

Council Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre du Conseil

Subject: VUT Registration and Notification

Objet : Inscription et avis concernant l'impôt sur les logements vacants

Submitted at: Finance and Corporate Services Committee

Présenté au: Comité des finances et des services corporatifs

From/Exp.:

Date: February 3, 2026

File/Dossier :

Councillor/Conseiller :
T. Tierney

Date: le 3 février 2026

FCSC-2026-Feb-09-01

To/Destinataire:

Cyril Rogers, Chief Financial Officer/GM Finance and Corporate Services Department

Inquiry:

1. With the VUT registration, how many email addresses have we collected over the last couple of years, and how much money have we saved in postage as a result, especially given how uncertain Canada Post delivery schedules are going forward?
2. Over the last three years, what has the total cost of postage been, what is the projected cost for 2026, and how much could be saved by moving more residents to electronic billing?
3. Are we working with Communications and Legal to make sure we're using these email addresses effectively, including encouraging people to move off paper-based billing and notices? How much money are we saving, or could we be saving by relying less on mail?
4. Have we confirmed with Legal/Clerks that these email addresses can be used for natural disasters, national emergencies, or other important City service communications? When I say natural disasters, I'm also thinking about major service disruptions or other time-sensitive City information. If we can't use them this way yet, what would need to change? Would this require an opt-in, and how quickly could that be built into the VUT registration process?
5. Looking ahead, when future reporting comes back, can we also look at better options for repeat registrants, like a one-time registration that carries over for multiple years instead of having to re-register annually or only at the point of sale?

Demande de renseignement:

1. À partir des inscriptions à l'impôt sur les logements vacants (ILV), combien d'adresses courriel avons-nous recueillies au cours des dernières années et combien avons-nous économisé en frais postaux, compte tenu notamment de l'incertitude entourant les délais de Postes Canada?
2. Au cours des trois dernières années, quel a été le total des frais postaux, quel est le coût prévu pour 2026, et combien pourrions-nous économiser en incitant davantage de personnes à passer à la facturation électronique?
3. Travaillons-nous avec les services des communications et les services juridiques pour utiliser efficacement ces adresses, notamment en encourageant les gens à abandonner la facturation et les avis papier? Combien d'argent économisons-nous ou pourrions-nous économiser en réduisant notre dépendance à la poste?
4. Avons-nous vérifié auprès des services juridiques ou du greffe si ces adresses peuvent servir en cas de catastrophe naturelle ou d'urgence nationale, ou pour d'autres communications importantes concernant les services municipaux? Par « catastrophes », j'entends aussi les perturbations majeures des services et les autres cas d'urgence où il faut transmettre de l'information municipale. Si ces adresses ne peuvent y servir, que faudrait-il changer? Faudrait-il offrir aux gens l'option d'adhérer à ce service, et quand cela pourrait-il être intégré au processus d'inscription à l'ILV?
5. Une fois que nous aurons plus de données, pourrions-nous également étudier de meilleures options pour les inscriptions récurrentes, par exemple une inscription unique valable pour plusieurs années, au lieu d'une réinscription annuelle ou uniquement au point de service?

Response

1. **With the VUT registration, how many email addresses have we collected over the last couple of years, and how much money have we saved in postage as a result, especially given how uncertain Canada Post delivery schedules are going forward?**

Over the past several years, VUT registration has significantly expanded the City's verified email contact base. Through the VUT declaration process, the City now has over 327,000 residential properties with an email address associated with them, representing 97.5% of all residential properties that currently have an email on file.

This expanded digital reach has resulted in substantial postage savings. Paper mailouts associated with the VUT program have decreased from approximately 225,000 mailings in 2023 to 81,000 in 2025, representing a 68% reduction. Despite

a 35% increase in postage rates, this shift has generated over \$100,000 in mailing cost savings.

Broader adoption of digital services further supports this shift. Since the launch of the MyServiceOttawa (MySO) portal in 2015, adoption steadily grew, reaching 42% of all property tax accounts with associated MySO registrations by December 2022. Following the introduction of the Vacant Unit Tax (VUT) program in 2023, registrations surged by more than 150,000, resulting in 83% of property tax accounts now linked to MySO.

Similarly, paperless registrations through MyServiceOttawa accounted for just 27% of property tax accounts prior to the VUT program. Today, 50% of all property tax accounts are enrolled in paperless billing options, demonstrating significant progress toward a more efficient and environmentally friendly approach to municipal communications.

Collectively, these outcomes have reduced the City's reliance on Canada Post, mitigated risks associated with evolving and uncertain delivery schedules, and supported faster, more reliable, and more sustainable communication with residents—while also delivering measurable cost savings.

