



RAPPORT ANNUEL

2022



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE



TABLE DES MATIÈRES

3

À PROPOS DE GCR

4MOT DU PRÉSIDENT
DU CA**5**

MOT DU PDG

6CONSEIL
D'ADMINISTRATION**8**COMITÉS DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**9**PLAN STRATÉGIQUE
2020-2022**11**LES RESSOURCES
INFORMATIONNELLES**13**SATISFACTION
DES CLIENTÈLES**14**ACCÈS À L'INFORMATION
ET PROTECTION
DES RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS**17**LES RÉALISATIONS
DE GCR EN 2022**18**SERVICE DE L'EXPERTISE
TECHNIQUE**19**AFFAIRES JURIDIQUES ET
SECRÉTARIAT CORPORATIF**20**SERVICE AUX
CONSOMMATEURS**22**SERVICE AUX
ENTREPRENEURS**24**

RESSOURCES HUMAINES

25

SERVICE À LA CLIENTÈLE

26

COMMUNICATIONS

28FINANCES ET
ADMINISTRATION**31**LES ÉTATS
FINANCIERS DE GCR**48**RAPPORT
DE L'ACTUAIRE**49**LES POLITIQUES
DE L'ADMINISTRATEUR**52**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
RÉSIDENTIELLE NEUVE**

EN BREF

DONNÉES GÉNÉRALES (AU 31 DÉCEMBRE 2022)

ACCREDITATION	2 841 entrepreneurs accrédités
ENREGISTREMENT	12 113 certificats de garantie émis
INSPECTION	11 406 unités résidentielles inspectées
RÉCLAMATION	1 332 dossiers de réclamation
SERVICE À LA CLIENTÈLE	24 830 appels traités

NOS VALEURS



ÉQUITÉ



EXCELLENCE



RESPECT



RESPONSABILITÉ



TRANSPARENCE

MOT DU PRÉSIDENT DU CA

Parmi les éléments qui ont retenu l'attention en 2022, notons bien entendu la fin de la pandémie liée à la COVID-19, un événement que nous sommes heureux de voir appartenir au passé. En ce qui concerne plus précisément notre industrie, soulignons, entre autres, les hausses des taux d'intérêt qui ont entraîné des répercussions sur l'immobilier et la construction résidentielle neuve. Pour sa part, GCR a poursuivi ses efforts et ses actions en regard de son mandat et de sa mission en gardant toujours en tête ses valeurs maîtresses que sont l'excellence, l'équité, la transparence, le respect et la responsabilité.

Tout d'abord, je suis heureux d'avoir reçu le mandat d'agir à titre de président du conseil d'administration (CA) au cours de l'année 2022. Je suis persuadé qu'avec le soutien de mes collègues administrateurs et du président-directeur général, nous allons travailler afin que GCR continue d'évoluer et de s'adapter aux changements dans notre secteur. Par la même occasion, je tiens à souligner l'implication des administrateurs dont le mandat a pris fin, soit messieurs Denis Plamondon et Réjean Touchette, et à saluer l'arrivée d'un nouvel administrateur, soit monsieur Christian Roch.

Le Plan stratégique 2020-2022 de GCR est désormais terminé. 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. Je suis fier que les 23 projets au Plan stratégique aient été réalisés. Sans trop vendre la mèche, puisque plus de détails sur ces projets seront présentés dans ce rapport, j'aimerais néanmoins mentionner la mise en ligne du nouveau Répertoire des entreprises accréditées chez GCR et l'implantation de la Colonne vertébrale, un système de catégorisation des défauts de construction.

Une chose que je ne peux passer sous silence est l'obtention par GCR d'une Mention lors de l'édition 2022 des Prix performance Québec. Ces derniers constituent



la plus haute distinction remise annuellement par le gouvernement du Québec aux entreprises privées et aux organismes publics qui se démarquent par la qualité de leur gestion, par l'application des meilleures pratiques d'affaires et par leur performance globale. Par sa rigueur et ses critères, les Prix performance Québec se comparent à des prix de renommée internationale tels que le Deming au Japon, le Malcolm Baldrige National Quality Award aux États-Unis ou le Prix européen de la qualité. Je tiens à rappeler que GCR s'était vu décerner une Distinction régionale à l'édition 2018 : ces prix sont très importants pour notre organisation, car nous n'existons que depuis 2015!

En guise de conclusion, je tiens à souligner l'implication constante de mes collègues administrateurs, du président-directeur général, Daniel Laplante, de l'équipe de direction et des employés envers notre mandat et notre mission. GCR est devenue en peu de temps un incontournable dans l'industrie de la construction résidentielle neuve et c'est grâce à vous tous.

LOUIS GENEST
Président du CA de GCR

MOT DU PDG

De manière générale, l'année 2022 a été marquée par la fin des mesures sanitaires décrétées par les autorités gouvernementales en lien avec la pandémie liée à la COVID-19 ainsi que par des soubresauts économiques qui ont touché plusieurs secteurs d'activités à l'échelle mondiale. Pour ce qui est de l'industrie de la construction au Québec à proprement parler, ce sont notamment des enjeux liés à la rareté de la main-d'œuvre et à la pénurie de logements qui ont retenu l'attention dans l'espace public. Il faut bien souligner toutefois que nous avons commencé à sentir un ralentissement des activités dans l'industrie au cours de la seconde moitié de l'année. Quant à GCR, nous avons su garder le cap tout au long de l'année afin de remplir le mandat qui nous est confié d'administrer le plan de garantie obligatoire des habitations neuves et de répondre à notre mission qui est de protéger les acheteurs d'une habitation neuve et de favoriser l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle neuve. D'ailleurs, dans une perspective d'offrir au personnel de l'organisation une meilleure conciliation travail-vie personnelle, nous avons instauré une formule hybride combinant le télétravail et le travail au bureau, une politique grandement appréciée répondant aux besoins actuels.

Après une pause due à la pandémie, la Tournée GCR a été de retour en 2022. Prévues d'abord à l'hiver, elle s'est finalement tenue en septembre dans huit villes du Québec. GCR est alors allée à la rencontre des entrepreneurs et des professionnels de l'industrie, comme des architectes, des technologues, des ingénieurs ainsi que des inspecteurs en bâtiment. La Tournée était attendue de pied ferme, car nous avons battu notre record d'inscriptions : en 2020, nous en avions près de 1200 alors qu'en 2022, un peu plus de 1500 personnes s'y sont inscrites.

À la fin de 2021, nous avons annoncé un changement majeur en regard de nos inspections en chantier. En effet, nous nous étions engagés à effectuer une inspection sur 80 % des habitations neuves en 2022 pour ensuite atteindre 100 % en 2023. Il s'agit d'un défi de taille pour l'organisation et les attentes étaient logiquement hautes. Je suis fier de constater que non seulement nous avons atteint notre cible pour cette année, mais que nous l'avons même dépassée.



Tout au long de l'année, et ce, dans un objectif d'informer nos clientèles sur leurs droits, devoirs et responsabilités, GCR a réalisé plusieurs actions de communication, comme le lancement de deux campagnes de sensibilisation. La première a été lancée en début d'année sur le plan de garantie obligatoire et les protections qui s'appliquent et une deuxième à l'automne afin d'encourager les consommateurs à faire les vérifications qui s'imposent lors du processus d'achat d'une habitation neuve. Soulignons aussi la consolidation des séances d'information en ligne auprès des nouveaux acheteurs et des nouveaux entrepreneurs qui se sont tenues régulièrement en cours d'année.

Pour conclure, je remercie les membres du conseil d'administration de leur soutien et de leur confiance. Par la même occasion, je désire féliciter la direction et le personnel de GCR de leur dévouement et de leur loyauté envers le mandat et la mission de l'organisation. C'est grâce à eux que nous faisons une différence notable dans l'industrie de la construction résidentielle neuve.

