



# Rapport sur le rendement 2023

Pont piétonnier Puente de Luz, Toronto (Ontario)



SOCIÉTÉ  
D'ÉVALUATION  
FONCIÈRE DES  
MUNICIPALITÉS



Huntsville (Ontario)



Huntsville (Ontario)

# Table des matières

Introduction	4
<b>But : Excellence en matière d'évaluation</b>	<b>6</b>
Objectif : Saisie de la croissance de l'évaluation	6
Objectif : Exactitude et équité de l'évaluation	9
Objectif : Stabilité de l'évaluation	12
<b>But : Service à la clientèle et mobilisation des intervenants</b>	<b>16</b>
Objectif : Satisfaction de la clientèle	17
Objectif : Mobilisation des intervenants	19
<b>But : Efficacité opérationnelle</b>	<b>21</b>
Objectif : Efficacité financière	21
Annexe A : Modifications aux mesures	24
Annexe B : Liste des mesures et du rendement	25

# 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. Il s'agit d'une SEFM unidirectionnelle qui vise à nous assurer que nous sommes responsables de produire des évaluations foncières justes, précises et transparentes de manière efficace.

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 à l'« ENS » lorsque c'est le cas. En 2023, nous avons adopté la pratique exemplaire consistant à établir la moyenne des résultats antérieurs de 2020 à 2022 afin

d'arriver à chaque mesure à de nouveaux niveaux de référence dans un avenir prévisible.

Le Rapport sur le rendement contient un total de **18** mesures organisées en trois grands buts. Chaque but comprend des objectifs et des indicateurs de rendement connexes afin d'évaluer la capacité de la Société d'atteindre chaque but. Le tableau suivant présente un résumé des résultats des mesures opérationnelles décrites dans le rapport :

En 2023, la SEFM a atteint **14** 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	6/6
Efficacité opérationnelle	3	3	2/3
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>14/16</b>

# But : Excellence en matière d'évaluation

L'évaluation foncière est le fondement du système d'impôt foncier de l'Ontario, qui génère environ 24 milliards de dollars en impôts fonciers municipaux et 7 milliards de dollars en taxes scolaires chaque année<sup>1</sup>. 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 l'équité de l'évaluation, et la stabilité de l'évaluation sont des mesures importantes pour évaluer notre prestation de l'excellence en évaluation.

---

<sup>1</sup> <https://efis.fma.csc.gov.on.ca/fir/index.php/en/multi-year-reports/provincial-summary/>

## Objectif : Saisie de la croissance de l'évaluation

La SEFM met à jour quotidiennement notre base de données pour nous assurer de tenir à jour l'information sur chaque propriété en Ontario, totalisant plus de 5,6 millions de propriétés en 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.

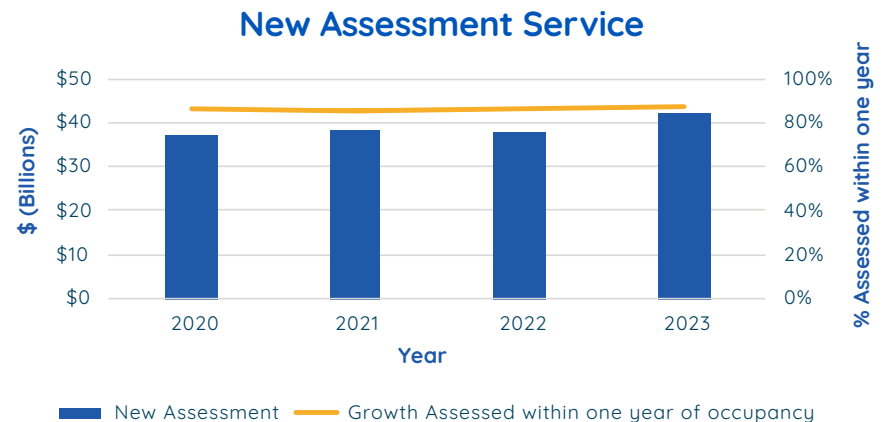
### Indicateur : Nouveau service d'évaluation

Grâce en grande partie à la collaboration avec nos partenaires municipaux, en 2023, nous avons pu ajouter plus de **42 milliards** de dollars en nouvelles évaluations aux rôles d'évaluation municipaux de l'Ontario. Cela marque une année record pour la SEFM. Nous sommes fiers de signaler que nous avons traité **87,22 %** des nouvelles évaluations dans l'année suivant l'occupation, atteignant ainsi notre objectif de **85 %**.

