



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

# Recherche qualitative sur la première production de déclarations de revenus des nouveaux arrivants au Canada

## Rapport Final

**Préparé pour l'Agence du revenu du Canada**

Nom du fournisseur : Environics Research  
Numéro de contrat : CW2273938  
Valeur du contrat : 57 969 \$ (TVH comprise)  
Date d'attribution : 2023-02-15  
Date de livraison : 2023-05-15

Numéro d'inscription : POR 132-22

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence à l'adresse suivante :  
[cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca)

**This report is also available in English.**

Canada



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

UNCLASSIFIED

## Recherche qualitative sur la première production de déclarations de revenus des nouveaux arrivants au Canada

### Rapport Final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Environics Research

Mai 2023

L'Agence du revenu du Canada a demandé à Environics Research de mener une recherche qualitative auprès des nouveaux arrivants au Canada, en mettant l'accent sur leur expérience, leurs attitudes, leurs comportements, leurs obstacles et leurs défis en matière de production de déclarations de revenus afin de cerner les lacunes et les possibilités de les soutenir et de s'assurer qu'ils reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

This publication is also available in English under the title: *Qualitative Research on First-Time Tax Filing with Newcomers to Canada*

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence du revenu du Canada.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence à l'adresse suivante :

[cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca)

360, rue Albert  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5  
Canada

**Numéro de catalogue** : Rv4-183/2023F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN)** : 978-0-660-49389-3

**Publication connexe (numéro d'enregistrement : POR-132-22)**

Numéro de catalogue : Rv4-183/2023E-PDF (Rapport final, en anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-49387-9

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre de l'Agence du revenu du Canada, 2023.



## Table des matières

<b>Résumé exécutif</b> .....	<b>i</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>7</b>
<b>Constatations détaillées</b> .....	<b>8</b>
I. Contexte et attentes en matière d'impôt .....	8
II. Parcours de production des déclarations de revenus des nouveaux arrivants.....	10
III. Prestations.....	14
IV. Sources d'information .....	16
V. Soutien et conseils pour les nouveaux arrivants .....	18
<b>Annexe A : Méthodologie</b> .....	<b>20</b>
<b>Annexe B : Lettre de recrutement</b> .....	<b>22</b>
<b>Annexe C : Guide d'entrevue</b> .....	<b>23</b>

# Résumé exécutif

## 1. Contexte et objectifs

Le Canada a accueilli un peu plus de 1,3 million de nouveaux immigrants de 2016 à 2021, le nombre le plus élevé d'immigrants récents enregistrés dans un recensement canadien. Ces chiffres reflètent des centaines de milliers de personnes qui arrivent au Canada chaque année. Aux fins de la présente recherche, l'Agence a élaboré une définition de « nouvel arrivant » comme suit : un particulier, et les membres de sa famille qui vivent avec lui, qui sont entrés au Canada au cours des cinq dernières années à titre de résident permanent ou de résident temporaire (travail et/ou études au Canada) dans le but d'établir, pour la première fois, une résidence au Canada. Les personnes protégées (réfugiés) ont été incluses dans la recherche précédente<sup>1</sup>; elles n'ont donc pas été prises en compte dans la présente étude.

Afin de s'assurer que les nouveaux arrivants au Canada peuvent participer pleinement au régime fiscal et de prestations du Canada, l'Agence voulait comprendre leur expérience vécue, leurs attitudes, leurs comportements, les obstacles et les défis liés à la production de déclarations de revenus, et cerner les lacunes et les possibilités pour les servir et s'assurer qu'ils reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

Cette recherche visait à aider l'Agence à élaborer et à mettre en œuvre une stratégie ciblée pour appuyer les nouveaux arrivants au Canada qui produisent leur première déclaration de revenus et de prestations.

Par conséquent, les objectifs de cette recherche qualitative étaient les suivants :

- Mieux comprendre l'expérience vécue par les nouveaux arrivants au Canada en ce qui a trait à la compréhension du régime fiscal et à leur participation à cet égard;
- Recueillir des renseignements sur les attitudes, les comportements et les obstacles uniques des nouveaux arrivants en ce qui a trait à la production de déclarations de revenus et à l'accès aux prestations;
- Cerner les lacunes et les possibilités pour l'Agence de mieux servir ces publics et de s'assurer qu'ils reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

## 2. Méthodologie

La recherche comprenait 30 entrevues individuelles approfondies avec de nouveaux arrivants au Canada âgés de 18 ans et plus qui vivent au Canada depuis cinq ans ou moins. Environics a recruté des participants par l'entremise d'organismes qui offrent des programmes et des services aux populations étudiées cibles, y compris les organismes d'établissement et culturels et communautaires. Nous avons soigneusement choisi les organisations pour atteindre et équilibrer les caractéristiques suivantes :

1. Une combinaison de résidents permanents (qui ont reçu le statut de résident à l'extérieur du Canada et qui vivent maintenant ici) et de résidents temporaires (titulaires de permis de travail ou d'études).
2. Les nouveaux arrivants proviennent principalement, mais pas exclusivement, des cinq principaux lieux de naissance déclarés par les immigrants récents dans le cadre du recensement de 2021 : l'Inde, les Philippines, la Chine, la Syrie et le Nigeria.
3. Les différentes régions et les langues officielles du Canada;

#### 4. Une combinaison d'âge et de genre.

Les entrevues ont été menées virtuellement (par Zoom), entre le 12 avril et le 5 mai 2023, et ont duré de 30 à 60 minutes, selon les réponses des participants. Vingt-huit (28) entrevues ont été réalisées en anglais et deux (2) en français.

De plus amples renseignements sur la méthodologie de cette étude sont fournis à l'annexe A.

**Énoncé des limites :** Une recherche qualitative fournit un aperçu de l'éventail des opinions exprimées au sein d'une population, plutôt que de la pondération des opinions qui est mesurée dans le cadre d'une étude quantitative. Les résultats de la recherche qualitative devraient être considérés comme étant de caractère indicatif ou directionnel et non comme étant statistiquement extrapolées à la population.

### 3. Principales constatations

Les résultats de la recherche ont révélé que, dans l'ensemble, les nouveaux arrivants ont une compréhension commune de la valeur des impôts pour la qualité de vie au Canada et, par conséquent, comprennent et acceptent leur responsabilité de produire des déclarations de revenus ici. Leur expérience antérieure limitée en matière d'impôt sur le revenu dans leur pays d'origine semble contribuer à l'appréciation de la transparence relative du régime fiscal et de prestations au Canada.

Malgré ces points communs, l'une des principales constatations de cette recherche est que les **nouveaux arrivants ne suivent pas une voie unique et monolithique lorsqu'il s'agit de se renseigner sur les impôts et de les produire**, répondant à un besoin plus important des ressources uniques segmentées en fonction des scénarios spécifiques. Non seulement il y a des différences selon le statut (résident permanent ou temporaire) ou la composition de la famille (avec ou sans enfants, parents célibataires), mais il y a des différences dans la mentalité et les perspectives, comme la confiance et l'intérêt à gérer de façon indépendante le système de production de déclarations de revenus. De plus, les nouveaux arrivants qui ont participé à cette recherche représentent clairement les immigrants hautement qualifiés que le Canada cherchait à attirer. Ces nouveaux arrivants étaient en grande partie en mesure de communiquer dans une langue officielle et avaient tous réussi à produire leur déclaration de revenus au moins une fois. Cela n'est pas nécessairement le cas pour tous les nouveaux arrivants.

Les paragraphes suivants résument les résultats de la recherche :

#### **Expérience antérieure et perception de l'impôt**

- Il est peu probable que les nouveaux arrivants qui sont arrivés au Canada au cours des cinq dernières années **ont déjà produit une déclaration de revenus**. Pour certains, cela était attribuable au fait que leur pays d'origine n'imposait pas d'impôt sur le revenu, tandis que pour d'autres, l'impôt sur le revenu était automatiquement déduit des chèques de paie et n'exigeait aucune autre mesure de leur part.
- Les nouveaux arrivants ont généralement deux perceptions distinctes du régime fiscal canadien.

- Tout d’abord, il y a une perception selon laquelle les **impôts au Canada sont dispendieux**. Non seulement l’impôt en plus des prix des biens et des services s’accumule rapidement et rend la vie au Canada coûteuse, mais il y a aussi une différence considérable entre le salaire net et le salaire brut.
- Ensuite, la perception selon laquelle les **Canadiens peuvent profiter de l’impôt**. Peu importe le pays d’origine ou la langue maternelle, les nouveaux arrivants ont indiqué que les impôts sont essentiels à la qualité de vie. Voir que les routes sont praticables et que les soins de santé sont gratuits fait en sorte que les nouveaux arrivants estiment que l’impôt qu’ils paient est réellement utilisé pour améliorer la vie quotidienne. Cela a été rassurant pour ceux qui sont arrivés au Canada au cours des cinq dernières années.

