



Rapport sur le rendement

| de 2022



SOCIÉTÉ
D'ÉVALUATION
FONCIÈRE DES
MUNICIPALITÉS

Table des matières

Introduction	3
Objectif : Excellence de l'évaluation	6
Objectif : Saisie de la croissance de l'évaluation	6
Objectif : Exactitude et équité de l'évaluation	9
Objectif : Stabilité de l'évaluation	11
Objectif : Service à la clientèle et mobilisation des intervenants	16
Objectif : Satisfaction de la clientèle	16
Objectif : Mobilisation des intervenants	19
Objectif : Efficacité opérationnelle	22
Objectif : Efficacité financière	22
Annexe A : Modifications aux mesures	26





Introduction

La Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) est une société indépendante sans but lucratif financée par les municipalités de l'Ontario qui a une obligation d'évaluer et de classer avec exactitude toutes les propriétés en Ontario. Le rôle, les responsabilités et l'autorité de la SEFM sont énoncés dans la Loi sur la Société d'évaluation foncière des municipalités, la Loi sur l'évaluation foncière et les règlements établis par le gouvernement de l'Ontario. Nous rendons des comptes à la province, aux municipalités et aux contribuables fonciers de l'Ontario par l'entremise d'un Conseil d'administration de 13 membres.

Le présent rapport donne au public, à nos partenaires et à nos intervenants un aperçu du rendement stratégique et opérationnel de la SEFM. C'est une façon pour nous de nous assurer que nous sommes responsables de produire des évaluations foncières qui sont justes, exactes, équitables et transparentes.

Pour la plupart des mesures, la SEFM a établi des objectifs de rendement en analysant le rendement passé ou en adoptant des cibles existantes à partir d'autres mécanismes de rapport, comme l'entente sur les niveaux de service (ENS) conclue entre la SEFM et les municipalités de l'Ontario. Les cibles sont marquées comme étant liées aux « ENS » lorsque c'est le cas.

Dans l'ensemble de l'organisation, nous sommes déterminés à être plus innovateurs, plus efficaces et plus prospectifs que jamais, ce qui est reflété dans notre nouveau Plan stratégique 2021-2025, qui comprend quatre piliers :

- Donner la priorité à notre peuple et à notre culture
- Offrir une excellence opérationnelle continue
- Créer des possibilités de générer de la valeur et des revenus supplémentaires
- Augmenter l'expérience des propriétaires et des intervenants

Le Rapport sur le rendement contient un total de 18 mesures organisées en trois grands objectifs.

Chaque objectif comprend des objectifs et des indicateurs de rendement connexes pour évaluer notre capacité d'atteindre chaque objectif. Le tableau suivant présente un résumé des résultats des mesures opérationnelles décrites dans le rapport sur le rendement :

En 2022, la SEFM a atteint 13 des 16 cibles de mesure du rendement. Le présent rapport contient des détails sur chaque mesure et la façon dont elle atteint les objectifs opérationnels de la SEFM.

Objectif de rendement	Nombre de mesures	Nombre de mesures qui comprennent une cible	Nombre de mesures qui ont atteint ou partiellement atteint leurs cibles
Excellence en matière d'évaluation	9	7	6/7
Service à la clientèle et mobilisation des intervenants	6	6	5/6
Efficacité opérationnelle	3	3	2/3
Total	18	16	13/16

* L'annexe A fournit la liste complète des mesures du rendement individuelles.



Objectif : Excellence de l'évaluation

Les évaluations foncières constituent la base du système d'impôt foncier de l'Ontario, qui génèrent près de 30 milliards de dollars de revenus par an pour les municipalités. Nous mettons constamment à jour nos données sur les évaluations en surveillant les transactions de vente des propriétés, les renseignements sur les loyers et les nouvelles constructions. Ce travail permet de s'assurer que les valeurs évaluées des propriétés dans l'ensemble de l'Ontario respectent des normes élevées établies par [l'International Association of Assessing Officers](#) (IAAO) (site en anglais) et respectent notre engagement à assurer un régime d'imposition foncière juste, équitable et transparent pour les municipalités et les contribuables de l'Ontario qu'elles desservent. Nous sommes déterminés à offrir l'excellence opérationnelle et l'excellence en matière d'évaluation dans le cadre du travail que nous accomplissons.

La SEFM s'efforce de fournir aux municipalités de l'Ontario une assiette de calcul stable. Cela signifie que les municipalités peuvent s'attendre à une incidence limitée sur leur assiette fiscale foncière en raison des appels, et que les propriétaires peuvent s'attendre à une évaluation exacte afin que leur part de l'impôt foncier soit calculée équitablement.

La saisie de la croissance de l'évaluation, l'exactitude et équité de l'évaluation, et la stabilité de l'évaluation sont des mesures importantes pour évaluer notre prestation de l'excellence en évaluation.

Objectif : Saisie de la croissance de l'évaluation

La SEFM met à jour quotidiennement sa base de données afin de s'assurer que nous conservons des renseignements à jour pour chaque propriété en Ontario, ce qui totalise plus de 5,5 millions de propriétés. Notre travail comprend la collecte d'informations sur les nouvelles propriétés et les modifications apportées aux propriétés existantes afin de saisir ce qu'on appelle une nouvelle évaluation. Lorsque la SEFM traite une nouvelle évaluation, nous envoyons un [Avis de modification de l'évaluation foncière au propriétaire](#). Cette nouvelle évaluation est inscrite au rôle d'évaluation et peut entraîner une croissance de l'évaluation pour une municipalité et pour l'ensemble de la province.



