



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

RAPPORT ANNUEL 2021



TABLE DES MATIÈRES

- 3** À PROPOS DE GCR
- 4** MOT DU PRÉSIDENT DU CA
- 5** CONSEIL D'ADMINISTRATION
- 6** COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
- 8** MOT DU PDG
- 9** DIRECTION GÉNÉRALE
- 11** LES RÉALISATIONS DE GCR EN 2021
- 12** SERVICE DE L'EXPERTISE TECHNIQUE
- 13** AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF
- 14** SERVICE AUX CONSOMMATEURS
- 16** SERVICE AUX ENTREPRENEURS
- 18** RESSOURCES HUMAINES
- 20** SERVICE À LA CLIENTÈLE
- 21** COMMUNICATIONS
- 22** FINANCES ET ADMINISTRATION
- 25** LES ÉTATS FINANCIERS DE GCR
- 42** RAPPORT DE L'ACTUAIRE
- 44** GESTION DE RISQUES

À PROPOS DE GCR

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

NOTRE MISSION



**PROTÉGER LES ACHETEURS D'UNE
HABITATION NEUVE**

ET



**FAVORISER L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ
DE LA CONSTRUCTION RÉSIDEN-
TIELLE NEUVE**

NOS VALEURS



ÉQUITÉ



EXCELLENCE



RESPECT



RESPONSABILITÉ



TRANSPARENCE

MOT DU PRÉSIDENT DU CA



L'année 2021 a été très occupée pour Garantie de construction résidentielle (GCR). Il suffit de mentionner la pandémie qui a continué de sévir partout sur la planète, la hausse des activités opérationnelles de GCR, la faillite de l'entreprise Bel-Habitat et l'engagement d'inspecter encore plus d'habitations neuves dès 2022. Malgré tout, GCR a poursuivi ses actions envers ses clientèles avec brio tout en gardant toujours en tête sa mission qui est de protéger les acheteurs d'une habitation neuve et de favoriser l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle neuve ainsi que ses valeurs : l'excellence, l'équité, la transparence, le respect et la responsabilité.

Tout d'abord, je suis heureux du retour à titre d'administrateur de mon prédécesseur, Jacques Leroux, qui a présidé le conseil d'administration (CA) de GCR depuis ses débuts. Je tiens aussi à souligner l'implication des administratrices dont le mandat a pris fin, soit mesdames Albanie Morin et Chantal Sirois.

La faillite de l'entreprise Bel-Habitat au début de l'été a créé une onde de choc pour plus d'une centaine de familles. GCR a alors agi de manière proactive dans ce dossier : mise en œuvre d'un accompagnement comprenant des suivis et des communications constantes auprès des consommateurs concernés, priorisation des dossiers afin de rendre les décisions en conciliation le plus rapidement possible tout en respectant la réglementation en vigueur ainsi que des sorties publiques et des entrevues accordées aux médias. GCR est donc intervenue de manière responsable et humaine, dans le respect de ses obligations réglementaires.

La deuxième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2020-2022 de GCR est terminée. Celui-ci s'articulait autour de trois axes : améliorer encore plus la satisfaction de nos clientèles, repousser encore plus loin l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle neuve et accroître la performance de nos processus internes. Des détails sur l'avancement des projets seront présentés plus loin dans ce rapport, mais je peux tout de même mentionner que 18 des 24 projets sont déjà complétés.

Pour conclure, je tiens à féliciter et remercier mes collègues membres du CA, Daniel Laplante, président-directeur général, les membres la direction ainsi que tous les employés pour leur implication et leur loyauté envers la mission de GCR. L'année 2021 en a été une de défis et je suis doublement fier que ceux-ci aient été relevés et que nous ayons décidé de nous surpasser avec ce qui s'en vient 2022 et 2023 en matière d'inspection des habitations neuves au Québec.

DENIS PLAMONDON
Président du CA de GCR

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration (CA) de GCR est composé de treize (13) personnes provenant de divers milieux et identifiées à différentes parties prenantes du secteur de la construction résidentielle. Sept (7) administrateurs sur treize (13) sont nommés par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).

Le CA est composé de deux (2) professionnels du bâtiment, un (1) professionnel du droit, un (1) membre provenant du milieu financier et trois (3) membres du milieu gouvernemental. Enfin, trois (3) administrateurs sont identifiés aux associations d'entrepreneurs et trois (3) administrateurs aux associations de consommateurs.

LISTE DES MEMBRES AU 31 DÉCEMBRE 2021

DENIS PLAMONDON

Président, nommé par la RBQ à titre de professionnel du bâtiment

M^E FRANÇOIS BÉLANGER

Nommé par la RBQ à titre de professionnel du droit

MICHAEL CHETBOUN

Identifié aux associations de consommateurs

SYLVIA CHOUINARD

Identifiée aux associations d'entrepreneurs

ALINE DESORMEAUX

Nommée par la RBQ, provenant du milieu financier

LOUIS GENEST

Nommé par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental

GILLES LEMIEUX

Vice-président, nommé par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental

JACQUES LEROUX

Identifié aux associations de consommateurs (depuis le 2021-06-17)

PASCAL RAYMOND

Identifié aux associations d'entrepreneurs

VACANT

Identifié aux associations d'entrepreneurs (depuis le 2021-09-25)

M^E MARJORIE THÉBERGE

Nommée par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental

RÉJEAN TOUCHETTE

Nommé par la RBQ à titre de professionnel du bâtiment

RENÉ VINCENT

Identifié aux associations de consommateurs

ADMINISTRATEURS DONT LE MANDAT A PRIS FIN AU COURS DE L'ANNÉE 2021

ALBANIE MORIN

Identifiée aux associations de consommateurs (fin du mandat 2021-06-17)

CHANTAL SIROIS

Identifiée aux associations d'entrepreneurs (fin du mandat 2021-09-25)

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'intégrité est une priorité pour GCR, et les dirigeants mettent leur expertise au profit d'une saine gestion de l'organisation. Afin de réaliser pleinement la mission de l'organisme, le CA s'est doté de plusieurs comités formés des membres suivants et auxquels siège d'office le président du conseil d'administration. Le président-directeur général et le secrétaire corporatif y sont également invités d'office.

COMITÉ D'AUDIT

Ce comité a pour mandat d'aider le CA à exercer sa responsabilité de surveillance à l'égard de la qualité et de l'intégrité de l'information financière, la qualité des contrôles internes, les relations avec les auditeurs externes ainsi que la conformité aux lois et aux règlements applicables.

