RAPPORT ANNUEL 2023

GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT DU CA ..... / 3

MOT DU PDG ..... / 4

SECTION 1 : PRÉSENTATION DE GCR

1.1 MISSION ET VALEURS ..... / 6

1.2 GCR EN BREF ..... / 7

SECTION 2 : GOUVERNANCE

2.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ..... / 10

2.2 LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ..... / 11

2.3 RELEVÉ DES PRÉSENCES DES ADMINISTRATEURS ..... / 14

SECTION 3 : LES RÉSULTATS DE GCR

3.1 PLAN STRATÉGIQUE 2023-2025 ..... / 16

3.2 LES SERVICES OPÉRATIONNELS ..... / 17

- A. Accréditation ..... / 17
- B. Enregistrement ..... / 18
- C. Inspection ..... / 19
- D. Réclamations ..... / 20
- E. Expertise technique ..... / 21

3.3 SERVICE À LA CLIENTÈLE ET COMMUNICATIONS ..... / 22

- A. Service à la clientèle ..... / 22
- B. Communications ..... / 23

3.4 LES SERVICES ADMINISTRATIFS ..... / 24

- A. Affaires juridiques et secrétariat corporatif ..... / 24
- B. Ressources humaines ..... / 25
- C. Finances ..... / 26
- D. Recouvrement ..... / 27

3.5 LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE / 28

3.6 ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ... / 29

SECTION 4 : UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES ..... / 32

4.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES ..... / 34

4.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES ..... / 35

SECTION 5 : LES FINANCES DE GCR

5.1 LES ÉTATS FINANCIERS DE GCR ..... / 38

5.2 LE RAPPORT DE L'ACTUAIRE ..... / 54

SECTION 6 : AUTRES INFORMATIONS

6.1 LES POLITIQUES DE L'ADMINISTRATEUR ..... / 58

6.2 GESTION DE RISQUES ..... / 60

MOT DU PRÉSIDENT DU CA

Parmi les éléments marquants de 2023, il serait difficile de passer sous silence le ralentissement économique qui a affecté sévèrement l'industrie de la construction, en particulier la construction résidentielle neuve. En effet, les baisses non négligeables des mises en chantier tout au long de l'année ont eu des répercussions sur notre organisme. Face à cette situation, mes collègues administrateurs et moi-même avons suivi le dossier de près, demandant à avoir un compte-rendu sur le sujet lors de chaque réunion du conseil d'administration (CA). Nous avons en conséquence adopté les ajustements budgétaires nécessaires.

Parmi les autres activités du CA, je tiens à souligner les dossiers travaillés en cours d'année par les divers comités. Ceux-ci comprennent notamment la mise à jour du registre de risques, l'examen des déclarations de probité et d'intérêts des administrateurs, la formulation de recommandations relatives à la composition des comités du CA ainsi qu'à la nomination et la reconduction du mandat des administrateurs. Le CA a également travaillé à l'élaboration d'un formulaire d'autoévaluation des administrateurs.

Par la même occasion, j'aimerais souligner l'implication des administrateurs qui nous ont quittés, soit mesdames Marjorie Théberge et Aline Desormeaux ainsi que monsieur Pascal Raymond, et saluer l'arrivée de nouveaux administrateurs, soit messieurs André Bourassa, Benoit Lévesque et Jean Paul Dutrisac.

Dans un autre ordre d'idées, GCR s'est dotée d'un nouveau plan stratégique qui s'échelonnera de 2023 à 2025. Il s'articule autour de quatre orientations : mettre le client au cœur de l'amélioration de ses services, contribuer à l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle, assurer la pérennité du plan de garantie et renforcer ses pratiques écoresponsables. Fondé sur la consolidation de l'approche et des activités de l'organisme depuis ses débuts, le plan comprend 31 projets et processus, dont un grand nombre sont déjà en cours de réalisation, réalisés de façon continue ou déjà réalisés et terminés. Vous trouverez plus de détails à ce sujet dans ce rapport annuel.

Depuis le début de ses activités en 2015, GCR a gagné deux prix prestigieux lors des éditions 2018 et 2022 des Prix performance Québec, soit une Distinction régionale et une Mention. En plus de cela, elle a obtenu en 2023 le prix Argent dans la catégorie « Excellence, innovation et mieux-être » lors des Prix Canada pour l'excellence. Créé en 1984, il s'agit du programme canadien de récompenses organisationnelles le plus convoité pour la reconnaissance des réalisations exceptionnelles. Il reconnaît le respect et le dépassement de normes et d'exigences rigoureuses. Il convient de souligner

LOUIS GENEST
Président du CA de GCR

que GCR a reçu trois distinctions majeures — deux à l'échelle provinciale et une à l'échelle nationale — en moins de 10 années d'existence, ce dont je suis fier.

En conclusion, je tiens à souligner l'implication de mes collègues du CA, du président-directeur général, Daniel Laplante, de l'équipe de direction ainsi que des employés de GCR. Malgré les défis traversés en 2023, GCR est toujours demeurée attachée à son mandat et sa mission ainsi qu'à ses valeurs que sont l'équité, l'excellence, le respect, la responsabilité et la transparence.

Merci !

MOT DU PDG

Comme vous le savez, l'année 2023 a été marquée par des hausses supplémentaires du taux directeur de la Banque du Canada, entraînant une chute de l'activité dans l'industrie de la construction résidentielle neuve. Une baisse très marquée de 40 % des enregistrements d'unités a donc été observée chez GCR comparativement à 2022 et elle est de 56 % par rapport au sommet de 2021. GCR administre le plan de garantie obligatoire et doit en assurer la pérennité. Des mesures ont donc été prises en ce sens au cours de l'année et même dans les derniers mois de 2022 : une réduction des dépenses a été mise en place dans tous les départements de l'organisation et une limite a été instaurée sur le nombre d'embauches. Nous aurions souhaité que ces actions soient suffisantes, mais hélas, il nous a malheureusement fallu prendre la décision difficile de nous départir d'un certain nombre d'employés au cours du printemps dernier. Parallèlement, la tarification des enregistrements a aussi été ajustée et retravaillée en cours d'année pour une mise en œuvre dès 2024. Je peux affirmer que ces actions ont permis de traverser cette période plus mouvementée en plus d'assurer la pérennité du plan de garantie obligatoire.

Je souligne par ailleurs que la satisfaction de notre clientèle est toujours au rendez-vous. En effet, selon nos sondages annuels de 2023, 87 % des acheteurs et 85 % des entrepreneurs ont exprimé une opinion favorable ou très favorable à l'égard de GCR.

En ce qui concerne certains de nos projets, je suis fier que l'objectif ambitieux que nous nous sommes fixé en matière d'inspection soit désormais atteint. Je veux féliciter toute l'équipe de l'inspection pour avoir permis à GCR d'atteindre cet objectif et avoir assuré à tous les acheteurs d'une nouvelle propriété une inspection de la part de GCR. Nous avons aussi lancé cette année plusieurs formations techniques et réglementaires destinées aux entrepreneurs accrédités et aux professionnels de l'industrie. Ces formations sont toutes reconnues par la RBQ dans le cadre de la formation continue obligatoire en vigueur depuis avril 2022.

Je profite de l'occasion pour remercier deux proches collaborateurs qui ont quitté GCR en 2023 pour relever de nouveaux défis professionnels, soit Josée Boisvert, vice-présidente Finances et administration, ainsi que Jean Aubuchon, vice-président Affaires juridiques et secrétariat corporatif. Leur travail exceptionnel et leur professionnalisme ont fait la différence lors de leur passage chez GCR.

Je désire également remercier les administrateurs de GCR pour leur confiance et leur soutien. Mes remerciements s'étendent également aux membres de la direction qu'à tous les membres du personnel. Nous avons eu une année quelque peu mouvementée, mais grâce à votre dévouement, nous avons continué à remplir notre mission et à incarner nos valeurs.

DANIEL LAPLANTE
Président-directeur général de GCR

Pour conclure, je vous informe que dans un souci de toujours fournir un maximum de renseignements à nos clientèles et au public en général, cette édition du rapport annuel de GCR comprend plusieurs nouvelles informations. La transparence étant l'une de nos cinq valeurs, GCR continue donc dans cette voie.

Bonne lecture !

