

Liste des mesures et du rendement

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2020	2021	2022	2023
Excellence en matière d'évaluation						
Saisie de la croissance de l'évaluation						
Croissance évaluée dans l'année suivant l'occupation	>=85% (ENS)	85,89 % Total des transactions : 37 700 134 562 \$ En un an : 32 379 875 573 \$	85,85% Total des transactions : 37 312 049 482 \$ En un an : 32 033 366 701 \$	85,76% Total des transactions : 38 031 359 997 \$ En un an : 32 613 885 004 \$	86,06 % Total des transactions : 37 756 994 206 \$ En un an : 32 492 375 015 \$	87,22 % Total des transactions : 42 002 510 227 \$ En un an : 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)	150 jours 96,65 % Un an 98,3 %	150 jours 95,71% 8 426 sur 8 804 Un an 98,30 % 8 654 sur 8 804	150 jours 96,76% 9 258 sur 9 568 Un an 97,67 % 9 345 sur 9 568	150 jours 97,49 % 9 976 sur 10 233 Un an 98,93 % 10 123 sur 10 233	150 jours 98,38 % 8 993 sur 9 141 Un an 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)	150 jours 85,68 % Un an 98,65 %	150 jours 72,49% 224 sur 309 Un an 96,76 % 299 sur 309	150 jours 91,41% 234 sur 256 Un an 99,61 % 255 sur 256	150 jours 93,13 % 217 sur 233 Un an 99,57 % 232 sur 233	150 jours 97,68 % 253 sur 259 Un an 100 % 259 sur 259

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2020	2021	2022	2023
Exactitude et équité de l'évaluation						
Nombre d'examens des propriétés effectués	Total des examens >= 550 000 De l'extérieur 75 %, 412 500 examens 412 500 avis	150 jours 85,68 % Un an 98,65 %	Total des examens 589 862 Résidentiels : 454 719 Non-résidentiels : 135 143 Hors-site : 82,61 % - 487 291 Sur-site : 17,39 % - 102 571	Total des examens 531 189 Résidentiels : 382 297 Non-résidentiels : 148 892 Hors-site : 84,63 % - 449,534 Sur-site : 15,37 % - 81 655	Total des examens : 434 869 Résidentiels : 309 559 Non-résidentiels : 125 31 Hors-site : 82,92 % - 360 608 Sur-site : 17,08 % - 74 261	Total des examens : 393 235 Résidentiels : 281 703 Non-résidentiels : 111 532 Hors-site : 69 % - 270 212 Sur-site : 31 % 123 023
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	0,16 %	0,15 % 8 273 sur 5,425,834	0,25 % 13 449 sur 5,488,567	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 %	99,38 % 5 390 357 sur 5 425 834	99,31 % 5 449 865 sur 5 488 567	99,26 % 5 506 383 sur 5 547 280	99,23 % 5 569 775 sur 5 612 845
Appels conclus pour les propriétés au cours de l'année sans changement de valeur	Aucune cible	57,26 %	66,36 % 5 551 sur 8 365	63,34 % 6 454 sur 10 189	42,04% 2 429 sur 5 778	56,47% 1 748 sur 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 %	96,1% 398 sur 414	86,23 % 357 sur 414	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 %	93,5 % 387 sur 414	97,83 % 405 sur 414	98,55 % 408 sur 414	97,34 % 403 sur 414
Service à la clientèle et mobilisation des intervenants						
Service à la clientèle						
Satisfaction globale des clients à l'égard du Centre de contact avec la clientèle de la SEFM	>=90 %	93 %	92 %	93 %	94 %	94 %

Mesure	Cible	Données de référence (2020-2022)	2020	2021	2022	2023
Pourcentage d'appels auxquels le personnel a répondu dans les 5 minutes	>=90 %	89 %	85 %	91 %	90 %	90 %
Pourcentage de courriels auxquels le personnel a répondu dans les 2 jours ouvrables	>=90 %	83 %	87 %	81 %	80 %	91 %
Pourcentage des niveaux de service municipaux atteints	>=90 % (ENS)	90 %	82 %	94 %	94 %	97,72 %
Pourcentage des demandes de renseignements municipaux auxquelles le personnel a répondu dans les 30 jours civils	>=100 % (ENS)	99,64 %	99,42 % 18 256 sur 18 363	99,8 % 13 260 sur 13 287	99,72 % 13 485 sur 13 523	99,8 % 17 544 sur 17 579
Mobilisation des intervenants						
Nombre de séances de mobilisation municipales 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 Les sessions d'engagement avec les municipalités pendant l'année	4 785	4 051 mobilisations effectuées	5 547 mobilisations effectuées	4 756 mobilisations effectuées	7 802 mobilisations effectuées
Efficacité opérationnelle						
Efficacité financière						
Écart budgétaire de fonctionnement en fin d'exercice	<=3 %	2,53 %	5 %	1 %	1,6 %	1,7 %
Compensation de l'imposition annuelle	>=16,6M \$ en surplus provenant des produits à valeur ajoutée (révisé)	15,1 \$	12,5M \$	15,5M \$	17,3M \$	17,69M \$
Coût par propriété	<=41,31 \$	40,97 \$	40,91 \$	40,68 \$	41,31 \$	41,78 \$