MEMBRES : Aline Désormeaux (présidente), Sylvia Chouinard, Michael Chetboun et Jacques Leroux

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

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

MEMBRES : Réjean Touchette (président), Gilles Lemieux, Pascal Raymond et René Vincent

COMITÉ D'ÉTHIQUE

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

MEMBRES : M^e François Bélanger (président), Gilles Lemieux, M^e Marjorie Théberge et Réjean Touchette

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Ce comité a pour mandat d'assister le CA dans la gestion du capital humain de la Société.

MEMBRES : Sylvia Chouinard (présidente), Louis Genest et M^e Marjorie Théberge

COMITÉ DE GOUVERNANCE

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

MEMBRES : Louis Genest (président), M^e François Bélanger, Gilles Lemieux et Jacques Leroux



RELEVÉ DES PRÉSENCES DES ADMINISTRATEURS

ADMINISTRATEURS	CONSEIL D'ADMINISTRATION		COMITÉS DU CONSEIL				
	Régulière	Extraordinaire	Comité d'audit	Comité de gestion des risques	Comité d'éthique	Comité des ressources humaines	Comité de gouvernance
NOMBRE DE RÉUNIONS	6	0	5	2	1	2	1
Denis Plamondon - Président du CA	6		5	2	1	2	1
M ^e François Bélanger	5				1		1
Michael Chetboun	4		4				
Sylvia Chouinard	6		4			2	
Aline Desormeaux	6		5				
Louis Genest	6					2	1
Gilles Lemieux - Vice-président du CA	6			2	1		1
Jacques Leroux	3		2				1
Albanie Morin	3			1			
Pascal Raymond	4			2			
Chantal Sirois	5					1	
M ^e Marjorie Théberge	5				1	1	
Réjean Touchette	5			2	1		
René Vincent	6			2			

MOT DU PDG



La pandémie liée à la COVID-19 a continué d'être omniprésente en 2021. Un confinement décrété par les autorités gouvernementales a eu notamment pour conséquence que l'ensemble du personnel de Garantie de construction résidentielle (GCR) s'est trouvé en télétravail à temps plein pendant la première moitié de l'année. La situation sanitaire s'améliorant, il n'a été possible de rouvrir physiquement les bureaux de GCR qu'en septembre. D'emblée, 2021 a été pour GCR une année record quant aux enregistrements de bâtiments, aux accréditations des entreprises ainsi qu'aux réclamations faites par des bénéficiaires. Malgré une année aussi mouvementée et occupée, nous avons su continuer à assurer à nos clientèles un service de qualité et à poursuivre nos efforts afin de protéger les acheteurs d'une habitation neuve et de favoriser l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle neuve.

Bien que nous ayons dû annuler la Tournée GCR, pandémie oblige, une tournée de consultation virtuelle comprenant six séances s'est tout de même tenue en avril. Celle-ci visait à connaître le niveau de satisfaction des entrepreneurs en lien avec les différents services qui leur sont rendus par GCR, et ce, dans une perspective d'amélioration continue de nos services.

Dans un souci d'informer encore mieux nos clientèles, nous avons réalisé plusieurs actions et mis en place de nouveaux outils de communication tout au long de l'année. Parmi ceux-ci, mentionnons le lancement au printemps d'une campagne de publicité nationale destinée aux consommateurs, déployée à travers les radios du Québec ainsi que sur les médias numériques, la création des séances d'information en ligne tant auprès des nouveaux acheteurs que des nouveaux entrepreneurs accrédités ainsi que la relance à l'automne du Comité des ambassadeurs.

Après plus de six années d'existence, il peut survenir pour une organisation comme la nôtre de connaître une situation hors du commun : cela a été le cas avec la faillite de l'entreprise Bel-Habitat à la fin de juin. Malgré cette situation exceptionnelle qui a affecté plus d'une centaine de consommateurs, je suis satisfait que GCR ait pris rapidement les devants pour les accompagner et les soutenir, que ce soit, entre autres, par la tenue de rencontres en personne pour les aider à préparer leurs dossiers et par l'instauration d'une ligne de soutien psychologique leur étant réservée. Nous avons également rendu les décisions aussi rapidement que possible. Nous avons visé en tout temps à tenir compte de la tragédie vécue par ces consommateurs.

Le blitz de visites sur les chantiers au printemps 2020 nous a permis de tirer d'intéressantes et judicieuses leçons de ce qui allait suivre. En effet, nous nous sommes engagés à l'automne à inspecter au moins 80 % des habitations neuves en 2022, pour ensuite atteindre 100 % en 2023. Pour la première fois dans l'histoire du Québec, 100 % des habitations neuves construites assujetties au plan de garantie obligatoire feront l'objet d'une inspection dès 2023. Il s'agit là d'un tournant majeur en la matière, un changement s'inscrivant dans la suite logique de notre approche basée sur la prévention que nous avons mise en place dès nos débuts en 2015.

Pour finir, je tiens à remercier les membres du conseil d'administration de leur appui et de leur confiance envers moi et l'équipe de GCR. Je profite également de l'occasion pour féliciter la direction et les employés pour leur professionnalisme au quotidien. C'est grâce à leur dévouement que GCR est devenue un acteur incontournable de l'industrie de la construction au Québec.

DANIEL LAPLANTE

Président-directeur général de GCR

DIRECTION GÉNÉRALE

Le Plan stratégique 2020-2022 de GCR a fait bon train en 2021. S'inscrivant dans la continuité du précédent, ce Plan est accentué selon les trois orientations suivantes :

1. AUGMENTER LA SATISFACTION DES CLIENTÈLES

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

2. FAVORISER LA QUALITÉ DE LA CONSTRUCTION

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

3. ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE GCR

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

GCR a devancé l'échéancier initial qu'elle s'était fixé pour la réalisation des projets du Plan stratégique. En effet, elle a accompli un total de 18 projets sur les 24 prévus et les 6 restants sont en cours de réalisation. Les bases solides de nos systèmes de gestion ainsi que la réactivité de toute l'équipe de GCR ont favorisé l'avancement des projets, et ce, malgré le contexte pandémique toujours présent.

Parmi les grandes réalisations de 2021, notons la mise en place de séances d'information pour les nouveaux entrepreneurs accrédités ainsi que pour les bénéficiaires. Ces séances visent à diffuser de l'information pertinente aux clients et elles sont déjà bien appréciées des participants.

 **11**
PROJETS
TERMINÉS
EN 2020

 **7**
PROJETS
TERMINÉS
EN 2021

 **6**
PROJETS
EN COURS



LES RÉALISATIONS DE GCR 2021

SERVICE DE L'EXPERTISE TECHNIQUE

En 2021, GCR a poursuivi l'implantation opérationnelle de son système de classification des non-conformités et des points reconnus en réclamation. L'organisation a ainsi pu assurer une meilleure cohérence entre ses services et permettre d'orienter le Programme d'inspection 2022. D'ailleurs, GCR a eu l'occasion en novembre de présenter son outil de gestion des risques, la *Colonne vertébrale*, lors de sa participation au Salon sur les meilleures pratiques d'affaires du Mouvement québécois de la qualité.

