

# Chapitre 9

## Évaluations foncières de Service Nouveau-Brunswick

### Contenu

Pourquoi produisons-nous des rapports sur les évaluations foncières?.....	111
Améliorations nécessaires en ce qui concerne les processus de contrôle de la qualité.....	112
Retards dans la validation des données des évaluations accélérées de 2017.....	114
Processus requis pour la surveillance et le suivi des nouvelles inspections visuelles des propriétés.....	114
Améliorations nécessaires en ce qui concerne l'examen du travail des évaluateurs et du personnel d'évaluation.....	115
Améliorations à apporter aux mises à jour des systèmes et à la conversion des données.....	117
Améliorations nécessaires des contrôles d'accès aux systèmes.....	118

# Évaluations foncières de Service Nouveau-Brunswick

## Pourquoi produisons-nous des rapports sur les évaluations foncières?

*Les évaluations foncières génèrent plus d'environ 530 millions de dollars de revenus et un 1 milliard de dollars d'impôts à recevoir pour la province*

**9.1** La valeur des évaluations foncières est un élément essentiel du calcul des revenus et des montants des comptes débiteurs pour la province. Chaque année, Service Nouveau-Brunswick (SNB) est chargé d'évaluer environ 470 000 propriétés qui génèrent environ 69 milliards de dollars en assiette des impôts fonciers pour la province et les municipalités. Cela se traduit par des revenus d'environ 530 millions de dollars et plus de 1 milliard de dollars d'impôts fonciers à recevoir pour la province.

*Des problèmes importants ont été relevés en 2017*

**9.2** En novembre 2017, nous avons présenté à l'Assemblée législative un rapport spécial décrivant de nombreuses lacunes observées dans les processus d'évaluation foncière. Dans ce rapport, nous avons formulé de nombreuses recommandations sur la façon dont SNB pourrait améliorer ses processus d'évaluation foncière.

*Il ne s'agit pas d'un suivi du rapport spécial de 2017 : les constatations proviennent de notre audit financier de la province pour 2020.*

**9.3** Le présent chapitre vise à informer l'Assemblée législative des résultats des travaux concernant les processus d'évaluation foncière de SNB que nous effectuons chaque année dans le cadre de l'audit des états financiers consolidés de la province. Le présent chapitre ne constitue pas une suite à notre rapport spécial de 2017. Il traite des constatations de notre audit financier pour 2020.

**9.4** En 2020, nous avons formulé six recommandations concernant l'évaluation foncière. Ces recommandations démontrent la nécessité pour SNB d'améliorer l'intégrité des données, de repérer les erreurs et d'améliorer le contrôle de la qualité. Nos recommandations correspondent aux domaines énumérés ci-dessous.

- Trois des recommandations sont nouvelles et se rapportent aux lacunes suivantes :
  - retards dans la validation des données d'évaluation;

- faiblesses des processus de mise à niveau du système et de conversion des données d'évaluation.
- Deux des recommandations sont reprises et se rapportent aux lacunes suivantes :
  - faiblesses des processus de contrôle de la qualité;
  - examen du travail des évaluateurs et du personnel d'évaluation.
 Ces recommandations sont semblables à celles que nous avons formulées en 2017, mais n'ont pas encore été mises en œuvre par SNB.
- Une recommandation porte sur les faiblesses des contrôles de l'accès aux systèmes; certaines de ces faiblesses ont été notées au cours des années précédentes.

### Améliorations nécessaires en ce qui concerne les processus de contrôle de la qualité

*Lacunes dans les processus de contrôle de la qualité permettant de vérifier l'exactitude des évaluations foncières*

**9.5** Pendant notre audit, nous avons relevé des lacunes dans les processus de contrôle de la qualité (CQ) utilisés par SNB pour vérifier l'exactitude des valeurs d'évaluation foncière utilisées pour la facturation. Toutes ces lacunes augmentent le risque que ces valeurs d'évaluation foncière contiennent des erreurs. Les erreurs qui en résulteraient pourraient entraîner une hausse des exigences imposées aux évaluateurs immobiliers de SNB ainsi qu'une augmentation des coûts pour SNB et pour la province.

*Le fait de remédier à six des lacunes relevées lors de notre vérification contribuerait à améliorer l'exactitude des évaluations foncières.*

**9.6** Nous avons constaté les six lacunes suivantes. Le fait d'y remédier contribuerait à améliorer l'exactitude des évaluations foncières.