En collaborant avec les municipalités pour numériser leur processus de permis de construire, la SEFM a accès aux plans de construction numériques, ce qui lui permet de recueillir plus efficacement les données. À ce jour, près de 340 municipalités ont soumis leurs plans de construction numérique par voie électronique, et plus de 31 % de tous les plans sont reçus

par voie électronique. Cela signifie que nous pouvons saisir de nouvelles évaluations 150 jours plus tôt, ce qui signifie de nouveaux revenus pour les municipalités plus tôt.

Bien que nous ayons atteint notre objectif, les municipalités n'ont pas toutes la même expérience de la croissance de l'évaluation. Tous les efforts sont déployés pour recueillir de nouvelles évaluations, il y a de nombreux facteurs qui peuvent avoir une incidence sur SEFM capacité d'atteindre cet objectif, comme les changements dans les conditions du marché, les retards dans la construction, le retard dans la livraison des avis de permis de construction des municipalités et et l'accès limité aux propriétés saisonnières. Lorsque cela est le cas, nous avons des conversations régulières avec les municipalités touchées.



### Indicateur : Délais de maintenance des colis

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 à 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 efficace de ces changements de parcelles appuie à la fois la livraison en temps opportun de nouvelles données sur la croissance des cotisations et l'entretien des parcelles aux municipalités afin d'appuyer les changements apportés à leurs rôles fiscaux.

Veillez 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. Dans

l'ensemble, tous les objectifs ont été atteints. Le seul sous-ensemble de propriétés que la SEFM traite périodiquement en dehors de ces délais est celui des séparations complexes. Les indemnités de départ complexes peuvent comprendre, sans se limiter, des biens contenant plusieurs classifications de terrains ou des améliorations, ou des indemnités de départ qui nécessitent une interprétation plus poussée de la politique, ou qui sont liées à des objets de travail en attente qui précèdent la cessation d'emploi.

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2022	2023
Croissance évaluée dans l'année suivant l'occupation	>=85 % (ENS)	85,89 % <b>Total des transactions :</b> 37 700 134 562 \$ <b>En un an :</b> 32 379 875 573 \$	86,06 % <b>Total des transactions :</b> 37 756 994 206 \$ <b>En un an :</b> 32 492 375 015 \$	87,22 % <b>Total des transactions :</b> 42 002 510 227 \$ <b>En un an :</b> 36 633 713 169 \$
Formulaires d'information sur le morcellement et la consolidation (SCIF) remis dans les 150 jours et dans l'année suivant l'inscription	90 % dans 150 jours 100 % à l'intérieur d'un an (ENS)	<b>150 jours</b> 96,65 % <b>Un an</b> 98,3 %	<b>150 jours</b> 97,49 % 9 976 sur 10 233 <b>Un an</b> 98,93 % 10 123 sur 10 233	<b>150 Days</b> 98,38 % 8 993 sur 9 141 <b>Un an</b> 99,60 % 9 104 sur 9 141
Formulaires d'information sur le plan de copropriété (CPIF) remis dans les 150 jours et dans l'année suivant l'enregistrement	90 % dans 150 jours 100 % à l'intérieur d'un an (ENS)	<b>150 jours</b> 96,65 % <b>Un an</b> 98,3 %	<b>150 jours</b> 93,13 % 217 sur 233 <b>Un an</b> 99,57 % 232 sur 233	<b>150 jours</b> 97,68 % 253 sur 259 <b>Un an</b> 100 % 259 sur 259





## Objectif : Précision de l'évaluation et équité

Des évaluations exactes et équitables fournissent aux municipalités et au gouvernement de l'Ontario une base fiable pour l'imposition.

Le Bureau du Commissaire du service de qualité, un bureau indépendant relevant du conseil d'administration de SEFM, mesure la qualité des valeurs imposables de SEFM par rapport aux normes industrielles établies par l'IAAO. 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 sont mesurées lorsque SEFM met à jour les valeurs immobilières 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. Les évaluations foncières continuent d'être fondées sur une valeur marchande du 1<sup>er</sup> janvier 2016. La SEFM fera rapport sur les mesures de qualité à la suite de la prochaine réévaluation à l'échelle de la province, qui n'a pas été annoncée pour l'instant.