SECTION 1 : PRÉSENTATION DE GCR

1.1 MISSION ET VALEURS

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 1er 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

FAVORISER L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE NEUVE

Nos valeurs

- ÉQUITÉ
- EXCELLENCE
- RESPECT
- RESPONSABILITÉ
- TRANSPARENCE

1.2 GCR EN BREF

Données générales

(au 31 décembre 2023)

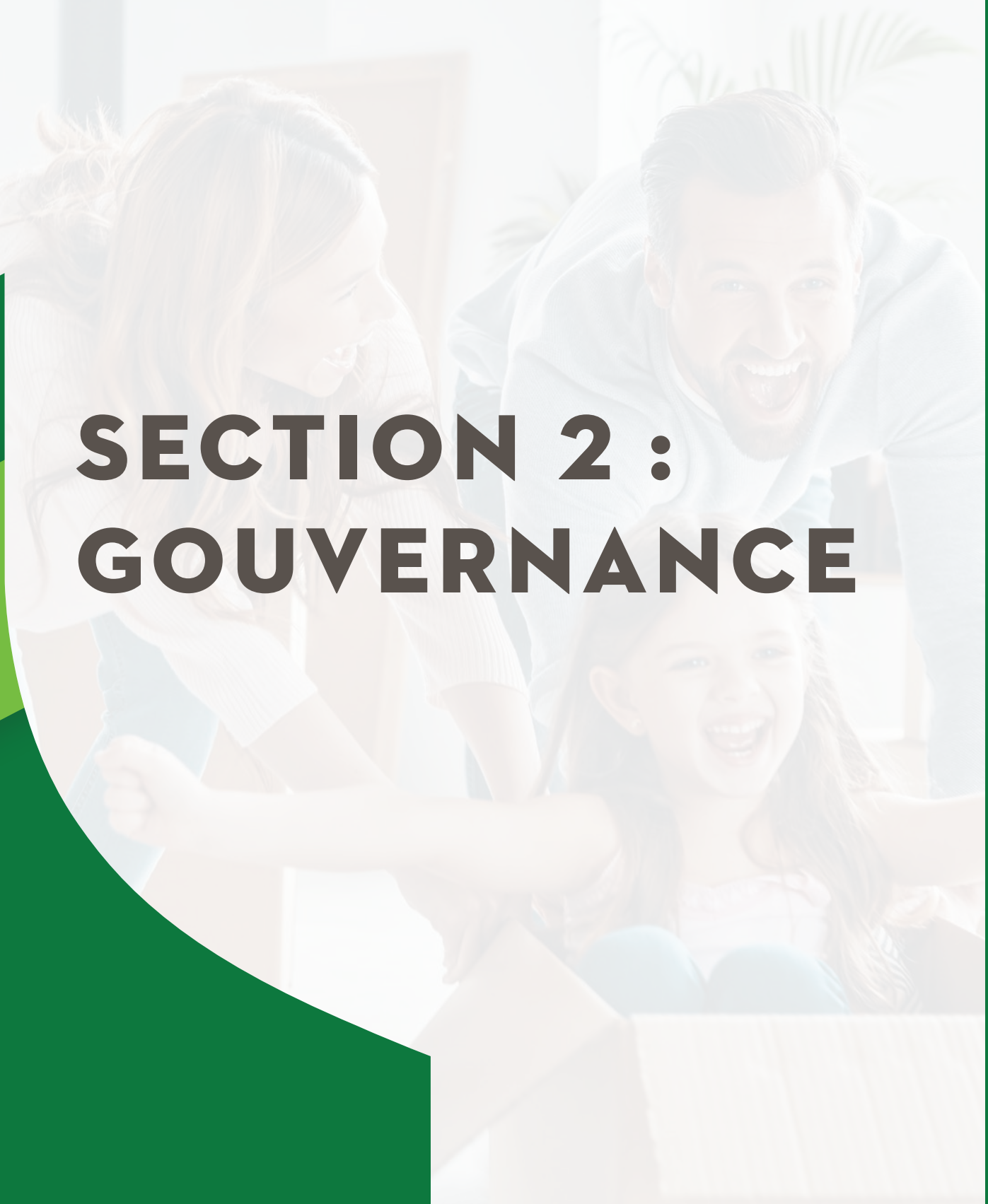
L'ACCRÉDITATION :
2 753
entrepreneurs accrédités

LES ENREGISTREMENTS :
7 278
certificats de garantie émis

LES INSPECTIONS :
8 128
unités résidentielles inspectées

LES RÉCLAMATIONS :
1 081
dossiers de réclamation

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE :
17 928
appels traités



SECTION 2 : GOUVERNANCE

2.1 LE 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 2023

LOUIS GENEST
Président
Nommé par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental

Me FRANÇOIS BÉLANGER
Nommé par la RBQ à titre de professionnel du droit

ANDRÉ BOURASSA
Nommé par la RBQ à titre de professionnel du bâtiment
(depuis le 2023-03-08)

MICHAEL CHETBOUN
Identifié aux associations de consommateurs

SYLVIA CHOUINARD
Identifiée aux associations d'entrepreneurs

JEAN PAUL DUTRISAC
Nommé par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental
(depuis le 2023-03-08)

FRANCE GENDRON
Nommée par la RBQ, provenant du milieu gouvernemental
(depuis le 2023-11-22)

MONA HANNE
Nommée par la RBQ, provenant du milieu financier
(depuis le 2023-12-13)

GILLES LEMIEUX
Vice-président
Nommé par la RBQ à titre de professionnel du bâtiment

JACQUES LEROUX
Identifié aux associations de consommateurs

BENOIT LÉVESQUE
Identifié aux associations d'entrepreneurs
(depuis le 2023-09-28)

CHRISTIAN ROCH
Identifié aux associations d'entrepreneurs

RENÉ VINCENT
Identifié aux associations de consommateurs

Administrateurs dont le mandat a pris fin au cours de l'année 2023

ALINE DÉSORMEAUX
Nommée par la RBQ,
provenant du milieu financier
(fin du mandat le 2023-07-09, mais
a continué de siéger jusqu'à son
remplacement)

PASCAL RAYMOND
Identifié aux associations
d'entrepreneurs
(fin du mandat le 2023-09-27)

Me MARJORIE THÉBERGE
Nommée par la RBQ, provenant
du milieu gouvernemental
(fin du mandat le 2023-05-18)

2.2 LES 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. Cette section présente un sommaire des activités des comités du conseil d'administration de GCR.

Comité d'audit

MEMBRES : ALINE DÉSORMEAUX (PRÉSIDENTE), SYLVIA CHOUINARD, MICHAEL CHETBOUN ET JACQUES LEROUX

Conformément au programme de gouvernance, le comité d'audit 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.

Il recommande notamment la nomination de l'auditeur, détermine sa rémunération, évalue sa performance et étudie ses rapports. Il examine les états financiers trimestriels ainsi que les états financiers annuels vérifiés avant qu'ils ne soient soumis au CA. De plus, il analyse le budget et formule les recommandations nécessaires au CA. Il s'assure également de la mise en place de processus efficaces visant à prévenir et détecter les fraudes et erreurs, et autorise toute dépense non budgétée dépassant un certain montant.

En 2023, le comité d'audit s'est réuni à six reprises, soit les 31 janvier, 28 mars, 26 avril, 22 juin, 25 juillet et 24 octobre.

Au cours de ces rencontres, le comité d'audit a notamment examiné les états financiers trimestriels et audités et a procédé à l'examen du budget. Le financement du plan de garantie obligatoire a été aussi abordé par les membres du comité au cours de l'année. La baisse de l'activité dans l'industrie de la construction et la diminution des mises en chantier ont également été discutées.

Comité de gestion des risques

MEMBRES : GILLES LEMIEUX (PRÉSIDENT), RENÉ VINCENT, CHRISTIAN ROCH ET ANDRÉ BOURASSA

Conformément au programme de gouvernance, le comité de gestion des risques a pour mandat d'aider le CA à exercer sa responsabilité de surveillance à l'égard des principaux risques auxquels l'organisme est exposé dans le cadre de ses activités.

Il examine et approuve les politiques, méthodes et mesures de contrôle recommandées par la direction et s'assure que cette dernière met en place et actualise des processus adéquats visant la gestion des risques.

En 2023, le comité de gestion des risques s'est réuni une fois, soit le 12 octobre. Lors de cette rencontre, le comité a notamment procédé à la mise à jour du registre de risques.

Comité d'éthique

MEMBRES : Me FRANÇOIS BÉLANGER (PRÉSIDENT), GILLES LEMIEUX ET Me MARJORIE THÉBERGE

Conformément au programme de gouvernance, le comité d'éthique 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 l'organisme.

Il formule au CA ses recommandations concernant le Code d'éthique et veille à sa mise en œuvre. Il avise le CA de tout manquement grave lié à l'éthique et assure le suivi nécessaire. Il reçoit et analyse les déclarations de probité remplies annuellement par les administrateurs et le président-directeur général et soumet à l'attention du CA toute situation particulière ou problématique. Il revoit et analyse également les déclarations d'intérêts et d'affirmation de loyauté des administrateurs et des dirigeants.

En 2023, le comité d'éthique s'est réuni à deux reprises, soit les 22 mars et 17 avril. Au cours de ces rencontres, il a notamment examiné les déclarations de probité et d'intérêts des administrateurs.

Comité des ressources humaines

MEMBRES : SYLVIA CHOUINARD (PRÉSIDENTE), JACQUES LEROUX (INTÉRIM) ET GILLES LEMIEUX (INTÉRIM)

Conformément au programme de gouvernance, le comité des ressources humaines a pour mandat d'assister le CA dans la gestion du capital humain de l'organisme.

Il élabore et propose au CA un profil de compétence lié à la fonction de président-directeur général, veille à son recrutement, recommande ses conditions d'emploi, détermine ses objectifs de rendement et de performance et procède à son évaluation annuelle. Il révise annuellement les politiques relatives aux conditions de travail, à la rémunération et aux avantages sociaux des membres du personnel. Il formule au comité d'audit les recommandations appropriées en regard des révisions salariales et veille à l'établissement d'un plan de relève pour la direction et les employés clés.

Au cours de l'année 2023, le comité des ressources humaines n'a tenu aucune rencontre.

Comité de gouvernance

MEMBRES : JEAN PAUL DUTRISAC (PRÉSIDENT), M^E FRANÇOIS BÉLANGER, GILLES LEMIEUX ET JACQUES LEROUX

Conformément au programme de gouvernance, le comité de gouvernance a pour mandat d'assister le CA en regard de la mise en œuvre de saines pratiques de gouvernance.

