



SOCIÉTÉ  
D'ÉVALUATION  
FONCIÈRE DES  
MUNICIPALITÉS

Société d'évaluation  
foncière des municipalités

# Rapport de rendement 2021

# Table des Matières

- Introduction ..... 3
- Résumé ..... 6
- Message de la présidente ..... 7
- Objectif : Excellence de l'évaluation ..... 9
  - Objectif : Saisie de la croissance de l'évaluation ..... 10
  - Objectif : Exactitude et équité de l'évaluation ..... 11
  - Objectif : Stabilité de l'évaluation ..... 14
- Objectif : Service à la clientèle et mobilisation des intervenants ..... 18
  - Objectif : Satisfaction de la clientèle ..... 19
  - Objectif : Mobilisation des intervenants ..... 22
- Objectif : Efficacité opérationnelle ..... 24
  - Objectif : Efficacité financière ..... 25
- Annexe A : Liste des mesures et du rendement ..... 28



# Introduction



## 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. Son rôle, ses responsabilités et ses pouvoirs sont présentés dans la *Loi sur l'évaluation foncière* et ses règlements d'application, 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 de nous assurer que nous sommes responsables de produire des évaluations foncières qui sont justes, exactes, équitables et transparentes. À l'intérieur, vous trouverez des données sur les principaux aspects du travail de la SEFM, y compris la croissance des nouvelles évaluations, les expériences des clients, les pertes d'évaluation attribuables aux appels, les gains en efficacité sur le plan financier et les compensations de l'imposition.

Pour la plupart des mesures, il y a aussi des buts de rendement. La SEFM détermine les buts en analysant le rendement antérieur ou en adoptant les buts existantes à partir d'autres mécanismes de rapport, comme l'[entente sur les niveaux de service \(ENS\)](#) (en anglais) conclue entre la SEFM et les municipalités de l'Ontario. Les buts sont marquées comme étant liées aux « ENS » lorsque c'est le cas.

Dans l'ensemble de l'organisation, la pandémie nous a poussés à être plus novateurs, 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

Ce rapport fournira les mesures opérationnelles de la SEFM à l'égard des catégories clés suivantes :

- Saisie de la croissance de l'évaluation
- Exactitude et équité de l'évaluation
- Stabilité de l'évaluation
- Satisfaction de la clientèle
- Mobilisation des intervenants
- Professionnalisme
- Économies opérationnelles

Pour obtenir la liste complète des mesures de rendement, des buts et des résultats de 2021 de la SEFM, veuillez consulter l'annexe A.

## Résumé

---

Le Rapport sur le rendement contient un total de 16 mesures organisées en trois grands objectifs:

- Excellence en matière d'évaluation;
- Service à la clientèle et mobilisation des intervenants; et
- Efficacité opérationnelle.

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 :

Objectif de rendement	Nombre d'indicateurs	Nombre d'indicateurs qui comprennent un but	Nombre d'indicateurs qui ont atteint leurs buts
Excellence en matière d'évaluation	7	5	4/5
Service à la clientèle et mobilisation des intervenants	6	6	5/6
Efficacité opérationnelle	3	3	3/3
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>12/14</b>

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

Des 14 mesures de rendement pour lesquelles la SEFM a établi des buts, nous avons pu atteindre 12 de ces buts. Les détails et la description de chacun des indicateurs sont inclus dans le corps du rapport. Il est recommandé d'examiner ces sections afin de mieux comprendre chaque mesure et la façon dont elle répond aux objectifs opérationnels de la SEFM.

## Message de la présidente

---



À la SEFM, des données et des évaluations précises sont à la base des services que nous offrons aujourd'hui et des services que nous voulons offrir demain. Afin de donner à nos partenaires confiance dans le travail que nous faisons, nous nous engageons à être transparents, responsables et proactifs dans la communication des réussites que nous avons connues et des défis auxquels nous sommes confrontés. Comme il a été annoncé dans le document [Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2021](#), je suis fière de vous faire part du premier rapport annuel sur le rendement de la SEFM, qui renferme des faits et des chiffres pour notre exercice 2021.

Face à la pandémie de COVID-19, nous sommes demeurés concentrés sur ce qui compte : appuyer une base d'évaluation foncière stable et prévisible, produire des données et des idées exactes et fournir des produits et des services de qualité aux gouvernements, aux entreprises et au public. Comme vous l'observerez dans le rapport, la SEFM a respecté cet engagement. Ces réussites sont attribuables aux efforts que nous déployons pour faire avancer nos technologies, moderniser nos processus et investir dans notre peuple.

