

Chapitre 11

Évaluations foncières de Service Nouveau-Brunswick

Contenu

Pourquoi faisons-nous rapport sur les évaluations foncières ?.....	149
Faiblesses constatées dans nos travaux d’audit de 2019.....	150
Améliorations à apporter aux processus de contrôle de la qualité.....	151
Améliorations à apporter aux processus d’évaluation de masse.....	152
Améliorations à apporter dans l’examen du travail des évaluateurs.....	153
Améliorations à apporter aux examens de l’accès au système.....	154

Évaluations foncières de Service Nouveau-Brunswick

Pourquoi faisons-nous rapport sur les évaluations foncières ?

Les évaluations foncières génèrent plus de 1 milliard de dollars d'opérations

11.1 Les évaluations foncières constituent un élément fondamental dans le calcul des montants de recettes et de créances de la province. Chaque année, Service Nouveau-Brunswick (SNB) a le mandat d'évaluer environ 500 000 biens qui génèrent plus de 1 milliard de dollars d'opérations d'impôt foncier pour la province et les municipalités.

Des questions importantes ont été relevées en 2017

11.2 En novembre 2017, nous avons remis à l'Assemblée législative un rapport spécial décrivant plusieurs faiblesses dans les processus d'évaluation foncière. Dans ce rapport, nous avons formulé plusieurs recommandations sur la façon que SNB pouvait améliorer ses processus d'évaluation foncière.

Ce n'est pas un suivi du rapport spécial de 2017 – les constatations découlent de notre audit des états financiers de 2019 de la province

11.3 Le présent chapitre a pour objet d'informer l'Assemblée législative des résultats de nos travaux concernant les processus d'évaluation foncière de SNB, travaux que nous effectuons chaque année dans le cadre de l'audit des états financiers consolidés de la province. Le présent chapitre n'est pas un suivi de notre rapport spécial de 2017. Il traite de constatations découlant de nos travaux d'audit des états financiers de 2019.

11.4 Nous avons formulé trois nouvelles recommandations en 2019 concernant l'accès au système. Les cinq recommandations restantes sont semblables à celles que nous avons faites en 2017 et montrent toujours la nécessité de SNB d'améliorer l'intégrité des données, d'identifier les erreurs et de renforcer le contrôle de la qualité.

Faiblesses constatées dans nos travaux d'audit de 2019

Le nombre de faiblesses qui existent toujours est surprenant

11.5 Nous avons été surpris de constater le nombre de faiblesses que nous pouvons toujours observées dans les processus d'évaluation foncière de SNB. Bon nombre de ces faiblesses sont liées à l'absence d'examen dans les différentes phases des processus d'évaluation foncière.

Huit recommandations formulées cette année pour remédier aux faiblesses

11.6 Nous avons formulé huit recommandations à SNB cette année. Nos recommandations traitent des faiblesses que nous avons relevées dans quatre secteurs de risques clés. Nous avons trouvé des risques dans :

- les processus de contrôle de la qualité;
- les processus d'évaluation de masse;
- l'examen du travail des évaluateurs;
- les examens de l'accès au système d'évaluation foncière.

Les données d'évaluation pourraient être compromises

11.7 À notre avis, ces faiblesses pourraient faire en sorte que SNB envoie des avis d'impôt foncier erronés aux contribuables et devraient préoccuper l'Assemblée législative et les contribuables du Nouveau-Brunswick. Nous avons été informés que SNB prend déjà des mesures pour corriger certaines de ces faiblesses.

Les avis d'impôt foncier ont été encore envoyés par la poste en 2019 avec des erreurs

11.8 Un exemple où une faiblesse a occasionné une erreur cette année était en mars lorsque les avis d'impôt foncier annuels ont été envoyés par la poste. Certaines évaluations foncières dans le secteur Marysville de Fredericton comportaient des erreurs à cause des faiblesses dans la conception des processus de contrôle interne de SNB.

11.9 Nous avons constaté que ces erreurs dans les évaluations foncières à Marysville étaient dues à une erreur administrative. Les erreurs ont entraîné une augmentation de 48,1 % de 94 évaluations foncières au lieu d'une hausse approuvée de 2,8 %. Nous avons remarqué que SNB a depuis corrigé ces erreurs.

