



We speak up for fairness

Northwest Territories Ombud

INVESTIGATION UPDATES

A Shortfall in C.A.R.E.: Fairness in Homeowner Assistance Programs

Taxation Without Property: Fairness in Property Assessment and Taxation

Special Report to the Legislative Assembly

1-2023

From the Ombud

This report provides an update on the recommendations from our first two special reports: *A Shortfall in C.A.R.E.: Fairness in Homeowner Assistance Programs* and *Taxation Without Property: Fairness in Property Assessment and Taxation*. Both reports were issued in 2021.



Updates are a way to ensure our reports do not simply gather dust on a shelf, and that authorities are publicly accountable for following through on any promises to take action. They also provide insight into the ongoing impact of recommendations, which, as this report shows, can contribute to broader organizational changes in addition to solving the specific problems identified in the investigations.

Going forward, I expect that we will continue to issue updates on these and our more recent investigations approximately once a year.

A Shortfall in C.A.R.E. included 5 recommendations to the Northwest Territories Housing Corporation (NWT HC), which has since been renamed Housing NWT. One of the recommendations was for an apology to the complainant, which was provided shortly after the report was released. The other 4 recommendations concerned registration of pre-2017 mortgages, staffing levels in the South Slave District Office, training for frontline staff, and service delivery standards for the Contributing Assistance for Repairs and Enhancement (CARE) Program.

At the time the report was released, NWT HC had already begun a renewal process. A renewal strategy and a new corporate mandate were released in late 2021 and early 2022 respectively. This process is likely to lead to program and operational changes that will have broader impacts on some of the issues the recommendations touched on.

I want to acknowledge Housing NWT for taking on the spirit as well as the letter of the recommendations for reviewing staffing levels and implementing service delivery standards. These recommendations were specific to the South Slave District Office and to the CARE program respectively. While the work is not yet complete, Housing NWT has taken on a much larger task than the recommendations envisioned by extending them across the organization. I applaud their efforts and encourage them to continue in this direction guided by their newly established corporate value of “client focus”.

I recognize the challenges Housing NWT faces in registering some of its older mortgages and urge them to continue to look for solutions to avoid anyone else ever having to go through the situation our report described. Housing NWT has already put in place measures to better manage mortgage-related data, which is itself a positive outcome.

Housing NWT has begun providing staff training to support trauma-informed and client-centred service, and is also extending its offerings to other service providers such as local housing organizations. This is a very positive development as it is in the interest of fairness not only to clients, but also to Housing NWT and partner agency employees who need these skills in

their day to day work. While this is significant progress, I do not yet consider this recommendation complete and we will report on it further and in more detail in our next update.

Taxation Without Property included 8 recommendations to the departments of Finance and Municipal and Community Affairs (MACA). Five of the recommendations were aimed at ensuring people who in the past occupied property without a lease or title do not continue to be charged new taxes if the land later becomes vacant. For example, someone might for a number of years have a home or cabin on land where they do not have a lease or a title, then take it down and leave the land empty. While they might still owe taxes from the years when they had buildings, they should not have to pay any added taxes on empty land.

This work has been complicated by the need to involve the former Department of Lands and now the Department of Environment and Climate Change (ECC), which has responsibilities for land tenure. MACA, Finance and ECC are close to completing an information sharing agreement which meets the requirements of the *Access to Information and Protection of Privacy Act* and, once finalized, will allow progress on the recommendations.

It is taking a long time to resolve this issue. Since the report, MACA has identified approximately 21 properties that may be in the same situation as the complainant who brought this issue to our attention. I am most concerned that, like the original complainant, some of those assessed owners could be experiencing distress and worry over the amount of their tax arrears. I urge the Departments to prioritize those files as soon as the information sharing agreement is in place.

The other 3 recommendations were aimed at ensuring people have access to plain language information about how property assessment and taxation apply to unauthorized occupants, how assessed owners can go about having their assessment status reviewed, and the Property Tax Arrears Program and how to apply for it. Two of these recommendations are complete, and the third will be actioned when the next Notices of Assessment are mailed.

I hope that by our next update report all outstanding recommendations will have been completed.

Colette Langlois
Ombud

September 2023

Contents

From the Ombud	3
A Shortfall in C.A.R.E.: Fairness in Homeowner Assistance Programs	6
Recommendations	6
Update	7
Taxation without Property: Fairness in Property Assessment and Taxation.....	9
Recommendations	9
Update	10

A Shortfall in C.A.R.E.: Fairness in Homeowner Assistance Programs

This report followed an investigation into a complaint by a family member of a Northwest Territories Housing Corporation (NWT HC) client. The complainant's concerns related to both the history of maintenance, repair and retrofit work on her mother's home through NWT HC homeowner assistance programs, and, following her mother's death, the NWT HC's dealings with her as executor of her mother's estate.

Our investigation found that the NWT HC failed to make reasonable efforts to help the client complete her application for homeowner assistance, to follow up on her concerns, and to communicate with her about the work on her home.

