



**GARANTIE**  
CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE

**BÂTIR LA QUALITÉ**  
**RAPPORT D'ACTIVITÉS**  
**2017**



# Table des matières

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Mission, vision, engagement, valeurs..... | 3  |
| Mot du président du CA.....               | 4  |
| Conseil d'administration .....            | 5  |
| Comités du conseil d'administration ..... | 6  |
| Mot du PDG.....                           | 7  |
| Comité de direction.....                  | 8  |
| Organigramme.....                         | 9  |
| Réalisations 2017 .....                   | 10 |
| Faits saillants en photos .....           | 18 |
| Gestion de risques.....                   | 21 |



## Mission

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

## Vision

Des constructions de qualité pour des bénéficiaires satisfaits.

## Engagement

Améliorer la qualité de la construction résidentielle au Québec.

## Valeurs

Excellence, équité, transparence, respect, responsabilité.





**Jacques Leroux**

Président du conseil d'administration

## Mot du président du CA

Nous voilà rendus au terme de la troisième année de fonctionnement complète de la Garantie de Construction Résidentielle (GCR). En si peu de temps, beaucoup de chemin a été parcouru.

Le déploiement du plan stratégique 2016-2019 va bon train. Cette année encore, nous avons mis beaucoup d'énergie et d'effort dans l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle. Nous avons posé des gestes concrets pour assurer que les maisons neuves sont construites selon les règles de l'art. GCR a mobilisé son équipe d'inspection et sa direction technique afin de réduire les dix principales non-conformités récurrentes observées en chantier. Cette initiative a donné de bons résultats, puisqu'au 31 décembre 2017, les non-conformités étaient en baisse de 45 % par rapport au 31 décembre 2016.

De plus, GCR a mis en place plusieurs autres mesures afin de mieux collaborer avec les entrepreneurs, non seulement en ce qui concerne l'amélioration de la qualité de la construction, mais également sur le plan administratif. Plusieurs mécanismes de consultation ont été créés, dont une tournée provinciale de la haute direction à laquelle étaient conviés les entrepreneurs accrédités par GCR.

De nombreuses propositions ont été présentées par les entrepreneurs, ce qui a permis à GCR d'améliorer la qualité de ses services et ses interventions.

L'année 2017 aura permis à GCR d'être plus que présente auprès de ses partenaires, les parties prenantes, les organisations gouvernementales et, surtout, les consommateurs. Elle a participé à plusieurs activités et a pu partager sa vision et ses aspirations.

Je me réjouis de savoir que les projets de 2018 seront encore plus porteurs pour l'organisation, notamment cette certification ISO 9001 qui nous permettra de mieux servir nos clientèles, et le Guide Qualité, qui deviendra la référence par excellence dans le domaine de la construction résidentielle.

En terminant, j'aimerais remercier les membres du conseil d'administration pour leur participation au développement de GCR et pour leur apport d'une grande importance aux divers comités. Et, en mon nom et au nom des membres de ce conseil d'administration, j'exprime ma reconnaissance envers monsieur Daniel Laplante, son équipe de direction ainsi que tous les employés pour leur engagement à contribuer à la réalisation de la vision de GCR.



# Conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé de 13 personnes représentant différentes parties prenantes de l'industrie de la construction. Il regroupe trois (3) administrateurs représentant des associations d'entrepreneurs et trois (3) administrateurs issus d'associations de consommateurs, ainsi que sept (7) administrateurs nommés par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).

Les membres du conseil d'administration  
nommés par la RBQ sont :

**M. Jacques LEROUX**  
Président du CA, nommé à titre  
de professionnel du droit

**M<sup>me</sup> Eveline AUDET**  
Provient du milieu gouvernemental

**M<sup>me</sup> Aline DÉSORMEAUX**  
Provient du milieu financier

**M. Gary FROST**  
Provient du milieu gouvernemental

**M<sup>me</sup> Annie GRÉGOIRE**  
Nommée à titre  
de professionnelle du bâtiment

**M. Claude THIBEAULT**  
Provient du milieu gouvernemental

**M. Réjean TOUCHETTE**  
Nommé à titre  
de professionnel du bâtiment

Les membres du conseil d'administration  
issus d'associations sont :

**M. André DELAGE**  
Identifié par les associations  
de consommateurs (copropriété)

**M. Guido DI ZAZZO**  
Identifié par les associations d'entrepreneurs

**M. Michel LEMAY**  
Identifié par les associations de consommateurs

**M<sup>me</sup> Albanie MORIN**  
Identifiée par les associations de consommateurs

**M. Pascal RAYMOND**  
Identifié par les associations d'entrepreneurs

**M<sup>me</sup> Chantal SIROIS**  
Identifiée par les associations d'entrepreneurs



De gauche à droite :

Albanie Morin, Guido Di Zazzo, Daniel Laplante, Jean Aubuchon, Jacques Leroux, Gary Frost, Réjean Touchette, Aline Désormeaux, Chantal Sirois, Pascal Raymond, Éveline Audet, André Delage et Michel Lemay.

Étaient absents lors de la prise de la photo : Annie Grégoire et Claude Thibeault.

# Comités du conseil d'administration

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 la mission de l'organisme, 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 :** Le comité supervise essentiellement la situation financière de GCR puis émet ses recommandations au CA relativement aux états financiers et au rapport annuel.