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

## Indicateur : Examens des propriétés effectués

Les propriétés sont en constante évolution, et il est de notre devoir de garder les données que nous avons dans le fichier à jour et précis. 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. Pour enregistrer tous les changements susceptibles de survenir sur une propriété, la SEFM donne la priorité à ses examens là où les données sur la propriété peuvent avoir changé.

Habituellement, 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.

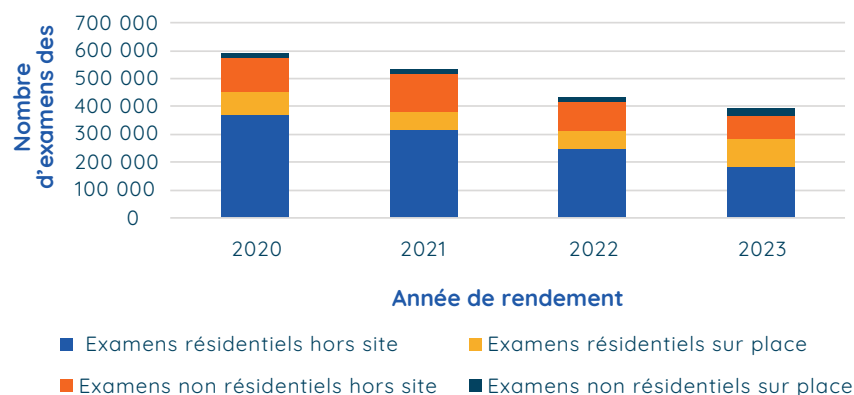
À cette fin, avant de procéder à des examens, l SEFM procède à un triage afin de déterminer la méthode optimale pour identifier et saisir les données relatives aux changements d'évaluation afin d'assurer la conformité aux normes de l'industrie. Cela peut entraîner soit le recours à des sources d'information tierces, soit la collecte de renseignements par le biais d'une inspection sur place, soit une combinaison des deux approches.

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 des propriétés résidentielles et non résidentielles; les examens effectués sur place et ceux effectués à l'extérieur de l'établissement à l'aide de plans de construction, de données financières, d'images numériques et d'informations recueillies directement auprès du propriétaire.

### Examens des propriétés



En 2023, la SEFM a effectué **393 235** examens de propriété, dont **111 532** propriétés non résidentielles et **281 703** propriétés résidentielles.

Le nombre d'examen a été limité en raison d'une diminution des examens hors site pour les deux types de propriétés. 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 pour

les complexes de grande valeur, les ventes récentes et/ou les appels.

La SEFM a effectué **76 %** des examens des propriétés non résidentielles à l'extérieur des lieux. De ce nombre, 35 % ont entraîné un changement de la valeur évaluée de la propriété. Les **24 %** restant des examens des propriétés non résidentielles à l'extérieur des lieux comprenaient des inspections sur place, et le pourcentage de propriétés qui ont subi un changement de valeur imposable était de **44 %**.

La SEFM a effectué **66 %** des examens des propriétés résidentielles à l'extérieur des lieux. De ce nombre, **50 %** ont entraîné un changement de la valeur évaluée de la propriété. Les 34 % restant des examens des propriétés résidentielles à l'extérieur des lieux comprenaient des inspections sur place, et le pourcentage de propriétés qui ont subi un changement de valeur imposable était de **70 %**.

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2022	2023
Nombre d'examens des propriétés effectués	<b>Total des examens</b> >=550 000 De l'extérieur ~ 75 %, 412 500	<b>Total des examens</b> = 518 640 De l'extérieur = 83,39 %; 360 608	<b>Total des examens</b> = 434 899 <b>Propriétés résidentielles :</b> 309 559 <b>Non résidentielles :</b> 125 310 De l'extérieur = 82,92 %; 516 863 360 608 Sur place = 17,08 %; 193 950 74 261	<b>Total des examens</b> = 393 235 <b>Propriétés résidentielles :</b> 281 703 <b>Non résidentielles :</b> 111 532 De l'extérieur = 69 %; 270 212 Sur place = 31 %; 123 023

## 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.

### Demandes de réexamen et appels

Si un propriétaire n'est pas d'accord avec la valeur évaluée 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 2023, nous avons traité un total de 10 884 DR. De ce nombre, 5 338 FR ont entraîné un changement à l'évaluation de la Valeur actuelle de la propriété. Ceci représente seulement 0,1 % de toutes les propriétés en Ontario. Il convient de noter qu'à mesure que le cycle d'évaluation s'éloigne de l'année de 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 **43 070** propriétés ont fait l'objet d'un appel entre 2017 et 2023, d'après l'évaluation de la valeur actuelle de la SEFM effectuée au 1er janvier 2016. Cela signifie que sur les **5 612 845** propriétés de l'Ontario, **99,23 %** des évaluations ont été acceptées sans appel pour les années d'imposition 2017-2023.