Les taxes générées par les nouvelles cotisations sont une source importante de nouveaux revenus pour les municipalités, qu'elles peuvent utiliser pour financer les priorités locales et réduire le besoin d'augmenter l'impôt foncier.

Indicateur : Nouveau service d'évaluation

En 2022, la SEFM a ajouté environ 37,8 milliards de dollars en nouvelles évaluations dans l'ensemble de l'Ontario. Nous sommes fiers de signaler que nous avons traité 86,06 % des nouvelles évaluations dans l'année suivant l'occupation, atteignant ainsi notre objectif de 85 %.

Bien que nous ayons atteint notre objectif, les municipalités n'ont pas toutes la même expérience de la croissance de l'évaluation.

Certaines nouvelles évaluations ne seront pas terminées avant au moins 2023, ce qui réduira le nombre de nouvelles évaluations pour certaines municipalités. Lorsque cela est le cas, nous avons des conversations régulières avec les municipalités touchées.

Indicateur : Échéanciers d'entretien des parcelles

La SEFM traite l'information sur les parcelles, y compris les morcellements, les consolidations, les nouveaux plans de lotissement enregistrés, les plans de référence et les plans de copropriété, qui contribuent et soutiennent la nouvelle évaluation au moyen de **formulaires d'information sur le morcellement et la consolidation** et de formulaires d'information sur le plan de copropriété. Le traitement en temps opportun de ces changements de parcelles favorise la prestation en temps opportun de la

croissance des nouvelles évaluations; la livraison en temps opportun des renseignements sur l'entretien des parcelles aux municipalités appuie toute modification nécessaire à leur rôle d'imposition. Veuillez noter que la période pour cet indicateur ne commence pas lorsque la SEFM reçoit l'information, mais à la date à laquelle elle est

enregistrée auprès de la province. Notre principale raison de ne pas atteindre les objectifs est lorsqu'un morcellement est lié à un autre objet de travail, comme une demande de réexamen (DR), un appel ou une évaluation complexe.

Mesure	Cible	Données de référence	2021	2022
Croissance évaluée dans l'année suivant l'occupation	>=85 % (ENS)	85,85 % (2020) Total des transactions : 37 312 049 482 \$ En un an : 32 033 366 701 \$	85,76 % Total des transactions : 38 031 359 997 \$ En un an : 32 613 885 004 \$	86,06 % Total des transactions : 37 756 994 206 \$ En un an : 32 492 375 015 \$
Formulaires d'information sur le morcellement et la consolidation remis dans les 150 jours et dans l'année suivant l'inscription (NOUVEAU)	90 % dans les 150 jours, 100 % à l'intérieur d'un an	150 jours (2020) 95,71 % 8 426 sur 8 804 Un an 98,30 % 8 654 sur 8 804	150 jours 96,76 % 9 258 sur 9 568 Un an 97,67 % 9 345 sur 9 568	150 jours 97,49 % 9 976 sur 10 233 Un an 98,93 % 10 123 sur 10 233
Formulaires d'information sur le plan de copropriété remis dans les 150 jours et dans l'année suivant l'enregistrement (NOUVEAU)	90 % dans les 150 jours, 100 % à l'intérieur d'un an	150 jours (2020) 72,49 % 224 sur 309 Un an 96,76 % 299 sur 309	150 jours 91,41 % 234 sur 256 Un an 99,61 % 255 sur 256	150 jours 93,13 % 217 sur 233 Un an 99,57 % 232 sur 233

Objectif : Exactitude et équité de l'évaluation

Des évaluations exactes et équitables fournissent aux municipalités et au gouvernement de l'Ontario une base de taxation appropriée.

Le Bureau du commissaire du service de qualité mesure la qualité des valeurs évaluées de la SEFM par rapport aux normes de l'industrie établies par l'[IIAO](#) (en anglais). L'IIAO est une association à but non lucratif, éducative et de recherche qui fait la promotion de l'excellence mondiale en matière d'évaluation foncière, d'administration de l'évaluation et de politique fiscale foncière. Ces normes de l'industrie ne sont mesurées que lorsque la SEFM met à jour les valeurs des propriétés à l'échelle provinciale. La mise à jour de l'évaluation initialement prévue pour l'année d'imposition 2021 a été reportée par le gouvernement de l'Ontario afin d'assurer la stabilité et la certitude aux contribuables et de permettre aux municipalités de se concentrer sur la réponse aux défis posés par la pandémie de COVID-19. Afin de maintenir la stabilité, les évaluations foncières pour les années d'imposition 2022 et 2023 sont fondées sur la même date d'évaluation que celle utilisée pour 2020. La SEFM rendra compte de son rendement sur ces mesures dans un futur rapport sur le rendement, une fois qu'une nouvelle date d'évaluation sera en place.