*Membres : M. André Delage (président), M<sup>me</sup> Aline Désormeaux, M. Jacques Leroux et M. Claude Thibeault*

**Comité de gestion des risques :** Le 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 : M. Gary Frost (président), M. Guido Di Zazzo, M. Michel Lemay, M<sup>me</sup> Albanie Morin et M. Réjean Touchette*

**Comité de gouvernance et d'éthique :** Le comité intervient dans l'élaboration des règles de gouvernance et du code d'éthique, mais également des critères en matière de formation continue, d'évaluation des comités et du fonctionnement du CA.

*Membres : M. Pascal Raymond (président), M. André Delage et M<sup>me</sup> Annie Grégoire*

**Comité des ressources humaines :** 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.

*Membres : M. Michel Lemay (président), M<sup>me</sup> Éveline Audet et M. Gary Frost*

## RELEVÉ DES PRÉSENCES DES ADMINISTRATEURS

Pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2017

| ADMINISTRATEURS                                         | CONSEIL D'ADMINISTRATION |                | COMITÉ 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 |
| Nombre de réunions                                      | 7                        | 3              | 10                | 4                             | 8                                  | 3                              | 3                                   |
| Jacques Leroux — président du conseil                   | 7                        | 3              | 10                | 1                             | 3                                  | 1                              | 3                                   |
| Claude Thibeault — vice-président                       | 7                        | 3              | 2                 |                               |                                    |                                |                                     |
| Aline Désormeaux (est entrée en fonction le 07-08-2017) | 3                        | 1              | 3                 |                               |                                    |                                |                                     |
| Albanie Morin                                           | 7                        | 3              |                   | 4                             |                                    |                                |                                     |
| André Delage                                            | 7                        | 3              | 10                |                               | 8                                  |                                | 3                                   |
| Annie Grégoire                                          | 7                        | 2              |                   |                               | 3                                  |                                |                                     |
| Chantal Sirois (est entrée en fonction le 26-10-2017)   | 2                        | 1              |                   |                               |                                    |                                |                                     |
| Denis Marceau (a quitté ses fonctions le 14-06-2017)    |                          |                |                   |                               |                                    |                                |                                     |
| Élyse Turgeon (a quitté ses fonctions le 18-06-2017)    | 3                        |                |                   |                               | 5                                  |                                |                                     |
| Éveline Audet (est entrée en fonction le 07-08-2017)    | 3                        | 1              |                   |                               |                                    | 2                              |                                     |
| Gary Frost                                              | 7                        | 1              |                   | 4                             |                                    | 3                              | 3                                   |
| Guido Di Zazzo                                          | 7                        | 1              |                   | 3                             |                                    |                                |                                     |
| Michel Lemay                                            | 7                        | 2              |                   | 2                             |                                    | 3                              |                                     |
| Pierre Gauvin (a quitté ses fonctions le 25-01-2017)    |                          |                |                   |                               |                                    |                                |                                     |
| Pascal Raymond (est entré en fonction le 27-04-2017)    | 6                        |                |                   |                               | 3                                  |                                | 1                                   |
| Réjean Touchette                                        | 5                        | 3              |                   | 2                             |                                    |                                |                                     |





**Daniel Laplante**  
Président-directeur général

## Mot du PDG

Je ne vous cacherai pas que l'année 2017 fut une année fort occupée pour GCR. Après quelques années d'existence, nos objectifs et nos orientations ont pris de plus en plus forme, et je suis fier de vous en tracer les grandes lignes dans ce rapport d'activités.

D'abord, l'approche client est devenue, au fil de l'année, le cœur de notre intervention. Nous avons entamé les étapes pour obtenir une certification ISO 9001 en 2016 lors de mon arrivée chez GCR. L'année 2017 nous a permis de continuer à maintenir le cap vers l'obtention de cette certification, gage de notre engagement à offrir de la qualité tant dans notre processus de travail que dans les services offerts à nos clientèles. J'ai la certitude qu'avec le travail acharné de notre équipe, nous obtiendrons notre certification ISO 9001 au début de 2018.

Dans cette même ligne de pensée, nous avons créé à l'automne une vice-présidence dédiée uniquement aux consommateurs, afin de consolider les équipes dont le travail était consacré à cette clientèle. Désormais, il y aura donc un équilibre aux points de vue de la stratégie et de la planification en ce qui concerne nos deux clientèles cibles : les entrepreneurs et les consommateurs.

J'ai eu le grand privilège l'automne dernier de faire une tournée de quelques villes du Québec pour rencontrer les entrepreneurs accrédités GCR. J'ai écouté leurs besoins et j'ai pu aussi comprendre leur réalité. Ainsi, à la suite de cette tournée, GCR a commandé un rapport d'expert concernant le calcul de la cote financière, afin de l'adapter au quotidien des entrepreneurs. Elle a aussi décidé d'accepter 15 pratiques d'excellence, afin que la cote technique soit bonifiée pour les entrepreneurs démontrant une volonté de construire des habitations de haute qualité. Cette

tournée nous a donc permis de revoir nos façons de faire et de réitérer notre engagement à travailler avec les entrepreneurs afin d'améliorer la qualité de la construction résidentielle au Québec.

