

**RÉPONSE DU COMITÉ EXÉCUTIF
AU RAPPORT DE LA COMMISSION PERMANENTE SUR LES FINANCES ET L'ADMINISTRATION
SUR LA POSSIBILITÉ D'OFFRIR DES NOUVEAUX MODES DE PAIEMENT DES TAXES MUNICIPALES**

Mise en contexte

La Commission permanente sur les finances et l'administration a tenu une séance de travail, le 25 juin 2013, afin d'étudier la possibilité d'offrir des nouveaux modes de paiement des taxes municipales. Une deuxième rencontre de travail, le 20 août 2013, a permis à la Commission de conclure sur ses recommandations. Par la suite, le rapport a été déposé à la séance du conseil municipal du 23 septembre 2013. Le comité exécutif en fut saisi à sa séance du 9 octobre 2013.

Commentaires d'ordre général

Le rapport de la Commission fait état de sept recommandations relatives à la possibilité d'offrir des nouveaux modes de paiement des taxes municipales.

Dans ce qui suit, le comité exécutif apporte une réponse à chacune des recommandations émises par la Commission.

Considérant la place de plus en plus grande prise, dans la vie quotidienne, par les modes électroniques de facturation et de paiement;

Considérant les coûts associés à l'envoi postal des comptes de taxes et des avis de rappel aux contribuables;

R-1

Que la Ville de Montréal adopte le principe d'une solution d'envoi électronique des comptes de taxes et mette rapidement en marche le processus de déploiement de cette solution.

Réponse à R-1

Le comité exécutif informe les membres de la Commission que les contribuables se verront bientôt offrir un service d'envoi et de paiement électroniques de leur compte de taxes par l'intermédiaire du système Postel de Postes Canada.

Le service Postel consiste en l'envoi par Postes Canada d'une version électronique d'une pièce de courrier à un abonné du service qui en fait la demande. La pièce de courrier est accessible à partir du site bancaire de l'abonné ou directement sur le site web de Postel. Après consultation, ce compte électronique peut être payé directement et se retrouve ensuite archivé pour une période de sept ans par Postel.

Depuis janvier 2013, plusieurs rencontres avec des représentants de Postes Canada et de la Ville de Montréal ont eu lieu. En octobre 2013, un projet d'entente et une proposition de tarification ont été soumis par Postes Canada.

Les coûts Postel de la solution proposée sont les suivants:

Éléments	Tarif	Tarification
Frais de mise en œuvre (non récurrents)	36 400 \$	/projet
Frais liés au soutien en matière de service Postel (par mois, tout au long du contrat)	250 \$	/mois
Frais de transaction	0,40 \$	/transaction
Frais liés aux encarts (hyperliens vers le dépliant, annexe, etc.) accompagnant le compte de taxes	0,05 \$	/transaction

Puisque les frais de mise en œuvre initiale de 36 400 \$ ont souvent représenté un frein à l'implantation de la solution Postel, ils seront imputés à même les crédits budgétaires 2014 prévus pour les frais d'affranchissement. Tous les autres frais transactionnels

seront imputés à ce compte étant donné que les activités d'envois électroniques sont directement reliées aux envois par la poste traditionnelle (un envoi électronique représente un envoi papier de moins).

Voici un aperçu des impacts financiers à prévoir pour les 5 prochaines années :

Année	Coûts ¹ (\$)	Économies ² (\$)	Gains annuels (perte) (\$)	Gains cumulatifs (perte) (\$)
2014	36 400	0	(36 400)	(36 400)
2015	3 000	6 000	3 000	(33 400)
2016	3 000	21 000	18 000	(15 400)
2017	3 000	36 000	33 000	17 600
2018	3 000	54 000	51 000	68 600

Les économies découlent de l'écart favorable de 0,75 \$ par transaction entre l'utilisation de la poste traditionnelle (1,20 \$ par compte) et l'envoi électronique Postel (0,45 \$ par compte). Selon les données historiques du fournisseur, on anticipe une adhésion croissante des contribuables de la Ville qui atteindra 25 % la cinquième année. Le projet devient rentable sur une base annuelle à partir du seuil de 4 000 inscriptions, ce qui permet de couvrir les 3 000 \$ de frais annuels de soutien et d'atteindre une rentabilité cumulative à la quatrième année en fonction des prévisions d'adhésion.

