



MUNICIPAL
PROPERTY
ASSESSMENT
CORPORATION

Société d'évaluation foncière des municipalités

Rapport annuel 2021 sur le programme de dénonciation



Table des matières

Préambule.....	3
Aperçu du programme de dénonciation de la SEFM.....	3
Méthodes de déclaration.....	4
Confidentialité et protection des dénonciateurs.....	5
Communication.....	5
Statistiques sur le programme de dénonciation.....	6
Nombre total de déclarations dans le cadre du programme de dénonciation.....	6
Déclarations reçues en 2020 (par mois) dans le cadre du programme de dénonciation de la SEFM.....	7
Points saillants des résultats.....	7
Catégories de déclarations.....	8
Déclarations par type de déclarant.....	8
Méthode de soumission.....	9
Déclarants qui ont ensuite accédé à leur déclaration.....	10
Poste de l'accusé (direction/unité de négociation).....	11
Problèmes fondés découlant du programme de dénonciation.....	11
Perspectives pour 2021.....	12
Annexe A : Catégories de déclaration de la fraude et d'autres irrégularités.....	13

Préambule

Le présent rapport sur le programme de dénonciation de la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) pour 2021 contient de l'information sur les signalements de fraude et d'autres irrégularités recueillis au moyen de la ligne d'assistance sur la fraude et les autres irrégularités de la SEFM. Il met en évidence les plaintes reçues et démontre également l'engagement de la SEFM à maintenir un cadre de gouvernance à l'appui d'un niveau élevé d'éthique et d'intégrité.

Aperçu du programme de dénonciation de la SEFM

Le programme de dénonciation et la Politique sur la fraude et d'autres irrégularités de la SEFM ont été lancés le 1^{er} octobre 2016 sur la plateforme ClearView Connects, tant pour le personnel interne que pour le public externe. Le programme de dénonciation de la SEFM offre aux employés de la SEFM, aux intervenants et au public un moyen de soulever leurs préoccupations relatives à toute fraude, inconvenance, ou autres activités irrégulières observées ou soupçonnées en lien avec les ressources de la SEFM, dans le cadre d'un service de divulgation anonyme, confidentiel et protecteur.

La politique et le programme complètent le Code de conduite existant de la SEFM. Ils forment un tout qui fournit aux employés un ensemble de normes et de lignes directrices qui permettent de s'assurer que tout le personnel maintient le plus haut degré d'intégrité et de comportement éthique dans toutes les activités et relations commerciales de la SEFM. Le programme de dénonciation soutient le concept d'ouverture et de transparence dans la prestation des services publics, en plus de contribuer à renforcer la confiance dans la SEFM. La Politique sur la fraude et d'autres irrégularités fournit les lignes directrices qui permettent aux gens de prendre les mesures appropriées en cas d'allégations d'actes répréhensibles, en décrivant les étapes appropriées à suivre pour enquêter sur la fraude et d'autres irrégularités. Ces instruments de gouvernance, politiques, plateformes électroniques et programmes servent à prévenir, à reconnaître et à signaler les cas de fraude et autres irrégularités présumées ou réelles, ainsi qu'à enquêter sur eux et à les résoudre.

La politique en matière de fraude et d'autres irrégularités et le programme de dénonciation qui la soutient sont alignés sur les normes et les pratiques de pointe du secteur en établissant une forte culture de « faire entendre sa voix ». Le programme de dénonciation est géré et administré par la division de gestion des risques de la SEFM, qui est indépendante du Conseil d'administration de la SEFM et doit lui rendre des comptes.

Méthodes de déclaration

La ligne d'assistance sur la fraude et les autres irrégularités de la SEFM est le principal moyen de signalement du programme. Il s'agit d'un service confidentiel, sécurisé et anonyme disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il y a trois façons de signaler une préoccupation par l'entremise de ce moyen :

1. Appelez la ligne d'assistance de la SEFM contre la fraude et autres irrégularités, au : 1-844-953-6313;

2. Remplissez et soumettez une déclaration en ligne via le site Web confidentiel et sécurisé à l'adresse suivante :

www.clearviewconnects.com;

3. Soumettez vos préoccupations par la poste :

C.P. 11017,

Toronto (Ontario) M1E 1N0.