Il élabore notamment les règles de fonctionnement du CA et de ses comités, définit le processus d'évaluation de la performance globale du CA, de ses comités ainsi que les règles régissant l'évaluation des administrateurs. Il s'assure également de la cohérence des pratiques de rémunération des administrateurs et détermine le profil global de compétence requis des administrateurs, notamment en ce qui concerne la composition des comités. Il établit le processus d'accueil des administrateurs de même que leur programme de formation et valide la suffisance des couvertures d'assurance couvrant la responsabilité des administrateurs et dirigeants.

En 2023, le comité de gouvernance s'est réuni à quatre reprises, soit les 15 février, 3 mai, 24 août et 27 novembre.

Au cours de ces rencontres, le comité de gouvernance a notamment procédé à l'élaboration du formulaire d'autoévaluation des administrateurs, a recommandé au CA des modifications au programme de gouvernance afin de l'arrimer au Règlement intérieur 2016-1. Il a également recommandé au CA la composition des comités ainsi que la nomination et la reconduction du mandat des administrateurs.

2.3 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**	**1**	**6**	**1**	**2**	**0**	**4**
LOUIS GENEST Président du CA	7	1	6	1	2		3
Me FRANÇOIS BÉLANGER	6	1			1		3
ANDRÉ BOURASSA (depuis le 2023-03-08)	6	1		1			
MICHAEL CHETBOUN	3	1	3				
SYLVIA CHOUINARD	7	1	6				
ALINE DÉSORMEAUX (fin du mandat le 2023-07-09)	6	1	6				
JEAN PAUL DUTRISAC (depuis le 2023-03-08)	5	1					2
GILLES LEMIEUX Vice-président du CA	7	1		1	2		2
JACQUES LEROUX	7	1	6				4
BENOIT LÉVESQUE (depuis le 2023-09-28)	3	0					
PASCAL RAYMOND (fin du mandat le 2023-09-27)	3	1					
CHRISTIAN ROCH	4	1		1			
Me MARJORIE THÉBERGE (fin du mandat le 2023-05-18)	2	1			2		
RÉJEAN TOUCHETTE (mandat prolongé jusqu'au 2023-03-08)	1						
RENÉ VINCENT	7	0		1			

SECTION 3 : LES RÉSULTATS DE GCR

3.1 PLAN STRATÉGIQUE 2023-2025

Le Plan stratégique 2023-2025 de GCR a été lancé au début de l'année 2023. S'inscrivant dans la consolidation de l'approche et des activités de GCR, ce Plan repose sur les quatre orientations suivantes :

1. Mettre le client au cœur de l'amélioration de nos services

- 1.1 Perfectionner la standardisation des inspections
- 1.2 Assurer la justesse des décisions en réclamation et faciliter leur compréhension
- 1.3 Alléger la charge administrative
- 1.4 Entretenir la culture d'amélioration continue

2. Contribuer à l'amélioration de la qualité de la construction résidentielle

- 2.1 Répertorier les défauts de construction les plus critiques et orienter les inspections ciblées
- 2.2 Contribuer à la formation des acteurs de l'industrie
- 2.3 Consolider le rôle de GCR en inspection

3. Assurer la pérennité du plan de garantie

- 3.1 Maximiser la connaissance du plan de garantie et prévenir son contournement
- 3.2 Assurer la capacité de faire face à nos obligations à long terme
- 3.3 Maintenir GCR comme employeur de choix

4. Renforcer nos pratiques écoresponsables

- 4.1 Compenser nos émissions de gaz à effet de serre
- 4.2 Sensibiliser les parties prenantes aux impacts de l'industrie

31 projets/processus

24 EN COURS DE RÉALISATION, EN CONTINU OU TERMINÉS

7 À DÉPLOYER

Parmi les 31 projets/processus inclus dans le Plan stratégique 2023-2025, 24 sont en cours de réalisation, en continu ou terminés. Les 7 autres feront l'objet de mesures qui seront déployées pendant la période active du plan stratégique pour les réaliser.

Parmi les principales réalisations de 2023, notons la mise en œuvre du programme de qualité des inspections et le déploiement des formations adressées aux professionnels de l'industrie, répondant aux exigences de formation continue obligatoire.

3.2 LES SERVICES OPÉRATIONNELS

A. Accréditation

En 2023, GCR a poursuivi de manière rigoureuse les analyses pour l'établissement des cotes des entreprises accréditées selon la grille de cautionnement. Sommairement, l'année démontre une stabilisation de l'offre du marché. Le nombre de nouvelles demandes d'accréditation a tout de même continué de croître.

Dans un autre ordre d'idées, GCR a poursuivi ses efforts pour réduire au maximum les délais de traitement. D'ailleurs, pour les dossiers de renouvellement, ils ont été réduits à un mois.

14 %
ENTREPRENEURS AYANT UNE COTE QUALITÉ GCR AA
(AU 31 DÉCEMBRE 2023)

2 753
ENTREPRENEURS ACCRÉDITÉS
(AU 31 DÉCEMBRE 2023)

	2023	2022	ÉCART
Nombre d'entrepreneurs accrédités	2753	2841	- 88
Nombre de demandes de renouvellement d'accréditation	2582	2674	- 92
Nombre de demandes d'adhésion	393	381	+ 12

B. Enregistrement

GCR a été impactée par le ralentissement du marché de l'immobilier en 2023, enregistrant 7 278 certificats, soit une baisse de 40 % comparativement à 2022.

En 2023, GCR a intensifié ses efforts d'accompagnement auprès des entrepreneurs dans leurs démarches d'enregistrement de leurs bâtiments conformément à la réglementation. L'organisme a ainsi pu s'assurer qu'ils ont accès à un maximum de documents et d'information en lien avec leurs obligations. Ces mesures fort appréciées par l'ensemble des entrepreneurs ont porté leurs fruits, comme en témoigne la forte utilisation de la Zone GCR, une plateforme qui permet de diminuer les délais de traitement et d'effectuer un suivi plus rigoureux lié aux enregistrements.

PRÈS DE 75 000
UNITÉS RÉSIDENTIELLES SOUS GARANTIE ACTUELLEMENT

7 278 CERTIFICATS ÉMIS

78% POUR DES BÂTIMENTS NON DÉTENUS EN COPROPRIÉTÉ

22 % POUR DES BÂTIMENTS DÉTENUS EN COPROPRIÉTÉ

Les enquêtes en chiffres

337
VISITES DE CHANTIERS

55
DÉNONCIATIONS ENVOYÉES À LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC (RBQ)

	2023	2022	ÉCART
Nombre de certificats émis	7278	12113	- 4835

C. Inspection

Alors que le taux d'inspection dans l'industrie de la construction résidentielle neuve tournait autour de 10 % avant le début de ses activités en 2015, GCR a fait passer graduellement ce taux à 40 %, 60 % pour atteindre 84 % en 2022. Pour l'année 2023 qui se termine, GCR s'était fixé un objectif ambitieux, soit inspecter 100 % des habitations neuves enregistrées et inspectables. GCR est fière d'annoncer qu'elle a atteint cette cible ! Rappelons que l'augmentation du nombre d'inspections s'inscrit dans une démarche de protection des consommateurs et d'amélioration de la qualité de la construction.

Ainsi, GCR a inspecté 8 128 unités d'habitation au cours de l'année, ce qui représente un taux d'inspection de près de 112 % selon la méthodologie traditionnelle (nombre d'unités inspectées/nombre d'unités enregistrées). Ce taux s'explique par le fait que certaines unités inspectées sont des enregistrements de 2022 dont les travaux ont été débutés en cours d'année 2023 et que certaines unités ont été visitées plus d'une fois. Lorsque le risque est plus élevé, qu'un entrepreneur est nouveau ou qu'un bénéficiaire manifeste une inquiétude face à un élément de sa future demeure ultérieurement à une première inspection, GCR peut intervenir à nouveau, ce qui fait en sorte qu'une unité peut être inspectée plus d'une fois.

100 %

DES UNITÉS ENREGISTRÉES EN 2023 ET LIVRÉES ONT ÉTÉ INSPECTÉES
(AU 31 DÉCEMBRE 2023) *

112 %

TAUX D'INSPECTION SELON LA MÉTHODE DE CALCUL TRADITIONNELLE**

**Il s'agit du taux d'inspection des unités enregistrées en 2023 qui étaient inspectables.*

***Le nombre d'unités inspectées au total en 2023 divisé par le nombre d'unités enregistrées en 2023*

En ce qui concerne les 7 278 unités enregistrées en 2023, la construction de plusieurs d'entre elles n'avait pas encore débuté ou alors était peu avancée au 31 décembre, rendant impossible leur inspection. Quant au taux d'inspection des unités dites inspectables enregistrées en 2023, il s'élevait à 99,74 %. Quelques rares unités n'ont pu être inspectées en raison, par exemple, de dates de construction fournies par l'entrepreneur qui étaient erronées ou encore d'un enjeu logistique. Comme pour toutes les propriétés inspectées, celles qui ne l'ont pas été sont néanmoins garanties par GCR pour une durée allant jusqu'à 5 ans.

Grâce à une présence terrain accrue et à une diversité des visites à différentes étapes de l'avancement des travaux de construction, GCR accentue son influence pour améliorer la qualité et accroît ses interventions sur les problématiques les plus fréquemment dénoncées. Cela dit, l'organisme ne néglige toutefois pas les aspects primordiaux touchant la qualité et la conformité des ouvrages, même si ces derniers sont parfois invisibles à première vue pour les bénéficiaires et donc peu dénoncés. Ce sont donc les deux axes sur lesquels GCR focalise : les dénonciations fréquentes et la conformité des éléments de bases.

