

Plusieurs agences en services sociaux de première ligne offrent un service gratuit visant à remplir une déclaration de revenus assistée par des bénévoles qui ont à cœur d'aider les gens par le biais du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI). Les cliniques du PCBMI visent à surmonter bon nombre de barrières pour les gens à faible revenu éligibles à remplir une déclaration de revenus (par exemple : les coûts encourus par la production d'une déclaration de revenus, les difficultés en alphabétisme, le fardeau de la documentation et une faible maîtrise de l'anglais et du français, etc.). Cependant, beaucoup de clients (ayant une situation fiscale simple) se sentent capables et désirent remplir leur propre déclaration de revenus.

WoodGreen est une agence établie à Toronto qui se spécialise en services sociaux de première ligne possédant une multitude de services. Elle offre un service de production de déclaration de revenus pendant toute l'année aux gens qui vivent à faible revenu.

WoodGreen désirent concevoir une nouvelle façon de répondre aux besoins des gens qui ont envie et qui sont en mesure de remplir leur déclaration de revenus eux-mêmes. WoodGreen se questionnait sur la manière de les aider. Les clients du PCBMI qui ont une déclaration de revenus simple à effectuer peuvent prendre confiance en eux et développer les aptitudes nécessaires pour remplir leur propre déclaration de revenus. Afin de bien développer cette conception, ProsperCanada et une entreprise dominante le marché spécialisée en logiciel fiscal de production de déclaration de revenus se sont affiliées à WoodGreen.

Autoproduction assistée

Une nouvelle façon de rendre les gens autonomes à produire leur déclaration de revenus eux-mêmes.

Défi de la conception: Chaque année, lors de la période de déclaration de revenus (mars/avril), WoodGreen travaille sans arrêt afin de répondre à la très forte demande de leur service du PCBMI. Cependant, bon nombre de clients ont demandé de l'aide afin de pouvoir remplir correctement leur dossier eux-mêmes. La plupart des clients éligibles au PCBMI ont une déclaration de revenus simple à effectuer. Les clients ont besoin d'un accès à la technologie, ainsi qu'à Internet et doivent faire preuve d'un niveau de littératie numérique de base. Avec ceci en main, WoodGreen voulait que les clients développent une confiance en leur capacité et leur apprendre à produire leur déclaration eux-mêmes. Ceci permet de rendre les clients autonomes et permet aux bénévoles du PCBMI de servir ceux pour qui la production de déclaration de revenus n'est pas une option.

Solution: Offrir un endroit aux clients à l'aise d'utiliser un ordinateur, afin de produire leur déclaration de revenus eux-mêmes, tout en bénéficiant d'aide si nécessaire. Les clients peuvent se servir de la version gratuite d'un logiciel fiscal en ligne facile à utiliser qui les guide durant leur production de déclaration de revenus. Même si les clients en font la production eux-mêmes, les experts en déclaration de revenus bénévoles seront sur place, afin de répondre aux questions des clients. De plus, ils réviseront leur déclaration de revenus pour éviter les erreurs potentielles ou les omissions avant d'envoyer la déclaration de revenus.

Désirez-vous savoir comment ce projet pilote s'est développé? Soyez à l'affût pour découvrir de plus amples informations qui mettent en valeur les renseignements de celui-ci.

PRÉ-SÉANCE

Le déclarant rejoint un employé de l'organisme qui s'assure que la personne rencontre les critères¹ : un rendez-vous est fixé à ce moment.



Les rendez-vous se prennent à chaque heure de 13 h à 18 h, sept déclarants à la fois.

Les déclarants inscrits reçoivent un rappel concernant l'autoproduction assistée deux jours avant le rendez-vous.



Nous utilisons la plateforme en ligne pour envoyer les rappels.

DURANT LA SÉANCE

Les déclarants s'enregistrent à la réceptionniste de l'organisme et complètent un formulaire d'accueil.



Une fois le formulaire rempli, nous invitons le déclarant à s'installer à un poste dans la salle d'ordinateur. Les fiscalistes révisent le formulaire d'accueil du déclarant et les documents fiscaux.



DURANT LA SÉANCE

Les fiscalistes donnent l'information étape par étape au sujet de la préparation et de la procédure à suivre tout au long de la session.



C'est à ce moment-ci que le déclarant sera redirigé à la clinique du PCBMI si la procédure devient trop difficile. Nous demandons au déclarant de lever la main s'il a des questions.

Le déclarant crée ou récupère son compte à partir du logiciel de préparation de revenus en ligne. Le déclarant procède ensuite à la déclaration de revenus avec le logiciel.



Le déclarant peut accéder à son dossier de l'ARC pour remplir ses données de déclaration des années précédentes.

Une fois la préparation de déclaration de revenus complétée, le déclarant lève la main pour informer qu'il a terminé. Le fiscaliste fait imprimer une copie de la déclaration pour la vérifier.



Le fiscaliste vérifie la déclaration pour s'assurer que les prestations et les crédits ont bien été appliqués afin d'éviter les erreurs.

Si la déclaration semble exacte, le fiscaliste donne l'approbation de soumettre la déclaration en ligne par l'application IMPÔTNET de l'organisme du revenu du Canada (ARC).



Imprimer la confirmation d'IMPÔTNET pour le déclarant.

DURANT LA SÉANCE

Le fiscaliste remplit le formulaire de mesure de rendement de déclaration de l'organisme².



Donner une enveloppe au déclarant pour insérer la copie de la déclaration et les documents fiscaux. Entrer l'information dans le logiciel fiscal pour l'an prochain.

Le déclarant remplit le sondage de satisfaction en ligne.



Les sondages demeurent anonymes.

À la fin de la séance, la plateforme de l'organisme obtient une rétroaction des fiscalistes pour identifier les améliorations du service à venir.



APRÈS LA SÉANCE

Le déclarant fait un suivi avec l'organisme en adressant ses questions supplémentaires ou ses préoccupations.



¹Les déclarants sont éligibles au projet pilote s'ils sont aptes à effectuer des tâches comme magasiner, faire leurs paiements bancaires en ligne ou s'ils possèdent une adresse courriel/un dossier ARC. Remarque : Les organismes peuvent demander aux bénévoles d'effectuer toutes tâches déterminées aux employés de l'organisme selon leurs habiletés et les ressources organisationnelles. Les fiscalistes peuvent être appelés à faire du bénévolat en personne aux séances du PCBMI. Les déclarants peuvent également poser des questions aux bénévoles tout au long de la séance.

²Formulaire de mesure de rendement de déclaration – les montants alloués aux prestations/crédits ainsi qu'aux remboursements garantis sont recueillis sans aucune association aux données du profil personnel des déclarants, par exemple : nom, adresse, NAS, date de naissance, etc. Les employés de l'organisme retracent l'information en vue de mesurer l'impact que les services d'assistance à la production de déclaration de revenus ont sous forme de bénéfices ou crédits, afin de pouvoir redistribuer ce montant d'argent à la communauté.