DANIEL LAPLANTE

Président-directeur général 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 membre (1) 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 2022

LOUIS GENEST**Président**

Nommé par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental (président depuis le 2022-07-01)

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

GILLES LEMIEUX**Vice-président**

Nommé par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental

JACQUES LEROUX

Identifié aux associations de consommateurs

PASCAL RAYMOND

Identifié aux associations d'entrepreneurs

VACANTS (2)

Nommés par la RBQ à titre de professionnel du bâtiment

M^E MARJORIE THÉBERGE

Nommée par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental

CHRISTIAN ROCH

Identifié aux associations d'entrepreneurs (depuis le 2022-08-25)

RENÉ VINCENT

Identifié aux associations de consommateurs

ADMINISTRATEURS DONT LE MANDAT A PRIS FIN AU COURS DE L'ANNÉE 2022

DENIS PLAMONDON

Ancien président
Nommé par la RBQ à titre de professionnel du bâtiment (fin du mandat le 2022-07-01)

RÉJEAN TOUCHETTE

Nommé par la RBQ à titre de professionnel du bâtiment (fin du mandat le 2022-11-07)

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 GCR.

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 GCR.

Membres : Sylvia Chouinard (présidente) 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 : Gilles Lemieux (président), M^e François Bélanger 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	7	3	3	0	4	1	3
Denis Plamondon Président du CA (jusqu'au 2022-06-30)	2	2					2
Louis Genest Président du CA (depuis 2022-07-01)	7	3				1	2
M^e François Bélanger	7	3			4		3
Michael Chetboun	5	2	1				
Sylvia Chouinard	6	3	1			1	
Aline Desormeaux	7	3	3				
Gilles Lemieux Vice-président du CA	7	3			4		3
Jacques Leroux	7	3	3				3
Pascal Raymond	3	2					
M^e Marjorie Théberge	6	3				1	
Réjean Touchette	5	3			3		
René Vincent	5	2					
Christian Roch	2	1					

PLAN STRATÉGIQUE 2020-2022

Le Plan stratégique 2020-2022 de GCR a été complété en 2022. S'inscrivant dans la continuité du précédent, ce Plan était appuyé sur 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'information 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 dites 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 réalisé les 23 projets prévus au Plan stratégique, dont l'obtention d'une Mention au Prix performance Québec 2022. GCR a donc réalisé du même coup son projet de conclusion du Plan stratégique 2020-2022.

RETOUR SUR LES ÉLÉMENTS MAJEURS DU PLAN STRATÉGIQUE



SÉANCES D'INFORMATION AUX CLIENTÈLES

Au cours des deux dernières années, GCR a mis en place des séances d'information pour ses nouveaux clients afin de mieux les informer sur leurs droits et responsabilités vis-à-vis du plan de garantie obligatoire. Des séances d'information sont données aux nouveaux bénéficiaires ainsi qu'aux nouveaux entrepreneurs accrédités.



RÉPERTOIRE DES ENTREPRISES ACCRÉDITÉES CHEZ GCR

Parmi les outils d'information importants déployés durant le Plan stratégique, soulignons le Répertoire des entreprises accréditées dont la nouvelle version a été mise en ligne en juin 2020. Dans la fiche d'une entreprise, les consommateurs peuvent découvrir l'état de l'accréditation, le volume d'enregistrements, les non-conformités relevées en chantier ainsi que les réclamations reconnues.



COLONNE VERTÉBRALE

Véritable pilier dans la stratégie de gestion de risques de GCR, la Colonne vertébrale, implantée en 2020, est un système de catégorisation des défauts qui permet de faire le lien entre les problématiques observées en réclamation et les non-conformités relevées en chantier lors des inspections. Les données ont été récoltées au cours des trois dernières années et les plans d'action en prévention sont maintenant mieux arrimés à la réalité.



INSPECTIONS CIBLÉES

Poursuivant sa volonté de maximiser la quantité de bâtiments visités en chantier, GCR a saisi l'occasion de créer un nouveau type d'inspection à la suite de ses projets pilotes Blitz d'inspections en 2020 et visites préventives en 2021. Les inspections ciblées font dorénavant partie intégrante du programme d'inspection et ont permis d'atteindre la cible de 80 % des unités inspectées en 2022.



PRIX PERFORMANCE QUÉBEC

En guise de point final de son Plan stratégique, GCR a reçu une Mention lors du gala des Prix performance Québec en novembre 2022. Cette reconnaissance rend compte des efforts de GCR à établir et maintenir une saine gestion organisationnelle à tous les niveaux (gouvernance, leadership, clientèles, ressources humaines, gestion de l'information, opérations).

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

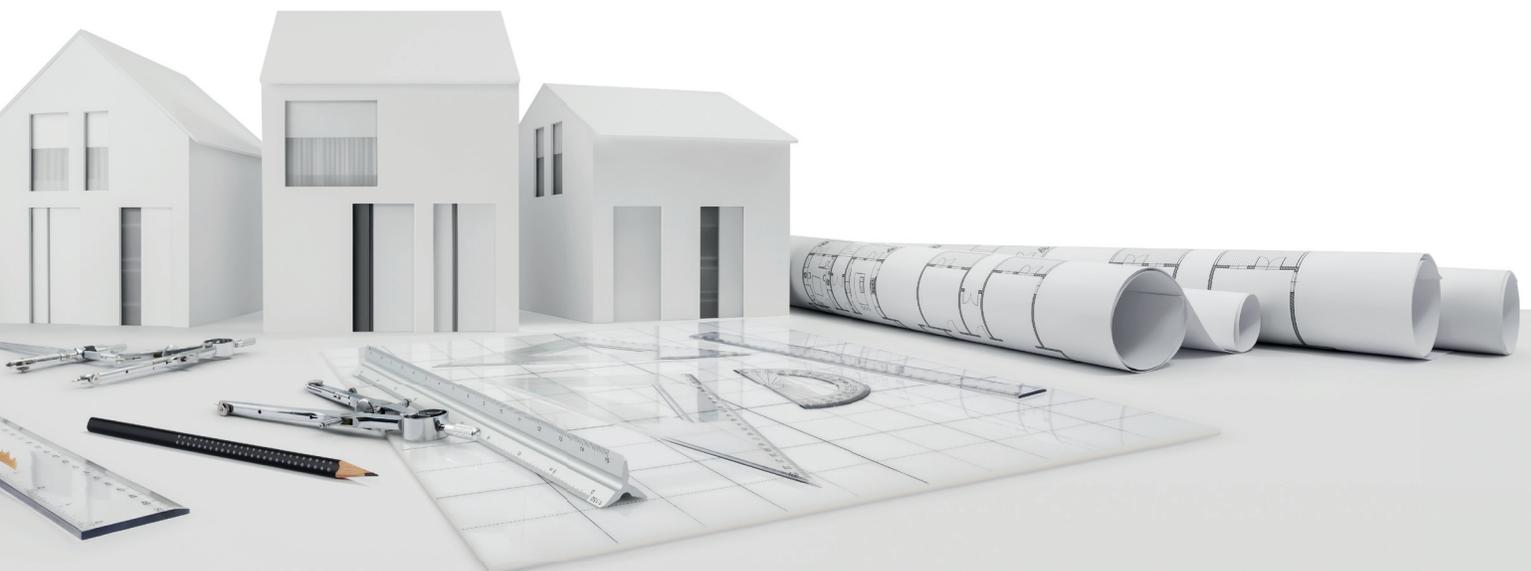
Au cours de 2022, GCR a poursuivi ses efforts dans la réalisation de projets en ressources informationnelles afin d'accroître la performance de l'organisation et de soutenir la réalisation de son mandat et de sa mission.

