



GUIDE DE L'ENTREPRENEUR

**LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS
D'UN ENTREPRENEUR ACCRÉDITÉ
CHEZ GCR**



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE



Daniel Laplante

Président-directeur général
de GCR

BIENVENUE CHEZ GCR!

Garantie de construction résidentielle (GCR) est heureuse de vous présenter le Guide de l'entrepreneur, qui fournit aux entrepreneurs accrédités chez GCR — ou en voie de l'être — toutes les informations pertinentes quant au plan de garantie obligatoire.

Nous savons que construire des habitations neuves, bien que stimulant, est un travail complexe et très demandant. Nous espérons vivement qu'avec cet outil, nous contribuerons à faciliter votre travail.

Bonne construction !



LE CHEMIN DE L'ENTREPRENEUR CHEZ GCR



IL EST ACCRÉDITÉ CHEZ GCR

L'entrepreneur dépose sa demande d'accréditation ou procède au renouvellement de celle-ci, ce qui l'autorise à construire les bâtiments résidentiels neufs assujettis au plan de garantie obligatoire.



IL ENREGISTRE SES BÂTIMENTS

L'entrepreneur accrédité doit enregistrer chez GCR tous les bâtiments assujettis au plan de garantie obligatoire qu'il construit.



SES BÂTIMENTS SONT INSPECTÉS ET IL FAIT LES SUIVIS REQUIS

Plusieurs bâtiments construits par l'entrepreneur — voire la totalité — sont inspectés, et ce, dans une optique de prévention des problématiques et de protection des consommateurs.



IL GÈRE ADÉQUATEMENT LES DÉNONCIATIONS ET RÉCLAMATIONS

L'acheteur d'une habitation neuve peut dénoncer une problématique à son entrepreneur et ouvrir un dossier de réclamation chez GCR. L'entrepreneur s'assure de favoriser la recherche de solutions satisfaisantes pour les parties et, si requis, de donner suite aux décisions rendues par GCR.



L'EXPERTISE TECHNIQUE AU CŒUR DES ACTIONS

Pour assurer la qualité de ses actions, GCR est appuyée par une équipe d'experts techniques.

NOS TROIS GRANDES PRIORITÉS

1



Favoriser la qualité
de la construction

2



Augmenter
la satisfaction
de nos clientèles

3



Accroître notre
performance

GCR EN CHIFFRES



79 043

unités privatives
enregistrées depuis 2015



34 117

unités inspectées
depuis 2015



3 046

réclamations reçues
depuis 2015



53 %

de diminution
des non-conformités
entre 2017 et 2019



15

inspecteurs couvrant
tout le Québec



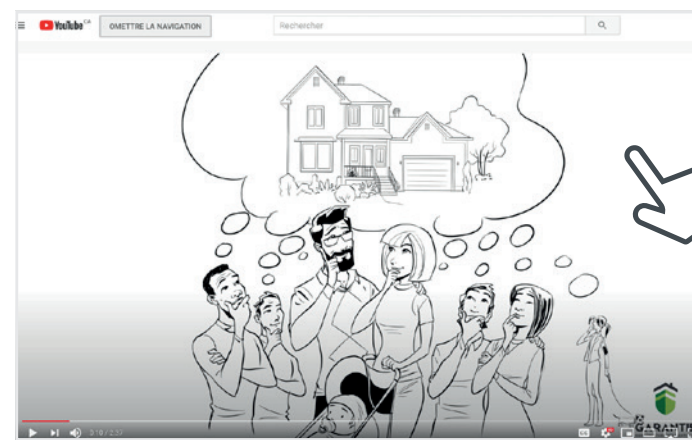
2 746

entreprises accréditées
en date d'aujourd'hui

NOS VALEURS



GCR EN UN COUP D'ŒIL



OBTENIR SON ACCRÉDITATION CHEZ GCR

Au Québec, un entrepreneur qui veut vendre ou construire un bâtiment résidentiel neuf assujéti au plan de garantie obligatoire doit :



Être accrédité auprès de GCR.



Détenir la licence appropriée d'entrepreneur général de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).



PAS DE COMPROMIS POSSIBLE, C'EST LA LOI!

