



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019



**GARANTIE**  
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

# TABLE DES MATIÈRES

<b>3</b>	À PROPOS DE GCR
<b>4</b>	MOT DU PRÉSIDENT DU CA
<b>5</b>	CONSEIL D'ADMINISTRATION
<b>6</b>	COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
<b>7</b>	MOT DU PDG
<b>8</b>	DIRECTION GÉNÉRALE
<b>9</b>	LES RÉALISATIONS DE GCR EN 2019
<b>10</b>	EXPERTISE TECHNIQUE
<b>11</b>	AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF
<b>12</b>	SERVICE AUX CONSOMMATEURS
<b>15</b>	SERVICE AUX ENTREPRENEURS
<b>16</b>	RESSOURCES HUMAINES
	COMMUNICATIONS ET SERVICE À LA CLIENTÈLE
<b>17</b>	FINANCES ET ADMINISTRATION
<b>18</b>	GESTION DE RISQUES



Le rapport d'activités 2019 est également disponible sur le site Web [garantiegr.com](http://garantiegr.com)

## 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<sup>er</sup> 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 la Régie du bâtiment 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



**Jacques Leroux**

Président du conseil d'administration

Garantie de construction résidentielle (GCR) a maintenant terminé le cinquième exercice de son mandat d'application du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, ce qui coïncide avec la fin du « premier cycle » de cette garantie. Nous pouvons être fiers du chemin parcouru en si peu de temps. GCR est désormais une organisation solide dotée d'une culture organisationnelle respectueuse de son mandat d'indemnisation des acquéreurs de bâtiments, en plus d'avoir des bases financières saines pour le remplir.

Cet exercice a été marqué par plusieurs décisions qui ont permis de consolider les acquis de GCR et poursuivre son développement. Soulignons en début d'année la hausse des cibles d'inspection dans une optique de protection des consommateurs et d'amélioration de la qualité de la construction. Cette mesure, s'inscrivant dans notre approche axée sur la prévention et la surveillance des chantiers, continue de donner d'excellents résultats. En effet, les principales non-conformités ont diminué de 58 % au Québec depuis 2016.

GCR a également poursuivi ses activités visant à accompagner les entrepreneurs. Elle a, entre autres, relancé en février et mars 2019 la Tournée GCR qui a permis de rencontrer les entrepreneurs dans huit villes, à savoir Québec, Trois-Rivières, Sherbrooke, Drummondville, Longueuil, Laval, Rimouski et Saguenay. La Tournée GCR 2019 a permis la tenue d'ateliers de formation gratuits pour mieux outiller les entrepreneurs. Plus de 1100 personnes se sont inscrites à la Tournée, démontrant le vif intérêt qu'elle a suscité ainsi que sa pertinence.

En mai, pour la première fois de notre jeune histoire, nous avons participé à une commission parlementaire à l'Assemblée nationale du Québec. Nous y étions invités pour commenter le projet de loi n° 16 en habitation et y suggérer des pistes d'amélioration, ce que nous avons été heureux de faire.

À la fin de l'année, GCR a adopté son nouveau Plan stratégique 2020-2022 qui a pour objectifs généraux une plus grande satisfaction de notre clientèle, d'améliorer encore la qualité de la construction et de travailler à rendre encore plus efficaces et efficientes nos opérations. Je ne voudrais pas oublier de souligner le déménagement du siège social de GCR au 4101, rue Molson, à Montréal qui s'est effectué dans les délais prévus et en deçà du budget.

Il est clair qu'après ces cinq dernières années d'activités et par l'expertise qu'elle a développée, GCR est maintenant un acteur de premier plan dans l'industrie de la construction résidentielle. Elle poursuivra ses efforts dans ce sens au cours de l'exercice 2020.

En terminant, je souhaite féliciter Daniel Laplante, président-directeur général, mes collègues siégeant au conseil d'administration, les membres de la direction ainsi que le personnel de GCR pour le travail accompli cette année. Nous devons tout le chemin parcouru par GCR à vos efforts de tous les instants et à votre dévouement envers notre mission et nos valeurs.