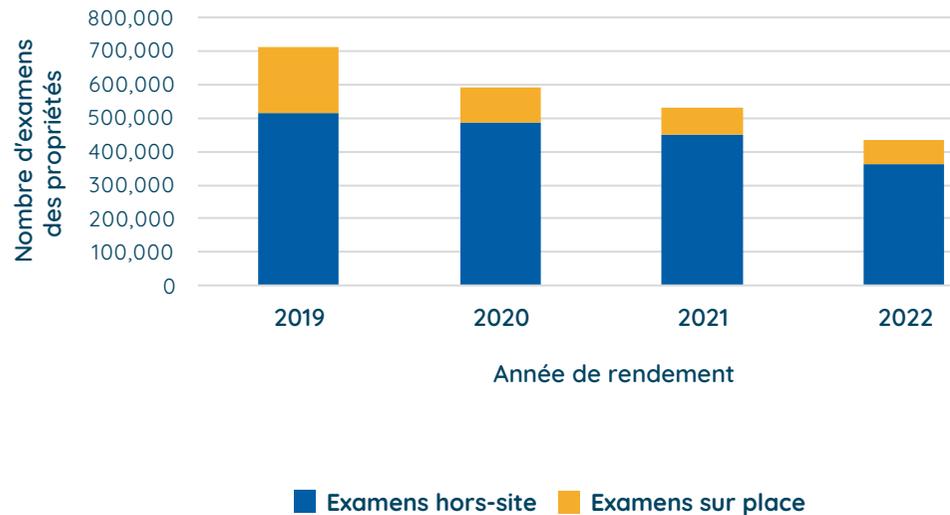
Entre les mises à jour de l'évaluation, la SEFM est en mesure de mesurer l'exactitude et l'équité de nos évaluations au moyen d'autres mesures, décrites ci-dessous.

Indicateur : Examens des propriétés effectués

Lorsque des changements sont apportés à une propriété, il est de notre devoir de tenir les données que nous avons dans le dossier à jour et exactes. Cela ne signifie pas que l'évaluation était incorrecte. Lorsque des changements sont apportés à une propriété, nous effectuons un examen afin de nous assurer que nos évaluations reflètent fidèlement l'état actuel de la propriété. La SEFM peut procéder à un examen des propriétés en raison d'une vente récente, d'un nouveau permis de construction, d'un examen de l'intégrité des données, d'une demande de réexamen ou d'un appel. La SEFM concentre nos ressources sur les propriétés où les données sur les propriétés peuvent nécessiter une mise à jour au moyen d'un examen. Notre objectif est de procéder à 550 000 examens des propriétés chaque année et d'utiliser la technologie et diverses sources de données pour effectuer environ 75 % de tous les examens des propriétés.

Les examens des propriétés font également partie de notre travail visant à saisir la croissance de l'évaluation. Dans certains cas, l'examen des propriétés peut entraîner une diminution de la valeur évaluée d'une propriété, par exemple lorsqu'une maison est démolie ou endommagée. La SEFM fait la distinction entre les examens effectués sur place et ceux effectués à l'extérieur des lieux à l'aide de plans d'immeubles, de données financières, d'imagerie numérique et de renseignements recueillis directement auprès du propriétaire.

Examens des propriétés



En 2022, la SEFM a effectué un total de 434 869 examens des propriétés; le nombre d'examen a été limité en raison d'une diminution du nombre d'examen à l'extérieur des lieux. Cette diminution est conforme aux décisions d'affaires d'accorder plus d'importance aux examens des propriétés qui sont liés à d'autres objets de travail comme les permis de construire, les ventes récentes et/ou les appels, et moins d'importance aux autres examens pour les vérifications de l'état de préparation des données, ainsi qu'aux objets de travail liés à l'examen après évaluation. La SEFM a effectué 83 % des examens des propriétés à l'extérieur des lieux. De ce nombre, 42,01 % ont entraîné un changement de la valeur évaluée de la propriété. En revanche, 17,08 % des examens des propriétés comprenaient des inspections sur place, et 68,13 % de ces examens ont entraîné un changement de la valeur évaluée de la propriété.

Mesure	Cible	Données de référence	2021	2022
Nombre d'examen des propriétés effectués	Total des examens >= 550 000	Total des examens de 2019 = 710 633 (année de mise à jour de l'évaluation) ¹	Total des examens = 531 189	Total des examens = 434 899
	De l'extérieur ~ 75 %, 412 500	De l'extérieur = 72,71 %; 516 863 Sur place = 27,29 %; 193 950	De l'extérieur = 84,63 %; 449 534 Sur place = 15,37 %; 81 655	De l'extérieur = 82,92 %; 360 608 examens Sur place = 17,08 %; 74 261 examens

¹ En prévision de la mise à jour périodique de l'évaluation de 2020, la SEFM s'est engagée à consacrer des ressources supplémentaires à l'examen des propriétés.

Objectif : Stabilité de l'évaluation

Les évaluations foncières de la SEFM sont présentées aux municipalités dans des registres d'évaluation annuels couvrant chaque propriété de leur territoire de compétence. La SEFM s'efforce de maintenir des rôles d'évaluation complets, traçables, prévisibles et stables. Le personnel et les représentants de la SEFM préconisent des évaluations justes et équitables en utilisant leurs compétences et leurs connaissances professionnelles. Les mesures de rendement sur la stabilité de l'évaluation mettent en lumière le degré élevé d'exactitude, d'équité et d'impartialité des évaluations de la SEFM, ainsi que la stabilité qu'elles assurent aux finances municipales.

