

Données sur 

la période 

des impôts 

Expériences vécues par des  
personnes à faible revenu au Canada

**intuit**

Intuit Financial Freedom Foundation



Prospérité Canada

# Remerciements

---

Nous tenons à remercier sincèrement toutes les personnes qui nous ont fait part de leurs expériences dans le cadre de cette enquête.

La production du présent rapport a été rendue possible grâce au précieux soutien financier offert par l'Intuit Financial Freedom Foundation et le gouvernement de l'Ontario, et grâce à la contribution essentielle de partenaires communautaires et provinciaux de partout au Canada qui ont participé à notre enquête : AXIS Career Services, e4c, Family Services of Greater Vancouver, le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, Momentum, SEED Winnipeg, l'Union des consommateurs, le YMCA de la grande région de Saint John, et la Yukon Literacy Coalition.

Nous souhaitons également remercier les membres de notre comité consultatif, qui nous ont fourni de précieux renseignements et conseils tout au long du projet : Ansley Dawson, Sally Massey-Wiebe, Kevin Schachter, et Jen Smerdon.

Merci aussi à nos interviewers de partout au Canada pour leur excellent travail : Lydia Nicole Fanelli, Jessica Gilray, Mahesh Jayaraman, Hope Klein, Aileen Krush, Elizabeth Romo-Rabago, Bandana Singh, Lisa Thomson, et Lilly Wilson.

Finalement, nous voulons remercier les auteurs du rapport : Nirupa Varatharasan, Philippe Raphael et Ayesha Umme-Jihad, ainsi que Lillian Knorr, Salima Shariff, Uttam Bajwa, Allison Meserve, Julie McFayden, Adam Fair et Liz Mulholland.

## Comment citer ce rapport :

---

Nirupa Varatharasan, Philippe Raphael, et Ayesha Umme-Jihad. (2019). *Données sur la période des impôts : expériences vécues par des personnes à faible revenu au Canada*. Toronto : Prospérité Canada.

# Table des matières

---

---

Résumé	<b>3</b>	Implications pour les politiques, les pratiques et la recherche	<b>32</b>
Introduction	<b>8</b>	Conclusion	<b>37</b>
Méthodes d'enquête	<b>9</b>	Références	<b>38</b>
Données démographiques	<b>11</b>	Notes en fin d'ouvrage	<b>39</b>
Données	<b>13</b>		

# Résumé



Pour les personnes à faible revenu vivant au Canada, la période des impôts est une occasion importante d'accéder à une grande variété de prestations et de crédits offerts par le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux ou territoriaux. Toutefois, beaucoup de personnes à faible revenu sont confrontées à des obstacles lorsque vient le temps de produire leur déclaration de revenus, ce qui les empêche d'accéder à ces importantes sources de revenu. Par conséquent, Prospérité Canada a entrepris cette enquête aux fins suivantes :

1. Générer de nouvelles connaissances sur les expériences de production de déclarations de revenus de personnes à faible revenu.
2. Déterminer les implications significatives pour les programmes, les politiques et la recherche dans l'avenir.

## Méthodologie de l'enquête

De mars à juillet 2017, 53 personnes vivant sous le seuil de faible revenu (SFR) et provenant de huit provinces et un territoire ont participé à trois ou quatre entrevues semi-structurées (211 entrevues au total).

Les participants ont été recrutés par des organismes sans but lucratif et sélectionnés pour représenter différentes expériences de production de déclarations de revenus. Cette enquête principalement qualitative a permis de recueillir des données précieuses, mais étant donné les méthodes d'échantillonnage utilisées et le modèle de l'enquête, les résultats qui en ressortent ne sont pas représentatifs des expériences vécues par l'ensemble des personnes à faible revenu au Canada.

## Échantillon soumis à l'enquête

Les participants de l'enquête, d'origines ethniques diverses, avaient un âge médian de quarante ans. Soixante-deux pour cent des participants étaient des femmes. Quatre-trois pour cent des participants étaient célibataires, et 62 % des participants étaient nés au Canada. Les participants avaient différents niveaux d'éducation, et 78 % des participants ont indiqué qu'ils gagnaient un revenu annuel de 29 000 \$ ou moins.

# Principaux résultats de l'enquête

Nous avons recueilli des données sur les connaissances, les motivations, les expériences et le soutien obtenu en matière de production de déclarations de revenus.

Le niveau de connaissances des participants en la matière variait : certains comprenaient peu ou pas la manière de préparer et de produire une déclaration de revenus, alors que d'autres avaient suffisamment de connaissances pour produire leur déclaration eux-mêmes.

## Selon les participants, les aspects les plus complexes du processus de production d'une déclaration de revenus étaient les suivants :

Parcourir le formulaire de déclaration de revenus



Calculer le remboursement d'impôt



Réunir les documents nécessaires



Les participants produisaient une déclaration de revenus principalement pour obtenir des prestations et un remboursement d'impôt.

Voici certaines expériences positives de production de déclarations de revenus :

- Accès à du soutien adéquat
- Processus transparents
- Atteinte des résultats attendus
- Situations fiscales simples
- Sentiments d'autoefficacité et de responsabilisation pour les participants ayant appris à produire eux-mêmes leur déclaration de revenus

Voici certaines expériences négatives de production de déclarations de revenus :

- Difficulté à réunir les documents nécessaires
- Services de production de déclarations de revenus inaccessibles
- Erreurs dans la déclaration de revenus
- Situations fiscales complexes
- Incertitude par rapport aux résultats
- Faible remboursement
- Mauvaise connaissance du soutien disponible
- Lack of awareness of tax-filing supports.

Les expériences des participants étaient aussi influencées par les types d'outils et de ressources utilisés pour produire la déclaration de revenus. La plupart des participants (28 %) avaient produit leur déclaration de revenus

avec l'aide de comptoirs d'impôts gratuits dans leur communauté qui sont opérés par des organismes sans but lucratif locaux. Toutefois, 23 % des participants avaient payé pour des services de production de déclarations de revenus. Ce pourcentage était plus élevé que prévu. Les participants avaient également demandé de l'aide à des amis (17 %) et à des membres de leur famille (15 %) pour produire leur déclaration de revenus. Selon les participants, ces personnes étaient la source d'aide la plus fiable.

Malgré d'importants investissements faits pas le gouvernement fédéral pour améliorer les communications de l'Agence du revenu du Canada (ARC), étendre les services à la communauté et élargir le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), les participants ont tout de même indiqué que les mesures de soutien en place étaient insuffisantes et qu'ils avaient fait face à plusieurs obstacles lors de la production de leur déclaration de revenus. Ils ont également soulevé certaines préoccupations quant à la qualité des services gratuits de production de déclaration de revenus.

**Voici certains des obstacles rencontrés lors de la production de déclarations de revenus :**

Les coûts liés à la production des déclarations de revenus ne sont pas transparents et devraient être normalisés par le gouvernement



Difficulté à comprendre les formulaires et les instructions en raison d'un faible niveau d'alphabétisation



Manque de connaissance des ressources d'aide gratuites dans la communauté



Difficulté à communiquer avec l'ARC en raison de son style de communication technique



Handicap



Situations de logement temporaire



Connaissance limitée du français ou de l'anglais



Difficulté à réunir les documents nécessaires à temps et coûts associés au processus



Services de soutien gratuits inaccessibles (emplacement, heures d'ouverture, etc.)



# Implications pour les politiques, les pratiques et la recherche

**Les résultats de notre enquête indiquent que les décideurs politiques qui cherchent à accroître les taux de production de déclarations de revenus et le recours aux prestations de revenu devraient envisager les mesures suivantes :**



1. Dans la mesure du possible, simplifier le code des impôts pour faciliter le processus de production de déclarations de revenus

---

2. Réduire la quantité de documents requis (p. ex., préremplir les formulaires avec les données que le gouvernement a déjà)

---

3. Augmenter la sensibilisation aux sites du PCBMI; tirer parti des systèmes de service utilisés par les personnes à faible revenu

---

4. Étendre et renforcer les services du PCBMI pour combler les lacunes en matière de service et de qualité

---

5. Repérer les personnes qui ne produisent pas de déclaration de revenus et adopter des stratégies ciblées pour les joindre

---

6. Mettre en place de nouveaux modèles de production de déclarations de revenus pour joindre les personnes qui ne peuvent utiliser les services du PCBMI

---

7. Accroître le soutien à longueur d'année pour aider les gens à accéder aux prestations et résoudre les problèmes plus rapidement

---

8. Améliorer la culture des services de première ligne de l'ARC en mettant davantage l'accent sur le soutien à la clientèle et la résolution de problèmes

---

9. Faire participer des personnes à faible revenu directement au développement de solutions pour obtenir de meilleurs résultats

---

10. Mettre en place des « supercentres » régionaux offrant des services à longueur d'année et dans les communautés sans comptoir d'impôts local

---



**Nos résultats suggèrent également que les fournisseurs de services communautaires d'aide fiscale pourraient envisager certaines mesures :**

1. Rendre le processus de production de déclarations de revenus plus transparent pour les clients afin que ces derniers sachent à quoi s'attendre
2. Proposer des listes de vérification des documents nécessaires pour aider les clients à mieux se préparer et améliorer leur expérience
3. Offrir des services adaptés pour répondre aux besoins particuliers de groupes divers
4. Aider les personnes qui veulent apprendre à produire elles-mêmes leur déclaration de revenus



**Enfin, notre enquête a soulevé de nombreux problèmes en matière de données et de recherche qui doivent être résolus pour améliorer notre capacité à combler les lacunes de production de déclarations de revenus :**

1. Permettre aux communautés locales de repérer les personnes à faible revenu qui ne produisent pas de déclaration de revenus ou qui n'utilisent pas les services du PCBMI
2. Surveiller et signaler les erreurs de production de déclarations de revenus dans les comptoirs d'impôts du PCBMI pour être en mesure de régler les problèmes et de dissiper les préoccupations
3. Étudier les besoins et les capacités des communautés rurales, éloignées et autochtones en matière d'aide à la production de déclarations de revenus

## Conclusion

Cette enquête portait sur les expériences de production de déclarations de revenus de 53 personnes à faible revenu provenant de partout au Canada. Les participants nous ont parlé de leurs connaissances, de leurs motivations et de leurs expériences en matière de production de déclarations de revenus, ainsi que du soutien qu'ils ont obtenu. Lorsqu'ils produisent leur déclaration de revenus, de nombreux participants font toujours face à des obstacles qui les empêchent d'accéder à d'importantes sources de revenu. Nous espérons que les résultats de cette enquête aideront les décideurs politiques, les fournisseurs de services à la communauté et les chercheurs dans leurs efforts visant à combler les lacunes en matière de production de déclarations de revenus et à améliorer l'accès aux prestations pour les personnes à faible revenu.