GCR a finalisé au cours de l'année la révision des fiches techniques déjà publiées, celles-ci étant désormais toutes approuvées par la RBQ quant au volet réglementaire. Elle a également continué de soutenir les entrepreneurs en développant de nouvelles fiches techniques. Celles-ci sont axées sur des enjeux réels en réclamation, en lien avec les principales non-conformités observées sur les chantiers ainsi que les meilleures pratiques. En collaboration avec la RBQ, le volet réglementaire de chaque nouvelle fiche technique est approuvé. Afin de répondre à une demande croissante des entrepreneurs et professionnels de l'industrie, GCR a aussi produit au cours de l'automne un recueil imprimé de l'ensemble des fiches techniques publiées.

L'expertise technique de GCR a assuré un rôle de soutien et de conseil technique auprès des autres services de l'organisation, en plus de leur offrir des formations basées sur l'amélioration continue des compétences. Avec la collaboration de consultants externes de domaines variés, de nouveaux projets d'étude ont été amorcés sur des enjeux techniques émanant des réclamations, comme les sols, le drainage, le béton et la structure.

La gestion de l'entretien et de la maintenance des bâtiments en copropriété est un sujet qui gagne en intérêt. Dans la lignée du *Guide d'entretien* des maisons publié en 2019, GCR a amorcé en 2021 la rédaction d'un guide d'entretien dédié aux syndicats de copropriétaires. Publié par section, le guide offre les outils et l'information nécessaire pour les aider à assurer une saine gestion de leur copropriété.

GCR a maintenu tout au long de l'année son implication auprès de l'industrie. L'organisation a en effet participé à des colloques, comités techniques et de normalisation et groupes consultatifs sur plusieurs sujets variés qui touchent, entre autres, l'efficacité énergétique, la qualité des ouvrages en maçonnerie, le béton, la fenestration et la protection contre les gaz souterrains.

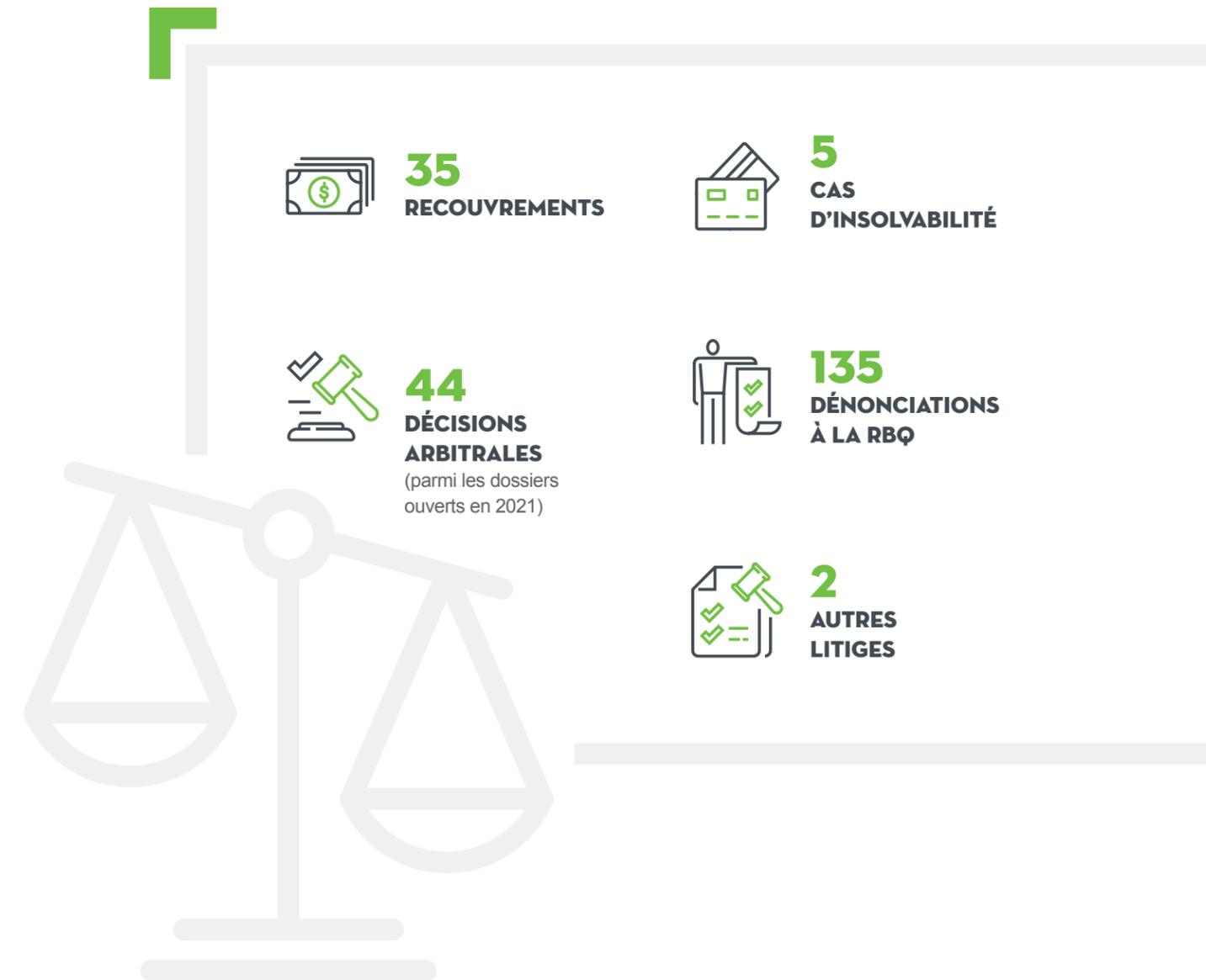


AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

En 2021, 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 auprès des parties prenantes du plan de garantie : elle a rédigé et révisé les formulaires à l'intention des entrepreneurs et des consommateurs et puis géré les questions légales lors des demandes d'accès à l'information, notamment.

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



SERVICE AUX CONSOMMATEURS

LES RÉCLAMATIONS

L'incertitude que la COVID-19 a suscitée dans le secteur de la construction résidentielle est un facteur ayant provoqué une certaine hausse des demandes de réclamation au cours de l'année 2021. GCR a également connu un défi organisationnel de taille lorsque l'entreprise en construction Bel-Habitat a déclaré faillite pendant la période estivale. GCR s'est rapidement mobilisée pour rencontrer à l'occasion de deux journées spéciales les consommateurs lésés afin de les soutenir et les accompagner dans leur démarche pour compléter et soumettre leurs dossiers respectifs. Rapidement, GCR a procédé à l'analyse des dossiers soumis et s'est assurée de rendre des décisions en conciliation le plus rapidement possible, dans le respect de ce qui est prévu dans le *Règlement sur le plan de garantie résidentiels neufs*. De plus, pour les dossiers concernant des parachèvements de travaux, un processus d'appel d'offres ainsi qu'une sollicitation auprès des entrepreneurs accrédités ont été mis en branle afin que les travaux soient réalisés sur les habitations visées le plus rapidement possible pour ainsi permettre aux consommateurs d'en prendre possession dans les meilleurs délais.