Demands de réexamen et appels

Si un propriétaire n'est pas d'accord avec la valeur évaluée et/ou la classification de sa propriété, il peut présenter une demande de réexamen (DR) à la SEFM. Lorsque la SEFM reçoit une DR, nous examinons l'évaluation de la propriété en détail, gratuitement, pour en déterminer l'exactitude tant qu'elle satisfait aux exigences énoncées à l'article 39.1 de la Loi sur l'évaluation foncière. Le processus de DR permet à la SEFM de résoudre les préoccupations des propriétaires sans qu'il soit nécessaire d'interjeter appel.

Si une propriété comprend des terres classées dans la catégorie d'imposition des terres résidentielles, agricoles ou des forêts aménagées, le propriétaire doit tenter de régler la question au

moyen du processus de DR. Si le propriétaire n'est pas d'accord avec les résultats de sa DR, il peut interjeter appel de l'évaluation de la SEFM auprès de la Commission de révision de l'évaluation foncière (CRÉF). Les propriétaires d'autres propriétés peuvent présenter une DR à la SEFM ou déposer un appel directement auprès de la CRÉF.

La CRÉF est un tribunal indépendant mis sur pied par le ministère du Procureur général de l'Ontario. Les décisions de la CRÉF sont définitives et exécutoires; elles ne peuvent être portées en appel devant la Cour divisionnaire que sur des questions de droit. La CRÉF joue un rôle important dans l'équité et la transparence du régime d'imposition foncière de l'Ontario.

Si une DR ou un appel entraîne une réduction de la valeur évaluée d'une propriété, la municipalité où la propriété est située doit rajuster les taxes qu'elle a prélevées. La durée du processus de DR ou d'appels peut varier, de sorte que la municipalité peut devoir modifier les taxes rétroactivement pour plusieurs années. Cela présente un risque financier pour les municipalités et leurs contribuables. À ce titre, la SEFM mesure le nombre de propriétaires qui acceptent leur évaluation sans DR ou appel et le nombre de changements apportés à la valeur des propriétés à la suite du processus de DR. Ce sont des indicateurs clés de l'excellence et de la stabilité de l'évaluation.

Indicateur : Changement à l'évaluation relatif à la demande de révision

Les processus de DR et d'appel permettent à la SEFM et aux propriétaires d'immeubles d'échanger des renseignements en collaboration. Des renseignements nouveaux et corrigés sur la propriété peuvent entraîner une révision de l'évaluation d'une propriété. La SEFM est heureuse de pouvoir travailler avec les propriétaires pour réviser nos données sur les propriétés afin de refléter les nouveaux renseignements. La SEFM n'établit pas de cible pour les mesures de rendement liées au changement à l'évaluation relatif à la demande de révision, puisque cela peut influencer sur la qualité de l'examen par le personnel de la SEFM.

En 2022, nous avons traité un total de 10 069 DR. De ce nombre, 5 070 DR ont entraîné un changement à l'évaluation de la valeur actuelle de la propriété, ce qui représente un changement à

seulement 0,09 % de toutes les propriétés en Ontario. À mesure que le cycle d'évaluation s'éloigne de l'année de référence, la SEFM a tendance à recevoir moins de DR.

Indicateur : Évaluation acceptée sans appel

L'acceptation élevée des évaluations par les propriétaires en Ontario indique la stabilité, la qualité, l'exactitude, l'équité et l'uniformité des évaluations foncières de la SEFM. Environ 40 897 propriétés ont fait l'objet d'un appel entre 2017 et 2022, d'après l'évaluation de la valeur actuelle de la SEFM effectuée au 1er janvier 2016. Cela signifie que sur les 5 547 280 propriétés de l'Ontario, 99,26 % des évaluations ont été acceptées sans appel pour les années d'imposition 2017-2022.

Mesure	Cible	Données de référence	2021	2022
Pourcentage de toutes les propriétés ayant fait l'objet d'un changement d'évaluation dans le cadre du processus de DR.	Aucune cible	0,15 % 8 273 sur 5 425 834 (2020)	0,25% 13,449 of 5,488,567	0,09% 5,070 of 5,547,280
Pourcentage de toutes les évaluations foncières acceptées sans appel.	>=99 %	99,38 % (2020) 5 390 357 sur 5 425 834	99,31 % 5 449 865 sur 5 488 567	99,26 % 5 506 383 sur 5 547 280

