
Rôles importants des bénévoles

Préparation des déclarations de revenus

Ces bénévoles produisent les déclarations de revenus avec les personnes qui se présentent au comptoir. Le bénévole à la préparation de déclarations de revenus idéal :

- Possède des connaissances de base sur l'impôt sur le revenu
- Est sensible aux besoins et aux réalités des gens qu'il sert
- Est à l'aise avec un ordinateur
- Respecte les lignes directrices du PCBMI
- Est en mesure de participer aux séances de formation de l'ARC sur le PCBMI
- Est en mesure de recueillir des données statistiques sur le nombre de déclarations produites

Accueil

Le bénévole à l'accueil reçoit les clients et les renseigne sur le fonctionnement du comptoir. Le bénévole à l'accueil idéal :

- Possède de bonnes compétences en communication
- Est sympathique et accueillant
- Peut répondre à des questions générales sur le PCBMI et sur l'organisme communautaire qui tient le comptoir
- Est en mesure de participer à la formation offerte par l'ARC
- Respecte les lignes directrices du PCBMI

Personne-ressource/mentor

La personne-ressource est habituellement un bénévole qui possède de l'expérience de bénévolat avec le PCBMI. Elle apporte de l'appui aux nouveaux bénévoles qui ne connaissent pas le processus. La personne-ressource idéale :

- Possède de l'expérience de bénévolat antérieure avec le PCBMI
- Possède de fortes compétences en leadership
- Possède des connaissances en préparation de déclarations de revenus
- Peut apporter son aide dans la création du calendrier et le recrutement des nouveaux bénévoles

Autres rôles de bénévole

Ces rôles ne seront pas nécessairement présents à tous les comptoirs et dépendront de la taille du comptoir et de son personnel. S'il peut les inclure, ces rôles pourraient être très importants pour les comptoirs qui servent un plus grand nombre de clients.

Prestations

Le bénévole aux prestations offre des renseignements et de l'aide aux gens pour des demandes pour certaines prestations, subventions du gouvernement et programmes communautaires. Il aide les déclarants à obtenir des prestations et d'autres formes d'aide financière dont ils pourraient ne pas être au courant. Le bénévole aux prestations idéal :

- Possède de l'expérience de bénévolat antérieure avec le PCBMI
- Connaît les prestations provinciales et fédérales ainsi que d'autres programmes locaux ou municipaux offerts aux personnes à faible revenu
- Possède de bonnes compétences en communication
- Est sympathique et patient

Admission

Le bénévole à l'admission offre de l'aide supplémentaire aux clients qui arrivent au comptoir. Il aide les déclarants à remplir leur formulaire d'admission et répond à leurs questions. Si votre comptoir sert un grand nombre de personnes, ce rôle pourrait être important. Le bénévole à l'admission idéal :

- Possède de l'expérience de bénévolat antérieure avec le PCBMI
- Possède de bonnes compétences en communication
- Est sympathique et patient

Évaluation

De nombreux comptoirs d'impôt font une forme de cueillette de données ou d'évaluation afin d'établir l'influence du comptoir. Les bénévoles du PCBMI devraient tenir compte du nombre de déclarations qu'ils produisent, car leur coordonnateur du PCBMI pourrait leur demander ces chiffres. Un bénévole chargé du traitement de ces données pourrait donc être utile.

Technologie de l'information (TI)

Le bénévole aux TI peut apporter son aide pour les besoins en soutien technique quotidiens d'un comptoir d'impôt. Par exemple, il surveillera la connexion Internet et réglera les problèmes informatiques et d'imprimante.

Exigences en matière de bénévolat

Tous les bénévoles du PCBMI sont tenus de respecter les lignes directrices du PCBMI, y compris la confidentialité des renseignements.

Confidentialité

La préparation d'une déclaration de revenus comprend l'examen d'information très personnelle et confidentielle, dont la rentrée de revenu, les feuillets de renseignements fiscaux, le numéro d'assurance sociale et des détails sur les conditions de vie d'une personne. Tous les bénévoles du PCBMI doivent respecter la confidentialité des renseignements d'une personne, car il est essentiel de créer un environnement sécurisé et un climat de confiance dans lequel les clients se sentent à l'aide de produire leur déclaration de revenus.