### Parcours et points sensibles

- Il y a deux moyens principaux de remplir une déclaration de revenus.
  - Les nouveaux arrivants **qui sont plus à l’aise avec Internet ou qui ont exprimé une attitude autonome à l’égard de la complexité étaient plus susceptibles de préparer et de produire eux-mêmes leurs déclarations de revenus à l’aide d’un logiciel comme Wealth Simple**. Les nouveaux arrivants qui ont choisi cette voie ont souvent dit que les impôts étaient moins compliqués qu’ils ne l’avaient imaginé auparavant, et ils prévoient utiliser la même approche au cours des prochaines périodes de production des déclarations de revenus.
  - Les autres nouveaux arrivants **se tournent vers un comptoir d’impôts gratuit offert par des organismes communautaires ou vers un comptable recommandé par leur famille ou leurs amis**. Ce groupe exprime souvent moins de confiance dans sa capacité à remplir adéquatement sa déclaration ou moins d’intérêt à le faire. Bien qu’ils doivent payer un comptable, cela permettrait de s’assurer que leurs déclarations de revenus sont produites correctement et que tous les avantages possibles sont déterminés.
- Peu importe le chemin parcouru, les nouveaux arrivants rencontrent habituellement quelques irritants, notamment :
  - **Se sentir dépassé par la quantité de renseignements qui se trouvent sur les sites Web du gouvernement** et, par conséquent, impossible de trouver les bons renseignements pour une situation particulière ou pour répondre à une question précise.
  - **Confusion au sujet de la terminologie utilisée dans les ressources documentaires comme « crédit », « prestation » et même « chèque annulé »**. Bien que l’on suppose qu’il existe une compréhension commune de ces termes, le manque d’expérience des nouveaux arrivants en matière de production de déclarations de revenus signifie que ce n’est pas nécessairement le cas.
  - **Incapacité à gérer ou à accéder aux ressources clés de l’Agence, y compris le site Web ou la ligne d’aide**. L’une des principales sources de confusion est l’incapacité de s’inscrire à MonARC avant d’avoir produit sa première déclaration de revenus.

- **Difficultés à accéder aux comptoirs d'impôts ou aux comptables qui connaissent bien les besoins des nouveaux arrivants.** Étant donné qu'il s'agit de ressources importantes pour les nouveaux arrivants qui choisissent de ne pas préparer leur propre déclaration de revenus, il est essentiel que ces services aient la capacité et les renseignements exacts pour servir cette population.

## Prestations

- **Les nouveaux arrivants en apprennent principalement sur les prestations grâce au bouche-à-oreille.** Cela signifie souvent que les nouveaux arrivants n'obtiennent pas de renseignements sur les prestations immédiatement. Toutefois, une fois qu'ils ont été informés, **il est extrêmement important pour les nouveaux arrivants de présenter une demande**, car ils peuvent aider à alléger une partie de leur fardeau financier depuis leur immigration.
- **Il n'est pas bien compris que les nouveaux arrivants peuvent accéder aux prestations à leur arrivée,** ainsi qu'un manque de clarté quant aux règles relatives aux différents statuts de résidence.
- On a l'impression **qu'un grand nombre de variables ont une incidence sur l'admissibilité et que les étapes à suivre pour présenter une demande ne sont pas claires et sont décourageantes.** En fait, il n'est pas évident de savoir **où/comment/quand** avoir accès aux avantages, de pousser les nouveaux arrivants à poser des questions et à consulter leurs amis et leur famille pour obtenir les renseignements nécessaires.

## Sources de renseignements et moyens de soutien

- **Le site Web de l'Agence est une source de renseignements largement consultée et fiable.** Toutefois, les nouveaux arrivants ont du mal à trouver des renseignements personnalisés et adaptés à leur situation ou qui répondent à leurs questions précises.
- **Les nouveaux arrivants ne connaissent pas les deux ressources de l'Agence présentées lors de l'entrevue.** Une fois consultés, ils ont exprimé un intérêt général pour ce type de renseignements, avec une préférence pour les ressources de type visuel ou infographique par rapport aux pages contenant beaucoup de texte. **Les ressources publiées ne doivent pas supposer que les nouveaux arrivants ont la même compréhension de la terminologie fiscale.** Par exemple, les termes comme « crédit d'impôt », « prestation », « chèque annulé » et « partenaire de connexion » ne sont pas immédiatement compris par les nouveaux arrivants et doivent être expliqués de façon claire (mais concise).
- **En plus de l'Agence, les nouveaux arrivants comptent beaucoup sur leur famille et leurs amis, surtout sur d'autres nouveaux arrivants, pour obtenir des renseignements fiscaux.** En effet, les autres nouveaux arrivants ont une certaine expérience et des leçons à échanger de leur propre expérience du processus de production des déclarations de revenus, mais reflète également le défi de trouver des renseignements propres à leurs besoins par des voies officielles du gouvernement. **Les sources Internet, comme YouTube et Reddit, se sont également avérées utiles pour certains nouveaux arrivants qui ont choisi de se renseigner eux-mêmes sur l'impôt,** au lieu de se fier à des comptoirs d'impôts ou à des comptables.

- **En ce qui concerne le soutien pour eux-mêmes ou les futurs nouveaux arrivants au Canada, les participants aux entrevues ont souligné la nécessité d'une orientation personnalisée adaptée à leur situation.**
  - Ceux qui préfèrent préparer et produire leur propre déclaration veulent un endroit où obtenir des réponses à leurs questions précises, ce qui atténue leurs préoccupations quant à la possibilité de se tromper.
  - Ceux qui comptent sur des ressources externes, comme des comptables ou des comptoirs d'impôts tenus par des organismes d'aide à l'établissement, veulent que ces professionnels soient au courant des questions de production de déclarations de revenus pertinentes pour les nouveaux arrivants. Par exemple, ces professionnels devraient comprendre comment aider les nouveaux arrivants qui ont des situations fiscales « complexes », comme ceux qui vivent à une adresse temporaire ou qui occupent un emploi transitoire.



#### **4. Coût de la recherche**

Le coût de cette recherche a été de 57 969,00 \$ (TVH comprise).

#### **5. Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource**

J'atteste par la présente, à titre de cadre supérieure d'Environics, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Sarah Roberton  
Vice-présidente, Affaires générales et publiques  
Environics Research Group  
[sarah.roberton@environics.ca](mailto:sarah.roberton@environics.ca)  
613-793-2229

# Introduction

## Contexte

Le Canada a accueilli un peu plus de 1,3 million de nouveaux immigrants de 2016 à 2021, le nombre le plus élevé d'immigrants récents enregistrés dans un recensement canadien. Ces chiffres reflètent des centaines de milliers de personnes qui arrivent au Canada chaque année. Aux fins de la présente recherche, l'Agence a élaboré une définition de « nouvel arrivant » comme suit : un particulier, et les membres de sa famille qui vivent avec lui, qui sont entrés au Canada au cours des cinq dernières années à titre de résident permanent ou de résident temporaire (travail et/ou études au Canada) dans le but d'établir, pour la première fois, une résidence au Canada. Les personnes protégées (réfugiés) ont été incluses dans la recherche précédente<sup>1</sup>; elles n'ont donc pas été prises en compte dans la présente étude.

Afin de s'assurer que les nouveaux arrivants au Canada peuvent participer pleinement au régime fiscal et de prestations du Canada, l'Agence voulait comprendre leur expérience vécue, leurs attitudes, leurs comportements, les obstacles et les défis liés à la production de déclarations de revenus, et cerner les lacunes et les possibilités pour les servir et s'assurer qu'ils reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

Cette recherche visait à aider l'Agence à élaborer et à mettre en œuvre une stratégie ciblée pour appuyer les nouveaux arrivants au Canada qui produisent leur première déclaration de revenus et de prestations.

## Objectifs de recherche

Le but de cette recherche est d'obtenir une idée générale de la façon dont les ressources documentaires, les stratégies de communication et les expériences de l'Agence en matière de production de déclarations de revenus peuvent avoir une incidence sur les taux de production des déclarations de revenus et les taux d'utilisation des prestations des nouveaux arrivants.

Les objectifs précis de cette recherche qualitative comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- Mieux comprendre l'expérience vécue par les nouveaux arrivants au Canada en ce qui a trait à la compréhension du régime fiscal et à leur participation à cet égard.
- Recueillir des renseignements sur les attitudes, les comportements et les obstacles uniques des nouveaux arrivants en ce qui a trait à la production de déclarations de revenus et à l'accès aux prestations.
- Cerner les lacunes et les possibilités pour l'Agence de mieux servir ces publics et de s'assurer qu'ils reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

# Constatations détaillées

## I. Contexte et attentes en matière d'impôt

La première section de l'entrevue a évalué les points de vue généraux des nouveaux arrivants sur l'impôt sur le revenu au Canada, y compris les idées préconçues qu'ils avaient et la mesure selon laquelle le système est semblable au système de leur pays d'origine ou différent de celui-ci.