CE QUE VOUS DEVEZ FOURNIR POUR FAIRE VOTRE DEMANDE

- Paiement de 505,89 \$ couvrant les frais d'analyse.
- Formulaire de bilan personnel accompagné des documents afférents* (p. ex., les évaluations de vos propriétés, les soldes hypothécaires pour les immeubles, vos relevés de placement, etc.).
- Formulaire de curriculum vitae*.
- Un bilan d'ouverture ou vos derniers états financiers accompagnés d'un rapport de mission d'examen.
- Résolution d'entreprise.
- Convention d'adhésion dûment remplie et signée.

À noter : Des garanties financières seront demandées à la suite de l'analyse faite par GCR (grille de cautionnement et analyse du risque).

* Des actionnaires, dirigeants et répondants.

RETROUVEZ TOUS LES DOCUMENTS À REMPLIR

dans la trousse complète sur le [site Internet](#).



RENOUVELER SON ACCRÉDITATION FACILEMENT ET SIMPLEMENT!

FINI LE PAPIER!

Le renouvellement annuel de l'adhésion de l'entrepreneur se fait entièrement [en ligne grâce à la Zone GCR](#).

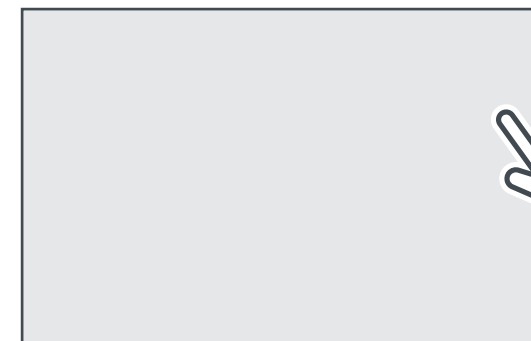
Une liste de documents à fournir est envoyée à l'entrepreneur, via la Zone GCR, au moins deux mois avant la date d'échéance.

POUR VOUS CONNECTER À LA ZONE GCR,

[cliquez ici](#).



Pour visionner la vidéo explicative sur la Zone GCR, [cliquez ici](#).



TOUT SAVOIR SUR LA COTE QUALITÉ GCR



Permet d'assurer une gestion du risque équitable pour tous les entrepreneurs accrédités.



Se situe entre AA et D.



Est évaluée selon des ratios financiers, la satisfaction de la clientèle et la qualité des bâtiments construits.

BON À SAVOIR

POURQUOI DES ENTREPRENEURS SONT-ILS COTÉS N?

Les entrepreneurs qui n'ont pas encore eu d'évaluation technique ou financière sont temporairement cotés N (non cotés).

ALORS, QUAND AURAI-JE MA COTE QUALITÉ GCR?

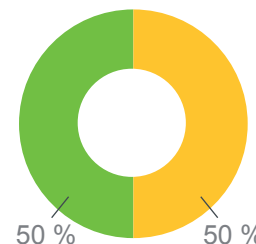
Trois inspections sur deux bâtiments différents doivent être réalisées pour pouvoir attribuer à l'entrepreneur une cote technique, sauf pour les condos, où il faut simplement trois inspections.

ÉVALUATION

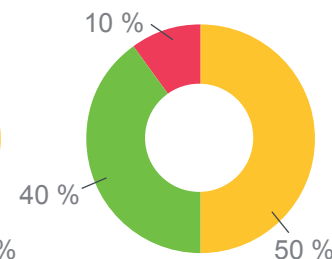
La Cote Qualité GCR est évaluée selon le nombre de mois d'accréditation :

Cote technique (jaune)
Cote financière (vert)
Cote de satisfaction de la clientèle (rouge)

Moins de 36 mois



36 mois et plus



COMMENT PUIS-JE MAINTENIR UNE BONNE COTE QUALITÉ GCR?

- Je construis conformément aux codes et normes en vigueur.
- Je fais les suivis requis auprès de GCR et corrige les non-conformités relevées.
- J'inclus des pratiques d'excellence dans mes projets.
- Je consulte le personnel technique de GCR lorsque j'ai des interrogations.
- Je respecte les critères financiers prévus.
- Je vise à trouver des solutions avec mes clients lorsque ceux-ci dénoncent une problématique et je m'assure de faire les suivis requis par GCR.



POUR EN SAVOIR PLUS,
visitez notre [site Internet](#).



LES BÂTIMENTS COUVERTS PAR GCR

Le plan de garantie obligatoire couvre les bâtiments résidentiels entièrement neufs suivants :



Maisons unifamiliales isolées, jumelées ou en rangée



Maisons détenues en copropriété



Bâtiments multifamiliaux de deux à cinq logements non détenus en copropriété divise (intergénérationnel, duplex, triplex, etc.)



