

Plusieurs organismes communautaires de première ligne fournissent des services de préparation en déclaration de revenus pour les gens vivant à faible revenu à travers le Canada en utilisant une multitude de méthodes.

Cependant, lorsque la COVID-19 a frappé, une grande majorité d'organismes offrant une aide gratuite à la production de déclaration de revenus ont été forcés de fermer leurs portes et d'interrompre les services sur place.

Les organismes à but non lucratif, EBO (Ottawa) and WoodGreen Community Services (Toronto) perpétuent cette longue tradition en s'engageant à apporter l'aide nécessaire en production de déclaration de revenus tout en explorant différents modèles qui répondent aux divers besoins de leur clientèle. Ils se demandaient comment faire, à distance, pour amener les clients (ayant une situation de déclaration de revenus simple) à développer leur confiance et les habiletés nécessaires pour remplir leur propre déclaration de revenus.

Prosper Canada et Intuit Financial Freedom Foundation se sont affiliés à EBO et WoodGreen, afin de répondre à ces questions.

Présentation du modèle de production de déclaration de revenus virtuelle

Pour ce service, les clients devront utiliser de leur propre matériel pour faire leur déclaration de revenus. Ils devront entrer toutes les informations, eux-mêmes. Les clients devront rejoindre l'organisme ou utiliser la ligne prioritaire, s'assurer de leur admissibilité et remplir leur formulaire d'accueil. Ensuite, ils devront créer un compte gratuit à TurboImpôt et visionner les vidéos pour savoir comment débiter la déclaration de revenus.

L'instructeur les aidera au besoin et vérifiera que la déclaration de revenus est conforme avant de la remplir. La communication peut se faire par vidéoconférence ou par téléphone, selon la préférence du client et les appareils qu'il emploie. Le client pourra poser toutes ses questions ou exprimer ses inquiétudes tout au long du processus et un bénévole l'accompagnera au téléphone ou en vidéoconférence durant les séances seul à seul. Selon les disponibilités de l'organisme, le

déclarant pourrait demander un rendez-vous avec le fiscaliste ou entrer en contact avec lui, en appelant la ligne d'assistance à n'importe quel moment par le biais du soutien virtuel sans rendez-vous. Aucune vérification sur son identité ne sera nécessaire pour utiliser ce service, car le bénévole ne remplira pas la déclaration de revenus avec le client.

REMARQUE : Ce service n'est pas offert aux clients dont le numéro d'assurance social débute par « 9 ».