The reduction in postage costs over the past three years is a direct result of the data collected through the Vacant Unit Tax (VUT) campaign, including the significant increase in MyServiceOttawa (MySO) registrations and the expanded use of Ottawa.ca to collect verified email addresses and promote digital communications.

2. Over the last three years, what has the total cost of postage been, what is the projected cost for 2026, and how much could be saved by moving more residents to electronic billing?

Over the past three years (2022–2025), total postage costs for VUT declarations, as well as interim and final property tax bills, were approximately \$2 million. These costs have steadily declined as more residents have transitioned to paperless billing and digital service channels, offsetting the new mailing costs related to growth.

Overall, tax-related mailing costs have decreased by more than 5% since 2022, despite a 5% increase in the number of property tax accounts and a 35% increase in postage rates during the same period.

Looking ahead to 2026, continued growth in electronic billing is expected to further reduce postage costs. These reductions also help offset the increased mailing cost pressures associated with the addition of new properties due to ongoing growth.

3. Are we working with Communications and Legal to make sure we're using these email addresses effectively, including encouraging people to move off paper-based billing and notices? How much money are we saving, or could we be saving by relying less on mail?

Each declaration season, staff continue to encourage property owners to sign up for My ServiceOttawa (MySO) to ensure they receive timely communications and can easily manage their property tax information online. Revenue Services works closely with the Public Information and Media Relations team to promote MySO registration and increase resident engagement. All emails received via declaration or through MySO registration are used to contact and inform the residents regarding taxes and the VUT campaigns. Through coordinated messaging, targeted outreach, and ongoing public awareness campaigns, we strive to help more residents transition to digital self service options and paperless billing.

In addition, Legal Services provides legal advice on any legal or privacy related questions with respect to the use of email addresses.

4. Have we confirmed with Legal/Clerks that these email addresses can be used for natural disasters, national emergencies, or other important City service communications? When I say natural disasters, I'm also thinking about major service disruptions or other time-sensitive City information. If we can't use them this way yet, what would need to change? Would this require an opt-in, and how quickly could that be built into the VUT registration process?

The email addresses that the City of Ottawa collects for the administration and enforcement of the Vacant Unit Tax (VUT) program constitute "personal information" under the *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (MFIPPA). Subject to limited exceptions under MFIPPA and other applicable legislation, personal information may only be used:

- For the purpose for which it was collected;
- For a consistent purpose with that of the original purpose; or
- With the individual's consent.

As such, the privacy provisions of MFIPPA do not permit City staff to access or use those email addresses for purposes that are inconsistent with the VUT program or where consent has not been provided.

In order to repurpose personal information that has already been collected, the City must obtain express consent from those individuals. For future collections of personal information, the City would need to provide a notice of collection that outlines the additional purposes of use, including providing residents with the ability

to opt in to receiving such additional communications. To support this, Revenue Services will work with the Privacy Office and Legal Services with the aim of deploying an expanded notice of collection for the 2027 declaration cycle. Alternatively, the City of Ottawa may direct residents to the City of Ottawa's [eSubscriptions sign up form](#).

5. Looking ahead, when future reporting comes back, can we also look at better options for repeat registrants, like a one-time registration that carries over for multiple years instead of having to re-register annually or only at the point of sale?

Since the launch of the Vacant Unit Tax (VUT) program, the declaration process has undergone significant improvements. What once took approximately five minutes to complete now takes less than one minute for most residents. The majority of property owners have adapted to the annual declaration cycle as a routine, with complaints and correspondence dropping by more than 70%. Alternatives such as periodic declarations every three or five years would likely cause considerable frustration each time, similar to the experience seen during the 2023 program launch.

Alternatives to the annual declaration requirement must carefully consider the fact that property circumstances can change year over year, including tenancy, permitted occupants, ownership, or short-term rental use. The annual declaration is a core requirement of the Vacant Unit Tax (VUT) program and is essential to ensuring the tax is applied accurately, consistently, and fairly across all eligible properties.

Staff will continue to report on annual declaration statistics and conduct comprehensive reviews as more years of data become available to identify ways to streamline the process. This ongoing evaluation may include exploring targeted approaches, such as reduced declaration requirements for specific groups, provided the integrity, fairness, accuracy, and legislative compliance of the Vacant Unit Tax (VUT) program are maintained. Additionally, staff will monitor program performance and declaration trends and can report back with recommendations for potential improvements.

