

Société d'évaluation foncière des municipalités

Suivi des vérifications de l'optimisation des
ressources, section 3.08 du *Rapport annuel 2010*

Contexte

La détermination de la valeur marchande d'un bien immeuble est essentielle, parce qu'elle permet d'établir l'impôt foncier que doit payer le propriétaire. En Ontario, l'impôt foncier est calculé en multipliant la valeur marchande estimative du bien immeuble par le taux d'imposition de la municipalité où se trouve le bien.

Le 31 décembre 1998, le gouvernement provincial a transféré la responsabilité de l'évaluation foncière des biens immeubles à la Société ontarienne d'évaluation foncière, rebaptisée par la suite Société d'évaluation foncière des municipalités (la Société). La responsabilité première des 1 600 employés de la Société est de préparer, pour chaque municipalité, un rôle d'évaluation annuel où sont indiqués tous les biens immeubles et leur valeur marchande estimative. En 2011, les dépenses de la Société s'élevaient à 190,4 millions de dollars (185,5 millions en 2009), dont la plus grande partie était financée par les 444 municipalités de la province.

Les propriétaires sont en droit de s'attendre à ce que chaque propriété soit évaluée dans une

fourchette raisonnablement proche de sa juste valeur marchande – c'est-à-dire le prix de vente le plus probable sur lequel un acheteur et un vendeur consentants pourraient s'entendre. Au moment de notre vérification de 2010, c'était également l'avis de la Société et de la Commission de révision de l'évaluation foncière de l'Ontario, le tribunal indépendant qui entend les appels des personnes qui estiment que leur propriété a été incorrectement évaluée ou classifiée.

Pour déterminer si le système d'évaluation de masse de la Société a atteint cet objectif, dans notre vérification de 2010, nous avons comparé le prix de vente de 11 500 propriétés vendues à un tiers sans lien de dépendance en 2007 et 2008 avec leur valeur marchande imposable au 1^{er} janvier 2008. Nous avons constaté que pour 1 400 de ces transactions, soit une sur huit, l'écart entre la valeur imposable et le prix de vente était supérieur à 20 %. Dans de nombreux cas, l'écart entre la valeur imposable et le prix de vente réel était considérable.

Au moment de notre vérification, la Société reconnaissait que certaines évaluations foncières pouvaient ne pas correspondre à la fourchette de la juste valeur marchande ou de la valeur courante de la propriété telle que reflétée par le prix de vente à

un tiers sans lien de dépendance. Ces écarts étaient pour la plupart imputables au fait que la Société ne disposait pas de données à jour sur les propriétés inspectées. Par conséquent, certaines propriétés pouvaient avoir été surévaluées ou sous-évaluées, et les propriétaires concernés avaient donc payé un montant supérieur ou inférieur à leur juste part d'impôt foncier. Bien que la Société ait évalué correctement la vaste majorité des propriétés, cela importait peu aux propriétaires visés par une surévaluation par rapport à leurs voisins et qui ont donc payé plus que leur juste part.

Des inspections plus fréquentes et des enquêtes plus opportunes sur les écarts considérables entre la valeur imposable et le prix de vente aideraient à réduire la différence entre les deux. Néanmoins, nos discussions avec l'Association des municipalités de l'Ontario révélaient que les municipalités étaient généralement satisfaites de l'information qui figure aux rôles d'évaluation fournis par la Société.

Dans notre *Rapport annuel 2010*, nous avons recensé un certain nombre d'améliorations à apporter à la façon dont la Société recueille les renseignements dont elle a besoin pour assurer l'exactitude et l'uniformité des évaluations foncières. Les principaux points à améliorer étaient les suivants :

- Dans les 1 400 cas où nous avons constaté un écart de plus de 20 % entre le prix de vente et la valeur imposable, la Société n'avait pas enquêté sur les raisons de ces écarts, ni rajusté la valeur imposable des propriétés lorsqu'un rajustement était justifié.
- Nous avons constaté que près de 18 000 permis de construire de près de 5,1 milliards de dollars avaient été délivrés au 31 décembre 2009, mais que la Société n'avait pas inspecté les propriétés correspondantes dans le délai de trois ans prescrit par la loi aux fins de la réévaluation et des améliorations.
- La Société avait pour objectif d'inspecter chaque propriété de la province au moins une fois tous les 12 ans. Cependant, le cycle d'inspection réel s'étalait au mieux sur 18 ans, d'après

les niveaux de dotation de 2010 et excluant la hausse du nombre d'habitations.