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2022	2023
Pourcentage de toutes les propriétés ayant fait l'objet d'un changement d'évaluation dans le cadre du processus de DR	Aucune cible	0,16 %	0,09 % 5 070 sur 5 547 280	0,1 % 5 338 sur 5 612 845
Pourcentage de toutes les évaluations foncières acceptées sans appel	>=99 %	99,32 %	99,26 % 5 506 383 de 5 547 280	99,23 % 5 569 775 de 5 612 845

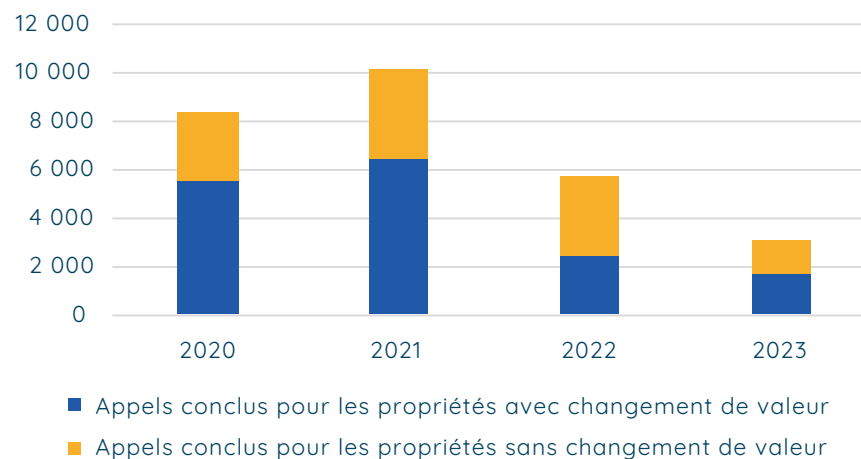
## Indicateur : Changement à l'évaluation relatif aux appels

Comme on le voit ci-dessous, la SEFM a contribué au règlement des appels concernant **3 095** propriétés en 2023. Ce nombre comprend les appels lancés au cours de l'année d'imposition en cours et des années précédentes. De ce nombre, **56,47 %** 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 2023, il restait moins d'appels. Ceux qui restent sont complexes. De nombreux appels en suspens ont

été suspendus par la Commission de révision de l'évaluation foncière dans l'attente de décisions sur des questions par la Cour divisionnaire.

### Changement à l'évaluation relatif aux appels



Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2022	2023
Appels conclus pour les propriétés au cours de l'année sans changement de valeur	Aucune cible	57,26 %	42,04 % 2 429 sur 5 778	56,47 % 1 748 sur 3 095

## 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. Comme le montrent les chiffres ci-dessous, **395** des **414**, soit **95,41 %** des municipalités secondaires et non

régionalisées, ont connu des pertes mineures en matière d'appel et de DR représentant moins de **0,5 %** de leur assiette d'évaluation.

## 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. Avec l'intégration de nouvelles évaluations, **403** sur **414** municipalités ont maintenu ou augmenté leur base d'évaluation en 2023. Dépasser les objectifs de ces deux mesures met en évidence de manière significative la stabilité, la qualité, l'exactitude, l'équité, l'uniformité et le travail mis dans les évaluations foncières de la SEFM.

