



SOCIÉTÉ
D'ÉVALUATION
FONCIÈRE DES
MUNICIPALITÉS

Société d'évaluation foncière des municipalités

Rapport annuel 2019 sur le programme de dénonciation

Table des matières

Aperçu du programme de dénonciation de la SEFM.....	3
Méthodes de déclaration	4
Confidentialité et protection des dénonciateurs	5
Statistiques sur le programme de dénonciation.....	5
Nombre total de déclarations dans le cadre du programme de dénonciation.....	6
Déclarations reçues en 2019 (par mois) dans le cadre du programme de dénonciation de la SEFM	7
Points saillants des résultats	7
Catégories de déclarations.....	8
Méthode de soumission.....	9
Déclarants qui ont ensuite accédé à leur déclaration.....	10
Poste de l'accusé (direction/unité de négociation)	10
Problèmes fondés découlant du programme de dénonciation.....	11
Perspectives pour 2020.....	12
Annexe A : Catégories de déclaration de la fraude et les autres irrégularités sur la ligne d'assistance	13

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 service de divulgation anonyme, confidentiel et protecteur pour signaler toute fraude (ou autre activité irrégulière) observée ou soupçonnée impliquant les ressources de la SEFM.

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 et contribue 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 sécurisé et confidentiel 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. Par téléphone, par l'entremise de la ligne d'assistance sur la fraude et les autres irrégularités de la SEFM : 1 844 863-6313;
2. En ligne, en soumettant une déclaration par l'entremise du site Web confidentiel et sécurisé à l'adresse suivante : www.clearviewconnects.com;
3. Par la poste : C.P. 11017, Toronto (Ontario) ON M1E 1N0.

La ligne d'assistance est gérée de manière indépendante par ClearView Connects, un agent de service tiers retenu 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 des réseaux « secondaires » 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. Les renseignements fournis sont en outre 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.

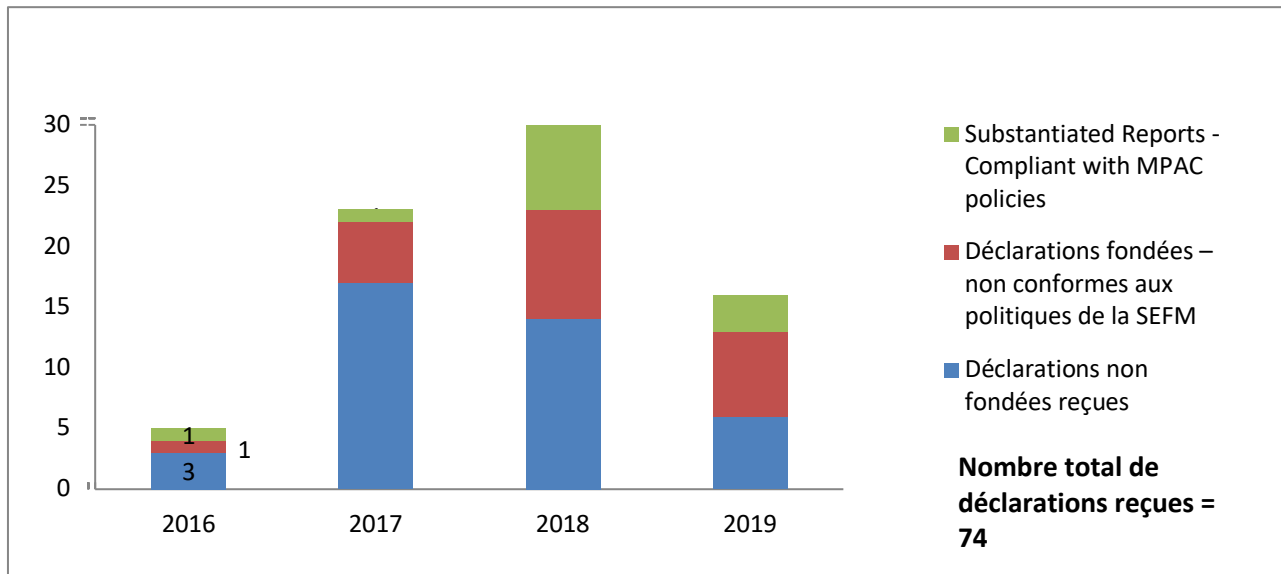
Communication

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 ou des affiches placées dans tous les bureaux de la SEFM. La division étudie d'autres moyens de promouvoir davantage le programme.