# Introduction



Pour les familles et les personnes à faible revenu, la période des impôts est une importante occasion d'accéder à des prestations et à des crédits offerts par le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux ou territoriaux pour accroître leur revenu. La production d'une déclaration de revenus permet d'accéder directement à des prestations et d'établir son admissibilité à des prestations accessibles au moyen d'autres processus de demande<sup>1</sup>.

Le revenu provenant de remboursements d'impôt et de prestations peut faire une grande différence dans d'importants aspects de la vie des personnes à faible revenu, notamment la stabilité financière, la stabilité en matière de logement, la sécurité alimentaire et la santé.

Pour les ménages à faible revenu, les remboursements d'impôt sont la plus grande entrée d'argent dans une année et ils leur permettent de faire des achats importants, de mettre de l'argent de côté pour des urgences ou pour des objectifs à long terme, de rembourser des dettes, ou de satisfaire à leurs besoins et à leurs désirs<sup>2</sup>.

Malgré cela, de nombreuses personnes à faible revenu ne produisent pas de déclaration de revenus<sup>3</sup>.

## Objectifs de l'enquête

Par conséquent, Prospérité Canada a mené une suite d'entrevues auprès de 53 personnes à faible revenu dans neuf provinces et territoires, de mars à juillet 2017. Nous avons analysé les données recueillies et étudié les implications pour les décideurs politiques, les chercheurs et les professionnels du milieu communautaire qui aident les gens à produire leur déclaration de revenus et à accéder à des prestations. Nos objectifs :

1. Générer de nouvelles connaissances sur les expériences de production de déclarations de revenus des personnes à faible revenu.

2. Déterminer les implications significatives pour les futurs programmes et politiques.

Ce rapport s'adresse principalement aux décideurs politiques fédéraux, aux chercheurs et aux professionnels du milieu communautaire qui s'efforcent d'améliorer les taux de production de déclarations de revenus et l'accès aux prestations chez les personnes à faible revenu. Les résultats de l'enquête peuvent toutefois se révéler pertinents pour d'autres personnes ayant le même objectif.

# Méthodes d'enquête

Nous avons recruté des participants ayant un faible revenu (c.-à-d. vivant sous le seuil de faible revenu) avec l'aide de notre réseau national d'organismes offrant des services sociaux de première ligne. Les participants ont été sélectionnés de façon à représenter différentes expériences de production de déclarations de revenus. Cinquante-trois personnes ont participé chacune à trois ou quatre entrevues semi-structurées (211 entrevues au total), de mars à juillet 2017. Les participants provenaient de centres urbains dans huit provinces et un territoire. Cette enquête principalement qualitative a permis de recueillir des données précieuses, mais étant donné les méthodes d'échantillonnage utilisées et le modèle de l'enquête, elle n'est pas représentative des expériences vécues par l'ensemble des personnes à faible revenu au Canada.

**53**   
personnes ont  
participé chacune  
à trois ou quatre  
entrevues

**211**   
entrevues ont été  
réalisées au total de  
mars à juillet 2017

Nous cherchions à mieux comprendre les aspects suivants :

1. Les connaissances financières, les habitudes et les attitudes en matière de déclarations de revenus chez les personnes à faible revenu
2. Les motivations qui poussent les personnes à faible revenu à produire une déclaration de revenus
3. Les expériences vécues par les personnes à faible revenu lorsqu'elles produisent une déclaration de revenus
4. Les différents types de ressources auxquelles les personnes à faible revenu ont recours pour produire leur déclaration de revenus
5. Les différents obstacles qui empêchent les personnes à faible revenu de produire une déclaration de revenus et donc d'accéder à des prestations

Les données recueillies ont été analysées au moyen du modèle de comportement intégré<sup>4</sup>. Selon ce modèle, qui décrit les facteurs directs déterminant tout comportement donné, l'intention d'adopter un comportement est le principal facteur. L'intention repose sur l'attitude, les normes perçues et la capacité d'agir personnelle. Les quatre autres facteurs directs sont les connaissances et les compétences permettant d'adopter un comportement, la prépondérance du comportement, les contraintes environnementales, et les habitudes. Dans notre cas, le comportement étudié était la production de déclarations de revenus, et nous avons utilisé le modèle de comportement intégré afin de structurer les codes utilisés pour l'analyse qualitative.

Chaque transcription a été lue deux fois, et des extraits ont été mis en surbrillance et codés. Chaque extrait a été examiné en fonction des codes principaux, ce qui a permis de dégager les grands thèmes. Les renseignements ont été validés par le comité consultatif du projet après les première et deuxième séries de codage. Ce comité était constitué d'experts de la communauté provenant d'organismes offrant des services sociaux de première ligne.

# Limites de l'enquête

Ces organismes organisent des comptoirs d'impôts à grande échelle dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI). Il s'agit de comptoirs où les personnes à faible revenu dont la situation fiscale est simple peuvent faire remplir gratuitement leur déclaration de revenus. Soutenus par l'Agence du revenu du Canada (ARC), ces comptoirs sont généralement mis en œuvre par des organismes communautaires locaux et des bénévoles.

**Les termes « préparer une déclaration de revenus » et « produire une déclaration de revenus » sont souvent utilisés comme synonymes. Toutefois, pour les besoins de ce rapport et dans les faits, la préparation d'une déclaration de revenus (activités telles que la collecte et la compilation de documents) mène au résultat : la production de la déclaration de revenus (l'action de soumettre une déclaration à l'ARC).**

Étant donné la petite taille de l'échantillon soumis à l'enquête, les méthodes de recrutement utilisées et l'approche qualitative adoptée, les résultats de cette enquête ne sont pas nécessairement représentatifs de l'expérience vécue par toutes les personnes à faible revenu au Canada.

Le biais de participation volontaire est l'une des limites de cette enquête. En outre, les participants ont été recrutés par l'intermédiaire d'organismes communautaires sans but lucratif qui offrent des services de préparation de déclarations de revenus. L'expérience vécue par les participants n'est pas nécessairement représentative de celle vécue par les personnes à faible revenu qui ne connaissent pas les services offerts par les comptoirs d'impôts ou qui ne les utilisent pas. Les entrevues ont été menées à des dates précises, et non en fonction d'un événement particulier (deux entrevues avant la production de la déclaration de revenus, et deux entrevues après). Par conséquent, certains participants pourraient ne pas avoir été interviewés près du moment où ils avaient produit leur déclaration de revenus et avoir dû se rappeler leurs expériences. Cette situation

peut causer un biais de rappel. Comme tous les participants vivaient dans des centres urbains, nous n'avons pas obtenu de renseignements sur les expériences vécues par les personnes vivant dans des communautés rurales ou éloignées.

Enfin, aucune entrevue n'a été menée auprès de fournisseurs de services de préparation de déclarations de revenus ou d'autres intervenants : bénévoles du PCBMI, fournisseurs de services payants de préparation de déclarations de revenus, personnel de l'ARC, ou amis et membres de la famille des participants.

# Données démographiques sur les participants

## LIEU ET ORIGINE

53 

participants provenant  
de neuf centres urbains  
au Canada

21 %	20 %	11 %
Alb.	Man.	Qc
9 %	9 %	9 %
Î.-P.-É.	C.-B.	Ont.
9 %	8 %	4 %
Yn	T.-N.-L.	N.-B.

62 % 

des participants  
nés au Canada

19 % sont arrivés il y a moins de 5 ans  
6 % sont arrivés il y a entre 5 et 20 ans  
11 % sont arrivés il y a plus de 20 ans  
2 % n'ont pas précisé leur origine

55 % des participants  
ont indiqué éprouver un  
**assez fort** sentiment  
d'appartenance

17 % Très fort  
9 % Assez faible  
19 % Très faible



## ÂGE

40 ans

est l'âge médian des  
participants, qui avaient  
de 18 à 70 ans.

## GENRE

62 % Femmes  
34 % Hommes  
4 % Autre



## GROUPE ETHNIQUE

38 %  
des participants ont  
indiqué **faire partie d'un  
groupe racialisé**

38 % Ne font pas partie d'un  
groupe racialisé  
22 % Autochtones  
2 % Autre

## ÉDUCATION



30 %  
Études  
secondaires  
non terminées

Les autres  
niveaux  
d'éducation se  
trouvent entre  
les deux



4 %  
Maîtrise ou  
diplôme  
professionnel

## SITUATION FAMILIALE

# 43 %

des participants étaient **célibataires**, et la plupart des participants (36 %) ont indiqué n'avoir **aucune personne à charge**.

**21 %**

Mariés

**13 %**

En relation

**9 %**

Divorcés

**6 %**

Veufs

**2 %**

Séparés

**6 %**

Autre

## SANTÉ

**38 %** des participants ont indiqué être en bonne santé

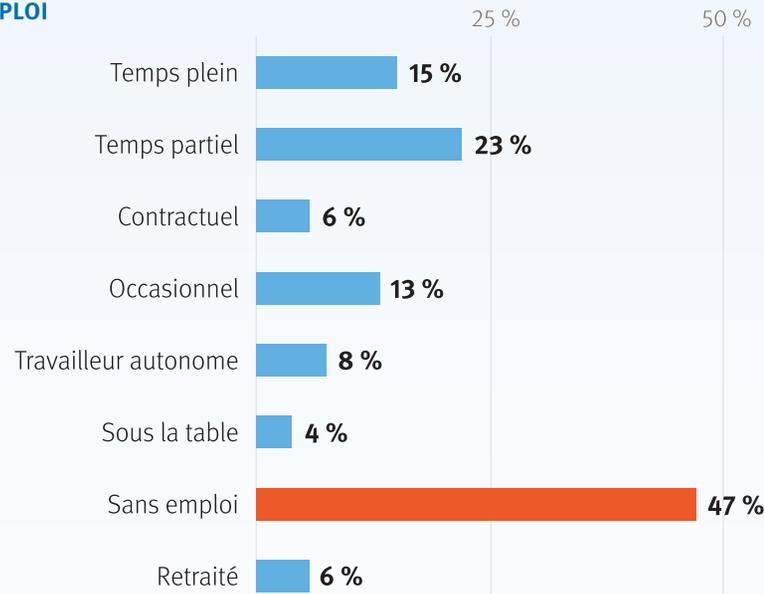
**8 %** Mauvaise

**19 %** Très bonne

**24 %** Passable

**11 %** Excellente

## EMPLOI



Les situations d'emploi ne s'excluent pas mutuellement.