**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,**

vice-président, 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



# 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 (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 :** 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), M. André Delage, M. Denis Plamondon et M. Jacques Leroux

**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 Chantal Sirois 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 et M. Pascal Raymond

## RELEVÉ DES PRÉSENCES DES ADMINISTRATEURS

Pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2019

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
<b>NOMBRE DE RÉUNIONS</b>	7	1	5	1	0	1	1
Jacques Leroux – président du conseil	7	1	5	1	0	1	1
Denis Plamondon	7	1	4				
Aline Désormeaux	7	1	5				1
Albanie Morin	7	1		1			
André Delage	7	1	5		0		
Annie Grégoire	6	1			0		
Chantal Sirois	7	1					
Richard Liberté	2	0				1	
Gary Frost	7	1		1		1	1
Guido Di Zazzo	7	0		1			
Michel Lemay	7	0		1		1	
Pascal Raymond	4	1			0		1
Réjean Touchette	6	1		1			



**Daniel Laplante**  
Président-directeur général

## MOT DU PDG

GCR a complété cinq années d'existence et, par le fait même, un cycle complet de la durée de la garantie. Nous avons désormais un historique solide et crédible pour tirer les conclusions qui s'imposent. Parmi celles-ci, notons que GCR a de nombreuses réalisations à son actif et que son approche basée sur la prévention donne des résultats tangibles. La preuve? Les principales non-conformités relevées par nos inspections ont chuté de 58 % au Québec entre 2016 et 2019.

La 2<sup>e</sup> édition de la Tournée GCR, tenue au début de 2019, a été une réussite sur toute la ligne : plus de 1 100 inscriptions, soit plus du double qu'en 2017. Pendant la Tournée, nous avons remis plus de 100 distinctions aux entreprises qui se sont démarquées en 2018 en ayant obtenu la Cote Qualité GCR AA. Nous avons aussi profité de l'occasion pour rencontrer différents acteurs locaux, leur faire connaître GCR et les sensibiliser à l'amélioration de la qualité de la construction.

Comme il s'agissait de la dernière année de notre premier cycle de la garantie, il était logique que nous ayons une hausse du nombre de dénonciations et de réclamations comparativement à la première ou à la seconde année d'existence. Nous avons donc mis les efforts nécessaires sur la gestion des dossiers de réclamation afin d'assurer un service de qualité auprès des acheteurs d'une habitation neuve et des entrepreneurs accrédités. Par ailleurs, nous poursuivons nos efforts en lien avec 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. Les inspections, que ce soit en chantier, sur plan ou de suivi, ont continué d'être une grande priorité pour moi au cours de l'année, car je crois profondément au rôle de GCR dans l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle. En effet, l'étude sur les défauts de construction publiée en début d'année démontre hors de tout doute que notre approche en prévention et en surveillance des chantiers fonctionne!

Nous avons déployé de nouveaux outils et moyens pour mieux rejoindre et servir notre clientèle. Tout d'abord, nous avons pris un virage numérique en créant la Zone GCR, qui a remplacé le portail des entrepreneurs. Alors que ce dernier n'était qu'une section de notre site Web destinée essentiellement à télécharger des formulaires, la Zone GCR permet aux entrepreneurs de faire des démarches directement en ligne. Nous avons également conçu le Kit de l'acheteur et l'avons distribué à l'ensemble des nouveaux acheteurs d'une habitation neuve couverte par le plan de garantie. Envoyé en même temps que le certificat de garantie, cet outil comprend notamment le Guide d'entretien, qui les aide à entretenir adéquatement leur propriété et ainsi à prévenir des problèmes à moyen et à long termes.

Pour finir, je remercie la direction et les employés de GCR pour leur travail dévoué tout au long de l'année. Par la même occasion, je tiens à remercier les membres du conseil d'administration de GCR pour leur appui indéfectible envers moi et l'équipe de GCR.