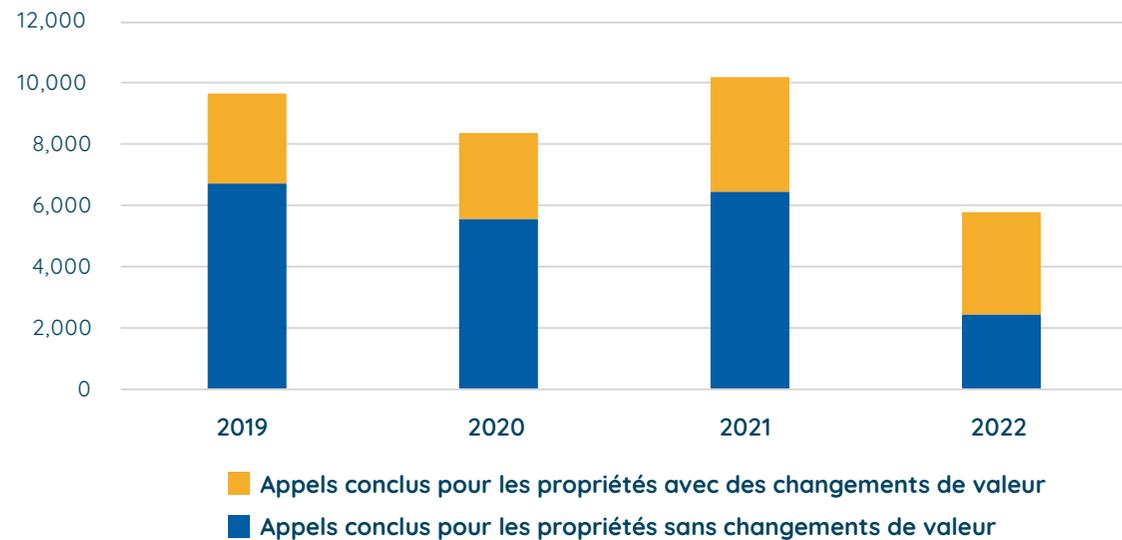


Indicateur : Changement à l'évaluation relatif aux appels

Comme on le voit ci-dessous, la SEFM a contribué au règlement des appels concernant 5 778 propriétés en 2022. Ce nombre comprend les appels lancés au cours de l'année d'imposition en cours et des années précédentes. De ce nombre, 42,04 % des appels n'ont entraîné aucun changement dans la valeur évaluée. Ce chiffre comprend les appels pour lesquels la CRÉF a confirmé la valeur évaluée, ainsi que ceux qui ont été rejetés ou retirés.

Les retraits surviennent souvent parce que la SEFM travaille avec les propriétaires pour corriger les problèmes liés à leur évaluation ou pour préciser la base de leur évaluation. En raison de ces efforts, le propriétaire peut choisir de ne pas poursuivre son appel. En 2022, moins d'appels ont été réglés par rapport aux années précédentes, puisque les appels restants avec une évaluation de la valeur actuelle de 2016 sont plus complexes et moins susceptibles d'être retirés par les appelants.

Changement à l'évaluation relatif aux appels



Mesure	Cible	Données de référence	2021	2022
Appels conclus pour les propriétés au cours de l'année sans changement de valeur.	Aucune cible	66,36 % (2020) 5 551 sur 8 365	63,37 % 6 456 sur 10 187	42,04 % 2 429 sur 5 778

Indicateur : Modifications en raison de demandes de révision et d'appels

Lorsque les DR et les appels entraînent des changements à la valeur d'une propriété, cela se reflète dans le rôle d'évaluation, ce qui a une incidence sur les finances municipales pour l'année d'imposition. La stabilité du rôle est un enjeu crucial pour nos partenaires municipaux, qui dépendent en grande partie de l'impôt foncier pour financer les services locaux. Comme le montrent les figures ci-dessous, la SEFM a atteint ses objectifs de maintien de la stabilité municipale en 2022.

Indicateur : Stabilité municipale

Pour calculer la deuxième mesure, nous avons inclus les pertes liées aux DR et aux appels qui ont été soustraites de l'assiette de calcul, et la nouvelle évaluation que nous avons saisie qui a été ajoutée à l'assiette de calcul.

Mesure	Cible	Données de référence	2021	2022
Pourcentage de municipalités secondaires et non régionalisées qui n'ont pas subi de pertes d'appel et de DR supérieures à 0,5 %	>=85%	96.1% (2018)	86,23% 357 sur 414	93,24% 386 sur 414
Pourcentage de municipalités secondaires et non régionalisées dont l'assiette de calcul demeure la même ou augmente	>=90% (Révisé)	93.5% (2020)	97.83% 405 sur 414	98,55% 408 sur 414

Objectif : Service à la clientèle et mobilisation des intervenants

Dans le cadre du [Plan stratégique 2021-2025](#), la SEFM s'efforce d'accroître l'expérience des propriétaires et des intervenants. Nous sommes déterminés à renforcer nos relations avec les municipalités, l'industrie et les provinces en élargissant les produits et services à valeur ajoutée pour répondre à leurs besoins divers et en évolution. En même temps, le travail de base de la SEFM pour réaliser des évaluations foncières demeure essentiel pour les municipalités de l'Ontario.

Notre travail visant à mieux mobiliser et à servir les partenaires municipaux comprend une série continue de webinaires, de nouveaux systèmes qui offrent un accès amélioré et en temps réel aux données d'évaluation et le passage aux permis électroniques numériques. Bien que bon nombre de ces innovations aient été stimulées par la pandémie, les avantages se poursuivront après la pandémie.

de la rapidité, le CCC a été en mesure de répondre à 90 % des demandes de renseignements par téléphone en cinq minutes ou moins, et à 80 % des demandes de renseignements par courriel en deux jours ouvrables. Bien que les volumes des activités de dénombrement aient été prévus, les délais d'appel supplémentaires pour ces contacts ont empêché les agents de répondre aux courriels en temps opportun. Pour mesurer l'expérience globale du client, 10 703 clients ont répondu à un sondage après contact et 94 % se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits.