LA ZONE GCR

Les entrepreneurs accrédités peuvent utiliser la Zone GCR, un portail transactionnel en ligne pour faire affaire avec GCR, dans le but notamment d'enregistrer les bâtiments qu'ils construisent. En 2022, 90,5 % des projets de construction non détenus en copropriété ont été enregistrés via la Zone GCR. Quant aux projets de construction détenus en copropriété, 75,3 % y ont été enregistrés. Cet écart s'explique par le fait que cette option a été rendue disponible ultérieurement, soit au milieu de l'année 2021, pour les projets détenus en copropriété.

LE RÉPERTOIRE DES ENTREPRISES ACCRÉDITÉES

Le Répertoire des entreprises accréditées est à nouveau en 2022 un outil très consulté, avec 133 500 visites. À titre de référence, le Répertoire comptait 136 000 visites en 2021 et 73 000 visites en 2020.



LE NAVIGATEUR

GCR a amélioré de façon continue son système informatique opérationnel, le Navigateur, afin de rendre ses processus encore plus efficaces. Voici les améliorations majeures ayant été apportées en 2022 :

1. INFORMATISATION DE COURRIELS

Une grande quantité de courriels de GCR est envoyée quotidiennement aux clientèles. Dans un souci d'uniformisation et pour effectuer des suivis plus standardisés, une informatisation du processus d'envoi a été effectuée pour les courriels suivants :

- Confirmation d'enregistrement aux bénéficiaires
- Certificat d'enregistrement aux bénéficiaires
- Avis aux cautions
- Planification des inspections
- Envoi du rapport d'inspection
- Confirmation de renouvellement d'accréditation
- Décision du conciliateur
- Suivi à échéance des points de réclamation
- Activation d'une nouvelle accréditation



2. INSPECTIONS

Chez GCR, nous nous sommes donné l'objectif d'atteindre 80 % d'unités inspectées en 2022, puis de tendre vers 100 % dès 2023. Dans cette optique, nous avons opté pour l'utilisation de textes prérédigés et standardisés pour la rédaction des rapports d'inspection et pour fluidifier le suivi des travaux correctifs. D'autres améliorations ont également été apportées afin de faciliter la gestion de ces changements.

3. CONCILIATION

La gestion des réclamations a été facilitée par la mise en œuvre de nouveaux outils en 2022. Notons la gestion des délais pour l'émission des décisions qui a été intégrée au Navigateur ainsi que le suivi des travaux correctifs à réaliser par l'entrepreneur.

SATISFACTION DES CLIENTÈLES

Afin d'avoir le pouls de ses clientèles et dans un souci d'une volonté d'améliorer ses services, GCR a mandaté en 2022 une firme externe et indépendante afin d'effectuer deux sondages annuels de satisfaction, un auprès des acheteurs d'une habitation neuve assujettie au plan de garantie obligatoire et un autre auprès des entrepreneurs accrédités.

Les objectifs de cette démarche sont de connaître le niveau de satisfaction des clientèles cibles en regard des services qui leur sont offerts par GCR, d'améliorer et d'optimiser leur niveau de satisfaction et de continuer de se conformer aux exigences de la certification ISO 9001:2015 sur la qualité et du Mouvement québécois de la qualité (MQQ).

Les sondages ont été réalisés au cours du printemps 2022 : 1316 acheteurs et 303 entrepreneurs accrédités ont répondu à leur sondage respectif.

SATISFACTION DES CLIENTÈLES		
	ACHETEURS	ENTREPRENEURS
GCR est accessible	96 %	86 %
GCR assure la protection des acheteurs d'une habitation neuve	91 %	91 %
Il est facile de faire affaire avec GCR	86 %	79 %
GCR travaille à favoriser l'amélioration de la qualité de la construction	87 %	93 %
Opinion favorable ou très favorable à l'égard de GCR	88 %	86 %

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

GCR, étant un organisme à but non lucratif, est soumise à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, et ce, en vertu de l'article 73 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*. En conséquence, voici un bilan de l'année 2022 en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Au cours de l'année, GCR a reçu 116 demandes d'accès à l'information. La grande majorité des demandes, soit 81,9 %, visaient à obtenir copie d'un rapport d'inspection, 3,4 % étaient rattachées aux plans de construction alors que 14,7 % concernaient des demandes diverses.

Les demandes soumises à GCR l'ont été principalement par les bénéficiaires du plan de garantie (89,7 %) et par d'autres intervenants (10,3 %).

Il est à noter que les consommateurs n'ont plus besoin d'effectuer une demande d'accès à l'information concernant les entrepreneurs accrédités, puisque les informations les concernant sont en ligne dans le Répertoire des entreprises accréditées chez GCR.



116 DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

95
demandes d'accès
au rapport d'inspection

4
demandes d'accès au plan
de construction

17
autres demandes









LES RÉALISATIONS DE GCR EN 2022



SERVICE DE L'EXPERTISE TECHNIQUE

L'année 2022 a été remplie de changements réglementaires avec l'adoption d'une nouvelle édition du Code de construction du Québec : le Code national du bâtiment 2015 modifié — Québec. Le thème de l'efficacité énergétique a également été mis de l'avant avec la fin de la période de transition du chapitre I.1 du Code de construction du Québec – Efficacité énergétique des bâtiments et CNÉB – Canada 2015 (modifié). Ce thème a d'ailleurs fait l'objet d'un atelier technique lors de la Tournée GCR 2022 qui s'est tenue à l'automne.

L'expertise technique de GCR a travaillé au développement de fiches techniques sur des sujets pertinents pour les entrepreneurs en construction et les professionnels de l'industrie. Liées à la gestion de risques propre à GCR, les fiches techniques publiées cette année avaient comme objectif principal de cibler les problématiques les plus récurrentes en réclamation et les principales non-conformités observées sur les chantiers. GCR s'est ainsi assurée de promouvoir les meilleures pratiques en matière de construction neuve.

Plus précisément, 10 nouvelles fiches techniques ont été publiées au cours de l'année sur des sujets variés comme les fondations, les toitures, la maçonnerie, les revêtements de plancher de bois et la protection contre le radon. GCR a poursuivi sa collaboration avec la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) qui assure l'approbation du volet réglementaire de chaque nouvelle fiche technique publiée. Des collaborations avec des partenaires de l'industrie ont aussi contribué au développement de nouvelles fiches techniques.

Le Recueil des fiches techniques de GCR est très apprécié avec près de 1 200 exemplaires vendus depuis son lancement en décembre 2021. Une mise à jour a également été rendue disponible et sera renouvelée approximativement tous les 6 mois avec une nouvelle table des matières.

GCR a également maintenu sa participation à plusieurs comités techniques et de normalisation et s'est jointe à des comités consultatifs afin d'améliorer la qualité et la performance des ouvrages qui touchent l'industrie de la construction résidentielle neuve.



10
NOUVELLES FICHES
TECHNIQUES PUBLIÉES
DONT LE VOLET
RÉGLEMENTAIRE A ÉTÉ
APPROUVÉ PAR LA RBQ
(en date du 31 décembre 2022)



60
FICHES TECHNIQUES
APPROUVÉES PAR LA RBQ
AU TOTAL
(en date du 31 décembre 2022)



PRÈS DE
1 200
RECUEILS DES FICHES
TECHNIQUES VENDUS

AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT CORPORATIF

En 2022, 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*.