En mon nom et au nom de l'équipe de GCR, je remercie d'ailleurs les entrepreneurs et les bénéficiaires qui ont compris que nous sommes encore une jeune organisation et que cette jeunesse exige que nous ayons le devoir de nous améliorer, de nous adapter et de nous ajuster.

Cette année encore, nous avons mis l'accent sur la gestion de risques, une composante stratégique de nos activités. Des efforts soutenus ont été réalisés en matière d'identification, d'évaluation et de priorisation des risques. Vous pourrez d'ailleurs constater le fruit de ce travail dans un chapitre qui y sera consacré dans ce rapport.

Enfin, dans tous ces défis que nous apporte la gestion d'un plan de garantie, j'aimerais remercier les employés de GCR de prioriser l'intérêt des entrepreneurs et des consommateurs dans leurs activités quotidiennes. Leur compréhension des grands enjeux du secteur et leur expérience sur le terrain font d'eux des experts pour réaliser notre Plan stratégique. Je suis fier de diriger une telle équipe. Également, ma gratitude va aux membres du comité de direction. Leur collaboration à transmettre les orientations à leurs équipes et à veiller à ce que GCR devienne un incontournable dans l'industrie mérite d'être soulignée.

En conclusion, je remercie les membres du conseil d'administration pour la confiance qu'ils me témoignent ainsi que pour leur contribution aux divers comités et leurs précieux conseils, qui nous permettront d'atteindre nos objectifs.

# Comité de direction

**Daniel LAPLANTE**  
Président-directeur général

**Josée BOISVERT**  
CPA, CMA  
Vice-présidente, Finances et administration  
(finances, ressources humaines, TI)

**Jean-Pascal LABROSSE**  
Vice-président, Service aux entrepreneurs  
(accréditation, inspection)

**Richard GIROUX**  
Vice-président, Service aux consommateurs  
(enregistrement, réclamations)

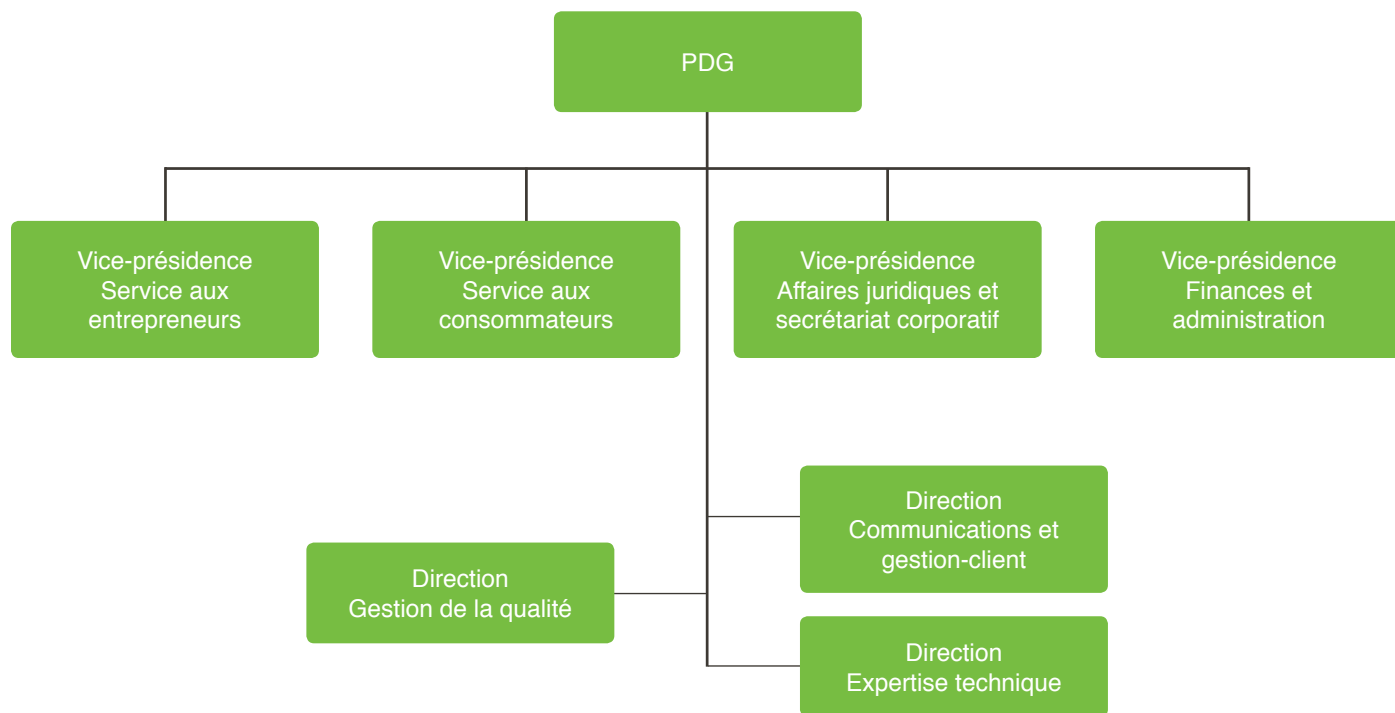
**Jean AUBUCHON**  
Vice-président, Affaires juridiques  
et secrétariat corporatif



De gauche à droite : Jean-Pascal Labrosse, Josée Boisvert, Jean Aubuchon, Richard Giroux, Daniel Laplante.