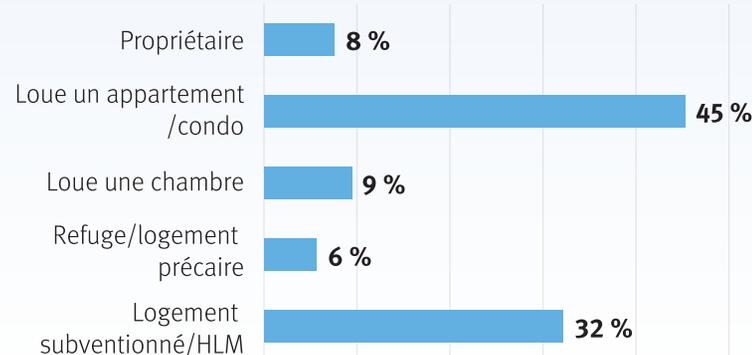
Parmi les participants ayant indiqué qu'ils étaient sans emploi, **76 %** l'étaient depuis plus de **45 semaines**.

- Plus de 45 semaines
- 12 % De 14 à 45 semaines
- 8 % Moins de 14 semaines
- 4 % Données manquantes

**15 %** des participants avaient une incapacité physique, mentale ou affective

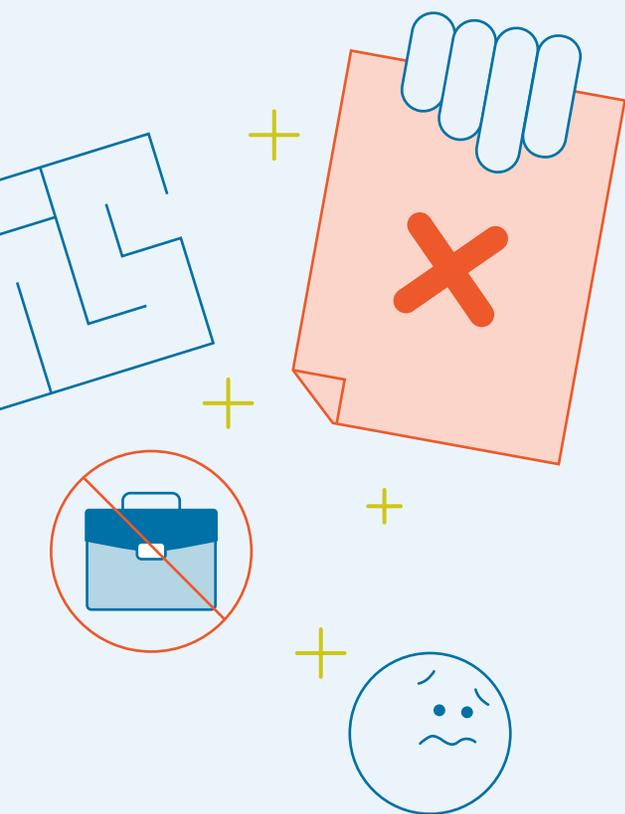
**25 %** des participants gagnaient moins de 10 000 \$ par année  
**32 %** gagnaient de 10 000 à 19 000 \$  
**21 %** gagnaient de 10 000 à 19 000 \$  
**22 %** gagnaient plus de 30 000 \$

## HOUSING



**47 %** des participants ont indiqué que plus de **50 %** de leur revenu servait à payer les coûts de logement

# Données



## Données quantitatives sur la production de déclarations de revenus

Quatre-vingt-quatorze pour cent des participants de notre enquête (50 personnes sur 53) produisaient des déclarations de revenus. Cette proportion est plus élevée que les taux estimés de production de déclarations de revenus chez les personnes à faible revenu au Canada<sup>5</sup>. Comme les participants ont été recrutés par des fournisseurs de services sociaux qui offrent des services de préparation de déclarations de revenus (ou qui dirigent les gens vers des organismes offrant ces services), les expériences que nous décrivons peuvent ne pas être représentatives de celles vécues par des personnes qui n'ont pas recours à des fournisseurs de services sociaux (pour la production de déclarations de revenus ou d'autres services).

Les participants de l'enquête ont indiqué utiliser les gains liés à la production de leurs déclarations de revenus (prestations, crédits et remboursements) pour :

- payer les nécessités de subsistance et les dépenses et subvenir à leurs besoins personnels et à ceux de leur famille;
- rembourser des dettes (prêts étudiants, etc.);
- payer les activités parascolaires ou récréatives de leurs enfants et payer pour du divertissement personnel.

### Données sur la production de déclarations de revenus par les participants (n = 53)

- 94 %** avaient produit une déclaration de revenus
- 72 %** produisent une déclaration chaque année
- 58 %** avaient reçu un remboursement à la suite de leur dernière déclaration
- 53 %** avaient produit leur déclaration en moins d'une journée
- 81 %** avaient obtenu des prestations ou des crédits l'année précédente
- 70 %** utilisaient leurs prestations ou leurs crédits pour payer des dépenses
- 62 %** ont indiqué qu'ils remplissaient une déclaration de revenus pour avoir accès à des prestations
- 21 %** n'avaient jamais entendu parler des prestations offertes

## Prestations et crédits

Les participants ont indiqué quels types de prestations et de crédits ils avaient reçus l'année précédente (2016).

81 %

avaient reçu le Supplément de revenu garanti



53 %

avaient reçu l'Allocation canadienne pour enfants



11 %

avaient reçu le crédit d'impôt pour personnes handicapées



55 %

avaient reçu le Crédit pour la taxe sur les produits et services/ taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)



13 %

avaient reçu des prestations du Régime de pensions du Canada



8 %

avaient reçu l'Allocation canadienne pour les travailleurs



## Faites la connaissance de Marcia et de Jared

Marcia et Jared sont deux personnages fictifs ayant produit une déclaration de revenus. Nous les avons créés en fonction des caractéristiques et des expériences communes à de nombreux participants de l'enquête. Le rapport fait état de leur parcours lors de la période des impôts (**page 21**), et des citations sont utilisées pour raconter leur histoire, de manière à ce que le lecteur puisse bien comprendre les expériences et les sentiments vécus par les personnes qui ont participé à notre enquête.



### Marcia

**Marcia (34 ans) est une femme issue d'un groupe racialisé et mère monoparentale de deux enfants, Tara (5 ans) et Ava (8 ans). Elle travaille à temps partiel dans une épicerie et bénéficie de l'aide sociale et d'autres prestations du gouvernement de l'Alberta.**

Marcia, Tara et Ava vivent dans un appartement de deux chambres, à Edmonton. Tara et Ava prennent l'autobus scolaire pour se rendre à leur école primaire et elles participent à des activités parascolaires deux soirs par semaine.

Marcia participe à des activités sociales, comme des cours de cuisine et des cours sur le rôle parental, au sein d'un organisme communautaire local qui lui a également offert de l'aide à l'emploi lorsqu'elle n'avait pas de travail. Elle a également recours au comptoir d'impôts du PCBMI organisé par l'organisme pour produire sa déclaration de revenus, en mars.



### Jared

**Jared a 65 ans et est séparé. Il travaillait à temps plein dans des métiers spécialisés, mais a pris sa retraite en raison des exigences physiques trop grandes et parce qu'il a des problèmes de santé à régler.**

Jared reçoit des prestations aux aînés du gouvernement de l'Ontario. Il n'a jamais adhéré à un régime d'épargne-retraite.

Jared vit dans sa maison à Ottawa, en Ontario, et n'a pas fini de rembourser son prêt hypothécaire. L'hiver, sa facture de services publics peut atteindre 600 \$ par mois et il embauche quelqu'un pour déneiger sa propriété.

Jared aime passer du temps avec sa famille et déjeuner avec des amis au café du coin. En février, il fait affaire avec un spécialiste pour produire sa déclaration de revenus.

# Qu'est-ce que les participants connaissent (ou comprennent) du processus de production de déclarations de revenus?

Les participants avaient des niveaux de connaissance variés au sujet de la production de déclarations de revenus. Certains d'entre eux connaissaient assez bien le processus ainsi que les documents nécessaires pour le réaliser. Parmi ces participants, certains avaient appris à produire eux-mêmes leur déclaration de revenus et savaient où obtenir de l'aide pour les situations plus complexes.

« La première fois où j'ai produit moi-même ma déclaration de revenus, j'ai lu le guide. Lorsque j'avais des questions, je pouvais appeler à un numéro. J'ai appelé de nombreuses fois, surtout pour l'impôt provincial, qui était plus compliqué. Il y avait de nombreux formulaires, l'impôt foncier, etc. »



**De nombreux participants trouvaient que le processus fiscal était trop complexe et qu'il devait être simplifié.**

Toutefois, la plupart des participants trouvaient que remplir les formulaires de déclaration de revenus, calculer les remboursements et réunir les documents nécessaires étaient des tâches complexes et difficiles. C'était le cas en particulier chez les nouveaux arrivants qui ne connaissaient pas bien le système fiscal. De nombreux participants trouvaient que le processus fiscal était trop complexe et qu'il devait être simplifié.

« Je ne connais pas le processus de production de déclarations de revenus de fond en comble, car il est plutôt complexe en général et il y a beaucoup de choses à prendre en considération. Il faudrait qu'il soit simplifié au point où nous pourrions le réaliser nous-mêmes en ligne en 10 minutes et en toute confiance, sans avoir à prendre de cours. »

Beaucoup de participants ont indiqué qu'avant de produire leur déclaration de revenus, ils ne savaient pas si, au final, ils allaient devoir ou recevoir de l'argent.

« Si nous avions l'assurance que le processus fiscal était simple et que nous allions recevoir un remboursement à la fin de l'année, tout serait plus facile, mais ce n'est pas le cas. Personne ne sait s'il aura une somme à payer avant d'avoir fait les calculs. »

Quelques participants ne savaient pas qu'il y avait des pénalités pour les personnes qui ne produisent pas de déclaration de revenus, alors que d'autres avaient l'impression que ceux qui commettent des fraudes fiscales ne subissent pas de conséquences négatives.

## Pourquoi les gens produisent-ils une déclaration de revenus?



Les participants avaient différentes raisons de produire une déclaration de revenus. La principale motivation soulevée était le fait de recevoir un remboursement d'impôt et de bénéficier de crédits d'impôt.

« En toute honnêteté, c'est pour obtenir un remboursement que je produis ma déclaration de revenus. »

Les gens prennent connaissance des prestations offertes, comme l'Allocation canadienne pour enfants, et cela devient une motivation importante pour produire une déclaration de revenus.

« En fait, je n'ai même pas obtenu de prestation fiscale pour enfants. Je pense que je n'en ai pas reçu pendant une ou deux années où j'y avais droit, car je ne savais même pas que ça existait. Je me suis dit : "Quoi? On nous paie pour avoir des enfants?" Alors j'ai produit ma déclaration de revenus en me disant : "Cool. Super!"