- La Société avait commencé à travailler à un nouveau système informatique en 2000, mais le système n'était toujours pas pleinement fonctionnel et les coûts engagés au moment de notre vérification dépassaient les 50 millions de dollars, alors que le budget initial était fixé à 18,3 millions.
- La Société avait établi des exigences raisonnables pour l'acquisition des biens et services, mais elle n'observait pas toujours les bonnes pratiques opérationnelles, ni ses propres politiques et procédures obligatoires.

Nous avons recommandé certaines améliorations, et la Société s'était engagée à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

En mars 2011, le Comité permanent des comptes publics a tenu une audience sur cette vérification. En mai 2011, à la suite de l'audience, il a déposé un rapport à l'Assemblée législative. Le rapport contenait cinq recommandations et on y demandait que la Société présente un rapport au Comité sur les éléments suivants :

- les données les plus récentes de la Société sur les écarts importants entre le prix de vente d'une propriété et sa valeur imposable, y compris quand et comment elle avait fait enquête sur les écarts et rajusté l'évaluation foncière;
- les efforts déployés par la Société pour que les municipalités lui fournissent des renseignements sur les permis de construire délivrés et les travaux achevés ainsi que des rapports sur le taux d'occupation et l'état d'avancement des travaux, y compris le nombre de municipalités qui fournissent ces renseignements et une mise à jour indiquant si les municipalités communiquent l'information de façon uniforme et suffisamment détaillée et si la Société

afficherait sur son site Web le nom des municipalités comptant plus de 5 000 propriétés qui :

- n'ont pas soumis de renseignements sur les permis de construire délivrés et les travaux achevés ni de rapports sur le taux d'occupation et l'état d'avancement des travaux;
- ont présenté des renseignements sur les permis de construire plus de six mois après l'achèvement des travaux;
- ont présenté des renseignements sur le taux d'occupation ou l'état d'avancement des travaux plus de trois mois après la délivrance du permis d'occupation;
- les résultats des examens, par la Société, des décisions prises en réponse aux demandes de réexamen depuis la vérification;
- les progrès réalisés par la Société en vue de respecter le cycle d'inspection de 12 ans, y compris le nombre moyen d'inspections quotidiennes effectuées par chaque inspecteur (et la durée du cycle d'inspection), comment la Société s'assure que les inspections effectuées sont principalement fondées sur le risque de sous-évaluation ou de surévaluation, le recours accru aux appareils informatiques portatifs, à l'imagerie satellitaire et aux enquêtes pour raccourcir le cycle d'inspection, et les mesures prises pour garantir les examens de haute qualité des dossiers d'inspection par les bureaux locaux;
- les procédures de surveillance mises en place par la Société pour s'assurer que son personnel respecte ses politiques révisées en matière d'approvisionnement et de remboursement des frais de déplacement, de repas et d'accueil.

La Société a présenté sa réponse officielle au Comité en septembre 2011. Certaines questions soulevées par le Comité étaient similaires à nos constatations. Dans les cas où les recommandations du Comité sont semblables aux nôtres, le présent suivi inclut les mesures récentes déclarées par la Société pour dissiper les préoccupations soulevées tant par le Comité que dans notre vérification de 2010.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

La Société nous a informés qu'elle avait accompli d'importants progrès dans la mise en oeuvre de la plupart de nos recommandations et certains progrès dans les autres cas. Par exemple, elle a établi le seuil de 25 %, au-delà duquel l'écart entre le prix de vente et la valeur marchande d'une propriété doit faire l'objet d'une enquête dans un délai de 12 mois. Elle a élargi l'utilisation de ses systèmes de gestion de l'information afin de documenter les inspections des propriétés et les demandes de réexamen. De plus, elle fait examiner ces fichiers électroniques par des gestionnaires. La Société a également révisé et renforcé ses politiques en matière d'approvisionnement pour s'assurer que les biens et services sont acquis de façon appropriée, que des contrats écrits et dûment autorisés sont en place, et que les évaluations du rendement des entrepreneurs sont documentées. Elle nous a avisés qu'elle se conformait maintenant à la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement. La Société aura besoin de plus de temps pour donner pleinement suite à certaines autres recommandations, comme inspecter et réévaluer les propriétés visées par les permis de construire avant l'expiration du délai prescrit par la loi pour la perception rétroactive de l'impôt foncier. Elle aura aussi besoin de plus de temps pour mettre en oeuvre son plan d'inspection des propriétés résidentielles sur 12 ans. L'état des mesures prises en réponse à chacune des recommandations au moment de notre suivi est exposé ci-après.