Bâtiment multifamilial détenu en copropriété divise (condo) comprenant quatre parties privatives superposées ou moins

Quelques exceptions et exclusions :



Transformations de bâtiments



Rénovations et agrandissements



Constructions sur des fondations existantes



Bâtiments de copropriétés qui comprennent plus de quatre unités privatives superposées (tours à condo)



Autoconstructions

QUAND ET COMMENT ENREGISTRER UN BÂTIMENT ?

Vous devez enregistrer chaque bâtiment à la première des éventualités suivantes :

1. Signature du contrat d'entreprise ou du contrat préliminaire.
2. Délivrance du permis de construction.
3. Début des travaux de construction du bâtiment visé.

TROUVEZ TOUTES LES INFORMATIONS

et formulaires pour enregistrer un bâtiment sur la [Zone GCR](#).

LA ZONE
GCR

INSCRIPTION DU LOCATIF

Les bâtiments résidentiels neufs construits à des fins locatives sont détenus par la même entité que celui qui bâtit (l'entrepreneur accrédité). Le paiement du tarif d'enregistrement n'est pas requis à cette étape. Par ailleurs, si dans les 24 mois suivants la fin des travaux, la vocation de ce bâtiment change et que ses unités sont finalement vendues, GCR doit en être informée et l'enregistrement du bâtiment s'effectuera.

RETROUVEZ TOUS LES DÉTAILS

sur notre [site Internet](#).



ASSURER LE DÉMARRAGE DES GARANTIES ASSOCIÉES AUX PARTIES COMMUNES

Si l'entrepreneur ne respecte pas les différentes étapes prévues par la réglementation lorsqu'il livre un bâtiment détenu en copropriété aux consommateurs, la durée de la garantie dont il est responsable peut s'en trouver prolongée. Un service d'accompagnement et de conseil est offert aux entrepreneurs.



ENREGISTREZ FACILEMENT VOS BÂTIMENTS GRÂCE À LA ZONE GCR!

Soucieuse de réduire la paperasse, GCR a créé un outil simple d'utilisation pour tous les entrepreneurs accrédités : la Zone GCR.

Vous pouvez notamment :



Enregistrer vos projets



Accéder à vos factures



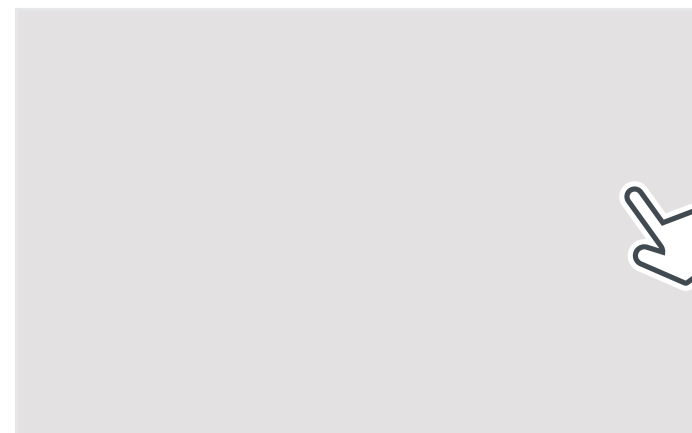
Télécharger vos contrats



RENOUVELEZ VOTRE ACCRÉDITATION VIA LA ZONE GCR

Il est temps de procéder au renouvellement de votre accréditation ? Connectez-vous à votre compte de la Zone GCR et vous pourrez tout faire en ligne.

LA ZONE GCR EN UN COUP D'ŒIL



DANS LA ZONE GCR

L'enregistrement des bâtiments détenus en copropriété sera bientôt possible dans la Zone GCR.

Restez à l'affût !

POUR ACCÉDER
À LA ZONE GCR,
[cliquez ici.](#)



PLUSIEURS MILLIERS D'UNITÉS INSPECTÉES

Chaque année, GCR inspecte une partie importante des habitations neuves construites pour :



Accroître la qualité de la construction.



Prévenir les défauts de construction qui pourraient se traduire en réclamations.



Assurer une saine gestion du fonds de réserve du plan de garantie obligatoire.