- Une propriété n'est assujettie au contrôle de la qualité qu'une seule fois avant la facturation. Si la valeur d'une propriété change après le contrôle de la qualité, celle-ci ne sera pas soumise au contrôle de la qualité de nouveau.
- Aucun examen ni vérification ponctuelle n'est effectué pour vérifier si les propriétés portant la mention « Examinée » ont bel et bien été examinées.
- La liste des propriétés exclues du CQ (comme les propriétés inondées) est préparée par une personne

et n'est pas examinée par une autre personne pour en assurer l'exhaustivité et l'exactitude.

- Le siège social n'effectue pas de CQ des croquis de données sur les propriétés. (SNB utilise un croquis de données sur les propriétés lorsqu'elle utilise des images aériennes pour évaluer la valeur des propriétés.) Nous avons été informés que cela fera partie des travaux de CQ en 2021.
- Les régions n'effectuent pas de CQ des croquis de données sur les propriétés pour toutes les propriétés. Le CQ est plutôt effectué à partir d'un échantillon. Dans le cadre du processus d'échantillonnage, les régions utilisent des seuils pour déterminer les propriétés qui se situent en dehors des limites acceptables. Seules les propriétés dépassant ces seuils sont assujetties au contrôle de la qualité. Il se peut que ces seuils ne permettent pas de saisir toutes les propriétés dont les valeurs d'évaluation foncière comportent des erreurs.
- Les progrès du contrôle de la qualité sont consignés manuellement dans Excel et reposent sur des formules complexes qui sont mises à jour régulièrement. Ce processus manuel est sujet à erreur et n'est pas vérifié.

*Cette vérification est essentielle, étant donné qu'il existe environ un demi-million de propriétés qui génèrent des comptes débiteurs de plus de 1 milliard de dollars.*

**9.7** L'examen de la valeur des évaluations foncières avant la facturation est une fonction essentielle, étant donné qu'on trouve dans la province un demi-million de propriétés qui génèrent des comptes débiteurs de plus de 1 milliard de dollars.

*Une nouvelle unité d'assurance de la qualité a été créée et pourrait aider à corriger les lacunes.*

**9.8** Nous savons que SNB a créé une unité d'assurance de la qualité au cours de l'année. Cette unité pourrait aider la direction de SNB à remédier aux faiblesses susmentionnées avant la vérification de l'an prochain.

*Recommandation*

**9.9** Nous recommandons à nouveau à SNB d'améliorer les processus de contrôle de la qualité utilisés pour vérifier l'exactitude des valeurs d'évaluation foncière avant le cycle de facturation de l'an prochain.

### Retards dans la validation des données des évaluations accélérées de 2017

- |   |             |  |
|---|-------------|--|
| <i>Propriétés évaluées en mode accéléré : 70 % des évaluations de ces propriétés n'ont pas été validées</i> | <b>9.10</b> | Pendant notre audit, nous avons constaté que SNB n'avait pas validé les données d'environ 70 % ou 51 000 des propriétés qui avaient été évaluées à l'aide des méthodes de l'initiative de traitement accéléré en 2017. Même si une année ne suffit peut-être pas pour valider toutes les évaluations effectuées en mode accéléré, des retards importants dans ces processus augmentent le risque d'erreurs dans les valeurs d'évaluation foncière. |
| <i>Des efforts sont en cours, mais les progrès doivent être plus rapides</i>                                | <b>9.11</b> | Nous avons appris que le plan de travail annuel des évaluateurs comporte des travaux de validation des évaluations qui ont été effectuées en mode accéléré. À notre avis, ces évaluations devraient être validées le plus rapidement possible afin de réduire le risque d'erreur dans les valeurs d'évaluation foncière.   |
| <i>Recommandation</i>   | <b>9.12</b> | <b>Nous recommandons que SNB procède le plus rapidement possible pour valider les données d'évaluation des propriétés qui ont été évaluées à l'aide des méthodologies de l'initiative de traitement accéléré de 2017.</b>  |

