

Chapitre 1

Commentaire d'introduction par la vérificatrice générale

Contenu

Introduction.....	3
Remerciements.....	6

Commentaire d'introduction par la vérificatrice générale

Introduction

1.1 Voici la mission de mon bureau, telle que présentée dans notre plan stratégique 2014-2020 :

Fournir de l'information objective et fiable, en temps opportun, à l'Assemblée législative au sujet du rendement du gouvernement quant à sa prestation de programmes et de services aux citoyens du Nouveau-Brunswick.

Évaluation foncière des résidences par Service Nouveau-Brunswick

1.2 Chaque année, les propriétaires du Nouveau-Brunswick sont tenus de payer l'impôt foncier sur la valeur de leurs biens réels situés dans la province. La valeur totale des biens réels au Nouveau-Brunswick dépasse 60 milliards de dollars et les recettes provenant de l'impôt foncier générées par ces biens pour les municipalités et la province s'élèvent à plus d'un milliard de dollars.

Les défaillances reliées à l'impôt foncier de 2017 ont engendré une érosion de la confiance du public

1.3 En 2017, de nombreuses défaillances importantes sont survenues dans le système d'évaluation foncière du Nouveau-Brunswick. Celles-ci ont entraîné des difficultés financières pour bon nombre de citoyens et citoyennes du Nouveau-Brunswick et engendré une érosion importante de la confiance du public dans les processus et les systèmes d'évaluation foncière de la province.

1.4 Le chapitre 2 du présent volume décrit l'examen spécial portant sur l'Évaluation foncière des résidence par Service Nouveau-Brunswick que nous avons effectué conformément à une demande reçue de la lieutenant-gouverneure en conseil en vertu du paragraphe 12(1) de la *Loi sur le vérificateur général*. Le chapitre 2 comprend également des recommandations visant à :

- remédier aux lacunes que nous avons relevées dans nos travaux;
- aider à rétablir la confiance du public dans les processus et les systèmes d'évaluation foncière du

Nouveau-Brunswick.

SNB subissait des changements importants lorsque la défaillance de l'impôt foncier est survenue

1.5 Il est important de noter que précédant les défaillances de l'impôt foncier des résidences que la population néo-brunswickoise a connues, Service Nouveau-Brunswick (SNB) subissait de nombreux changements structuraux difficiles et uniques. Une multitude de défis était évidente étant donné :

- l'organisme fusionné nouvellement créé en date du 1^{er} octobre 2015, qui découlait de la réorganisation importante de quatre organismes en un seul (ASINB, FacilicorpNB, l'ancien SNB, et des parties de l'ancien ministère de l'Approvisionnement et des Services);
- les changements importants au niveau de la direction et du leadership qui ont survenus, dont cinq différents présidents-directeurs généraux sur une période de trois ans (septembre 2013 à septembre 2016);
- la consolidation des postes de cadres intermédiaires et supérieurs, ainsi que la réaffectation fréquente de plusieurs fonctions clés de l'entreprise;
- la réorganisation de certains services communs des ministères responsables à SNB;
- un conseil d'administration entièrement nouveau qui commençait seulement à comprendre les risques et les défis auxquels était confronté le nouvel organisme complexe regroupé ayant de multiples secteurs d'activités.

SNB aurait dû prévoir les risques liés à une activité scrutée de près comme l'évaluation foncière

1.6 Les circonstances difficiles et uniques de SNB ne représentent pas une excuse pour ne pas avoir reconnu le caractère sensible des activités associées à l'impôt. Service Nouveau-Brunswick aurait dû prévoir les risques de réputation liés à l'évaluation foncière, une activité qui fait l'objet d'un examen rigoureux par le public. Il est évident que la réputation de SNB a été sérieusement ternie à cause des questions entourant la facture d'impôt foncier de 2017.

Les répercussions des récentes défaillances sur la culture et les ressources humaines prendront du temps et nécessiteront un leadership efficace

1.7 En interne, les répercussions de l'échec du programme de modernisation de l'évaluation foncière sur la culture et les ressources humaines ne devraient pas être prises à la légère. Les conflits et la méfiance internes entre les groupes d'employés à tous les niveaux s'ajoutent aux questions en matière de la culture du milieu de travail et de l'engagement des employés déjà présentes chez SNB. Surmonter ces questions prend du temps et nécessite un leadership efficace et une communication cohérente de la part de la direction et des cadres supérieurs.