Our investigation also found that the NWT HC acted unjustly and oppressively by unnecessarily starting litigation against the client's estate. The litigation was distressing and costly to the complainant as the executor of the estate, an heir, and a grieving daughter. It alleged, in part, that the house had been transferred to the estate "fraudulently" even though the complainant had no notice of the mortgage until after the transfer.

NWT HC's interest in recovering the \$72,000 mortgage balance would never have been at risk if the NWT HC had properly registered the mortgage with the Land Titles Office at any time between 2011, when the client signed the mortgage agreement, and 2018 when the client passed away.

At the time NWT HC filed its statement of claim, the complainant was still trying to reach a resolution with NWT HC. Negotiations were held up in part by NWT HC's refusal to provide information the complainant had repeatedly requested. The estate's lawyer had provided NWT HC with an undertaking to hold proceeds from any sale of the property in trust to cover the balance owing. While NWT HC had a legitimate interest in recovering the outstanding balance, it had options to resolve the matter without resorting to the courts and causing the complainant unnecessary distress and legal fees.

Recommendations

The Ombud made the following 5 recommendations:

1. It is recommended that within the next 90 days, NWT HC review all of its mortgage files to identify any unregistered mortgages and ensure those mortgages are registered promptly.
2. It is recommended that within the next 90 days, NWT HC apologize to Ms. Smith [the complainant] for its response to her efforts to resolve her mother's estate, in particular for withholding information about her mother's file before her access to information request and for commencing litigation against her and the estate.

3. It is recommended that NWT HC review its staffing levels in the South Slave District Office to ensure they are adequate to meet its program and service delivery responsibilities in a client-centred manner, and, if necessary, increase staffing levels within one year.
4. It is recommended that within one year, NWT HC provide training to frontline staff on client-centred approaches to service delivery, in particular trauma-informed service delivery, dealing with hostile client behaviour, and communicating with clients with hearing loss or other conditions that may affect their ability to receive or provide information to NWT HC staff.
5. It is recommended that within one year, NWT HC put in place reasonable and proactive service delivery standards including timelines for: following up with clients who have identified needs but have incomplete CARE applications; responding to client concerns; and keeping clients informed about the progress or status of their CARE applications and/or projects.

The Minister Responsible for NWT HC accepted all 5 recommendations on June 23, 2021.

Update

Housing NWT provided an update on the recommendations in October 2022, with further clarifications on Recommendation #1 in November 2022 and July 2023 and on recommendation #4 in August 2023.

Recommendation #1

This recommendation is still in progress as of July 2023. As noted in the report, a system has been in place since 2017 ensuring mortgages from that time forward are registered. However, as of November 2022, there were still mortgages from before 2017 that remained unregistered. Reasons included not having documents in a form acceptable to the Land Titles Office; properties with lease or tax arrears making them unregistrable; and properties on Indian Affairs Branch lands or a reserve, which are also unregistrable. Housing NWT advised it has identified inconsistencies in mortgage-related data, and has implemented regular, systemic file reviews to ensure mortgage data remains accurate and up-to-date.

Recommendation #2

This recommendation was completed in 2021.

Recommendation #3

This recommendation was still in progress as of October 2022. While the recommendation specifically addressed the South Slave District Office, as outlined in its strategic renewal released in November 2021, Housing NWT advised it is looking at staffing levels organization-wide and in particular the balance between headquarters and regional offices. Program changes under consideration as part of the renewal could also impact staffing needs.

Recommendation #4

Housing NWT advised that it has reinstated annual conferences for programs staff which were suspended during the COVID-19 pandemic. It was also able to obtain \$600,000 in federal funding to build capacity in the homeless serving sector through communication and situational management training. Beginning early in 2023, it has offered training to Indigenous government partners, NGOs, community partners and Local Housing Organization staff throughout the NWT on:

- Solution-oriented situational management
- Managing stress
- The power of discretion
- Enhanced observation and awareness
- A 5-day certificate program “Responding to Trauma and Grief for Indigenous Communities and Organizations”
- A 1-day workshop on Front Line Skills for Social Services

They are also planning a full day of training on trauma-informed service at an upcoming workshop for local housing authority managers, and if it is well-received may put on additional workshops in the future.

Recommendation #5

This recommendation was still in progress as of October 2022. Housing NWT advised that the CARE program no longer exists, but that believes a system-wide approach to standards is required and is working on this. More generally, “client focus” is one of the six values included in Housing NWT’s mandate, which was released in January 2022.

Taxation without Property: Fairness in Property Assessment and Taxation

This report followed an investigation into a complaint made by an individual who asked the Ombud to look into his property tax bill for a parcel of land in his community that he had once lived on as an unauthorized occupant, but that had been vacant for several years. Even though he had no legal interest in the property, and was no longer occupying it, taxes and penalties were accumulating each year because he was still listed as the assessed owner.

Following the Ombud's intervention, officials in Municipal and Community Affairs (MACA), which is responsible for property assessment, and Finance, which is responsible for property taxation in non tax-based communities, cooperated to find a solution for the complainant which reduced his outstanding property tax debt considerably and removed him from the assessment roll for the parcel in question.