ÉVALUATION FONCIÈRE DES HABITATIONS

Recommandation 1

Pour s'assurer que chaque propriété est évaluée conformément à la Loi sur l'évaluation foncière au

prix sur lequel un acheteur et un vendeur consentants pourraient s'entendre, la Société d'évaluation foncière des municipalités doit :

- *établir formellement un seuil au-delà duquel l'écart entre le prix de vente et l'évaluation foncière d'une propriété doit faire l'objet d'une enquête dans un délai opportun;*
- *lorsque la situation l'exige, rajuster l'évaluation foncière de la propriété en conséquence.*

État

La Société nous a informés qu'elle avait utilisé les prix de vente de 2009, 2010 et 2011 pour calculer les valeurs de son évaluation du 1^{er} janvier 2012. En 2011, la Société a établi le seuil de 25 % et procédé à une analyse des ratios évaluation-vente de chaque zone de marché, pour signaler les ventes qui devraient faire l'objet d'une enquête. Selon la différence entre l'évaluation antérieure et la valeur marchande actuelle, la Société procéderait soit à une inspection sur place, soit à un examen documentaire de la propriété. L'examen documentaire, qui se substitue à une visite sur place, consiste principalement à examiner des images numériques de la propriété et à demander des documents à l'appui au propriétaire. La Société avait l'intention d'effectuer toutes les enquêtes ciblées dans les 12 mois de la réception des informations de vente.

La Société nous a avisés qu'elle comptait faire enquête sur environ 534 000 des 1 118 000 propriétés vendues entre 2009 et 2011, car celles-ci atteignaient le seuil des 25 % ainsi qu'un ratio évaluation-vente prédéterminé. Au 1^{er} mars 2012, elle avait enquêté sur près de 382 000 d'entre elles. Environ 215 000 (ou 56 %) de ces enquêtes ont donné lieu à la modification de l'évaluation foncière de la propriété. Environ 191 000 (ou 89 %) des évaluations ont été rajustées à la hausse, tandis que les 24 000 (11 %) restantes ont été rajustées à la baisse. Au total, l'exercice a entraîné des modifications de valeur totalisant quelque 16,6 milliards de dollars. La Société prévoyait de réaliser les près de 152 000 enquêtes restantes d'ici la fin de 2012.

La Société a ajouté qu'elle procédait à la mise à jour de ses procédures d'enquête sur les ventes, établies en 2011. Elle prévoyait d'y intégrer un modèle d'analyse des risques et de concevoir des procédures de rechange pour que les enquêtes sur les ventes soient effectuées en temps plus opportun.

PERMIS DE CONSTRUIRE

Recommandation 2

Pour s'assurer que les inspections des propriétés pour lesquelles un permis de construire a été délivré sont effectuées en temps opportun pour permettre une réévaluation et une imposition rétroactives le plus tôt possible et surtout avant l'expiration du délai prescrit, la Société d'évaluation foncière des municipalités doit :

- *demander à toutes les municipalités de la province de lui transmettre un avis officiel lorsque les travaux visés par les permis de construire sont achevés;*
- *inspecter et réévaluer la valeur marchande de toutes ces propriétés avant l'expiration du délai prescrit par la loi pour la perception rétroactive de l'impôt foncier.*

État

La Société a indiqué qu'elle avait mis au point une vaste stratégie de communication et lancé différentes initiatives afin d'encourager les municipalités à transmettre l'information sur les permis de construire par voie électronique uniformisée (même si la loi ne l'exige pas). Elle a également élaboré des rapports normalisés internes, qui sont fournis à ses gestionnaires tous les mois et qui contiennent des renseignements clés sur chaque permis de construire, comme la date et la valeur du permis délivré ainsi que la date d'achèvement réelle ou prévue du projet.

La Société a signalé que le nombre de municipalités respectant le processus normalisé avait plus que doublé, passant de 69 à 154 sur la période de quatre mois s'étendant de novembre 2011 à février 2012. Ces 154 municipalités représentent seulement 37 % des 414 municipalités qui délivrent

des permis, mais près de 126 000 (ou 68 %) des quelque 185 000 permis reçus par la Société pour 2010. Les 59 000 permis restants (32 %) ont été soumis par 260 municipalités, mais sans qu'elles se conforment au processus normalisé. L'objectif de la Société était de faire en sorte qu'au moins 80 % des permis soient présentés dans le format normalisé. Une fois qu'elle aura atteint cet objectif de 80 %, la Société comparera les coûts et les avantages d'augmenter ce pourcentage à ceux de gérer manuellement le reste des permis en format papier.