LE RESPONSABLE DES PLAINTES

Le Responsable des plaintes est un service consultatif indépendant, agissant de façon impartiale et visant à améliorer les services rendus par GCR à sa clientèle. Le Responsable reçoit et étudie les plaintes qui lui sont adressées de la part d'entrepreneurs détenant une accréditation et les bénéficiaires du plan de garantie. Les plaintes examinées par le Responsable ont essentiellement trait à des contraventions de GCR relativement à ses processus opérationnels en regard notamment du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

Le Responsable fait des recommandations relativement à la conformité des processus. Par ailleurs, il ne rend aucune décision ni ne modifie de décision rendue par GCR. La fonction du Responsable s'intègre ainsi dans le cadre de l'amélioration continue des processus de GCR.



35
RECouvreMENTS



5
CAS D'INSOLVABILITÉ



238
ARBITRAGES



3
MÉDIATIONS



135
DÉNONCIATIONS À LA RBQ



2
AUTRES LITIGES



37
PLAINTES TRAITÉES EN 2022

SERVICE AUX CONSOMMATEURS

LES RÉCLAMATIONS

Bien que 2022 ait été une année de retour à la normale suivant la pandémie liée à la COVID-19, le nombre de dénonciations ainsi que le nombre de dossiers en réclamation ont été légèrement plus élevés que pour l'année précédente. Des enjeux d'insolvabilité de certaines entreprises en construction expliquent cette légère hausse, créant alors des demandes en réclamation qui concernent des remboursements d'acompte et des travaux de parachèvement : GCR a donc dû se mobiliser rapidement afin de répondre à ces demandes, et ce, conformément à ce que prévoit la réglementation. GCR a également continué de traiter les dossiers liés à des travaux de parachèvement de l'entreprise Bel-Habitat qui a fait faillite en juin 2021 et dont un jugement a été rendu par la Cour supérieure du Québec en janvier 2022.

Pour assurer la cohérence et la justesse des décisions rendues en conciliation, GCR a aussi renforcé son 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 par des membres du personnel n'étant pas impliqués dans le dossier de réclamation pour en assurer l'exactitude dans le respect du Règlement.

Quant à la prise en charge des travaux, 2022 fut également fort occupée proportionnellement au volume de dossiers en réclamation où GCR a dû rapidement prendre en charge les travaux correctifs. L'intégration du Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO) dans le processus d'appel d'offres pour certains mandats s'est bien effectuée. D'ailleurs, GCR a publié à l'automne ses premiers mandats pour des fournisseurs externes. GCR continue d'évaluer en continu ses fournisseurs et en compte près de 300 potentiels pour intervenir en cas de besoin.

LES RÉCLAMATIONS EN CHIFFRES

(entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022)



2 077
DÉNONCIATIONS*



1 332
DOSSIERS DE RÉCLAMATION**



1 337
DÉCISIONS RENDUES EN CONCILIATION

LES TRAVAUX PRIS EN CHARGE EN CHIFFRES

(entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022)



292
DOSSIERS PRIS EN CHARGE EN TRAVAUX PAR GCR

***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 dans les quinze (15) jours suivant l'expédition de la lettre de dénonciation, celui-ci peut procéder à l'ouverture d'un dossier de réclamation auprès de GCR.

LES ENREGISTREMENTS

GCR a mis en place au cours de 2022 plusieurs nouvelles mesures et actions afin d'accompagner les entrepreneurs dans leurs démarches pour enregistrer leurs bâtiments comme le prévoit la réglementation. L'organisme a ainsi pu s'assurer qu'ils obtiennent le maximum de documents et d'information en lien avec leurs obligations.

Parmi ces nouvelles mesures, mentionnons la mise en place d'un service d'accompagnement. Le service démarre lorsqu'un entrepreneur fait la demande initiale d'enregistrer un projet détenu en copropriété dans la Zone GCR, une plateforme destinée aux entrepreneurs accrédités permettant d'effectuer des démarches directement en ligne. Dès que l'entrepreneur dépose une demande de ce type, celui-ci reçoit un appel de GCR pour l'accompagner de l'enregistrement jusqu'à la tenue de l'assemblée de transition du syndicat de copropriété. GCR s'assure ainsi de faire démarrer les garanties applicables, comme le prévoit la réglementation. D'ailleurs, GCR a assisté à 33 assemblées de transition au cours de l'année. Des formations personnalisées concernant l'utilisation de la Zone GCR ont aussi été effectuées auprès des entrepreneurs qui nous ont fait part de ce besoin. Au total, 42 formations ont été données au cours de l'année.

Ces nouvelles mesures fort appréciées par l'ensemble des entrepreneurs ont été possibles en raison de la forte utilisation de la Zone GCR qui permet de diminuer les délais de traitement et d'effectuer un suivi plus rigoureux lié aux enregistrements.

LES ENREGISTREMENTS EN CHIFFRES

(entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022)



12 113
CERTIFICATS ÉMIS
EN 2022

74 % pour des bâtiments
non détenus en copropriété

26 % pour des bâtiments
détenus en copropriété

LES ENQUÊTES EN CHIFFRES

(entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022)



1 757
VISITES DE
CHANTIERS



160
DÉNONCIATIONS
REÇUES



570
ENREGISTREMENTS
GÉNÉRÉS



256
DÉNONCIATIONS
ENVOYÉES À LA
RÉGIE DU BÂTIMENT
DU QUÉBEC (RBQ)



ANALYSE MENSUELLE
DES PERMIS DE
CONSTRUCTION
ÉMIS PAR
332
MUNICIPALITÉS

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. Sommairement, l'année 2022 démontre des signes de stagnation. Ainsi, l'impulsion de croissance instiguée par la pandémie dénote un essoufflement dans la croissance des nouvelles demandes pour les entreprises accréditées. En 2022, GCR a connu une hausse de 2 % de demandes de renouvellement d'accréditation tout en voyant un ralentissement de 25 % de demandes d'adhésion initiales comparativement à l'année précédente.

Dans un autre ordre d'idée, 2022 a été une année de consolidation au chapitre de l'expertise et du service à la clientèle lors des demandes d'accréditation (initiales et de renouvellement). Soulignons que GCR a notamment entamé un virage quant aux délais de traitement des demandes de renouvellement d'accréditation.

**2841****ENTREPRENEURS
ACCRÉDITÉS**

(au 31 décembre 2022)

**2674****DEMANDES DE
RENOUVELLEMENT
D'ACCRÉDITATION**

+ 2 % comparativement à 2021

**381****DEMANDES D'ADHÉSION**

- 25 % comparativement à 2021



LES INSPECTIONS

Un important virage a été effectué alors que GCR s'était donné comme objectif d'inspecter 80 % des habitations neuves en 2022. GCR a donc procédé à des ajustements quant à ses procédures en inspection, et ce, dans une perspective d'en améliorer l'efficacité et ainsi atteindre l'objectif qu'elle s'était fixé.

GCR a également mis en place un nouveau type d'inspection : les inspections ciblées. Ces dernières peuvent être déterminées en fonction des facteurs suivants :

- Une problématique revient souvent dans les réclamations des consommateurs et GCR se rend sur des chantiers pour en vérifier spécifiquement la présence ou non.
- Une problématique affectant la qualité de construction est constatée fréquemment en chantier par GCR et celle-ci souhaite la faire corriger.
- Une problématique en chantier a été nouvellement constatée par GCR, qui se rend donc sur place pour en vérifier spécifiquement la présence ou non.

GCR a donc atteint plusieurs objectifs en matière d'inspection au cours de l'année. L'un d'eux était la diversité de ses interventions aux différentes étapes de l'état d'avancement des travaux de construction ainsi que le contrôle de la qualité de construction, autant pour des problématiques qui sont plus fréquemment constatées et dénoncées que celles qui le sont moins, puisque moins visibles de prime abord.

En 2022, GCR est fière d'avoir non seulement atteint sa cible d'unités inspectées, mais de l'avoir dépassée, et ce, toujours dans une optique de protection des consommateurs et d'amélioration de la qualité de la construction en vue d'inspecter 100 % des habitations neuves en 2023.