Our investigation found that the following practices were unjust and oppressive in relation to former unauthorized occupants of land that has since become vacant:

- Keeping them on the assessment roll if they have tax arrears
- Continuing to charge new property taxes each year if they have tax arrears.

Our investigation also found that:

- MACA did not provide reasonable access to a process for the complainant to have their assessment roll status reviewed
- MACA did not provide reasonably accessible information about how property assessment applies to unauthorized occupants
- Finance did not provide reasonably accessible information about the Property Tax Arrears Program.

The Ombud made 8 recommendations aimed at ensuring other people who are unauthorized occupants of what is now vacant land and are still being charged taxes, can have their assessment status and property taxes reconsidered as well. The recommendations also called for more accessible information about how property assessment and taxation apply to those occupants, the Territorial Board of Revision process for requesting reviews of property assessments, and the Property Tax Arrears Relief Program.

Recommendations

The Ombud made the following 8 recommendations:

1. It is recommended that within 90 days MACA review its own records to identify:
 - a. which assessed owners are known or likely unauthorized occupants; and
 - b. which properties currently assessed to known or likely unauthorized occupants are vacant and as of what date according to existing MACA assessment records.

2. It is recommended that within 180 days, MACA establish a process and timelines to confirm which assessed owners are unauthorized occupants; to confirm whether those parcels are still occupied; to remove unauthorized occupants from the assessment roll once the occupancy has ended; and to track that information going forward. If necessary, the process should include reconsideration of sections of PATA that may need clarification for MACA to be able to proceed.
3. It is recommended that within 180 days, Finance establish a process to remove current and previous taxes and associated penalty interest on vacant lands where the assessed owner is an unauthorized occupant, based on satisfactory evidence from MACA, the assessed owner, or other sources, that the land was vacant as of a particular date.
4. It is recommended that within 180 days, MACA and Finance jointly establish a protocol for exchanging information with each other to facilitate the review of unauthorized occupants' current and prior year taxes, and to communicate any changes in assessed ownership status and/or taxation to affected individuals.
5. It is recommended that within the next year MACA develop a simplified process for unauthorized occupants to be taken off the assessment roll after they vacate the land or someone else takes it over, and provide information in accessible language to unauthorized occupants on this process.
6. It is recommended that before the end of 2021 MACA and Finance develop and distribute information in accessible language on how property assessment and taxation apply to unauthorized occupants.
7. It is recommended that with the next notices of assessment, MACA provide information about the Territorial Board of Revision process in accessible language as well as regional or local contacts people can speak to for more information and assistance.
8. It is recommended that by the end of 2021, Finance provide simplified information about the PTAP in mailouts to qualifying individuals and/or through a public information campaign.

The Ministers of Finance and MACA advised that they were in substantial agreement with the recommendations on June 8, 2021 and August 5, 2021 respectively, although they did signal that more time would be needed to complete the recommendations than the timelines provided.

Update

MACA and Finance provided a joint update on the recommendations in April 28, 2023, and MACA provided further information in July 2023.

Recommendation #1

This recommendation is complete. The results indicated approximately 391 assessed owners may be unauthorized or untenured occupants, and of the assessed properties approximately 21 may now be vacant land.

Recommendations #2, 3, 4, and 5

These recommendations are all in progress. Completing them involves not only MACA and Finance, but also the Department of Environment and Climate Change (ECC), which is responsible for land tenure administration. It also requires an ability for the 3 departments to share information. The departments have identified that there is no standardized process for taxing unauthorized occupants, and there is also no information sharing agreement between them.

To comply with the *Access to Information and Protection of Privacy Act*, the departments must complete a Privacy Impact Assessment and have a Common or Integrated Program (CIP) Agreement in place before they can share information. The CIP is needed to make further progress on the recommendations. MACA and Finance anticipate the CIP will be complete by this fall, and that they will then be able to complete recommendation 2 by the end of the 2023-2024 fiscal year.

Once it receives the necessary information, Finance has a method, based on common accounting business processes for Accounts Receivable, to remove current and previous taxes. This needs to be based on satisfactory evidence from MACA, or from the assessed owner or other sources of information with confirmation from MACA. Through the CIP, the departments will work on determining an approach for changes in assessed ownership status and taxation implications for affected individuals. MACA has identified the vacant lots, and is working with ECC to develop a simplified process to have former unauthorized occupants of those lots removed from the assessment roll.

Recommendation #6

This recommendation is complete. Finance and MACA have developed a one-page information bulletin which has been sent to regional MACA offices, will be advertised in newspapers, and included in future Property Tax invoice mailouts. The mailout lets people know upfront that even if someone does not have a title or lease for a property, they can still be subject to assessment and taxation. It also explains what “assessed owner” means, what are the responsibilities of an assessed owner, what someone should do if they believe there is an error on their notice, what happens with notices of assessment, and options for property tax arrears.