Objectif : Satisfaction de la clientèle

Indicateur : Satisfaction et réceptivité du Centre de contact avec la clientèle

En 2022, le Centre de contact avec la clientèle (CCC) de la SEFM a reçu 169 389 appels, courriels, télécopies et messages de clavardage de nos clients. En tant qu'indicateur de rendement clé

Mesure	Cible	Données de référence	2021	2022
Satisfaction globale des clients à l'égard du Centre de contact avec la clientèle de la SEFM	>=90%	92% (2020)	93%	94%
Pourcentage d'appels auxquels le personnel a répondu dans les 5 minutes	>=90%	85% (2020)	91%	90%
Pourcentage de courriels auxquels le personnel a répondu dans les 2 jours ouvrables	>=90%	87% (2020)	81%	80%

Indicateur : Niveaux de services municipaux atteints

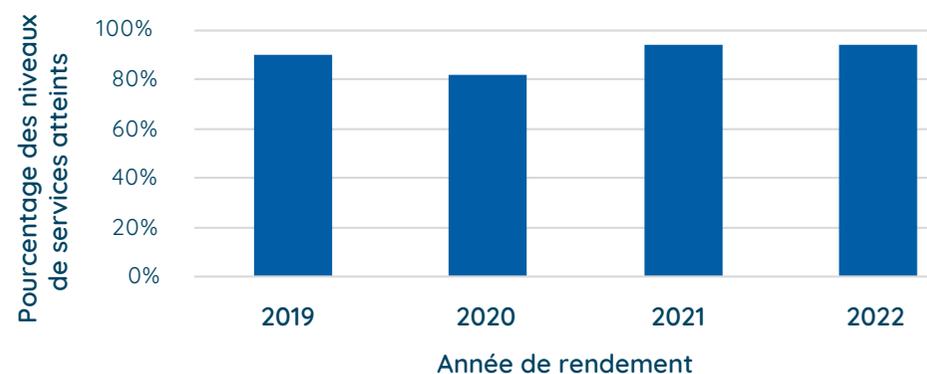
Afin de mesurer la prestation des services aux municipalités de l'Ontario et d'assurer la reddition de comptes mutuelle, la SEFM et ses partenaires municipaux ont élaboré conjointement [une entente sur les niveaux de service \(ENS\)](#) (en anglais). L'ENS présente des normes de rendement équitables, significatives et réalisables pour les services d'évaluation dont les municipalités et les contribuables dépendent le plus. De plus, l'entente favorise l'amélioration continue de la prestation des services en favorisant la collaboration entre la SEFM et les municipalités.

L'ENS mesure 12 différents niveaux de service, notamment :

- le traitement des permis de construction;
- la présentation des rapports après la remise du rôle et prévisions quant à la nouvelle évaluation;
- la réponse et le règlement des demandes de renseignements des municipalités;
- la remise du dossier fiscal de fin d'exercice.

En 2022, nous avons pu atteindre 94 % de tous les niveaux de service municipaux. Nos partenariats avec les municipalités et les intervenants sont plus solides que jamais, et là où nous ne sommes pas en mesure d'atteindre un niveau de service, il y a une discussion factuelle avec la municipalité pour discuter de la cause du niveau de service manqué et de la façon dont la situation peut être corrigée à l'avenir.

Niveaux de services municipaux atteints





Indicateur : Réactivité à l'enquête municipale

En vertu de l'ENS, notre personnel doit reconnaître les demandes de renseignements des municipalités et y répondre dans les 30 jours civils. Ce niveau de service témoigne de la responsabilisation et de l'engagement global de la SEFM envers nos partenaires municipaux, ce que nous avons accompli en 2022. En répondant en temps opportun, la SEFM veille à ce que les municipalités aient les renseignements dont elles ont besoin pour répondre à toutes les questions propres à la propriété que leurs électeurs peuvent avoir.

Mesure	Cible	Données de référence	2021	2022
Pourcentage des niveaux de service municipaux atteints	>=90% (ENS) (Révisé)	82% (2020)	94%	94%
Pourcentage des demandes de renseignements municipaux auxquelles le personnel a répondu dans les 30 jours civils	>=100% (ENS)	99,42 % (2020) 18 256 sur 18 363	99,79 % 13 260 sur 13 287	99,72 % 13 485 sur 13 523

Objectif : Mobilisation des intervenants

Nos groupes de liaison rassemblent les municipalités, les associations du secteur municipal, les représentants de l'industrie et nos experts afin de jeter les bases pour une participation et un partenariat plus importants. Grâce à un engagement continu, nous sommes déterminés à établir la confiance et à renforcer les relations dans le cadre de notre engagement à l'égard de l'excellence en évaluation.