En ce qui concerne l'inspection et la réévaluation des propriétés visées par un permis de construire, la Société nous a informés qu'elle se fondait sur l'information reçue des municipalités pour prioriser l'évaluation de certaines propriétés avant l'expiration du délai prescrit par la loi. Elle a déclaré que cette priorisation des permis l'avait aidée à ramener le pourcentage d'évaluations qui n'ont pas été faites dans les délais prescrits de 15,7 % en 2010 à 10 % en 2011. Elle a ajouté que le nombre de permis d'une valeur supérieure à 10 000 \$ chacun qui avaient été délivrés il y a plus de trois ans avait été réduit de près de 18 000 au 31 décembre 2009 à environ 10 500 au 31 mars 2012. La valeur totale de ces vieux permis, quant à elle, était passée d'environ 5,1 milliards de dollars à environ 2,3 milliards sur la même période.

La Société a précisé que le temps moyen de traitement d'une réévaluation découlant des travaux visés par des permis de construire avait été ramené de 10,8 mois en 2010 à 9,6 mois en 2011 et que les travaux visés par des permis de construire avaient fait augmenter les évaluations de plus de 28,4 milliards de dollars en 2011.

La Société a ajouté qu'au 31 mars 2012, il y avait environ 243 000 permis de construire à examiner, dont ceux délivrés les années précédentes. Environ 156 000 (ou 64 %) des 243 000 permis avaient été jugés prêts à une réévaluation et les travaux prévus devaient être achevés en priorité dans les délais prescrits par la loi. Les travaux visés par les quelque 87 000 permis de construire restants (36 %) n'étaient pas encore terminés.

DEMANDES DE RÉEXAMEN ET APPELS DÉPOSÉS DEVANT LA COMMISSION DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE

Recommandation 3

Pour s'assurer que le bien-fondé des demandes de réexamen (DR) est évalué comme il se doit, et que les rajustements de l'évaluation foncière des propriétés visées sont étayés convenablement, la Société d'évaluation foncière des municipalités doit :

- *établir des exigences obligatoires pour l'exécution et la consignation des travaux relatifs aux demandes de réexamen;*
- *demander aux gestionnaires d'examiner un échantillon des dossiers des demandes de réexamen, y compris celles qui ne donnent pas lieu à une modification de l'évaluation foncière, et de consigner leurs travaux afin de garantir la conformité aux étapes suggérées pour la révision des demandes de réexamen.*

État

La Société nous a informés qu'elle avait établi et mis en oeuvre de nouvelles procédures précisant les exigences à respecter pour l'exécution et la consignation des travaux relatifs aux demandes de réexamen (DR). Ces procédures ont été mises en place en octobre 2009 et révisées en janvier 2011 pour y intégrer le nouveau processus d'examen par la direction. En 2010, la Société a également adopté un système automatisé de gestion des documents afin de gérer toutes les DR. Des contrôles de processus ont été intégrés au système de gestion des documents afin d'améliorer la qualité de la documentation et de faciliter l'examen par la direction. Comme tous les documents et toutes les pièces de correspondance reçus des propriétaires sont numérisés et stockés en format électronique, il n'est plus nécessaire de conserver les imprimés.

Au 1^{er} mars 2012, la Société avait traité plus de 18 500 DR reçues en 2011 pour cette année d'imposition. Elle a indiqué que la direction avait examiné toutes les DR reçues en 2011, y compris celles qui n'avaient pas donné lieu à une réévaluation. Les

examens par la direction ont permis de déterminer que près de 2 700 (ou 14,4 %) des 18 500 DR devaient faire l'objet de mesures de suivi. Environ 60 % de ces 2 700 DR contenaient des erreurs liées à l'évaluation ou la classification de la propriété. Les 40 % restantes étaient étayées par une documentation inadéquate, mais sans que cela n'ait d'impact sur la valeur de la propriété ou le propriétaire. La Société nous a informés qu'elle avait réexaminé toutes ces DR pour s'assurer de leur traitement correct avant de produire l'évaluation finale de la propriété.

La Société nous a informés qu'elle utiliserait le taux de rejet de 14,4 % pour déterminer le niveau approprié d'échantillonnage pour les futurs examens des DR par la direction.