# Organigramme







# Réalisations 2017



# Direction générale

La direction générale chez GCR a notamment la responsabilité de gérer les divers projets prévus dans le Plan stratégique 2016-2019.

| Projets – Plan stratégique 2016-2019     |          |           |                      |
|------------------------------------------|----------|-----------|----------------------|
|                                          | À venir  | En cours  | Terminés ou en place |
| Qualité de la construction résidentielle |          | 4         | 7                    |
| Satisfaction des clients                 | 3        | 2         | 2                    |
| Optimisation des opérations              | 3        | 6         | 5                    |
| Crédibilité de GCR                       |          | 3         | 9                    |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>6</b> | <b>15</b> | <b>23</b>            |

La direction a aussi mis à jour le Plan stratégique en plus de déterminer, de prioriser, de contrôler et de concilier les risques chez GCR. Dix-sept risques ont été déterminés et font l'objet de suivi dans les mesures de contrôle toutes les deux semaines au comité de direction. Un chapitre y est consacré dans ce rapport.

## Expertise technique

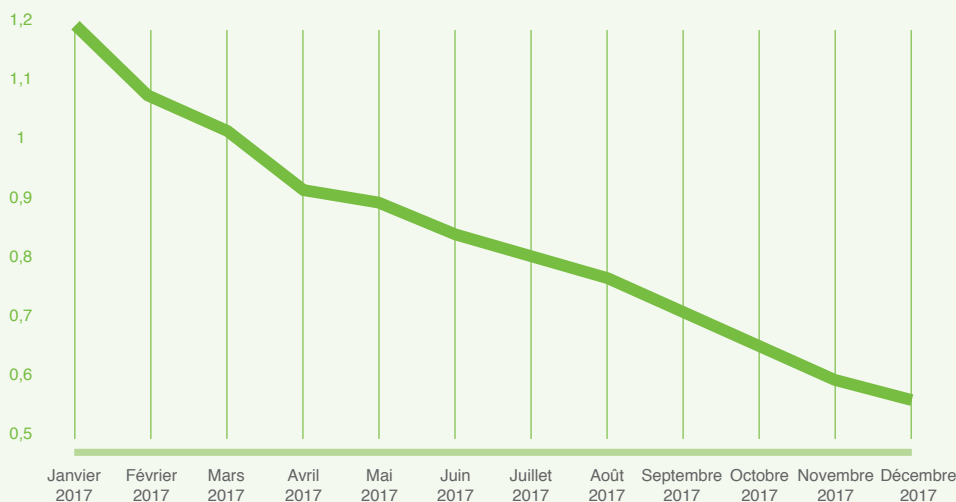
L'équipe technique s'est renforcée en 2017 par l'embauche de deux conseillers pour soutenir le directeur technique dans ses projets. L'équipe a été sollicitée pour faire des présentations auprès des entrepreneurs et a continué à produire un vaste éventail de fiches techniques, devenues des références incontournables dans le secteur de la construction résidentielle.

Elle a également continué à gérer les activités du Comité Qualité GCR en plus de créer un comité de veille technologique, dont le mandat est d'actualiser les connaissances et d'échanger sur les meilleures pratiques dans l'industrie. L'équipe a, de plus, collaboré à la mise sur pied du service d'accompagnement technique aux entrepreneurs, qui désormais inspecte les plans de construction bien avant la première pelletée de terre. Aussi,

elle a travaillé à la mise en œuvre d'un recueil sur les pratiques d'excellence à l'intention des entrepreneurs, afin de reconnaître leur effort exceptionnel dans l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle au Québec.

Enfin, l'équipe technique a amorcé la création du Guide Qualité GCR, document dont la production s'échelonnait sur deux ans et qui contiendra une revue de la littérature normative. L'objectif est d'informer l'industrie des exigences et les tolérances exprimées dans les normes publiées par les organismes de normalisation ainsi que dans les manuels publiés par les associations d'entrepreneurs spécialisés et par les associations de fabricants.

Évolution des non-conformités récurrentes (Top 10) par unité inspectée



# Affaires juridiques et secrétariat corporatif

En 2017, 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 de nombreux arbitrages et litiges judiciaires. Enfin, elle a participé de façon proactive aux

processus menant à l'obtention de la certification ISO 9001.

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 Régie du bâtiment du Québec (RBQ) en vertu du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Enfin, elle a eu à intervenir auprès de tiers; par exemple sur le plan contractuel avec des fournisseurs de GCR.

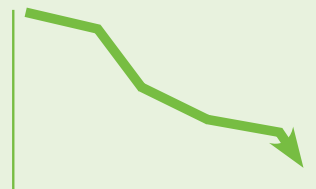
46

dénonciations à la RBQ



30

cas d'insolvabilité



31

dossiers de recouvrement



46

dossiers en arbitrage  
(adhésion et réclamation)



En ce qui concerne le secrétariat corporatif, outre la gestion des affaires courantes, la révision complète des règlements généraux a été effectuée

de même que celle des mandats des comités du conseil d'administration. Enfin, quatre nouveaux administrateurs se sont joints au conseil d'administration