	2023	2022	ÉCART
Nombre d'unités inspectées	8 128	11 406	- 3 278
Nombre de pratiques d'excellence reconnues	8 888	11 632	- 2 744
Nombre d'analyses de plans réalisées	62	100	- 38
Nombre d'appels de soutien technique	1 005	1 120	- 115

D. Réclamations

Bien que 2023 ait été une année légèrement moins occupée quant aux nouvelles dénonciations et réclamations, le nombre de décisions rendues en conciliation a tout de même connu un record comparativement aux années antérieures. Un comité interne d'employés a été formé dans le but d'optimiser la banque de données rédactionnelles des décisions. Parallèlement, un autre comité a été créé pour identifier les causes des points reconnus en conciliation, celles-ci devant être classées dans la « Colonne vertébrale ». Ces comités ont permis, entre autres, de réduire le temps nécessaire pour rendre les décisions, tout en faisant en sorte que celles-ci soient plus uniformes et plus claires pour les consommateurs et les entrepreneurs.

Quant à la prise en charge des travaux, bien que le nombre de dossiers traités ait été inférieur à celui de 2022, GCR a toujours maintenu comme priorité la nécessité de régler les dossiers ouverts dans les meilleurs délais possibles. Beaucoup de travail a été fait en 2023, notamment à travers les formations dispensées aux chargés de projets, afin d'améliorer les devis transmis aux fournisseurs et de s'assurer de la qualité des travaux pris en charge par les fournisseurs embauchés. Dans une optique de transparence, les devis sont dorénavant transmis aux consommateurs avant le début du processus d'appels d'offres auprès des entrepreneurs.

GCR a poursuivi en 2023 la publication de ses appels d'offres pour les mandats dépassant 121 200 dollars dans le Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO). Elle a également publié sur son site Web dans la section des appels d'offres d'autres mandats pour lesquels elle désirait solliciter des entrepreneurs. GCR continue d'évaluer en continu ses fournisseurs, disposant de près de 300 fournisseurs potentiels prêts à intervenir en cas de besoin.

1 699
DÉNONCIATIONS*

1 081
DOSSIERS DE RÉCLAMATION**

1 405
DÉCISIONS RENDUES EN CONCILIATION

210
DOSSIERS PRIX EN CHARGE EN TRAVAUX PAR GCR

	2023	2022	ÉCART
Nombre de dénonciations*	1699	2077	- 378
Nombre de réclamations**	1081	1332	- 251
Nombre de décisions rendues en conciliation	1405	1337	+ 68
Dossiers pris en charge en travaux par GCR	210	292	- 82

**Dénonciation : La situation du bénéficiaire doit être dénoncée par écrit à l'entrepreneur à l'aide du formulaire de dénonciation. 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 dénonciation, celui-ci peut procéder à l'ouverture d'un dossier de réclamation auprès de GCR.*

E. Expertise technique

En 2023, GCR a amorcé un projet répondant à la nouvelle réglementation sur la formation continue obligatoire en concevant des formations axées sur des sujets d'intérêt pour l'industrie de la construction résidentielle. De juin à décembre 2023, 9 formations ont été dispensées auxquelles plus de 800 personnes se sont inscrites. D'ailleurs, soulignons un taux de satisfaction de 97 % parmi les personnes inscrites.

Une dizaine de nouvelles fiches techniques ont été publiées en 2023 tandis qu'un processus de révision de l'ensemble des quelque cinquante fiches déjà parues a été enclenché afin de les adapter à l'édition 2015 du Code de construction du Québec.

En plus de la collaboration avec la RBQ qui continue d'assurer l'approbation du volet réglementaire des fiches techniques, GCR a pu compter sur l'apport de consultants et de spécialistes externes qui ont contribué à l'élaboration de certaines fiches, notamment celles portant sur la ventilation des vides sous-toit.

L'objectif des publications techniques de GCR demeure le même, à savoir donner des indications claires aux entrepreneurs sur les façons de construire conformément aux normes en vigueur en ciblant les principales non-conformités observées sur les chantiers et les enjeux réels vécus en réclamation. En 2023, 416 exemplaires du Recueil des fiches techniques GCR ont été vendus, pour un total de 1600 exemplaires vendus depuis son lancement en décembre 2021.

Le soutien technique auprès des départements internes et l'amélioration continue des compétences des inspecteurs et conciliateurs demeurent une priorité. En ce sens, GCR a continué d'assurer son rôle de soutien avec le souci de développer une meilleure synergie en lien avec sa gestion de risques, appuyé par les statistiques et données en inspection et en réclamation.

GCR a également assuré une participation soutenue à plusieurs comités techniques, notamment au sein du comité technique de révision de la norme CSA A440.4 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.

10 NOUVELLES FICHES TECHNIQUES PUBLIÉES DONT LE VOLET RÉGLEMENTAIRE A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LA RBQ (AU 31 DÉCEMBRE 2023)

70 FICHES TECHNIQUES APPROUVÉES PAR LA RBQ AU TOTAL (AU 31 DÉCEMBRE 2023)

PLUS DE 1 600 EXEMPLAIRES DU RECUEIL DE FICHES TECHNIQUES VENDUS

5 FORMATIONS RECONNUES DANS LE CADRE DE LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE (FCO)

9 SÉANCES DE FORMATION DONNÉES EN 2023 (817 INSCRIPTIONS)

97 % TAUX DE SATISFACTION

Les formations offertes par GCR en 2023

- Contreventements des fermes de toit et flèche des planchers
- Dépôts d'ocre : Évaluation des risques et méthodes de prévention
- Pose des solins : Jonctions mur/toiture et mur/balcons et terrasses
- Pression admissible des sols et dimensionnement des semelles de fondation
- Survol de la réglementation applicable pour les bâtiments résidentiels neufs

3.3 SERVICE À LA CLIENTÈLE ET COMMUNICATIONS

A. Service à la clientèle

Le Service à la clientèle (SAC) de GCR a été occupé au cours de l'année 2023, quoique moins que lors de l'année 2022 : une baisse de 28 % des appels a été observée comparativement à 2022. En effet, 17 928 appels ont été traités au SAC en 2023. Parmi ces appels, notons que 57 % d'entre eux ont été faits par des consommateurs. Cette baisse est logique, compte tenu notamment de la baisse importante des activités dans l'industrie de la construction résidentielle neuve. Soulignons que 31 % des appels ont été faits par des consommateurs au sujet de réclamations.

97 %
TAUX DE SATISFACTION QUANT AU NIVEAU DE COURTOISIE ET D'ACCOMPAGNEMENT

92 %
TAUX DE SATISFACTION QUANT À LA QUALITÉ DE L'INFORMATION TRANSMISE

TAUX DE SATISFACTION ENVERS LE SAC	2023 (933 RÉPONDANTS)	2022 (805 RÉPONDANTS)	ÉCART
Temps d'attente pour s'entretenir avec le SAC	95 %	96 %	- 1 %
Qualité de l'information transmise par le SAC	92 %	93 %	- 1 %
Niveau de courtoisie et d'accompagnement du SAC	97 %	97 %	-
Note générale moyenne accordée (sur 10)	8,8	8,7	+ 0,1

MOYENNE DU NOMBRE D'APPELS TRAITÉS PAR JOUR PAR LE SAC

2023	2022	ÉCART
76	100	- 24

VITESSE MOYENNE DE RÉPONSE (EN MINUTES)

2023	2022	ÉCART
1:59	1:51	+ 0:08

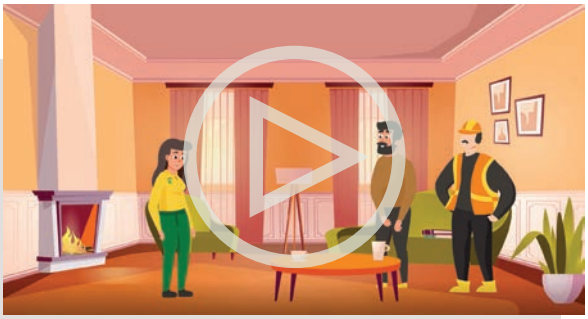
Cinq principaux sujets traités*

1. Réclamations (consommateurs)
2. Enregistrement (entrepreneurs)
3. Accréditation (entrepreneurs)
4. Protections (consommateurs)
5. Technique (entrepreneurs)

**Même ordre que pour l'année 2022*

B. Communications

Depuis plusieurs années, GCR a multiplié les efforts pour accroître la sensibilisation et la conscientisation des consommateurs quant à l'existence du plan de garantie obligatoire ainsi qu'aux protections offertes. En outre, les droits et responsabilités des acheteurs d'une habitation neuve ont été décortiqués et expliqués de multiples façons. L'année 2023 n'a pas fait exception à cette règle, et ce, malgré des dépenses réduites en communication en raison de la baisse de l'activité dans l'industrie.