Je suis fière que la SEFM soit devenue une organisation du secteur public plus axée sur la clientèle et plus novatrice, dotée d'une main-d'œuvre souple et professionnelle. Grâce à nos efforts, la SEFM a été reconnue comme l'un des meilleurs employeurs du Grand Toronto pour la troisième année consécutive.

Nous avons également examiné les défis et les exigences d'aujourd'hui, et envisagé ce à quoi ressemblera l'évaluation foncière dans un monde postpandémique. Notre [Plan stratégique 2021-2025](#) jette les bases de l'innovation technologique, de la modernisation et des améliorations des services à venir. À l'approche de 2022, nous entrons dans un nouveau chapitre passionnant, avec une nouvelle orientation dans deux domaines :

- Développer la capacité d'évaluer en temps réel, pour qu'on puisse générer une évaluation exacte de tous les biens immobiliers en Ontario, à tout moment; et
- Commercialiser davantage nos produits et services pour générer des revenus supplémentaires, compensant les coûts qui seraient autrement couverts par les municipalités de l'Ontario.

Veillez lire la suite pour en apprendre davantage sur la façon dont la SEFM a offert ses services à notre province, aux municipalités, et à nos collègues de l'Ontario en 2021.





# Excellence de l'évaluation

---

---

## 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 année. 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 d'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. 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 base d'évaluation foncière 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 calculé 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 sa base de données quotidiennement pour s'assurer que nous maintenons 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.

Les taxes générées par les nouvelles évaluations 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 : Services à la nouvelle évaluation

En 2021, la SEFM a ajouté plus de 38 milliards de dollars en nouvelles évaluations dans l'ensemble de l'Ontario. Nous sommes fiers de signaler que nous avons traité 85,76 % de la croissance de l'évaluation dans l'année suivant l'occupation, atteignant notre objectif de 85 %. Notre collaboration avec les municipalités sur des innovations comme les plans de construction numériques nous a permis d'atteindre cet objectif malgré les défis continus de la pandémie.

Mesure	But	Référence	Résultat de 2021
Croissance évaluée dans l'année suivant l'occupation	>= 85% (ENS)	85,85% (2020)	85,76%
		Total des transactions : 37 312 049 482 \$	Total des transactions : 38 031 359 997 \$
		En un an : 32 033 366 701 \$	En un an : 32 613 885 004 \$

## 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'[IAAO](#) (en anglais). L'IAAO 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. En raison de la pandémie, le gouvernement de l'Ontario a maintenu la pause de la mise à jour de l'évaluation de la SEFM, initialement prévue 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 capable de mesurer l'exactitude et l'équité de nos évaluations au moyen d'autres mesures, décrites ci-dessous.

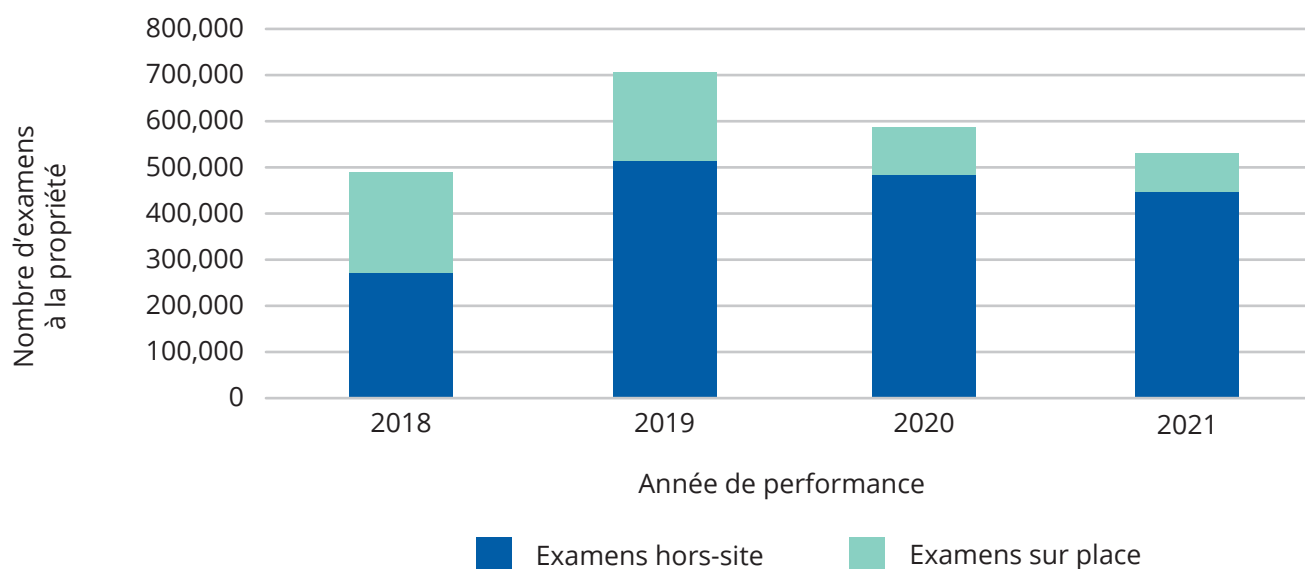
### Indicateur : Examens des propriétés effectués