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 74 dénonciations. De ces déclarations, 46 % se sont avérées fondées, 30 % étant non conformes aux politiques de la SEFM et 16 % étant conformes aux politiques de la SEFM.

Nombre total de déclarations dans le cadre du programme de dénonciation



En 2019, la SEFM a reçu un total de 16 déclarations de dénonciation, ce qui représente une diminution de 47 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution est surtout observée dans les cas relatifs à des déclarations externes d'évaluations foncières potentiellement inexactes concernant des permis de construction.

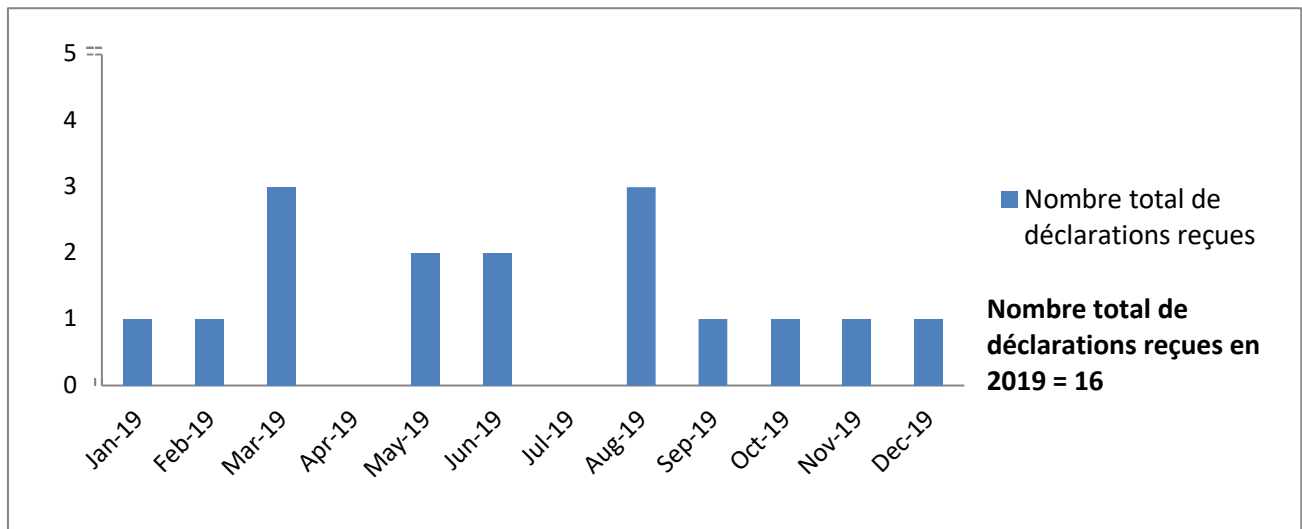
Huit déclarations ont été soumises par des ressources externes et huit déclarations ont été soumises par le personnel interne de la SEFM. De ces déclarations, neuf ont été reçues par l'entremise de ClearView Connects, qui est la ligne directe du fournisseur de services externe indépendant de la SEFM, et sept ont été reçues par d'autres méthodes et transcrites dans le système de ClearView Connects. Toutes les déclarations soumises directement par ClearView Connects au programme de dénonciation étaient anonymes. 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.

En 2019, les déclarations fondées ont été 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). Généralement de nature non intentionnelle.

Des 16 déclarations soumises au programme de dénonciation de la SEFM, 10 étaient fondées et 5 ont été jugées non fondées. Une déclaration faisait encore l'objet d'une enquête au 31 décembre 2019. Sur les 10 déclarations fondées, 7 étaient fondées comme étant non conformes aux politiques de la SEFM (l'allégation était exacte et constituait une fraude ou une autre irrégularité) et 3 étaient fondées, mais conformes aux politiques de la SEFM (l'allégation était exacte, mais ne constituait pas une fraude ou une autre irrégularité). Des mesures disciplinaires ont été imposées dans tous les cas de déclaration fondée – non conforme aux politiques de la SEFM.