11.10 Les recommandations que nous formulons dans le présent chapitre abordent les faiblesses qui ont mené au fait que 94 avis d'impôt foncier comportant des erreurs avaient mis à la poste.

Améliorations à apporter aux processus de contrôle de la qualité***Il faut améliorer les processus de contrôle de la qualité***

11.11 Nous avons constaté que SNB dispose de plusieurs processus de contrôle de la qualité pour examiner les évaluations foncières avant que les avis d'impôt foncier soient envoyés en mars de chaque année. Même si ces processus sont en place, nous avons relevé des faiblesses et des domaines où SNB doit encore améliorer ses processus.

11.12 Voici des exemples de faiblesses que nous avons décelées dans les processus de contrôle de la qualité de SNB :

- la valeur de l'évaluation foncière que SNB avait examinée n'était pas la même que celle utilisée dans l'avis d'impôt foncier (l'incidence des facteurs d'adaptation au marché et les montants des nouvelles constructions n'avaient pas été inclus dans l'examen); et
- des modifications pouvaient toujours être apportées à une évaluation foncière après avoir été examinée;

Nous avons aussi remarqué que le processus dont se sert SNB pour faire le suivi de ses travaux de contrôle de la qualité est largement manuel, propice aux erreurs et n'est pas examiné.

11.13 Nous avons formulé des recommandations à SNB pour améliorer ses processus de contrôle de la qualité pour les évaluations foncières.

Recommandations

11.14 Nous recommandons que SNB améliore les processus de contrôle de la qualité servant à vérifier l'exactitude des évaluations foncières avant le cycle de facturation de la prochaine année.

11.15 Nous recommandons que SNB :

- **inclue les évaluations foncières utilisées pour la facturation dans ses processus de contrôle de la qualité;**
- **inclue l'incidence d'éléments comme les facteurs d'adaptation au marché et les nouvelles constructions dans ses processus de contrôle de la qualité.**

Améliorations à apporter aux processus d'évaluation de masse

SNB a recours à des processus d'évaluation de masse

11.16 Il n'est pas possible que SNB inspecte physiquement chaque bien dans la province chaque année. Pour les biens qui ne font pas l'objet d'une inspection physique, SNB a recours à des techniques d'évaluation de masse (aussi connues comme facteurs d'adaptation au marché) pour estimer la valeur des biens. SNB estime un nombre important d'évaluations foncières chaque année en utilisant cette méthode.

11.17 Lors de l'exécution des évaluations de masse, SNB estime les évaluations foncières en fonction des données sur les ventes récentes de biens semblables dans des quartiers définis de la province.

Les évaluations de masse rajustent les évaluations foncières de l'année précédente

11.18 On attribue un facteur d'adaptation au marché à chaque quartier défini. Ce facteur est appliqué à l'évaluation foncière de l'année précédente et peut donc donner lieu à une augmentation, à une diminution ou à aucun changement aux évaluations foncières. Le montant rajusté est utilisé pour les avis d'impôt foncier envoyés en mars de chaque année.

Faiblesses dans les évaluations de masse

11.19 Nous avons relevé des faiblesses dans les processus d'évaluation de masse de SNB liées aux facteurs d'adaptation au marché, y compris :

- le processus d'examen comporte des faiblesses, comme l'absence de contrôle de la qualité; et
- trop de membres du personnel avaient un accès pour modifier les facteurs d'adaptation au marché;
- des modifications pourraient être apportées aux facteurs d'adaptation au marché sans l'approbation appropriée.

11.20 Nous avons formulé des recommandations à SNB pour améliorer ses processus d'évaluation de masse.

Recommandations

11.21 Nous recommandons que SNB améliore ses processus de facteurs d'adaptation au marché en examinant l'exactitude des facteurs d'adaptation au marché qui sont téléchargés dans le système, ainsi que toute modification ultérieure apportée aux facteurs approuvés.

11.22 Nous recommandons que SNB documente les examens des facteurs d'adaptation au marché et en conserve les éléments probants aux fins d'audit. Cela inclut l'examen et l'approbation des facteurs d'adaptation au marché avant le téléchargement.