### Processus requis pour la surveillance et le suivi des nouvelles inspections visuelles des propriétés

- |   |             |  |
|---|-------------|--|
| <i>Nouvelles inspections des propriétés : 32 % des propriétés résidentielles n'ont pas fait l'objet d'une nouvelle inspection au cours des 10 dernières années.</i> | <b>9.13</b> | Nous avons constaté que SNB enregistre par voie électronique la date à laquelle les propriétés ont fait l'objet d'une nouvelle inspection visuelle pour la dernière fois. Toutefois, SNB ne produit pas de rapports pour suivre ou surveiller la dernière réinspection des propriétés. Nous avons été informés que SNB n'a pas procédé à une nouvelle inspection visuelle d'environ 32 % ou 118 600 des propriétés résidentielles depuis au moins dix ans. |
| <i>SNB ne disposait pas de renseignements facilement accessibles sur la date de la dernière inspection de 64 % des propriétés non résidentielles.</i>               | <b>9.14</b> | En ce qui concerne les propriétés non résidentielles, SNB avait besoin de temps pour préparer des renseignements concernant la dernière inspection visuelle de 64 % ou 21 000 de celles-ci. À notre avis, SNB devrait pouvoir accéder facilement à ces renseignements et les utiliser pour connaître la date de la dernière inspection visuelle des propriétés.  |

*Les retards des nouvelles inspections augmentent le risque d'erreurs dans les valeurs d'évaluation foncière,*

**9.15** Bien qu'il soit impossible de procéder à une nouvelle inspection visuelle de toutes les propriétés chaque année, des retards importants dans ces processus augmentent le risque d'erreurs dans les valeurs d'évaluation foncière. Nous avons appris que des efforts sont en cours pour élaborer et mettre en œuvre un processus officiel de surveillance de la date des nouvelles inspections visuelles des propriétés.

*Recommandation*

**9.16** **Nous recommandons à SNB d'élaborer et de mettre en œuvre un processus de suivi de la date des nouvelles inspections visuelles des propriétés. Nous recommandons que cette information soit utilisée lors de la création des plans de travail annuels des évaluateurs.**

**Améliorations nécessaires en ce qui concerne l'examen du travail des évaluateurs et du personnel d'évaluation**

*Une grande partie du travail des évaluateurs et du personnel d'évaluation foncière n'est pas examinée.*

**9.17** L'évaluation de la valeur des propriétés est un processus complexe qui nécessite une formation spécialisée, des calculs complexes et un recours important au jugement. Pendant notre audit, nous avons constaté qu'une grande partie du travail des évaluateurs et du personnel d'évaluation foncière n'est pas examinée. Il s'agit d'une faiblesse importante étant donné que SNB est responsable de déterminer les valeurs d'évaluation d'environ un demi-million de propriétés chaque année.

*Nous avons relevé des secteurs où les travaux n'avaient pas été examinés, ce qui pourrait entraîner des erreurs non détectées dans les valeurs d'évaluation.*

**9.18** Étant donné que les évaluateurs et le personnel d'évaluation travaillent surtout de façon indépendante, le risque que les valeurs d'évaluation comportent des erreurs non détectées est élevé si les travaux ne sont pas examinés. Par exemple, dans le cadre de nos travaux, nous avons noté qu'aucun examen n'avait été effectué dans les secteurs suivants :

- il arrive souvent que les données que les évaluateurs versent dans le système d'évaluation foncière (EvAN) pour calculer les valeurs d'évaluation ne soient pas examinées;
- aucun examen des rajustements effectués pour appliquer le crédit d'impôt foncier résidentiel n'est effectué;

<i>Un examen est effectué dans certains cas, mais n'est pas documenté.</i>	<b>9.19</b>	Nous avons également relevé des secteurs où un examen a été effectué, mais n'a pas été documenté. La documentation appropriée des processus d'examen fournit des preuves qu'un examen a bel et bien été effectué.
<i>L'examen n'a pas été documenté dans deux domaines :  examen du rapport sur les propriétés industrielles évaluées à plus de 1 million de dollars;  examen de l'évolution des facteurs d'ajustement du marché.</i>	<b>9.20</b>	On nous a informés que les processus importants suivants avaient été examinés. Toutefois, comme l'examen n'a pas été documenté, nous n'avons pas été en mesure de déterminer s'il avait bel et bien été effectué : <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="656 627 1354 802">• l'examen du rapport sur les propriétés industrielles évaluées à plus de 1 million de dollars n'a pas été documenté. Il s'agit d'un rapport qui énumère les évaluations de propriétés d'une valeur supérieures à 1 million de dollars;</li> <li data-bbox="656 812 1382 879">• l'examen de l'évolution des facteurs d'ajustement du marché n'a pas toujours été documenté.</li> </ul>
<i>Un examen accru est nécessaire</i>	<b>9.21</b>	Bien que, à notre avis, il ne soit peut-être pas pratique pour SNB d'examiner tous les travaux effectués par les évaluateurs et le personnel d'évaluation, les éléments énumérés ci-dessus démontrent la nécessité d'un examen accru du travail des évaluateurs.
<i>Une unité d'assurance de la qualité a été créée pour faciliter le processus d'examen</i>	<b>9.22</b>	Au cours de l'année, SNB a créé une unité d'assurance de la qualité qui sera chargée d'examiner le travail des évaluateurs et du personnel d'évaluation selon une approche fondée sur le risque. L'approche fondée sur le risque adoptée par cette nouvelle unité devrait tenir compte d'éléments tels que les propriétés de grande valeur, le travail effectué par des employés moins expérimentés ou d'autres éléments jugés importants par SNB.
<i>Recommandation</i>	<b>9.23</b>	<b>Nous recommandons à Service Nouveau-Brunswick de renforcer ses processus de vérification des valeurs d'évaluation des impôts fonciers en utilisant une approche fondée sur le risque pour examiner le travail des évaluateurs et du personnel d'évaluation.</b>