L'intégration en 2020 de la visioconférence au processus de conciliation ayant donné de bons résultats, GCR a continué de l'utiliser lorsque des situations le requéraient pour veiller au règlement plus rapide de certains dossiers.

Pour assurer encore plus la qualité de ses décisions rendues en conciliation, GCR a aussi implanté un processus de révision avant l'envoi de la décision rendue aux parties concernées : le *Programme de qualité des décisions*. Ce programme prévoit plus précisément une révision de certains dossiers de réclamation par des membres du personnel non impliqués dans ceux-ci, et ce, afin notamment d'assurer l'exactitude de la décision rendue, dans le respect du *Règlement*. Il prévoit également la révision de toute décision dont l'entièreté des points du consommateur a été rejetée.

Quant à la prise en charge des travaux, l'implantation d'un nouveau formulaire *Échéancier* transmis aux consommateurs dans tous les dossiers concernés 30 jours suivant la prise en charge des travaux par GCR a été fortement appréciée par ceux-ci. Ainsi, ils sont encore mieux informés quant aux délais et étapes à accomplir en vue de régler les travaux correctifs de leur propriété.

LES RÉCLAMATIONS EN CHIFFRES

(Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021)



2 020
NOMBRE DE
DÉNONCIATIONS*



1 334
NOMBRE DE
RÉCLAMATIONS**



1 061
NOMBRE DE
DÉCISIONS RENDUES
EN CONCILIATION

LES TRAVAUX PRIS EN CHARGE EN CHIFFRES

(Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021)



413
DOSSIERS PRIS
EN CHARGE EN
TRAVAUX PAR GCR

LES ENREGISTREMENTS

La Zone GCR, une plateforme destinée aux entrepreneurs accrédités permettant d'effectuer certaines démarches directement en ligne, a atteint sa pleine efficacité au cours de l'année 2021. En effet, il est désormais possible depuis mai d'y enregistrer les projets détenus en copropriété. Il était déjà possible d'enregistrer ceux non détenus en copropriété depuis 2019. L'utilisation de la Zone GCR est grandissante : 77 % des projets de construction ont été enregistrés en 2021 par l'entremise de cette plateforme. La Zone GCR permet notamment aux entrepreneurs de respecter encore plus les délais prévus quant à l'enregistrement de leurs projets et GCR offre d'ailleurs à ceux qui le désirent une formation sur l'utilisation de la plateforme. Près d'une cinquantaine d'entre eux se sont prévalus de cette formation au cours de l'année.

Pour ce qui est des bâtiments détenus en copropriété, GCR a décidé de dédier deux ressources à temps plein pour s'assurer de l'exactitude des données lors de l'enregistrement d'unités résidentielles dans ce type de bâtiment et offrir aux entrepreneurs qui le demandent un accompagnement lors des assemblées générales extraordinaires de transition.

GCR s'est aussi démarquée en renforçant les liens qu'elle a su créer au fil des ans avec ses divers partenaires, tant au niveau des organismes d'application de la loi que des acteurs du milieu de la construction, et ce, dans le but de contrer le travail au noir ainsi que de dissuader les entrepreneurs qui tentent de se soustraire aux obligations réglementaires du plan de garantie obligatoire. Plusieurs des interventions effectuées lors de la dernière année en collaboration avec ces partenaires ont permis de limiter le nombre de consommateurs qui auraient pu être floués par des entrepreneurs ne respectant pas la loi. La présence soutenue en chantier des enquêteurs de GCR permet une vigie sur le parc immobilier québécois et répond par le fait même à un besoin des entrepreneurs de mieux comprendre le plan de garantie obligatoire et de respecter la réglementation en vigueur.

LES ENREGISTREMENTS EN CHIFFRES

(Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021)



16 480
NOMBRE DE
CERTIFICATS ÉMIS
EN 2021

LES ENQUÊTES EN CHIFFRES

(Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021)



1 827
VISITES DE
CHANTIER



210
DÉNONCIATIONS
REÇUES



523
ENREGISTREMENTS
GÉNÉRÉS

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

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

SERVICE AUX ENTREPRENEURS

LES ACCRÉDITATIONS

GCR a poursuivi de manière rigoureuse les analyses pour l'établissement des cotes des entreprises accréditées selon la grille de cautionnement, tout en tenant compte de la réalité desdites entreprises. L'année 2021 fut une année exceptionnelle dans le secteur de la construction résidentielle et l'accréditation des entreprises par GCR n'y a pas échappé. En effet, l'organisme a connu une hausse de 11 % de demandes de renouvellement d'accréditation ainsi qu'une hausse de 46 % de demandes d'adhésion initiale comparativement à l'année précédente.

Dans un autre ordre d'idée, GCR a poursuivi son évolution technologique en acceptant désormais les signatures électroniques sur une multitude de documents légaux exigés lors de l'accréditation ou du renouvellement, de façon à améliorer à la fois les délais de traitement de ces documents ainsi que son empreinte écologique.

 **2 799**
ENTREPRENEURS ACCRÉDITÉS
(au 31 décembre 2021)

 **2 621**
**DEMANDES DE RENOUVELLEMENT
D'ACCRÉDITATION**
+ 11 % comparativement à 2020

 **505**
DEMANDES D'ADHÉSION
+ 46 % comparativement à 2020



LES INSPECTIONS

L'année 2021 a été notamment marquée par une hausse des mises en chantier. Dans ce contexte particulier, GCR a donc voulu s'assurer que la qualité de la construction résidentielle neuve allait être au rendez-vous. Par conséquent, l'organisation a accentué sa présence sur les chantiers et a diversifié ses interventions, et ce, dans une optique d'efficacité de ses procédés en inspection.

C'est ainsi que GCR a mis en place un projet-pilote de visites préventives en 2021. En augmentant sa présence sur les chantiers et en axant ses interventions sur des éléments reconnus plus fréquemment en réclamation ainsi que sur d'autres éléments cruciaux en matière de qualité de construction, GCR est convaincue que cette présence accrue a généré des améliorations qui pourront être mesurées au cours des prochaines années. Appréciables des entrepreneurs, ces visites préventives ont d'ailleurs établi les bases du Programme d'inspection 2022, celui-ci annonçant un tournant majeur en matière d'inspection pour 2022 et 2023.