Déclarations reçues en 2019 (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 apporte 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
- Renforcement des contrôles de gestion interne
- Amélioration de l'exactitude des données de la SEFM

Catégories de déclarations

Le tableau ci-dessous résume le nombre de déclarations reçues jusqu'en décembre 2019 par catégorie de déclaration depuis la création de la ligne d'assistance sur la fraude et les autres irrégularités, en 2016.

Catégorie de déclaration	Nombre de déclarations				Total
	2016	2017	2018	2019	
Violation des lois, règlements, politiques ou procédures	1	14	16	8	39
Vol, détournement de fonds, fraude	1	3	4	3	11
Conduite contraire à l'éthique et conflit d'intérêts	2	2	4	2	10
Manipulation ou falsification des données	1	1	2	0	4
Sécurité et confidentialité des données	0	2	2	3	7
Direction/superviseur	0	0	1	0	1
Produits et service à la clientèle	0	0	1	0	1
Autres – Divers/Indéterminé	0	1	0	0	1
Total	5	23	30	16	74

La majorité des cas mentionnés ci-dessus dans la catégorie Violation des lois, règlements, politiques ou procédures sont liés à des violations potentielles du Code de conduite et des procédures relatives à la réalisation d'évaluations foncières exactes. La fraude liée aux prestations est la plus fréquente dans la deuxième catégorie la plus courante, à savoir Vol, détournement de fonds et fraude.

Déclarations par type de déclarant

En 2019, un nombre égal de déclarations a été reçu du public et du personnel interne, ce qui inclut également toutes les déclarations reçues par l'entremise d'autres services et transcrites dans le système ClearView Connects.

Type de déclarant	Nombre de déclarations				Total
	2016	2017	2018	2019	
Public	1	18	16	8	43
Employé	3	5	14	8	30
Intervenant de la SEFM	1	0	0	0	1

(p. ex., fournisseur, municipalité)					
Total	5	23	30	16	74

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 2019, plus de la moitié des 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	
Site Web	1	12	16	4	33
Téléphone – Agent en direct	0	4	3	5	12
Poste	0	0	1	0	1
En dehors de la ligne d'assistance ClearView Connects (transcrit)	4	7	10	7	28
Total	5	23	30	16	74

La SEFM a constaté une utilisation constante de la plateforme ClearView Connects, qui représente 62 % 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 2019, trois déclarants ont accédé à leur déclaration après la soumission de la déclaration originale.

Déclaration examinée	Nombre de déclarations En 2019	Pourcentage
Oui	3	19 %
Non	6	38 %
S.O. – Déclaration transcrite dans ClearView Connects	7	43 %
Total	16	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.

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

Poste	Nombre de déclarations				Total
	2016	2017	2018	2019	
Employé de l'unité de négociation	3	5	10	9	27
Direction	2	2	4	3	11
SEFM (général) – Lié aux processus/Exactitude des données	0	10	15	4	29
Autre – p. ex., intervenant de la SEFM (c.-à-d. fournisseur, municipalité)	0	6	0	0	6
Hors du champ d'application	0	0	1	0	1
Total	5	23	30	16	74

Problèmes fondés découlant du programme de dénonciation

Vous trouverez ci-dessous un résumé des déclarations fondées qui ont fait l'objet d'une enquête et ont été clôturées en 2019 :

Données d'évaluation incorrectes ou manquantes

Deux déclarations ont identifié des données d'évaluation incorrectes ou manquantes sur diverses propriétés. Dans chaque cas, les bureaux locaux ont été informés afin que la propriété puisse faire l'objet d'une réinspection au besoin. L'exactitude des données et des détails sur les propriétés a été confirmée ou mise à jour pour refléter les conclusions de l'inspection immobilière. Les déclarants ont été guidés vers le site mpac.ca pour obtenir des renseignements supplémentaires et de la formation sur le processus d'évaluation de la SEFM, et les dossiers des propriétés ont été mis à jour selon les besoins.