**Daniel Laplante**  
Président-directeur général

# DIRECTION GÉNÉRALE

Orchestré par la direction générale de GCR, le Plan stratégique 2016-2019 s'est conclu avec beaucoup de succès. Son accent sur l'amélioration de la qualité de la construction a porté ses fruits lorsque l'on observe la diminution des non-conformités en chantier. En effet, les principales non-conformités par inspection ont diminué de 58 % au Québec entre 2016 et 2019.

Parmi les grandes réalisations, nommons la mise en place des systèmes de gestion, les sondages de satisfaction aux clients et le programme d'inspection permettant de cibler les problèmes récurrents.

Compléter un cycle de planification stratégique, c'est aussi penser au suivant. En effet, GCR a travaillé à l'élaboration d'une nouvelle planification stratégique qui a été adoptée à la fin de l'année. Voici les trois grandes orientations du Plan stratégique 2020-2022 de GCR :

## 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 les principales réclamations rencontrées;
- Maximiser, à des fins préventives, les interventions faites sur les bâtiments construits au Québec.

## 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.



# LES RÉALISATIONS DE GCR EN 2019

# EXPERTISE TECHNIQUE

Le Service de l'expertise technique a procédé au développement d'un système de classification unique et efficace afin de dresser un portrait réel des réclamations : la Colonne vertébrale. Basé sur les étapes de réalisation d'un projet de construction, de la conception à la finition, cet outil a permis d'arrimer les opérations de réclamations et d'inspections et de mieux diriger notre plan d'action dans l'élaboration de nos activités en prévention pour les prochaines années.

En 2019, près de 4000 points de réclamations ont été ainsi classés selon leur occurrence et leur coût, permettant de cibler les 10 réclamations les plus récurrentes. Ces dernières ont été présentées en février et mars 2020, à l'occasion de la Tournée GCR. Le projet de la Colonne a permis de créer une plus grande synergie au sein des différents services de GCR, notamment en ce qui a trait aux activités opérationnelles des services de l'inspection et des réclamations, pour lesquelles l'expertise technique a offert et continue d'offrir un soutien accru.

Dans cette suite logique, nous avons poursuivi la rédaction de fiches techniques et de pratiques d'excellence, dont plusieurs concernent des sujets ciblés par les statistiques de la Colonne que nous continuons à bonifier avec les données actuelles et à venir. Le comité Qualité GCR continue d'apporter une expertise inestimable à l'organisation sur des questions pointues d'ordre technique et d'interprétation des codes et normes en vigueur.

L'expertise technique demeure présente et à l'affût des changements concernant le cadre réglementaire en soumettant, entre autres, des commentaires sur les modifications proposées sur les diverses publications de codes tels que le CNB 2020 (Code national du bâtiment), le CÉBQ (Nouveau code d'efficacité énergétique pour le grand bâtiment) et participe à divers comités tels que le comité consultatif de la RBQ sur le nouveau Code de construction du Québec, chapitre I Bâtiment.

L'expertise technique s'est entourée de collaborateurs externes reconnus en mettant sur pied une banque d'experts-conseils et de consultants spécialisés qui soutiennent GCR dans certains dossiers de réclamations.

L'équipe poursuit son développement de partenariat avec diverses associations d'entrepreneurs spécialisés afin de combiner les efforts déployés pour l'amélioration de la mise en œuvre de certaines pratiques dans l'industrie résidentielle. Plusieurs projets sont déjà bien amorcés, comme le programme de formation adapté aux inspecteurs de GCR, le partage de matériel technique fourni par GCR pour la formation FIT de l'AVFQ, adressée aux installateurs de portes et fenêtres.

En 2019, l'équipe de l'expertise technique s'est impliquée également dans plusieurs événements et comités, tels que la tournée sur le radon avec Santé Canada, le comité technique de l'Institut de la maçonnerie du Québec (IMQ), le Regroupement technologique en habitation du Québec (RTHQ), le comité sur la pyrite du Bureau de normalisation du Québec, en plus de collaborer avec certaines écoles des métiers de la construction.