La ligne d'assistance est gérée de manière indépendante par ClearView Connects, un agent de service tiers dont les services ont été retenus par la SEFM. Tous les dossiers et contacts sont traités confidentiellement, conformément à la Politique de la SEFM sur la fraude et d'autres irrégularités. Un déclarant n'est pas tenu de fournir son nom ou tout autre renseignement personnel lorsqu'il soumet une déclaration concernant une fraude ou une autre irrégularité présumée.

Toutes les déclarations, y compris celles qui peuvent être transmises par d'autres réseaux comme un service de la SEFM ou une enquête sur les prestations lancée par un assureur, sont recueillies par la plateforme ClearView Connects ou saisies dans celle-ci. Cette plateforme est un fournisseur de services de signalement indépendant, externe et sécurisé. Tous les dossiers et contacts sont traités confidentiellement, conformément à la Politique de la SEFM sur la fraude et d'autres irrégularités. Les déclarations soumises à ClearView Connects ont la fonctionnalité nécessaire pour faciliter la communication anonyme bidirectionnelle qui permet aux déclarants d'accéder à leur déclaration pour suivre son évolution, soumettre des renseignements supplémentaires ou répondre à toute demande d'informations supplémentaires après avoir soumis leur déclaration initiale.

Lorsque la division de gestion des risques de la SEFM recueille les renseignements auprès du fournisseur de services ClearView Connects, elle examine toutes les divulgations pour déterminer si une déclaration justifie une enquête plus approfondie. Si c'est le cas, la division

assure la coordination avec d'autres domaines fonctionnels pour diriger le travail d'enquête nécessaire pour clore le dossier en temps voulu.

Confidentialité et protection des dénonciateurs

Tous les renseignements recueillis par l'entremise du programme de dénonciation de la SEFM sont strictement confidentiels. La SEFM respecte la vie privée des déclarants et reconnaît que l'anonymat et la confidentialité sont des facteurs essentiels de réussite pour tout programme d'éthique. De plus, les renseignements qui sont fournis sont également protégés par les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*. Par exemple, si un déclarant fournit des renseignements personnels, ceux-ci seront recueillis en vertu de la *Loi sur la SEFM* et seront utilisés uniquement aux fins de l'enquête sur le cas de dénonciation qui est signalé.

La protection des dénonciateurs ne se limite pas à la sécurité et à la confidentialité. L'efficacité des activités de prévention et de détection des fraudes de la SEFM, y compris sa ligne d'assistance sur la fraude et les autres irrégularités, dépend de la capacité des employés à signaler les cas soupçonnés d'actes répréhensibles sans crainte de représailles. Lorsque des représailles sont soupçonnées ou évidentes, la déclaration de protection des dénonciateurs fournit des conseils sur les mesures à prendre. Les actions comprennent l'invocation de mesures disciplinaires si les représailles sont évidentes.