Les participants ont également indiqué qu'ils produisaient une déclaration de revenus pour obtenir des documents dont ils avaient besoin, comme l'avis de cotisation, qui permet d'obtenir des prêts étudiants et d'autres services.

« Je produis ma déclaration de revenus parce que mon prêt du RAFEO (Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario) exige une preuve de mes revenus de l'année précédente. Je dois donc produire ma déclaration de revenus avant une certaine date si je veux obtenir le financement dont j'ai besoin pour la session d'été. »

Le devoir de citoyen était aussi un facteur de motivation important pour de nombreux participants, mais certains avaient également peur de ne pas satisfaire aux exigences légales relatives à la production des déclarations de revenus.

« De mon côté, ça va bien. Mais j'ai plus peur qu'eux viennent me demander des explications. Je ne sais même pas ce qu'ils peuvent faire, mais je sais qu'après plus de trois ans, ils commencent vraiment à sévir. »



Marcia produit ses déclarations de revenus depuis quelques années, mais elle ne l'a pas fait pendant cinq ans, lorsqu'elle était étudiante à l'université. Elle a beaucoup de difficulté à comprendre le système fiscal, car elle ne sait jamais si elle devra payer une somme ou si elle recevra un remboursement. Au cours des dernières années, elle a reçu des remboursements parce qu'elle gagne un faible revenu et a deux enfants :

« Je produis ma déclaration de revenus parce que ça me permet d'obtenir de l'argent du gouvernement pour mes enfants et leurs activités et de bénéficier du crédit pour la TPS. Je dois également en fournir la preuve au bureau de l'aide sociale de l'Alberta pour continuer à recevoir des prestations. »

## Motivations :

# Pourquoi certaines personnes ne produisent-elles pas de déclaration de revenus?

La plupart des participants ont indiqué qu'ils produisaient leur déclaration de revenus chaque année. Certains participants ont toutefois dit qu'ils ne le faisaient pas chaque année, car ils trouvaient que ça n'en valait pas la peine. Ils voulaient éviter la déception de n'obtenir qu'un faible remboursement alors que le processus de production d'une déclaration de revenus prend beaucoup d'effort, de temps et, parfois, d'argent.

« Je sais qu'il y a l'avantage d'obtenir le crédit pour la TPS, mais on le reçoit seulement une fois tous les quelques mois. Et aller chez un spécialiste en déclarations de revenus, ça coûte 30 ou 40 \$, et ça donne quoi? »

Des participants ont également indiqué qu'ils hésitaient à produire leur déclaration de revenus en raison d'erreurs commises dans le passé par des personnes qui avaient préparé et produit leur déclaration de revenus pour eux, que ce soit des fournisseurs de services payants, des amis ou des membres de la famille, ou des bénévoles dans des comptoirs d'impôts gratuits. Peu importe qui avait produit la déclaration de revenus, ce sont les participants qui avaient subi les conséquences des erreurs commises.

« Quelqu'un avait produit ma déclaration de revenus et fait une erreur coûteuse. J'ai dû rembourser presque 2 000 \$ à cause de son erreur, même après avoir expliqué la situation à l'Agence du revenu du Canada, qui m'a répondu que ce n'était pas son problème, que c'était la faute de la personne qui avait produit ma déclaration. J'ai donc finalement dû rembourser le montant. »

Les participants ont également indiqué avoir peur de découvrir qu'ils doivent de l'argent au gouvernement.

« Honnêtement, mon niveau de connaissances financières n'est pas très élevé, donc pour moi c'est chaque année comme un pari. Je n'ai aucune idée de ce qui va se passer si je leur dois de l'argent. J'ai vraiment peur de leur devoir une énorme somme d'argent. »



Jared, qui produit ses déclarations de revenus depuis plus de 40 ans au Canada, connaît très bien le processus. Il croit que tous les Canadiens devraient le faire pour soutenir leur communauté ainsi que le système social :

« C'est un devoir des citoyens à l'égard de l'économie du pays. Le gouvernement doit savoir combien gagne chaque citoyen. »

## Quelles mesures d'aide et quelles ressources les gens utilisent-ils pour produire leur déclaration de revenus?

D'autres participants ne veulent tout simplement pas être « sur l'écran radar du gouvernement ». Ils ne veulent pas se sentir surveillés ou observés par le gouvernement. Certains participants ne produisent pas de déclaration de revenus pour des raisons légales, par exemple, pour éviter d'avoir à verser une pension alimentaire pour enfants ou pour éviter une saisie de leur salaire.

« Si elle produit sa déclaration de revenus, nous serons vraiment dans la merde, car ils vont commencer à faire des saisies de son salaire, et elle gagne 600 \$ par mois... Ça nous enlèverait le pain de la bouche. En réalité, c'est plus facile de ne pas produire de déclaration de revenus que de le faire, mais ça nous empêche d'avoir accès à beaucoup de services dont nous avons besoin. »

Ces résultats concordent avec ceux d'autres enquêtes portant sur les motivations qui poussent les populations vulnérables à produire ou non une déclaration de revenus<sup>6,7,8</sup>.

Les participants ont indiqué avoir eu recours à différentes ressources afin d'obtenir de l'aide pour produire leur déclaration de revenus, notamment des spécialistes en déclarations de revenus, des organismes communautaires, des comptoirs d'impôts gratuits, et des amis ou membres de la famille. Comme nous pouvons le voir à **la page 20**, les participants étaient plus portés à obtenir de l'aide auprès d'organismes communautaires (36 %). Ceux ayant eu recours aux comptoirs d'impôts (28 %) l'avaient fait par l'intermédiaire d'organismes communautaires, donc ces sources d'aide ne s'excluent pas mutuellement.

Les « autres sources d'aide » (9 %) font référence à des syndicats de faillite, à des interprètes ou à des personnes qui parrainent des immigrants. Les participants qui avaient produit eux-mêmes leur déclaration de revenus avaient utilisé des logiciels en ligne et accédé à de l'information sur le site de l'ARC et d'autres sites.

Le pourcentage de participants ayant eu recours à des sources d'aide payantes (23 %) était plus élevé que prévu pour cette population. Les coûts élevés des services payants de préparation de déclarations de revenus ont un impact disproportionné sur ces personnes en raison de leur faible revenu. Ce résultat nous a également surpris parce que les participants étaient admissibles aux comptoirs d'impôts gratuits dans le cadre du PCBMI et qu'ils avaient été recrutés pour l'enquête par des organismes communautaires qui offrent ce service ou qui dirigent les gens vers des organismes offrant ce service. Certains participants ont indiqué qu'ils ne connaissaient pas l'existence des comptoirs d'impôts gratuits, alors que d'autres ont dit qu'ils préféreraient, pour différentes raisons, avoir recours à des spécialistes en déclarations de revenus plutôt qu'à des comptoirs tenus par des bénévoles.



**Les participants étaient plus portés à obtenir de l'aide auprès d'organismes communautaires**

## Quel type d'aide est important pour la production de déclarations de revenus?

### Ressources utilisées par les participants pour la production de déclarations de revenus

**36 %**  
ont eu recours à des organismes communautaires

**28 %**  
ont eu recours à un comptoir d'impôts



**23 %**  
ont eu recours à des services payants

**17 %**  
ont obtenu l'aide d'un ami

**15 %**  
ont demandé de l'aide à leur famille



**9 %**  
ont eu recours à d'autres sources d'aide

Nous avons demandé aux participants quel type d'aide ils avaient obtenu pour produire leur déclaration de revenus. Ils ont indiqué principalement avoir eu recours à des conseils, à de l'aide auprès d'un comptoir d'impôts gratuit ou de spécialistes, et à de l'aide pour comprendre les prestations offertes. De nombreux participants ont également dit qu'ils aimeraient obtenir de l'aide pour apprendre à produire eux-mêmes leur déclaration de revenus et pour comprendre les situations fiscales complexes.

Lorsque nous leur avons demandé quel type d'aide serait le plus important à obtenir, **30 % des participants ont nommé l'aide permettant de produire soi-même sa déclaration de revenus**, 28 % ont nommé l'accès à un comptoir d'impôts gratuit, et 19 % ont nommé l'information sur l'accès aux prestations.



L'agent de l'aide sociale chargé du cas de Marcia a dirigé cette dernière vers le comptoir d'impôts organisé par son organisme communautaire local dans le cadre du PCBMI. Quelqu'un du comptoir d'impôts l'appelle en février pour fixer un rendez-vous en mars et lui indiquer quels documents apporter :

« Je n'ai pas beaucoup de dépenses, mais il est difficile de s'assurer d'avoir tout ce qu'il faut. Il y a les dépenses pour les activités de mes filles, la carte d'abonnement au transport en commun pour le travail, et d'autres documents. Je fais confiance au comptoir d'impôts, où des bénévoles ont appris à produire des déclarations de revenus simplement parce qu'ils veulent aider. Je trouve cela génial. »

# Sentiments à l'égard des diverses ressources utilisées pour la production de déclarations de revenus

Les participants ont parlé de leurs expériences négatives et positives concernant les différentes ressources utilisées pour produire leur déclaration de revenus.

## Comptoirs d'impôts gratuits

- ✓ Les organismes communautaires voulaient réellement aider et ne cherchaient pas à faire de l'argent
- ✗ Trop achalandés
- ✗ Les bénévoles qui produisaient les déclarations de revenus n'expliquaient pas toujours bien le processus de façon transparente
- ✗ Inconfort lié au manque d'expérience des bénévoles non professionnels, surtout parce que les comptoirs d'impôts du PCBMI ne sont pas tenus responsables des erreurs commises

## Spécialistes en déclarations de revenus

- ✓ Satisfaction à l'égard du professionnalisme ressenti dans les services payants
- ✓ Le fait de recevoir un remboursement immédiat était un avantage
- ✗ Frustration à l'égard des frais imprévus et de l'augmentation annuelle des frais pour les services reçus
- ✗ Aucune explication du processus, ce qui contribue à la crainte des résultats imprévisibles

## Aide de la famille ou d'amis

- ✓ Confiance envers ces personnes
- ✓ Service fourni à peu ou pas de frais
- ✗ Lorsque cette ressource n'était plus disponible, les participants se sentaient anxieux et ne savaient plus où obtenir de l'aide pour produire leur déclaration de revenus



Jared fait affaire avec un spécialiste en déclarations de revenus et trouve difficile de réunir tous les documents nécessaires, comme les factures de services publics, les reçus de transport et médicaux, etc. Il appelle le spécialiste en février et obtient un rendez-vous assez rapidement. Avant de participer à notre enquête, Jared ne savait pas qu'il y avait des comptoirs d'impôts gratuits offerts dans sa communauté :