Il était évident que, même si la production de déclarations de revenus était jugée importante par les nouveaux arrivants, elle ne constituait pas une priorité à leur arrivée, comparativement à d'autres questions. Trouver une maison et un emploi, et simplement s'habituer à la vie quotidienne au Canada était l'objectif principal des nouveaux arrivants au cours de leurs premiers mois; une période qu'ils trouvaient parfois désorientante et stressante. Les nouveaux arrivants étaient susceptibles d'être confrontés à la production de déclarations de revenus de façon spontanée et urgente une fois que la période de production serait arrivée.

**Il était rare que les nouveaux arrivants aient dû préparer ou produire des déclarations de revenus dans leur pays d'origine, ce qui en faisait une expérience complètement nouvelle lorsqu'ils sont arrivés au Canada.** Pour certains, la raison était que leur pays d'origine n'exigeait pas la production de déclarations de revenus. Pour d'autres, l'impôt sur le revenu a été déduit directement de leur chèque de paie et n'a nécessité aucune autre mesure de leur part, ou leur déclaration de revenus a été entièrement traitée par le comptable de la famille.

*« Nous obtenions seulement nos salaires et rien n'était déduit. »*

*« Non [nous n'avons pas produit de déclarations de revenus]. Pas de cette façon. Les employés du gouvernement [dans mon pays d'origine] sont assujettis à des déductions sur leur revenu. Ce n'était pas le cas pour moi parce que je travaillais dans le secteur privé. »*

*« Il n'y a pas d'impôt au Yémen. Même lorsque vous allez au super marché, vous ne payez pas de frais supplémentaires. »*

*« En Inde, le fait de faire appel à un comptable est ancré dans notre culture et c'est très bon marché. »*

**Malgré leurs connaissances préexistantes limitées sur la production de déclarations de revenus, les nouveaux arrivants ont compris qu'il s'agissait d'une partie importante de la vie au Canada.** Les nouveaux arrivants avaient entendu parler de l'impôt à titre de caractéristique essentielle de la vie au Canada par des membres de leur famille ou des amis qui ont immigré ici avant eux. On a observé que cette perception de l'importance, lorsqu'elle était associée à un manque d'expérience et de connaissances, faisait craindre à certains nouveaux arrivants les conséquences potentielles de faire des erreurs lors de la production de leurs déclarations de revenus.

*« J'ai appris par l'intermédiaire de gens au Canada que [la production de déclarations de revenus est] très importante pour beaucoup de choses, comme [obtenir une bonne] cote de crédit, obtenir un crédit pour la location d'une maison et éventuellement obtenir des prêts et une hypothèque, même si je ne gagne aucun revenu pour l'instant. »*

*« J'ai constamment peur d'avoir à payer une pénalité [si je ne produis pas de déclaration de revenus]. »*

« Non. Je ne savais pas vraiment à combien allait s'élever le montant [d'impôt sur le revenu] que je devrais payer. Je savais simplement que la perception d'impôt constituait une grande partie de la société canadienne. »

« Il était très difficile de payer ce comptoir [communautaire] afin qu'il produise ma déclaration de revenus. Toutefois, je me suis rendu compte qu'il était important de payer des impôts et j'avais peur des conséquences si j'omettais de le faire. »

« [Je me suis senti] agité et épuisé psychologiquement [au sujet de la production de déclarations de revenus]. Je savais que [produire des déclarations de revenus] était une chose sérieuse, mais je ne savais pas ce qui était attendu de moi. »

**Lorsqu'on leur a demandé s'ils arrivaient avec des idées préconçues au sujet du régime fiscal canadien, les nouveaux arrivants ont souvent mentionné qu'il s'agissait d'un aspect « coûteux » de la vie au Canada.** Les nouveaux arrivants ont souligné la nécessité de conserver le plus de revenus possible, surtout parce qu'ils gagnent souvent peu ou pas de revenus au cours de leurs premières années au Canada. Toute déduction réelle ou potentielle, sous forme de taxe sur les produits et services ou d'impôt sur le revenu, les préoccupe. L'autre idée préconçue principale était que la préparation et la production de déclarations de revenus seraient extrêmement compliquées.

« Lorsque j'ai entendu parler de [l'impôt au Canada], j'ai été intimidé par tous les documents et tout ce dont vous avez besoin [pour produire votre déclaration de revenus]. J'avais le sentiment que ce serait un processus fastidieux. La production de déclarations de revenus a été beaucoup plus simple que ce à quoi je m'attendais. »

« C'était plus difficile que prévu. Mon mari est meilleur avec les chiffres, alors il a fini par comprendre. Des gens nous ont dit que c'était très compliqué et que même les Canadiens obtiennent de l'aide de comptables. »

« Je savais que les Canadiens payaient beaucoup d'impôts. »

« Ici [au Canada], vous entendez beaucoup parler de la mesure selon laquelle les impôts sont élevés et que le processus de production des déclarations est compliqué. Sur les sites de médias sociaux et comptes TikTok des immigrants, il y a toutes ces vidéos et tous ces fils de discussion avec des gens qui parlent de la complexité de la production de déclarations de revenus et qui vous disent de faire attention, afin de ne pas vous retrouver avec une énorme facture d'impôt. Alors, c'est effrayant. »

**Malgré l'idée préconçue selon laquelle l'impôt est une partie « coûteuse » de la vie au Canada, les nouveaux arrivants ont reconnu que les impôts profitent aux membres de la société canadienne.** Des exemples de ces avantages comprennent de bonnes routes, de bonnes infrastructures, des soins de santé gratuits, de bonnes écoles et des bibliothèques.

« Ils [les impôts] s'additionnent, alors j'aimerais qu'ils soient moins élevés. Mais en même temps, je comprends à quoi ils servent [les impôts]. »

« Bien qu'il soit parfois difficile de déterminer votre salaire brut par rapport à votre salaire net, j'apprécie de voir à quoi servent les impôts. Ils sont justifiables. Même si ce n'est pas un processus convivial [la production de déclarations de revenus, j'ai l'impression que, en fin de compte, les impôts contribuent au bien-être général. »

*« La religion de l’islam appuie les concepts d’"aider les gens dans le besoin" ou de "compter sur votre communauté". Les gens qui ont de l’argent devraient aider les pauvres. Ils les appliquent [les concepts] ici [au Canada]. »*

**Les nouveaux arrivants avaient l’impression que le régime fiscal canadien était transparent et responsable.**

Les nouveaux arrivants ont mentionné qu’ils étaient satisfaits de payer des prestations qu’ils peuvent réellement voir et apprécier, ce qu’ils n’avaient pas connu dans leur pays d’origine.

*« Je m’attends à recevoir des prestations ici [au Canada]. En Inde, le fait de payer des impôts semblait être un fardeau. Toutefois, lorsque vous remarquez les avantages, cela atténue le fardeau. Les taux d’imposition sont plus élevés ici, alors mes attentes sont plus élevées. »*

*« Je crois que les impôts sont la principale raison pour laquelle les gens veulent venir d’installer au Canada. Par quel autre moyen le gouvernement obtiendrait-il de l’argent pour fournir des services sociaux, une éducation gratuite et de bonnes routes? C’est une bonne chose que l’Agence accorde de l’importance à s’assurer que chaque personne qui est d’un âge raisonnable doit produire une déclaration de revenus. Il n’y a pratiquement pas de fuite de fonds [du gouvernement] et [le gouvernement] peut respecter ses obligations envers les citoyens. Je sais que certaines personnes ont des opinions différentes, mais si je regarde dans l’ensemble, il s’agit d’une bonne chose. »*

## **II. Parcours de production des déclarations de revenus des nouveaux arrivants**

On a demandé aux nouveaux arrivants de décrire en détail leur première expérience de production de déclarations de revenus, à partir du moment où ils ont entendu parler de la production de déclarations de revenus jusqu’à ce qu’ils aient produit leur déclaration et reçu leur avis de cotisation. Ces questions dressent un portrait du parcours unique des nouveaux arrivants en matière de production de déclarations de revenus, tout en cernant les lacunes et les éléments portant à confusion en cours de route.

Il était évident que les participants aux entrevues reflétaient la population d’immigrants qualifiés que le Canada visait à attirer : éduqués, ayant déjà travaillé dans leur pays d’origine, ayant souvent occupés des postes importants ou menés une carrière bien établie, et capables de parler l’une des langues officielles du Canada. De plus, tous les participants avaient réussi à produire leur déclaration de revenus au moins une fois. Il s’agit d’un contexte important pour la discussion sur le parcours de production de déclarations de revenus, car ce ne sont pas tous les nouveaux arrivants qui correspondent à ce profil.