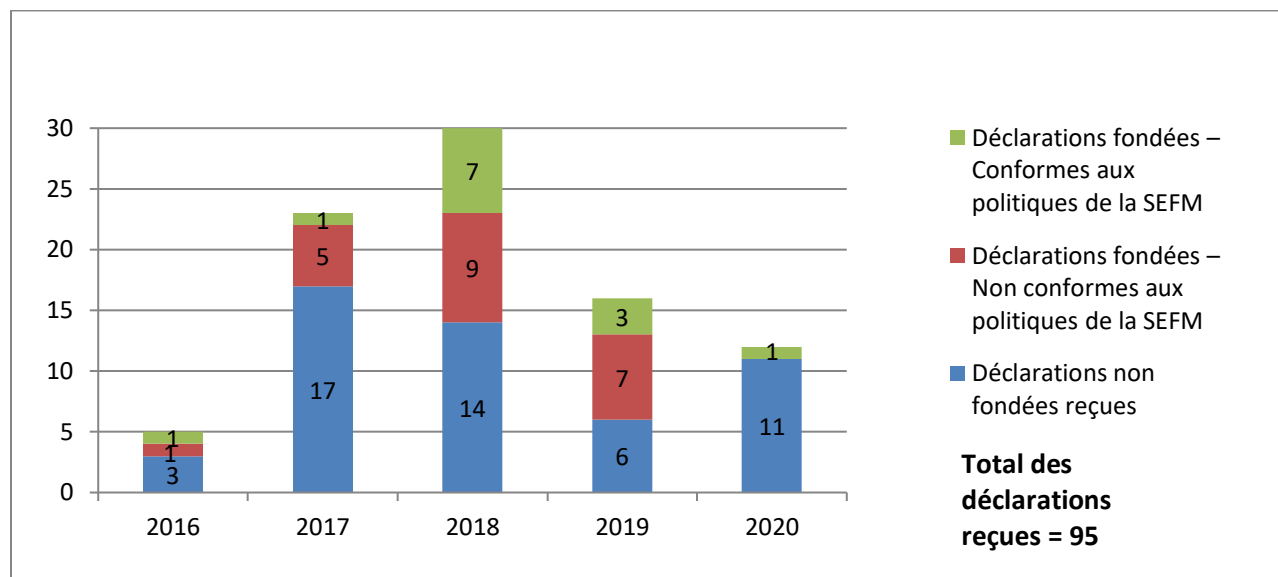
Communication

Le principal objectif de communication du programme de dénonciation de la SEFM consiste à instaurer la confiance et sensibiliser les employés, les contribuables fonciers et les intervenants à la question des dénonciations en matière d'éthique. La stratégie de communication du programme comprend également le renforcement de l'engagement de la SEFM envers un milieu de travail éthique en fournissant une compréhension claire et simple du processus de déclaration, et en suscitant la confiance que chaque déclaration fera l'objet d'une enquête approfondie et que les mesures appropriées seront prises. La SEFM a pris la décision stratégique de maximiser la visibilité du programme auprès du personnel et du public en le mentionnant à des endroits bien en vue sur des réseaux bien utilisés comme mpac.ca, l'intranet de la SEFM et des affiches placées dans tous les bureaux de la SEFM. Tout au long de 2021, on a continué à mettre l'accent sur la maximisation de la visibilité du programme à l'interne. Pour ce faire, on a tiré parti de la mise à jour des communications à l'ensemble du personnel pour souligner les succès du programme et pour rappeler au personnel l'existence du programme et les différentes méthodes de dénonciation. Un autre objectif était de former tous les nouveaux employés au programme de dénonciation, qui est l'objet d'un cours que tout le personnel doit suivre.

Statistiques sur le programme de dénonciation

Depuis la création du programme de dénonciation de la SEFM en octobre 2016, la SEFM a reçu un total de 95 dénonciations. De ces déclarations, 39 % se sont avérées fondées, 60 % de ces déclarations fondées étant non conformes aux politiques de la SEFM et 40 % fondées, tout en étant conformes aux politiques de la SEFM.

Nombre total de déclarations dans le cadre du programme de dénonciation



En 2021, la SEFM a reçu un total de neuf (9) déclarations de dénonciation, ce qui représente une diminution de 25 % par rapport à l'année précédente. Une diminution continue d'être constatée dans les présentations faites à l'interne. Donnant suite au plan de réponse de l'Ontario à la COVID-19, tous les employés de la SEFM ont travaillé périodiquement à distance et le travail sur le terrain a été mis en pause ou a été limité. Compte tenu du nombre limité d'employés présents au bureau et sur le terrain, on s'attendait à cette diminution du nombre de déclarations.

