

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENNELLE

TABLE DES MATIÈRES

À PROPOS DE GCR	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
LES RÉALISATIONS DE GCR EN 2018.....	9
GESTION DE RISQUES.....	18

À PROPOS DE GCR

En 2014, le gouvernement du Québec a modifié la réglementation concernant les plans de garantie destinés aux acheteurs d'une habitation neuve. 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 : celui de Garantie de construction résidentielle (GCR), un organisme à but non lucratif (OBNL), neutre et indépendant, autorisé par le gouvernement du Québec.

NOTRE MISSION

PROTÉGER LES ACHETEURS D'UNE HABITATION NEUVE



FAVORISER L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ
DE LA CONSTRUCTION

NOS VALEURS

**ÉQUITÉ, EXCELLENCE, RESPECT,
RESPONSABILITÉ, TRANSPARENCE**

MOT DU PRÉSIDENT DU CA

Garantie de construction résidentielle (GCR) a soufflé ses quatre bougies cette année. Malgré cette « jeunesse », nous sommes très fiers de pouvoir affirmer que nous avons un nombre impressionnant de réalisations à notre actif.

En effet, grâce à notre travail de prévention sur les chantiers de construction depuis notre arrivée comme seul plan de garantie obligatoire en 2015, la présence de défauts de construction sur les habitations construites a fortement diminué. Les non-conformités principales par inspection ont chuté de 54 % au Québec entre 2016 et 2018. Cette diminution est d'autant plus remarquable alors qu'elle est observable dans l'ensemble des régions.

Le constat est clair : notre approche axée sur la prévention porte fruit. Nos efforts se poursuivront donc en ce sens pour les années à venir afin de protéger les acheteurs d'une habitation neuve et favoriser l'amélioration de la qualité de la construction.

En 2018, GCR a participé et contribué à plusieurs reprises aux projets de ses partenaires de l'industrie, que ce soit les diverses associations ou les organisations gouvernementales. Ne pensons qu'à notre apport à la création de la chaire de recherche sur la pyrrhotite et à notre leadership pour la mise sur pied d'une formation sur les principales non-conformités constatées sur les chantiers.

De plus, je suis très fier que GCR ait été reconnue en 2018 pour son sérieux et son professionnalisme, et ce, à deux reprises ! Nous avons d'abord obtenu la certification ISO 9001 : 2015, évaluée et approuvée par la National Quality Assurance (NQA). Plus tard dans l'année, nous avons aussi remporté une Distinction régionale dans le cadre de l'édition 2018 des Prix performance Québec. Ces deux reconnaissances démontrent que nous sommes une organisation axée sur l'amélioration continue et l'efficacité de ses processus. Nul besoin de vous dire que le travail à ce chapitre se poursuivra.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à féliciter Daniel Laplante, président-directeur général, les membres de la direction et les employés de GCR. C'est grâce à leur dévouement au quotidien que nous avons parcouru tout ce chemin en si peu de temps. Je remercie également mes collègues membres du conseil d'administration de GCR pour leur implication et leur engagement envers le succès de GCR.

Jacques Leroux
Président du CA de GCR





CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Jacques Leroux,

président (nommé par la RBQ à titre de professionnel du droit)

André Delage,

identifié aux associations de consommateurs (copropriété)

Aline Desormeaux,

nommée par la RBQ et provenant du milieu financier

Guido Di Zazzo,

identifié aux associations d'entrepreneurs

Gary Frost,

nommé par la RBQ et provenant du milieu gouvernemental

Annie Grégoire,

nommée par la RBQ à titre de professionnelle du bâtiment

Michel Lemay,

identifié aux associations de consommateurs

Richard Laliberté,

nommé par la RBQ et 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

Réjean Touchette,

nommé par la RBQ à titre de professionnel du bâtiment

Denis Plamondon,

nommé par la RBQ à titre de professionnel du bâtiment

Claude Thibeault,

nommé par la RBQ et provenant du milieu gouvernemental
(mandat terminé en 2018)

Éveline Audet,

nommée par la RBQ et provenant du milieu gouvernemental
(mandat terminé en 2018)

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'intégrité est une priorité pour Garantie de construction résidentielle (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 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 : Mme Aline Désormeaux (présidente), Mme 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, Mme 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 Mme 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), Mme Éveline Audet et M. Gary Frost

Comité de sélection et d'évaluation : Ce comité intervient essentiellement dans l'évaluation du rendement du président-directeur général, mais aussi dans la sélection des membres du conseil d'administration provenant des associations de consommateurs et d'entrepreneurs.