Dans une année record quant aux mises en chantier, GCR est fière d'avoir atteint ses cibles d'inspection d'unités résidentielles en plus d'avoir réalisé 3 350 visites préventives, et ce, toujours dans une perspective de protection des acheteurs d'une habitation neuve et d'amélioration de la qualité de la construction résidentielle.

 **PRÈS DE 6 000**
PRATIQUES D'EXCELLENCE RECONNUES

 **PLUS DE 6 600**
UNITÉS INSPECTÉES EN 2021

 **3 350**
VISITES PRÉVENTIVES POUR SOUTENIR L'INDUSTRIE

 **PRÈS DE 230**
ANALYSES DE PLANS RÉALISÉES

 **PRÈS DE 1 000**
APPELS DE SOUTIEN TECHNIQUE



RESSOURCES HUMAINES

Afin d'être toujours à jour en ce qui a trait aux meilleures pratiques en construction résidentielle, des formations pour l'amélioration des compétences techniques ont été incluses en 2021 au programme de formation continue de GCR :



L'INSTALLATION DES PORTES ET FENÊTRES



INTERPRÉTATION D'UNE ÉTUDE GÉOTECHNIQUE



LA TOITURE



QUELQUES STATISTIQUES :



44%
DE FEMMES AU SEIN DE L'ORGANISATION,
dont **24%** spécialisées dans le domaine de la construction
(représente **11%** des employés au total)



3,93 ANS
Moyenne d'années d'ancienneté
du personnel



36%
DES EMPLOYÉS
ont plus de 5 ans
d'ancienneté



RÉPARTITION DE L'ÂGE DES EMPLOYÉS CHEZ GCR

Tranche d'âge	% d'employés
29 ans et moins	12 %
30-39 ans	21 %
40-49 ans	27 %
50-59 ans	23 %
60 + ans	17 %

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le Service à la clientèle (SAC) de GCR a été très occupé au cours de l'année 2021. Au total, 25 853 appels ont été traités uniquement au SAC, soit une hausse de 8 % par rapport à l'année précédente. Soulignons que 29 % des appels ont été faits par des consommateurs au sujet de réclamations.



25 853
APPELS TRAITÉS



105
APPELS TRAITÉS
EN MOYENNE
PAR JOUR

SATISFACTION TRÈS ÉLEVÉE ENVERS LE SAC (1 164 RÉPONDANTS)

- 95%** des clients sont très satisfaits ou satisfaits du temps d'attente
- 93%** des clients sont très satisfaits ou satisfaits de la qualité de l'information transmise
- 96%** des clients sont très satisfaits ou satisfaits du niveau de courtoisie et d'accompagnement
- 8,7** est la note moyenne donnée par les clients quant à leur expérience

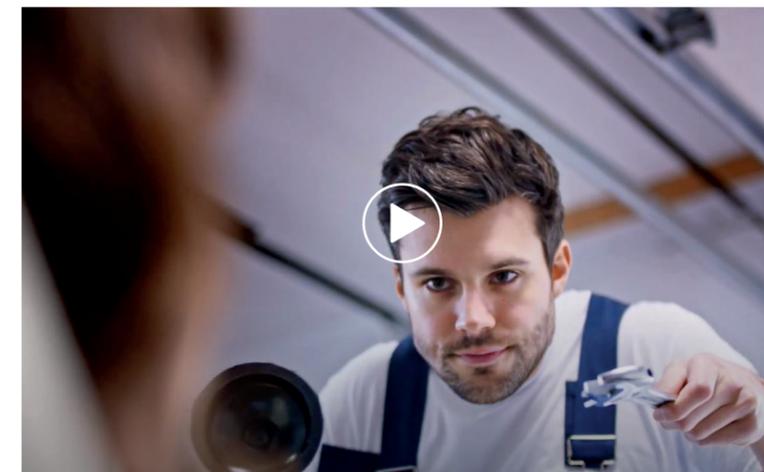


COMMUNICATIONS

Les communications et affaires publiques de GCR ont occupé une grande place en 2021. Une grande campagne nationale de sensibilisation des consommateurs a été lancée au printemps, celle-ci s'étant déployée à travers les radios du Québec ainsi que sur les médias numériques. Au total, les vidéos de la campagne ont été vues 4,3 millions de fois, un résultat largement au-delà des attentes. Tout au cours de l'année, divers outils et moyens d'informer et de sensibiliser les clientèles de GCR, à savoir les consommateurs et les entrepreneurs accrédités, ont été mis en œuvre. Soulignons, entre autres, la publication du *Guide de l'entrepreneur*, les séances d'informations en ligne respectivement pour les nouveaux acheteurs et les nouveaux entrepreneurs accrédités, l'envoi de courriels spécifiques aux récents acheteurs pour les informer de leurs protections et une infolettre leur étant destinée : *l'Écho GCR — Consommateurs*.

GCR s'est montrée aussi en mode proactif dans l'espace médiatique, où elle n'a pas hésité à prendre les devants publiquement pour soutenir, dans les modalités prévues à la réglementation, les consommateurs lésés par la faillite de l'entreprise Bel-Habitat. Notons aussi une entrevue exclusive sur un bilan de GCR depuis sa création en 2015, que le président-directeur général de l'organisation a accordée à *La Presse* à l'automne. Mentionnons également la tenue en novembre d'un événement à Montréal réunissant toutes les parties prenantes de l'industrie de la construction résidentielle ainsi que plusieurs représentants des médias pour dévoiler un changement majeur en matière d'inspection des habitations neuves au Québec.

Par ailleurs, GCR a continué de maintenir et solidifier ses relations avec ses partenaires, dont la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), cette dernière étant son principal partenaire et collaborateur.



+ 28 %
DE VISITES SUR
LE SITE INTERNET
(par rapport à 2020)



+ 87 %
DE VISITES SUR
LE RÉPERTOIRE
DES ENTREPRISES
ACCRÉDITÉES
(par rapport à 2020)



7
COMMUNIQUÉS
DE PRESSE PUBLIÉS



5 717
ABONNÉS FACEBOOK
(+ 27 % par rapport à 2020)
(155 statuts publiés en 2021)



7
SÉANCES
D'INFORMATION
(nouveaux acheteurs
et nouveaux entrepreneurs)



4,3 M
DE VUES DE VIDÉOS
DE LA CAMPAGNE



64 %
TAUX D'OUVERTURE
(Écho GCR - Consommateurs)



59 %
TAUX D'OUVERTURE
(Écho GCR - Entrepreneurs)

FINANCES ET ADMINISTRATION

L'année 2021 a été hors du commun dans le domaine de la construction. Parmi les dossiers en réclamation où des déboursés ont été effectués, 444 ont été traités en 2021 comparativement à 265 en 2020.