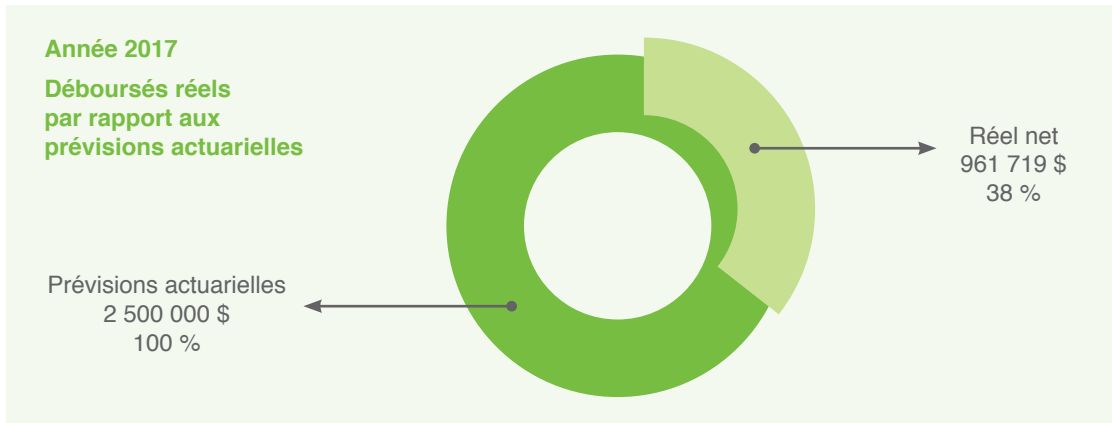
de GCR en 2017, dont deux administrateurs provenant de la RBQ et deux administrateurs identifiés par les associations.



# 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, avec une réserve actuarielle excédant de 2 830 000 \$ la réserve minimale.

De plus, il a élaboré un centre de facturation avec l'équipe de développement informatique, qui a permis à GCR d'établir un contrôle plus rigoureux de la gestion de son suivi des encaissements.



La direction des ressources humaines a fait un grand pas en 2017 avec le développement de plusieurs outils RH et organisationnels, afin de s'adapter à la croissance du personnel en raison de la création de nouveaux postes.

Un programme d'accueil et d'intégration à l'intention de ces nouveaux employés a été créé. Il a pour but de faciliter et de favoriser leur intégration sociale et professionnelle, de s'assurer qu'ils connaissent les normes et politiques de l'organisation et qu'ils se familiarisent avec la culture et les valeurs de GCR. Pour eux également, un programme d'entraînement à la tâche a été développé pour qu'ils aient une formation complète et qu'ils soient en mesure de s'acquitter de leurs responsabilités le plus rapidement possible.

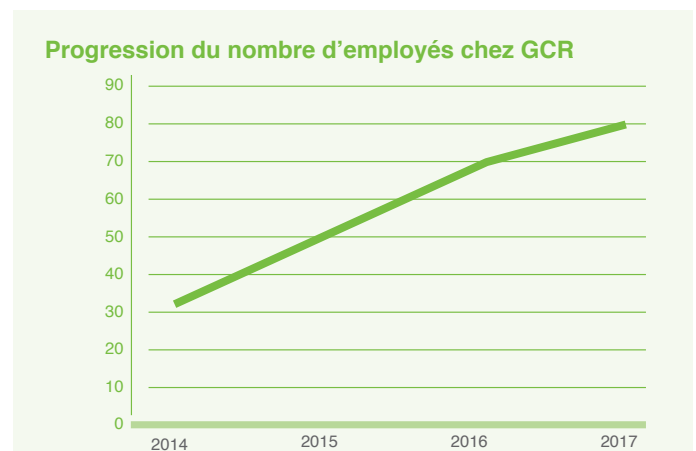
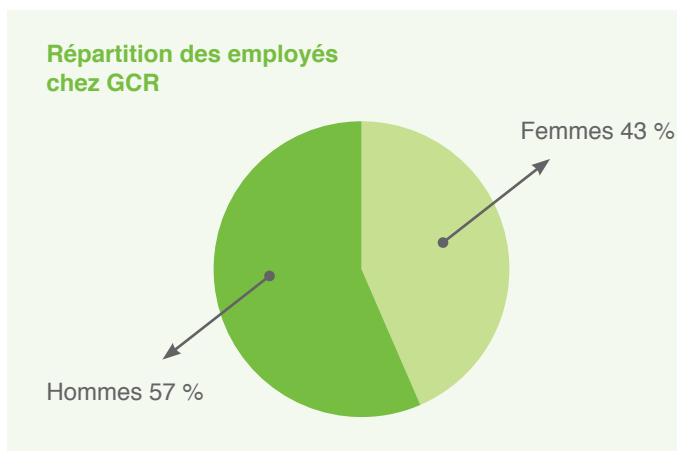
Aussi, dans le cadre de l'implantation d'ISO 9001, la direction a conçu un programme de formation qui permettra d'assurer l'adéquation entre les compétences disponibles chez les employés et les compétences exigibles pour l'exécution des processus, d'évaluer de manière constante les écarts, de déployer des plans de formation personnalisés pour les employés, d'évaluer l'efficacité des formations par les acquis et d'obtenir l'appréciation des participants en ce qui concerne les formations.

De plus, une structure formelle et centralisée pour le processus de dotation (recrutement) a été produite. De cette façon, les ressources humaines sont maintenant impliquées à chacune des étapes du processus, ce qui assure

une rigueur et une uniformité au sein de l'organisation dans l'acquisition des meilleurs talents.