Membres : M. Jacques Leroux, Mme Aline Désormeaux, M. Gary Frost, M. Michel Lemay, M. Pascal Raymond

RELEVÉ DES PRÉSENCES DES ADMINISTRATEURS

Pour la période du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018

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	5	0	10	2	1	7	3
Jacques Leroux – président du conseil	5	0	10	1	1	7	3
Claude Thibeault – vice-président	4	0	8				
Aline Désormeaux	5	0	10				3
Albanie Morin	5	0		2			
André Delage	5	0	10		1		
Annie Grégoire	5	0			1		
Chantal Sirois	4	0					
Éveline Audet	5	0				5	
Gary Frost	5	0		2		6	3
Guido Di Zazzo	5	0		0			
Michel Lemay	5	0		2		7	
Pascal Raymond	5				1		3
Réjean Touchette	5	0		2			



MOT DU PDG

À l'image des trois premières années d'existence de Garantie de construction résidentielle (GCR), la quatrième fut très chargée. Elle fut aussi marquée par plusieurs réussites et reconnaissances pour notre organisation qui témoignent de notre engagement constant à fournir des services de grande qualité à nos différentes clientèles. Bien sûr, il y a toujours place à l'amélioration, mais je peux vous dire que le bilan de GCR est plus que solide, et ce, après seulement quatre années complètes d'activité.

D'ailleurs, je suis très fier de deux reconnaissances que nous avons obtenues en 2018 et qui témoignent de cette réalité. GCR a d'abord été certifiée ISO 9001 après un processus qui a commencé en 2016 et qui s'est poursuivi en 2017. Ensuite, en novembre dernier, nous avons été l'une des dix organisations à recevoir une distinction par le Mouvement québécois de la qualité. Je l'ai toujours dit : GCR est et doit être engagée vers l'amélioration continue de ses processus et de son service à la clientèle. Il est très important que des organisations neutres et indépendantes nous confirment que nous empruntons le bon chemin. Bravo à tous les employés de GCR pour ces deux reconnaissances.

Il y a plusieurs dossiers pour lesquels je suis très satisfait des résultats obtenus en 2018. Je ne peux tous les mentionner ici, mais je veux revenir sur quelques-uns d'entre eux.

Premièrement, nous avons fait face à une augmentation du nombre de dénonciations et de réclamations par rapport à 2017. Cela est tout à fait normal puisqu'il y a de plus en plus de bâtiments enregistrés chez GCR, le premier cycle étant toujours en cours. Nous sommes parvenus à assurer un service de qualité aux consommateurs qui ont été confrontés à des enjeux de petite, moyenne ou grande envergure avec leur habitation neuve. Je le répète souvent : l'achat d'une maison est l'investissement le plus important de la grande majorité des familles et il est extrêmement important que, si des pépins surviennent avant, pendant ou après la construction, nous fassions tout ce qui est possible afin de limiter le stress vécu par les acheteurs. Nous allons poursuivre sur cette voie en 2019.

Par ailleurs, je suis fier du chemin parcouru auprès de notre autre clientèle : les entrepreneurs. L'implantation de GCR a été une opération complexe, à l'intérieur d'un délai très limité. C'est pourquoi je suis très satisfait de constater que la collaboration avec la forte majorité des entrepreneurs est au rendez-vous. Dans notre philosophie, GCR est là pour les accompagner à offrir une construction de plus grande qualité à leurs clients. Les outils de prévention qui étaient en place ou qui ont été implantés en 2018 ont contribué à ce que les entrepreneurs améliorent la qualité de la construction au Québec. Une diminution de 54 % des défauts de construction entre 2016 et 2018, ce n'est pas rien. Cela démontre que l'approche de GCR, axée sur la prévention et la surveillance de chantier, fonctionne. Merci aux entrepreneurs d'adhérer à cette vision de GCR, qui bénéficie en fin de compte à l'ensemble des consommateurs québécois.