84 %
**DES UNITÉS ENREGISTRÉES
EN 2022 ONT ÉTÉ
INSPECTÉES**
(au 31 décembre 2022)



11 406
UNITÉS INSPECTÉES



11 632
**PRATIQUES D'EXCELLENCE
RECONNUES**



100
**ANALYSES DE PLANS
RÉALISÉES**



1 120
**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 2022 au programme de formation continue de GCR :



ENVELOPPE DU BÂTIMENT ET EFFICACITÉ - NOUVEAU CODE ÉNERGÉTIQUE



ÉTUDE DE CAS - DÉPÔTS D'OCRE DANS LES SYSTÈMES DE DRAINAGE

(formation interne)



STRUCTURE À OSSATURE LÉGÈRE ET BOIS D'INGÉNIEURIE : CONTREVENTEMENT

- Cours santé et sécurité générale sur les chantiers de construction, incluant le SIMDUT 2015
- Étude de cas – Ventilation vide sous-toit (formation interne)
- Flèches admissibles et planéité des planchers (formation interne)
- Maçonnerie des bâtiments: normes et tolérances applicables (formation interne)
- Partie 11 du Code du bâtiment (formation interne)
- Ventilation mécanique (CVCA) (formation interne)

QUELQUES STATISTIQUES :



TAUX DE ROULEMENT VOLONTAIRE EN 2022 :

13 %



42 % DE FEMMES AU SEIN DE L'ORGANISATION, DONT 22 % SPÉCIALISÉES DANS LE DOMAINE DE LA CONSTRUCTION

(représente 9 % des employés au total)



MOYENNE D'ANNÉES D'ANCIENNETÉ DU PERSONNEL :

4 ANS



37 % DES EMPLOYÉS ONT PLUS DE 5 ANS D'ANCIENNETÉ

RÉPARTITION DE L'ÂGE CHEZ LES EMPLOYÉS DE GCR

TRANCHE D'ÂGE	% D'EMPLOYÉS
29 ANS ET MOINS	12 %
30-39 ANS	23 %
40-49 ANS	24 %
50-59 ANS	24 %
60 ANS +	17 %

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le Service à la clientèle (SAC) de GCR a été très occupé au cours de l'année 2022, bien qu'une légère baisse de 5 % des appels ait été observée comparativement à 2021. En effet, 24 830 appels ont été traités au SAC en 2022. Soulignons que 31 % des appels ont été faits par des consommateurs au sujet de réclamations.



24 830
APPELS TRAITÉS



100
MOYENNE DE 100
APPELS TRAITÉS PAR
JOUR

SATISFACTION TRÈS ÉLEVÉE ENVERS LE SAC

(805 répondants)



96 %
DES CLIENTS SONT TRÈS
SATISFAITS OU SATISFAITS
DU TEMPS D'ATTENTE



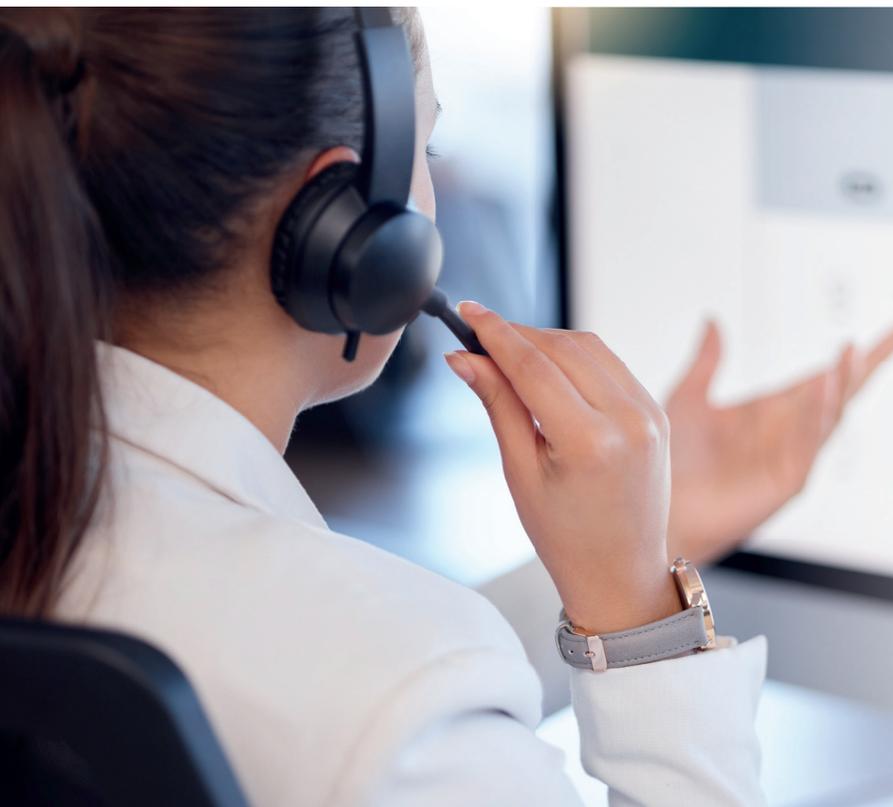
93 %
DES CLIENTS SONT
TRÈS SATISFAITS OU
SATISFAITS DE LA QUALITÉ
DE L'INFORMATION
TRANSMISE



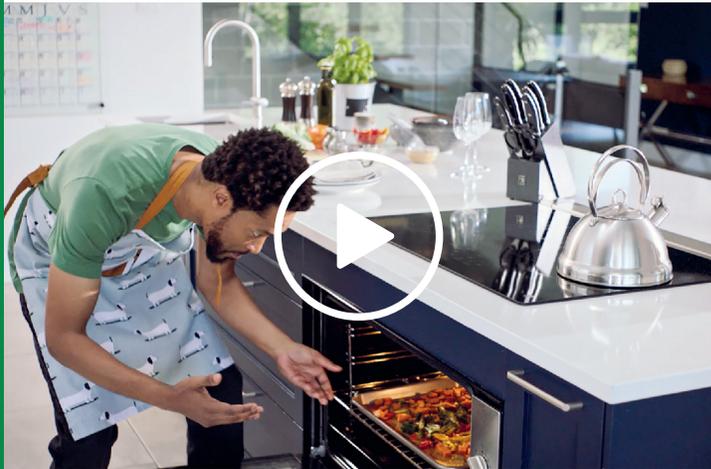
97 %
DES CLIENTS SONT
TRÈS SATISFAITS OU
SATISFAITS DU NIVEAU
DE COURTOISIE ET
D'ACCOMPAGNEMENT



8,7
EST LA NOTE MOYENNE
DONNÉE PAR LES
CLIENTS QUANT À LEUR
EXPÉRIENCE



COMMUNICATIONS



Les communications et les relations partenaires de GCR ont continué de prendre une place prépondérante en 2022. En début d'année, GCR a décidé de publier sur son site Web une liste d'entreprises qui ont perdu leur accréditation, et ce, dans un souci d'accroître les informations rendues disponibles aux consommateurs. Toujours dans cette veine, GCR a lancé la diffusion d'une quinzaine de capsules vidéo destinées aux consommateurs visant à répondre de façon vulgarisée à une question précise au sujet du plan de garantie obligatoire et des protections qui s'appliquent. Plus tard à l'automne, une campagne numérique a aussi été lancée afin d'encourager les consommateurs à effectuer les vérifications nécessaires lorsque ceux-ci sont en processus d'acquiescer une propriété neuve.