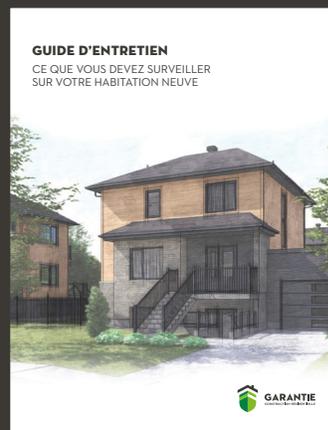
Le Guide d'entretien a été livré comme promis à l'automne 2019 et est depuis remis à tous les nouveaux propriétaires d'une habitation neuve. Cette volonté de mieux informer et outiller les consommateurs se poursuit par le développement d'un second guide qui sera destiné aux syndicats de copropriété avec les enjeux qui leur sont propres.

**4000**

**POINTS RÉPERTORIÉS**



**PARTENARIATS**



**GUIDE D'ENTRETIEN**

# AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

En 2019, 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 judiciairisés.

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.

## 42

**RECOUVREMENTS**

## 23

**DÉNONCIATIONS  
À LA RBQ**

## 20

**CAS D'INSOLVABILITÉ**

## 11

**AUTRES LITIGES  
(3 À L'EXTERNE)**

## 101

**ARBITRAGES  
(DONT 4 D'ADHÉSION)**



# SERVICE AUX CONSOMMATEURS

## LES RÉCLAMATIONS

L'année 2019 fut une année bien remplie pour le Service des réclamations. En effet, il était important pour la direction de focaliser sur trois axes d'intervention majeurs, soit : le respect des délais, la satisfaction de la clientèle et la standardisation des décisions.

Considérant la maturité des unités résidentielles enregistrées chez GCR, il était normal de constater une hausse du nombre de réclamations de la part des consommateurs. Afin que GCR puisse respecter les exigences prévues au Règlement, l'équipe de conciliation a vu croître légèrement ses effectifs. Ainsi, l'organisation s'est assurée de respecter les délais.

Dans un souci d'amélioration continue de ses processus, le Service a mis en place un sondage de satisfaction auprès des consommateurs et des entrepreneurs suivant la conclusion de leur dossier de réclamation. Le sondage peut être rempli en ligne ou par téléphone.

La standardisation des décisions rendues en conciliation est également un aspect majeur dans la gestion de risques de l'organisation. Considérant que toutes les décisions rendues peuvent être portées en arbitrage ou en médiation, celle-ci doit s'assurer que ces décisions respectent les plus hauts standards. Cette volonté rejoint la vision de GCR en lien avec sa certification ISO 9001 : 2015. Pour s'en assurer, la direction des réclamations, en collaboration avec le Service de l'expertise technique, s'assure de porter une attention particulière à ce sujet.

Par ailleurs, les décisions les plus coûteuses pour GCR sont présentées au comité des réclamations, comme il est prévu à la Politique sur le traitement des réclamations et sur la constitution d'un comité des réclamations.

Le Service des réclamations a également mis l'accent sur le suivi des indicateurs de performance et sur la création de nouveaux indicateurs qui permettent un suivi optimal des opérations.



## LA PRISE EN CHARGE DES TRAVAUX

Qui dit hausse des réclamations, dit aussi hausse des travaux pris en charge par l'Administrateur. En 2019, GCR a donc pris les moyens nécessaires afin de s'assurer que la prise en charge des travaux s'effectue dans les meilleurs délais possible pour ainsi satisfaire ses clientèles. Le mot clé à retenir en 2019 pour le Service des travaux est le suivant : estimation. En effet, l'organisation devait se doter d'une évaluation de contrôle afin de mieux se situer dans son processus d'appel d'offres auprès d'entrepreneurs qui désirent effectuer des travaux pour GCR. L'évaluation de contrôle permet non seulement de mieux prévoir l'étendue de la problématique, mais aussi de refuser des soumissions d'entrepreneurs qui sont nettement au-delà d'un coût raisonnable. Par ailleurs, le processus d'estimation a été implanté à toutes les étapes de la réclamation soit : dès la dénonciation, à la suite de la décision de l'Administrateur ainsi qu'à la prise en charge des travaux.