Finalement, je veux remercier les employés de GCR pour le travail accompli en 2018 et le dévouement dont ils font preuve au quotidien. Ils font toute la différence dans la réalisation de notre mission qui consiste à protéger les acheteurs d'une habitation neuve. J'en profite également pour exprimer ma satisfaction à l'égard des membres du conseil d'administration de GCR qui ont confiance en moi et en toute l'équipe de GCR.

Daniel Laplante
Président-directeur général

COMITÉ DE DIRECTION

Daniel LAPLANTE

Président-directeur général

Jean AUBUCHON

Vice-président, Affaires juridiques et secrétariat corporatif

Josée BOISVERT, CPA, CMA

Vice-présidente, Finances et Administration (finances, TI)

Richard GIROUX

Vice-président, Consommateurs (enregistrements, réclamations)

Jean-Pascal LABROSSE

Vice-président, Service aux entrepreneurs (accréditations, inspections)

François-William SIMARD

Vice-président, Communications et Relations partenaires (communications, service à la clientèle)



**LES RÉALISATIONS DE GCR
EN 2018**

DIRECTION GÉNÉRALE

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

PROJETS - PLAN STRATÉGIQUE 2016-2019

35 PROJETS RÉALISÉS, dont :

- Programme d'inspection
- Systeme de management de la qualité (SMQ)
- Sondages aux clients
- Tournée GCR

4 PROJETS EN COURS, dont :

- Guide des meilleures pratiques
- Guide d'entretien
- La Zone GCR
- Plan de communication 2019-2020

2 PROJETS À VENIR, dont :

- Inspection préreception
- Manuel de l'employé



PHOTO: Robert Périnet, directeur de l'expertise technique (2e à partir de la droite)

EXPERTISE TECHNIQUE

L'équipe de l'expertise technique a accru la portée des présentations techniques qui avaient été amorcées en 2017 auprès des associations d'entrepreneurs généraux aux entrepreneurs spécialisés afin de joindre directement les sous-traitants. GCR a participé aux événements corporatifs de l'Association de vitrerie et de fenestration du Québec (AVFQ) et de l'Association des entrepreneurs en maçonnerie du Québec (AEMQ).

Elle a également continué à produire des fiches techniques devenues des références incontournables dans le secteur de la construction résidentielle.

Le comité Qualité GCR a intégré des nouveaux participants réguliers, dont trois experts privés reconnus, afin de diversifier l'expertise et d'obtenir plus d'acceptabilité technique auprès de l'industrie de la construction.

À l'interne, l'équipe a soutenu les conseillers techniques responsables de l'inspection des plans. Aussi, elle a travaillé à la bonification du 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.

L'équipe de l'expertise technique a préparé la diffusion du Guide des meilleures pratiques, document dont la publication s'échelonne par chapitres sur toute l'année 2019 et qui contiendra une revue de la littérature normative. L'objectif est d'informer l'industrie des exigences et des 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.

L'expertise technique a aussi développé à l'automne 2018 une formation sur les systèmes d'isolation par l'extérieur avec enduit de finition (SIFE) pour les entrepreneurs. Celle-ci a été présentée en février et mars 2019 à l'occasion de la Tournée GCR.

Enfin, une structure et un échéancier ont été mis en place pour la production du Guide d'entretien destiné aux consommateurs afin de porter à leur connaissance leurs obligations ainsi qu'un calendrier des vérifications d'usage.

AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRETARIAT CORPORATIF

En 2018, la vice-présidence aux affaires juridiques et secrétariat corporatif a agi comme conseiller pour la Direction générale et d'autres clients internes sur des questions légales et stratégiques. L'équipe de professionnels chevronnés a agi pour GCR dans le cadre de diverses réclamations, mais également à l'occasion de nombreux arbitrages et litiges judiciairisés.