Plus précisément, GCR a procédé à 11 442 032 \$ de déboursés en réclamation pour 2021 comparativement à 3 990 194 \$ en 2020. De ce montant, nous avons traité 100 dossiers pour un montant de 4 009 198 \$ en lien avec la faillite de l'entreprise Bel-Habitat.



RAPPORT FINANCIER

(AU 31 DÉCEMBRE 2021)

FONDS DE RÉSERVE

	2021
Actif total	61 579 117 \$
Passif total	45 152 951 \$
Actif net	16 426 166 \$
Revenus - Certificats de garantie	11 720 006 \$
Revenus - Intérêts et placements	1 377 480 \$
Charges - Réclamations	10 778 865 \$
Charges - Rémunération et frais d'administration	3 394 069 \$
Insuffisance pour la période	-1 075 448 \$

FONDS GÉNÉRAL

	2021
Actif total	38 840 090 \$
Passif total	41 462 570 \$
Insuffisance de l'actif net	-2 622 480 \$
Revenus - Certificats de garantie	7 838 432 \$
Revenus - Adhésion, inspections et gestion du risque	4 243 909 \$
Revenus - Intérêts et placements	1 160 921 \$
Revenus - Autres	989 737 \$
Charges - Rémunération et frais d'administration	10 023 920 \$
Charges - Autres	1 461 367 \$
Excédent pour la période	2 747 712 \$



LES ÉTATS FINANCIERS DE GCR

Rapport de l'auditeur indépendant

Aux membres de

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers de l'organisme sans but lucratif **La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)** [l'«organisme»], qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2021, l'état des résultats, l'état de l'évolution de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'organisme au 31 décembre 2021, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Fondement de l'opinion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Ernst & Young S.R.L./S.E.N.C.R.L.*¹

Montréal, Canada
Le 28 avril 2022

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

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

État de la situation financière

Au 31 décembre 2021

	Fonds de Réserve	Fonds général	2021 Total	2020 Total
	\$	\$	\$	\$
Actif				
Actif				
Trésorerie	—	4 917 714	4 917 714	3 562 884
Compte de réserves [note 3]	51 113 758	—	51 113 758	51 366 622
Placements [note 4]	—	11 251 900	11 251 900	8 127 915
Sommes détenues pour des entrepreneurs / bénéficiaires [note 5]	—	15 569 364	15 569 364	12 129 751
Débiteurs	4 905 585	3 261 903	8 167 488	7 538 556
Actif d'assurance [note 8]	3 700 200	—	3 700 200	—
Montant à recevoir interfonds	949 637	—	949 637	119 902
Prime d'assurance payée d'avance	909 937	—	909 937	866 945
Frais payés d'avance	—	130 771	130 771	108 677
Intérêts à recevoir	—	101 406	101 406	104 645
Divers à recevoir	—	121 305	121 305	—
Immobilisations corporelles [note 6]	—	1 376 864	1 376 864	1 495 373
Actifs incorporels [note 7]	—	2 108 863	2 108 863	1 382 924
	61 579 117	38 840 090	100 419 207	86 804 194
Passif et actif (insuffisance de l'actif) net				
Passif				
Passif au titre des certificats de garantie [note 8]	45 129 553	20 322 692	65 452 245	57 630 975
Emprunt bancaire [note 9]	—	—	—	300 000
Obligations liées aux sommes détenues pour des entrepreneurs / bénéficiaires [note 10]	—	15 569 364	15 569 364	12 129 751
Fournisseurs et charges à payer [note 11]	23 398	3 262 083	3 285 481	3 093 911
Montant à payer interfonds	—	949 637	949 637	119 902
Revenus perçus d'avance	—	1 358 794	1 358 794	1 398 233
	45 152 951	41 462 570	86 615 521	74 672 772
Actif (insuffisance de l'actif) net	16 426 166	(2 622 480)	13 803 686	12 131 422
	61 579 117	38 840 090	100 419 207	86 804 194
Engagements contractuels [note 13]				
Éventualités [note 14]				

Voir les notes complémentaires aux états financiers

Au nom du conseil,

Oline Desormeaux CPA, CA, admA.
Administrateur


Administrateur

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

État des résultats

Exercice clos le 31 décembre 2021

	Fonds de Réserve	Fonds général	2021 Total	2020 Total
	\$	\$	\$	\$
Produits				
Certificats de garantie [note 8]	11 720 006	7 838 432	19 558 438	18 823 394
Adhésion	—	1 306 759	1 306 759	1 243 625
Services d'inspection et de gestion de risque	—	2 937 150	2 937 150	2 538 007
Intérêts et revenu de placements	1 377 480	1 160 921	2 538 401	1 687 656
Autres revenus	—	989 737	989 737	498 116
	13 097 486	14 232 999	27 330 485	24 790 798
Charges				
Réclamations [note 8]	10 778 865	—	10 778 865	4 180 954
Rémunération du personnel et avantages sociaux	2 622 199	6 373 981	8 996 180	7 068 255
Frais d'administration	373 926	2 043 546	2 417 472	1 857 827
Mauvaises créances du fonds général	—	1 606 393	1 606 393	121 750
Prime d'assurance	397 944	—	397 944	485 921
Assurances	—	121 018	121 018	105 816
Loyer	—	643 756	643 756	622 491
Autres	—	3 815	3 815	6 996
Amortissement des immobilisations corporelles	—	197 217	197 217	182 636
Amortissement des actifs incorporels	—	495 561	495 561	1 016 347
Intérêts sur la dette à long terme	—	—	—	575 934
	14 172 934	11 485 287	25 658 221	16 224 927
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(1 075 448)	2 747 712	1 672 264	8 565 871

Voir les notes complémentaires aux états financiers

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

État de l'évolution de l'actif net

Exercice clos le 31 décembre 2021

	Fonds de Réserve \$	Fond Général		Total \$
		Grevés d'une affectation \$	Non grevés d'affectations \$	
Actif (insuffisance de l'actif) net au 31 décembre 2019	13 370 746	8 500 000	(18 305 195)	3 565 551
Transfert entre fonds	(833 652)	(8 500 000)	9 333 652	—
Excédent des produits sur les charges	4 999 067	—	3 566 804	8 565 871
Actif (insuffisance de l'actif) net au 31 décembre 2020	17 536 161	—	(5 404 739)	12 131 422
Transfert entre fonds	(34 547)	—	34 547	—
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(1 075 448)	—	2 747 712	1 672 264
Actif (insuffisance de l'actif) net au 31 décembre 2021	16 426 166	—	(2 622 480)	13 803 686