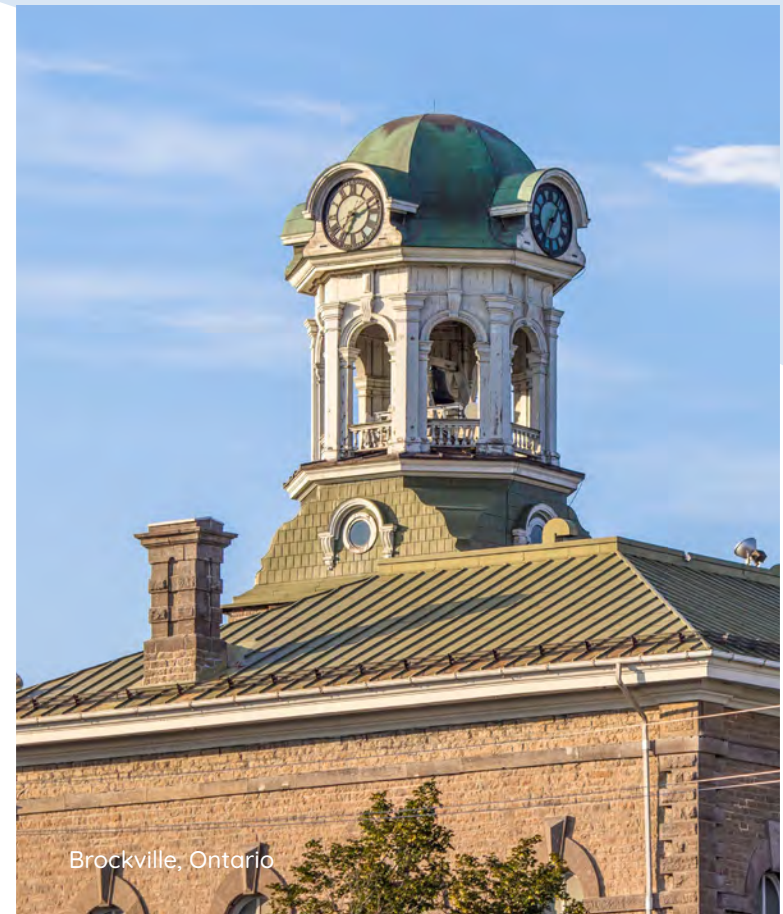
Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2022	2023
Pourcentage de municipalités secondaires et non régionalisées qui n'ont pas subi de pertes d'appel et de DR supérieures à 0,5 %	>=85 %	91,86 %	93,24 % 386 sur 414	95,41 % 395 sur 414
Pourcentage de municipalités secondaires et non régionalisées dont l'assiette de calcul demeure la même ou augmente	>=90 %	96,63 %	98,55 % 408 sur 414	97,34 % 403 sur 414



# But : 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 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, ainsi que le passage aux permis électroniques numériques et une communication continue avec les Ontariens sur les changements dans le paysage foncier de la province.





## Objectif : Satisfaction de la clientèle

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

En 2023, le Centre de contact avec la clientèle (CCC) de la SEFM a reçu **170 619** appels, courriels et messages de clavardage de nos clients. En tant qu'indicateur de rendement clé 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 **91 %** des demandes de renseignements par courriel en deux jours ouvrables. Pour mesurer l'expérience globale du client, **11 121** clients ont répondu à un sondage après contact et **94 %** se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur service avec la SEFM.

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2022	2023
Satisfaction globale des clients à l'égard du Centre de contact avec la clientèle de la SEFM	>=90 %	93 %	94 %	94 %
Pourcentage d'appels auxquels le personnel a répondu dans les 5 minutes	>=90 %	89 %	90 %	90 %
Pourcentage de courriels auxquels le personnel a répondu dans les 2 jours ouvrables	>=90 %	83 %	80 %	91 %

### 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).

L'ENS énonce des normes de rendement justes, significatives et pour les services d'évaluation auxquels les municipalités et les contribuables comptent le plus. De plus, l'entente favorise

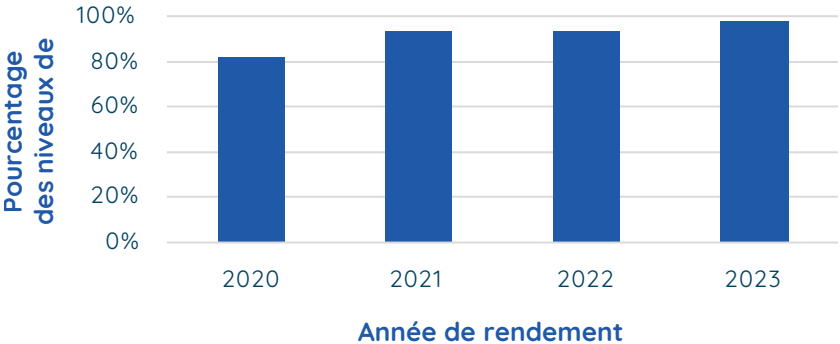
l'amélioration continue de la prestation des services en favorisant la collaboration entre la SEFM et les municipalités.