« Je ne savais pas que ça existait, sinon je leur aurais posé des questions sur les documents à réunir. Outre cela, les personnes qui fournissent le service font-elles un bon travail? S'agit-il d'étudiants ou de vrais comptables? »

# Deux parcours de production d'une déclaration de revenus

Obtenir et réunir les documents

Prendre rendez-vous pour produire la déclaration de revenus

Attendre de pouvoir faire préparer sa déclaration de revenus

Produire la déclaration de revenus

Obtenir l'avis de cotisation

Constater le résultat

**Marcia**  
se rend dans un comptoir d'impôts du PCBMI



**Jared**  
fait affaire avec un spécialiste en déclarations de revenus



COMMUNICATION

RÉFLEXIONS

ÉMOTIONS

COMMUNICATION

RÉFLEXIONS



**En ligne** : ARC, reçus, feuillets  
**Courrier** : feuillets, reçus  
**Visites en personne** : employeur, bureaux de professionnels, organismes gouvernementaux, bibliothèque pour utiliser l'Internet  
**Téléphone** : ARC, organismes gouvernementaux, organismes communautaires

« C'est trop compliqué. Tout organiser et s'assurer de ne rien perdre est épuisant. »



**Téléphone**  
Appel de l'organisme communautaire pour fixer un rendez-vous

« L'organisme m'a appelée pour me faire un rappel et fixer un rendez-vous. Je n'ai pas eu à attendre. Ils m'ont dit quoi apporter. »



**En personne**  
Comptoir d'impôts du PCBMI

« C'est compliqué, car mes filles sont toujours avec moi lorsque je fais produire ma déclaration de revenus. »



**En personne**  
Comptoir d'impôts du PCBMI

« Ils étaient très gentils et m'ont tout expliqué. Après, le bénévole m'a indiqué toutes les choses gratuites auxquelles j'avais droit dans ma communauté. »

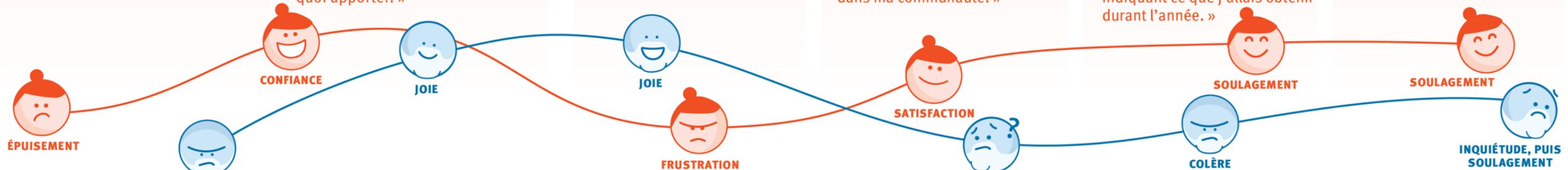


**En ligne**  
Site Web de l'ARC

« Je n'ai eu aucun problème avec la production de ma déclaration de revenus. J'ai reçu par la poste le document indiquant ce que j'allais obtenir durant l'année. »

Aucune communication

« Tout a bien été. Je vais recevoir mes prestations. »



**Courrier** : feuillets, reçus  
**Visites en personne** : bureaux de professionnels, organismes gouvernementaux  
**Téléphone** : ARC, organismes gouvernementaux, organismes communautaires

« J'ai tendance à égarer mes documents, donc il est difficile pour moi de veiller à les mettre ensemble et toujours au même endroit. »



**Téléphone**  
Appel au spécialiste en déclarations de revenus

« Le bureau près de chez moi a pu me donner rendez-vous tout de suite. »



**En personne**  
Spécialiste en déclarations de revenus

« Je n'ai pas eu à attendre, ce fût rapidement mon tour, comme prévu. »



**En personne**  
Spécialiste en déclarations de revenus

« Je pensais pouvoir obtenir une copie papier des feuillets, mais j'ai réalisé que depuis quelques années, il fallait aller en ligne et les faire imprimer. »



**Courrier**  
ARC

« Je n'étais pas content qu'ils aient omis de me poser des questions sur ma maison, car ça veut dire que je n'aurai pas mes subventions à temps cette année. »



**Téléphone**  
Prendre rendez-vous avec le spécialiste en déclarations de revenus  
**En personne**  
Spécialiste en déclarations de revenus

« Ils avaient omis d'inscrire certains renseignements, donc j'ai dû y retourner. Au moins, ils m'ont aidé à régler le problème. »

# Expériences :

## Quels sont les facteurs menant à une bonne expérience?



Les participants de l'enquête ont indiqué certains facteurs qui avaient contribué selon eux à leur faire vivre une expérience positive lors de la production de leur déclaration de revenus.

### 1. L'accès à des ressources d'aide, comme les comptoirs d'impôts du PCBMI, les spécialistes en déclarations de revenus, et les amis ou la famille :

Les participants ayant reçu un soutien adéquat avaient tendance à recourir au même service chaque année.

« Le processus le plus agréable c'est quand on trouve un endroit où on nous aide vraiment avec tout et on s'assure de nous donner accès à toutes les prestations possibles. Ça simplifie les choses et nous enlève beaucoup de stress. »

Parmi les différents types de ressources pour la production de déclarations de revenus, les comptoirs d'impôts et les bénévoles du PCBMI ont souvent été mentionnés comme étant extrêmement précieux par les membres de la communauté, qui peuvent utiliser ce service gratuit s'ils ne sont pas en mesure de s'offrir des services payants.

### 2. Les situations fiscales simples :

Les participants qui n'avaient pas eu à réunir beaucoup de documents et de reçus pour produire leur déclaration de revenus avaient généralement vécu une bonne expérience.

« Je n'avais pas beaucoup de choses à entrer dans ma déclaration de revenus cette année, donc je crois que ça a été plus facile. Et la personne avec qui j'ai fait affaire savait ce qu'elle faisait, ce qui a aidé. »

### 3. Le sentiment d'autonomie ressenti par les personnes ayant produit elles-mêmes leur déclaration de revenus :

Les participants ont indiqué s'être sentis satisfaits et indépendants une fois qu'ils avaient appris à produire eux-mêmes leur déclaration de revenus.

« Les premières fois, j'ai ressenti beaucoup de fierté, car je ne suis pas quelqu'un qui aime les chiffres. La toute première fois, j'ai dit : "Je ne peux pas croire que je l'ai fait, finalement ce n'était pas si compliqué." Quand j'ai vu que mon avis de cotisation correspondait au remboursement que j'avais calculé, j'ai ressenti beaucoup de satisfaction. »



En ce moment, Marcia a beaucoup de documents à réunir pour se préparer à la période des impôts. Elle se sent toutefois réellement soutenue par son organisme communautaire et le comptoir d'impôts du PCBMI.

« J'aime beaucoup aller au comptoir d'impôts du PCBMI, où je sens qu'on me respecte et qu'on prend ma situation financière au sérieux. Les bénévoles me posent beaucoup de questions chaque année pour bien faire leur travail, et ils me disent quoi apporter et qu'est-ce qui va se passer. Peut-être que l'année prochaine je pourrais apprendre à le faire moi-même. »

#### 4. Les conseils fournis par la personne qui prépare la déclaration de revenus sur le processus et l'admissibilité aux prestations :

La production de déclarations de revenus et l'admissibilité aux prestations sont des processus reconnus comme étant intimidants et difficiles à comprendre pour beaucoup de gens. Par conséquent, en leur expliquant ces processus de façon transparente, les bénévoles du PCBMI et les autres personnes ayant aidé les participants à produire leur déclaration de revenus leur ont permis de vivre une expérience agréable.

« Je vois que ces gens travaillent bénévolement, avec leur cœur. Ils aiment ce qu'ils font et ils ne jugent pas le revenu des autres. Ils ne veulent pas nous faire perdre notre temps. Et ils nous posent des questions : recevez-vous des prestations provinciales? Avez-vous de l'aide au logement? Si vous ne voulez pas en demander, pouvons-nous vous aider avec quoi que ce soit? Ils veulent vraiment nous aider. J'aime comment ils nous traitent là-bas. »

#### 5. La satisfaction des attentes relatives à la production des déclarations de revenus :

Souvent, les participants ne savaient pas s'ils allaient devoir de l'argent ou recevoir un remboursement, ni si le processus se déroulerait sans erreur et sans vérification.

« Oui, ça s'est passé comme prévu. En fait, c'était encore mieux, car comme je l'ai dit plus tôt, au départ ils voulaient que je paie 9 000 \$. Finalement, personne ne devait rien à qui que ce soit, donc c'est très satisfaisant. »

Selon les participants, pour vivre une bonne expérience de production de déclaration de revenus, il faut que la personne qui les aide ne fasse aucune erreur, qu'ils se sentent respectés peu importe leur situation financière, et qu'ils reçoivent un remboursement du gouvernement.



Lorsque Jared gagnait un revenu stable, il se sentait en confiance en ayant recours à un spécialiste en déclarations de revenus, et il pouvait se permettre de payer les frais de 60 \$ pour le service. Sa situation fiscale n'était pas complexe et il avait peu de documents à réunir. Le processus de production de sa déclaration de revenus chez le spécialiste était rapide, efficace et facile, et si le spécialiste avait fait une erreur, il aidait Jared à régler les problèmes que cela avait pu causer.

« Avant la retraite, produire ma déclaration de revenus était un processus simple et prévisible. Je devais apporter chaque année les mêmes documents, et le comptable avait terminé le travail en 30 minutes. »

## Quels sont les facteurs menant à une mauvaise expérience?



Les participants ont indiqué certains facteurs qui avaient contribué à leur faire vivre une expérience négative lors de la production de leur déclaration de revenus.

### 1. Une mauvaise connaissance des ressources gratuites offertes :

De nombreux participants avaient été dirigés vers les comptoirs d'impôts du PCBMI par des organismes de services sociaux ou de services de santé de leur communauté. Beaucoup d'entre eux trouvaient que ces comptoirs n'étaient pas suffisamment portés à la connaissance du public. Ils ont également indiqué qu'ils avaient de la difficulté à produire leur déclaration de revenus, car ils n'étaient pas au courant des brochures et des services pouvant les aider.

« Je ne sais pas où sont ces comptoirs. J'en ai entendu parler, mais très peu, et je ne sais pas où il y en a un, sinon je crois que j'y serais allé, ou je leur aurais au moins posé des questions. »

### 2. La difficulté à obtenir les documents requis :

Beaucoup de participants ont trouvé difficile, tant sur le plan mental que physique, d'avoir à fouiller dans le courrier ou sur différents sites Web, à appeler l'ARC plusieurs fois ou à se rendre plus d'une fois chez la personne qui les aidait à produire leur déclaration de revenus. Les participants avaient également souvent besoin de documents supplémentaires pour demander des prestations. Par exemple, pour obtenir l'Allocation canadienne pour enfants, il faut fournir une preuve de citoyenneté et de résidence ainsi que l'acte de naissance de chaque enfant, et prouver que l'on est le principal fournisseur de soins.