Indicateur : Fréquence de mobilisation des intervenants

Dans le cadre de notre stratégie de mobilisation des municipalités et des intervenants, nous avons tenu en 2022 au total 4 756 séances de mobilisation avec nos partenaires municipaux, qui comprenaient des réunions, des webinaires, des conférences et des possibilités de formation. La SEFM fournit aux partenaires municipaux des renseignements relatifs à l'évaluation par divers moyens, y compris Municipal Connect, les conférences virtuelles, les webinaires de la SEFM et MPAC.ca. La SEFM mobilise les municipalités, les députés provinciaux et les intervenants de l'industrie locale sur les sujets suivants, et a maintenu une forte présence aux conférences suivantes :

Sujets	Conférences/événements
<ul style="list-style-type: none"> • Qui nous sommes/ce que nous faisons • Impôt foncier par rapport à l'évaluation • Mise à jour du projet de recensement 2022 • Municipal Connect et amélioration de l'expérience du milieu municipal • État de la prochaine mise à jour de l'évaluation • Croissance de l'évaluation • Permis électronique • Ressource de la Loi sur l'évaluation foncière annotée • Sous-catégorie foncière pour petites entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> • Congrès de l'Association des municipalités rurales de l'Ontario • Conseil des développeurs économiques de l'Ontario • Ontario Business Improvement Area Association (OBIAA). • Association des municipalités du Nord-Ouest de l'Ontario • Ontario Small Urban Municipalities • Ontario Municipal Administrator' Association • Fédération des municipalités du Nord de l'Ontario • Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario • Association des municipalités de l'Ontario • Ontario Municipal Tax and Revenue Association • Municipal Finance Officers Association • Congrès des municipalités de l'Est de l'Ontario • International Association of Assessing Officers et Institute of Municipal Assessors • Institut des planificateurs professionnels de l'Ontario • Association des officiers en bâtiments de l'Ontario

Mesure	Cible	Données de référence	2021	2022
<p>Nombre de séances de mobilisation municipales</p> <p>Les « mobilisations » comprennent les réunions trimestrielles, les journées avec la SEFM, les travaux de conférence, les webinaires mensuels, les séances de formation et l'introduction à la SEFM pour les nouveaux employés, les séances du Conseil, et autres</p>	<p>Un engagement trimestriel pour l'ensemble des 444 municipalités (1 776)</p>	<p>4 051 (2020) mobilisations effectuées</p>	<p>5 547 mobilisations effectuées</p>	<p>4 756 mobilisations effectuées</p>

The logo consists of the lowercase letters "mpac" in a bold, blue, sans-serif font, enclosed within a blue, curved line that forms an open circle on the left side.

mpac

MUNICIPAL P

The logo consists of the lowercase letters "mpac" in a bold, blue, sans-serif font, enclosed within a blue, curved line that forms an open circle on the left side.

mpac

WALKER

Objectif : Efficacité opérationnelle

Alors que notre province grandit et qu'une partie de notre charge de travail augmente, nous nous sommes efforcés de compenser le coût de nos services par l'innovation et la recherche de nouvelles façons de faire des affaires. Historiquement, nous avons essayé de maintenir les augmentations budgétaires – et par extension les augmentations des prélèvements municipaux – à l'inflation ou en dessous. Nous nous engageons à offrir nos services de façon efficace en contrôlant les dépenses tout en ouvrant des possibilités d'offrir de la valeur et de générer des revenus supplémentaires.

La SEFM calcule le prélèvement pour chaque municipalité en fonction de la proportion des propriétés de la province et de la proportion de la valeur totale évaluée de la province dans son territoire de compétence. Les exigences de financement de la SEFM comprennent le coût de fonctionnement, les dépenses en capital et les exigences relatives aux réserves. Toutefois, le coût pour les municipalités est compensé par les revenus provenant des activités commerciales, comme la vente de services et de technologies et les revenus de placement. Le montant net est **l'imposition** municipale totale.

Objectif : Efficacité financière

En tant qu'organisation du secteur public, nous sommes également responsables devant le contribuable foncier de l'Ontario. À ce titre, nous nous engageons à gérer notre budget et nos ressources de façon responsable en investissant stratégiquement des fonds et en concentrant notre attention là où cela compte le plus.

Indicateur : Écart budgétaire

Au début de 2022, nous avons prévu nos dépenses annuelles et nous nous sommes engagés à gérer notre écart budgétaire de fonctionnement d'au plus 3 %. Cette mesure est un indicateur de l'exactitude de la budgétisation et des prévisions, qui rend la SEFM responsable de l'utilisation efficace des fonds en ce sens que les fonds demandés sont entièrement et adéquatement utilisés. En 2022, la SEFM est fière de signaler que nous avons un écart budgétaire de fonctionnement de 1,6 %.

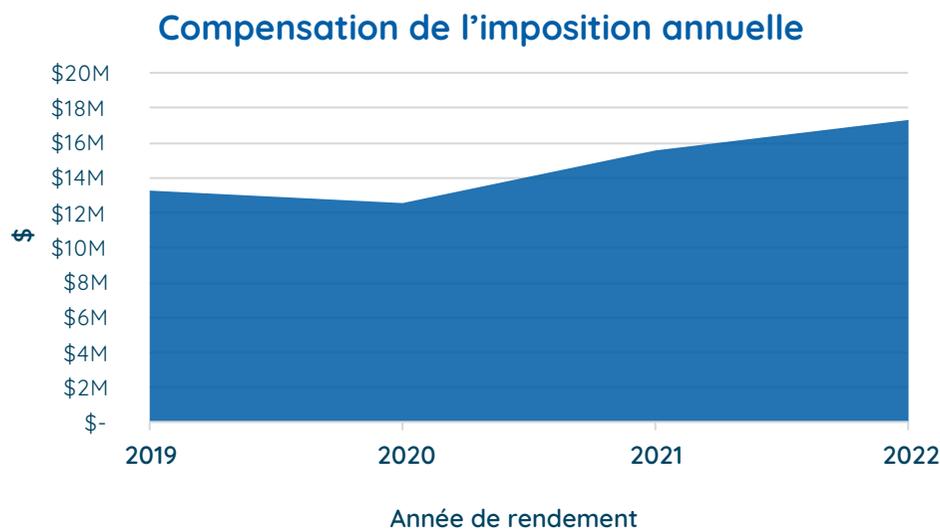
La SEFM travaille continuellement à contrôler les dépenses tout en continuant d'offrir des services rapides et efficaces. Bien que nous ayons dû faire face à une augmentation des coûts de main-d'œuvre négociés collectivement, nous avons pu compenser les dépenses supplémentaires en gérant les coûts dans d'autres secteurs et en réalisant des économies en 2022. En conséquence, nous avons évité