Échéancier:

- Fin avril 2014 : signature de l'entente;
- Fin mai 2014 : élaboration des spécifications techniques - Postel et le Service des technologies de l'information (STI);
- Mai à novembre 2014 : développements informatiques au STI et réingénierie à la Division de la facturation;
- Mai à décembre 2014 : élaboration du volet marketing et communication;
- Novembre à décembre 2014 : tests à l'interne;
- Janvier 2015 : 1^{er} envoi électronique des comptes de taxes 2015.

Il est à noter que cette planification ne tient compte d'aucun consultant externe embauché spécialement pour le projet. Les développements informatiques requis à l'interne pourront se faire à même les ressources du STI. De plus, la Division de la facturation du Service des finances pilotera le développement du projet et intégrera à même ses opérations la solution Postel. Le calendrier de réalisation étant serré pour permettre une livraison du produit dès 2015, le Service des finances avisera le plus tôt possible la Commission si des délais imprévus reportent le projet au-delà de l'envoi massif de 2015.

¹ Frais d'implantation non récurrents de 36 400 \$ et frais de soutien de 250 \$ par mois.

² Économie de 0,75 \$ par transaction selon le taux d'adhésion croissant atteignant 25 % la 5e année.

R-2

Que la solution d'envoi électronique soit à terme adaptée aux différents outils électroniques existants, notamment les téléphones intelligents.

Réponse à R-2

L'application Postel existe déjà pour les téléphones intelligents et les tablettes.

R-3

Que le Service des finances se penche sur la possibilité et la faisabilité de rendre le compte de taxes accessible aux contribuables sur le portail internet de la Ville de Montréal.

Réponse à R-3

Le compte de taxes est accessible aux contribuables sur le portail de la Ville de Montréal depuis le 3 mars dernier.

R-4

Que le Service des finances développe des scénarios de communication avec les contribuables dans le but d'éliminer, à moyen terme, l'envoi d'avis de rappel.

Réponse à R-4

Solution Postel

La Ville ne transmettra plus par la poste aux adhérents à la solution Postel un rappel, en version papier, relatif au paiement de la deuxième échéance. L'envoi d'un rappel coûte environ 0,75 \$ l'unité. En 2013, 225 000 rappels ont été transmis (coût total : 168 750 \$).

Autres scénarios

Dans le but de mieux servir sa clientèle et de diminuer ses coûts, le Service des finances a modifié ces dernières années l'endos du compte de taxes. L'année dernière, des efforts ont été déployés dans le but d'augmenter le nombre de paiements par internet, ce mode de paiement étant le plus économique pour la Ville.

Les changements ont touché la présentation de l'ordre des modalités de paiement (paiements internet en premier), l'ajout d'une image avec loupe pour identifier le

numéro de référence pour les paiements internet et l'ajout des institutions financières qui permettent le paiement internet. Il faut préciser qu'actuellement, le paiement internet n'évite pas l'envoi d'un rappel d'échéance. La technologie en place ne permet pas d'identifier facilement la source de paiement dans la gestion des rappels. De plus, la Ville ne peut présumer que le contribuable qui a payé son premier versement par voie électronique a également enregistré à l'avance son deuxième paiement électronique.

Des modifications ont également été apportées au texte touchant le paiement par la poste pour inciter davantage les contribuables à transmettre un chèque postdaté pour le deuxième versement et ainsi éviter l'envoi d'un rappel.

R-5

Que le Service des finances évalue les divers outils à sa disposition afin de réduire les coûts liés à l'envoi des comptes de taxes aux contribuables.