En outre, l'équipe des ressources humaines a mis en place un système de feuille de temps automatisé qui assure maintenant un meilleur suivi pour chaque employé et un gain de temps pour le Service de la paie.

Enfin, dans un souci d'écoresponsabilité, le Service des finances a instauré un système d'approbation numérique des fournisseurs qui facilitera désormais la gestion et l'archivage de la facturation.



# Service aux entrepreneurs

La vice-présidence du Service aux entrepreneurs a connu une progression de ses activités sans précédent en 2017. Elle a axé ses efforts sur la collaboration de plus en plus étroite avec les entrepreneurs. L'année 2017 a permis au Service de mettre sur pied un projet pilote unique en son genre, celui d'un soutien technique pour les entrepreneurs. Ce service a pour mission d'offrir un accompagnement aux entrepreneurs accrédités GCR, non seulement en chantier, mais aussi en amont de la construction d'une habitation, c'est-à-dire dès l'étape des plans. Dès lors, le Service peut formuler des observations sur plans avant même que la construction ne se fasse et faciliter, par la suite, les visites d'inspection. Les entrepreneurs pourront donc bénéficier d'un soutien de

première ligne pour s'améliorer, suivre la progression de leur construction, parfaire leurs connaissances techniques et réduire le risque de non-conformités, sur un chantier.

Aussi, ce Service vise à favoriser la formation au sujet des priorités de GCR, aux nouveaux entrepreneurs qui entament leurs premières constructions.

Le Service a également créé un comité de révision des non-conformités à l'interne, dont l'objectif est de trouver des solutions de rechange lorsque les coûts d'une mise aux normes sont très élevés, dans les cas où la sécurité incendie, la sécurité des utilisateurs et la sécurité structurale ne sont pas en cause. L'équipe a diffusé le

programme d'inspection à l'intention des entrepreneurs, afin que ceux-ci puissent comprendre l'exercice de l'inspection et s'y préparer.

De plus, des séances d'information ont été organisées pour les entrepreneurs à travers la province et avec la participation des associations d'entrepreneurs, afin de les sensibiliser aux exigences de GCR.

Enfin, l'équipe a participé de façon très active à la Tournée GCR, où elle a pu échanger de façon directe avec les entrepreneurs. Plus que jamais, par les divers projets qu'elle a créés et son habileté à s'adapter à un marché en constante évolution, GCR a démontré sa réelle volonté d'être à l'écoute des entrepreneurs.

plus de

8000

unités inspectées



plus de

500

entrepreneurs rencontrés

lors de la Tournée GCR à l'automne 2017



plus de

1300

entrepreneurs ont obtenu  
une Cote Qualité GCR



plus de

200

entrepreneurs ont obtenu  
une Cote Qualité GCR AA





# Service aux consommateurs

En 2017, la vice-présidence du Service aux consommateurs a connu des changements en matière de direction et de stratégie. Elle est devenue un Service à part entière et un vice-président en a désormais la responsabilité.

Les activités d'enregistrement et de

réclamations ont été intégrées au sein de la vice-présidence afin de répondre adéquatement à la clientèle. Du côté des enregistrements, le Service a accueilli un enquêteur durant l'année pour analyser et repérer les habitations en construction qui contreviendraient à la loi en n'étant pas enregistrées.

De plus, en raison du volume croissant des demandes d'enregistrement, le Service a augmenté ses effectifs en 2017, évitant ainsi les retards et optimisant par le fait même ses activités.

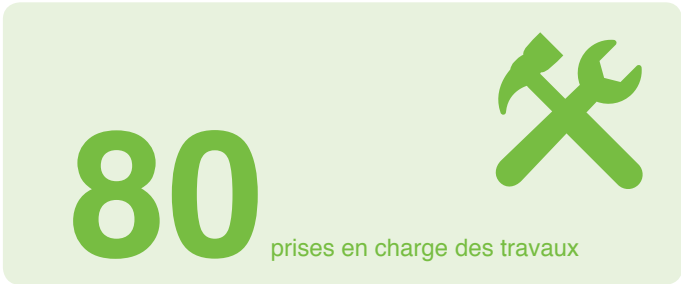
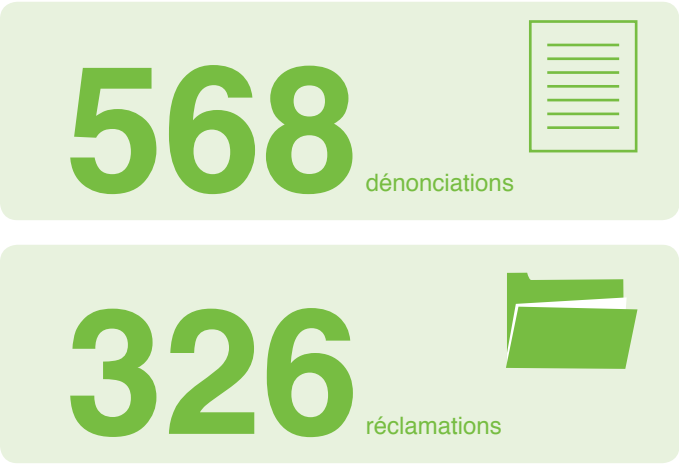
## Résultats des enquêtes



| Nombre de certificats délivrés en 2017    |                                                                            |        |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------|
| Bâtiment non détenu en copropriété divise | Maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée                           | 9279   |
|                                           | Bâtiment multifamilial de 5 logements ou moins                             | 872    |
|                                           | Total                                                                      | 10 151 |
| Bâtiment détenu en copropriété divise     | Maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée                           | 1576   |
|                                           | Bâtiment multifamilial comprenant au plus 4 parties privatives superposées | 2804   |
|                                           | Total                                                                      | 4380   |
| Tous les bâtiments                        | TOTAUX                                                                     | 14 531 |