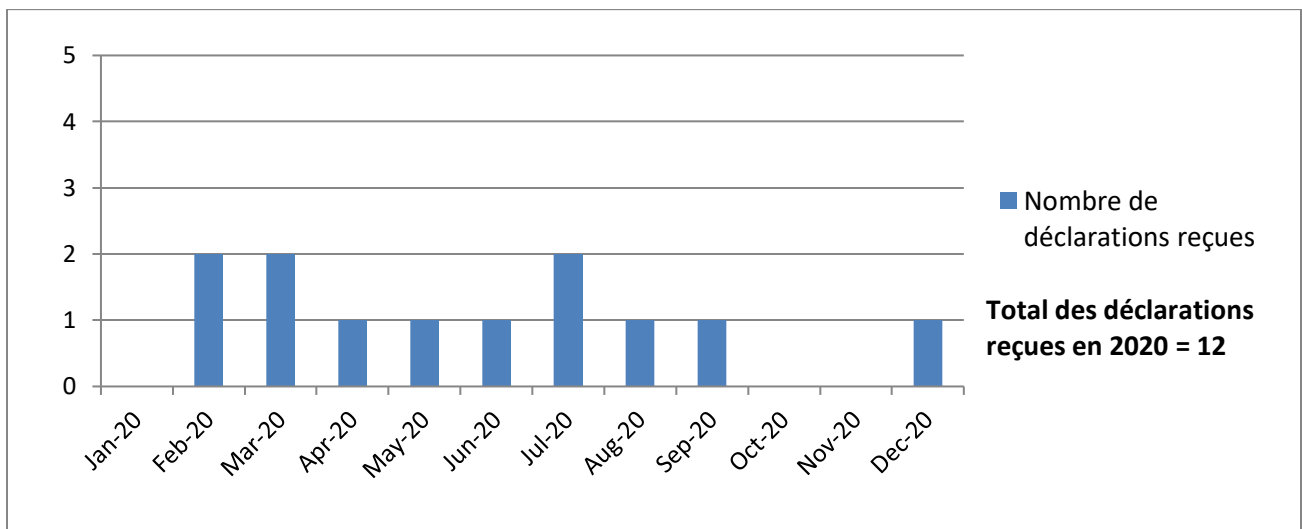
Huit (8) déclarations ont été soumises par des ressources externes et une (1) déclaration a été soumise par le personnel interne de la SEFM. De ces déclarations, les neuf (9) ont été reçues par l'entremise de ClearView Connects, qui est la ligne directe du fournisseur de services externe indépendant de la SEFM. Huit (8) des déclarations soumises directement par ClearView Connects au programme de dénonciation étaient anonymes. Dans un cas, le propriétaire foncier s'est identifié en tant que déclarant. Aucun acte de représailles n'a été signalé à l'encontre d'un employé de la SEFM qui a soumis une dénonciation de bonne foi.

Les déclarations fondées sont divisées en deux sous-catégories pour plus de clarté :

1. *Fondée – Non conforme aux politiques de la SEFM* – l’allégation était exacte et constituait une fraude ou une autre irrégularité (p. ex., une fraude pure ou une autre irrégularité commise par un employé de la SEFM). Généralement de nature intentionnelle.
2. *Fondée – Conforme aux politiques de la SEFM* – l’allégation était exacte, mais ne constitue pas une fraude ou une autre irrégularité (p. ex., problème, erreur, processus ou lacune de la politique nécessitant des mesures, mais aucune violation directe d’une politique de la SEFM). Ces cas sont généralement de nature non intentionnelle.

Des neuf (9) déclarations soumises au programme de dénonciation de la SEFM, deux (2) étaient fondées et sept (7) ont été jugées non fondées. Les deux déclarations fondées étaient conformes aux politiques de la SEFM (l’allégation était exacte, mais ne constitue pas une fraude ou une autre irrégularité).

Déclarations reçues en 2021 (par mois) dans le cadre du programme de dénonciation de la SEFM



Points saillants des résultats

Qu’un cas soit fondé ou non, chaque enquête ainsi que le programme dans son ensemble apportent de nombreux avantages intangibles, notamment :

- Amélioration de la sensibilisation et de l’éducation à l’éthique, à la fraude, à l’accès à l’information et à la protection de la vie privée
- Examen et communication ciblés du Code de conduite et d’autres politiques pertinentes
- Amélioration des processus et du respect des politiques
- Occasion d’informer le public sur les processus et les politiques de la SEFM

l'organisation. Aucune déclaration n'a été reçue par l'entremise d'autres services et transcrite dans le système ClearView Connects.

Type de déclarant	Nombre de déclarations						Total
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Public (aucun lien relationnel avec la SEFM)	1	18	16	8	10	8	61
Employé	3	5	14	8	2	1	33
Intervenant de la SEFM (p. ex., fournisseur, municipalité)	1	0	0	0	0	0	1
Total	5	23	30	16	12	9	95

La SEFM enquête toujours sur les actes présumés de fraude ou autres irrégularités qui sont portés à son attention. Nous continuons à promouvoir le programme de dénonciation et nous encourageons les employés et les intervenants externes à l'utiliser pour signaler tout acte présumé de fraude ou d'autre irrégularité.