Non-respect d'une politique ou d'une procédure

Une déclaration s'est avérée fondée comme étant un non-respect du Code de conduite de la SEFM. Dans ce cas-là, un gestionnaire a apporté des changements à la propriété d'un employé sans suivre les politiques et le protocole appropriés. Par conséquent, le gestionnaire a reçu de l'encadrement individuel et a eu une discussion avec un conseiller pour renforcer la politique et les procédures. Une communication a également été envoyée à tous les employés concernant l'accès à l'information en cours d'emploi et le gestionnaire a reçu une suspension de cinq jours.

Fraude – Demandes frauduleuses de prestations

En 2019, deux cas de demandes frauduleuses de prestations ont été soumis à notre fournisseur de prestations pour un montant total de plus de 19 000 \$. Dans chaque cas, les employés ont été congédiés et ont dû rembourser le montant total des demandes frauduleuses. Afin de sensibiliser les employés, une présentation a été faite à tous les gestionnaires sur le sujet de la fraude en matière de prestations et une communication a été envoyée à tous les employés sur la fraude en matière de prestations, décrivant ce qui constitue une fraude en matière de prestations, quels en sont les impacts et quelles en seraient les conséquences.

Fraude – Employé utilisant les ressources de la SEFM pour une activité frauduleuse

Une déclaration a été reçue concernant un employé qui a utilisé les ressources de la SEFM pour mener des activités personnelles frauduleuses dans un bureau de la SEFM. Dans ce cas-là, l'employé a utilisé les ressources de la SEFM (photocopieur, papier, temps) pour modifier les renseignements figurant sur son permis de conduire. Des mesures disciplinaires ont été prises et l'employé a été congédié.

Sécurité et confidentialité des données – Violation de l'accès à l'information

Il y a eu deux déclarations portant sur des violations de l'accès à l'information. Dans chaque cas, il y a eu une enquête approfondie. L'une des déclarations a été fondée comme étant conforme aux politiques de la SEFM. L'enquête a conclu qu'un courriel avait été envoyé accidentellement au mauvais destinataire, mais qu'il n'y avait pas eu d'atteinte à la vie privée, car ni le courriel ni les pièces jointes ne contenaient de renseignements personnels ou financiers ou d'autres renseignements sensibles. Le deuxième cas concernait un employé qui avait consulté des renseignements sur une propriété qui ne faisaient pas partie de son travail, et qui avait partagé avec une personne extérieure à la SEFM les renseignements consultés qui concernaient sa propriété. Ce cas a été considéré comme une violation et a donné lieu à des mesures disciplinaires. Pour éviter que ce problème ne se reproduise, une note de rappel a également été envoyée à tous les employés pour leur rappeler leurs obligations en vertu du Code de conduite de la SEFM, de la loi sur la protection de la vie privée et de l'accès et de l'utilisation appropriés des renseignements de la SEFM à des fins professionnelles uniquement.

Manipulation ou falsification de données / Détournement du temps ou des ressources de l'entreprise

Deux cas concernaient des vols de temps de travail. Chaque employé a fait l'objet de mesures disciplinaires en conséquence, avec une suspension temporaire. Par conséquent, des contrôles de routine proactifs réguliers supplémentaires ont été mis en place, ainsi qu'une gestion continue du rendement des employés.

Tous les cas fondés mentionnés ci-dessus ont donné lieu à des actions et des mesures de contrôle visant à empêcher que des cas similaires se reproduisent. Pour les cas non fondés où les preuves ne permettent pas de conclure qu'un acte répréhensible a eu lieu, la déclaration est considérée comme étant non fondée à des fins de suivi. Toutefois, dans certains de ces cas, une enquête peut mettre en évidence des problèmes et des risques de contrôle de gestion interne qui doivent être traités ou des possibilités d'améliorer les politiques, les processus ou les procédures.

Perspectives pour 2020

En 2020, le programme de dénonciation sera 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 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 les autres irrégularités sur la ligne d'assistance

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• 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
--	--