



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

Résumé exécutif

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

This report is also available in English.



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

Résumé exécutif

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

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

Numéro de catalogue : Rv4-169/1-2023E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-47948-4

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

Numéro de catalogue : Rv4-169/1-2023F-PDF (Rapport final, en français)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-47950-7

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



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 précédente¹; 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 exprimées 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 Robertson
Vice-présidente, Affaires générales et publiques
Environics Research Group
sarah.roberton@environics.ca
613-793-2229