Réponse à R-5

Solution Postel

La solution Postel est l'unique solution quant à la réduction des coûts associés à l'envoi massif des comptes de taxes. Plus il y aura de contribuables inscrits à Postel et plus la Ville fera des économies (d'environ 0,75 \$ par envoi). Étant donné les hausses importantes des tarifs annoncés par Postes Canada, l'envoi des comptes papier coûtera de plus en plus cher à la Ville.

La stratégie de marketing et de communication sera la clé du succès de cette implantation et des économies attendues. L'offre de Postel comporte un volet marketing où une équipe spécialisée accompagnera le Service des finances pour la campagne publicitaire concernant ce nouveau service.

Des stratégies de publipostage ciblé et des messages suggérant l'ajout de factures sont offerts par Postes Canada pour favoriser un taux d'abonnement plus élevé.

Autres options

- Impression de tous les comptes à l'interne : ce scénario est impossible à réaliser notamment parce que la Ville ne peut imprimer les 400 000 comptes faute d'espace à son atelier d'impression, de la disponibilité des équipements et du temps nécessaire pour l'exécution du mandat.
- Envoi de plusieurs coupons de remise pour éviter l'expédition des rappels : les économies générées étant faibles (20 000 \$), cette option n'a pas été retenue.

Recommandations relatives au nombre et à la fréquence des versements pour le paiement des comptes de taxes par les contribuables.

R-6

Que le Service des finances évalue l'impact financier et compare les coûts de divers scénarios possibles de versements par les contribuables, notamment ceux du secteur résidentiel :

- Situation habituelle (deux paiements au 1^{er} mars et au 1^{er} juin);
- Paiement en 4 versements;
- Paiement en 12 versements mensuels, avec ou sans intérêt.

Réponse à R-6

Le comité exécutif informe les membres de la Commission que le cadre légal actuel ne permet pas de discriminer les modalités de paiement selon la classe des immeubles (résidentiel, non résidentiel). Le Service des finances a donc effectué des estimations (présentées dans le tableau à l'annexe A) prenant en compte tous les immeubles de la Ville.

Comme mentionné ci-haut, des modifications législatives sont requises pour accorder de nouvelles mesures de paiement aux propriétaires d'immeubles résidentiels seulement. À titre d'information, les notes du tableau indiquent les estimations du secteur résidentiel quant au coût de l'argent qui est la dépense qui varie le plus selon la catégorie d'immeubles touchés.

Pour le scénario des quatre versements, deux modèles ont été analysés. Le modèle de la Ville de Sherbrooke et un scénario Montréal qui minimise le plus possible les pertes en intérêts sur placement (ce que la Commission appelle le scénario à coût nul) en comparaison de la situation habituelle (deux échéances en mars et juin). Ce scénario nécessite, entre autres, que le délai entre chaque versement soit de 45 jours plutôt que 60 jours comme c'est le cas pour la plupart des villes qui offrent le paiement en quatre versements.

Le scénario Montréal a comme désavantage supplémentaire, comparativement aux autres options, d'obliger l'appareil politique et administratif à devancer ses orientations fiscales de près d'un mois, les comptes devant être expédiés au plus tard le 6 janvier.

Enfin, le comité exécutif a demandé au Service des finances d'explorer d'autres scénarios de versements par les contribuables. Ce dernier devra lui faire rapport de son analyse.

R-7

Que les compensations tenant lieu de taxes pour les immeubles appartenant aux gouvernements fédéral et provincial et pour les immeubles parapublics soient payées en un seul versement le 1^{er} mars de chaque année.

Réponse à R-7

Le comité exécutif informe les membres de la Commission que dans le cadre législatif actuel, il est impossible de réclamer aux gouvernements provincial et fédéral ou aux sociétés d'État fédérales le paiement de compensations tenant lieu de taxes en un seul versement le 1^{er} mars. En effet, les dates de paiement sont régies par le Règlement sur les compensations tenant lieu de taxes pour les paiements effectués par le gouvernement provincial, par la Loi sur les paiements versés en remplacement d'impôts et le Règlement sur les paiements versés par les sociétés d'État pour les paiements effectués par le gouvernement fédéral et les sociétés d'État.