8,6M DE VUES DE VIDÉOS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX DEPUIS 2021

67 % TAUX OUVERTURE ÉCHO GCR ENTREPRENEURS
(IDEM QU'EN 2022)

62 % TAUX D'OUVERTURE ÉCHO GCR CONSOMMATEURS
(IDEM QU'EN 2022)

2 315 ABONNÉS INSTAGRAM
(+ 54 % COMPARATIVEMENT À 2022)

8 570 ABONNÉS FACEBOOK
(+ 14 % COMPARATIVEMENT À 2022)

4 COMMUNIQUÉS DE PRESSE PUBLIÉS
(8 COMMUNIQUÉS DE PRESSE PUBLIÉS EN 2022)

Ainsi, GCR a diffusé en 2023 12 nouvelles vidéos destinées aux consommateurs, dont 8 ont été réalisées en collaboration avec des partenaires importants de GCR, soit l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC), le Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec (RGCQ), l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) et SOS Plan de garantie résidentielle. Des sujets comme la protection des acomptes, l'inspection préréception en copropriété et le choix d'un courtier immobilier dans la construction résidentielle neuve ont notamment été abordés.

GCR a aussi diffusé une vidéo tutorielle sur le processus de réclamation chez GCR. Cette vidéo, destinée aux acheteurs qui envisagent d'ouvrir un dossier de réclamation ou ayant déjà entamé le processus, en détaille les différentes étapes. L'objectif était de vulgariser et de simplifier autant que possible un processus qui peut parfois paraître complexe.

Par ses actions de communication en 2023, via des vidéos et d'autres outils, GCR a aussi mis l'accent sur deux sujets cruciaux : l'importance de dénoncer toute problématique à son entrepreneur et à GCR dans un délai raisonnable et la recommandation de GCR d'être accompagné d'un professionnel du bâtiment lors de l'inspection préréception de son bâtiment.

Parmi les autres éléments à souligner en 2023, notons le taux d'ouverture de l'Écho GCR – Entrepreneurs qui demeure très élevé à 67 %. GCR s'assure d'équilibrer le nombre de courriels envoyés et la pertinence des informations partagées aux entrepreneurs, ce qui contribue à l'atteinte d'un tel résultat. Quant aux taux d'ouverture pour l'Écho GCR – Consommateurs et les autres communications aux acheteurs, ils varient de 62 % à 77 %.

Avec la chute des activités dans l'industrie de la construction résidentielle neuve, il n'est pas étonnant que la consultation du site Web de GCR et du Répertoire des entreprises accréditées chez GCR ait diminué, respectivement de 23 % et de 30 %.

Finalement, plusieurs initiatives de communication et marketing liées au lancement de l'offre de formations aux entrepreneurs ont marqué 2023. Tous les détails à ce sujet se trouvent à la page 21. De plus, de nombreux dossiers ont été traités en étroite collaboration avec la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), le principal partenaire et collaborateur de GCR.

3.4 LES SERVICES ADMINISTRATIFS

A. Affaires juridiques et secrétariat corporatif

En 2023, la direction des affaires juridiques et secrétariat corporatif a agi comme conseiller pour la direction générale et les autres services internes, en matière de questions légales et stratégiques. La direction a été présente dans le cadre de nombreux arbitrages. De plus, elle a travaillé sur divers dossiers de réclamation et des litiges judiciarisés.

La direction des affaires juridiques 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 en plus de gérer les questions légales lors des demandes d'accès à l'information, notamment.

20
RECOUVREMENTS

5
CAS D'INSOLVABILITÉ

17
AUTRES LITIGES

	2023	2022	ÉCART
Nombre de dossiers soumis au processus de médiation	1	2	- 1
Nombre de dossiers soumis au processus d'arbitrage	198	238	- 40

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 formulées par des entrepreneurs accrédités et des 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 aux 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.

	2023	2022	ÉCART
Nombre de dossiers	27	37	-10

B. Ressources humaines

Afin de rester 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 2023 au programme de formation continue de GCR :

INTERPRÉTATION POUR LES MURS SERVANT DE GARDE-CORPS
AVFQ

DEVIS – PRINCIPES FONDAMENTAUX
CONTECH

COMPARTIMENTATION DES VIDES DE CONSTRUCTION
OAQ

L'Expertise technique de GCR a développé plusieurs formations techniques et réglementaires dans le cadre de la formation continue obligatoire des répondants en exécution des travaux, celles-ci s'inscrivant aussi dans le cadre de la formation continue des ressources techniques internes de GCR (voir section Expertise technique pour de plus amples détails).

En fonction des situations vécues avec différentes clientèles, GCR a développé une directive sur les clientèles agressives afin de mieux outiller les employés à faire face à de telles situations. Mentionnons également le maintien du programme d'équité salariale de GCR.

Répartition de l'âge chez les employés de GCR

Tranche d'âge	2023
29 ans et moins	7 %
30-39 ans	24 %
40-49 ans	24 %
50-59 ans	24 %
60 ans +	21 %

16 %
TAUX DE ROULEMENT VOLONTAIRE EN 2023

44 %
DE FEMMES AU SEIN DE L'ORGANISATION, DONT 33 % SPÉCIALISÉES DANS LE DOMAINE DE LA CONSTRUCTION

5 ANS
MOYENNE D'ANNÉES D'ANCIENNETÉ DU PERSONNEL

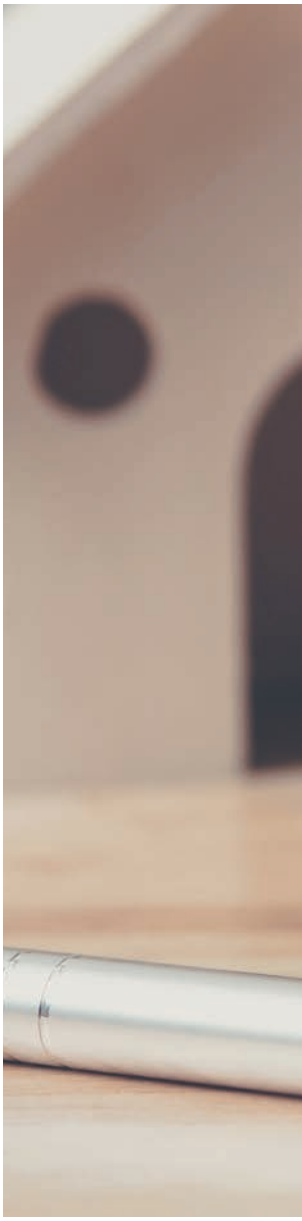
49 %
DES EMPLOYÉS ONT PLUS DE 5 ANS D'ANCIENNETÉ

C. Finances

Résumé de la situation financière de GCR pour son exercice terminé le 31 décembre 2023.

FONDS DE RÉSERVE	
	2023
Actif total	64 840 453 $
Passif total	33 506 766 $
Actif net	31 333 687 $
Revenus - Certificats de garantie	10 901 931 $
Revenus - Intérêts et placements	1 142 422 $
Charges - Réclamations	4 774 979 $
Charges - Rémunération et frais d'administration	3 504 195 $
Excédent pour la période	3 765 179 $

FONDS GÉNÉRAL	
	2023
Actif total	33 891 189 $
Passif total	37 135 735 $
Insuffisance de l'actif net	-3 244 546 $
Revenus - Certificats de garantie	7 288 511 $
Revenus - Adhésion, inspections et gestion du risque	2 815 955 $
Revenus - Intérêts et placements	681 688 $
Revenus - Autres	854 701 $
Charges - Rémunération et frais d'administration	7 749 622 $
Charges - Autres	1 554 849 $
Excédent pour la période	2 336 384 $



D. Recouvrement

L'année 2023 est une année record quant à la performance du processus de recouvrement, grâce auquel GCR a recouvré plus de 4,7 millions de dollars. Cette réussite découle d'une stratégie axée sur la rapidité d'action, où GCR agit rapidement en répondant aux avis de paiement des entrepreneurs et des cautions, en procédant rapidement aux mises en demeure et en intentant des demandes introductives d'instance afin d'obtenir des jugements, lesquels sont exécutés par des partenaires externes. Le recouvrement est une opération majeure dans la gestion de risques de GCR afin d'assurer la saine gestion du fonds de réserve.

4,7 MILLIONS DE DOLLARS

3.5 LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Afin d'avoir le pouls de sa clientèle et dans un souci d'améliorer ses services, GCR a mandaté, à nouveau en 2023, une firme externe et indépendante afin d'effectuer deux sondages annuels de satisfaction, un auprès des nouveaux 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 2023 : 593 acheteurs et 252 entrepreneurs accrédités ont répondu à leur sondage respectif.