Lorsque des changements sont apportés à une propriété, il est notre devoir de tenir les données que nous avons dans le dossier sont à jour et exactes. Nous effectuons des examens des propriétés afin de nous assurer que les évaluations reflètent fidèlement l'état et la condition actuelle des propriétés de l'Ontario. 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. La SEFM a l'intention 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 à la propriété



En 2021, la SEFM a effectué un total de 531 189 examens des propriétés; le nombre d'examens sur place a été limité en raison de la pandémie de COVID-19. La SEFM a effectué 85 % des examens des propriétés hors-site. De ce nombre, 41,28 % ont entraîné un changement de la valeur évaluée de la propriété. Par contraste, 15,37 % des examens des propriétés comprenaient des inspections sur place, et 65,25 % de ces examens ont entraîné un changement de la valeur évaluée de la propriété.

Mesure	But	Référence	Résultat de 2021
Nombre d'examens des propriétés effectués	Total des examens >=550 000	Total des examens de 2019 = 710 633 (année de mise à jour de l'évaluation) <sup>1</sup>	Total des examens = 531 189
	De l'extérieur ~ 75% 412 500 reviews	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

<sup>1</sup> En preparation pour la mise à jour de l'évaluation foncière provinciale qui a été prévu en 2020, la SEFM a dédié des ressources additionnelles pour compléter les examens 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 soulignent 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.

### Demandes 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). 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 un appel.

Si la propriété comprend des terres classées comme des terres résidentielles, agricoles ou des forêts aménagées, le propriétaire doit tenter de régler la question au moyen du processus de DR avant de déposer un appel auprès de la CRÉF. Si le propriétaire n'est pas d'accord avec les résultats de leur DR, ils peuvent faire un appel auprès de la commission de la révision de l'évaluation foncière (CRÉF). Les propriétaires des autres types de propriétés peuvent faire un appel directement avec 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 buts pour les mesures de rendement liées au changement à l'évaluation relatif à la demande de révision, puisque cela peut influencer la qualité de l'examen par le personnel de la SEFM.

En 2021, nous avons traité un total de 27 870 DR. De ce nombre, 13 449 DR ont entraîné un changement à l'évaluation de la valeur actuelle de la propriété, ce qui représente un changement de seulement 0,25 % de toutes les propriétés en Ontario.