Réponse

- 1. À partir des inscriptions à l'impôt sur les logements vacants (ILV), combien d'adresses courriel avons-nous recueillies au cours des dernières années et combien avons-nous économisé en frais postaux, compte tenu notamment de l'incertitude entourant les délais de Postes Canada?**

Au cours des dernières années, l'inscription à l'ILV a considérablement élargi la base d'adresses courriel vérifiées de la Ville. Grâce au processus de déclaration de l'ILV, la Ville compte désormais plus de 327 000 propriétés résidentielles associées à une adresse courriel, ce qui représente 97,5 % de toutes les propriétés résidentielles ayant actuellement une adresse courriel enregistrée.

L'élargissement de la portée numérique a contribué à la réalisation d'importantes économies en matière de frais postaux. Le volume des envois postaux associés au programme de l'ILV a diminué, passant d'environ 225 000 en 2023 à 81 000 en 2025, ce qui correspond à une baisse de 68 %. Même avec une augmentation de 35 % des tarifs postaux, ce changement a permis de réaliser plus de 100 000 \$ d'économies.

Le recours accru aux services numériques appuie davantage cette transition. Depuis son lancement en 2015, le portail MonServiceOttawa (MonSO) affiche une adoption en croissance constante, représentant 42 % des comptes d'impôts fonciers inscrits en décembre 2022. L'introduction du programme de l'impôt sur les logements vacants (ILV) en 2023 a entraîné une hausse de plus de 150 000 inscriptions, de sorte que 83 % des comptes d'impôts fonciers sont désormais associés à MonSO.

Avant l'introduction du programme de l'ILV, la facturation électronique par l'entremise de MonServiceOttawa demeurait limitée, ne couvrant que 27 % des comptes d'impôts fonciers. À ce jour, 50 % des comptes d'impôts fonciers sont inscrits à des options de facturation électronique, illustrant des progrès notables vers une approche de communication municipale à la fois plus efficace et plus écologique.

Dans l'ensemble, ces résultats ont contribué à diminuer la dépendance de la Ville à l'égard de Postes Canada, à atténuer les risques associés à des échéanciers de livraison fluctuants et incertains, et à promouvoir des communications plus rapides, fiables et durables avec la population, tout en générant des économies quantifiables.

La baisse des coûts d'affranchissement au cours des trois dernières années découle des données issues de la campagne de l'ILV, qui révèlent une augmentation marquée des inscriptions à MonServiceOttawa (MonSO) et une utilisation accrue d'Ottawa.ca pour la collecte d'adresses courriel vérifiées et la promotion des communications numériques.

2. Au cours des trois dernières années, quel a été le total des frais postaux, quel est le coût prévu pour 2026, et combien pourrions-nous économiser en incitant davantage de personnes à passer à la facturation électronique?

Au cours des trois dernières années (2022-2025), les coûts totaux d'affranchissement liés aux déclarations de l'ILV ainsi qu'aux factures provisoires et finales des impôts fonciers se sont élevés à environ 2 millions de dollars. Ces coûts ont connu une diminution constante, à mesure que l'adoption de la facturation électronique et des services numériques s'est accrue, ce qui a permis de compenser les nouveaux coûts d'envoi associés à la croissance.

Dans l'ensemble, les coûts d'envois postaux liés aux impôts ont diminué de plus de 5 % depuis 2022, malgré une augmentation de 5 % du nombre de comptes d'impôts fonciers et une hausse de 35 % des tarifs d'affranchissement au cours de la même période.

À l'approche de 2026, la progression soutenue de la facturation électronique devrait entraîner une réduction supplémentaire des coûts d'affranchissement. Ces économies contribueront aussi à atténuer les pressions à la hausse sur les coûts d'envoi associées à l'ajout de nouvelles propriétés dans un contexte de croissance continue.

3. Travaillons-nous avec les services des communications et les services juridiques pour utiliser efficacement ces adresses, notamment en encourageant les gens à abandonner la facturation et les avis papier? Combien d'argent économisons-nous ou pourrions-nous économiser en réduisant notre dépendance à la poste?

À chaque période de déclaration, le personnel encourage les propriétaires à s'inscrire à MonServiceOttawa (MonSO) afin de recevoir des communications en temps opportun et de gérer facilement leurs renseignements sur les impôts fonciers en ligne. Nous collaborons étroitement avec l'équipe des communications afin de promouvoir l'inscription à MonSO et d'accroître la mobilisation de la population. Toutes les adresses courriel recueillies dans le cadre des déclarations ou lors de l'inscription à MonSO sont utilisées pour

communiquer avec les résidents et les informer au sujet des impôts fonciers et des campagnes liées à l'ILV. Par l'entremise de messages coordonnés, d'activités de sensibilisation ciblées et de campagnes soutenues, nous nous employons à favoriser l'adoption des options de libre-service numériques et de la facturation électronique auprès d'un plus grand nombre de résidents.