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 2023, nous avons pu atteindre **97,72 %** 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 2023 en répondant à **99,8 %** de toutes les demandes dans les **30** jours avec un taux de réponse moyen de **6** jours. 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 (2020-2022)	2022	2023
Pourcentage des niveaux de service municipaux atteints	>=90 % (ENS)	90 %	94 %	97.72 %
Pourcentage des demandes de renseignements municipaux auxquelles le personnel a répondu dans les 30 jours civils	>=100 % (ENS)	99,64 %	99,72 % 13 485 sur 13 523	99,8 % 17 544 sur 17 579

## 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 2023 au total 7 802 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 Municipalités branchées, les conférences virtuelles, les webinaires de la SEFM et mpac.ca. La fréquence des engagements en 2023 a dépassé les résultats antérieurs en raison des ressources engagées pour engager et soutenir les conseillers municipaux nouvellement élus après les élections municipales de 2022. La SEFM travaille avec 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 :

Topics	Conferences/Events
<ul style="list-style-type: none"><li>• Qui nous sommes/ce que nous faisons</li><li>• Impôt foncier par rapport à l'évaluation</li><li>• Municipalités branchées et amélioration de l'expérience du milieu municipal</li><li>• État de la prochaine mise à jour de l'évaluation</li><li>• Nouvelle évaluation</li><li>• Permis électronique</li><li>• Ressource de la Loi sur l'évaluation foncière annotée</li><li>• Sous-catégorie foncière pour petites entreprises</li><li>• SEFM 101</li><li>• Modernisation des produits et services de la SEFM</li><li>• Mises à jour sur les appels</li><li>• Mise à jour sur les carrières et sablières</li><li>• Vue d'ensemble de About My Property</li><li>• Programme d'imposition foncière des biens-fonds agricoles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Congrès de l'Association des municipalités rurales de l'Ontario (ROMA)</li><li>• Conseil des développeurs économiques de l'Ontario (EDCO)</li><li>• Ontario Business Improvement Area Association (OBIAA)</li><li>• Association des municipalités du Nord-Ouest de l'Ontario (NOMA)</li><li>• Conférence de l'Ontario Small Urban Municipalities (OSUM)</li><li>• Association des administrateurs municipaux de l'Ontario (OMAA)</li><li>• Fédération des municipalités du Nord de l'Ontario (FMNO)</li><li>• Association des directeurs généraux, des secrétaires et des trésoriers municipaux de l'Ontario (AMCTO)</li><li>• Association des municipalités de l'Ontario (AMO)</li><li>• Ontario Municipal Tax and Revenue Association (OMTRA)</li><li>• Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO)</li><li>• Municipal Finance Officer's Association (MFOA)</li><li>• Congrès des municipalités de l'Est de l'Ontario (OEMC)</li><li>• International Association of Assessing Officers (IAAO) et Institute of Municipal Assessors (IMA)</li><li>• Institut des planificateurs professionnels de l'Ontario (OPPI)</li><li>• Association des responsables du bâtiment disparus de l'Ontario (OBOA)</li></ul>



Toronto (Ontario)

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2022	2023
<p><b>Nombre de séances de mobilisation municipales</b></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>4 440 séances d'engagement avec toutes les municipalités tout au long de l'année.</p>	<p>4 785</p>	<p>4 756 5 547 mobilisations effectuées</p>	<p>7 802 5 547 mobilisations effectuées</p>

# But : 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 2023, 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 2023, la SEFM est fière de signaler que nous avons un écart budgétaire de fonctionnement de **1,7 %**.

La SEFM contrôle les dépenses par la gestion stratégique des opérations financières et commerciales, y compris les efforts visant à moderniser les services existants et à accroître les recettes commerciales.

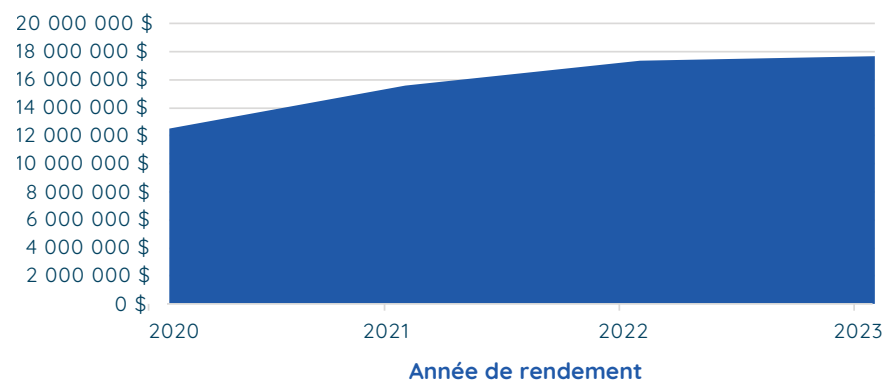
Bien que nous ayons été confrontés à une augmentation des coûts de main-d'œuvre négociés collectivement, ainsi qu'à une inflation croissante, nous avons évité une augmentation budgétaire pour la troisième année consécutive en 2023 et avons ainsi été en mesure de geler l'impôt municipal total en 2023. Pour de plus amples renseignements sur notre état des résultats d'exploitation, veuillez consulter nos Faits saillants financiers concernant les finances de 2023 dans le [Rapport annuel de 2023](#).

