de management de la qualité (SMQ) basé sur la norme ISO 9001
- Risques identifiés en lien avec chaque processus clé de l'organisation

2^E LIGNE DE DÉFENSE : SUPERVISION

- Mise en place du cadre de gestion de risques
- Établissement d'une culture de gestion de risques
- Suivi régulier des mesures de contrôle au comité de direction
- Évaluation des niveaux de risques et priorisation, actualisée annuellement

3^E LIGNE DE DÉFENSE : AUDIT INTERNE

- Reddition de comptes semestrielle au Comité de gestion de risques
- Processus de gestion de risques identifié dans le SMQ et réalisation d'audits internes





GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE



4101, rue Molson 3^e étage,
Montréal (Québec) H1Y 3L1



514 657-2333
Sans frais : 1 855 657-2333



info@garantiegcr.com

GARANTIEGCR.COM