Améliorations à apporter dans l'examen du travail des évaluateurs

Le travail des évaluateurs n'est pas toujours examiné

11.23 Nous avons constaté qu'une large part du travail qu'effectuent les évaluateurs fonciers n'est pas examinée. Le travail des évaluateurs fonciers consiste à mesurer et à enregistrer les caractéristiques physiques des biens et, ensuite, à saisir ces données dans le système qui calcule alors les évaluations foncières.

L'estimation des évaluations foncières est complexe

11.24 L'estimation des valeurs des évaluations foncières est un processus complexe qui exige une formation spécialisée, des calculs complexes et une utilisation importante du jugement. À notre avis, parce que les évaluateurs travaillent surtout de manière indépendante, le risque d'erreurs non détectées dans les évaluations foncières est élevé si le travail n'est pas examiné.

Nous avons constaté des domaines où un examen du travail des évaluateurs améliorerait la qualité des données d'évaluation

11.25 Au cours de nos travaux, nous avons examiné le support pour les données d'évaluations de 62 biens avec l'aide d'évaluateurs fonciers de SNB. Nous avons observé plusieurs faiblesses qui démontrent la nécessité d'examiner davantage le travail qu'effectuent les évaluateurs fonciers de SNB. Cela inclut les cas où :

- les biens n'ont pas été mesurés correctement, ce qui a entraîné des erreurs dans les évaluations foncières; et
- les données utilisées pour produire les évaluations foncières ne concordaient pas avec le support qui nous avait été fourni.

11.26 Nous avons aussi remarqué que des biens peuvent ne pas être inspectés physiquement pour des périodes allant jusqu'à dix ans et possiblement plus longtemps. Ces biens peuvent être sensiblement sous-évalués si des améliorations ou des modifications n'ont pas été constatées par SNB.

11.27 À notre avis, même s'il n'est peut-être pas pratique pour SNB d'examiner tout le travail qu'effectuent ses évaluateurs, les éléments précités démontrent la nécessité

d'examiner davantage leur travail en vue d'améliorer la qualité des données d'évaluation. Une option serait que SNB forme une équipe et consacre des ressources pour examiner le travail des évaluateurs selon une approche fondée sur les risques.

11.28 Nous avons formulé une recommandation à SNB pour améliorer l'examen du travail des évaluateurs.

Recommandation

11.29 Nous recommandons que SNB renforce ses processus pour vérifier la qualité des évaluations foncières en ayant recours à une approche fondée sur les risques pour examiner le travail des évaluateurs.

Améliorations à apporter aux examens de l'accès au système

Les examens de l'accès au système ont besoin d'être améliorés

11.30 Nous avons constaté que SNB a mis en place des processus pour examiner périodiquement la pertinence de l'accès utilisateur au système d'évaluation foncière. Même si ces examens sont en place, nous avons relevé des faiblesses et des domaines que SNB pourrait améliorer.

Les utilisateurs avaient un accès dont ils n'avaient pas besoin

11.31 Nous avons noté des cas où, même après examen, les utilisateurs avaient un accès pour exercer des fonctions qui n'étaient pas requises pour s'acquitter de leurs responsabilités. Cela était dû au fait que les examens de l'accès au système n'évaluaient pas de manière rigoureuse les besoins d'accès des utilisateurs.

Le processus d'examen est propice aux erreurs

11.32 Nous avons aussi constaté que l'accès utilisateur fait l'objet d'un suivi manuel et que le processus d'examen est largement manuel, qui est propice aux erreurs.

11.33 À notre avis, un accès inapproprié au système peut avoir une incidence sur l'intégrité des données d'évaluation foncière, car il augmente le risque d'erreurs ou de modifications non autorisées.

11.34 Nous avons formulé des recommandations à SNB pour améliorer ses examens de l'accès au système.

Recommandations

11.35 Nous recommandons que SNB inclue la pertinence des rôles des utilisateurs dans le cadre de ses examens de l'accès utilisateur au système d'évaluation foncière.

11.36 Nous recommandons que SNB :

- **documente des lignes directrices pour l’attribution de rôles appropriés aux utilisateurs du système d’évaluation foncière;**
- **utilise ces lignes directrices documentées dans le cadre des examens réguliers de l’accès utilisateur.**

11.37 Nous recommandons que SNB :

- **produise des listes d’accès utilisateur directement du système d’évaluation foncière;**
- **utilise ces listes d’accès utilisateur dans le cadre des examens réguliers de l’accès utilisateur.**