### **1. Approche en matière de production de déclarations de revenus**

Les étapes du processus de production d’une première déclaration de revenus sont assez semblables et simples. De façon générale, les nouveaux arrivants ont tendance à passer par une phase de collecte de renseignements (prendre conscience de leurs responsabilités en matière de production de déclarations de revenus et connaître les éléments requis), suivie d’une phase d’achèvement (recueillir les documents nécessaires, remplir les formulaires et soumettre leur déclaration de revenus). Dans le cadre de ce parcours, un point de décision clé est la façon dont les nouveaux arrivants choisissent d’aborder la production de déclarations de revenus.

**Les nouveaux arrivants ont tendance à produire leur déclaration de revenus pour la première fois de deux façons. La première consiste à utiliser un comptoir d'impôts gratuit, susceptible d'être organisé par un organisme communautaire ou une université locale.** Les nouveaux arrivants qui fréquentent une université ou un collègue au cours de leur première année au Canada sont susceptibles de voir un comptoir d'impôts gratuit sur le campus. D'autres ont été orientés vers un comptoir d'impôts gratuit par l'intermédiaire d'un organisme d'aide à l'établissement. **D'autres nouveaux arrivants ont décidé, soit en raison de leurs propres recherches, soit en demandant à leurs amis, d'utiliser un logiciel d'impôt gratuit.** Ce groupe de nouveaux arrivants avait tendance à exprimer l'état d'esprit selon lequel ils sont indépendants (ils veulent apprendre à produire eux-mêmes leurs déclarations de revenus) et capables (p. ex., ils sont à l'aise d'utiliser Internet pour faire des recherches sur les questions qu'ils ont en cours de route). Les nouveaux arrivants qui ont choisi cette dernière voie ont souvent eu le sentiment que la production de déclarations de revenus était plus facile qu'ils ne l'avaient cru.

*« L'agent qui s'occupe de mon cas a produit ma déclaration d'impôt sur le revenu, mais il ne m'a rien dit. »*

*« J'ai eu recours à la page [canada.ca](http://canada.ca) pour trouver des renseignements sur les comptoirs d'impôts et les bénévoles. Il y a un répertoire dans lequel effectuer vos recherches en fonction de la région où vous habitez pour recevoir le service. »*

*« Ils [les comptoirs d'impôts gratuits] font de leur mieux, mais leurs explications sont vraiment générales. Ils sont bons pour vous aider à trouver un emploi ou un logement, mais ils ne sont pas assez spécialisés pour savoir comment vous soutenir en ce qui concerne les impôts. »*

*« J'ai obtenu tous les documents [requis pour la production de déclarations de revenus] moi-même. J'ai produit ma déclaration moi-même à l'aide d'un programme en ligne. J'ai trouvé cela très facile parce que je me considère comme compétent en matière de technologie. »*

*« La première fois, mon mari et moi avons nous-mêmes produit nos déclarations de revenus à l'aide de TurboTax. »*

**Les nouveaux arrivants qui avaient utilisé un comptoir d'impôts gratuit la première fois changeaient presque toujours de méthode la deuxième fois.** Souvent, cela signifiait une prise de conscience et une confiance nouvelles pour utiliser un logiciel de production de déclarations de revenus. D'autres fois, cela signifiait de payer un comptable qui comprenait leurs besoins distincts. Le comptable était susceptible d'avoir été recommandé par un ami ou un membre de la famille, mais il pouvait souvent parler la langue maternelle des nouveaux arrivants ou avoir une expérience directe en ayant aidé d'autres nouveaux arrivants à produire leurs déclarations de revenus. En revanche, **il est peu probable que les nouveaux arrivants qui ont utilisé un logiciel de préparation de déclarations de revenus en ligne la première fois changent de méthode la deuxième fois.** L'utilisation de logiciels en ligne a souvent été décrite comme étant simple et intuitive.

*« Je voulais que [le bénévole comprenne] que [j'étais] une personne qui n'avait pas produit de déclaration de revenus auparavant et [qu'il s'agissait d'un] nouveau pays/nouveau système [pour moi]. J'aurais aimé que quelqu'un m'explique [le processus de production de déclaration de revenus] étape par étape. Même si cela fait cinq ans, je ne comprends toujours pas mon avis de cotisation. Je le fais moi-même maintenant. »*

*« J'ai produit mes déclarations en ligne et c'est une excellente façon de le faire. Je sais que beaucoup de gens font affaire avec des comptables pour produire leurs déclarations de revenus; peut-être parce qu'ils croient que c'est un processus compliqué. Je ne trouve rien de difficile à utiliser le site Web. »*

*« Lorsque j'ai produit ma déclaration moi-même, j'ai utilisé un logiciel [en ligne]. C'était assez simple. »*

*« Au cours de la première année, nous avons demandé à l'organisme d'aide à l'établissement comment produire des déclarations de revenus et il nous a orientés vers une bénévoles. Nous avons cessé de faire affaire avec elle [la bénévoles] parce qu'elle a fait une énorme erreur dans nos calculs. »*

### **3. « Points sensibles » lors de la production de déclarations de revenus**

En décrivant leur processus de production de déclarations de revenus au Canada pour la première fois, les nouveaux arrivants ont indiqué des « points sensibles » en cours de route, c'est-à-dire des cas de frustration ou de confusion lorsqu'ils tentaient de franchir des étapes du processus de production de déclarations de revenus.

La plupart des « points sensibles » consistaient à essayer de trouver des renseignements propres à leurs besoins ou à répondre à des questions. D'autres aspects de la production de déclarations de revenus, comme la collecte de documents, le remplissage de formulaires, l'examen, la soumission et la configuration du dépôt direct, n'ont pas suscité la même frustration, probablement parce que c'est là que les comptoirs d'impôts ou les logiciels ont été en mesure de faciliter le processus. Par exemple, les nouveaux arrivants qui ont utilisé un logiciel d'impôt étaient d'avis qu'il s'agissait d'un processus intuitif et simple. Ceux qui ont reçu de l'aide de comptoirs d'impôts ou d'un comptable ont obtenu des directives distinctes sur l'endroit où trouver des documents et n'ont pas eu besoin de remplir des formulaires ou d'examiner ou de soumettre leur déclaration.

- **À l'étape de la collecte de renseignements, plusieurs nouveaux arrivants ont mentionné se sentir dépassés par la quantité de renseignements sur les sites Web du gouvernement et une certaine confusion quant à la façon dont les ministères du gouvernement sont liés.** Les ressources décrivant où aller pour obtenir de l'aide précise seraient utiles pour les nouveaux arrivants qui sont dans cette situation.

*« Je n'ai aucune idée de qui fait quoi. »*

*« Il n'est pas du tout facile de savoir qui fait quoi. [Divers ministères du gouvernement] semblent être des entités complètement distinctes. On ne sait pas comment naviguer entre eux et, surtout, on ne sait pas qui fait quoi en matière d'impôt. »*

- **La terminologie utilisée dans les ressources documentaires, comme « crédit », « prestation » et même « chèque annulé », est une source de confusion pour les nouveaux arrivants.** Bien qu'ils finissent par apprendre ce que signifie chacun de ces mots (auprès d'un comptable ou en effectuant une recherche en ligne), les nouveaux arrivants ont souvent décrit la terminologie fiscale du gouvernement du Canada comme étant quelque peu hypothétique. Par exemple, un rappel de « présenter une demande de *prestation* » ne désigne pas instantanément quelque chose qu'une personne peut recevoir. Cela est vrai même pour le groupe de nouveaux arrivants inclus dans cette recherche, qui, dans la plupart des cas, étaient à l'aise de parler et de lire en anglais ou en français, même s'il ne s'agit pas de leur langue maternelle. Certains ont fait valoir que la terminologie serait encore plus difficile pour ceux qui se sentent moins à l'aise avec une langue officielle.