Après 2 ans d'absence en raison de la pandémie, la Tournée GCR a fait son retour à l'automne où celle-ci s'est rendue dans huit villes du Québec, soit Québec, Rimouski, Saguenay, Gatineau, Boucherville, Laval, Trois-Rivières et Sherbrooke. Les entrepreneurs et professionnels de l'industrie participants ont pu assister à différents ateliers sur, entre autres, les nouveautés et changements en inspection, les rôles et responsabilités d'un entrepreneur ainsi que l'efficacité énergétique et l'étanchéité du bâtiment. Un peu plus de 1 500 personnes se sont inscrites à la Tournée GCR 2022, soit une hausse de 27 % par rapport à l'édition 2020.

Différents outils et moyens de communication ont également été mis en œuvre au cours de l'année. Mentionnons la réalisation d'un recueil imprimé des fiches techniques de GCR à la fin de l'année 2021, la publication d'un guide



d'achat en copropriété réalisé en collaboration avec le Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec (RGCQ) et l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) ainsi que la consolidation des séances d'information aux nouveaux acheteurs et nouveaux entrepreneurs qui ont totalisé près de 2000 inscriptions sur 13 séances virtuelles.

Dans un souci d'encore mieux faire connaître le plan de garantie obligatoire, GCR a notamment collaboré avec une grande institution financière afin de mettre en place une formation complète sur le sujet destinée aux membres de leur personnel réalisant du financement hypothécaire résidentiel au Québec. D'autres initiatives se sont tenues au cours de l'année, telles que des ateliers et des conférences données par GCR lors d'événements organisés par des partenaires de l'industrie.

GCR a continué de maintenir et solidifier ses relations tout au long de l'année avec la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), son principal partenaire et collaborateur, ainsi qu'avec ses autres partenaires.



1502
**INSCRIPTIONS À
LA TOURNÉE GCR 2022**
(+ 27 % par rapport à 2020)



8 M
**DE VUES DE VIDÉOS SUR
LES RÉSEAUX SOCIAUX
DE GCR EN 2021 ET 2022**



7 837
ABONNÉS FACEBOOK
(+ 37 % PAR RAPPORT À 2021)
(164 PUBLICATIONS FACEBOOK)



13
SÉANCES D'INFORMATION
(1 828 NOUVEAUX ACHETEURS ET
130 NOUVEAUX ENTREPRENEURS
INSCRITS)



8
**COMMUNIQUÉS DE PRESSE
PUBLIÉS**



62 %
TAUX D'OUVERTURE
(Écho GCR — Consommateurs)



67 %
TAUX D'OUVERTURE
(Écho GCR — Entrepreneurs)



FINANCES ET ADMINISTRATION

Résumé de la situation financière de GCR pour son exercice terminé le 31 décembre 2022.

FONDS DE RÉSERVE	
2022	
Actif total	66 477 951 \$
Passif total	38 598 597 \$
Actif net	27 879 354 \$
Revenus - Certificats de garantie	11 784 930 \$
Revenus - Intérêts et placements	1 262 146 \$
Charges - Réclamations	1 948 223 \$
Charges - Rémunération et frais d'administration	3 636 117 \$
Excédent pour la période	7 462 736 \$

FONDS GÉNÉRAL	
2022	
Actif total	40 517 692 \$
Passif total	46 409 468 \$
Insuffisance de l'actif net	-5 891 776 \$
Revenus - Certificats de garantie	7 870 176 \$
Revenus - Adhésion, inspections et gestion du risque	3 799 762 \$
Revenus - Intérêts et placements	565 417 \$
Revenus - Autres	1 050 437 \$
Charges - Rémunération et frais d'administration	10 052 133 \$
Charges - Autres	2 512 503 \$
Excédent pour la période	721 156 \$







LES ÉTATS FINANCIERS DE GCR

ÉTATS FINANCIERS

(31 décembre 2022)

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 2022, 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 2022, 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 27 avril 2023

¹ CPA auditeur, permis de comptabilité publique n° A112005

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

État de la situation financière

Au 31 décembre 2022

	Fonds de réserve	Fonds général	2022 Total	2021 Total
	\$	\$	\$	\$
Actif				
Trésorerie	—	3 648 466	3 648 466	4 917 714
Compte de réserves [note 3]	47 438 107	—	47 438 107	51 113 758
Placements [note 4]	—	11 386 002	11 386 002	11 251 900
Sommes détenues pour des entrepreneurs/ bénéficiaires [note 5]	—	17 733 240	17 733 240	15 569 364
Débiteurs	4 722 384	3 888 641	8 611 025	8 167 488
Actif d'assurance	7 800 200	—	7 800 200	3 700 200
Montant à recevoir interfonds	5 564 574	—	5 564 574	949 637
Primes d'assurance payées d'avance	952 686	—	952 686	909 937
Frais payés d'avance	—	129 712	129 712	130 771
Intérêts à recevoir	—	150 513	150 513	101 406
Divers à recevoir	—	324	324	121 305
Immobilisations corporelles [note 6]	—	1 257 178	1 257 178	1 376 864
Actifs incorporels [note 7]	—	2 323 616	2 323 616	2 108 863
	66 477 951	40 517 692	106 995 643	100 419 207
Passif et actif (insuffisance de l'actif) net				
Passif				
Passif au titre des certificats de garantie [note 8]	38 590 165	19 123 795	57 713 960	65 452 245
Obligations liées aux sommes détenues pour des entrepreneurs/bénéficiaires [note 10]	—	17 783 240	17 783 240	15 569 364
Fournisseurs et charges à payer [note 11]	8 432	2 748 962	2 757 394	3 285 481
Montant à payer interfonds	—	5 564 574	5 564 574	949 637
Revenus perçus d'avance	—	1 188 897	1 188 897	1 358 794
	38 598 597	46 409 468	85 008 065	86 615 521
Actif (insuffisance de l'actif) net	27 879 354	(5 891 776)	21 987 578	13 803 686
	66 477 951	40 517 692	106 995 643	100 419 207

Engagements contractuels [note 13]

Éventualités [note 14]

Voir les notes complémentaires aux états financiers

Au nom du conseil,

 Oline Desormeaux CPA, CA, admA.

Administrateur

 Louis Hébert

Administrateur

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

État des résultats

Exercice clos le 31 décembre 2022

	Fonds de réserve	Fonds général	2022 Total	2021 Total
	\$	\$	\$	\$
Produits				
Certificats de garantie <i>[note 8]</i>	11 784 930	7 870 176	19 655 106	19 558 438
Adhésion	—	1 386 724	1 386 724	1 306 759
Services d'inspection et de gestion de risque	—	2 413 038	2 413 038	2 937 150
Intérêts et revenus de placements	1 262 146	565 417	1 827 563	2 538 401
Autres revenus	—	1 050 437	1 050 437	989 737
	13 047 076	13 285 792	26 332 868	27 330 485
Charges				
Réclamations <i>[note 8]</i>	1 948 223	—	1 948 223	10 778 865
Rémunération du personnel et avantages sociaux	2 849 543	7 286 383	10 135 926	8 996 180
Frais d'administration	353 371	2 765 750	3 119 121	2 417 472
Mauvaises créances du fonds général	—	831 654	831 654	1 606 393
Primes d'assurance	433 203	—	433 203	397 944
Assurances	—	122 109	122 109	121 018
Loyer	—	614 812	614 812	643 756
Autres	—	—	—	3 815
Amortissement des immobilisations corporelles	—	197 134	197 134	197 217
Amortissement des actifs incorporels	—	746 794	746 794	495 561
	5 584 340	12 564 636	18 148 976	25 658 221
Excédent des produits sur les charges	7 462 736	721 156	8 183 892	1 672 264

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 2022

	Fonds de réserve \$	Fonds général \$	Total \$
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
Transfert entre fonds	3 990 452	(3 990 452)	—
Excédent des produits sur les charges	7 462 736	721 156	8 183 892
Actif (insuffisance de l'actif) net au 31 décembre 2022	27 879 354	(5 891 776)	21 987 578