<b>Améliorations à apporter aux mises à jour des systèmes et à la conversion des données</b>
--

- |   |             |   |
|---|-------------|---|
| <i>SNB n'a pas officiellement documenté la conversion des données relatives à 273 000 propriétés.</i>                         | <b>9.24</b> | Pendant notre audit, nous avons constaté que SNB n'a pas officiellement documenté et validé l'exactitude d'environ 273 000 valeurs d'évaluation foncière lorsque le système et les données d'évaluation foncière ont été mis à jour.  |
| <i>La comparaison et l'approbation des données sont essentielles pour la conversion des données.</i>                          | <b>9.25</b> | La comparaison et la validation des valeurs d'évaluation foncière par rapport aux valeurs originales constituent un processus essentiel dans le cadre des mises à jour des systèmes afin de déterminer si les données sont converties correctement. En ne documentant pas adéquatement ce processus, le risque d'erreurs dans les valeurs d'évaluation foncière augmente.                   |
| <i>Nous n'avons relevé aucune erreur lors de nos procédures de vérification de l'exactitude de la conversion des données.</i> | <b>9.26</b> | Nous avons effectué des procédures pour vérifier l'exactitude des données converties et n'avons trouvé aucune erreur dans les éléments que nous avons testés. Ce travail a toutefois nécessité beaucoup de temps de la part du personnel de SNB et de notre bureau.   |
| <i>SNB devrait documenter adéquatement les futures conversions de données.</i>  | <b>9.27</b> | Les mises à jour des systèmes et les processus de conversion des données se poursuivront à mesure que SNB modernisera ses systèmes et ses données d'évaluation foncière. SNB devrait examiner ces processus pour s'assurer qu'elle dispose de la documentation et les validations appropriées pour fournir des preuves que les mises à jour et les conversions de données ont été réussies. |
| <i>Recommandation</i>   | <b>9.28</b> | <b>Nous recommandons que Service Nouveau-Brunswick documente ses travaux pour être en mesure de comparer, examiner et valider les valeurs d'évaluation foncière après la mise à niveau des systèmes ou la conversion des données d'évaluation foncière. Nous recommandons que les preuves de ces travaux soient conservées aux fins de vérification.</b>                                    |



**Améliorations nécessaires des contrôles d'accès aux systèmes*****Faiblesses des contrôles de l'accès aux systèmes dans les domaines de l'examen et de la gestion de l'accès des utilisateurs***

**9.29** Nous avons relevé des faiblesses dans les processus et contrôles d'accès aux systèmes pour le système d'évaluation foncière (EvAN) et pour la base de données et le système d'exploitation connexes. Nous avons relevé des faiblesses dans les domaines suivants :

- examen de l'accès des utilisateurs à l'application, à la base de données et au système d'exploitation;
- gestion de l'accès des utilisateurs à l'application.

**9.30** Un accès inapproprié au système peut avoir une incidence sur la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données du système, car il augmente le risque d'erreurs ou de modifications non autorisées. Ce risque est réduit si l'accès des utilisateurs est limité aux seuls rôles dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles.

***Recommandation***

**9.31** Nous recommandons à SNB d'examiner et de corriger les faiblesses du contrôle de l'accès au système d'évaluation foncière (EvAN) dès que possible. Ces faiblesses ont trait à l'examen de l'accès des utilisateurs et à la gestion de l'accès des utilisateurs pour l'application, la base de données et le système d'exploitation d'EvAN.