

---

# Comment s'établir comme organisme du PCBMI

## 1. S'inscrire au PCBMI (Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt)

Vous pouvez vous inscrire en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/pcbmi-impot-benevole.html>

Le PCBMI offre des conseils et de l'appui, de la formation et un logiciel de déclaration de revenus gratuit aux organismes communautaires tenant un comptoir d'impôt, et donne des ordinateurs aux organismes admissibles.

Pour communiquer avec le PCBMI, veuillez remplir un formulaire en ligne ou appeler :

- Pacifique 1-888-805-6662
- Prairies 1-866-315-8833
- Ontario 1-877-493-4064
- Québec 1-544-233-9951
- Atlantique 1-855-516-4405

## 2. Recrutement et formation des bénévoles

Comme organisme organisateur, le recrutement de bénévoles est l'une de vos tâches principales. Voici ce que vous devez faire :

- Recruter des bénévoles qui produiront les déclarations après avoir été formés par le PCBMI
- Faire en sorte que les bénévoles soient inscrits à la TED (communiquez avec un coordonnateur du PCBMI)
- Établir les rôles des bénévoles en fonction des besoins de votre organisme. En plus des bénévoles qui produisent les déclarations, vous pourriez avoir des bénévoles à l'accueil, à l'admission ou au soutien technique, ou des personnes-ressources spécialisées en déclarations de revenus qui peuvent agir à titre des conseillers sur place.

## 3. Établir et promouvoir un comptoir d'impôt

Assurez-vous que votre communauté soit au courant de votre comptoir d'impôt. Son établissement comprendra aussi :

- La location d'un emplacement pour le comptoir
- L'établissement d'heures et de jours d'ouverture
- La fourniture d'ordinateurs et de portables
- La fourniture d'une connexion Internet et d'une imprimante
- La mise sur pied d'un **processus de suivi** pour le fonctionnement du comptoir (p. ex. le suivi des rendez-vous et du nombre de déclarations produites)

---

## Exigences opérationnelles

**Tous les aspects de la gestion physique et organisationnelle du comptoir ainsi que les bénévoles qui y travaillent sont la principale responsabilité de l'organisme partenaire du PCBMI.**

Importantes considérations à prendre en compte :

- Combien de personnes de votre communauté pourraient avoir besoin d'aide?
- Combien de personnes allez-vous vraisemblablement aider?
- De combien de bénévoles aurez-vous besoin pour atteindre cet objectif?
- Quelle est la taille de l'installation dont vous aurez besoin pour accomplir votre mission?
- Quel est le niveau de disponibilité de vos bénévoles et de votre installation en mars et en avril?
- Votre installation comprend-elle l'accès à des ordinateurs, des imprimantes, des photocopieuses, un téléphone et une connexion Internet?
- Y a-t-il un endroit privé pour rencontrer des personnes ou des familles?
- Avez-vous assez de papèterie, comme : calculatrices, stylos/crayons, enveloppes, papier à note, agrafeuses et dégrafeuses?

Certaines de ces réponses dépendront du temps, des dates et de l'emplacement précis où vous établirez votre comptoir. La majorité des comptoirs d'impôt sont ouverts en mars et en avril étant donné que le logiciel d'impôt de l'ARC et la plupart des feuillets de renseignements fiscaux individuels pourraient ne pas être disponibles avant ces mois. En fin de compte, vous choisissez où et quand vous tiendrez votre comptoir d'impôt en fonction de la disponibilité de vos bénévoles.

Réfléchissez aux heures et aux jours d'ouverture de votre comptoir :

- Les jours de semaine, les soirs de semaine ou une combinaison des deux?
- La fin de semaine?
- Tous les jours, ou quelques jours par semaine?
- Un comptoir d'un jour?

Ces réponses dépendront de la disponibilité des membres de votre collectivité et de vos bénévoles.

---

## Gestion de l'information

### **L'organisation d'un comptoir d'impôt comprend la gestion d'une grande quantité de renseignements personnels et confidentiels.**

Le formulaire **TIS60, Autorisation du contribuable**, doit être rempli et signé par chaque personne qui fait produire sa déclaration. Le formulaire rempli sera rendu au déclarant.

L'organisme et le bénévole ne peuvent pas conserver de copies des formulaires TIS60 remplis.

Dans vos opérations quotidiennes au comptoir, assurez-vous que :

- Tous les documents fournis par le déclarant lui sont retournés
- Toute information individuelle est traitée de façon sécurisée
- Lorsqu'une déclaration sur papier est soumise, ce soit le déclarant qui la poste
- Lorsque vous utilisez le logiciel de préparation de déclaration, les fichiers ne sont pas sauvegardés sur le disque dur de l'ordinateur. Au lieu, sauvegardez-les sur une clé USB ou un CD réinscriptible. Si la déclaration ne peut être soumise en 48 heures, imprimez une version papier et donnez-la au déclarant, puis effacez le fichier de la clé USB.