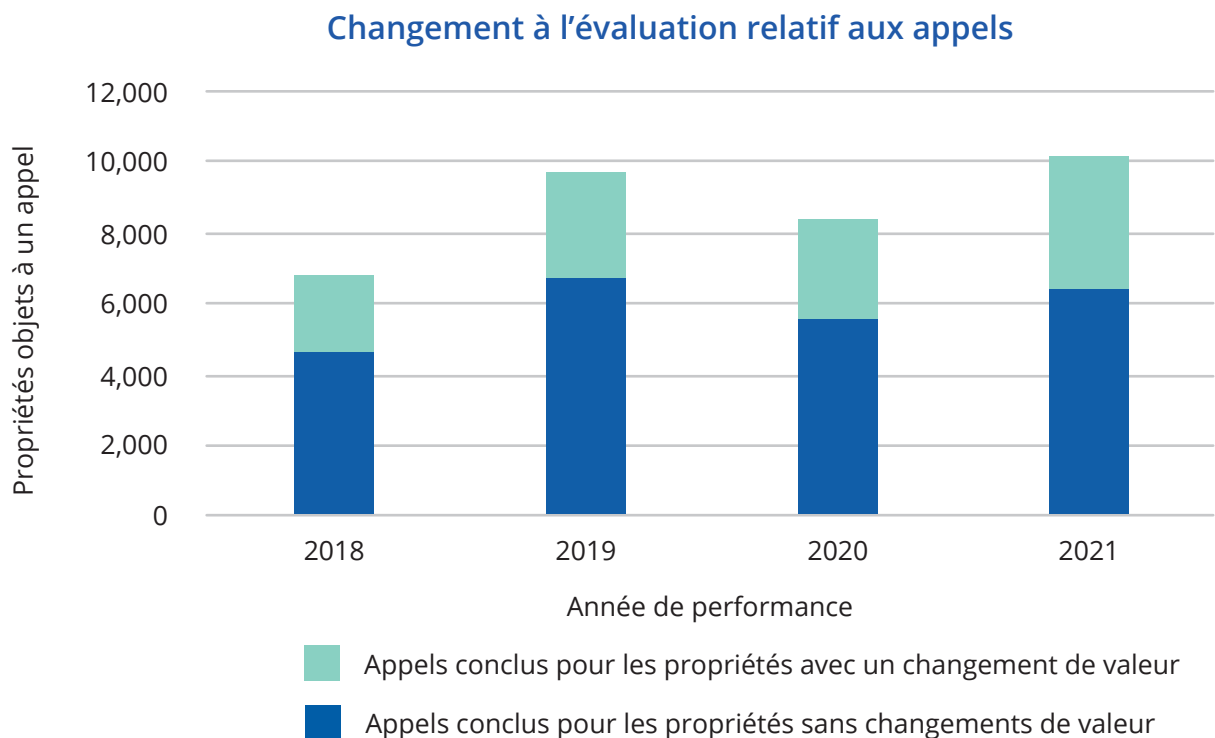
### **Indicateur : Évaluation acceptée sans appel**

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 38,702 propriétés ont été sujet à un appel entre les années 2017-2021, avec une date d'évaluation étant le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Cela signifie que, sur les 5 488 567 propriétés de l'Ontario, 99,31 % des évaluations ont été acceptées sans appel pour les années d'imposition 2017-2021.

Mesure	But	Référence	Résultat de 2021
Pourcentage de toutes les propriétés ayant fait l'objet d'un changement d'évaluation dans le cadre du processus de DR.	Aucun but	0,15 % 8 273 sur 5 425 834	0,25 % 13 449 sur 5 488 567
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

### Indicateur : Changement à l'évaluation relatif aux appels

Comme on le voit ci-dessous, la SEFM a contribué au règlement des appels concernant 10 187 propriétés en 2021. Ce nombre comprend les appels lancés au cours de l'année d'imposition en cours et des années précédentes. De ce nombre, 63,37 % 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.

Mesure	But	Référence	Résultat de 2021
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

### 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 est reflétée 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 2021.

### Indicateur : Stabilité municipale

Pour calculer la deuxième mesure, nous avons inclus les pertes liées aux DR et aux appels qui ont été soustraites de la base d'évaluation foncière, et la nouvelle évaluation que nous avons saisi qui a été ajoutée à la base.

Mesure	But	Référence	2021
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
Pourcentage de municipalités secondaires et non régionalisées dont la base d'évaluation foncière demeure la même ou augmente	>=85 %	93,5 % (2020)	97,83 % 405 sur 414



# Service à la clientèle et mobilisation des intervenants

---

---

## 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 mobiliser et à mieux servir les partenaires municipaux comprend d'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. Bien que de bon nombre de ces innovations aient été stimulées par la pandémie, les avantages se poursuivront après la pandémie.

### Objectif : Satisfaction à la clientèle

En 2021, le Centre de communication avec la clientèle (CCC) de la SEFM a reçu 180 497 appels, courriels, télécopies et messages de clavardage de nos clients. Un échantillon de 8 529 clients a répondu à un sondage sur leur expérience globale avec le CCC de la SEFM, avec des résultats impressionnants : 93 % étaient satisfaits ou très satisfaits.