Du côté des réclamations, le Service a connu une progression des demandes due au cycle normal de la couverture de la garantie. Une refonte entière du Service a été amorcée fin 2017 pour but de consolider le suivi des dossiers auprès des parties concernées, assurer un meilleur suivi des actions correctives et formaliser la prise en charge des travaux.

Désormais, GCR souhaite offrir un meilleur accompagnement des bénéficiaires afin qu'ils fassent une démarche auprès de leurs entrepreneurs pour arriver à une entente qui puisse satisfaire pleinement les parties.



# Communications et gestion-client

La direction des communications et de la gestion-client a connu une année exceptionnelle en ce qui a trait aux activités de visibilité et de positionnement pour GCR. D'abord, la nouvelle année a débuté avec une refonte du logo de GCR, de la charte graphique ainsi que du site Web. GCR a désormais une identité qui lui est propre, avec un logo qui se veut plus actuel et qui évoque la garantie, la prévention et la qualité. Le site Web, quant à lui, a été recréé afin que les informations aux divers publics de GCR soient faciles à trouver et respectent une cohérence hiérarchique.

Une actualisation de la présence de GCR dans les médias sociaux a aussi été effectuée. Ainsi, GCR a une présence sur Facebook et LinkedIn, les publications et les messages sont aussi plus faciles à afficher pour atteindre l'auditoire visé. Cette flexibilité technologique permet donc à GCR de toujours être à l'affût des préoccupations des entrepreneurs, en plus d'ouvrir la communication directe avec les consommateurs. Également, GCR a produit une vidéo informative diffusée sur son site et sur YouTube pour expliquer ses activités, le processus pour les entrepreneurs et les droits et

responsabilités des acheteurs.

Quant aux activités externes, GCR a assuré sa présence dans les divers salons commerciaux consacrés à l'habitation toute l'année. Elle a aussi participé aux activités de ses partenaires afin de sensibiliser leurs membres aux objectifs de la gestion du Plan de garantie. Notamment, l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ) et l'Association de la construction du Québec (ACQ) ont accueilli des représentants de GCR à leurs congrès annuels, le Regroupement des gestionnaires de copropriétés du Québec a accueilli des présentations de GCR à son Colloque des consommateurs et les participants au Sommet de la construction de l'APCHQ ont pu entendre le PDG de GCR, qui a exposé ses objectifs.

En octobre, l'équipe de GCR est allée à la rencontre des entrepreneurs à Trois-Rivières, Gatineau, Sherbrooke, Québec ainsi que sur la Rive-Sud et la Rive-Nord de Montréal. Cette tournée visait principalement à faire connaître GCR auprès des entrepreneurs et à répondre à leurs interrogations et préoccupations. Cette tournée a permis à l'organisation

d'apporter des changements au sein de ses processus et de les adapter à la réalité de sa clientèle.

Du côté des activités internes, GCR a invité ses employés au dévoilement de ses stratégies et objectifs en début d'année, en plus de les mobiliser toute l'année à des activités ponctuelles pour les sensibiliser à ses valeurs. Aussi, la publication d'un journal interne bimestriel a permis aux employés d'apprendre à mieux se connaître et au PDG de rappeler les messages institutionnels de GCR. Pour clore la période estivale, le PDG a invité les employés à son BBQ annuel où les employés de tous les services ont pu en apprendre davantage sur les défis qui attendaient GCR à l'automne, en plus de socialiser dans une atmosphère conviviale.

Finalement, le Service à la clientèle a été consolidé par l'ajout d'un employé dans les bureaux de GCR à Trois-Rivières. Désormais, quatre employés répondent aux diverses demandes des entrepreneurs et des consommateurs, soit par téléphone, par courriel ou en personne.

Fréquentation du site Web

2016

44 000 visiteurs

2017

66 000 visiteurs

Une augmentation de **50 %**  
de la fréquentation du site Web



Tournée GCR

500 participants



Vidéo GCR de mai 2017

425 192 vues



Page Facebook de GCR  
Augmentation de

21 % des abonnés



# Service à la clientèle

| Catégorie de demande | Appels reçus                | %  | Type de demandeurs | Appels reçus             | %  |
|----------------------|-----------------------------|----|--------------------|--------------------------|----|
|                      | Accréditation               | 30 |                    | Entrepreneurs accrédités | 50 |
|                      | Enregistrement              | 26 |                    | Bénéficiaires            | 30 |
|                      | Réclamations                | 20 |                    | Autres                   | 20 |
|                      | Divers                      | 16 |                    |                          |    |
|                      | Contenu du plan de garantie | 8  |                    |                          |    |