*« Même si je comprends parfaitement l'anglais, la terminologie est parfois déroutante. »*

*« Nous ne savions pas exactement ce que désignait un « chèque annulé ». Nous n'utilisons pas ce mot dans notre pays, alors nous avons dû aller à la banque pour comprendre de quoi il s'agissait. »*

*« Je ne savais pas qu'il s'agissait d'un « partenaire de connexion » et je n'ai pas osé l'essayer. Je parle bien l'anglais, mais ce n'est pas ma langue maternelle. Il m'a fallu plusieurs jours pour comprendre ce qu'était un partenaire de connexion. »*

*« Même si mon anglais est bon, les termes financiers (dépôt/crédit/impôt) sont difficiles à comprendre. Même si vous comprenez très bien l'anglais, bon nombre de ces termes doivent être clarifiés. »*

- **À un moment donné au cours de leur parcours de production de déclarations de revenus, les nouveaux arrivants se sentaient confus lorsqu'ils utilisaient le site Web de l'Agence.** L'une des principales sources de confusion a été d'apprendre qu'ils ne pouvaient pas s'inscrire à *MonARC* avant d'avoir produit leur première déclaration de revenus. D'autres ne savaient pas où envoyer leur paiement d'impôt (ou leur remboursement). Aucune réponse n'était claire au début et cela a nécessité plusieurs appels à la ligne d'aide de l'Agence pour obtenir des précisions. Cela mène à un point sensible connexe : la frustration liée aux tentatives de communication avec l'Agence pour obtenir des réponses à des questions précises. Les nouveaux arrivants qui produisent leur déclaration de revenus pour la première fois se sentent particulièrement stressés à l'égard de ce qui se passe s'ils font une erreur, et il est donc primordial qu'ils soient en mesure de communiquer rapidement avec l'Agence pour obtenir des précisions ou d'autres explications.

*« Mon ami a essayé de m'aider à soumettre des demandes en ligne, mais il a découvert qu'il ne pouvait pas le faire. Il a dû se débrouiller pour imprimer et soumettre tous les [documents] et les envoyer par courrier recommandé. »*

*« Le seul [point sensible] était que vous deviez produire une déclaration de revenus personnelle avant l'activation de MonARC. »*

*« Je n'ai jamais réussi à communiquer avec un ministère. L'année dernière, j'ai tenté de communiquer avec l'Agence pour obtenir une explication sur mon avis de cotisation. J'ai composé le numéro de téléphone et, immédiatement, j'ai été transféré aux agents, puis j'ai attendu plus de trois heures. »*



« Ils [l'Agence] m'ont envoyé un dépôt deux fois. Ensuite, ils m'ont dit que je devais rembourser le montant. Il y avait beaucoup de confusion quant à l'endroit où envoyer l'argent. »

- **Les services qui soutiennent les nouveaux arrivants, y compris les comptoirs d'impôts gratuits et les comptables, n'étaient pas toujours accessibles ou ne connaissaient pas toujours bien les besoins des nouveaux arrivants.** Certains ont trouvé qu'il était difficile d'obtenir un rendez-vous à un comptoir d'impôts gratuit, alors que d'autres ont été mis en correspondance avec un bénévole qui ne comprenait pas leurs besoins uniques. Quelques nouveaux arrivants ont déclaré avoir été refusés par des comptoirs d'impôts gratuits ou des comptables, qui ont refusé de fournir des services impliquant des scénarios fiscaux complexes, comme des services de covoiturage ou de livraison de nourriture. Étant donné qu'il s'agit de ressources importantes pour les nouveaux arrivants qui choisissent de ne pas préparer leur propre déclaration de revenus, il est essentiel que ces services aient la capacité et les renseignements exacts pour servir cette population.

« [Le point sensible était] de faire beaucoup de route pour se rendre à Burnaby et prendre un rendez-vous. Les plages horaires de rendez-vous affichaient complet très rapidement. J'ai dû réserver des mois à l'avance. »

« Il était difficile de communiquer avec les bénévoles. Les communications avaient lieu seulement par courriel et les bénévoles ont mis beaucoup de temps à répondre. Ils envoyaient des formulaires, mais il leur fallait environ deux à trois semaines pour me répondre. Si j'oubliais certains documents, ils me l'indiquaient par courriel. J'ai trouvé qu'il était très difficile de les joindre et que leur service était très impersonnel. »

« En raison du travail de mon mari (Uber et Skip the Dishes), il était trop compliqué pour eux [comptoir d'impôts gratuit] de nous aider. »

« Puisque mon mari était devenu chauffeur Uber, ce type [comptable rémunéré] ne pouvait pas gérer notre situation fiscale. Nous devons trouver quelqu'un qui comprenait notre situation particulière. »

### III. Prestations

#### 1. Processus lié aux prestations

Le sujet des prestations a également été abordé lors de l'entrevue afin de comprendre le moment où les nouveaux arrivants en apprennent davantage sur les prestations et les façons d'améliorer leur inscription.

**Il est fort probable que les nouveaux arrivants aient appris l'existence des prestations auxquelles ils ont droit par le bouche-à-oreille.** Les principales sources de ces renseignements ont tendance à être d'autres immigrants qui sont arrivés au Canada et qui ont dû, eux aussi, composer avec les processus du système, ou des organismes d'aide à l'établissement. Par conséquent, le moment où les nouveaux arrivants en apprennent davantage sur ces prestations peut varier, soit avant leur arrivée au Canada, soit lorsqu'ils vivent au Canada depuis un an ou quelques mois. Autrement dit, il est possible d'améliorer la rapidité avec laquelle les nouveaux arrivants sont informés des prestations qui leur sont offertes.

« Lorsque je suis arrivé, je ne gagnais pas autant de revenus, alors j'ai trouvé des bénévoles dans les comptoirs d'impôts. J'ai réalisé que j'étais admissible et je leur ai demandé de m'aider. Plus tard, je me suis rendu compte que je ne faisais peut-être pas les choses correctement et que je ne recevais pas toutes les prestations auxquelles j'avais droit. »

« Oui, je suis au courant. Beaucoup d'amis et de camarades de classe m'ont dit qu'en tant qu'étudiant international, surtout si je ne gagne aucun revenu, je peux obtenir une prestation pour l'habitation, des prestations pour l'électricité pour les personnes à faible revenu (programme de l'Ontario) et un crédit pour la TPS.

**Une fois qu'ils sont au courant de leur admissibilité aux prestations, et avec l'aide des membres de leur famille ou de conseillers communautaires, les nouveaux arrivants obtiennent rapidement de plus amples renseignements et présentent une demande de prestations.** Les prestations sont largement considérées comme un moyen utile et apprécié d'alléger le fardeau financier et les pressions qui pèsent sur les nouveaux arrivants depuis leur arrivée dans un nouveau pays.

« Les impôts aident les gens. De plus, lorsque nous sommes arrivés, ils [le gouvernement/les organismes d'aide à l'établissement] nous ont donné des cartes de loisirs, nous ont versé des prestations pour enfants, etc. Cela nous a vraiment aidés à notre arrivée. »

« Oui, j'ai présenté une demande de PFCE. J'ai également reçu un incitatif pour la TPS/TVH et un incitatif à agir pour le climat, ainsi que des soins dentaires pour les enfants et un crédit ponctuel pour l'habitation. J'ai appris cela au moyen de Saskatoon OpenDoor. »

**Bien que les nouveaux arrivants réussissent finalement à recevoir des prestations, le processus de demande peut être compliqué et intimidant.** Trouvant qu'il est difficile de joindre les agents de l'Agence, plusieurs nouveaux arrivants ont mentionné qu'ils se sentaient dépassés par la quantité de renseignements incohérents qu'ils avaient reçus de la part des personnes-ressources et des conseillers en établissement et souhaitaient qu'une façon plus facile de valider les renseignements auprès de l'Agence soit mise en place.

« J'avais un enfant à la garderie. C'était tellement cher; la garderie disait de ne pas m'inquiéter et que j'obtiendrais un remboursement d'impôt. Toutefois, ce qu'ils ne savaient pas et que j'ai appris plus tard, c'est qu'en tant qu'étudiant en cours préparatoire à la professionnelle (programme vacances-travail), vous devez attendre votre première déclaration pour être en mesure d'obtenir le remboursement de la garderie. Alors, j'attends toujours de présenter ma première déclaration. »

« Lorsque nous avons atterri au Canada, quelqu'un à l'aéroport nous a fourni un aperçu. De plus, nous avons des amis ici qui m'ont dit que j'étais admissible. J'ai présenté une demande un mois après mon arrivée. Il me restait seulement à obtenir ma carte d'assurance sociale, alors j'ai présenté une demande. De plus, puisque je suis un nouvel arrivant, j'ai dû envoyer ma demande par la poste. »

« Un ami m'a dit que je devais vivre ici pendant 18 mois. »

« J'ai entendu parler de [la prestation fiscale canadienne pour enfants] avant mon arrivée au Canada. Certaines des exigences n'étaient pas très claires, comme celle de l'"adresse permanente". Notre Airbnb n'a pas été acceptée comme adresse. De plus, vous ne pouvez pas présenter une demande avant d'obtenir votre carte d'assurance-maladie. Ces éléments étaient imprécis et difficiles à comprendre. »

« Je me tourne toujours vers le site Web officiel de l'Agence, mais je ne le trouve pas très "personnel". Il ne recommande rien. Cherchez plutôt de bonnes idées de personnes expérimentées sur Internet, notamment sur la façon dont elles résolvent les problèmes, les logiciels qu'elles utilisent et ce qu'il faut éviter de faire. »

« Je ne suis pas au courant de la différence entre la TPS et la TVH. Nous recevons les prestations connexes; nous l'avons appris par des amis qui nous ont aidés au centre de la Somalie. »

## IV. Sources d'information

### 1. Rappel assisté des ressources de l'Agence

**Nous avons observé une reconnaissance limitée des deux ressources de l'Agence présentées lors de l'entrevue. Lorsqu'ils ont été interrogés, les nouveaux arrivants ont perçu que les ressources pouvaient être utiles à un moment donné au cours de leur parcours.** Lorsqu'on leur a demandé s'ils se souvenaient avoir vu les deux ressources de l'Agence axées sur les nouveaux arrivants, la plupart des participants ont répondu que non. À première vue, il y avait un consensus sur le fait que les ressources auraient pu être une source de renseignements utile lorsqu'ils sont arrivés au Canada. Cela avait tendance à refléter un désir d'obtenir plus de renseignements, surtout en ce qui concerne les prestations, plutôt qu'une évaluation des ressources précises.