Voir les notes complémentaires aux états financiers

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 décembre 2022

	2022	2021
	\$	\$
Activités d'exploitation		
Excédent des produits sur les charges	8 183 892	1 672 264
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation du passif au titre des certificats de garantie	(4 745 461)	5 708 331
Variation de l'actif d'assurance	(4 100 000)	(3 700 200)
Amortissement des immobilisations corporelles	197 134	197 217
Amortissement des actifs incorporels	746 794	495 561
Amortissement de la prime et escompte	(250 687)	(238 222)
Variation nette des soldes hors caisse du fonds de roulement	(1 111 337)	(659 953)
Variation du solde des revenus de certificats de garantie reportés	(2 992 824)	2 112 939
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(4 072 489)	5 587 937
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(77 448)	(78 708)
Acquisition d'actifs incorporels	(961 547)	(1 221 500)
Cessions (acquisitions) nettes de placements	(100 733)	(3 096 081)
Augmentation du compte de réserves	3 892 969	463 182
Augmentation des sommes détenues pour des entrepreneurs/ bénéficiaires	(2 163 876)	(3 439 613)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	589 365	(7 372 720)
Activités de financement		
Augmentation des obligations liées aux sommes détenues pour des entrepreneurs/bénéficiaires	2 213 876	3 439 613
Remboursement de l'emprunt bancaire	—	(300 000)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	2 213 876	3 139 613
Variation nette de la trésorerie	(1 269 248)	1 354 830
Trésorerie au début de l'exercice	4 917 714	3 562 884
Trésorerie à la fin de l'exercice	3 648 466	4 917 714

Voir les notes complémentaires aux états financiers

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2022

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.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2022

Compte de réserves

L'Organisme doit maintenir en tout temps, dans un compte en fidéicommis 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 recouvrés 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 contractés dans une opération conclue dans des conditions de pleine concurrence qui ne seront pas évalués ultérieurement à la juste valeur sont ajustés en fonction du montant des coûts de transaction directement attribuables à leur création, à leur émission ou à leur prise en charge; ces coûts de transaction et les commissions sont amortis selon la méthode linéaire.

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 et du compte de réserves. Les passifs financiers sont composés des fournisseurs et charges à payer [excepté les sommes à remettre à l'État], du passif au titre des certificats de garantie et des obligations liées aux sommes détenues pour des entrepreneurs.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2022

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.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2022

iv) Intérêts

Les produits d'intérêts et revenus de placements sont comptabilisés en fonction du temps écoulé, lorsque la recouvrabilité du montant est assurée de façon raisonnable. Les produits d'intérêts et revenus 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 des exercices terminés les 31 décembre 2022 et 2021. 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 53 261 \$ en 2022 [117 000 \$ en 2021] 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 2022

3) Compte de réserves

Le tableau suivant présente les variations du compte de réserves.

	2022 \$	2021 \$
Solde au début de l'exercice	51 113 758	51 366 622
Portion des sommes de certificats de garantie perçues au cours de l'exercice	9 856 061	13 110 919
Réclamations payées	(13 630 670)	(11 829 758)
Frais directs de sinistre	(3 834 370)	(3 467 688)
Recouvrements encaissés	2 824 167	742 756
Revenus d'intérêts net de frais de gestion	1 109 161	1 190 907
Solde à la fin de l'exercice	47 438 107	51 113 758

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.

	2022 \$	2021 \$
Trésorerie	825 822	2 060 355
Placements au coût amorti	46 059 322	48 559 705
Intérêts courus à recevoir	552 963	493 698
Solde à la fin de l'exercice	47 438 107	51 113 758

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 2 décembre 2027. Le rendement à maturité de ces placements varie entre 0,99 % et 5,10 %.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2022

4) Placements

	2022 \$	2021 \$
Trésorerie	3 844	14
Placements au coût amorti	11 382 158	11 251 886
	11 386 002	11 251 900

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 20 décembre 2027. Le rendement à maturité de ces placements varie entre 1,00 % et 4,81 %.

5) Sommes détenues pour des entrepreneurs / bénéficiaires

	2022 \$	2021 \$
Certificats de dépôt à terme garantis	17 221 408	15 143 500
Intérêts courus à recevoir	511 832	425 864
	17 733 240	15 569 364

Les certificats de dépôt à terme garantis viennent à échéance dans moins d'un an et portent intérêt au taux de 0,10 % à 3,85 %.

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 2022

6) Immobilisations corporelles

	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Valeur comptable nette \$
2022			
Bureau et mobilier	478 876	276 588	202 288
Matériel informatique	454 873	348 960	105 913
Équipement de télécommunication	71 653	71 653	—
Améliorations locatives	1 224 452	275 475	948 977
	2 229 854	972 676	1 257 178
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

7) Actifs incorporels

	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Valeur comptable nette \$
2022			
Logiciel de gestion intégrée	7 943 599	5 844 947	2 098 652
Site Web	538 276	313 312	224 964
	8 481 875	6 158 259	2 323 616
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

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2022

8) Passif au titre des certificats de garantie

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

	2022 \$	2021 \$
Réclamations	9 239 047	17 234 049
Refacturation	(13 088 686)	(11 109 514)
Mauvaises créances	9 867 862	8 354 530
Revenus d'assurance	(4 100 000)	(3 700 200)
Réclamations nettes de l'exercice	1 948 223	10 778 865

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 2022 l'actif d'assurance totalisait 7 800 200 \$ [3 700 200 \$ au 31 décembre 2021].

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

	2022 \$	2021 \$
Solde des revenus de certificats de garantie reportés au début de l'exercice	50 840 594	48 727 655
Sommes de certificats de garantie perçues au cours de l'exercice	16 662 282	21 671 377
Produits de certificats de garantie constatés	(19 655 106)	(19 558 438)
Solde des revenus de certificats de garantie reportés à la fin de l'exercice	47 847 770	50 840 594
Réclamations déclarées mais non réglées	5 898 777	10 083 657
Réclamations non déclarées	414 229	—
Provision pour frais directs et indirects	3 156 502	3 436 017
Marge pour écarts défavorables	396 682	1 091 977
Réserve actuarielle	9 866 190	14 611 651
Solde du passif au titre des certificats de garantie à la fin de l'exercice	57 713 960	65 452 245

Selon l'article 57 du règlement de la RBQ, la GCR a déposé le 31 mars 2023 dans le compte de réserves une somme additionnelle de 4 000 000 \$ équivalent à la différence entre la réserve actuarielle et le montant du compte de réserves. Cette somme provient de la vente de placements du fonds général.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2022

9) Emprunt bancaire

L'Organisme bénéficie d'un crédit autorisé de 2 500 000 \$ échéant le 31 mai 2023. Ce crédit porte intérêt au taux préférentiel majoré de 0,25 %, qui était de 6,45 % au 31 décembre 2022. Une hypothèque mobilière sur l'universalité des créances a été donnée en garantie de cet emprunt. Aux 31 décembre 2022 et 2021, l'organisme n'avait pas utilisé ce crédit.

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

	2022 \$	2021 \$
Dû à la RBQ	646 022	1 169 617
Créditeurs et frais courus	871 451	925 568
Salaires et vacances courus à payer	1 239 921	1 118 764
Sommes à remettre à l'État	—	71 532
	2 757 394	3 285 481

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.

La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)

Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2022

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.