INSPECTIONS

Cycle d'inspection des propriétés

Recommandation 4

Pour s'assurer que les renseignements sur les propriétés figurant dans sa base de données sont complets et le plus à jour possible et qu'elle dispose d'information fiable en ce qui concerne les inspections réalisées, la Société d'évaluation foncière des municipalités doit :

- *exiger de chaque bureau régional qu'il sélectionne chaque année au moins quelques propriétés pour une inspection en fonction du risque de sous-évaluation ou de surévaluation, en vue de respecter son cycle d'inspection de 12 ans;*
- *tenir à jour des données exactes et utiles en ce qui concerne le nombre et le type d'inspections réalisées (par exemple, enquêtes relatives au prix de vente, visites liées aux permis de construire et inspection des nouvelles constructions).*

État

La Société a établi un plan d'examen des propriétés échelonné sur 12 ans et déterminé le nombre de propriétés à examiner chaque année afin d'inspecter toutes les propriétés résidentielles de l'Ontario sur une période de 12 ans. Elle nous a informés qu'elle avait priorisé cette liste pour que

les propriétés jugées à risque de surévaluation ou de sous-évaluation soient inspectées. Certaines des propriétés à risque ont été relevées sur la base de facteurs, tels que la connaissance des zones locales, les demandes de renseignements antérieures, les appels, les activités associées aux DR et le temps moyen écoulé depuis la dernière inspection. La liste des cas à traiter est distribuée aux gestionnaires de chaque bureau régional toutes les deux semaines depuis juin 2011. En juillet 2012, la Société avait examiné un total d'environ 206 000 propriétés pour l'année; il s'agissait d'inspections cycliques (ciblées) dans 111 000 cas et d'examens liés aux permis de construire, aux enquêtes sur les ventes, aux DR ou aux appels dans environ 95 000 cas.

La Société a indiqué que le nombre de propriétés résidentielles qui n'avaient pas été inspectées ou vérifiées en plus de 12 ans avait été ramené de plus de 1,5 million, comme mentionné dans notre *Rapport annuel 2010*, à environ 1,3 million au 1^{er} juillet 2012. Dans son plan d'examen des propriétés échelonné sur 12 ans, elle compte réduire graduellement l'écart et l'éliminer d'ici 2021.

De plus, comme nous le soulignons dans notre *Rapport annuel 2010*, les inspections effectuées par la Société n'étaient pas toutes des visites sur place. Comme mentionné ci-haut, la Société peut décider, selon le risque évalué, de valider les renseignements sur une propriété au moyen d'un examen documentaire. Cet examen peut consister entre autres à envoyer un questionnaire de vente aux propriétaires afin d'obtenir des données pour les besoins de la vérification. La Société nous a informés que, lorsqu'il est impossible de valider par imagerie numérique les modifications de la propriété déclarées par les propriétaires, elle faisait un examen sur place.

La Société a ajouté qu'en mars 2012, elle avait ajouté de nouveaux codes liés aux motifs d'examen et aux méthodes employées afin d'améliorer ses systèmes d'information et de faciliter ainsi la collecte de données exactes et significatives sur le nombre et le type d'inspections effectuées. Les nouveaux codes devraient permettre de saisir des données

plus précises qui refléteront mieux la nature et le résultat des inspections.

Charge de travail des inspecteurs; qualité des inspections réalisées

Recommandation 5

Pour s'assurer que les inspections sont réalisées de façon efficace et que les dossiers sont remplis et documentés comme il se doit et soutiennent les changements apportés à l'évaluation foncière des propriétés, la Société d'évaluation foncière des municipalités doit :

- *surveiller et évaluer régulièrement le rendement des inspecteurs en ce qui a trait à la qualité des inspections et au nombre moyen d'inspections réalisées chaque jour;*
- *s'assurer que les dossiers sont documentés conformément à des normes acceptables et montrent clairement les travaux effectués et les changements apportés à l'évaluation foncière en conséquence;*
- *superviser le degré de réussite de chaque bureau régional à l'égard de l'atteinte de la cible d'un cycle d'inspection de 12 ans.*

État

La Société a fait savoir qu'elle avait élaboré et, depuis septembre 2011, distribué des rapports d'inspection mensuels qui résument les activités, comme le nombre moyen d'inspections par jour, le nombre total d'inspections terminées et le temps de travail total. Ces rapports devraient aider les gestionnaires régionaux à surveiller la productivité des inspecteurs et à s'assurer que les normes de documentation sont respectées; cependant, des politiques et procédures officielles sur les nouvelles normes de documentation n'avaient pas encore été établies. La Société prévoyait officialiser les nouvelles exigences d'ici le début de 2013.