« Oui, ce serait utile. Tout ce qui pourrait profiter à notre famille serait utile. Je veux profiter de tout ce qui m'est fourni. »

« Cela aurait été très utile; si j'avais su plus tôt, comme à l'aéroport lorsqu'on m'a donné le permis. Je n'ai pas reçu ces prestations. »

« Au moment de notre arrivée, donnez-nous un dossier contenant ces renseignements, y compris les chiffres et les diagrammes. Cela peut également être valable lorsque nous recevons notre numéro d'assurance sociale. »

**Des renseignements simples et concis semblent plus conviviaux et accessibles pour les nouveaux arrivants.**

Lorsqu'on leur a demandé de vraiment tenir compte de leur utilisation potentielle des deux documents, la plupart des nouveaux arrivants ont préféré la ressource infographique au document de deux pages, car il est plus facile de trouver des renseignements résumés par des tableaux ou des images que de lire la version lourde. La version infographique a été plus largement décrite comme étant concise et claire.

« Il est utile de voir les renseignements bien organisés dans ce format. De plus, ils peuvent être communiqués à n'importe qui. Je préfère le document avec le tableau, car il est plus concis. Je trouve la représentation graphique simple et accrocheuse. »

« Je les épurerai. L'infographie est plus concise. De plus, ce type de document ressemble à une présentation PowerPoint. »

« J'aime plus le deuxième document parce que le texte est plus court. »

*« Tout ce qui est résumé dans les tableaux ou les graphiques m'aide vraiment. »*

**Les nouveaux arrivants comptent beaucoup sur les conseils et l'orientation de personnes dans la même situation qu'eux et qui ont déjà suivi le processus de production des déclarations de revenus.** Lorsqu'on leur a demandé où ils avaient entendu parler de l'impôt et des prestations au Canada, la plupart étaient susceptibles de mentionner un ami ou un membre de la famille. Dans la grande majorité des cas, les renseignements recueillis de façon informelle auprès de membres de la famille ou d'amis sont considérés comme un guide fiable, en particulier ceux fournis par des personnes qui sont également arrivées récemment au Canada et qui ont des antécédents culturels semblables. Par exemple, les personnes qui sont arrivées de la Syrie étaient susceptibles de se rappeler des renseignements fournis par d'autres nouveaux arrivants de la Syrie ou du Moyen-Orient.

*« Ma sœur habite ici. J'ai principalement trouvé de l'aide en discutant avec ma famille et mes amis qui vivent ici. »*

*« Beaucoup d'amis et de camarades de classe m'ont dit qu'en tant qu'étudiant international, surtout si je ne gagne aucun revenu, je peux obtenir des avantages relatifs au logement, des prestations pour l'électricité pour les personnes à faible revenu (programme de l'Ontario) et le crédit pour la TPS. »*

*« L'un de mes camarades de classe a déjà été planificateur financier. Il m'a expliqué comment maximiser et utiliser les ressources. Il est plus âgé que moi et est né au Canada. Je lui fais vraiment confiance. »*

*« J'en ai entendu parler pour la première fois dans le cadre de mon premier emploi. J'ai reçu le feuillet T4 et je l'ai apporté à ma femme. »*

**Il est évident que l'établissement et d'autres organismes communautaires sont une source essentielle de soutien pour les nouveaux arrivants dans de nombreux secteurs, y compris celui des impôts.** Les organismes d'aide à l'établissement semblent être une source précoce de renseignements généraux. Les nouveaux arrivants qui ont utilisé les services d'organismes d'aide à l'établissement pour d'autres raisons, comme la citoyenneté, la recherche d'emploi ou le logement, sont susceptibles de revenir pour obtenir des conseils fiscaux. Cela est particulièrement utile pour les nouveaux arrivants qui se sentent liés à leur conseiller d'une certaine façon (p. ex., en raison de la langue). Les nouveaux arrivants qui n'étaient pas liés de cette façon à un organisme d'aide à l'établissement estimaient que les renseignements qu'ils recevaient étaient trop généraux et n'étaient pas adaptés aux besoins des nouveaux arrivants.

*« Selon votre situation, les organismes ne semblent pas toujours avoir des renseignements exhaustifs ou être suffisamment informés pour vous aider. Il ne s'agit pas d'une critique à leur égard. Ils font de leur mieux, mais leurs explications sont vraiment générales. Ils sont bons pour vous aider à trouver un emploi ou un logement, mais ils ne sont pas assez spécialisés pour savoir comment vous soutenir en ce qui concerne les impôts. »*

*« Les ressources communautaires sont utiles, mais elles sont trop occupées pour s'asseoir avec vous et vous expliquer le processus. »*

*« Mon organisme m'a fourni des détails, mais j'ai obtenu plus d'information de la part de mon mari et de sa famille. »*

**Les nouveaux arrivants se tournent vers Internet pour obtenir de l'aide et ainsi combler les lacunes.** Certains nouveaux arrivants sont suffisamment compétents en matière de technologie et recherchent des forums Reddit et des vidéos YouTube pertinents, en particulier ceux produits par de nouveaux arrivants comme eux. D'autres sont moins à l'aise (et préfèrent des sources de renseignements plus officielles du gouvernement) et abandonnent plus facilement s'ils ne trouvent pas rapidement les renseignements qu'ils cherchent.

*« Nous ne connaissions pas encore beaucoup de gens (au Canada) et les gens que nous connaissions disaient qu'ils avaient recours à un comptable. Nous devons nous débrouiller nous-mêmes. Nous avons commencé à chercher des logiciels de préparation de déclarations de revenus en ligne et nous avons trouvé TurboTax. Ils l'ont vraiment bien mis en marché. Nous en avons fait l'essai pendant la première année. »*

*« J'ai cherché de bonnes idées et des contributions de personnes expérimentées sur Internet, notamment sur la façon dont elles résolvent les problèmes, les logiciels qu'elles utilisent et ce qu'il faut éviter de faire. »*

*« J'ai obtenu les meilleurs conseils sur les impôts et les prestations grâce à ces vidéos sur les médias sociaux, comme TikTok et Instagram. Bien sûr, je sais qu'ils essaient de vendre leurs propres services, mais ils fournissent de bons conseils. »*

*« Je ne dirais pas nécessairement que je leur fais confiance (aux médias sociaux), mais leur portée est bonne et ils ciblent le bon public. Je les utiliserais toutefois comme références ou pour obtenir une recommandation. »*

## **V. Soutien et conseils pour les nouveaux arrivants**

**Lorsqu'on leur a demandé quelles ressources et quel soutien liés à la production de déclarations de revenus seraient les plus utiles pour les nouveaux arrivants comme eux, les participants avaient tendance à souligner les difficultés qu'ils éprouvaient. Dans la plupart des cas, cela était lié à l'obtention de renseignements pertinents à leur situation précise, le plus tôt possible.** Il est recommandé de s'assurer que les conseillers en établissement et les comptables connaissent bien les besoins uniques des nouveaux arrivants. Les guides étape par étape faciles à suivre qui fournissent des conseils sur les endroits où trouver plus de renseignements sont également des éléments de soutien bien accueillis.