Elle est également intervenue à plusieurs niveaux 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 de 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.

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.

59

RECOUVREMENTS

43

**DÉNONCIATIONS
À LA RBQ**

30

CAS D'INSOLVABILITÉ

9

**(2 À L'EXTERNE)
LITIGES AUTRES**

67

**ARBITRAGES,
(DONT 3
D'ADHÉSION)**

SERVICE AUX CONSOMMATEURS

Dans une perspective d'amélioration continue, le Service de l'enregistrement a amorcé en 2018 de nombreuses initiatives visant une amélioration de l'expérience client pour les entrepreneurs, notamment par la mise en œuvre du nouveau portail transactionnel « Zone GCR ». L'enregistrement de nouveaux bâtiments a d'ailleurs connu une progression de plus de 6 % par rapport à 2017.

En 2018, le Service des réclamations a connu une importante croissance de ses activités. La vice-présidence s'est dotée en 2018 de la plateforme informatique Track and Fix® afin d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes de réclamation. Le déploiement de cette application sera complété en juin 2019.

RÉSULTATS DES ENQUÊTES

757



HABITATIONS ENREGISTRÉES
à la suite du passage de l'enquêteur

18



ENTREPRENEURS ACCRÉDITÉS
à la suite du passage de l'enquêteur



611

RÉCLAMATIONS



15 045

BÂTIMENTS ENREGISTRÉS

SERVICE AUX ENTREPRENEURS

Le Service aux entrepreneurs a consolidé ses activités en 2018 grâce à plusieurs initiatives d'amélioration continue. Les critères d'établissement de la « Cote Qualité GCR » ont été mis à jour suivant une évaluation externe et l'intégration de la « Cote satisfaction de la clientèle » ont permis à plusieurs entrepreneurs de mieux se positionner. Afin d'optimiser sa gestion de risques, le Service de l'accréditation a entériné une entente avec Cautionnement ACQ-Intact afin de permettre le cautionnement d'assurance aux entrepreneurs désirant s'accréditer ou répondre aux critères lors du renouvellement de leur adhésion.

Le Service de l'inspection a travaillé au cours de l'année 2018 à l'uniformisation de ses pratiques, représentant ainsi un signal indéniable que l'uniformité du service était une priorité absolue pour la satisfaction de la clientèle et la gestion de risques. Le Service d'analyse de plans continue lui aussi à être un incontournable du côté des entrepreneurs autant pour les condos que pour les bâtiments unifamiliaux et multifamiliaux. La présence soutenue par les inspecteurs et les agents techniques au suivi des non-conformités permet d'identifier et de corriger les non-conformités en chantier, mais aussi de reconnaître les pratiques d'excellence constatées.

L'année 2018 a sonné officiellement la reconnaissance des pratiques d'excellence par GCR pour les entrepreneurs accrédités, ce qui remplit sa mission d'améliorer la qualité de la construction résidentielle en favorisant les meilleures pratiques de construction. La méthodologie de la cote technique a été revue de plus que l'implantation d'une grille d'inspection basée sur une échelle de risque crédible. De nouveaux outils informatiques jumelés à une équipe qui bénéficie d'une formation continue permet au Service de l'inspection de poursuivre sa quête d'améliorer la qualité de la construction résidentielle et de prévenir les réclamations potentielles.