La Société nous a également avisés que, depuis juin 2011, les détails des inspections, comme les dates d'inspection ou de vérification, les commentaires, les résultats et les réévaluations (s'il y en a), sont saisis et stockés dans le système intégré de biens-fonds. Les dossiers manuels complétant

le système ne sont plus obligatoires. De plus, la Société a signalé que les examens des propriétés étaient jugés terminés seulement après la mise à jour des données pertinentes dans le système.

Pour ce qui est d'atteindre l'objectif du cycle provincial d'inspection de 12 ans, la Société a indiqué qu'elle avait établi un plan d'examen des propriétés sur 12 ans (voir la Figure 1) ainsi qu'un plan de travail annuel au niveau des bureaux régionaux et qu'elle suivait les progrès réalisés sur une base mensuelle. Elle nous a informés qu'en 2011, elle avait inspecté environ 543 000 propriétés, soit quelque 4 000 de plus que prévu. Il y a toutefois des fluctuations dans les objectifs d'inspection sur le cycle de 12 ans en raison de facteurs tels que la charge de travail existante, les exigences concurrentielles et le manque de ressources. Par exemple, comme la loi exigeait que le rôle d'évaluation pour 2013 soit soumis au plus tard en décembre 2012, le nombre d'inspections pour 2012 était tombé à 319 000, ce qui représente une baisse d'environ 220 000 (40 %) par rapport à l'année précédente.

En 2010, nous avons signalé qu'après la publication du rapport 2006 de l'ombudsman recommandant que la Société examine ses besoins

Figure 1 : Cycle d'examen des propriétés résidentielles sur 12 ans

Source des données : Société d'évaluation foncière des municipalités

Année	Nombre d'exams de propriétés résidentielles
2010	446 565
2011	538 500
2012	319 000
2013	261 929
2014	545 052
2015	566 245
2016	366 701
2017	314 315
2018	576 245
2019	580 908
2020	419 087
2021	314 315
Total	5 248 862

en dotation, le nombre total de ses inspecteurs avait atteint environ 320 en 2007, son plus haut niveau, mais qu'il avait graduellement diminué à environ 230 en avril 2010. Même si depuis cette date la Société compte plus d'inspecteurs, soit 250 et 260 respectivement en décembre 2010 et 2011, ce nombre est inférieur à celui de 2007.

Afin de mener à terme le plan d'examen des propriétés sur 12 ans avec les ressources disponibles, la Société a lancé plusieurs initiatives visant à améliorer l'efficacité. Par exemple, elle prévoyait mettre à niveau, d'ici la fin de 2012, le portail AboutMyProperty^{MC}, service en ligne dont les propriétaires peuvent se servir pour valider électroniquement leurs données foncières. La Société était d'avis que ce service serait utilisé par beaucoup plus de propriétaires que par le passé car, après la mise à niveau, il était beaucoup plus accessible et convivial. De plus, la Société a remplacé les recueils de cartes traditionnels par des appareils de navigation GPS et des téléphones cellulaires, ce qui permet à ses inspecteurs de trouver les propriétés plus rapidement et de communiquer avec le bureau n'importe quand pour obtenir d'autres renseignements.

Contrôle de qualité des inspections réalisées

Recommandation 6

Pour améliorer l'efficacité de la fonction de contrôle de qualité actuelle, la Société d'évaluation foncière des municipalités doit :

- *s'assurer que les examens de supervision des dossiers d'inspection sont effectués comme il se doit et documentés convenablement;*
- *inclure dans son processus d'examen quelques dossiers d'inspection qui n'ont pas donné lieu à une modification de l'évaluation foncière.*

État

En juillet 2011, la Société a constitué une équipe de contrôle du processus d'examen des propriétés pour examiner les moyens possibles de rationaliser et d'automatiser le processus d'examen, favoriser une approche de surveillance de la gestion plus

cohérente et plus efficace, et faciliter l'attribution à chaque bureau régional des examens aléatoires des propriétés et la production des rapports.