	PRE-SÉANCE	DURANT LA SÉANCE	ENTRE LES SÉANCES...	DURANT LA SÉANCE	APRÈS LA SÉANCE
Étapes	<p>Avant la préparation de la déclaration de revenus</p> <p>1 Demande/évaluation: Appelez l'organisme pour faire une demande de déclaration de revenus. L'admissibilité du client se base sur leur :</p> <p>A. Habileté informatique B. Situation fiscale simple C. Intérêt à produire une déclaration de revenus.</p> <p>2 Les déclarants intéressés doivent répondre à 2 de ces 4 critères :</p> <p>A. Êtes-vous à l'aise avec un ordinateur? B. Magasinez-vous en ligne? C. Réglez-vous vos comptes en ligne? D. Êtes-vous inscrits à : Mon Dossier ARC ? Nous fixons un rendez-vous avec un bénévole pour la première rencontre.</p>	<p>1^{re} Séance</p> <p>1 Le fiscaliste détermine la meilleure façon de procéder pour le déclarant. Il anticipe les barrières ou les défis auxquels il pourrait faire face en naviguant dans le logiciel de déclaration de revenus.</p> <p>2 Le fiscaliste s'assure que le déclarant a accès aux informations et aux documents requis. Il évalue la situation du déclarant, afin de bien le guider dans le logiciel par la suite.</p>	<p>Suivi par courriel</p> <p>1 Peu de temps après le premier rendez-vous, nous envoyons un courriel au déclarant pour lui fournir un lien au logiciel en ligne TurboImpôt, ainsi qu'une façon personnalisée d'utiliser le logiciel.</p> <p>Le déclarant crée ou récupère son compte à l'aide du logiciel de préparation de déclaration de revenus en ligne.</p> <p>Le déclarant procède ensuite à préparer sa déclaration de revenus avec le logiciel.</p> <p>Le déclarant peut accéder à Mon Dossier ARC pour remplir ses données de déclaration de revenus pour l'année en cours.</p>	<p>2^e rendez-vous</p> <p>1 Lors du deuxième rendez-vous, nous nous attendons à ce que le déclarant ait rempli la majorité du formulaire de déclaration de revenus en ligne en ayant suivi les instructions du fiscaliste envoyées par courriel. Le fiscaliste vérifie la déclaration pour s'assurer que les prestations ou les crédits ont été appliqués de la bonne façon.</p> <p>Le fiscaliste s'assure qu'il n'y a pas d'erreurs dans la déclaration de revenus et répond aux questions du déclarant avant de l'envoyer.</p> <p>2 Si la déclaration semble correcte, le fiscaliste donne la permission au déclarant d'envoyer sa déclaration de revenus en ligne par le biais d'IMPÔTNET de l'Agence du revenu du Canada (ARC).</p> <p>3 Sauvegarder ou imprimer la confirmation d'IMPÔTNET pour le dossier du déclarant.</p> <p>4 À la fin de la séance, le fiscaliste donne une rétroaction à l'organisme afin d'améliorer le service.</p>	<p>Le déclarant informe l'organisme si des problèmes sont survenus.</p>
Acteurs / Point de service					
Documents	Liste de vérification d'admissibilité en quatre questions	Liste de vérification du document. La confidentialité limite les services virtuels.	Le guide de l'utilisateur du logiciel est fourni par Intuit. Une liste personnalisée d'informations jointe dans le courriel dont le déclarant a besoin pour remplir sa déclaration de revenus selon sa propre situation.	Le résumé de la déclaration de revenus se trouve sur la copie T1 dans TurboImpôt pour le déclarant.	
Conseils		Si le déclarant éprouve de la difficulté à suivre ou à comprendre les instructions, le fiscaliste offrira l'alternative de la clinique du PCBMI.	Employer un ton positif, et invitant, ainsi qu'un langage neutre dans le courriel. Le but est d'offrir la possibilité au déclarant de compléter sa déclaration de revenus et se référer au fiscaliste lorsqu'il éprouve des doutes.	Diriger les gens dans le logiciel sans voir ce qu'ils font, exige de la patience et de la communication. Lorsqu'un problème survient, le bénévole doit être capable d'amener la personne à bien décrire ce qu'elle voit. Il est important d'avoir une bonne connaissance du logiciel afin de savoir où se trouve la personne exactement. Il faut communiquer clairement au participant quelles seront les prochaines étapes une fois le problème ciblé.	
Remarque	EBO offre un soutien par téléphone sans partage d'écran, afin d'éviter les problèmes techniques et d'exposer les informations personnelles du déclarant. WoodGreen ne requiert pas de rendez-vous. Les déclarants peuvent se connecter sans prendre rendez-vous ou utiliser la ligne d'assistance de production de déclaration de revenus, à n'importe quel moment.	Durée du premier rendez-vous : environ 26 minutes (allant de 20 à 35 minutes), incluant le temps d'émettre un modèle de courriel personnalisé.	La création d'un dossier client parallèle de déclaration de revenus a été faite avec la plupart des participants. Nous avons préparé une fausse section "MonInfo" fondée sur le premier rendez-vous, afin de l'utiliser à la deuxième rencontre.	Le temps estimé du deuxième rendez-vous était de 42 minutes, mais pouvait varier de 5 à 90 minutes, selon la connaissance informatique des participants. Certaines personnes sont assez à l'aise pour remplir leur déclaration sans deuxième rendez-vous ou suivi.	