Créer un autre organisme ne règlera pas les questions en matière d'impôt foncier

1.8 Je crois également que la création d'un organisme indépendant n'est pas la question la plus importante à laquelle SNB est confronté. SNB doit stabiliser sa structure organisationnelle et régler les problèmes d'intégration qui restent depuis la fusion de sorte qu'il puisse se concentrer sur l'exécution de ses fonctions clés. En outre, la complexité de séparer la fonction d'évaluation foncière des autres activités de SNB ne devrait pas être sous-estimée. Les synergies existantes des systèmes, ressources humaines et fonctions de soutien commun devraient être prises en compte. Plus important encore, les synergies opérationnelles qui existent entre les fonctions de l'Évaluation de la propriété et les secteurs d'activités interdépendantes de SNB, tels que la fonction d'enregistrement des terres et le secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière, seraient perdues.

Recommandation de séparer la fonction de l'évaluation foncière, et déplacer l'administration des changements de politique fiscale au ministère des Finances

1.9 Parmi les vingt-cinq recommandations dans ce rapport, il convient d'en signaler deux en particulier. Elles comptent celle que le ministère des Finances assume la responsabilité pour l'administration de tous les changements de politique en matière d'impôt foncier, et la séparation physique des avis annuels d'évaluation foncière des factures annuelles d'impôt foncier. La mise en œuvre de ces recommandations permettra d'offrir de la clarté à la confusion qui existe depuis longtemps quant aux rôles et aux responsabilités, et permettra aussi aux Services d'évaluation foncière de SNB de se concentrer sur leurs responsabilité imposée par la loi de déterminer la valeur réelle et exacte des biens.

SNB vise une réputation faisant preuve d'innovation et d'esprit d'entreprise

1.10 Je suis heureuse de souligner la réponse à nos recommandations, comme décrit au chapitre 2, qui indique que le conseil d'administration et les cadres de direction de SNB, le ministère des Finances et le Bureau du Conseil exécutif vont rapidement donner suite aux recommandations formulées dans le présent rapport. J'estime que ces

changements aideront éventuellement l'organisme à atteindre une réputation faisant preuve d'innovation et d'esprit d'entreprise qu'il visait.

1.11 Conformément au décret et au paragraphe 12(1) de la *Loi sur le vérificateur général*, mon bureau a fait appel aux services de deux experts externes pour effectuer le présent examen avec mon personnel interne. Les coûts de ces travaux seront rendus publics dans un rapport à venir après en avoir discuté avec le Bureau du Conseil exécutif et recouvré le montant.

Prestation par VGNB d'autres exigences du décret pour l'examen spécial sur l'évaluation foncière des résidences

1.12 Conformément à la demande de la lieutenant-gouverneure en conseil du Nouveau-Brunswick (décret 2107-139), le VGNB a communiqué nos observations préliminaires au Bureau du Conseil exécutif le 14 septembre 2017. Ces constatations ont été discutées dans un premier temps avec Service Nouveau-Brunswick le 1^{er} septembre 2017.

Remerciements

1.13 Je tiens à remercier SNB pour leur haut niveau de coopération tout au long de nos travaux lors de cet examen spécial. De la part de VGNB, il est évident que tous les niveaux de l'organisme impliqués dans les Services de l'évaluation foncière, du conseil d'administration de SNB, le président-directeur général, le directeur général, les directeurs et les évaluateurs veulent apporter une résolution aux problèmes au sein de leur organisation et rétablir la confiance du public dans l'intégrité des services de l'évaluation foncière. Le Bureau du conseil exécutif a aussi été très coopératif durant notre travail.

1.14 De plus, il convient de reconnaître l'ancien juge Robertson pour sa participation et son travail préalable sur le dossier. M. Robertson était très coopératif dans le passage de l'examen spécial de son bureau au VGNB. Son cumul de documents, de feuilles de travail et de constatations préliminaires était essentiel à mon bureau pour identifier les risques clés et pour se lancer en vue de livrer ce rapport dans les délais établis par le décret.

1.15 Le personnel de mon bureau a travaillé très fort pour exécuter les travaux présentés dans le présent volume de notre rapport. Ce rapport reflète leur niveau d'engagement, de professionnalisme et de diligence. Je tiens à leur exprimer ma reconnaissance pour leur apport et leur dévouement soutenu à la réalisation du mandat du Bureau du vérificateur général du Nouveau-Brunswick.

La vérificatrice générale,



Kim MacPherson, CPA, CA, IAS.A