En août 2011, la Société a établi des procédures normalisées afin de permettre une supervision appropriée des inspections. Par exemple, l'équipe a mis au point un nouveau formulaire utilisé pour documenter électroniquement les examens d'inspections choisies tous les quinze jours. La Société nous a informés que les examens des propriétés se fondaient sur l'information dans son Système intégré de biens-fonds et celle recueillie lors des visites sur place. Les résultats de chaque examen sont ensuite consignés sur le nouveau formulaire et distribués à l'équipe de gestion responsable pour qu'elle prenne au besoin les mesures de suivi appropriées.

La Société nous a fait savoir qu'elle avait trouvé des problèmes dans environ 44 600 (ou 8 %) des examens des propriétés pour 2011, soit parce qu'ils n'étaient pas conformes aux procédures uniformisées, soit parce qu'ils étaient considérés comme des examens en double des mêmes propriétés. Une propriété qui a fait l'objet de multiples travaux pourrait avoir nécessité plus d'un examen. Cependant, aux fins du plan d'examen des propriétés de la Société, qui s'étend sur 12 ans, un seul examen a été compté.

La Société a indiqué que les échantillons prélevés dans le processus d'examen incluait des propriétés dont le registre ou l'évaluation a été modifié à la suite de l'inspection initiale et des propriétés pour lesquelles l'inspection n'avait rien changé. Des quelque 2 600 propriétés échantillonnées en 2011, environ 1 500 (ou 60 %) n'avaient pas été modifiées par l'inspection initiale. Au 31 décembre 2011, les examens de ces 2 600 propriétés avaient entraîné des changements de valeur absolue de 0,3 % de leur valeur totale.

La Société a ajouté qu'elle continuait d'apporter des améliorations à son Système intégré de biens-fonds. Au moment de notre suivi, elle s'employait à élaborer et à mettre à l'essai des modifications du système et à y ajouter des fonctions de contrôle automatique afin d'améliorer l'efficacité et l'exactitude des examens. Elle prévoyait de mettre en oeuvre ces changements d'ici la fin de 2012.

DÉPENSES

Définition des besoins en biens et services; processus d'acquisition de biens et services

Recommandation 7

Pour s'assurer que les biens et services sont acquis uniquement lorsque les besoins le justifient et qu'ils sont les plus appropriés dans les circonstances, la Société d'évaluation foncière des municipalités (la Société) doit observer sa propre politique d'approvisionnement et veiller à ce que chaque acquisition soit :

- *justifiée par des besoins opérationnels clairement définis;*
- *l'option qui convient le mieux pour répondre aux besoins opérationnels dans les circonstances;*
- *étayée par une demande d'achat autorisée comme il se doit et indiquant clairement l'autorisation de procéder à l'acquisition.*

Pour s'assurer que tous les fournisseurs sont traités équitablement et qu'elle utilise ses ressources de manière optimale, la Société doit aussi :

- *acquérir les biens et services de façon concurrentielle, en conformité de ses propres exigences et de celles du ministère des Finances;*
- *préparer et tenir à jour, pour chaque transaction, des documents adéquats pour justifier le choix du fournisseur retenu.*

État

Dans sa réponse à notre *Rapport annuel 2010*, la Société a indiqué qu'elle avait mis en oeuvre une nouvelle politique d'approvisionnement en 2009 afin de se conformer à la directive d'approvisionnement de la province. La Société a ensuite révisé la politique et son conseil d'administration a approuvé les modifications en septembre 2011. La nouvelle politique exige que chaque achat soit justifié par des exigences opérationnelles claires et documentées et que le Système intégré d'information sur les ressources (SIIR) soit utilisé pour les demandes de plus de 10 000 \$. Ces achats ne peuvent pas être traités sans approbation électronique appropriée conformément au cadre de délégation des pouvoirs intégré au système.

La nouvelle politique d'approvisionnement exige également que les biens et services soient acquis en régime de concurrence, à quelques exceptions près. Les biens et services autres que de consultation d'une valeur supérieure à 100 000 \$ doivent être acquis au moyen d'une demande de propositions (DP), et toutes les DP doivent être diffusées. Pour l'acquisition de services de consultation évalués à 100 000 \$ ou plus, il faut généralement utiliser un processus d'approvisionnement ouvert et compétitif. Pour les services de consultation de moins de 100 000 \$, au moins trois fournisseurs doivent soumettre une proposition écrite. La Société nous a informés qu'elle ferait appel aux fournisseurs attirés du gouvernement s'il y a lieu.