Méthode de soumission

Les déclarants peuvent présenter une déclaration en ligne, par téléphone en utilisant un numéro gratuit, par courriel et par courrier traditionnel. Des déclarations supplémentaires sont également recueillies auprès d'autres services de la SEFM et transcrites dans le système ClearView Connects. Le tableau ci-dessous présente les déclarations reçues par méthode de soumission. En 2021, toutes les déclarations reçues ont été soumises par l'entremise du site Web ClearView Connects ou par téléphone sur la ligne d'assistance sur la fraude et les autres irrégularités.

Méthode de soumission	Nombre de déclarations						Total
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Site Web	1	12	16	4	7	5	45
Téléphone – Agent en direct	0	4	3	5	5	4	21
Poste	0	0	1	0	0	0	1

Méthode de soumission	Nombre de déclarations						Total
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
En dehors de la ligne d'assistance ClearView Connects (transcrit)	4	7	10	7	0	0	28

La SEFM a constaté une utilisation constante de la plateforme ClearView Connects, qui représente 71 % du nombre total de cas reçus. Cela démontre l'intérêt de disposer d'un système de déclaration sûr et confidentiel dans lequel un employé ou un membre du public peut soumettre une déclaration anonyme en ayant la certitude qu'elle fera l'objet d'une enquête.

Déclarants qui ont ensuite accédé à leur déclaration

La ligne d'assistance sur la fraude et les autres irrégularités permet à un déclarant d'accéder à sa déclaration et de communiquer avec l'examineur de la SEFM après avoir soumis sa déclaration originale, tout en restant anonyme. Cette fonction permet au déclarant de soumettre des renseignements supplémentaires, de suivre l'évolution du dossier et de répondre à toute question de suivi. En 2021, trois (3) déclarants ont accédé à leur déclaration après la soumission de la déclaration originale.

Déclaration examinée	Nombre de déclarations en 2021	Pourcentage
Oui	3	33 %
Non	6	67 %
S.O. – Déclaration transcrite dans ClearView Connects	0	0 %
Total	9	100 %

En moyenne, les enquêtes soumises par l'entremise de la ligne d'assistance sur la fraude et les autres irrégularités de la SEFM ont pris de quatre à six semaines. Les enquêtes sont terminées le plus rapidement possible, et de nombreux dossiers sont clos dans le mois qui suit leur réception. Les enquêtes plus complexes, ou celles qui nécessitent des renseignements supplémentaires avant qu'elles se poursuivent, peuvent prendre plus de temps. En 2021, en raison de l'épidémie de COVID-19 et du décret d'urgence et du confinement à l'échelle de la

province, certaines enquêtes ont pris plus de temps (c.-à-d. celles où il fallait enquêter sur les lieux des propriétés).

Poste de l'accusé (direction/unité de négociation)

Poste	Nombre de déclarations						Total
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Employé de l'unité de négociation	3	5	10	9	1	3	31
Direction	2	2	4	3	2	1	14
SEFM (général) – Lié aux processus/Exactitude des données	0	10	15	4	9	4	42
Autre – p. ex., intervenant de la SEFM (c.-à-d. fournisseur, municipalité)	0	6	0	0	0	0	6
Hors du champ d'application	0	0	1	0	0	1	2
Total	5	23	30	16	12	9	95

Problèmes fondés découlant du programme de dénonciation

Vous trouverez ci-dessous un résumé des deux déclarations fondées qui ont fait l'objet d'une enquête et ont été clôturées en 2021 :

Données d'évaluation incorrectes ou manquantes

Les deux déclarations fondées ont noté des questions relatives à des données d'évaluation incorrectes ou manquantes sur une propriété. Les bureaux locaux ont été informés afin que chaque propriété puisse faire l'objet d'une réinspection au besoin. L'exactitude des données et des détails sur les propriétés a été mise à jour pour refléter les conclusions de l'inspection immobilière. Les résultats de ces cas sont classés comme fondés mais conformes aux politiques de la SEFM puisqu'il n'y a pas d'indication de fraude ou d'autres irrégularités, mais l'allégation de renseignements manquants ou inexacts était exacte.