Recommendation #7

This recommendation is in progress. Recent amendments to the *Property Assessment and Taxation Act* made changes to the Territorial Board of Revision and Assessment Appeals processes. The changes came into force on March 30, 2023. MACA intends to develop a 1-page mailout that will explain information about the Territorial Board of Revision process and reflect recent legislative changes. The mailout will be included in the 2024 Notices of Assessment.

Recommendation #8

This recommendation is complete. Finance promotes the Property Tax Arrears Program through direct communication with taxpayers or by including information with annual property tax invoices. Finance completed and distributed a mailout with simplified information about the Property Tax Arrears Program and how to qualify for it. Importantly, the mailout gives the headquarters email and toll-free number, but also lets people know they can talk to their Government Service Officers and Regional Lands (now ECC) Offices to get help with the application process.



Au service de l'équité

Bureau du protecteur du citoyen des Territoires du Nord-Ouest

MISES AU POINT SUR LES ENQUÊTES

Équité des programmes d'aide aux propriétaires

L'impôt foncier sans être propriétaire : Équité dans l'évaluation et l'impôt fonciers

Rapport spécial à l'Assemblée législative

1-2023

Message de la protectrice du citoyen

Ce rapport fait le point sur les recommandations de nos deux premiers rapports spéciaux : *Équité des programmes d'aide aux propriétaires* et *L'Impôt foncier sans être propriétaire : Équité dans l'évaluation et l'impôt fonciers*. Les deux rapports ont été publiés en 2021.



Les mises à jour sont un moyen de s'assurer que nos rapports ne font pas que prendre la poussière sur une étagère et que les autorités sont publiquement tenues d'effectuer le suivi de toute promesse de prendre des mesures. Ces mises à jour donnent également un aperçu des répercussions continues des recommandations, qui, comme le montre ce rapport, peuvent contribuer à des changements organisationnels plus larges en plus de résoudre les problèmes spécifiques identifiés dans les enquêtes.

À l'avenir, je m'attends à ce que nous continuions de publier des mises à jour sur ces enquêtes, ainsi que sur nos autres enquêtes plus récentes environ une fois par an.

Cinq recommandations ont été formulées à la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (SHTNO), qui a depuis été rebaptisée Habitation TNO. L'une des recommandations était de présenter des excuses au plaignant, ce qui a été fait peu de temps après la publication du rapport. Les 4 autres recommandations concernaient l'enregistrement des prêts hypothécaires avant 2017, les niveaux de dotation en personnel du bureau du district du Slave Sud, la formation du personnel de première ligne et les normes de prestation de services pour le programme de contribution financière pour les réparations et l'amélioration (programme CARE).

Au moment de la publication du rapport, la SHTNO avait déjà entamé un processus de renouvellement. Une stratégie de renouvellement et un nouveau mandat organisationnel ont été publiés à la fin de 2021 et au début de 2022, respectivement. Ce processus est susceptible de conduire à des changements opérationnels et de programmes qui auront des effets plus larges sur certaines des questions abordées dans les recommandations.

Je tiens à remercier Habitation TNO d'avoir adopté l'esprit ainsi que la lettre des recommandations pour l'examen des niveaux de dotation et la mise en œuvre des normes de prestation de services. Ces recommandations visaient spécialement le bureau du district du Slave Sud et le programme CARE. Bien que le travail ne soit pas encore terminé, Habitation TNO a entrepris un chantier beaucoup plus vaste que les recommandations envisagées en les étendant à l'ensemble de l'organisation. J'applaudis leurs efforts et les encourage à continuer dans cette direction, guidés par leur nouvelle valeur organisationnelle axée sur le client.

Je reconnais les défis que doit surmonter Habitation TNO dans l'enregistrement de certains de ses prêts hypothécaires plus anciens et j'exhorte l'organisme à continuer de chercher des solutions pour éviter à quiconque d'avoir à subir la situation décrite dans notre rapport. Habitation TNO a déjà mis en place des mesures pour mieux gérer les données hypothécaires, ce qui est en soi un résultat positif.

Habitation TNO a également commencé à offrir de la formation au personnel pour soutenir la prestation de services axés sur le client et tenant compte des traumatismes, et étend également ses offres à d'autres fournisseurs de services tels que les organismes locaux d'habitation. Il s'agit d'un développement très positif, car il favorise non seulement l'équité pour les clients, mais aussi pour les employés d'Habitation TNO et des organismes partenaires qui ont besoin de ces compétences dans leur travail quotidien. Bien qu'il s'agisse d'un progrès important, j'estime que cette recommandation n'est pas encore entièrement mise en œuvre et nous en rendrons compte plus en détail dans notre prochaine mise à jour.

Le rapport *L'impôt foncier sans être propriétaire* comprenait huit recommandations pour les ministères des Finances et des Affaires municipales et communautaires (MAMC). Cinq de ces recommandations visaient à garantir que les personnes qui, dans le passé, occupaient une propriété sans bail ni titre, ne continuent pas à se voir imposer de nouvelles taxes si le terrain est devenu vacant par la suite. Par exemple, une personne peut, pendant plusieurs années, avoir une maison ou un chalet sur un terrain pour lequel elle n'a ni bail ni titre, puis la démonter et laisser le terrain vide. Bien que ces personnes puissent encore devoir payer de l'impôt pour les années où elles avaient des bâtiments, elles ne devraient pas avoir à payer d'impôts supplémentaires sur les terrains vides.