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 :

	\$
2023	614 585
2024	605 995
2025	604 222
2026	603 325
2027	603 325
	3 031 452

14) Éventualités

L'Organisme est exposé à divers litiges et réclamations survenant dans le cours normal des affaires. Au 31 décembre 2022, 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



Montréal, le 23 avril 2023

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 :	21 987 578 \$
Excédent minimum requis :	3 023 683 \$
Marge disponible :	18 963 895 \$

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 :

Au titre des certificats de garantie :	57 713 960 \$
Compte de réserve avant transfert du Fonds général:	47 438 107 \$
Compte de réserve après transfert du Fonds général :	51 438 107 \$
Réserve minimale selon l'article 50 du Règlement :	45 751 698 \$
Réserve actuarielle minimale :	50 607 464 \$

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 2022, GCR montre un excédent de 12 010 785 \$ à ce chapitre avant le transfert de 4 000 000 \$ du Fonds général au Compte de réserve.

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 comportant des mesures à prendre en compte a été transmis à la direction et selon l'opinion de l'actuaire la santé financière est ainsi 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 2022, 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 actuariel (somme minimale des placements à maintenir au compte de réserve) constitue une provision appropriée à l'égard des certificats d'enregistrement émis jusqu'au 31 décembre 2022. De plus, les états financiers présentent fidèlement les résultats de l'évaluation.


Richard Bisson, FICA, FSA
Actuaire

LES POLITIQUES DE L'ADMINISTRATEUR DU PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE

L'article 65.1 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* prévoit que l'administrateur (« GCR ») doit, pour assurer la mise en application du plan approuvé, respecter les politiques d'encadrement suivantes élaborées par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) :

- Politique sur l'inspection ;
- Politique sur la tarification et la reconnaissance de la qualité de la construction ;
- Politique sur l'éthique ;
- Politique d'information aux bénéficiaires ;
- Politique sur le traitement des réclamations et sur la constitution d'un comité des réclamations ;
- Politique d'information sur l'entrepreneur ;
- Politique de gestion du compte de réserves ;
- Politique de gestion contractuelle entre l'administrateur et un tiers.

Ces politiques sont adoptées par le conseil d'administration de la RBQ et publiées sur son site Internet.

POLITIQUE SUR L'INSPECTION

La Politique sur l'inspection vise à encadrer l'inspection des bâtiments résidentiels neufs garantis par le plan afin de s'assurer de la qualité de la construction et de prévenir les vices et malfaçons dans la construction de ces bâtiments et, conséquemment, réduire les réclamations potentielles des bénéficiaires du plan.

GCR répond aux six obligations découlant de cette politique.

POLITIQUE SUR LA TARIFICATION ET LA RECONNAISSANCE DE LA QUALITÉ DE LA CONSTRUCTION

La Politique sur la tarification et la reconnaissance de la qualité de la construction encadre la détermination de la tarification et de ses liens avec la reconnaissance de la qualité des travaux de construction des entrepreneurs accrédités auprès de l'administrateur.

Elle établit un principe de tarification en fonction des facteurs de risques, en ce qui concerne la prime à verser par un entrepreneur pour chaque certificat de garantie. La politique vise aussi la tarification relative aux autres services rendus nécessaires dans l'administration du plan, et ce, afin d'assurer la qualité des travaux de construction et la pérennité du plan.

GCR répond à cinq des six obligations découlant de cette politique. Concernant l'obligation n° 3 sur les états financiers, GCR fournit ses états financiers audités avec les données d'expérience et un rapport actuariel une fois par année. Par ailleurs, elle fournit des états financiers intérimaires quatre fois par année. Quant à l'obligation n° 4, elle ne s'est jamais présentée puisque le fonds de roulement et la réserve actuarielle n'ont jamais connu d'insuffisance de fonds.

POLITIQUE SUR L'ÉTHIQUE

La Politique sur l'éthique vise à établir les valeurs, les comportements et les principes fondamentaux qui permettront d'assurer que l'administrateur ait une conduite empreinte d'éthique. Elle vise aussi à guider les actions et les comportements de celui-ci et à orienter sa prise de décision dans l'exercice des fonctions qui lui sont dévolues, et ce, afin de renforcer le lien de confiance du grand public en général et particulièrement des bénéficiaires du plan en ce qui a trait à son intégrité et son impartialité dans l'administration du plan.

GCR répond aux trois obligations découlant de cette politique.

POLITIQUE D'INFORMATION AUX BÉNÉFICIAIRES

La Politique d'information aux bénéficiaires vise à encadrer la transmission de l'information destinée aux bénéficiaires du plan. Elle contient l'information adéquate importante pour tous les bénéficiaires de la garantie, notamment pour les membres du conseil d'administration d'un syndicat de copropriété, afin qu'ils posent les gestes nécessaires leur permettant de bénéficier pleinement de la garantie qu'ils détiennent.

GCR répond aux quatre obligations découlant de cette politique.

POLITIQUE SUR LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET SUR LA CONSTITUTION D'UN COMITÉ DES RÉCLAMATIONS

La Politique sur le traitement des réclamations et sur la constitution d'un comité des réclamations vise à encadrer le traitement des réclamations des bénéficiaires de la garantie effectué par l'administrateur et à uniformiser la ligne de conduite à suivre lors de réclamations des bénéficiaires, et ce, que ce soit pour une analyse, une inspection ou une décision de l'administrateur.

GCR répond aux cinq obligations découlant de cette politique.

POLITIQUE D'INFORMATION SUR L'ENTREPRENEUR

La Politique d'information sur l'entrepreneur vise à assurer au public, et particulièrement aux propriétaires potentiels de bâtiments résidentiels neufs, la disponibilité de l'information sur les entrepreneurs accrédités et sur la qualité de leurs constructions, ces informations devant être diffusées par l'administrateur. Elle a aussi pour but d'encadrer la diffusion de cette information de manière à favoriser une hausse de la qualité de la construction résidentielle.

GCR répond aux trois obligations découlant de cette politique.

POLITIQUE DE GESTION DU COMPTE DE RÉSERVES

La Politique de gestion du compte de réserves vise à encadrer la gestion du compte de réserves de l'administrateur, afin de protéger les montants destinés à indemniser les bénéficiaires du plan et à définir les paramètres d'une gestion sécuritaire et efficiente du compte de réserves, afin de prévenir les risques de fraude ou de mauvaise utilisation des actifs de ce compte.

GCR répond aux quatre obligations découlant de cette politique.

POLITIQUE DE GESTION CONTRACTUELLE ENTRE L'ADMINISTRATEUR DE PLAN DE GARANTIE ET UN TIERS

La Politique de gestion contractuelle entre l'administrateur de plan de garantie et un tiers a pour but de favoriser dans le cadre de la gestion contractuelle de l'administrateur, plus précisément l'intégrité, la transparence et l'absence de conflit d'intérêts de l'administrateur, de ses membres et de ses employés, le traitement équitable des tiers dans l'octroi de contrat ainsi que la mise en place de procédures de gestion contractuelle efficaces.

GCR répond à trois des quatre obligations découlant de cette politique. Concernant l'obligation n° 2 sur l'évaluation des avantages et les coûts des contrats signés, GCR n'est soumise à la *Loi sur les contrats des organismes publics* que depuis 2022. Elle n'a donc pas à l'heure actuelle un historique suffisant pour évaluer les avantages et les coûts.

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. Quinze de ces risques sont actuellement actifs et font donc l'objet de mesures de contrôle.

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 2022, GCR comptait près de 78 000 unités sous garantie, ce qui représente un montant total garanti de 23,4 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.

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 risques 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 un élément de construction sont les plus récurrentes, GCR continuera de garantir les dommages qui y sont liés.



GOUVERNANCE 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, priorisés et contrôlés.

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

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

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

1^{RE} LIGNE DE DÉFENSE : OPÉRATION

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

2^E LIGNE DE DÉFENSE : SUPERVISION

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

3^E LIGNE DE DÉFENSE : AUDIT INTERNE

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



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE

GARANTIEGCR.COM



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



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



info@garantiegr.com