



Maintenant et demain
L'excellence dans tout ce que nous entreprenons



Programme de la sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada

Histoires de réussite

Éliminer les craintes

FORT McMURRAY (ALBERTA) – De nos jours, le mot « partenariat » compte parmi les termes les plus à la mode. Pour l'équipe des services externes de Service Canada, à Edmonton, il ne s'agit pas simplement d'un mot, mais plutôt d'un aspect de la réalité quotidienne dans leur milieu de travail.

L'équipe s'est réunie pour discuter de la possibilité d'établir des partenariats avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux dans le but de mieux faire connaître les prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Régime de pensions du Canada (RPC). Les membres de l'équipe étaient à la recherche de partenaires qui les aideraient à atteindre la clientèle autochtone vivant dans des collectivités éloignées du Nord de l'Alberta.

« Un organisme qui est immédiatement venu à l'esprit est l'Agence du revenu du Canada (ARC), puisqu'un grand nombre de nos prestations de retraite dépendent des renseignements fournis par l'ARC », affirme Shanna Orvis, une agente des services externes à Edmonton.

Peu de temps après, des démarches étaient en cours pour qu'Agnes Kennedy du Bureau des services fiscaux de l'ARC, à Edmonton, et Marie Gélinas, de l'Administration centrale

de l'ARC, à Ottawa, se joignent à l'équipe des services externes lors d'un atelier spécial à l'intention des collectivités éloignées, tenu à Fort McMurray.

L'atelier, intitulé « Working Together », a eu lieu en octobre 2007. Il réunissait des fournisseurs de services des collectivités éloignées de Fort McMurray, de Fort Chipewyan, de Conklin, de Janvier et de Anzac.

À l'atelier, Agnes a réussi à éliminer « la crainte du fisc » chez la plupart des participants.

« Bon nombre de ces personnes âgées craignent d'apposer leur signature de peur d'avoir fait une erreur sur leur formulaire, affirme Shanna. Grâce à la présence d'Agnes, nous avons été en mesure d'apaiser les craintes et d'éliminer l'intimidation. »

Ensemble, Agnes et Marie ont su répondre aux questions des participants sur la façon d'aider les aînés à remplir leur déclaration de revenus.

« C'était pour moi une occasion en or de rencontrer les membres de la collectivité autochtone pour les aider », indique Agnes.

« Grâce à cette séance informelle, nous avons été en mesure de briser les barrières qui nous séparaient. Au fur et à mesure de l'évolution de ce processus, nous avons été davantage capables d'aider le client. »

L'atelier a permis à l'ARC de recruter deux nouveaux organismes bénévoles de Fort McMurray pour son Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt : le Fort McMurray Seniors' Centre et le Social Services Department for the Northern Lights Regional Health Centre.

« Deux nouveaux organismes bénévoles se sont engagés à aider les gens à remplir leur déclaration de revenus, et nous en sommes bien contents », affirme Agnes.

Depuis, des mesures ont été prises pour que des représentants de l'ARC accompagnent l'équipe des services externes à des ateliers de formation destinés à des fournisseurs de services à Inuvik, dans les Territoires du Nord-Ouest, ainsi qu'à Peace River et dans les établissements métis, partout en Alberta.

« Nous avons établi ce formidable réseau avec le concours des services externes de la SV et du RPC. Nous sommes très convoités pour partir en tournée, déclare Agnes. Nous avons maintenant la possibilité d'avoir une véritable incidence sur la vie des gens. »

De nouveaux partenariats seront formés sous peu avec des groupes d'aînés de l'Alberta, le gouvernement des Territoires du Nord Ouest et le Métis Settlements General Council.

« Nous visons principalement à aider les Canadiens et Canadiennes à bénéficier de toutes les prestations auxquelles ils ont droit. »

La Division des partenariats et de l'engagement de Ressources humaines et Développement des compétences Canada collabore avec Service Canada et différents organismes fournisseurs de services pour promouvoir partout au pays le programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Régime de pensions du Canada afin d'augmenter le nombre de bénéficiaires. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les prestations de la SV et du RPC, veuillez consulter le site Web de Service Canada, à www.servicecanada.gc.ca, ou composer le 1-800-277-9915.