GCR INSPECTE LES PLANS

Étape cruciale, cette inspection permet de réduire les risques de non-conformités en chantier. Il faut retenir toutefois que l'inspection des plans n'équivaut pas à leur approbation.

BON À SAVOIR

Si vous fournissez des plans, même s'ils ne sont pas requis, GCR les inspectera.

Pensez-y, c'est bien plus facile de déplacer une ligne sur un plan que de déplacer un mur !



GCR INSPECTE LES CHANTIERS

Les non-conformités observées par l'inspecteur de GCR sont mentionnées sur le chantier à l'entrepreneur ou à son représentant. Le rapport d'inspection est transmis dans un délai de trois jours ouvrables.

BON À SAVOIR

L'AVIS PRÉVENTIF : UN OUTIL À VOTRE DISPOSITION !

Quand elle constate une situation qui n'est pas encore une non-conformité, mais qui pourrait le devenir, GCR donne un avis préventif à l'entrepreneur. Ce dernier doit fournir une preuve à GCR démontrant que la situation a été corrigée et le tout ne deviendra pas une non-conformité.

GCR S'ASSURE DE LA CORRECTION DES NON-CONFORMITÉS

L'entrepreneur doit fournir les preuves photo ou vidéo qu'il a corrigé les non-conformités relevées en chantier. Il envoie le tout à suivi@garantiegr.com. Lorsque GCR le juge nécessaire, une inspection de suivi peut être planifiée.

COMMENT PUIS-JE BIEN PERFORMER EN INSPECTION?

1. Prendre connaissance du Programme d'inspection de GCR et le respecter.
2. Utiliser les fiches techniques de GCR.
3. Connaître la liste des éléments vérifiés en chantier par GCR.
4. Mettre en place une ou des pratiques d'excellence reconnues par GCR.

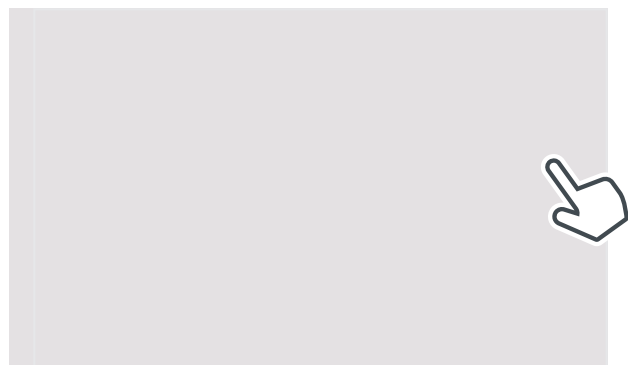
POUR EN SAVOIR PLUS,
[cliquez ici !](#)



QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS DE DÉNONCIATION?

GCR vise la bonne entente entre les parties. Si vous faites face à une dénonciation de la part d'un de vos clients, il vous est recommandé, dans la mesure du possible, de trouver un accord avec ceux-ci.

Dans le cas contraire, un dossier de réclamation pourrait être ouvert chez GCR.



INSATISFAIT D'UNE DÉCISION DE GCR?

Un consommateur ou un entrepreneur qui le souhaite peut porter une décision de GCR en arbitrage. Il a 30 jours après l'envoi de la décision pour le faire. Tous les détails se trouvent dans chaque décision rendue par GCR.

QUE SE PASSE-T-IL SI JE FAIS FACE À UNE RÉCLAMATION?

Lorsqu'un dossier de réclamation est officiellement ouvert, GCR enclenche ces six étapes.



ANALYSE AVANT VISITE

Le conciliateur attribué au dossier prend connaissance de la dénonciation et communique avec les parties.



VISITE

Le conciliateur peut se rendre sur place pour constater les éléments dénoncés.



RÉCEPTION DE LA DÉCISION

Transmission de la décision du conciliateur au bénéficiaire et à l'entrepreneur.



ENTENTE ET PLANIFICATION DES TRAVAUX

Entente entre le bénéficiaire et l'entrepreneur sur un échéancier de réalisation des travaux correctifs.



EXÉCUTION DES TRAVAUX

L'entrepreneur effectue les travaux de correction selon les délais mentionnés dans la décision du conciliateur.



TRAVAUX COMPLÉTÉS

Le bénéficiaire doit confirmer que les travaux sont complétés. Des photos ou preuves peuvent être jointes au dossier.