Pour participer au PCBMI, tous les bénévoles doivent soit s'inscrire en ligne ou remplir et signer le formulaire T242, Consentement de renseignements et de logiciel du bénévole, qui doit être rendu à votre coordonnateur du PCBMI à l'ARC. En s'inscrivant, le bénévole consent à :

- Protéger la vie privée du client
- Offrir des services gratuits
- Rendre la déclaration de revenus et de prestations au client
- Ne pas conserver de copies de la déclaration de revenus et de prestations d'un client (format papier ou électronique)
- Faire signer le formulaire TIS60, Autorisation du contribuable, au client, puis le lui rendre

En s'inscrivant, les bénévoles doivent aussi déclarer qu'ils n'ont jamais été reconnus coupables d'un crime en lien avec la fraude de paiement ou de versement d'impôt, des transactions frauduleuses ayant dépouillé une personne d'une propriété, d'argent ou de sécurité ou services de valeur, ou la possession de propriété obtenue de façon criminelle.

Recrutement de bénévoles

Les bénévoles sont essentiels au succès d'un comptoir d'impôt communautaire. Leur recrutement peut être difficile, surtout pour les nouveaux comptoirs. Chaque comptoir surmonte ces défis à sa façon.

Premièrement, il faut savoir combien de bénévoles vous aurez besoin :

- De combien de stations de travail disposez-vous pour la préparation de déclarations?
- Quels seront les jours et les heures d'ouverture du comptoir?
- Combien de plages seront disponibles par station de travail (nous suggérons de 30 à 60 minutes par déclaration de revenus)
- De combien de bénévoles aurez-vous besoin par jour?
- Combien de bénévoles d'appoint souhaitez-vous recruter en cas de désistement?

Ensuite, examinez les sources probables de bénévoles de votre communauté, qui pourraient inclure :

- Les retraités
- Des comptables, planificateurs financiers ou propriétaires d'entreprise, anciens ou en fonction
- Étudiants universitaires ou collégiaux
- Personnel d'aide sociale
- Membres de la communauté ayant des compétences pertinentes

Méthodes possibles de recrutement :

- Tenir une séance d'information pour recruter des bénévoles
- Communiquer directement avec des contacts clés
- Publier un avis dans une infolettre ou une liste de distribution locale
- Communiquer avec votre coordonnateur du PCBMI, qui vous aidera à joindre des bénévoles intéressés dans votre région

Communiquez avec des contacts clés, et en les invitant à devenir bénévoles, n'oubliez pas de leur indiquer :

- Les rôles de bénévoles et le type de tâches à effectuer
- La période durant laquelle vous avez besoin de bénévoles
- L'emplacement du comptoir d'impôt
- Un point de contact clair (No de téléphone ou adresse courriel) afin qu'ils puissent communiquer avec vous plus tard
- Une date limite pour s'inscrire comme bénévole et s'inscrire à la TED
- Une date limite pour s'inscrire à la formation du PCBMI

Demandez-leur :

- Combien de temps ils peuvent consacrer au bénévolat
- Leur niveau d'expérience (s'il y a lieu) avec des comptoirs d'impôt, la préparation de déclarations de revenus ou l'impôt sur le revenu
- Leurs coordonnées

Les comptoirs d'impôt voient souvent un certain nombre de leurs bénévoles se désister; il est donc important de recruter un plus grand nombre de bénévoles que ce dont vous avez besoin.

Formation des bénévoles

La formation des bénévoles est importante afin qu'ils se sentent confiants et informés dans leur rôle, et pour les préparer à bien produire des déclarations de revenus pour les clients du comptoir. Les bénévoles convenablement formés sont plus enclins à revenir les années suivantes.

Tous les organismes communautaires inscrits au PCBMI doivent participer à la formation des bénévoles offerte par l'équipe du PCBMI de l'ARC. La formation comprend la base des déclarations de revenus et la préparation et la soumission d'une déclaration de revenus T1.

Soyez conscients que la formation du PCBMI ne comprend pas l'enseignement approfondi. Au lieu, les modules de formation couvrent une variété de sujets reliés à l'impôt et à la façon de produire des déclarations communes. Une présentation en direct sur UFile est aussi offerte.

- De nombreux organismes communautaires complètent la formation du PCBMI en offrant des séances supplémentaires. Cette formation peut inclure :
- Des exercices supplémentaires sur la préparation de déclarations de revenus dans une optique locale
- Des jeux de rôle pour exercer les compétences en conversation, en accueil et en entrevue
- Des exercices de collecte de données qui seront utilisées à votre comptoir

Les formations qui comprennent des exercices pratiques de préparation de déclarations de revenus réduiront aussi les craintes et la nervosité du bénévole quant au processus. Si possible, demandez l'aide de bénévoles chevronnés pendant la formation et les activités du comptoir afin de guider les nouveaux bénévoles et répondre à leurs questions.