Par ailleurs, les Services juridiques offrent des conseils sur toute question d'ordre juridique ou relative à la protection de la vie privée concernant l'utilisation des adresses courriel.

4. Avons-nous vérifié auprès des services juridiques ou du greffe si ces adresses peuvent servir en cas de catastrophe naturelle ou d'urgence nationale, ou pour d'autres communications importantes concernant les services municipaux? Par « catastrophes », j'entends aussi les perturbations majeures des services et les autres cas d'urgence où il faut transmettre de l'information municipale. Si ces adresses ne peuvent y servir, que faudrait-il changer? Faudrait-il offrir aux gens l'option d'adhérer à ce service, et quand cela pourrait-il être intégré au processus d'inscription à l'ILV?

Les adresses courriel recueillies par la Ville d'Ottawa dans le cadre de l'administration et de l'application du programme de l'impôt sur les logements vacants (ILV) constituent des « renseignements personnels » au sens de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIMPVP). Sous réserve de certaines exceptions limitées prévues par la LAIMPVP et d'autres lois applicables, l'utilisation des renseignements personnels est restreinte aux cas suivants :

- aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis;
- à des fins compatibles avec ces fins initiales;
- ou avec le consentement de la personne concernée.

Par conséquent, les dispositions de la LAIMPVP en matière de protection de la vie privée ne permettent pas au personnel de la Ville d'accéder à ces adresses courriel ni de les utiliser à des fins incompatibles avec le programme de l'ILV ou sans le consentement préalable des personnes concernées.

Afin de réutiliser des renseignements personnels déjà recueillis, la Ville doit obtenir le consentement exprès des personnes concernées. Lors des futures collectes de renseignements personnels, la Ville sera tenue de fournir un avis de collecte précisant les fins d'utilisation additionnelles, y compris la possibilité pour les résidents de consentir à recevoir de telles communications supplémentaires.

À cet effet, les Services des recettes travailleront en collaboration avec le Bureau de l'AIPVP et les Services juridiques afin de mettre en place un avis de collecte élargi pour le cycle de déclaration de 2027.

La municipalité peut également diriger la population vers le formulaire de [Cyberabonnement](#) de la Ville d'Ottawa.

5. Une fois que nous aurons plus de données, pourrions-nous également étudier de meilleures options pour les inscriptions récurrentes, par exemple une inscription unique valable pour plusieurs années, au lieu d'une réinscription annuelle ou uniquement au point de service?

Depuis la mise en œuvre du programme de l'impôt sur les logements vacants (ILV), le processus de déclaration a connu des améliorations importantes. Le temps requis, autrefois d'environ cinq minutes, est désormais inférieur à une minute pour la majorité des résidents. Par ailleurs, les propriétaires se sont largement adaptés au cycle annuel de déclaration, qui s'inscrit désormais dans leurs habitudes, tandis que les plaintes et la correspondance ont diminué de plus de 70 %. Des options alternatives, comme des déclarations périodiques tous les trois ou cinq ans, risqueraient d'engendrer une frustration considérable à chaque échéance, comparable à celle observée lors du lancement du programme en 2023.

Toute solution de rechange à l'obligation de déclaration annuelle doit tenir compte des changements possibles d'une année à l'autre, notamment en ce qui concerne l'occupation, les occupants autorisés, la propriété ou l'utilisation à des fins de location de courte durée. La déclaration annuelle constitue une exigence fondamentale du programme de l'impôt sur les logements vacants (ILV) et est essentielle pour garantir une application exacte, uniforme et équitable de l'impôt à l'ensemble des propriétés admissibles.

Le personnel poursuivra la production de rapports sur les statistiques de déclaration annuelle et procédera à des analyses approfondies à mesure que de nouvelles données seront disponibles, en vue d'identifier des pistes de simplification du processus. Cette évaluation continue pourrait comprendre l'examen d'approches ciblées, notamment une réduction des exigences de déclaration pour certains groupes, sous réserve du maintien de l'intégrité, de l'équité, de l'exactitude et de la conformité législative du programme de l'impôt sur les logements vacants (ILV). De plus, le personnel continuera de surveiller le rendement du programme et les tendances en matière de déclaration, et pourra formuler des recommandations en vue d'améliorations potentielles.

Standing Committees / Commission Inquiries:

Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :

*Response to be listed on the **Finance and Corporate Services Committee** Agenda of April 7, 2026*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du **Comité des finances et des services organisationnels** prévue le 7 avril 2026*