## Indicator: Annual Levy Offset

MPAC data is used extensively in commercial markets, including real estate, financial services, insurance, and utility. The revenue generated from our Business Development activities offsets municipal funding and has a direct benefit to the people of Ontario, saving municipalities over **\$132 million** since 2002. At the beginning of 2023, we set out to achieve at least **\$16.6 million** in surplus generated from value-added products. We exceeded this target, with revenue from business development activities generating **\$17.7 million** in 2023.



## Compensation de l'imposition 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. En 2023, Lecoût par propriété de la SEFM était de **41,78 \$**, soit un peu plus que l'objectif de **41,31 \$** de 2023. Cela représente une augmentation de **1,12 %** par rapport au coût par propriété de l'année précédente et est nettement inférieur au taux d'inflation annuel moyen de l'Ontario de 2023 de **3,8 %**<sup>2</sup>.

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2022	2023
Écart budgétaire de fonctionnement en fin d'exercice	<=3 %	2,53 %	1,6 %	1,7 %
Compensation de l'imposition annuelle	>= 16,6 M\$ en surplus provenant des produits à valeur ajoutée ( <b>révisé</b> )	15,1 M\$	17,3 M\$	17,69 M\$
Coût par propriété	<= 41,31 \$ ( <b>révisé</b> )	40,97 \$	41,31 \$	41,78 \$

<sup>2</sup> <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/240116/cg-b006-eng.htm>

# 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
Examens des propriétés effectués	Nombre d'examens des propriétés effectués	La cible est demeurée la même.		Inclut des données pour distinguer les examens des propriétés résidentielle et non résidentielle
Mobilisation des intervenants	Nombre de séances de mobilisation municipales Les « mobilisations » comprennent les réunions trimestrielles, les journées avec la SEFM, les travaux de séances, les webinaires mensuels, et les sessions de formation pour les nouveaux employés municipales <<SEFM 101>>, sessions pour les conseils, et autres.	4 440 séances d'engagement avec toutes les municipalités	Un engagement trimestriel pour l'ensemble des 444 municipalités	La cible a augmenté en fonction du rendement opérationnel
Compensation de l'imposition annuelle	Les cibles changent chaque année en fonction	>= 16,6 M\$	>= 14,4 M\$	Compensation de l'imposition annuelle de changements annuels de l'établissement des cibles internes des ministères.
Coût par propriété	Coût par propriété	<= 41,31 \$	<=40,68 \$	La cible change chaque année. La nouvelle cible est fondée sur les données de l'année passée



# Annexe B : Liste des mesures et du rendement

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2022	2023
<b>Excellence en matière d'évaluation</b>				
<b>Saisie de la croissance de l'évaluation</b>				
Croissance évaluée dans l'année suivant l'occupation	>=85 % (ENS)	85,89 % <b>Total des transactions :</b> 37 700 134 562 \$ <b>En un an :</b> 32 379 875 573 \$	86,06 % <b>Total des transactions :</b> 37 756 994 206 \$ <b>En un an :</b> 32 492 375 015 \$	87,22 % <b>Total des transactions :</b> 42 002 510 227 \$ <b>En un an :</b> 36 633 713 169 \$
Formulaires d'information sur le morcellement et la consolidation (SCIF) remis dans les 150 jours et dans l'année suivant l'inscription	90 % dans 150 jours 100 % à l'intérieur d'un an (ENS)	<b>150 jours</b> 96,65 % <b>Un an</b> 98,3 %	<b>150 jours</b> 97,49 % 9 976 sur 10 233 <b>Un an</b> 98,93 % 10 123 sur 10 233	<b>150 jours</b> 98,38 % 8 993 sur 9 141 <b>Un an</b> 99,60 % 9 104 sur 9 141
Formulaires d'information sur le plan de copropriété (CPIF) remis dans les 150 jours et dans l'année suivant l'enregistrement	90 % dans 150 jours 100 % à l'intérieur d'un an (ENS)	<b>150 jours</b> 85,68 % <b>Un an</b> 98,65 %	<b>150 jours</b> 93,13 % 217 sur 233 <b>Un an</b> 99,57 % 232 sur 233	<b>150 jours</b> 97,68 % 253 sur 259 <b>Un an</b> 100 % 259 sur 259