GCR EST ACCESSIBLE :

97 % DES ACHETEURS SONT D'ACCORD

87 % DES ENTREPRENEURS SONT D'ACCORD

GCR PROTÈGE LES ACHETEURS :

90 % DES ACHETEURS SONT D'ACCORD

95 % DES ENTREPRENEURS SONT D'ACCORD

SONDAGE AUPRÈS DES ACHETEURS	2023 (593 RÉPONSES) NIVEAU D'ACCORD	2022 (1 316 RÉPONSES) NIVEAU D'ACCORD	ÉCART
GCR est accessible	97 %	96 %	+ 1%
GCR assure la protection des acheteurs d'une habitation neuve	90 %	91 %	- 1%
Il est facile de faire affaire avec GCR	84 %	86 %	- 2%
GCR travaille à favoriser l'amélioration de la qualité de la construction	87 %	87 %	-
Opinion favorable ou très favorable à l'égard de GCR	87 %	88 %	- 1%

SONDAGE AUPRÈS DES ENTREPRENEURS ACCRÉDITÉS	2023 (252 RÉPONSES) NIVEAU D'ACCORD	2022 (303 RÉPONSES) NIVEAU D'ACCORD	ÉCART
GCR est accessible	87 %	86 %	+ 1 %
GCR assure la protection des acheteurs d'une habitation neuve	95 %	91 %	+ 4 %
Il est facile de faire affaire avec GCR	84 %	79 %	+ 5 %
GCR travaille à favoriser l'amélioration de la qualité de la construction	97 %	93 %	+ 4 %
Opinion favorable ou très favorable à l'égard de GCR	85 %	86 %	- 1 %

3.6 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 2023 en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

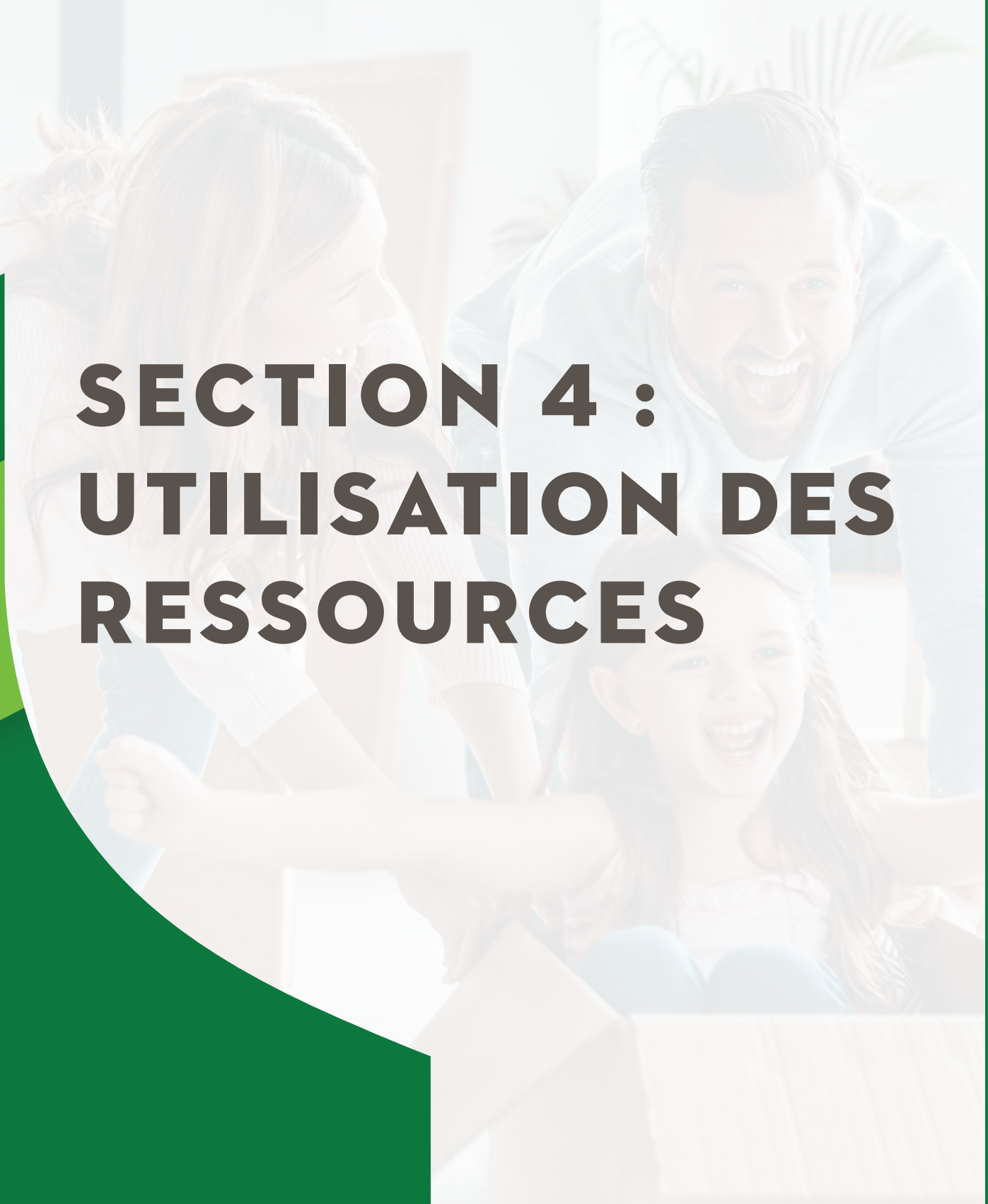
Au cours de l'année, GCR a reçu 152 demandes d'accès à l'information. La grande majorité des demandes, soit 71 %, visaient à obtenir copie d'un rapport d'inspection, 1 % étaient rattachées aux plans de construction alors que 28 % concernaient des demandes diverses.

GCR a aussi travaillé à mettre en place plusieurs éléments en lien avec l'entrée en vigueur de la Loi 25 sur la protection des renseignements personnels.

152 DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

108 DEMANDES D'ACCÈS AU RAPPORT D'INSPECTION

	2023	2022	ÉCART
Demandes d'accès au rapport d'inspection	108	95	+ 13
Demandes d'accès au plan de construction	2	4	- 2
Demandes diverses	42	17	+ 25
Nombre de demandes d'accès à l'information	**152**	**116**	**+ 36**



SECTION 4 : UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Répartition de l'effectif par secteur d'activité
(au 31 décembre) *

SECTEURS D'ACTIVITÉ	2023	2022	ÉCART
Présidence	3	3	-
Services opérationnels	62	85	- 23
Service des communications et service à la clientèle	5	7	- 2
Services administratifs	11	16	- 5
Total	**81**	**111**	**- 30**

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

(au 31 décembre) *

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2023	2022
Bureautique et informatique	600 $	192 $
Gestion	4452 $	3238 $
Communication et habiletés personnelles	3235 $	0 $
Connaissances administratives et professionnelles	9149 $	11511 $
Juridique	2901 $	8838 $
Champs de compétence de GCR	10127 $	53328 $
Autres	21159 $	70254 $
Total	**51625 $**	**147363 $**

Évolution des dépenses en formation

(au 31 décembre)

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2023	2022
Proportion de la masse salariale (%)	0,66 %	1,69 %
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Service de l'inspection	0,74 jour	6,90 jours
Service des réclamations	2,10 jours	2.67 jours
Services administratifs et autres	2,82 jours	2,62 jours
Total	**1,38 jour**	**3,79 jours**
Somme allouée par personne*	637 $	1327 $

4.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2023	DÉPENSES RÉELLES 2023	ÉCART	TAUX D'UTILISATION DU BUDGET	DÉPENSES RÉELLES 2022
Présidence	639 269 $	543 620 $	95 649 $	85 %	600 235 $
Services opérationnels	14 447 600 $	13 044 583 $	1 403 017 $	90 %	14 604 283 $
Service des communications et service à la clientèle	1 304 585 $	671 610 $	632 975 $	51 %	1 211 749 $
Services administratifs	3 037 395 $	2 412 127 $	625 268 $	79 %	3 078 032 $
Sous-total	19 428 849 $	16 671 940 $	2 756 909 $	86 %	19 494 299 $
Autres dépenses générales et administratives	1 121 512 $	970 291 $	151 221 $	87 %	979 095 $
Amortissement des immobilisations	972 359 $	958 520 $	13 839 $	99 %	943 928 $
Mauvaises créances	100 000 $	(191 799 $)	291 799 $	-192 %	831 654 $
Sous-total	2 193 871 $	1 737 012 $	456 859 $	79 %	2 754 677 $
Total avant les revenus de réassurance	**21 622 720 $**	**18 408 952 $**	**3 213 768 $**	**85%**	**22 248 976 $**
Revenus de réassurance*	-	(825 307 $)	825 307 $	-	(4 100 000 $)
Total	**21 622 720 $**	**17 583 645 $**	**4 039 075 $**	**81 %**	**18 148 976 $**

**Les revenus de réassurance sont déterminés par l'actuaire lors du processus de fin d'année.*

4.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Zone GCR

Les entrepreneurs accrédités ont accès à 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 2023, 92 % des projets de construction non détenus en copropriété ont été enregistrés via la Zone GCR, alors que c'était le cas de 91 % des projets en 2022. Quant aux projets de construction détenus en copropriété, 72 % y sont enregistrés, comparativement à 75 % en 2022. Cet écart entre les taux d'utilisation pour les deux catégories de bâtiment s'explique par le fait que l'enregistrement des projets de construction en copropriété est quelque peu complexe et de ce fait, un certain nombre d'entrepreneurs préfèrent le faire manuellement. De plus, cette option a été rendue disponible ultérieurement, soit au milieu de l'année 2021.

Répertoire des entreprises accréditées chez GCR

Le Répertoire des entreprises accréditées chez GCR est, encore en 2023, l'une des pages les plus consultées du site Web de GCR, avec 93 000 visites. À titre de référence, le Répertoire comptait 133 500 visites en 2022, 136 000 en 2021 et 73 000 en 2020 (mise en ligne en juin seulement). La diminution du nombre de visites s'explique notamment par la baisse marquée des activités dans l'industrie de la construction résidentielle neuve et par l'absence d'une campagne publicitaire pour la première fois en quelques années.