Ce travail a été compliqué par la nécessité d'impliquer l'ancien ministère de l'administration des Terres et maintenant le ministère de l'Environnement et du Changement climatique (MECC), qui a des responsabilités relativement au régime foncier. Le MAMC, le ministère des Finances et le MECC sont sur le point de conclure un accord de partage de l'information qui répond aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Une fois achevé, cet accord permettra de progresser dans la mise en œuvre des recommandations.

Il faut beaucoup de temps pour résoudre ce problème. Depuis le rapport, le MAMC a cerné environ 21 propriétés qui pourraient se trouver dans la même situation que le plaignant qui a porté cette question à notre attention. Je suis très préoccupée par le fait que, comme le plaignant initial, certains des propriétaires touchés pourraient éprouver de la détresse et s'inquiéter du montant de leurs arriérés d'impôt foncier. J'exhorte les ministères à prioriser ces dossiers dès que l'accord de partage de l'information sera en vigueur.

Les trois autres recommandations visaient à garantir que les gens aient accès à des renseignements en langage simple sur la façon dont l'évaluation et l'imposition foncières s'appliquent aux occupants non autorisés, sur la façon dont les propriétaires visés par les évaluations peuvent faire revoir leur statut d'évaluation, sur le Programme d'exemption d'intérêts sur les arriérés d'impôt foncier et sur la façon de présenter une demande. Deux de ces recommandations sont terminées, et la troisième sera mise en œuvre lorsque les prochains avis de cotisation seront envoyés par la poste.

J'espère que toutes les recommandations en suspens auront été mises en œuvre d'ici la publication de notre prochain rapport de mise à jour.

Colette Langlois
Protectrice du citoyen

Septembre 2023

Table des matières

Mot de la protectrice du citoyen	3
Équité des programmes d'aide aux propriétaires.....	6
Recommandations.....	6
Mise à jour.....	7
L'impôt foncier sans être propriétaire : Équité dans l'évaluation et l'impôt fonciers	9
Recommandations.....	9
Mise à jour.....	11

Équité des programmes d'aide aux propriétaires

Ce rapport fait suite à une enquête sur une plainte déposée par un membre de la famille d'un client de la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (SHTNO). Les préoccupations de la plaignante portaient à la fois sur l'historique des travaux d'entretien, de réparation et de rénovation de la maison de sa mère dans le cadre des programmes d'aide aux propriétaires de maison de la SHTNO et, à la suite du décès de sa mère, sur ses interactions avec la SHTNO dans son rôle d'exécutrice testamentaire de la succession de sa mère.

Notre enquête a révélé que la SHTNO n'avait pas fait d'efforts raisonnables pour aider la cliente à remplir sa demande d'aide financière à titre de propriétaire, à donner suite à ses préoccupations et à communiquer avec elle au sujet des travaux effectués à son domicile.

Notre enquête a également révélé que la SHTNO a agi de manière injuste et oppressive en entamant inutilement des poursuites contre la succession de la cliente. Le litige a été pénible et coûteux pour la plaignante en tant qu'exécutrice testamentaire, héritière et fille en deuil. Il a été allégué, en partie, que la maison avait été transférée à la succession « frauduleusement » même si la plaignante n'avait été avisée de l'hypothèque qu'après le transfert.

L'intérêt de la SHTNO à recouvrer le solde hypothécaire de 72 000 \$ n'aurait jamais été menacé si la SHTNO avait dûment enregistré l'hypothèque auprès du Bureau des titres de biens-fonds à tout moment entre 2011, lorsque la cliente a signé le contrat d'hypothèque, et 2018, lorsqu'elle est décédée.

Au moment où la SHTNO a déposé sa déclaration, la plaignante essayait toujours de trouver une solution avec la SHTNO. Les négociations ont été retardées en partie par le refus de la SHTNO de fournir les renseignements que la plaignante avait demandés à plusieurs reprises. L'avocat de la succession avait demandé que la SHTNO s'engage à conserver le produit de toute vente de la propriété en fiducie pour couvrir le solde dû. Bien que la SHTNO avait un intérêt légitime à recouvrer le solde impayé, elle avait des options pour résoudre la situation sans avoir recours aux tribunaux et entraîner du stress et des frais juridiques inutiles à la plaignante.

Recommandations

La protectrice du citoyen a formulé les cinq recommandations suivantes :

1. Nous recommandons à la SHTNO de vérifier dans les 90 jours ses dossiers d'hypothèque pour repérer toute hypothèque non enregistrée et s'assurer qu'elles le soient rapidement.
2. Nous recommandons à la SHTNO de fournir dans les 90 jours des excuses à M^{me} Smith pour la manière dont elle a répondu à ses efforts pour résoudre le cas de la succession de sa mère, et en particulier pour avoir retenu des informations concernant le dossier de sa mère lorsque M^{me} Smith en a demandé l'accès, ainsi que pour avoir entamé un litige contre elle et la succession.