La Société a indiqué que son Service d'approvisionnement doit tenir un registre complet du processus employé afin de justifier le choix du fournisseur pour chaque DP. Pour les contrats de plus de 10 000 \$ attribués sans appel d'offres, les documents à l'appui doivent accompagner la demande d'achat dans le SIIR.

La Société a précisé que son service de vérification interne prévoyait un examen de la conformité à la politique d'approvisionnement d'ici la fin de 2012.

Ententes contractuelles

Recommandation 8

La Société d'évaluation foncière des municipalités doit adopter de bonnes pratiques opérationnelles en s'assurant :

- *qu'elle conclut des ententes écrites appropriées avec tous ses fournisseurs de biens et services, et que ces ententes écrites comprennent toutes les modalités et conditions auxquelles il est normal de s'attendre, par exemple les prix plafond, les produits livrables et les échéanciers;*
- *que ces ententes sont approuvées par des personnes ayant le pouvoir de le faire;*
- *que les factures des fournisseurs renferment suffisamment de détails pour permettre de déterminer le caractère raisonnable des montants facturés et payés;*

- qu'elle évalue et documente comme il se doit les qualifications et le rendement de ses fournisseurs de biens et services.

État

La Société nous a avisés qu'elle avait établi des ententes de service écrites avec tous ses fournisseurs et entrepreneurs à l'automne 2009. Ces ententes couvrent les modalités telles que le prix plafond, les produits livrables prévus, les délais associés et les circonstances dans lesquelles des hausses de prix seraient permises.

Comme mentionné dans la section précédente, la nouvelle politique d'approvisionnement de la Société exige que les demandes d'achat soient saisies dans le SIIR pour chaque fournisseur ou entrepreneur. La demande d'achat doit être accompagnée d'une approbation électronique conforme au cadre de délégation des pouvoirs. Une fois la demande approuvée, une commande et une entente de service sont créées. Selon la Société, toutes les ententes de service existantes sont signées par le gestionnaire responsable, conformément au cadre de délégation des pouvoirs.

En ce qui concerne les paiements aux entrepreneurs, la Société nous a informés que, depuis janvier 2010, les gestionnaires responsables sont tenus de consigner le temps consacré à chaque projet par chaque entrepreneur et de transmettre cette information au Bureau de gestion des projets. Le Bureau doit alors s'assurer que les factures des entrepreneurs dans le SIIR sont appuyées par une documentation suffisante avant de les transmettre au service de comptabilité pour paiement.

La Société a également indiqué que les gestionnaires devaient examiner le rendement de l'entrepreneur à la fin de chaque contrat et que ces évaluations étaient stockées dans le SIIR. Elle avait établi un modèle standard pour l'évaluation du rendement des entrepreneurs mais, au moment de notre suivi, elle travaillait encore à l'élaboration d'un modèle semblable pour évaluer le rendement des fournisseurs.

Le service de vérification interne de la Société prévoyait un examen de conformité à la politique

d'approvisionnement, qui doit inclure un examen de ses nouvelles pratiques liées aux ententes de service, d'ici la fin de 2012.

Frais de déplacement, de repas et d'accueil

Recommandation 9

La Société d'évaluation foncière des municipalités (la Société) doit consulter le ministère des Finances pour déterminer si celui-ci a l'intention de lui demander de se conformer à l'esprit et à l'intention de la directive du gouvernement en matière de remboursement des frais de déplacement, de repas et d'accueil. Par ailleurs, la Société doit faire preuve de plus de rigueur dans la mise en application de ses politiques en matière de déplacement, de repas et d'accueil.

État

La Société nous a informés qu'elle avait pleinement mis en oeuvre la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement en janvier 2011 et qu'elle avait remis une copie de la Directive à tous les gestionnaires pour les mettre au courant des changements et des nouvelles exigences.

La Société a ajouté qu'en janvier 2010, elle avait intégré des vérifications de contrôle au SIIR afin de signaler les dépenses en double possibles qui devraient faire l'objet d'une enquête. En octobre et novembre 2011, la Direction des finances de la Société a passé en revue environ 31 % des dépenses globales faisant l'objet d'une demande de remboursement pour ces deux périodes et constaté que sept demandes de remboursement de frais de repas de quelque 110 \$ étaient en fait des duplicata. Les demandes ont été corrigées avant le remboursement des dépenses. Par la suite, la direction n'a pas relevé d'autres cas de non-conformité et nous a informés qu'elle prévoyait de poursuivre ses examens de conformité afin de vérifier chaque semaine au moins 5 % du total des dépenses dont le remboursement est réclamé.