*« Peut-être des renseignements sur les façons possibles de produire une déclaration de revenus. Quelques documents possibles sur la façon d'améliorer votre déclaration de revenus. Par exemple, un don de bienfaisance. »*

*« J'aimerais vraiment discuter avec quelqu'un en ligne afin qu'il puisse m'aider avec mes impôts. Un webinaire serait une bonne idée. Et si quelqu'un a besoin de plus d'aide. J'aimerais recevoir ce genre d'invitation d'un organisme qui aide d'autres nouveaux arrivants afin que nous puissions communiquer sur ce genre de choses. »*

*« L'Agence pourrait-elle communiquer activement avec les nouveaux arrivants et leur fournir un service précis axé sur les détails? Pourrait-elle notamment énoncer ce qu'il faut faire étape par étape et d'une année à l'autre? »*

*« La vidéo sur IRCC explique comment utiliser les systèmes fiscaux en ligne, comme TurboTax. Je pense que ces vidéos devraient être traduites. Si ce n'est pas le cas, les gens iront sur YouTube et finiront par faire des erreurs d'interprétation. »*

*« Je pense que dans les premières semaines en tant que nouvel arrivant, j'aurais vraiment eu besoin de participer à une conversation personnelle de groupe avec d'autres nouveaux arrivants afin d'éviter les surprises. C'est quelque chose de très important. »*

*« Le fait que les membres et les dirigeants de la communauté soient bien informés est très important pour moi. »*

**Lorsqu'on leur a demandé quels conseils ils pourraient donner à un autre nouvel arrivant au Canada au sujet de l'impôt, les participants avaient tendance à suggérer ce qui avait fonctionné pour eux.** Certains ont recommandé que les nouveaux arrivants fassent leurs propres recherches et apprennent à produire leurs propres déclarations de revenus. D'autres ont suggéré de trouver un comptable crédible et expérimenté pour les aider. Lors de certaines entrevues, les nouveaux arrivants ont souligné l'importance de présenter une demande de prestations le plus tôt possible.

*« Peut-être leur parler de l'importance de la production de déclarations de revenus et de la façon de demander de l'aide et de chercher des ressources. Au cours des prochaines années, si j'achète une maison et que je dois produire une déclaration plus complexe, je vais demander de l'aide à un comptable. »*

*« Consultez un comptable en cas de complications. Si votre situation est simple, consultez le site Web. »*

*« Vous devez vous informer au sujet du processus le plus tôt possible. Conservez tous vos documents. Payez pour faire affaire avec un professionnel. »*

*« Je ne leur dirais pas de se fier à ces organismes. Je leur dirais de comprendre le processus par eux-mêmes et de faire leurs recherches. »*

*« Soyez conscient des dates et des échéances. Faites vos propres recherches et ne comptez pas sur les autres. C'est plus facile que vous ne le pensez. »*

*« Mon conseil serait d'obtenir des prestations pour la garde d'enfants et des prestations de soins de santé. Cela nous a pris quelques mois. Beaucoup de gens ne comprennent pas cela tout de suite, mais si un accident se produit, ils finissent par payer la facture d'hôpital complète. »*

## Annexe A : Méthodologie

La recherche comprenait 30 entrevues individuelles approfondies avec de nouveaux arrivants au Canada âgés de 18 ans et plus qui vivent au Canada depuis cinq ans ou moins. Elle visait à établir un équilibre entre les caractéristiques suivantes :

1. Une combinaison de résidents permanents (qui ont reçu le statut de résident à l'extérieur du Canada et qui vivent maintenant ici) et de résidents temporaires (titulaires de permis de travail ou d'études).
2. Les nouveaux arrivants proviennent principalement, mais pas exclusivement, des cinq principaux lieux de naissance déclarés par les immigrants récents dans le cadre du recensement de 2021 : l'Inde, les Philippines, la Chine, la Syrie et le Nigéria.
3. Différentes régions du Canada.
4. Une combinaison d'âges et de genres.

**Recrutement et planification.** Environics a collaboré avec l'Agence pour élaborer des lettres de recrutement dans les deux langues officielles pour les organismes de services afin de présenter le projet et ses objectifs, de confirmer la légitimité du projet, de souligner l'anonymat des commentaires des participants et d'encourager la participation.

Environics a ensuite collaboré avec les organismes de services intéressés afin de s'assurer que les bonnes personnes étaient visées par les entrevues. Les nouveaux arrivants ont communiqué directement avec Environics après avoir entendu parler de la recherche auprès des organismes de services, ou ont été contactés par Environics, en fonction des listes de participants potentiels fournies par les organismes de services.

Une certaine souplesse était nécessaire pour le recrutement, particulièrement en ce qui concerne la capacité de trouver des nouveaux arrivants qui sont à l'aise de participer aux entrevues dans une langue officielle. Le tableau suivant résume la répartition finale des entrevues :

Le tableau suivant résume la répartition finale des entrevues :

**Résumé des entrevues réalisées**

<b>Pays d'origine</b>	Inde	5	<b>Régions du Canada</b>	Canada atlantique	3
	Chine	4		Québec	2
	Syrie	4		Ontario	8
	Nigéria	4		Manitoba et Saskatchewan	3
	Autre (p. ex., Liban, Ouganda, Yémen et Libye)	13		Alberta	4
<b>Statut de résidence</b>	Résidents permanents	21	<b>Langue de l'entrevue</b>	Colombie-Britannique	10
	Résidents temporaires	7		Anglais	28
	Citoyens canadiens*	2		Français	2

\*Bien que l'accent ait été mis sur les résidents permanents et temporaires pendant le recrutement, deux participants intéressés avaient déjà obtenu leur citoyenneté, même s'ils n'étaient au Canada que depuis cinq ans.

**Entrevues.** Les entrevues ont été menées virtuellement (par l'intermédiaire de Zoom) entre le 12 avril et le 5 mai 2023. Elles duraient de 30 à 60 minutes, selon les réponses des participants. Vingt-huit (28) entrevues ont été réalisées en anglais et deux (2) en français. Chaque participant a reçu un montant de 100 \$ par courriel en guise de remerciement pour son temps.

Toutes les entrevues ont été enregistrées aux fins d'une analyse subséquente par l'équipe de recherche. Au cours du processus de recrutement et au début de leur entrevue, les participants ont donné leur consentement à un tel enregistrement et ils ont été assurés de leur anonymat dans les rapports subséquents.



## Annexe B : Lettre de recrutement

Environics Research

Agence du revenu du Canada – Production d’une déclaration de revenus pour la première fois par les nouveaux arrivants au Canada

**Lettre de recrutement aux organismes communautaires (VERSION DÉFINITIVE 21 mars 2023)**

30 entrevues individuelles approfondies avec des nouveaux arrivants des cinq dernières années

Objet : Environics Research – Demande de participants pour un projet de recherche de l’Agence du revenu du Canada

Bonjour,

Je travaille pour Environics Research, et je communique avec vous pour demander l’aide de votre organisme dans le cadre d’un projet de recherche que nous menons pour l’Agence du revenu du Canada.

L’Agence souhaite mieux comprendre l’expérience des nouveaux arrivants au Canada quant à leur compréhension des impôts et des prestations au Canada et à leurs démarches à cet égard. Les résultats de la recherche seront utilisés pour aider l’Agence à concevoir et à mettre en place une stratégie pour soutenir les nouveaux arrivants qui produisent leur première déclaration de revenus et de prestations.

**Nous aimerions obtenir l’aide de votre organisme pour identifier les nouveaux arrivants au Canada qui pourraient participer à cette recherche.**

Nous souhaitons interviewer des **nouveaux arrivants qui sont arrivés au Canada au cours des cinq dernières années** (entre 2018 et 2023) et qui sont des **résidents permanents** (ont obtenu le statut de résident à l’extérieur du Canada et vivent maintenant ici) ou des **résidents temporaires** (titulaires d’un permis de travail ou d’études). Nous aimerions principalement, mais pas exclusivement, interviewer des nouveaux arrivants de l’Inde, des Philippines, de la Chine, de la Syrie et du Nigéria (les cinq principaux lieux de naissance déclarés par les immigrants dans le cadre du Recensement de 2021).

La recherche se présente sous la forme d’entrevues individuelles, menées (en personne ou en ligne) par un chercheur d’Environics. L’entrevue durera de 45 à 60 minutes et, une fois terminée, les participants recevront une rétribution de 100 \$.

Soyez assurés que nous ne vendons ni ne demandons quoi que ce soit. La participation à la recherche est entièrement volontaire et confidentielle. Tous les renseignements recueillis, utilisés ou communiqués serviront à des fins de recherche seulement et seront administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Si vous avez des questions au sujet de cette recherche, n’hésitez pas à me les poser.

J’espère avoir bientôt de vos nouvelles. Merci.