L'estimation permet donc une meilleure évaluation de risques au fil des étapes du parcours de réclamation et une meilleure capacité de recouvrement des sommes déboursées auprès des entrepreneurs et des cautions. Elle permet également une meilleure synergie entre les différents services de GCR. En effet, le Service de l'expertise technique seconde les chargés de projet aux travaux afin de s'assurer que le diagnostic a bien été établi. Ainsi, les travaux correctifs sont entrepris rapidement suivant la découverte de la problématique, pour ainsi la régler définitivement.

Par ailleurs, une directive de gestion contractuelle a été mise en place afin d'établir clairement les paramètres pour l'allocation des travaux ainsi que les paramètres pour les dossiers qui doivent être autorisés par le comité des réclamations.

# 288

**DOSSIERS  
PRIS EN CHARGE  
PAR GCR**

(ENTRE LE 1<sup>ER</sup> JANVIER ET  
LE 31 DÉCEMBRE 2019)



## LES ENREGISTREMENTS

Le Service de l'enregistrement a été fort occupé en 2019. Notons l'embauche d'un directeur dédié exclusivement à l'enregistrement et aux enquêtes. Le message est clair : mettre de l'avant la stratégie d'enquête pour contrer le travail au noir et les tentatives de se soustraire au plan de garantie. En effet, il a été constaté qu'à l'occasion, des réclamations reçues concernaient des bâtiments qui n'avaient jamais été enregistrés en bonne et due forme, les consommateurs se retrouvant alors contraints d'entreprendre plusieurs démarches afin de savoir s'ils avaient droit aux protections prévues au plan de garantie obligatoire.

L'année 2019 fut également marquante dans la jeune histoire de GCR avec la décision 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. Plus précisément, la Zone GCR leur permet d'enregistrer tout bâtiment unifamilial ou multifamilial de 2 à 5 logements. La stratégie préconisée avec la Zone GCR est d'inciter autant que possible les entrepreneurs à effectuer leurs opérations d'enregistrement via cette plateforme afin de mieux gérer la documentation qu'ils doivent fournir. Par ailleurs, des formations en entreprise sont offertes sur une base continue pour assurer une transition plus aisée vers la plateforme. Conviviale et mieux adaptée aux réalités actuelles, la Zone GCR leur économisera du temps et de la paperasse. D'ailleurs, c'est le son de cloche entendu de leur part : ils sont grandement satisfaits de cet outil. Notons aussi que GCR prévoit au courant de l'année 2020 l'enregistrement des unités en copropriété.

À l'automne 2019, GCR a établi sa stratégie de gestion de risques en lien avec la réception des parties communes des bâtiments en copropriété. La création d'un poste de responsable au suivi des garanties pavait ainsi la voie afin que l'organisation soit « présente sur le terrain » en cette matière :

- Communications intensives par rapport aux obligations liées à l'avis de fin des travaux et à la réception des parties communes;
- Formations;
- Présence lors d'assemblées de transition de copropriétés.

Pour GCR, il s'agit d'un projet fort emballant qui permettra à l'organisation de rayonner, de joindre davantage les consommateurs et de faire de la prévention pour des bâtiments où le risque de réclamations pourrait être élevé.