« J'ai dû aller chercher mes papiers d'identité. J'ai dû aller à l'école des enfants pour obtenir une lettre disant qu'ils habitaient avec moi et que c'est avec moi que l'école interagit. J'ai ensuite dû aller chez le médecin des enfants pour obtenir une lettre disant que je suis leur parent et que c'est avec moi qu'ils sont lorsqu'ils viennent chez le médecin. Je devais aussi obtenir un autre document qui prouvait que je payais un loyer là où nous habitons, et un autre justificatif d'un organisme communautaire. »



Il y a quelques années, Marcia s'est retrouvée dans une situation fiscale complexe, car elle devait produire une déclaration de revenus pour plusieurs années précédentes où elle ne l'avait pas fait. Elle a dû se procurer des documents supplémentaires relatifs à ses études, à son divorce et à la garde de ses enfants. Le processus s'est fait en plusieurs visites, ce qui l'a obligée à payer une gardienne pour ses filles.

« Ça été vraiment pénible pour moi de produire ma déclaration de revenus alors que je traversais une période difficile. Je ne comprenais pas pourquoi ils avaient besoin de tous ces documents, et j'avais très peur de devoir payer des milliers de dollars. Mais j'ai reçu un gros remboursement pour les prestations que je n'avais pas obtenues pour mes filles. »

### 3. Heures d'ouverture non commodes dans les comptoirs d'impôts du PCBMI :

Beaucoup de personnes à faible revenu ont plusieurs emplois ou font des heures supplémentaires, donc elles ont besoin d'avoir accès aux comptoirs d'impôts à l'extérieur des heures normales, notamment les soirs et les fins de semaine. Pour réduire le temps passé au comptoir d'impôts, certains organismes permettent le dépôt des documents, ce que beaucoup de participants ont apprécié. Toutefois, les participants ont indiqué que, la plupart du temps, ils devaient attendre en file et devaient donc planifier leur visite.

« J'ai appelé le comptoir d'impôts et ils m'ont dit qu'ils ne prennent pas de réservations, donc il faut faire la file et attendre son tour. Je vais devoir y aller une journée où mes enfants et moi n'avons pas de rendez-vous chez le médecin ou ailleurs. »

### 4. Les erreurs commises par la personne qui produit la déclaration de revenus :

Une fois que la déclaration de revenus est envoyée à l'ARC, il est impossible d'y apporter des modifications avant d'avoir reçu l'avis de cotisation, ce qui peut prendre plusieurs semaines. En cas d'erreur, il faut envoyer une demande de modification pour obtenir un avis de cotisation corrigé. Par conséquent, des participants ont indiqué ne pas avoir reçu de remboursement ou de prestations du gouvernement, et avoir plutôt dû payer une somme.

« Nous avons produit notre déclaration de revenus, mais nous avons dû rappeler pour dire que nous avons oublié quelque chose d'important. On nous a répondu qu'il fallait payer un montant pour modifier la déclaration. Il fallait ensuite attendre de quatre à cinq mois pour avoir la subvention aux propriétaires pour l'impôt foncier. »



L'année dernière, Jared a fait affaire avec un spécialiste en déclarations de revenus qui ne lui a pas posé de questions sur sa propriété et n'a pas rempli des documents qui étaient essentiels pour que Jared obtienne une subvention du gouvernement pour l'impôt foncier. Le spécialiste a dû corriger cette erreur en dehors de la saison des impôts, et Jared a dû attendre quelques mois avant de recevoir l'argent. Dans le passé, les mauvaises expériences de Jared étaient liées au paiement des frais de 60 \$ pour faire produire sa déclaration de revenus, et au fait qu'il obtenait un très faible remboursement :

« Je sais qu'il est de mon devoir de produire ma déclaration de revenus, mais j'avais parfois besoin d'argent et je devais tout de même payer une somme, alors je trouvais que ça n'en valait pas la peine. »

### 5. Les situations fiscales complexes :

Les participants ont indiqué que les mauvaises expériences sont plus courantes lorsqu'on est travailleur autonome, qu'on produit une déclaration de revenus pour plusieurs années, ou qu'on produit des déclarations pour plusieurs membres de sa famille.

« Même la dernière fois c'était le bordel, il a fallu appeler trois ou quatre fiscalistes experts avant d'en trouver un qui voulait produire les déclarations de revenus pour notre famille, car ils disaient tous que pour une famille c'était différent et un peu compliqué, qu'il fallait ajouter des choses. C'est mêlant dès le départ. On a peur de le faire nous-mêmes parce qu'on se dit que si un fiscaliste n'est pas capable de le faire, comment allons-nous y arriver? C'est ironique. »

Les comptoirs d'impôts du PCBMI ne sont pas autorisés à produire des déclarations de revenus complexes (travailleur autonome, personne décédée, etc.), car les bénévoles ne sont pas formés pour traiter ces cas.

### 6. L'incertitude par rapport au résultat du processus :

Souvent, les participants ne savaient pas s'ils allaient devoir de l'argent ou recevoir un remboursement, ni si le processus se déroulerait sans erreur et sans vérification. Ce manque d'information ou de clarté était pour eux une source de stress et d'anxiété.

« La saison des impôts est très stressante pour moi, car si une année je finis par devoir payer quelque chose, je n'aurai aucun moyen de le faire. Je n'ai rien, comme vous pouvez le voir. »

### 7. Les faibles remboursements :

Pour certains participants qui avaient calculé les efforts nécessaires pour réunir les documents, le temps et les coûts de transport ainsi que le coût de production de la déclaration de revenus, un faible remboursement n'en valait pas la peine.

« Une fois, j'ai reçu un remboursement de 2,25 \$. Le comptable m'a dit qu'il en coûtait 35 \$ pour rédiger le chèque. »



**Les mauvaises expériences sont plus courantes lorsqu'on est travailleur autonome, qu'on produit une déclaration de revenus pour plusieurs années, ou qu'on produit des déclarations pour plusieurs membres de sa famille.**

## à l'égard de l'accès aux prestations du gouvernement par l'intermédiaire des déclarations de revenus

Les participants de cette enquête ont indiqué qu'ils avaient eu de la difficulté à comprendre des termes comme « prestation » et « crédit », à savoir s'ils étaient admissibles aux prestations et aux crédits, et à réaliser le processus de demande par eux-mêmes. Certains participants ont ressenti de la frustration par rapport aux processus de demande de prestations et à la nécessité de fournir des documents supplémentaires qui étaient difficiles à trouver ou à réunir. En général, les participants trouvaient que le gouvernement devrait fournir plus d'information sur les prestations et l'admissibilité à celles-ci, et plus de soutien pour accéder aux prestations.

Les participants ont nommé des obstacles à l'obtention de prestations, notamment : la langue, le manque de connaissances financières, la mauvaise connaissance des programmes gouvernementaux, les mauvais conseils donnés par la famille ou les amis, et les critères d'admissibilité complexes basés sur le revenu et les actifs. Cependant, les participants bénéficiaires de prestations ont indiqué qu'il s'agissait d'une source de revenu essentielle.

« L'Allocation canadienne pour enfants sert à payer tout ce dont mon enfant a besoin et suffit habituellement pour un mois. Donc, quand je reçois l'allocation, j'achète ce dont mon enfant a besoin pour le mois et c'est généralement suffisant jusqu'à la prochaine allocation. Ça aide beaucoup, parce que je sais que peu importe ce qui arrive, il a tout ce qu'il lui faut, même si moi je dois passer quelques jours sans manger, par exemple. »

Certains participants avaient décidé de ne pas demander de prestations pour différentes raisons, notamment : le montant de la prestation était trop petit, le processus de demande était compliqué, ils ne voulaient pas de cette aide, ou ils participaient à l'économie clandestine et ne voulaient pas déclarer leur revenu.



**Les participants de l'enquête ont indiqué avoir eu de la difficulté à réaliser les processus de demande de prestations par eux-mêmes.**

## à la production de déclarations de revenus et solutions proposées

Nous avons demandé aux participants de nommer les difficultés qu'ils avaient rencontrées en produisant leur déclaration de revenus et de proposer des solutions à ces obstacles. Ce qui suit est un sommaire de leurs réponses.

### Accessibilité

Les comptoirs d'impôts du PCBMI ne sont pas offerts dans toutes les communautés. Les participants aimeraient qu'il y en ait dans beaucoup plus de quartiers, qu'ils soient ouverts selon des horaires variables et qu'on y offre différentes options de préparation de déclarations de revenus (sans rendez-vous, avec rendez-vous, dépôt de documents, et visites à domicile pour les personnes âgées ou handicapées). Les participants ont également indiqué qu'un service de garde d'enfants est essentiel pour permettre aux parents de se rendre à un comptoir d'impôts sans qu'ils aient à y emmener leurs enfants ou à payer quelqu'un pour les garder. Les personnes à faible revenu n'ont pas toujours accès à des conseils gratuits et exacts en matière d'impôts, alors que ce soutien est nécessaire à longueur d'année. Augmenter le soutien par téléphone et l'accès à de l'aide pour la production de déclarations de revenus papier peut

être utile pour les personnes qui n'ont pas accès à un ordinateur ou à un logiciel de préparation de déclarations de revenus.

### Sensibilisation

Les participants ont indiqué que les campagnes d'information et de promotion sont deux excellents moyens d'informer les personnes à faible revenu sur les avantages de la production des déclarations de revenus, les différentes façons de faire et les documents requis. Ils ont également proposé des approches de marketing créatives, comme faire de la publicité pour les comptoirs d'impôts du PCBMI sur des gobelets à café ou dans des brochures intégrées à des communications du gouvernement. Ils ont suggéré que l'ARC et les organismes communautaires offrent des ateliers et des séances d'information sur l'importance et les avantages de produire sa déclaration de revenus. Parmi les autres suggestions, on retrouve des brochures en langage clair, des sites Web et des services téléphoniques pour accroître la sensibilisation et gérer les demandes. Les participants pensent que le secteur des services sociaux (banques alimentaires, centres communautaires, bureaux d'aide sociale, ministères administrant les prestations, etc.) pourrait jouer un rôle important dans la sensibilisation aux comptoirs d'impôts du

PCBMI et aux autres ressources de production de déclarations de revenus. Ils ont également proposé que les notions financières et la production de déclarations de revenus soient enseignées au secondaire, car il s'agit de compétences de base nécessaires. Il a aussi été mentionné que les appels effectués par les organismes communautaires afin de rappeler aux gens de prendre rendez-vous pour produire leur déclaration de revenus sont utiles pour aider ces derniers à s'organiser et à réunir les documents nécessaires.