Navigateur

GCR a amélioré de façon continue son système informatique opérationnel, le Navigateur, afin de rendre ses processus encore plus efficients. Voici les principales améliorations apportées en 2023 :

- Suppression du numéro d'assurance sociale (NAS) de la base de données du Navigateur pour se conformer aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels.
- Mise à jour de la librairie graphique utilisée par différentes composantes du Navigateur.
- Possibilité de réviser la note d'inspection lorsque l'entrepreneur refuse d'effectuer les travaux correctifs suivant un avis préventif émis lors d'une inspection.
- Un bilan des travaux correctifs peut maintenant être envoyé par courriel à l'entrepreneur depuis la section Travaux correctifs de la fiche de l'inspection.
- Mises à jour des rapports de décision, des rapports des entrepreneurs ainsi que des rapports des dossiers de recouvrement.
- Ajout des bénéficiaires dans la liste des destinataires lors de l'envoi du courriel de suivi mi-délai.
- Possibilité de fusionner un projet enregistré de type 1.1.1 et un projet enregistré de type 1.1.1-copropriété, de même que de fusionner 2 projets enregistrés de type 1.1.1-copropriété.

SECTION 5 : LES FINANCES DE GCR

5.1 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 **La Garantie de Construction Résidentielle (GCR**) [l'« Organisme »], qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2023, 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 2023, 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 influer 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 25 avril 2024

[1] CPA auditeur, permis de comptabilité publique nº A112005

État de la situation financière

Au 31 décembre 2023

	Fonds de réserve	Fonds général	2023 Total	2022 Total
	$	$	$	$
Actif				
Trésorerie	**—**	**3 982 875**	**3 982 875**	3 648 466
Compte de réserves *[note 3]*	**51 877 535**	**—**	**51 877 535**	47 438 107
Placements *[note 4]*	**—**	**5 684 732**	**5 684 732**	11 386 002
Sommes détenues pour des entrepreneurs/ bénéficiaires *[note 5]*	**—**	**17 578 123**	**17 578 123**	17 733 240
Débiteurs	**2 889 447**	**3 645 489**	**6 534 936**	8 611 025
Actif d'assurance *[note 8]*	**8 625 507**	**—**	**8 625 507**	7 800 200
Montant à recevoir interfonds	**296 654**	**—**	**296 654**	5 564 574
Primes d'assurance payées d'avance	**1 151 310**	**—**	**1 151 310**	952 686
Frais payés d'avance	**—**	**185 489**	**185 489**	129 712
Intérêts à recevoir	**—**	**99 906**	**99 906**	150 513
Divers à recevoir	**—**	**1 892**	**1 892**	324
Immobilisations corporelles *[note 6]*	**—**	**1 096 465**	**1 096 465**	1 257 178
Actifs incorporels *[note 7]*	**—**	**1 616 218**	**1 616 218**	2 323 616
	64 840 453	**33 891 189**	**98 731 642**	106 995 643
Passif et actif (insuffisance de l'actif) net				
Passif				
Passif au titre des certificats de garantie *[note 8]*	**33 506 766**	**15 948 942**	**49 455 708**	57 713 960
Obligations liées aux sommes détenues pour des entrepreneurs/bénéficiaires *[note 10]*	**—**	**17 650 199**	**17 650 199**	17 783 240
Fournisseurs et charges à payer *[note 11]*	**—**	**2 085 142**	**2 085 142**	2 757 394
Montant à payer interfonds	**—**	**296 654**	**296 654**	5 564 574
Revenus perçus d'avance	**—**	**1 154 798**	**1 154 798**	1 188 897
	33 506 766	**37 135 735**	**70 642 501**	85 008 065
Actif (insuffisance de l'actif) net	**31 333 687**	**(3 244 546)**	**28 089 141**	21 987 578
	64 840 453	**33 891 189**	**98 731 642**	**106 995 643**

Engagements contractuels *[note 13]*
Éventualités *[note 14]*

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du conseil,

Administrateur

Administrateur

État des résultats

Exercice clos le 31 décembre 2023

	Fonds de réserve	Fonds général	2023 Total	2022 Total
	$	$	$	$
Produits				
Certificats de garantie *[note 8]*	**10 901 931**	**7 288 511**	**18 190 442**	19 655 106
Adhésion	**—**	**1 396 418**	**1 396 418**	1 386 724
Services d'inspection et de gestion de risque	**—**	**1 419 537**	**1 419 537**	2 413 038
Intérêts et revenu de placements	**1 142 422**	**681 688**	**1 824 110**	1 827 563
Autres revenus	**—**	**854 701**	**854 701**	1 050 437
	12 044 353	**11 640 855**	**23 685 208**	26 332 868
Charges				
Réclamations *[note 8]*	**4 774 979**	**—**	**4 774 979**	1 948 223
Rémunération du personnel et avantages sociaux	**2 789 531**	**6 126 549**	**8 916 080**	10 135 926
Frais d'administration	**285 614**	**1 623 073**	**1 908 687**	3 119 121
Mauvaises créances du fonds général	**—**	**(191 799)**	**(191 799)**	831 654
Primes d'assurance	**429 050**	**—**	**429 050**	433 203
Assurances	**—**	**143 196**	**143 196**	122 109
Loyer	**—**	**644 931**	**644 931**	614 812
Amortissement des immobilisations corporelles	**—**	**180 588**	**180 588**	197 134
Amortissement des actifs incorporels	**—**	**777 933**	**777 933**	746 794
	8 279 174	**9 304 471**	**17 583 645**	18 148 976
Excédent des produits sur les charges de l'exercice	**3 765 179**	**2 336 384**	**6 101 563**	8 183 892

Voir les notes afférentes aux états financiers

État de l’évolution de l’actif net

Exercice clos le 31 décembre 2023

	Fonds de réserve $	Fonds de général $	Total $
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 de l'exercice	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
Transfert entre fonds	**(310 846)**	**310 846**	**—**
Excédent des produits sur les charges de l'exercice	**3 765 179**	**2 336 384**	**6 101 563**
Actif (insuffisance de l’actif) net au 31 décembre 2023	**31 333 687**	**(3 244 546)**	**28 089 141**

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 décembre 2023

	2023 $	2022 $
Activités d'exploitation		
Excédent des produits sur les charges de l'exercice	**6 101 563**	8 183 892
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation du passif au titre des certificats de garantie	**(321 128)**	(4 745 461)
Variation de l'actif d'assurance	**(825 307)**	(4 100 000)
Amortissement des immobilisations corporelles	**180 588**	197 134
Amortissement des actifs incorporels	**777 933**	746 794
Amortissement de la prime et escompte	**(327 631)**	(250 687)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement	**1 164 375**	(1 111 337)
Variation du solde des revenus de certificats de garantie reportés	**(7 937 123)**	(2 992 824)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(1 186 730)**	(4 072 489)
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	**(19 875)**	(77 447)
Acquisition d'actifs incorporels	**(70 535)**	(961 548)
Cession (acquisition) nette de placements	**5 726 234**	(100 733)
Diminution (augmentation) du compte de réserves	**(4 136 761)**	3 892 969
Diminution (augmentation) des sommes détenues pour des entrepreneurs/bénéficiaires	**155 117**	(2 163 876)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**1 654 180**	589 365
Activités de financement		
Augmentation (diminution) des obligations liées aux sommes détenues pour des entrepreneurs/bénéficiaires	**(133 041)**	2 213 876
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**(133 041)**	2 213 876
Variation nette de la trésorerie au cours de l'exercice	**334 409**	(1 269 248)
Trésorerie au début de l'exercice	**3 648 466**	4 917 714
Trésorerie à la fin de l'exercice	**3 982 875**	3 648 466

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2023

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 de CPA Canada – Comptabilité*, « 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 afférentes aux états financiers

31 décembre 2023

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 affection 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.

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2023

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

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.

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.

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 afférentes aux états financiers

31 décembre 2023

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 (Canada)*.

Subvention gouvernementale

L'Organisme était admissible à la Subvention salariale d'urgence du Canada [la « SSUC »] au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022. La SSUC est offerte aux employeurs admissibles ayant perdu des revenus, lesquels obtiennent une subvention sur les salaires versés à leurs employés.

L'Organisme n'a comptabilisé aucun montant en 2023 [53 261 $ en 2022] à titre de SSUC, en réduction des coûts liés à la rémunération du personnel et avantages sociaux.

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2023

3) Compte de réserves

Le tableau suivant présente les variations du compte de réserves :

	2023 $	2022 $
Solde au début de l'exercice	**47 438 107**	51 113 758
Portion des sommes de certificats de garantie perçues au cours de l'exercice	**6 129 482**	9 856 061
Réclamations payées	**(7 897 339)**	(13 630 670)
Frais directs de sinistre	**(4 077 521)**	(3 834 370)
Recouvrements encaissés	**5 180 229**	2 824 167
Revenus d'intérêts net de frais de gestion	**982 535**	1 109 161
Transfert du fonds général	**4 122 042**	—
Solde à la fin de l'exercice	**51 877 535**	47 438 107

Selon l'article 51 d) du Règlement de la RBQ, la GCR peut utiliser des fonds du compte de réserves 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 :

	2023 $	2022 $
Trésorerie	**3 280 622**	825 822
Placements au coût amorti	**48 009 064**	46 059 322
Intérêts courus à recevoir	**587 849**	552 963
Solde à la fin de l'exercice	**51 877 535**	47 438 107

Les placements détenus dans le compte de réserves 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 18 décembre 2028. Le rendement à maturité de ces placements varie entre 1,00 % et 5,61 % [0,99 % et 5,10 % en 2022].

4) Placements

	2023 $	2022 $
Trésorerie	**1 409**	3 844
Placements au coût amorti	**5 683 323**	11 382 158
	5 684 732	11 386 002

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2023

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 15 août 2027. Le rendement à maturité de ces placements varie entre 1,32 % et 4,40 % [1,00 % et 4,81 % en 2022].