**13 428**

**CERTIFICATS DE GARANTIE ÉMIS**  
(ENTRE LE 1<sup>ER</sup> JANVIER ET LE 31 DÉCEMBRE 2019)

TAUX D'UTILISATION DE LA ZONE GCR

**49,3 %**

**D'ENREGISTREMENTS**  
(EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2019)

# SERVICE AUX ENTREPRENEURS

## LES ACCRÉDITATIONS

Le Service de l'accréditation a poursuivi de manière rigoureuse les analyses pour l'établissement des cotes des entreprises accréditées selon la grille de cautionnement de GCR, tout en tenant compte de la réalité desdites entreprises. Plus précisément, des garanties financières supplémentaires ont été exigées aux entreprises en fonction de réclamations reconnues selon l'estimation des coûts liés aux travaux de réparation ainsi que des coûts liés aux travaux de mise aux normes non exécutés. Le Service de l'accréditation a également travaillé en étroite collaboration avec les développeurs de la nouvelle plateforme la Zone GCR afin que le renouvellement des accréditations y soit disponible, ce qui a été complété en septembre 2019. Dans un souci d'amélioration continue, un sondage de satisfaction à la suite d'une nouvelle demande d'accréditation est désormais envoyé aux entreprises concernées. Ainsi, le Service de l'accréditation peut procéder à des ajustements et s'améliorer, le cas échéant.

## LES INSPECTIONS

Au début de l'année 2019, GCR a annoncé publiquement la hausse de ses cibles d'inspection sur les chantiers de construction résidentielle au Québec, et ce, dans une optique de protection des consommateurs et d'amélioration de la qualité de la construction. Le Service de l'inspection a œuvré au cours de l'année à mieux déceler les problèmes de construction en amont. Pour ce faire, des suivis mieux ciblés ont été effectués auprès des entrepreneurs quant aux avis préventifs soulevés en inspection et comprenant des éléments qui pourraient potentiellement causer des problèmes. Également, les inspecteurs suivent de façon régulière des séances de formation continue données par le Service de l'expertise technique. Toujours dans un souci d'améliorer ses processus, un sondage de satisfaction suivant la visite d'un inspecteur est envoyé aux entreprises concernées.

Les pratiques d'excellence de GCR continuent de connaître un engagement grandissant au sein des entrepreneurs en construction. En 2019, trois nouvelles pratiques d'excellence ont été ajoutées, portant le nombre à 18.



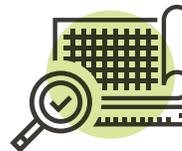
**PLUS DE 5500 PRATIQUES  
D'EXCELLENCE MISES EN  
PLACE PAR DES ENTREPRISES**



**PRÈS DE 300  
ENTREPRENEURS  
ONT REÇU UNE COTE AA**  
(EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2019)



**PRÈS DE 6500  
UNITÉS INSPECTÉES  
EN 2019**



**PLUS DE 200 ANALYSES  
DE PLANS RÉALISÉES**



**PRÈS DE 3000  
ENTREPRENEURS  
ACCRÉDITÉS**



**PRÈS DE 700 APPELS DE  
SOUTIEN TECHNIQUE**

## RESSOURCES HUMAINES

À la demande de la direction générale, le Service des ressources humaines a modifié en profondeur les conditions de travail offertes chez GCR afin de non seulement attirer de nouveaux talents, mais surtout assurer la rétention des employés actuels.

Un nouveau programme d'accueil des nouveaux employés a été mis sur pied en 2019. Celui-ci porte essentiellement sur une formation d'une durée d'une semaine où le nouvel employé rencontre des membres de tous les services de GCR afin de faciliter son intégration et parfaire ses connaissances de l'organisation. Le Service des ressources humaines a également élaboré une politique liée au télétravail pour laquelle les besoins des différents services ainsi que les besoins logistiques et informatiques ont été analysés. Cette politique devrait être déployée au début de l'année 2020. Quant au code d'éthique, auquel tous les employés doivent adhérer annuellement, il est depuis intégré à la formation donnée aux nouveaux employés.