Des réponses rapides de notre personnel sont également une priorité pour le CCC. Toutefois, en 2021, la SEFM a dû faire face à une augmentation imprévue du volume de courriels que nous avons reçus, ce qui a entraîné un délai de réponse aux courriels inférieur à notre but.

De plus, en 2021, la SEFM a confié à [IPSOS Canada](#) le mandat d'enquêter sur les expériences des propriétaires fonciers avec la SEFM. LA SEFM en utilisera les résultats pour améliorer de façon proactive l'expérience des propriétaires fonciers.

## Indicateurs : Satisfaction et réceptivité du Centre de contact avec la clientèle

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

## Indicateur : Niveaux de service municipaux atteints

Afin de mesurer la prestation des services aux municipalités de l'Ontario et d'assurer la reddition de comptes mutuelles, 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.

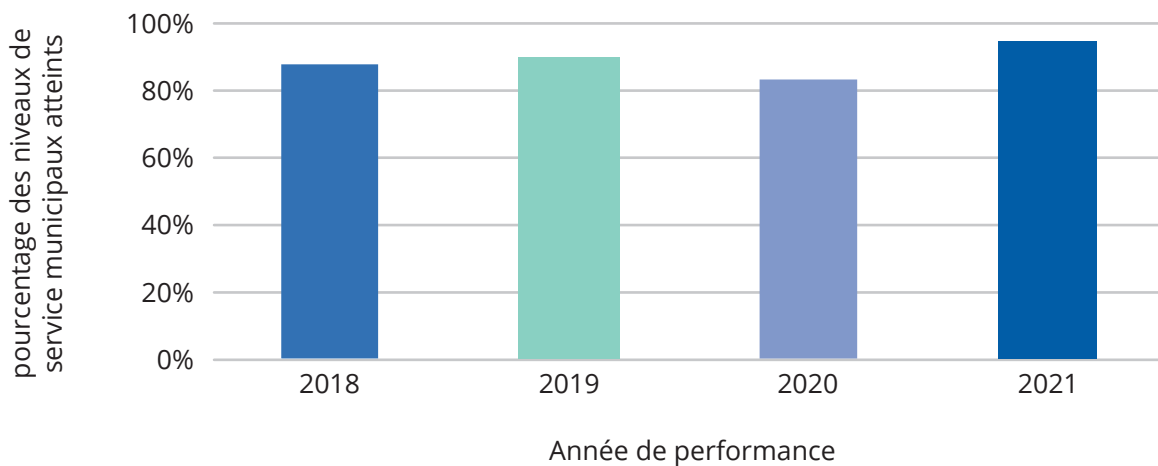
L'ENS mesure 12 différents niveaux de service, notamment :

- 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 2021, 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 en discuter la cause du niveau de service manqué et de la façon dont la situation pourrait être corrigée à l'avenir.

### Niveaux de service municipaux atteints



### Indicateur : Réactivité aux 'enquêtes municipales

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 la responsabilisation et de l'engagement global de la SEFM envers nos partenaires municipaux en matière de service à la clientèle. 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	But	Référence	Résultat de 2021
Pourcentage des niveaux de service municipaux atteints	>=85 % (ENS)	82 % (2020)	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

## 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 important. 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 au total 5 547 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](http://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"><li>• Nouvelle Municipal Connect – Sensibilisation aux produits et formation</li><li>• Enjeux et tendances en matière de permis de construction</li><li>• Effets de la pandémie de Covid-19 et autres mises à jour de la SEFM</li><li>• Croissance de l'évaluation</li><li>• Nouvelle sous-catégorie foncière pour petites entreprises</li><li>• Entente sur les niveaux de service</li><li>• Nouvelles sur les appels et progression</li><li>• Aperçu du marché</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Congrès de l'Association des municipalités rurales de l'Ontario</li><li>• Conseil des développeurs économiques de l'Ontario</li><li>• Association des municipalités du Nord-Ouest de l'Ontario</li><li>• Ontario Small Urban Municipalities</li><li>• Ontario Municipal Administrator's Association</li><li>• Fédération des municipalités du Nord de l'Ontario</li><li>• Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario</li><li>• Association des municipalités de l'Ontario</li><li>• Ontario Municipal Tax and Revenue Association</li><li>• Municipal Finance Officers Association</li><li>• Congrès des municipalités de l'Est de l'Ontario</li><li>• International Association of Assessing Officers et Institute of Municipal Assessors</li><li>• Institut des planificateurs professionnels de l'Ontario</li></ul>

Les bulletins d'information sont une façon pour la SEFM de mettre en évidence les annonces importantes, les nouvelles initiatives, les tendances immobilières et les événements à venir. En 2021, la SEFM a distribué 12 numéros mensuels de [À l'écoute](#), notre infolettre à l'intention des intervenants municipaux, qui a rejoint plus de 106 000 contrats municipaux. De plus, la SEFM a communiqué avec plus de 100 intervenants de l'industrie dans son infolettre trimestrielle [Les aperçus sur l'industrie](#).