3. Nous recommandons à la SHTNO d'évaluer son effectif au bureau régional du Slave Sud afin de s'assurer que le nombre d'employés est suffisant pour assumer les responsabilités liées au programme et aux services offerts dans une approche axée sur le client, et, si nécessaire, qu'elle augmente d'ici un an son effectif.
4. Nous recommandons à la SHTNO d'offrir dans l'année de la formation aux employés de première ligne sur les approches axées sur le client dans la prestation de services, particulièrement quand il est question de traumatismes entraînant un comportement hostile, et de troubles de l'audition ou d'autres troubles qui compromettent la capacité des clients à communiquer avec les employés de la SHTNO.
5. Nous recommandons à la SHTNO d'établir dans l'année des normes raisonnables et proactives en matière de prestation de services, y compris des échéanciers pour réaliser les actions suivantes : faire un suivi avec les clients qui ont établi leurs besoins, mais dont les demandes aux programmes CARE sont incomplètes; répondre aux préoccupations des clients; et les tenir informés du progrès ou du statut de leur demande CARE ou de leur projet.

Le ministre responsable de la SHTNO a accepté les cinq recommandations le 23 juin 2021.

Mise à jour

Habitation TNO a fait le point sur les recommandations en octobre 2022, avec des clarifications supplémentaires sur la recommandation n° 1 en novembre 2022 et juillet 2023 et sur la recommandation n° 4 en août 2023.

Recommandation 1

Cette recommandation est toujours en cours en juillet 2023. Comme indiqué dans le rapport, un système est en place depuis 2017 pour garantir l'enregistrement des hypothèques à partir de cette date. Cependant, en date de novembre 2022, il y avait encore des hypothèques antérieures à 2017 qui n'étaient pas enregistrées. Les raisons de ce retard comprenaient le fait de ne pas avoir de documents sous une forme acceptable pour le Bureau des titres de biens-fonds; des propriétés avec des baux ou des arriérés d'impôt foncier les rendant non enregistrables; et des propriétés sur des terres relevant de la Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada ou d'une réserve, qui sont également non enregistrables. Habitation TNO affirme avoir repéré des incohérences dans les données hypothécaires et avoir mis en œuvre des examens systémiques réguliers des dossiers pour s'assurer que les données hypothécaires restent exactes et à jour.

Recommandation 2

Cette recommandation a été mise en œuvre en 2021.

Recommandation 3

Cette recommandation est toujours en cours en date d'octobre 2022. Bien que la recommandation visait spécialement le bureau de district du Slave Sud, comme indiqué dans son renouvellement stratégique publié en novembre 2021, Habitation TNO a indiqué examiner les niveaux de dotation à l'échelle de l'organisation et, plus précisément, l'équilibre entre l'administration centrale et les bureaux régionaux. Les changements de programme à l'étude dans le cadre du renouvellement pourraient également avoir une incidence sur les besoins en personnel.

Recommandation 4

Habitation TNO a indiqué avoir rétabli les conférences annuelles pour le personnel des programmes qui avaient été suspendues pendant la pandémie de COVID-19. Habitation TNO a également pu obtenir un financement fédéral de 600 000 \$ pour renforcer les capacités dans le secteur des services aux personnes en situation d'itinérance grâce à une formation en communication et en gestion de la situation. À partir du début de 2023, la société a offert une formation aux partenaires gouvernementaux autochtones, aux ONG, aux partenaires communautaires et au personnel des organismes locaux d'habitation des Territoires du Nord-Ouest sur les sujets suivants :

- Gestion de la situation axée sur les solutions
- Gestion du stress
- Le pouvoir de la discrétion
- Observation et sensibilisation améliorées
- Un programme de 5 jours menant à un certificat « Responding to Trauma and Grief for Indigenous Communities and Organizations »
- Un atelier d'une journée sur les compétences de première ligne pour les services sociaux

La société prévoit également une journée complète de formation sur les services tenant compte des traumatismes lors d'un atelier à venir pour les gestionnaires des organismes locaux d'habitation, qui, si elle est bien accueillie, pourrait mener à l'organisation d'autres ateliers à l'avenir.

Recommandation 5

Cette recommandation est toujours en cours en date d'octobre 2022. Habitation TNO a indiqué que le programme CARE n'existait plus, mais qu'une approche des normes à l'échelle du système était nécessaire et qu'elle y travaillait. Plus généralement, le modèle « axé sur le client » est l'une des six valeurs incluses dans le mandat d'Habitation TNO, qui a été publié en janvier 2022.

L'impôt foncier sans être propriétaire : Équité dans l'évaluation et l'impôt fonciers

Ce rapport fait suite à une enquête sur une plainte déposée par un individu qui a demandé à la protectrice du citoyen d'examiner sa facture d'impôt foncier pour une parcelle de terrain dans sa collectivité sur laquelle il avait déjà vécu en tant qu'occupant non autorisé, mais qui était vacante depuis plusieurs années. Même s'il n'avait pas d'intérêt légal dans le terrain et ne l'occupait plus, les impôts et les pénalités s'accumulaient chaque année parce qu'il figurait toujours comme propriétaire évalué dans les dossiers.