BON À SAVOIR

Vous entendre à l'amiable avec votre client est une solution gagnante pour tous. Lors d'une telle entente, le dossier de réclamation est alors fermé.

COMMENT BIEN GÉRER UNE DÉNONCIATION?



Tenter de trouver un dénouement le plus rapidement possible à la satisfaction des parties.



Garder un bon lien communicationnel avec le consommateur.



Faire part à GCR de ses intentions par rapport à la dénonciation par l'entremise du formulaire prévu à cette fin.

COMMENT BIEN GÉRER UNE RÉCLAMATION?



Continuer à tenter de trouver un dénouement à la satisfaction des parties.



Garder un bon lien communicationnel avec le consommateur.



Être présent lors de la visite de conciliation, prendre connaissance de la décision et respecter les délais pour la réalisation des travaux correctifs.

TROIS ERREURS À ÉVITER

IL S'AGIT D'UNE DÉNONCIATION. JE VAIS LAISSER LES CHOSES AINSI ET ATTENDRE QUE GCR ME DISE QUOI FAIRE.

Si un dossier de réclamation est ouvert et qu'une décision de GCR reconnaît des points soumis par le consommateur, cela aura un impact sur votre Cote Qualité GCR.

En étant présent, l'entrepreneur peut faire part de ses observations. S'il n'y est pas, des éléments pertinents à l'émission de la décision pourraient ne pas être pris en compte.

JE NE SERAI PAS PRÉSENT LORS DE LA VISITE DE CONCILIATION. GCR PEUT S'OCCUPER DE CELA SEUL AVEC LE CONSOMMATEUR.

JE NE FERAI PAS LES TRAVAUX CORRECTIFS DEMANDÉS. GCR PEUT LES FAIRE.

Il s'agit d'une mauvaise approche, car cela affectera votre Cote Qualité GCR en plus d'entraîner des coûts plus élevés.

BON À SAVOIR

Vous devez demeurer proactif et offrir votre collaboration tout au long du dossier. De plus, le nombre de réclamations ainsi que le type de points reconnus pour chaque réclamation apparaît sur votre fiche d'entreprise qui se trouve dans le répertoire des entreprises accréditées chez GCR. Plus de détails se trouvent à la page suivante.

RÉPERTOIRE DE GCR : LES CONSOMMATEURS ONT ACCÈS À UNE FOULE D'INFORMATIONS



GCR a mis en place, avec la collaboration de la RBQ, un répertoire des entreprises accréditées afin d'aider l'acheteur d'habitation neuve à faire un choix éclairé pour son projet immobilier.

En consultant le répertoire, le futur acheteur obtiendra les informations suivantes pour chacune des entreprises :



Statut de l'accréditation chez GCR, numéro d'accréditation et durée de celle-ci.



Numéro de licence RBQ et sous-catégories de licence RBQ détenues.



Nombre de non-conformités détectées en inspection, classées par niveau de gravité.



Nombre de dossiers et de points de réclamations reconnus pour chaque adresse de chantier, classés par types (malfaçon apparente, malfaçon non apparente, vice caché, vice de construction, etc.).



Décisions arbitrales, le cas échéant.



Adresses de tous les bâtiments construits par l'entreprise et enregistrés chez GCR.

**CONSULTEZ LE NOUVEAU
RÉPERTOIRE.**



Prenez soin de
maintenir un bon
dossier, car celui-ci
est public !



NOS FICHES TECHNIQUES

Pour diminuer les non-conformités et vous aider à respecter les codes et normes en vigueur, GCR a créé de nombreuses fiches techniques sur diverses thématiques disponibles sur notre site Internet.

Vous y retrouverez, entre autres, des sujets tels que l'accessibilité, la protection incendie, la fondation, les portes et fenêtres, la maçonnerie, la plomberie et bien plus encore !

Toutes ces fiches sont soigneusement préparées par GCR et le volet réglementaire est approuvé par la RBQ.



**BON À
SAVOIR**

SAVIEZ-VOUS QUE

ces fiches techniques ont contribué à une diminution importante de plus de 50 % des non-conformités détectées en chantier au Québec depuis 2016 ?

**POUR CONSULTER LES
FICHES TECHNIQUES**

[cliquez ici !](#)



**POUR RESTER EN CONTACT,
SUIVEZ-NOUS SUR
LES RÉSEAUX SOCIAUX!**



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

info@garantiegr.com
garantiegr.com