Mesure	But	Référence	Résultat de 2021
<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>Une réunion trimestrielle pour les 444 municipalités (1 776)</p>	<p>4 051 (2020) mobilisations effectuées</p>	<p>5 547 mobilisations effectuées</p>



# Efficacité opérationnelle

---

---



## Objectif : Efficacité opérationnelle

---

Alors que notre province grandit et que 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 – au niveau de l'inflation ou moins. Nous nous engageons à offrir nos services de façon efficace 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 de la vente de services et de technologies, ainsi que par les revenus de placement. Le montant net est l'[imposition municipale](#) totale.

## Objectif : Efficacité financière

En tant qu'organisme 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 2021, nous avons prévu nos dépenses annuelles et nous nous sommes engagés à gérer notre budget en fonction d'un écart de 3 %. En 2021, la SEFM est fière de signaler que nous avons maintenu notre écart budgétaire à moins de 1 %.

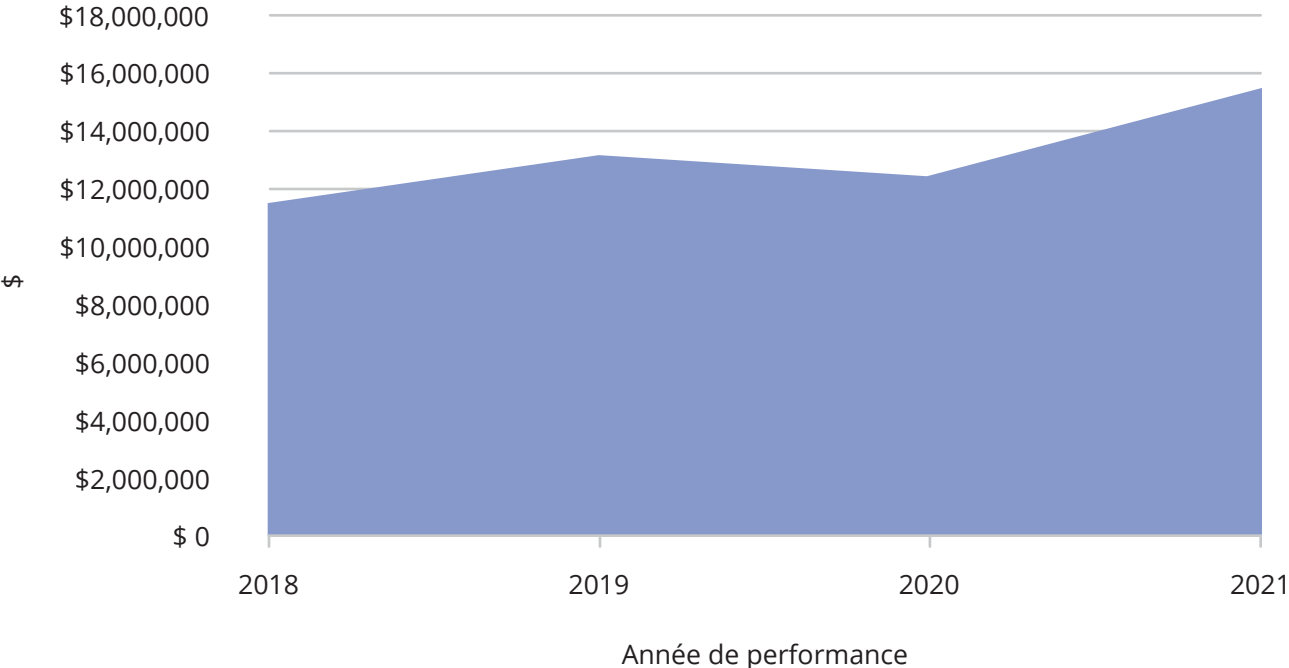
Pendant la pandémie, la SEFM devait tenir compte des défis financiers auxquels les municipalités étaient confrontées. La SEFM a travaillé fort pour contrôler les dépenses tout en continuant d'offrir des services rapides et efficaces.