À la suite de l'intervention de la protectrice du citoyen, les représentants du ministère des Affaires municipales et communautaires (MAMC), qui est responsable de l'évaluation foncière, et du ministère des Finances, qui est responsable de l'impôt foncier dans les collectivités non dotées d'un pouvoir d'imposition foncière, se sont concertés pour trouver une solution pour le plaignant. Ses arriérés d'impôt foncier ont été considérablement réduits et son nom a été enlevé du cadastre pour le terrain en question.

Notre enquête a révélé que les pratiques suivantes étaient injustes et oppressives à l'égard d'anciens occupants non autorisés de terres devenues vacantes depuis :

- Le maintien de ces anciens occupants sur le rôle d'évaluation s'ils ont des arriérés d'impôt foncier.
- L'ajout d'un nouvel impôt foncier chaque année s'ils ont des arriérés d'impôt foncier.

Notre enquête a également révélé ce qui suit :

- Le MAMC n'a pas fourni un accès raisonnable à un processus permettant au plaignant de faire réviser son statut au rôle d'évaluation.
- Le MAMC n'a pas fourni de renseignements raisonnablement accessibles sur la façon dont l'évaluation de la propriété s'applique aux occupants non autorisés
- Le ministère des Finances n'a pas fourni d'information raisonnablement accessible sur le Programme d'exemption d'intérêts sur les arriérés d'impôt foncier.

La protectrice du citoyen a formulé huit recommandations visant à garantir que les autres occupants non autorisés de terrains désormais vacants qui se voient toujours facturer un impôt foncier puissent également obtenir la révision de leur statut au rôle d'évaluation et de leur impôt foncier. Les recommandations appelaient également à l'accès plus facile aux renseignements sur la façon dont l'évaluation et l'impôt fonciers s'appliquent à ces occupants, sur le processus du Conseil territorial de révision pour demander des révisions des évaluations foncières et sur le Programme d'exemption d'intérêts sur les arriérés d'impôt foncier.

Recommandations

La protectrice du citoyen a formulé les huit recommandations suivantes :

1. Nous recommandons au MAMC de revoir ses dossiers dans un délai de 90 jours pour recenser :

- a. les propriétaires évalués qui sont des occupants non autorisés, et ceux qui le sont fort probablement;
 - b. les propriétés évaluées des occupants non autorisés (ou de ceux qui le sont fort probablement) qui sont vacantes, et depuis quand elles le sont selon les dossiers d'évaluation du MAMC.
2. Nous recommandons au MAMC d'élaborer, dans un délai de 180 jours, un processus et les échéanciers pour confirmer quels propriétaires évalués sont des occupants non autorisés, et quels terrains sont toujours occupés, de retirer les occupants non autorisés du rôle d'évaluation lorsqu'ils n'occupent plus le terrain, et finalement de garder une trace de ces renseignements. Le processus prévoirait au besoin une clarification de certains paragraphes de la *Loi sur l'évaluation et l'impôt fonciers* pour aider le MAMC à aller de l'avant.
3. Nous recommandons au ministère des Finances d'élaborer, dans un délai de 180 jours, un processus pour effacer l'impôt foncier de l'année en cours et des années passées, ainsi que les intérêts moratoires, liés à un terrain vacant dont le propriétaire évalué est un occupant non autorisé, à la condition que le statut vacant, à partir d'une date précise, soit démontré par le MAMC, le propriétaire évalué ou une autre source.
4. Nous recommandons au MAMC et au ministère des Finances d'élaborer conjointement, dans un délai de 180 jours, un protocole sur l'échange d'informations qui faciliterait l'examen de l'impôt foncier des occupants non autorisés accumulé jusqu'à aujourd'hui, et de faire part de tout changement en lien avec le statut de propriétaire évalué ou l'impôt foncier des personnes concernées.
5. Nous recommandons au MAMC de mettre sur pied au cours de la prochaine année un processus simplifié pour retirer les occupants non autorisés du rôle d'évaluation après leur départ (lot vacant ou changement de propriétaire) et de fournir aux occupants non autorisés de l'information sur le processus rédigée en langage clair.
6. Nous recommandons au MAMC et au ministère des Finances de préparer et de distribuer de l'information rédigée dans un langage accessible, d'ici la fin de 2021, sur l'évaluation et l'impôt fonciers pour les occupants non autorisés.
7. Nous recommandons au MAMC d'inclure dans les prochains avis d'impôt foncier de l'information sur les processus du Conseil territorial de révision rédigée dans un langage simple, ainsi que les coordonnées locales et régionales des personnes-ressources pour obtenir de l'information ou de l'aide.
8. Nous recommandons au ministère des Finances, d'ici la fin 2021, d'ajouter de l'information simplifiée sur le programme d'exemption d'intérêts sur les arriérés d'impôt foncier au contenu envoyé aux personnes concernées ou aux campagnes d'information publiques.