| 2017 - Demandes d'accès à l'information |               |               |       |
|-----------------------------------------|---------------|---------------|-------|
| Provenance                              | Bénéficiaires | Entrepreneurs | Tiers |
| Total année 2017                        | 57            | 46            | 385   |
| <b>Total des demandes</b>               | <b>488</b>    |               |       |

| Activités publiques de GCR 2017                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Congrès de la Corporation des entrepreneurs généraux du Québec                               |
| Sommet de la construction organisé par l'APCHQ                                               |
| Sommet canadien du Canadian Home Warranty Council                                            |
| Colloque consommateurs du Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec        |
| Congrès de l'Association de la construction du Québec                                        |
| Congrès de l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec  |
| Congrès de l'Association des entrepreneurs en maçonnerie du Québec                           |
| Expo Habitat Montréal, du 8 au 12 février 2017                                               |
| Expo Habitat Montérégie-Suroît - Vaudreuil, du 16 au 19 février 2017                         |
| Expo Habitat Québec, du 21 au 26 février 2017                                                |
| Expo Habitat Saguenay, du 1 <sup>er</sup> au 4 mars 2017                                     |
| Expo Habitat Mauricie - Trois-Rivières, du 15 au 18 mars 2017                                |
| Expo Habitat Rimouski, du 23 au 26 mars 2017                                                 |
| Expo Habitation de l'automne de Québec, du 12 au 15 octobre 2017, Centre de foires, Expocité |
| Expo Habitation de l'automne de Montréal, du 19 au 22 octobre 2017, Stade olympique          |



# Faits saillants en photos







Discussion technique de GCR au congrès de l'APCHQ  
Octobre 2017



GCR à l'Expo Habitation de Québec  
Octobre 2017



Refonte du site Web de GCR et plateformes mobiles  
Août 2017





Vidéo d'information sur GCR  
Juin 2017



Présentation de Robert Périnet, directeur, expertise technique,  
lors de la Tournée GCR 2017



# Gestion de risques



# 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 de nos risques

## Nos types de risques

GCR a identifié 17 risques distincts qui s'inscrivent dans les six catégories de risques définies ci-après.

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Qualité de la construction</b>  | <p>La qualité de la construction est définie par les règles de l'art, les lois, codes et normes en vigueur au Québec. Une piètre qualité engendre des réclamations et donc des déboursés potentiels pour GCR. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, GCR a enregistré plus de 45 000 unités, ce qui représente un montant garanti total de 13,5 milliards de dollars.</p> <p>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.</p> |
| <b>Financiers</b>                  | <p>La santé financière de GCR repose à la fois sur ses revenus et sur les déboursés de son compte de réserve.</p> <p>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 la Cote Qualité GCR et du nombre d'unités enregistrées.</p>                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Juridiques</b>                  | <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Matériels et technologiques</b> | <p>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).</p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Réputationnels</b>              | <p>GCR étant une jeune organisation au sein d'un marché spécifique, 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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Stratégiques</b>                | <p>Avec l'établissement de son premier plan stratégique en 2016, GCR savait qu'elle s'exposait à des risques stratégiques.</p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



# Mesures de contrôle

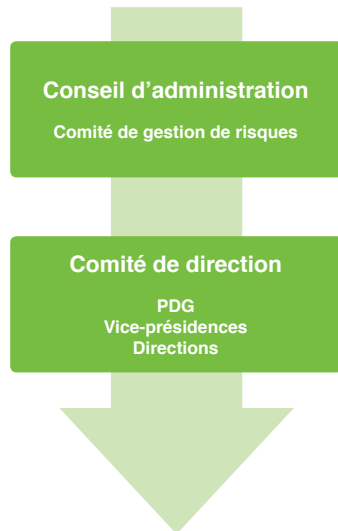
Tous les risques priorisés sont contrôlés de façon systématique selon leur importance et les conséquences potentielles dont ils sont tributaires. Ainsi, chacun des 17 risques de GCR fait l'objet d'un plan de contrôle détaillé.

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.

## Gouvernance 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 du risque. Sous la surveillance du comité de gestion de risques et de la direction, les risques 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 du risque 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 des 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 <sup>re</sup> ligne de défense<br>Opérations                                                                                                            | 2 <sup>e</sup> ligne de défense<br>Supervision                                                                                                                                                                                                                        | 3 <sup>e</sup> ligne de défense<br>Audit interne                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Système de management de la qualité (SMQ) basé sur la norme ISO 9001</p> <p>Risques identifiés en lien avec chaque processus clé de l'organisation</p> | <p>Mise en place du cadre de gestion des risques</p> <p>Établissement d'une culture de gestion des risques</p> <p>Suivi régulier des mesures de contrôle au comité de direction</p> <p>Évaluation des niveaux de risques et priorisation, actualisée annuellement</p> | <p>Reddition de comptes semestrielle au Comité de gestion de risques</p> <p>Processus de gestion des risques identifié dans le SMQ et réalisation d'audits internes</p> |



**GARANTIE**  
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

**Garantie de construction résidentielle**

7171, rue Jean-Talon Est, bureau 200  
Montréal (Québec) H1M 3N2

Téléphone : 514 657-2333  
Sans frais : 1 855 657-2333  
[Info@GarantieGCR.com](mailto:Info@GarantieGCR.com)