### Communication avec l'ARC

Les participants nous ont dit qu'ils avaient beaucoup de difficulté à communiquer avec l'ARC en ligne, par téléphone ou par courrier lorsqu'ils avaient des problèmes avec leur déclaration de revenus. Ils devaient souvent appeler l'ARC pour poser des questions, obtenir des renseignements personnels et retrouver des documents. Beaucoup de participants avaient de la difficulté à comprendre le style de communication technique de l'ARC et ils se sentaient souvent intimidés ou mal à l'aise de parler de leurs problèmes personnels alors qu'ils tentaient d'éclaircir leur situation fiscale. Ils trouvaient d'ailleurs que les organismes communautaires les aidaient sur ce plan. Parmi les autres difficultés de

communication mentionnées par les participants, on retrouve le temps d'attente très long pour les interactions par téléphone, un système téléphonique automatisé prêtant à confusion, l'impossibilité de parler à une vraie personne, des réponses incohérentes des agents de l'ARC, et un manque d'empathie perçu chez ces derniers.

### Coûts de production de déclarations de revenus

Les participants à faible revenu qui ne connaissaient pas l'existence des comptoirs d'impôts et des services gratuits du PCBMI avaient souvent recours à des services payants pour produire leur déclaration de revenus. Les participants trouvaient que les frais de production des déclarations de revenus devraient être transparents et normalisés par le gouvernement. Ils ont proposé quelques solutions : offrir aux personnes à faible revenu des incitatifs pour la production de déclarations de revenus, et mieux faire connaître les logiciels gratuits sur le site Web du gouvernement du Canada.

### Documents

Beaucoup de participants ont indiqué avoir eu de la difficulté à obtenir et à réunir les documents requis pour produire leur déclaration

de revenus. Cela en a même découragé certains de terminer le processus et d'accéder aux prestations auxquelles ils avaient droit. Les feuillets d'impôt et les documents d'identité ont été décrits comme étant difficiles et coûteux à obtenir à temps pour produire la déclaration de revenus, surtout pour les participants qui avaient peu de connaissances financières ou qui étaient en situation d'itinérance. Les participants ont également dit que les formulaires de déclaration de revenus étaient remplis de langage technique et paraissaient intimidants et complexes. Certains participants étaient heureux d'avoir reçu avant la saison des impôts une liste de vérification des documents requis fournie par des organisations communautaires. Ils estimaient d'ailleurs que l'ARC et d'autres ministères devraient fournir une liste semblable, étant donné qu'ils ont une portée plus grande.

### Littéracie et langage

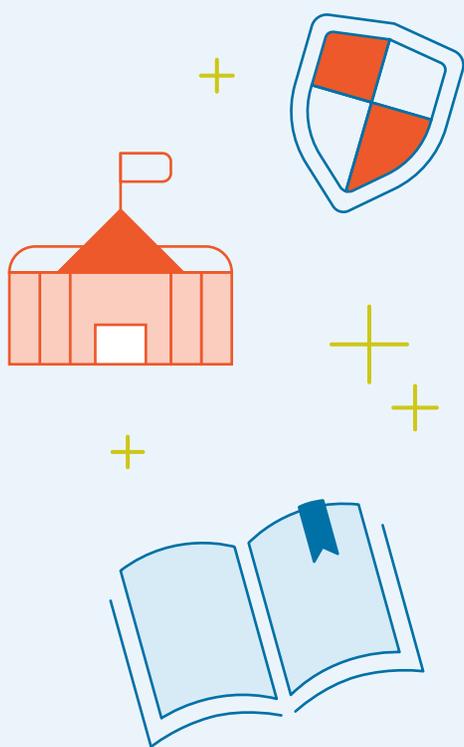
La période des impôts s'accompagne de tout un jargon et de formulaires et d'instructions difficiles à comprendre. Les participants ayant de faibles niveaux de littéracie, de numéracie ou d'anglais ou de français et ceux ayant des troubles cognitifs ont indiqué avoir eu certaines difficultés à produire leur déclaration de revenus.

Ces personnes aimeraient que les formulaires soient plus faciles à comprendre et utilisent un langage clair, et que du soutien individuel soit offert. Certains participants ayant décrit leur faible niveau de connaissances informatiques comme un obstacle important avaient eu besoin de ressources supplémentaires.

### Populations vulnérables

Les participants qui s'identifiaient comme autochtones, nouveaux arrivants au Canada, en situation de logement précaire, personnes handicapées ou membres de toute autre population vulnérable avaient plus d'obstacles à surmonter pour produire leur déclaration de revenus, notamment : problèmes de santé, revenu gagné « en dessous de la table », manque de connaissances sur le système fiscal du Canada et les exigences annuelles, barrière linguistique, absence d'adresse officielle, documents d'identité manquants, et méfiance à l'égard du gouvernement.

# Implications



En fonction des obstacles et des solutions mentionnées par les participants de l'enquête, nous avons mis en évidence des moyens par lesquels les décideurs politiques, les organismes communautaires offrant de l'aide fiscale et les chercheurs peuvent aider les personnes à faible revenu à produire leur déclaration de revenus et améliorer les services qui les soutiennent dans ce processus.



## Décideurs politiques

### 1. Simplifier le code des impôts :

Le code des impôts du Canada est devenu de plus en plus complexe au fil du temps, tout comme le processus de production de déclarations de revenus<sup>9</sup>. Cela s'explique en partie par l'ajout de nombreux crédits fiscaux et prestations de revenu conçus spécialement pour les ménages à revenu faible ou modeste. Il est donc important de reconnaître que la simplification du code des impôts et l'offre de prestations par l'intermédiaire du système fiscal sont des objectifs plutôt contradictoires. Cela dit, une

réévaluation périodique du système fiscal, comme celle demandée par l'organisation Comptables professionnels agréés (CPA) du Canada<sup>10</sup> ou celle réalisée au Royaume-Uni par l'Office of Tax Simplification<sup>11</sup>, serait bénéfique.

### 2. Diminuer le nombre de documents requis :

Beaucoup de participants ont indiqué que la collecte des documents était la partie du processus de production de déclarations de revenus la plus chronophage et la plus compliquée. Le gouvernement fédéral a déjà accès à bon nombre des données que l'on demande aux contribuables de fournir durant la période des impôts. Trouver des moyens d'utiliser plus efficacement les données existantes, plutôt que de demander aux contribuables de soumettre des documents papier, de resoumettre des renseignements qui n'ont pas changé, ou de faire une nouvelle demande de prestations lorsque leur situation n'a pas changé, permettrait d'éliminer une grande partie du fardeau lié à la production de déclarations de revenus. Le service Préremplir ma déclaration de l'ARC<sup>12</sup> représente un progrès sur ce plan. Lui aussi mis en place par l'ARC et destiné aux personnes à faible revenu ou à revenu fixe, le service Produire ma déclaration<sup>13</sup> est un autre pas dans la bonne direction. Il serait bon de trouver des façons d'offrir ce service à plus de Canadiens.

### 3. Mieux faire connaître les comptoirs d'impôts du PCBMI :

Beaucoup de nos participants ne savaient pas qu'il y avait des comptoirs d'impôts du PCBMI dans leur communauté. Certains ont par ailleurs proposé que l'ARC collabore avec divers secteurs pour mieux faire connaître ces comptoirs à travers différents canaux. Les services auxquels ont déjà recours des milliers de personnes à faible revenu sont un moyen idéal d'accroître la sensibilisation : centres de santé communautaires, services d'établissement pour les nouveaux arrivants, centres de la petite enfance, fournisseurs de logement communautaire et services d'aide sociale et d'emploi. Si elles ne sont pas informées des ressources disponibles, les personnes à faible revenu continueront d'utiliser des services qu'elles n'ont pas les moyens de s'offrir pour produire leur déclaration de revenus.

### 4. Étendre et renforcer les services du PCBMI :

Les organismes communautaires qui tiennent des comptoirs d'impôts du PCBMI offrent des services du mieux qu'ils peuvent avec des ressources limitées, mais ils doivent tout de même refuser des gens. Un soutien accru est nécessaire pour que les comptoirs d'impôts puissent maintenir et améliorer non seulement la quantité, mais également la qualité des services qu'ils offrent. Les participants de l'enquête et le grand public demandent que l'ARC (qui est souvent la source de confiance pour l'information fiscale<sup>44</sup>) veille à ce que les comptoirs d'impôts du PCBMI offrent des services de qualité gratuits fournis par des bénévoles adéquatement formés.

### 5. Repérer les personnes qui ne produisent pas de déclaration de revenus et adopter des stratégies ciblées pour les joindre :

L'ARC a déployé des efforts importants pour permettre aux Canadiens d'obtenir des prestations : sensibiliser au fait que produire sa déclaration de revenus permet d'accéder à des prestations; accroître la présence régionale et la sensibilisation auprès des autochtones et d'autres communautés moins bien servies; élargir le PCBMI; et améliorer les communications pour les rendre plus simples, claires et cordiales. Toutefois, dans beaucoup de communautés, les comptoirs d'impôts du PCBMI sont toujours peu connus et il n'y a pas de ressources pratiques pour les personnes qui ont de la difficulté à produire leur déclaration de revenus. Des données plus précises au niveau régional et local sur les personnes qui ne produisent pas de déclarations de revenus peuvent aider les professionnels du milieu communautaire à mieux cibler leurs efforts de sensibilisation et à offrir un soutien plus efficace.

Parallèlement, il y a un besoin pour des investissements ciblés et des efforts collaboratifs afin d'élaborer et de mettre en place des stratégies plus complètes à l'échelle nationale et des mesures d'aide adaptées aux groupes les plus exclus, notamment : les communautés des Premières Nations vivant sur des réserves, les nouveaux arrivants, les travailleurs autonomes ou les personnes

dont la situation fiscale est complexe, et les personnes handicapées. Ces efforts devraient être menés de concert avec des réseaux et des organismes ayant une expertise pertinente relative aux impôts ou aux groupes cibles et qui travaillent déjà auprès de ces populations.

### 6. Mettre en place de nouveaux modèles d'aide à la production de déclarations de revenus pour soutenir les personnes que le PCBMI ne peut aider actuellement :

Le gouvernement fédéral, en collaboration avec d'autres partenaires, doit explorer de nouveaux modèles de programmes pour soutenir les personnes qui ne peuvent utiliser les services du PCBMI (travailleurs autonomes, personnes qui doivent produire une déclaration de revenus pour un conjoint décédé, etc.), les personnes qui ne peuvent se rendre elles-mêmes à un comptoir d'impôts parce qu'elles sont trop loin ou ont des problèmes de mobilité, et les communautés où le modèle du PCBMI n'est pas bien adapté aux capacités et aux besoins locaux (réserves des Premières Nations, communautés éloignées, etc.). Des modèles novateurs d'aide à la production de déclarations de revenus émergent au Canada et aux États-Unis (p. ex., l'aide virtuelle), mais des investissements sont nécessaires pour les mettre à l'essai et pour implanter à grande échelle ceux qui fonctionnent.