Les ministres des Finances et des Affaires municipales et communautaires ont respectivement indiqué qu'ils étaient généralement en accord avec les recommandations le 8 juin 2021 et le

5 août 2021. Ils ont toutefois indiqué qu'il leur faudrait plus de temps pour mettre en œuvre les recommandations que les délais fournis dans le rapport.

Mise à jour

Le MAMC et le ministère des Finances ont fourni une mise à jour commune sur les recommandations le 28 avril 2023. Le MAMC a fourni des informations supplémentaires en juillet 2023.

Recommandation 1

Cette recommandation a été menée à bien. Les résultats indiquent qu'environ 391 propriétaires ayant fait l'objet d'un avis de cotisation pourraient être des occupants non autorisés ou sans droit de tenure, et qu'environ 21 des propriétés évaluées pourraient désormais être des terrains vacants.

Recommandations n° 2, 3, 4 et 5

Ces recommandations sont toutes en cours. Leur réalisation implique non seulement le MAMC et le ministère des Finances, mais également le ministère de l'Environnement et du Changement climatique (MECC), qui est responsable de l'administration du régime foncier. Ces recommandations nécessitent également une capacité de partage d'informations entre les trois ministères. Les ministères ont déterminé qu'il n'y a pas de processus normalisé pour établir un impôt foncier à l'égard d'occupants non autorisés, et qu'il n'y a pas non plus d'accord de partage de l'information entre eux.

Les ministères doivent effectuer une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et mettre en place un accord de programme commun ou intégré (PCI) avant de pouvoir transmettre des renseignements conformément à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. L'accord de PCI est nécessaire pour progresser davantage dans la mise en œuvre des recommandations. Le MAMC et le ministère des Finances prévoient que l'accord de PCI sera terminé d'ici l'automne et qu'ils pourront ensuite terminer la recommandation n° 2 d'ici la fin de l'exercice 2023-2024.

Une fois qu'il reçoit les informations nécessaires, le ministère des Finances dispose d'une méthode, fondée sur des processus organisationnels et comptables communs pour les comptes clients, pour supprimer les impôts actuels et antérieurs. Cette démarche doit être fondée sur des éléments de preuve satisfaisants du MAMC, ou du propriétaire visé par l'avis de cotisation, ou d'autres sources d'information avec confirmation du MAMC. Les ministères travailleront, dans le cadre de l'accord de PCI, à la détermination d'une approche pour mettre en œuvre les changements dans le statut des propriétés évaluées et les répercussions fiscales pour les personnes touchées. Le MAMC a cerné les lots vacants et travaille avec le MECC à l'élaboration d'un processus simplifié visant à retirer du rôle d'évaluation les anciens occupants non autorisés de ces lots.

Recommandation 6

Cette recommandation a été menée à bien. Le ministère des Finances et le MAMC ont élaboré un bulletin d'information d'une page qui a été envoyé à ses bureaux régionaux. Le bulletin sera également publié dans les journaux et ajouté aux futurs envois de factures d'impôt foncier. Ce bulletin permet aux gens d'être informés à l'avance qu'une personne peut toujours recevoir un avis de cotisation et être tenue de verser l'impôt foncier relativement à une propriété, et ce, qu'elle détienne un titre de propriété ou un bail, ou non, à l'égard de ce lot. Il explique également ce que signifie d'être un « propriétaire figurant au rôle d'évaluation », quelles sont les responsabilités d'un propriétaire au rôle, la démarche à suivre si l'on croit qu'il y a une erreur sur son avis, ce qui se passe avec les avis de cotisation, ainsi que les options pour les arriérés d'impôt foncier.

Recommandation 7

Cette recommandation est en cours. Des modifications récentes à la *Loi sur l'évaluation et l'impôt fonciers* ont apporté des changements aux processus du Conseil territorial de révision et d'appel en matière d'évaluation. Les modifications sont entrées en vigueur le 30 mars 2023. Le MAMC a l'intention de préparer un bulletin d'une page qui expliquera le processus du Conseil territorial de révision conformément aux récentes modifications législatives. Le bulletin sera ajouté aux avis de cotisation de 2024.

Recommandation 8

Cette recommandation a été menée à bien. Le ministère des Finances fait la promotion du Programme d'exemption d'intérêts sur les arriérés d'impôt foncier en communiquant directement avec les contribuables ou en ajoutant des renseignements aux factures annuelles d'impôt foncier. Le ministère des Finances a rédigé et distribué un bulletin contenant des renseignements simplifiés sur le Programme d'exemption d'arriérés d'impôt foncier et sur la façon d'y être admissible. Il est important de souligner que le bulletin indique le courriel et le numéro sans frais de l'administration centrale, mais permet également aux gens de savoir qu'ils peuvent parler à leurs agents des services gouvernementaux et au personnel de leurs bureaux régionaux de l'administration des terres (maintenant MECC) pour obtenir de l'aide relativement au processus de demande.