5) Sommes détenues pour des entrepreneurs/bénéficiaires

	2023	**2022**
	$	$
Certificats de dépôt à terme garantis	**16 732 612**	17 221 408
Intérêts courus à recevoir	**845 511**	511 832
	17 578 123	17 733 240

Les certificats de dépôt à terme garantis viennent à échéance dans moins d'un an et portent intérêt au taux de 0,60 % à 5,00 % [0,10 % à 3,85 % en 2022].

L'Organisme détient des certificats de dépôt à terme garantis en fidéicommis 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.

6) Immobilisations corporelles

	Coût	**Amortissement cumulé**	**Valeur comptable nette**
	$	$	$
2023			
Bureau et mobilier	**478 985**	**309 409**	**169 576**
Matériel informatique	**463 059**	**405 394**	**57 665**
Équipement de télécommunication	**71 653**	**71 653**	**—**
Améliorations locatives	**1 236 032**	**366 808**	**869 224**
	2 249 729	**1 153 264**	**1 096 465**
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

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2023

7) Actifs incorporels

	Coût $	Amortissement cumulé $	Valeur comptable nette $
2023			
Logiciel de gestion intégrée	**8 014 133**	**6 515 224**	**1 498 909**
Site Web	**538 276**	**420 967**	**117 309**
	8 552 409	**6 936 191**	**1 616 218**
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

8) Passif au titre des certificats de garantie

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

	2023 $	2022 $
Réclamations	**7 544 816**	9 239 047
Refacturation	**(7 370 673)**	(13 088 686)
Mauvaises créances	**5 426 143**	9 897 862
Revenus d'assurance	**(825 307)**	(4 100 000)
Réclamations nettes de l'exercice	**4 774 979**	1 948 223

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 2023 l'actif d'assurance totalise 8 625 507 $ [7 800 200 $ au 31 décembre 2022].

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2023

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

	2023 $	2022 $
Solde des revenus de certificats de garantie reportés au début de l'exercice	**47 847 770**	50 840 594
Sommes de certificats de garantie perçues au cours de l'exercice	**10 253 319**	16 662 282
Produits de certificats de garantie constatés	**(18 190 442)**	(19 655 106)
Solde des revenus de certificats de garantie reportés à la fin de l'exercice	**39 910 647**	47 847 770
Réclamations déclarées mais non réglées	**6 112 206**	6 313 006
Provision pour frais directs et indirects	**3 056 103**	3 156 502
Marge pour écarts défavorables	**376 752**	396 682
Réserve actuarielle	**9 545 061**	9 866 190
Solde du passif au titre des certificats de garantie à la fin de l'exercice	**49 455 708**	57 713 960

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.

9) Emprunt bancaire

L'Organisme bénéficie d'un crédit autorisé de 2 500 000 $ échéant le 31 mai 2024. Ce crédit porte intérêt au taux préférentiel majoré de 0,25 %, qui était de 7,20 % [6,45 % en 2022] au 31 décembre 2023. Une hypothèque mobilière sur l'universalité des créances a été donnée en garantie de cet emprunt. Aux 31 décembre 2023 et 2022, 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

	2023 $	2022 $
Montant à payer à la RBQ	**582 268**	646 022
Créditeurs et frais courus	**476 804**	871 451
Salaires et vacances courus à payer	**1 026 070**	1 239 921
	2 085 142	2 757 394

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2023

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.

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 charges à payer, à l'exception des sommes à remettre à l'État et de ses engagements liés à des contrats de location-exploitation.

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2023

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 :

	$
2024	618 967
2025	614 411
2026	612 638
2027	611 741
2028	611 741
	3 069 498

14) Éventualités

L'Organisme est exposé à divers litiges et réclamations survenant dans le cours normal des affaires. Au 31 décembre 2023, 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.

5.2 LE RAPPORT DE L'ACTUAIRE

AON

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 qui traitent 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	98 731 642 $
Passif	70 642 501 $
Excédent	28 089 141 $
Excédent minimum (article 48)	2 941 145 $
Marge	25 147 996 $

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 :	49 455 708 $
Compte de réserve :	51 877 535 $
Réserve minimale selon l'article 50 du Règlement :	40 604 644 $
Réserve actuarielle minimale :	49 277 831 $

Les articles 46, 48 et 49 prévoient la forme et le maintien de placements tangibles suffisants pour couvrir la valeur du Compte de réserve et l'excédent minimum requis. Au 31 décembre 2023, GCR montre un excédent de 6 726 463 $ 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

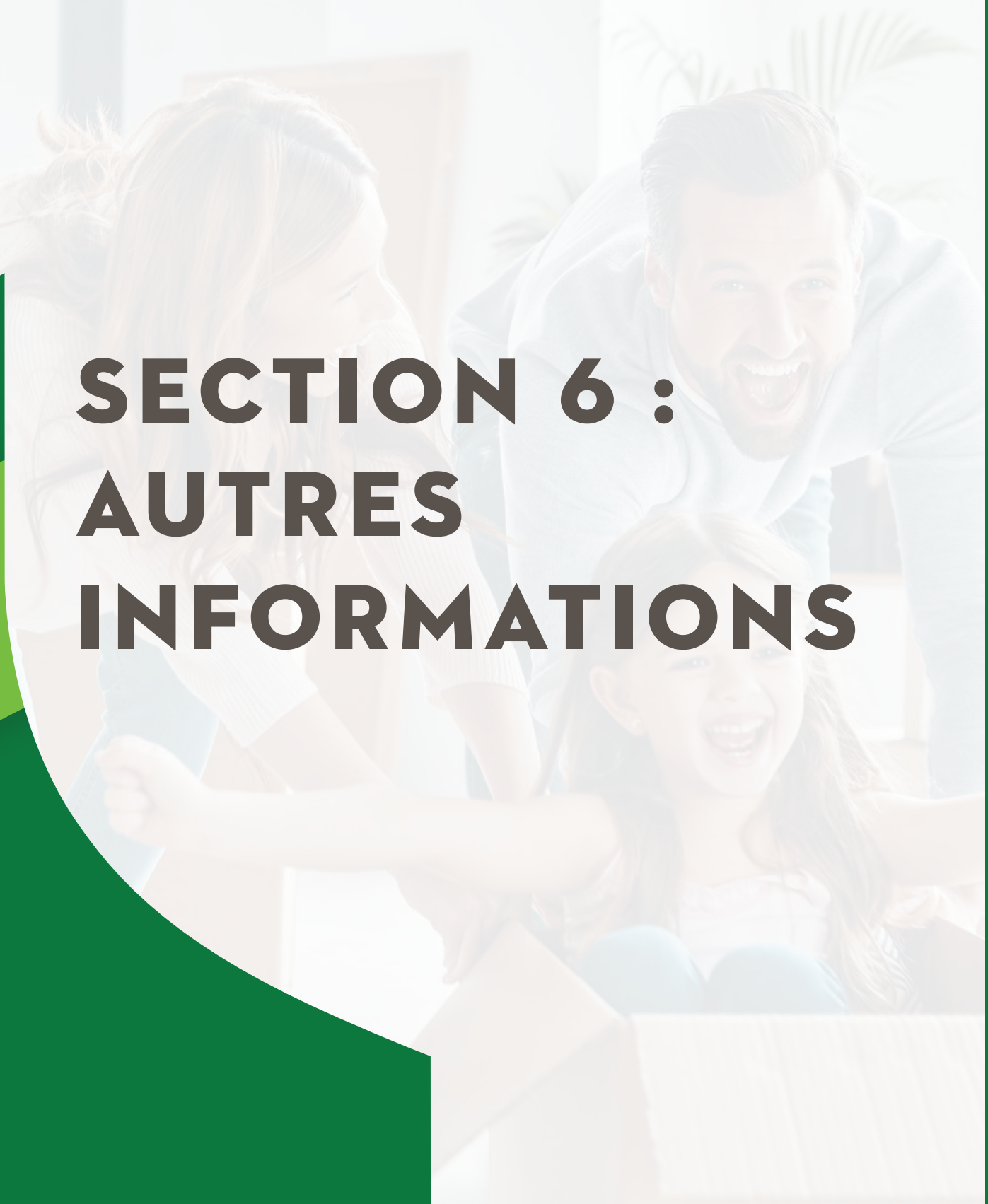
Aux membres de La Garantie de Construction Résidentielle

J'ai évalué le passif actuariel au bilan de La Garantie de construction résidentielle pour les certificats d'enregistrement émis jusqu'au 31 décembre 2023, conformément à la pratique actuarielle reconnue, notamment en procédant à la sélection d'hypothèses et de méthodes d'évaluation appropriées et ce conformément aux normes comptables adoptées par GCR.

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 2023. De plus, les états financiers présentent fidèlement les résultats de l'évaluation.

Richard Bisson, FICA, FSA
Actuaire

Montréal, le 17 avril 2024



SECTION 6 : AUTRES INFORMATIONS

6.1 LES POLITIQUES DE L'ADMINISTRATEUR

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 Web.

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 publics que depuis 2022. Elle n'a donc pas à l'heure actuelle un historique suffisant pour évaluer les avantages et les coûts.

6.2 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 de 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 2023, GCR comptait près de 75 000 unités sous garantie, ce qui représente un montant total garanti de 22,5 milliards de dollars.

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

2) FINANCIERS

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

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

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.

1RE 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

2E 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

3E 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@garantiegcr.com

GARANTIEGCR.COM