Perspectives pour 2022

À mesure que l'année 2022 avance avec espoir et l'attente que les employés pourront retourner travailler au bureau ou sur le terrain, le programme de dénonciation sera toujours axé sur le maintien de la sensibilisation et le renforcement de la confiance grâce à des messages cohérents et à un suivi efficace des enquêtes sur toutes les déclarations. La direction utilise les connaissances acquises lors des enquêtes pour fournir des conseils et renforcer les comportements acceptables pour tous les employés. Des améliorations potentielles continueront d'être étudiées en ce qui concerne le processus de déclaration et d'enquête. La communication et la sensibilisation au programme se poursuivent en encourageant son utilisation, en s'assurant que la ligne d'assistance contre la fraude et les autres irrégularités soit facile d'accès, en renforçant la confiance en l'assurance d'un suivi constant des enquêtes, en assurant l'achèvement du matériel d'apprentissage électronique pour le nouveau personnel et en adressant des messages de rappel à tous les employés. La SEFM continuera également à explorer d'autres moyens de communiquer et de promouvoir le programme auprès du personnel et du public.

Annexe A : Catégories de déclaration de la fraude et d'autres irrégularités

Catégorie	Description
Information financière et comptabilité	Points concernant : <ul style="list-style-type: none"> L'exactitude et l'exhaustivité des états financiers et des autres rapports financiers Des questions de comptabilité, de contrôle comptable interne ou de vérification
Une conduite contraire à l'éthique	Toute situation impliquant : <ul style="list-style-type: none"> Une conduite contraire à l'éthique ou malhonnête Un comportement contraire aux valeurs de l'organisation Une conduite professionnelle inappropriée concernant les fournisseurs ou l'approvisionnement
Un conflit d'intérêts	Toute situation ou action qui met un employé en conflit, ou qui pourrait être perçue comme le mettant en conflit, avec les intérêts de l'organisation
Manipulation ou falsification des données	Modifications autorisées ou non autorisées apportées à des données, des informations ou des rapports afin de manipuler ou de falsifier des documents ou des dossiers à des fins telles que : <ul style="list-style-type: none"> Couvrir des erreurs ou des fraudes Améliorer les résultats financiers ou opérationnels Obtenir un avantage indu dans un contrat
Activités frauduleuses	Toute tentative ou action visant à obtenir un avantage personnel monétaire ou autre en utilisant des méthodes trompeuses, y compris : <ul style="list-style-type: none"> Falsification de données, de transactions ou de documents Couverture des activités illégales
Vol	Toute situation ou action impliquant : <ul style="list-style-type: none"> Un acte de vol d'une organisation ou d'un individu Des tentatives de dissimulation d'actes de vol
Violation des lois, règlements, politiques et procédures	Toute situation impliquant une violation : <ul style="list-style-type: none"> D'une loi, d'un règlement ou d'une politique établis par un organisme ou un organisme de réglementation, y compris les commissions de valeurs mobilières D'une politique ou d'une procédure établie par le Conseil d'administration, la direction ou un autre niveau autorisé de l'organisation
Sécurité et confidentialité des données	Toute activité ou situation pouvant présenter un risque pour les données, la sécurité des données ou la confidentialité de l'information, y compris l'accès non autorisé, le piratage, le vol ou l'altération
Questions liées à l'organisation	Questions ou préoccupations liées à la rémunération et aux avantages sociaux, aux produits et services, ou aux actions prises par la direction
Protection des dénonciateurs	Toute mesure de rétorsion ou de représailles survenant à la suite d'une déclaration d'éthique faite de bonne foi. Les représailles peuvent inclure : <ul style="list-style-type: none"> L'exclusion de l'activité professionnelle

Catégorie	Description
	<ul style="list-style-type: none">• La perte d'emploi, la rétrogradation ou une réduction de la rémunération ou des heures• Un transfert ou une réaffectation• Violence verbale ou en ligne par un collègue ou un gestionnaire• Violence physique réelle ou menacée