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2022	2023
<b>Exactitude et équité de l'évaluation</b>				
Nombre d'examens des propriétés effectués	Total des examens >= 550 000	<b>150 jours</b> 85,68 %	Total des examens : 434 869	Total des examens : 393 235
	De l'extérieur 75 %, 412 500 examens 412 500 avis	<b>Un an</b> 98,65 %	Résidentiels : 309 559 Non-résidentiels : 125 31  Hors-site : 82,92 % - 360 608 Sur-site : 17,08 % - 74 261	Résidentiels : 281 703 Non-résidentiels : 111 532  Hors-site : 69 % - 270 212 Sur-site : 31 % 123 023
<b>Stabilité de l'évaluation</b>				
Pourcentage de toutes les propriétés ayant fait l'objet d'un changement d'évaluation dans le cadre du processus de DR	Aucune cible	0,16 %	0,09 % 5 070 of 5 547 280	0,1 % 5 338 of 5 612 845
Pourcentage de toutes les évaluations foncières acceptées sans appel	>=99 %	99,32 %	99,26 % 5 506 383 of 5 547 280	99,23 % 5 569 775 of 5 612 845
Appels conclus pour les propriétés au cours de l'année sans changement de valeur	Aucune cible	57,26 %	42,04% 2 429 of 5 778	56,47% 1 748 of 3 095
Pourcentage de municipalités secondaires et non régionalisées qui n'ont pas subi de pertes d'appel et de DR supérieures à 0,5 %	>=85 %	91,86 %	93,24 % 386 of 414	95,41 % 395 of 414
Pourcentage de municipalités secondaires et non régionalisées dont l'assiette de calcul demeure la même ou augmente	>=90 %	96,63 %	98,55 % 408 of 414	97,34 % 403 of 414
<b>Service à la clientèle et mobilisation des intervenants</b>				
<b>Service à la clientèle</b>				
Satisfaction globale des clients à l'égard du Centre de contact avec la clientèle de la SEFM	>=90 %	93 %	94 %	94 %

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2022	2023
Pourcentage d'appels auxquels le personnel a répondu dans les 5 minutes	>=90 %	89 %	90 %	90 %
Pourcentage de courriels auxquels le personnel a répondu dans les 2 jours ouvrables	>=90 %	83 %	80 %	91%
Pourcentage des niveaux de service municipaux atteints	>=90 % (ENS)	90 %	94 %	97,72
Pourcentage des demandes de renseignements municipaux auxquelles le personnel a répondu dans les 30 jours civils	>=100 % (ENS)	99,64 %	99,72 % 13 485 of 13 523	99,8 % 17 544 of 17 579
<b>Mobilisation des intervenants</b>				
<b>Nombre de séances de mobilisation municipales</b> 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.	4 440	4 785	4 756 mobilisations effectuées	7 802 mobilisations effectuées
<b>Efficacité opérationnelle</b>				
<b>Efficacité financière</b>				
Écart budgétaire de fonctionnement en fin d'exercice	<=3 %	2,53 %	1,6 %	1,7 %
Compensation de l'imposition annuelle	>=16,6M \$ en surplus provenant des produits à valeur ajoutée <b>(révisé)</b>	15,1 \$	17,3M \$	17,69M \$
Coût par propriété	<=41,31 \$ <b>(Revised)</b>	40,97 \$	41,31 \$	41,78 \$

# Nous contacter



**Centre de Communication  
avec la Clientèle**  
Toll Free: 1-866-296-6722  
TTY: 1-877-889-6722



**Courrier**  
1340 Pickering Parkway, Suite 101  
Pickering, Ontario  
L1V 0C4



**En ligne**  
[mpac.ca/fr](https://mpac.ca/fr)



**SOCIÉTÉ  
D'ÉVALUATION  
FONCIÈRE DES  
MUNICIPALITÉS**



[mpac.ca/fr](https://mpac.ca/fr)

Des formats accessibles et des supports de 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.

© 2023 MPAC. Tous Droits Réservés. Politique de confidentialité.