Ainsi, le gouvernement provincial a jusqu'au 10 juin pour verser à la Ville les compensations tenant lieu de taxes. Le gouvernement fédéral doit verser ses paiements en remplacement d'impôts les 1^{er} mars et 1^{er} juin et les sociétés d'État dans les 50 jours suivant la réclamation de la Ville.

Des modifications législatives seraient donc nécessaires afin que les dates de paiement soient modifiées, mais des démarches en ce sens ont peu de chance de réussir à première vue puisque l'impact de telles modifications s'étendrait à l'ensemble de la province et du pays.

En conclusion

Le comité exécutif remercie les membres de la Commission permanente sur les finances et l'administration pour la qualité du rapport produit sur la possibilité d'offrir des nouveaux modes de paiement des taxes municipales et pour la pertinence des recommandations découlant de leurs travaux.

ANNEXE A

SCÉNARIOS – VERSEMENTS MULTIPLES IMPACTS OPÉRATIONNELS ET FINANCIERS ¹				
Coûts récurrents	4 versements Sherbrooke	4 versements Montréal	12 versements ³ sans intérêt	12 versements ⁴ avec intérêt
Manque à gagner/ Intérêts sur placements ²	8 000 000 \$	400 000 \$	11 000 000 \$	—
Échéances	4 mars, 3 mai, 3 juillet, 3 septembre	7 février, 28 mars, 8 mai, 20 juin	À déterminer	1 ^{er} mars, 1 ^{er} juin
Main d'œuvre et frais bancaires	250 000 \$	250 000 \$	1 195 000 \$	400 000 \$
Papeterie et affranchissement	(10 000 \$)	(10 000 \$)	(170 000 \$)	(20 000 \$)
Total coûts récurrents	8 240 000 \$	640 000 \$	12 025 000 \$	380 000 \$
Coûts d'implantation				
• Modification progiciel OASIS	750 000 \$	750 000 \$	750 000 \$	750 000 \$
• Modification du compte de taxes	25 000 \$	25 000 \$	---	---
• Plan de communication	---	---	600 000 \$	600 000 \$
Total des coûts d'implantation	775 000 \$	775 000 \$	1 350 000 \$	1 350 000 \$

¹ Les impacts opérationnels sont des coûts supplémentaires calculés en comparant les divers scénarios avec la situation actuelle (2 échéances – 1^{er} mars et 1^{er} juin).

² Calculé au taux moyen de placement court terme des 10 dernières années (2.33%). Pour le secteur résidentiel seulement nous avons les pertes suivantes : Sherbrooke (4 M\$), Montréal (0,2 M\$), 12 versements (5 M\$).

³ Hypothèse : tous les propriétaires se prévalent de cette option et 80 % paient par prélèvements préautorisés ou par Internet.

⁴ Basé sur le pourcentage d'adhérents à Québec où on offre cette option (6.25%).

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Manque à gagner / Intérêts sur placements :

Impact du scénario sur les intérêts qu'obtient la Ville en plaçant ses revenus sur les marchés court terme.

Main d'œuvre et frais bancaires :

Coût du personnel supplémentaire requis à la Division de la perception et des encaissements.
Augmentation du coût facturé par Desjardins découlant du nombre plus élevé de transactions à traiter.

Papeterie et affranchissement :

Impact net du coût supplémentaire requis pour la confection du nouveau compte et de son expédition diminué de l'économie par la suppression des rappels.

Modification progiciel Oasis :

Coût de la modification du système de gestion des taxes pour permettre plus de deux échéances ou des versements multiples.

Modification du compte de taxes :

Coût de la modification de la maquette du compte. Pour les quatre versements, le compte est à deux pages.

Plan de communication :

Coût relié à la stratégie de communication (journaux, dépliants, services professionnels).