Voir les notes complémentaires aux états financiers

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 décembre 2021

	2021 \$	2020 \$
Activités d'exploitation		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	1 672 264	8 565 871
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation du passif au titre des certificats de garantie	5 708 331	2 319 565
Variation de l'actif d'assurance	(3 700 200)	—
Amortissement des immobilisations corporelles	197 217	182 636
Amortissement des actifs incorporels	495 561	1 016 347
Amortissement de la prime et escompte	(238 222)	(297 918)
Variation nette des soldes hors caisse du fonds de roulement	(659 953)	(1 025 952)
Augmentation du solde des revenus de certificats de garantie reportés	2 112 939	1 011 718
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	5 587 937	11 772 267
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(78 708)	(259 933)
Acquisition d'actifs incorporels	(1 221 500)	(872 860)
Cession (acquisition) de placements	(3 096 081)	6 858 129
Diminution (augmentation) du compte de réserves	463 182	(5 745 434)
Augmentation des sommes détenues pour des entrepreneurs / bénéficiaires	(3 439 613)	(923 867)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(7 372 720)	(943 965)
Activités de financement		
Augmentation des obligations liées aux sommes détenues pour des entrepreneurs / bénéficiaires	3 439 613	923 867
Emprunt bancaire	(300 000)	300 000
Remboursement de la dette à long terme	—	(11 500 000)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	3 139 613	(10 276 133)
Variation nette de la trésorerie	1 354 830	552 169
Trésorerie au début de l'exercice	3 562 884	3 010 715
Trésorerie à la fin de l'exercice	4 917 714	3 562 884

Voir les notes complémentaires aux états financiers

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2021

1) Description des activités

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

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

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

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

2) Principales méthodes comptables

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

Comptabilité par fonds

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

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

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

Trésorerie

Les soldes bancaires sont présentés à titre de trésorerie.

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2021

Compte de réserves

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

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

Les actifs détenus sont incessibles et insaisissables.

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

Actifs grevés d'une affectation

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

Instruments financiers

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

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

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

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

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2021

Immobilisations corporelles

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

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

Actifs incorporels

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

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

Réductions de valeur

Actifs à long terme amortissables

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

Constatation des produits

i) Certificats de garantie

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

ii) Services d'inspection et de gestion de risque

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

iii) Adhésion

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

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2021

iv) Intérêts

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

Prime d'assurance payée d'avance

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

Passif au titre des certificats de garantie

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

Réserve actuarielle

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

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

L'Organisme présente au bilan un actif d'assurance. L'actif d'assurance est établi de la même manière que la réserve actuarielle. Le montant ultime de cet actif pourrait différer de l'actif enregistré puisque les hypothèses utilisées dans le calcul de l'actuaire pourraient être significativement différentes pour diverses raisons, notamment l'obtention d'informations supplémentaires sur les faits et circonstances entourant les réclamations.

Impôts sur les bénéfices

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

Subvention gouvernementale

L'organisme était admissible à la subvention salariale d'urgence du Canada [la «SSUC»] au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2021 et au 31 décembre 2020. La SSUC est offerte aux employeurs admissibles ayant perdu des revenus, lesquels obtiennent une subvention sur les salaires versés à leurs employés.

L'Organisme a comptabilisé un montant de 117 000 \$ (797 000\$ en 2020) à titre de SSUC, en réduction des coûts liés à la rémunération du personnel et avantages sociaux.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2021

3) Compte de réserves

Le tableau suivant présente les variations du compte de réserves.

	2021 \$	2020 \$
Solde au début de l'exercice	51 366 622	45 350 365
Portion des sommes de certificats de garantie perçues au cours de l'exercice	13 110 919	11 776 792
Réclamations payées	(11 829 758)	(4 113 528)
Frais directs de sinistre	(3 467 688)	(2 873 528)
Recouvrements encaissés	742 756	482 625
Revenus d'intérêts net de frais de gestion	1 190 907	743 896
Solde à la fin de l'exercice	<u>51 113 758</u>	<u>51 366 622</u>

Selon l'article 51 d) du Règlement de la RBQ, la GCR peut utiliser des fonds du comptes de réserve pour acquitter les frais internes de règlement de sinistres reliés directement à une réclamation née d'un certificat de garantie pour lequel une somme a été déposée dans ce compte conformément à l'article 50.

Le tableau suivant présente la composition du compte de réserves.

	2021 \$	2020 \$
Trésorerie	2 060 355	3 478 995
Placements au coût amorti	48 559 705	47 465 162
Intérêts courus à recevoir	493 698	422 465
Solde à la fin de l'exercice	<u>51 113 758</u>	<u>51 366 622</u>

Les placements détenus dans les comptes de réserve sont composés d'obligations municipales, provinciales, gouvernementales, de fonds de valeurs du marché monétaire canadien, de billets indexés garantis et de certificats de dépôt garantis. Ces placements viennent à échéance à différentes dates jusqu'au 26 août 2026. Le rendement à maturité de ces placements varie entre 0,35 % et 3,59 %.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2021

4) Placements

	2021 \$	2020 \$
Trésorerie	14	4 749
Placements au coût amorti	11 251 886	8 123 166
	<u>11 251 900</u>	<u>8 127 915</u>

Les placements détenus dans les comptes généraux sont composés d'obligations municipales, provinciales, gouvernementales, de fonds de valeurs du marché monétaire canadien, de billets indexés garantis et de certificats de dépôt garantis. Ces placements viennent à échéance à différentes dates jusqu'au 17 juin 2026. Le rendement à maturité de ces placements varie entre 0,35 % et 3,08 %.

5) Sommes détenues pour des entrepreneurs / bénéficiaires

	2021 \$	2020 \$
Certificats de dépôt à terme garantis	15 143 500	11 800 703
Intérêts courus à recevoir	425 864	329 048
	<u>15 569 364</u>	<u>12 129 751</u>

Les certificats de dépôt à terme garantis viennent à échéance dans moins d'un an et portent intérêt au taux de 0,10 % à 1,6 %.