Les bénévoles peuvent utiliser le formulaire **T1176, Relevé statistique**, pour assurer le suivi du nombre de déclarations qu'ils produisent. Les coordonnateurs du PCBMI pourraient demander aux coordonnateurs de l'organisme de fournir les statistiques de déclarations de leur comptoir pour chaque mois.

# Modèles de prestation des comptoirs d'impôt: survol

**La plupart des comptoirs d'impôt fonctionnent par rendez-vous, bien que ce ne soit pas le seul modèle de prestation.**

Common types of tax clinics are:

- Par rendez-vous
- Sans rendez-vous                      • À l'année
- Dépôt/cueillette                      • Combinaison de certaines de ces options

## 1. Par rendez-vous

Cette méthode comprend l'organisation de plages de rendez-vous pendant les heures d'ouverture du comptoir d'impôt. Nous vous suggérons d'accorder de 30 à 60 minutes par déclaration. Les clients peuvent téléphoner ou envoyer un courriel pour prendre rendez-vous.

### Suggestions

- Un bénévole qui gère les demandes de rendez-vous (par courriel et au téléphone)
- Logiciel de planification ou système de calendrier
- Plages horaires pour le nombre de bénévoles requis pour les rendez-vous

### Avantages

- Admission des clients au moment de la demande de rendez-vous
- Confirmation des articles à apporter et des exigences d'admissibilité, et questions préliminaires au moment de la demande de rendez-vous
- Connaissance du nombre de personnes qui visiteront le comptoir chaque jour

### Défis

- Possibilité du besoin d'un plan pour gérer les cas de personnes qui manquent leur rendez-vous
- Possibilité du besoin d'un plan pour gérer le surplus de demandes

## 2. Sans rendez-vous

Le modèle de prestation sans rendez-vous propose aux gens de se présenter pendant les heures d'ouverture du comptoir, se faisant servir dans l'ordre dans lequel ils sont arrivés.

### Suggestions

- Salle d'attente séparée avec des chaises
- Système de suivi des arrivées pour servir les gens dans l'ordre dans lequel ils arrivent
- Un bénévole à l'accueil pour s'assurer que les clients sont admissibles et ont leurs documents en main (en l'absence de ce processus au téléphone)

### Avantages

- Ne nécessite pas un système de planification ou de calendrier
- Élimine le risque de rendez-vous manqués
- Offre plus de flexibilité aux gens qui viennent produire leur déclaration

### Défis

- Il peut être plus difficile de prédire le nombre de personnes qui visiteront le comptoir
- Si la demande est élevée, le temps d'attente pourrait être long et frustrant

### 3. Dépôt/cueillette

Pour cette méthode, les gens déposent tous leurs documents nécessaires pour la production de leur déclaration, puis reviennent prendre leur déclaration remplie plus tard. La déclaration est préparée par un bénévole qui travaille seul à l'aide des documents fournis par le déclarant.

#### Suggestions

- Heure prévue à laquelle la personne doit déposer ses documents
- Bénévole à l'accueil qui recueille les documents et confirme que tous les renseignements nécessaires sont inclus
- Système de répertoire pour assurer le suivi sécuritaire des déclarations
- Méthode d'identification des personnes venant chercher leur déclaration produite
- Établissement d'un échéancier à l'intérieur duquel un bénévole doit produire une déclaration

#### Avantages

- Offre plus de flexibilité aux gens qui ont de la difficulté à prendre des rendez-vous
- Ne nécessite pas un système de planification
- Les bénévoles qui produisent les déclarations peuvent le faire dans leur propre temps sans avoir besoin de faire des rendez-vous
- Élimine le risque de rendez-vous manqués
- Nécessite moins d'espaces de réunion

#### Défis

- Nécessite un système sécurisé d'entreposage de déclarations de revenus à différentes étapes d'achèvement — p. ex. des classeurs verrouillés
- Une déclaration ne peut être complétée sans communiquer avec le client s'il manque de la documentation

### 4. Comptoir d'impôt à l'année

Cette méthode est idéale pour les organismes/agences qui disposent d'employés ou de bénévoles à l'année.

#### Suggestions

- Employés ou bénévoles recrutés pour produire les déclarations de revenus
- Accès annuel à des installations pour la préparation de déclarations et l'accueil des clients (en fonction de la méthode choisie)

#### Avantages

- Permet d'appuyer les personnes qui ont plusieurs années d'impôts à déclarer, comme plusieurs années d'impôt rétroactif
- Permet d'appuyer les personnes qui ont besoin d'un suivi sur leur déclaration, comme des rajustements ou un avis d'imposition

#### Défis

- Nécessite l'affectation de ressources toute l'année
- Nécessite des employés ou des bénévoles ayant des compétences en préparation de déclaration toute l'année