une augmentation du budget pour 2023 et avons ainsi pu geler l'imposition municipale totale pour l'année.

Pour de plus amples renseignements sur notre État des résultats d'exploitation, veuillez consulter nos Faits saillants concernant les finances de 2022 dans le Rapport annuel de 2022.

Indicateur : Compensation de l'imposition annuelle

Les données de la SEFM sont largement utilisées dans les marchés commerciaux, y compris l'immobilier, les services financiers, les assurances et les services publics. Les recettes générées par nos activités de développement des entreprises compensent le financement municipal et procurent un avantage direct pour les personnes de l'Ontario, ce qui permet aux municipalités d'économiser plus de 115 millions de dollars depuis 2002. Au début de 2022, nous nous sommes engagés à réaliser un excédent d'au moins 14,4 millions de dollars en produits à valeur ajoutée. Nous avons largement dépassé cet objectif, les revenus des activités de développement des affaires ayant généré 17,3 millions de dollars en 2022, soit une augmentation de 12 % par rapport à l'année précédente.



Indicateur : Coût par propriété

Afin de démontrer l'efficacité de nos services, nous calculons le coût par propriété en additionnant les dépenses d'exploitation et d'immobilisations de base totales de la SEFM (c.-à-d. excluant Développement des affaires et le recensement) et en divisant par le nombre total de propriétés en Ontario. Il s'agit d'une pratique courante dans d'autres administrations chargées de l'évaluation. Cette approche ne tient pas compte de la pondération de différents

types de propriétés. Le coût par propriété reflète l'engagement de la SEFM de maintenir des coûts le plus bas possible pour le contribuable tout en offrant les services sur lesquels comptent nos intervenants. En 2022, le coût par propriété de la SEFM était de 41,31 \$. Il s'agit d'une augmentation de 1,55 % par rapport au coût par propriété de 2021 en raison d'une augmentation globale des dépenses, alors que la SEFM a quitté sa position dans le cadre du COVID.

Mesure	Cible	Données de référence	Résultat de 2021	2022
Écart budgétaire de fonctionnement en fin d'exercice	<=3%	5% (2020)	1%	1,6 %
Compensation de l'imposition annuelle	>= 14,4 M\$ en surplus provenant des produits à valeur ajoutée (Révisé)	12,5 M\$ (2020)	15,5 M\$	17,3 M\$
Coût par propriété	<=40,68 \$ (Revised)	40,91 \$ (2020)	40,68 \$	41,31 \$



Annexe A : Modifications aux mesures

La liste ci-dessous des mesures du rendement a été modifiée d'une certaine façon par rapport à l'itération de l'an dernier du Rapport ministériel sur le rendement de la SEFM.

Indicateur	Mesure	Cible (nouvelle)	Cible (ancienne)	Raison de la modification
Stabilité municipale	Pourcentage de municipalités secondaires et non régionalisées dont l'assiette de calcul demeure la même ou augmente	$\geq 90\%$	$\geq 85\%$	La cible a augmenté en fonction du rendement opérationnel antérieur dépassant les cibles précédentes.
Niveaux de service municipaux atteints	Pourcentage des niveaux de service municipaux atteints	$\geq 90\%$ (ENS)	$\geq 85\%$ (SLA)	La cible a augmenté en fonction du rendement opérationnel antérieur dépassant les cibles précédentes.
Compensation de l'imposition annuelle	Compensation de l'imposition annuelle	$\geq \$14,4$ M	$\geq \$13,3$	Les cibles changent chaque année en fonction de l'établissement des cibles internes des ministères.
Coût par propriété	Coût par propriété	$\leq \$40,68$	$\leq \$40,91$	La cible change chaque année. La nouvelle cible est fondée sur les résultats de l'année précédente.

Nous contacter

La SEFM compte des bureaux partout en Ontario pour répondre aux besoins des clients dans toutes les communautés.

CENTRE DE COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE

**Téléphone sans frais 1-866-296-6722,
numéro ATS 1-877-889-6722**

mpac.ca/fr/Contact

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h

COURRIER

1340, promenade Pickering, bureau 101,
Pickering (Ontario) L1V 0C4

EN LIGNE

mpac.ca/fr



Des formats accessibles et des soutiens à la communication sont disponibles sur demande.

Déclaration de conformité : Étant donné son obligation de rendre compte en vertu de la Loi sur la Société d'évaluation foncière des municipalités, la Société a respecté toutes les politiques, les procédures et les normes établies par le ministère en vertu de l'article 10, ainsi que le processus établi concernant la mise en place et la mise en œuvre des normes du service de qualité par le commissaire du service de qualité.