(Signature)

(Bloc de signature contenant le nom et les coordonnées/le courriel/le numéro de téléphone)

## Annexe C : Guide d'entrevue

**Environics Research**  
**Agence du revenu du Canada – Production d'une déclaration de revenus pour la première fois par les**  
**nouveaux arrivants au Canada**  
**Guide d'entrevue (FINAL 21 mars 2023)**

30 entrevues individuelles approfondies avec des nouveaux arrivants des cinq dernières années

Nom : \_\_\_\_\_  
 Organisme qui réfère : \_\_\_\_\_  
 Date de l'entrevue : \_\_\_\_\_  
 Intervieweur/intervieweuse : \_\_\_\_\_  
 Lieu de l'entrevue : \_\_\_\_\_  
 Anglais \_\_\_\_\_ Français \_\_\_\_\_  
 En personne \_\_\_\_\_ En ligne \_\_\_\_\_  
 Homme \_\_\_\_\_ Femme \_\_\_\_\_  
 18 à 34 ans \_\_\_\_\_ 35 à 49 ans \_\_\_\_\_ 50 ans et plus \_\_\_\_\_

### Présentation des procédures (5 minutes)

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_. Merci d'avoir accepté de me parler aujourd'hui.

Je travaille pour Environics Research et une partie de mon travail consiste à interroger des gens partout au Canada sur différents sujets.

L'entrevue d'aujourd'hui porte sur la production des déclarations de revenus. Nous allons parler à une trentaine de personnes qui, comme vous, sont arrivées au Canada au cours des cinq dernières années. Nous aimerions savoir comment s'est passée votre première expérience de production d'une déclaration de revenus au Canada.

L'entrevue durera entre 45 et 60 minutes, selon vos réponses.

Nous effectuons cette recherche pour l'Agence du revenu du Canada. Tout ce que vous me dites aujourd'hui demeurera anonyme. Nous rédigerons un rapport pour l'Agence, mais il ne vous identifiera pas par votre nom, ni aucun autre participant (votre identité restera confidentielle).

Nous aimerions que vous nous fassiez part de vos réflexions et de votre expérience le plus honnêtement possible.

Est-ce que je peux enregistrer notre conversation pour m'aider à rédiger mon rapport? Je vais aussi prendre des notes pendant que nous parlons pour me rappeler certaines choses.

Je vais vous remettre un cadeau de remerciement à la fin de notre discussion.

Avez-vous des questions avant que je commence?

1. Pour commencer, pouvez-vous me parler un peu de vous? Par exemple, votre pays d'origine, l'année de votre arrivée au Canada, votre statut actuel au Canada et ce que vous faites (vous êtes étudiant, vous travaillez, vous êtes à la maison, etc.)

**Renseignements à confirmer :**

Année d'arrivée au Canada (2018-2023) : \_\_\_\_\_

Pays d'origine : \_\_\_\_\_

Statut de nouvel arrivant :

\_\_\_\_ Résident permanent (a obtenu le statut de résident à l'extérieur du Canada et vit maintenant ici)

\_\_\_\_ Résident temporaire (titulaire d'un permis de travail ou d'études)

**Contexte et attentes (15 minutes)**

2. Depuis votre arrivée au Canada, avez-vous trouvé facile ou difficile de comprendre le régime fiscal canadien – c'est-à-dire pourquoi les Canadiens et Canadiennes paient des impôts sur leur revenu et comment produire une déclaration de revenus? Pourquoi dites-vous que c'est facile/difficile?
3. Avez-vous déjà produit une déclaration de revenus personnelle au Canada? Combien de fois? Quand était-ce la première fois?
4. Quelle était la place des impôts parmi toutes les choses que vous deviez faire à votre arrivée au Canada? (p. ex., trouver un logement, un emploi, une école, une garderie)
5. Avez-vous produit des déclarations de revenus en/au [pays d'origine]? Le régime fiscal canadien est-il semblable à celui du/de la [pays d'origine] ou différent? Quelles sont les similitudes? Les différences?
6. Que pensez-vous des impôts en général? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous vous sentez comme ça? À DEMANDER SI NÉCESSAIRE : Comment les impôts sont-ils perçus en/au [pays d'origine]?
7. Lorsque vous êtes arrivé au Canada, aviez-vous des idées ou des attentes concernant la production des déclarations de revenus? (idées préconçues)
8. Dans l'ensemble, la production de votre première déclaration de revenus ici s'est-elle déroulée comme vous pensiez? Quels sont les points positifs? Quels sont les points négatifs qui devraient être améliorés?

**Parcours (15 minutes)**

9. J'aimerais savoir à quoi a ressemblé votre première production d'une déclaration de revenus au Canada, étape par étape.

À CHAQUE ÉTAPE, POSEZ LES QUESTIONS SUIVANTES :

Qu'avez-vous fait en premier? Qu'avez-vous fait ensuite?

Est-ce que quelqu'un vous a aidé? Si oui, qui et comment?

Avez-vous eu de la difficulté ou des problèmes (« points faibles »)?

Comment vous êtes-vous senti?

Avez-vous été en mesure de résoudre les problèmes? Si oui, comment? Si non, pourquoi?

SI NÉCESSAIRE, SUGGESTIONS D'ÉTAPES :

1. Obtenir des renseignements
2. S'inscrire à Mon dossier
3. Rassembler des documents (y compris dans les portails, donc se souvenir des mots de passe, des justificatifs d'identité, etc.)
4. Trouver un logiciel ou un comptoir d'impôts
5. Remplir le formulaire/les demandes de renseignements
  - renseignements personnels
  - renseignements fiscaux dans les feuillets
  - renseignements sur les crédits et les prestations (insérer les renseignements des reçus)
6. Poser des questions si ce n'est pas clair
7. Réviser
8. Soumettre
9. S'inscrire au dépôt direct si ce n'est pas déjà fait/déposer le chèque ou faire le paiement
10. Comprendre l'avis de cotisation

**Prestations (5 minutes)**

10. Saviez-vous que vous pouvez demander des prestations des gouvernements fédéral et provincial l'année de votre arrivée au Canada, même avant de produire une déclaration de revenus? Par exemple, vous pouvez demander le crédit d'impôt pour la TPS/TVH et, si vous avez des enfants, l'allocation canadienne pour enfants, même si vous venez d'arriver et que vous n'avez pas de revenu au Canada.
- SI LE RÉPONDANT LE SAVAIT DÉJÀ : Comment l'avez-vous appris? Avez-vous demandé ces prestations? Quand les avez-vous demandées?

**Sources d'information (10 minutes)**

11. Lorsque vous êtes arrivé au Canada, où avez-vous entendu parler des impôts et des prestations? Quelles sources d'information avez-vous utilisées? (sans aide)
12. Avez-vous utilisé l'une des ressources suivantes? (avec aide)
- a. Ressources de l'Agence du revenu du Canada/du gouvernement du Canada
    - MONTRER L'EXEMPLE : Avez-vous déjà vu ce document? [fctsht\\_nw\\_cnd-fr.pdf \(canada.ca\)](#)
      - i. SI OUI : Vous a-t-il été utile? Expliquez pourquoi.
      - ii. SI NON : Croyez-vous qu'il pourrait être utile? Expliquez pourquoi.
    - MONTRER L'EXEMPLE : Avez-vous déjà vu ce document? [nw-cnd-fr.pdf \(canada.ca\)](#)
      - i. SI OUI : Vous a-t-il été utile? Expliquez pourquoi.
      - ii. SI NON : Croyez-vous qu'il pourrait être utile? Expliquez pourquoi.
  - b. Ressources du gouvernement provincial
  - c. Ressources en ligne/médias sociaux
  - d. Ressources communautaires (organismes d'aide à l'établissement, groupes communautaires, etc.)
  - e. Des personnes vous ont-elles donné des conseils? (DEMANDER AU BESOIN : Qui?)
13. Quel a été le meilleur conseil que vous avez reçu au sujet des impôts et des prestations au Canada? Qui vous a donné ce conseil?

14. Au Canada, il y a différents secteurs du gouvernement qui sont responsables de différentes choses, comme l'immigration, les impôts et les prestations. Selon votre expérience, est-il facile de savoir qui fait quoi? Avez-vous l'impression que les différents secteurs du gouvernement sont bien organisés (cohérence) ou avez-vous l'impression d'avoir besoin de tout recommencer avec chaque ministère? APPROFONDIR : gouvernement fédéral par rapport au gouvernement provincial par rapport au niveau municipal; parmi les différents ministères du gouvernement fédéral

**Soutien (5 minutes)**

15. En repensant à la première fois que vous avez produit une déclaration de revenus, quel soutien auriez-vous aimé recevoir pour vous faciliter la tâche?
- a. Quelles informations vous auraient été utiles avant de remplir votre déclaration de revenus pour la première fois?
16. Si un membre de votre famille ou un ami proche venait s'installer au Canada, que voudriez-vous qu'il sache au sujet des impôts? Il peut s'agir de n'importe quoi : ce qu'il faut faire, ce à quoi il faut faire attention, les erreurs à éviter, etc.

**Conclusion**

17. Avez-vous des commentaires à faire sur ce dont nous avons discuté aujourd'hui?

**Merci de votre participation.**