**PLUS DE 2500 PRATIQUES D'EXCELLENCE
RECONNUES EN CHANTIER**



PRÈS DE 7200 UNITÉS INSPECTÉES



**PLUS DE 3000 ENTREPRENEURS
ACCREDITÉS**



**PLUS DE 240 ENTREPRENEURS
ONT REÇU UNE COTE AA**



**PRÈS DE 300 ANALYSES
DE PLANS RÉALISÉES**



**PLUS DE 400 APPELS
DE SOUTIEN TECHNIQUE**

RESSOURCES HUMAINES

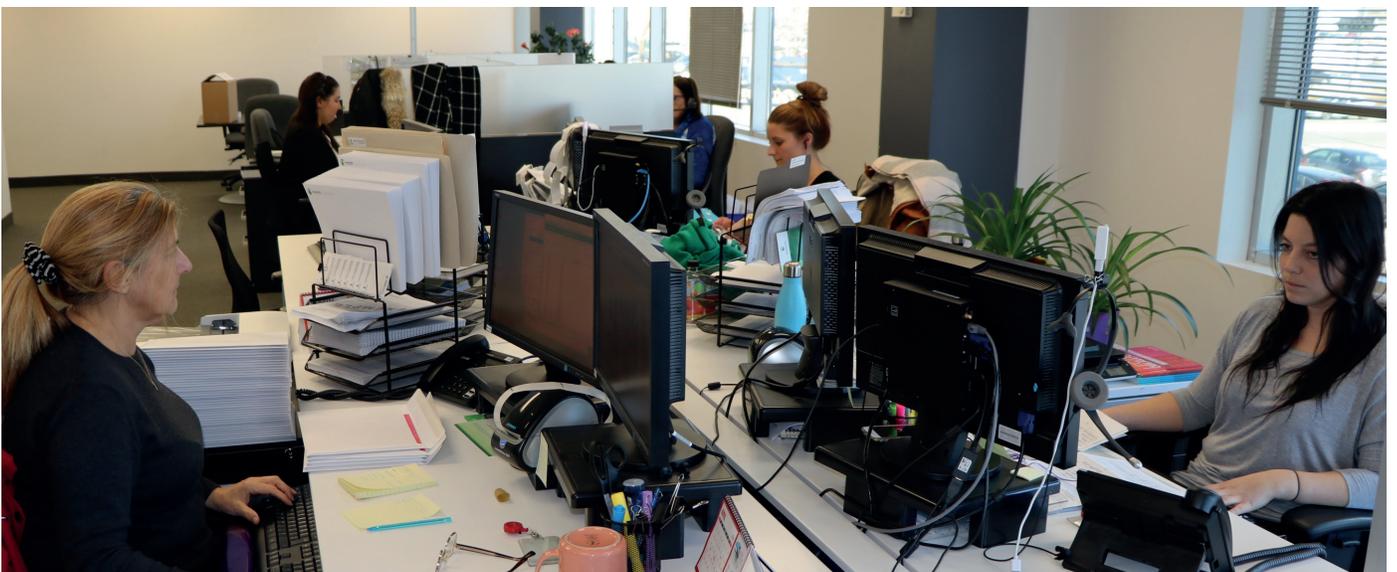
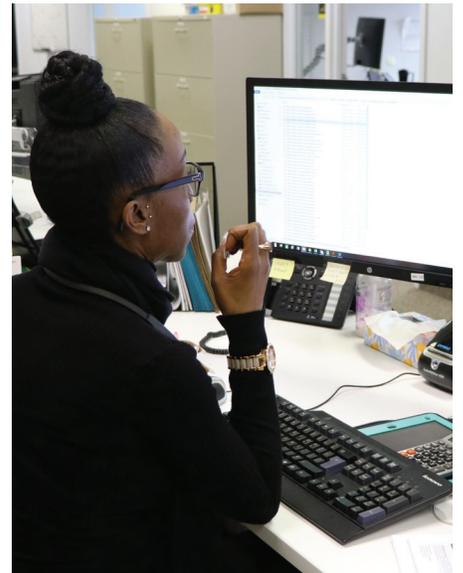
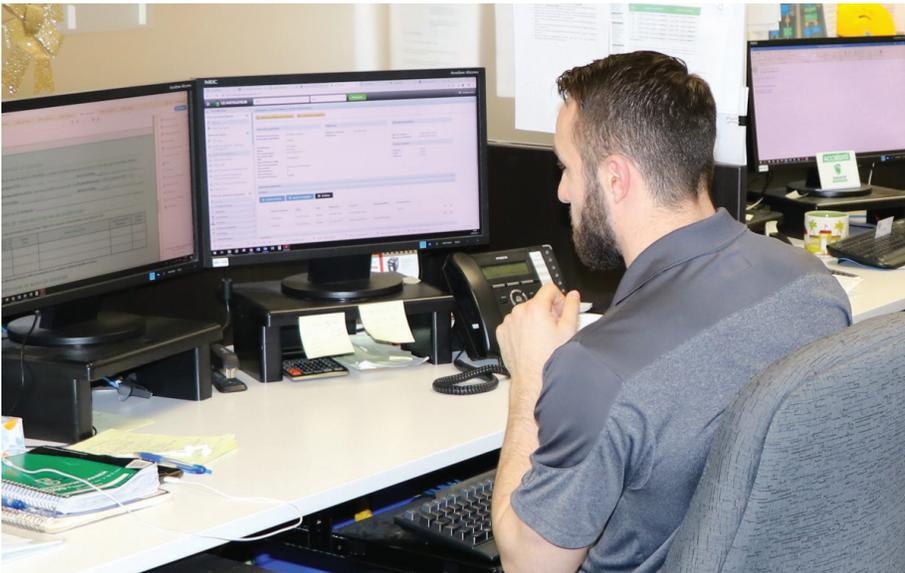
Maintenir notre expertise, attirer de nouveaux talents et favoriser l'épanouissement et le bien-être de nos employés sont au cœur de nos préoccupations. Pour ce faire, nous avons orienté nos interventions afin d'améliorer les conditions et la qualité de vie au travail.