**MODIFICATIONS  
DES CONDITIONS  
DE TRAVAIL**



**NOUVEAU PROGRAMME  
D'ACCUEIL DES NOUVEAUX  
EMPLOYÉS**



**ÉLABORATION D'UNE  
POLITIQUE LIÉE AU  
TÉLÉTRAVAIL**

## COMMUNICATIONS ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le Service des communications a piloté plusieurs dossiers au cours de l'année 2019, en collaboration avec les autres services de l'organisation. Tout d'abord, la Tournée GCR 2019 a été un franc succès avec plus de 1100 inscriptions dans les huit villes visitées. Également, plus de 100 entreprises qui s'étaient démarquées en 2018 en ayant obtenu la cote Qualité GCR AA ont reçu une distinction de GCR.

Dans la première partie de l'année, GCR a dévoilé publiquement deux études :

- Une première sur les défauts de construction, celle-ci ayant démontré les avantages de bien construire dès le départ ainsi qu'une amélioration significative de la qualité de la construction, grâce à l'approche de prévention préconisée par GCR.
- Une autre sur le comportement des acheteurs d'une habitation neuve en 2018.

Des représentants de GCR se sont déplacés à Québec pour présenter aux parlementaires présents l'avis et les recommandations de GCR sur le projet de loi n° 16 en habitation. Une première dans l'histoire de GCR!

Depuis l'automne 2019, tous les acheteurs d'une habitation neuve couverts par GCR reçoivent désormais le Kit de l'acheteur. Conçu par le Service des communications, cet outil comprend le Guide d'entretien de GCR, le guide de la Régie du bâtiment du Québec ainsi que des feuillets explicatifs. Le Kit de l'acheteur est un bel outil pour sensibiliser et informer les nouveaux propriétaires quant à leurs protections et obligations.

Pour sa part, le Service à la clientèle a continué de traiter les appels et les courriels provenant des consommateurs, entrepreneurs et autres acteurs de l'industrie et de la société.



**14 COMMUNIQUÉS DE  
PRESSE PUBLIÉS**



**536 ABONNÉS À LA PAGE  
LINKEDIN DE GCR  
(EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2019)**



**157 PUBLICATIONS  
SUR FACEBOOK**

**3385 ABONNÉS À LA PAGE  
FACEBOOK DE GCR  
(EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2019)**



# FINANCES ET ADMINISTRATION

RÉSUMÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE DE GCR POUR SON EXERCICE  
TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2019.



<b>DONNÉES DU BILAN</b>	<b>AU 31 DÉCEMBRE 2019</b>
<b>ACTIF - RÉSERVES</b>	<b>48 715 395 \$</b>
<b>ACTIF - TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>84 704 524 \$</b>
<b>PASSIF - RÉSERVE ACTUARIELLE</b>	<b>35 344 649 \$</b>
<b>PASSIF - TOTAL DU PASSIF</b>	<b>81 138 973 \$</b>
<b>TOTAL DES ACTIFS NETS</b>	<b>3 565 551 \$</b>

<b>DONNÉES DE L'ÉTAT DES RÉSULTATS</b>	<b>AU 31 DÉCEMBRE 2019</b>
<b>PRIMES SOUSCRITES</b>	<b>16 304 054 \$</b>
<b>REVENUS D'ADHÉSION ET AUTRES</b>	<b>4 237 860 \$</b>
<b>REVENUS DE PLACEMENT</b>	<b>1 229 500 \$</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>21 771 414 \$</b>
<b>RÉCLAMATIONS ET FRAIS DE SINISTRES</b>	<b>7 438 215 \$</b>
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>10 356 020 \$</b>
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	<b>3 977 179 \$</b>



# 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 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 identifié 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, ainsi que 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 près de 70 000 unités, ce qui représente un montant garanti de plus de 21 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.

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 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<sup>RE</sup> 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<sup>È</sup> 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<sup>È</sup> 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<sup>e</sup> étage, Montréal  
(Québec) H1Y 3L1

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

[info@garantiegr.com](mailto:info@garantiegr.com)  
**GarantieGCR.com**