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 2021. En conséquence, nous avons évité une augmentation du budget pour 2022 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 2021 dans [le Rapport annuel de 2021](#).

**Indicateur : Compensation de l'imposition annuelle**

Les données de la SEFM sont largement utilisées dans les secteurs de l'immobilier, des services financiers, de l'assurance et des services publics. Les recettes générées par nos activités commerciales compensent le financement municipal et procurent un avantage direct pour les personnes de l'Ontario, ce qui permet aux municipalités d'économiser plus de 100 millions de dollars depuis 2002. Au début de 2021, nous nous sommes engagés à réaliser un excédent d'au moins 13,3 millions de dollars en produits à valeur ajoutée. Nous avons largement dépassé cet objectif, les revenus des activités de développement des affaires ayant généré 15,5 millions de dollars en 2021, soit une augmentation de 24 % par rapport à l'année précédente.

**Compensement du relèvement annuelle**



## 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.

Mesure	Cible	Référence	Résultat de 2021
Écart budgétaire de fonctionnement en fin d'exercice	<=3%	5% (2020)	1%
Compensation de l'imposition annuelle	>=13,3 M\$ (2021) en surplus provenant des produits à valeur ajoutée	12,5 M\$ (2020)	15,5 M\$
Coût par propriété	<=40,91 \$	40,91 \$ (2020)	40,68 \$

## Annexe A : Liste des mesures et du rendement

Mesure	Cible	Référence	Résultat de 2021
Excellence en matière d'évaluation			
Saisie de la croissance de l'évaluation			
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 \$
Exactitude et équité de l'évaluation			
Nombre d'examens des propriétés effectués	Total des examens >= 550 000  Autre approche ~ 75 %, 412 500 examens	Total des examens en 2019 = 710 633 (*année de mise à jour de l'évaluation)  Autre approche = 72,71 %; 516 863  Sur place = 27,29 %; 193 950	Total des examens = 531 189  Autre approche = 84,63 %; 449 534  Sur place = 15,37 %; 81 655
Stabilité de l'évaluation			
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	0,25% 13 449 sur 5 488 567
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

Appels conclus pour les propriétés au cours de l'année sans changement de valeur	Aucune cible	66,36% (2020) 5 551 sur 8 365	63,34 % 6 454 sur 10 189
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% (2020)	86,23% 357 sur 414
Pourcentage de municipalités secondaires et non régionalisées dont l'assiette de calcul demeure la même ou augmente	>=85%	93,5% (2020)	97,83% 405 sur 414
<b>Service à la clientèle et mobilisation des intervenants</b>			
<b>Satisfaction de la clientèle</b>			
Satisfaction globale des clients à l'égard du Centre de contact avec la clientèle de la SEFM	>=90%	92% (2020)	93%
Pourcentage d'appels auxquels le personnel a répondu dans les premiers 5 minutes	>=90%	85% (2020)	91%
Pourcentage de courriels auxquels le personnel a répondu dans les 2 jours ouvrables	>=90%	87% (2020)	81%
Pourcentage des niveaux de service municipaux atteints	>=85% (ENS)	82% (2020)	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	99,8% 13 260 sur 13 287

Mobilisation des intervenants			
<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, etc.</p>	<p>Une réunion trimestrielle pour les 444 municipalités (1 776)</p>	<p>4 051 (2020) mobilisations effectuées</p>	<p>5 547 mobilisations effectuées</p>
Efficacité opérationnelle			
Efficacité financière			
Écart budgétaire de fonctionnement en fin d'exercice	<=3%	5% (2020)	1%
Compensation de l'imposition annuelle	>= 13,3 M\$ (2021) en surplus provenant des produits à valeur ajoutée	12,5 M\$ (2020)	15,5 M\$
Coût par propriété	<=40,91 \$	40,91 \$ (2020)	40,68 \$



SOCIÉTÉ  
D'ÉVALUATION  
FONCIÈRE DES  
MUNICIPALITÉS

1340 Pickering Parkway, Suite 101  
Pickering, ON L1V 0C4

Toll Free 1 (866) 296-6722

TTY 1 (877) 889-6722

<https://mpac.ca>