En 2018, nous avons notamment déployé :

PROGRAMME DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

CODE D'ÉTHIQUE

ACTIVITÉS DE FORMATION



FINANCES ET ADMINISTRATION

DÉBOURSÉS DES RÉCLAMATIONS DEPUIS LE DÉBUT DE GCR

Selon les prévisions mises à jour chaque année par l'actuaire



	2015	2016	2017	2018	TOTAL
PRÉVISION ACTUARIELLE	100 000	2 150 000	2 263 000	3 117 000	7 630 000
RÉCLAMATIONS	77 041	943 988	699 243	2 599 072	4 319 344
SURPLUS (DÉFICIT) AVANT FRAIS DIRECT ET INDIRECT	22 959	1 206 012	1 563 757	517 928	3 310 656

Ce tableau présente la composition du compte de réserve.



	2018	2017
	\$	\$
TRÉSORERIE	8 483 331	11 237 080
PLACEMENTS AU COÛT AMORTI	33 221 233	20 074 189
INTÉRÊTS COURUS À RECEVOIR	188 918	75 858
SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE	41 893 482	31 387 127

COMMUNICATIONS ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le Plan de communication 2019-2020 a été élaboré au cours de l'été-automne 2018, notamment à la suite de consultations auprès de vice-présidents et de directeurs de GCR. Les objectifs du Plan de communication 2019-2020 sont de :

1. Bâtir la notoriété de GCR
2. Faire connaître ce que GCR fait pour les consommateurs et les entrepreneurs
3. Démontrer la valeur de la garantie offerte et faire valoir les bénéfices des actions de GCR en matière de prévention
4. Positionner GCR comme l'acteur incontournable en matière d'expertise technique et de qualité de la construction

Finalement, en 2018, GCR a été plus présente dans les médias et sur les réseaux sociaux comparativement aux années passées.



7 COMMUNIQUÉS DE PRESSE PUBLIÉS



69 PUBLICATIONS SUR FACEBOOK

2620 ABONNÉS À LA PAGE FACEBOOK DE GCR
(EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2018)



432 ABONNÉS À LA PAGE LINKEDIN DE GCR
(EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2018)



GESTION DE RISQUES

VUE D'ENSEMBLE

GCR considère la gestion de 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 de 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 de 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

GCR a défini 17 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, 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^{er} janvier 2015, GCR a enregistré plus de 45 000 unités, ce qui représente un montant garanti total de 13,5 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 la Cote Qualité GCR 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).

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.

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 stratégiques.

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 DE RISQUES

La structure de gouvernance de la gestion de risques 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, les risques sont rigoureusement définis, 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 définis dans le SMQ et réalisation d'audits internes



GARANTIE

CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

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

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

info@garantiegr.com
GarantieGCR.com