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

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2021

6) Immobilisations corporelles

	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Valeur comptable nette \$
2021			
Bureau et mobilier	477 168	240 498	236 670
Matériel informatique	382 983	277 450	105 533
Équipement de télécommunication	71 653	70 753	900
Améliorations locatives	1 220 603	186 842	1 033 761
	2 152 407	775 543	1 376 864
2020			
Bureau et mobilier	477 168	189 828	287 340
Matériel informatique	329 507	220 958	108 549
Équipement de télécommunication	71 653	69 403	2 250
Améliorations locatives	1 195 371	98 137	1 097 234
	2 073 699	578 326	1 495 373

7) Actifs incorporels

	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Valeur comptable nette \$
2021			
Logiciel de gestion intégrée	6 982 051	5 205 808	1 776 243
Site Web	538 276	205 656	332 620
	7 520 327	5 411 464	2 108 863
2020			
Logiciel de gestion intégrée	5 952 341	4 808 982	1 143 359
Site Web	346 487	106 922	239 565
	6 298 828	4 915 904	1 382 924

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2021

8) Passif au titre des certificats de garantie

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

	2021 \$	2020 \$
Réclamations	17 234 049	6 333 059
Refacturation	(11 109 514)	(3 537 398)
Mauvaises créances	8 354 530	1 385 293
Revenus d'assurance	(3 700 200)	-
Réclamations nettes de l'exercice	10 778 865	4 180 954

Le 28 juin 2021, un entrepreneur accrédité auprès de l'Organisme a déclaré faillite entraînant des réclamations estimées à 7 600 000 \$. La totalité du montant a été comptabilisé à titre de réclamations durant l'exercice. L'Organisme est protégé par une assurance jusqu'à un maximum totalisant 2 500 000 \$ advenant que les réclamations relatives à une année de souscription excèdent 87,5 % des primes versées à la réserve au cours de ladite année. La direction juge qu'il est probable que l'Organisme pourra bénéficier de l'assurance. Au 31 décembre 2021, un actif d'assurance de 3 700 200 \$ a été comptabilisé.

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

	2021 \$	2020 \$
Solde des revenus de certificats de garantie reportés au début de l'exercice	48 727 655	47 715 937
Sommes de certificats de garantie perçues au cours de l'exercice	21 671 377	19 835 112
Produits de certificats de garantie constatés	(19 558 438)	(18 823 394)
Solde des revenus de certificats de garantie reportés à la fin de l'exercice	50 840 594	48 727 655
Réclamations déclarées mais non réglées	10 083 657	5 338 643
Réclamations non déclarées	-	152 145
Provision pour frais directs et indirects	3 436 017	2 745 394
Marge pour écarts défavorables	1 091 977	667 138
Réserve actuarielle	14 611 651	8 903 320
Solde du passif au titre des certificats de garantie à la fin de l'exercice	65 452 245	57 630 975

9) Emprunt bancaire

L'Organisme bénéficie d'un crédit autorisé de 2 500 000 \$ échéant le 31 mai 2022. Ce crédit porte intérêt au taux préférentiel majoré de 0,25 %, qui était de 2,70 % au 31 décembre 2021. Une hypothèque mobilière sur l'universalité des créances a été donnée en garantie de cet emprunt. Au 31 décembre 2021, l'organisme n'avait pas utilisé ce crédit.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2021

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

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

11) Fournisseurs et charges à payer

	2021 \$	2020 \$
Dû à la RBQ	1 169 617	1 454 065
Créditeurs et frais courus	925 568	464 868
Salaires et vacances courus à payer	1 118 764	932 511
Sommes à remettre à l'État	71 532	242 467
	3 285 481	3 093 911

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

12) Instruments financiers – risques et incertitudes

Risques financiers

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

Risque de crédit

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

Risque de taux d'intérêt

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

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2021

Risque de liquidité

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

i) Réclamations

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

ii) Autres

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

13) Engagements contractuels

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

	\$
2021	647 333
2022	614 647
2023	600 951
2024	597 118
2025	596 221
	3 056 270

14) Éventualités

L'Organisme est exposé à divers litiges et réclamations survenant dans le cours normal des affaires. Au 31 décembre 2021, l'Organisme n'est impliqué dans aucune procédure judiciaire qui pourrait avoir une incidence significative sur l'actif net ou sur l'excédent des produits sur les charges.

15) Profil en matière de réglementation des tarifs

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

Rapport de l'actuaire

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

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

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

Actif net selon le bilan :	13 803 686 \$
Excédent minimum requis :	3 097 626 \$
Marge disponible :	10 706 060 \$

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

Le tableau suivant montre le résultat de ces tests :

Passif au titre des certificats de garantie :	65 452 245 \$
Compte de réserve :	51 113 758 \$
Réserve minimale :	47 340 878 \$
Réserve actuarielle minimale :	47 340 878 \$

Les articles 46, 48 et 49 prévoient la forme et le maintien de placements suffisants pour couvrir la valeur du Compte de réserve et l'excédent minimum requis. Au 31 décembre 2021, GCR montre un excédent de 13 071 988 \$ à ce chapitre.

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

Opinion actuarielle

Aux membres de La Garantie de Construction Résidentielle

J'ai évalué le passif actuariel au bilan de La Garantie de construction résidentielle pour les certificats d'enregistrement émis jusqu'au 31 décembre 2021, conformément à la pratique actuarielle reconnue, notamment en procédant à la sélection d'hypothèses et de méthodes d'évaluation appropriées.

À mon avis, le montant du passif (provision actuarielle) constitue une provision appropriée à l'égard des certificats d'enregistrement émis jusqu'au 31 décembre 2021. De plus, les états financiers présentent fidèlement les résultats de l'évaluation.

Montréal, le 21 avril 2022


 Richard Bisson, FICA, FSA
 Actuaire



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 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 DES RISQUES

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

1. QUALITÉ DE LA CONSTRUCTION

La qualité de la construction est définie par les règles de l'art, ainsi que les lois, codes et normes en vigueur au Québec. Une piètre qualité engendre des réclamations et donc des déboursés potentiels pour GCR. À la fin de l'année 2021, GCR comptait près de 80 000 unités sous garantie, ce qui représente un montant total garanti de 24 milliards de dollars.

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

2. FINANCIERS

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

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

3. JURIDIQUES

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

4. MATÉRIELS ET TECHNOLOGIQUES

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

GCR a mis en place des mesures 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 pour sa réalisation.

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.

GESTION DE RISQUES (SUITE)

FRAUDE

En 2021, GCR a ajouté à son registre de risques une section concernant la fraude. Différents types de fraudes peuvent avoir un impact sur l'organisation, que ce soit direct ou indirect. Il ne s'agit pas d'une catégorie de risque à part entière, puisque les potentielles fraudes mènent à la matérialisation de risques identifiés dans les catégories précédentes, et leurs plans d'atténuation y répondent.

MESURES DE CONTRÔLE

Tous les risques priorités sont contrôlés de façon systématique selon leur importance et les conséquences potentielles dont ils sont tributaires. Ainsi, chacun des vingt 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, ceux-ci sont rigoureusement identifiés, priorités et contrôlés.

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

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

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



1^{RE} LIGNE DE DÉFENSE : OPÉRATION

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

2^E LIGNE DE DÉFENSE : SUPERVISION

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

3^E LIGNE DE DÉFENSE : AUDIT INTERNE

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



**4101, rue Molson, bureau 300
Montréal (Québec) H1Y 3L1**



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



info@garantiegr.com

GARANTIEGR.COM