### 7. Accroître le soutien à longueur d'année :

Les personnes qui ne sont pas admissibles aux services du PCBMI en raison de leur situation

fiscale complexe peuvent généralement obtenir de l'aide gratuite pour produire leur déclaration de revenus uniquement en dehors de la saison des impôts, lorsque les organismes communautaires ont terminé d'exploiter leurs comptoirs d'impôts du PCBMI. Beaucoup de personnes vulnérables ont également besoin d'une aide concrète pour bien comprendre le processus d'examen lié aux prestations de l'ARC, qui exige que les bénéficiaires de prestations fournissent périodiquement de nombreux documents pour confirmer leur admissibilité aux prestations qu'ils reçoivent. Des participants ont indiqué qu'ils trouvent souvent que les communications de l'ARC liées aux examens portent à confusion et qu'ils ont peur de perdre des prestations dont ils ont besoin pour répondre à leurs besoins de base. Les organismes communautaires sont de plus en plus sollicités pour offrir du soutien aux personnes touchées et pour défendre leurs droits, mais ils ne sont pas bien outillés à cet effet. Tous les organismes communautaires ne veulent pas nécessairement offrir du soutien à longueur d'année pour la production de déclarations de revenus, mais des efforts devraient être déployés pour veiller à ce qu'au moins un organisme dans chaque région du pays soit outillé adéquatement et mandaté pour offrir ce service aux personnes qui lui sont envoyées, ou sur une base virtuelle pour des clients d'autres organismes de la région.

### **8. Améliorer la culture des services de première ligne de l'ARC :**

Certains participants ont dit se sentir surveillés par l'ARC et ont décrit l'anxiété que cela pouvait causer. Ils aimeraient que la culture des services de première ligne de l'ARC soit plus axée sur le soutien des personnes que sur leur surveillance. Les règles en place pourraient être appliquées avec plus de considération et de compréhension à l'égard des difficultés vécues par les personnes vulnérables qui essaient de s'y conformer. Le processus doit intégrer une communication plus facile, une résolution de problèmes plus souple et une ouverture à des solutions variées. Le Bureau de l'ombudsman des contribuables<sup>15</sup> est l'une des ressources permettant de signaler des problèmes de service.

### **9. Faire participer des personnes à faible revenu directement au développement de solutions :**

Il est de plus en plus reconnu que les solutions liées aux politiques et aux programmes fonctionnent de manière optimale lorsque les gens pour lesquels elles sont conçues et ceux qui sont responsables de les mettre en place participent activement à leur développement. Par conséquent, les décideurs politiques doivent faire en sorte que les personnes à faible revenu et les organismes et bénévoles qui les aident à produire leurs déclarations de revenus et à obtenir des prestations soient consultés dès le début du processus de développement de nouvelles solutions et régulièrement par la suite.

### **10. Envisager la mise en place de « supercentres » régionaux :**

Ce ne sont pas toutes les communautés qui ont la capacité d'offrir des comptoirs d'impôts du PCBMI, ni tous les centres d'impôts qui peuvent offrir des services à longueur d'année ou des services de suivi aux clients qui ont besoin d'aide concernant l'examen de leurs prestations ou d'autres problèmes avec l'ARC. Pour remédier à cela, il faudrait notamment étudier la possibilité de mettre en place des « supercentres » régionaux qui fonctionneraient à longueur d'année et seraient mandatés et outillés pour combler certaines des lacunes soulevées. Au Canada, certains endroits offrant des services dans le cadre du PCBMI commencent déjà à jouer ce rôle, notamment le Lakehead Social Planning Council à Thunder Bay, qui offre également des services aux communautés éloignées et autochtones de la région, et l'organisme WoodGreen Community Services à Toronto, qui offre des services à longueur d'année et prend en charge des personnes qui lui sont envoyées de partout dans la région du Grand Toronto. Les modèles de production virtuelle de déclarations de revenus, comme Virtual VITA<sup>16</sup>, aux États-Unis, sont une réelle occasion d'étendre la portée et les avantages de l'aide offerte aux clients et aux communautés qui ne peuvent profiter des services du PCBMI.



## Organismes communautaires offrant de l'aide pour la production de déclarations de revenus

### 1. Rendre le processus plus transparent :

Les comptoirs d'impôts du PCBMI fournissent un service important qui est apprécié par de nombreux participants. Il est toutefois possible d'améliorer ce service en communiquant clairement aux clients les étapes du processus de production de déclarations de revenus et de remboursement et en les informant au préalable des attentes à leur égard. Des participants nous ont également dit que souvent, ils ne comprennent pas ce qui se passe lorsqu'un bénévole prépare leur déclaration de revenus pour eux, et ils aimeraient qu'on leur explique les différentes étapes du processus.

### 2. Proposer des listes de vérification des documents nécessaires pour améliorer l'expérience de production de déclarations de revenus :

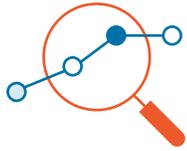
Les participants qui avaient pu utiliser une liste de vérification des documents requis pour leur situation fiscale avant de se rendre à un comptoir d'impôts du PCBMI ont indiqué avoir vécu une meilleure expérience. Ils s'étaient sentis mieux préparés et n'avaient pas eu à appeler l'ARC alors qu'ils étaient au comptoir d'impôts, ni à retourner au comptoir pour fournir des documents manquants. Les comptoirs d'impôts du PCBMI qui n'utilisent pas encore de listes de vérification devraient explorer cette option dans le but d'améliorer l'expérience de leurs clients.

### 3. Offrir des services adaptés :

Comme les organismes communautaires le savent, les personnes à faible revenu ne forment pas une population homogène. Les services doivent être adaptés pour répondre aux besoins particuliers des différents groupes vulnérables et pour aider ces personnes à surmonter les obstacles auxquels elles font face en matière de production de déclarations de revenus.

### 4. Aider les personnes qui veulent apprendre à produire elles-mêmes leur déclaration de revenus :

Certains participants ont indiqué qu'ils aimeraient apprendre à produire eux-mêmes leur déclaration de revenus ou avoir accès à de l'aide pour le faire. En aidant plus de gens à produire eux-mêmes leur déclaration de revenus, on permet aux bénévoles de se concentrer sur les personnes qui ont besoin de plus de soutien. Pour ce faire, il faut adopter des modèles d'aide qui permettent aux personnes intéressées d'apprendre le processus et d'accéder à des ordinateurs et à des logiciels de préparation gratuits.



## Chercheurs

### 1. Repérer les personnes à faible revenu qui ne produisent pas de déclaration de revenus ou qui n'utilisent pas les services du PCBMI :

À l'heure actuelle, les communautés locales n'ont pas suffisamment de données sur les personnes qui ne produisent pas de déclaration de revenus, ni sur l'emplacement des comptoirs d'impôts en fonction des besoins de chaque quartier. De telles données seraient utiles pour que les organismes communautaires et l'ARC puissent planifier des mesures ciblées visant à accroître le recours aux prestations, que ce soit par l'entremise des comptoirs d'impôts du PCBMI ou d'autres initiatives complémentaires.

### 2. Surveiller et signaler les erreurs de production de déclarations de revenus dans les comptoirs d'impôts du PCBMI :

Plusieurs participants ont exprimé des préoccupations quant à la qualité des services offerts et les erreurs pouvant être commises par les bénévoles dans les comptoirs d'impôts du PCBMI. Des recherches portant sur les types d'erreurs, leur

fréquence et leur gravité permettraient d'obtenir une image plus précise de ce qui se passe dans ces comptoirs afin de combler toute lacune et de dissiper les préoccupations des participants, notamment au moyen de formations<sup>17</sup>. Nous reconnaissons que les données administratives actuelles ne permettraient pas de connaître les taux de précision et que des investissements supplémentaires seraient nécessaires dans les infrastructures et les processus d'évaluation.

### 3. Étudier les besoins et les capacités des communautés rurales, éloignées et autochtones en matière d'aide à la production de déclarations de revenus :

Comme notre enquête était axée sur des participants vivant dans des centres urbains, nous n'avons pas de données sur les besoins, les ressources et les capacités de nombreuses communautés rurales, éloignées ou autochtones en matière de production de déclarations de revenus. De tels renseignements, combinés à des données sur des modèles efficaces mis en place par des communautés rurales, éloignées ou autochtones au Canada et dans d'autres territoires et pouvant être adaptés pour une utilisation plus large, seraient extrêmement utiles aux personnes qui travaillent sur des solutions visant à augmenter les taux de production de déclarations de revenus et le recours aux prestations dans ces communautés.

# Conclusion



Cette enquête portait sur les expériences de production de déclarations de revenus de 53 personnes à faible revenu provenant de partout au Canada. Les participants nous ont parlé de leurs connaissances, de leurs motivations et de leurs expériences en matière de production de déclarations de revenus, ainsi que du soutien qu'ils ont obtenu.

Lorsqu'ils produisent leur déclaration de revenus, de nombreux participants font toujours face à des obstacles qui les empêchent d'accéder à d'importantes sources de revenu. Nous espérons que les résultats de cette enquête aideront les décideurs politiques, les fournisseurs de services à la communauté et les chercheurs dans leurs efforts visant à combler les lacunes en matière de production de déclarations de revenus et à améliorer l'accès aux prestations pour les personnes à faible revenu.

# Références

(plusieurs accessibles en anglais seulement)

Bajwa, Uttam. *Accessing Income Boosting Benefits through Tax Filing*. Toronto, Ontario, 2015. <http://prospercanada.org/getattachment/ea6b571e-861e-4977-95cd-ba799bfbf12d/Accessing-Income-Boosting-Benefits-through-Tax-Fil.aspx>.

Barkow, Jaclyn Marie. *How Improved Training Strategies Can Benefit Taxpayers Using VITA Programs*. Walden University, 2017. <http://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>.

Agence du revenu du Canada. *Préremplir ma déclaration* (2018). <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/a-propos-preremplir-declaration.html>.

*Étude ethnographique sur l'expérience de Canadiens sans abri et en situation de logement précaire en matière de production de déclarations de revenus et d'accès aux prestations* (2018). <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/formspubs/pub/rc563/rc563-17f.pdf>.

*Produire ma déclaration* (2018). <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/produire-ma-declaration.html>.

Corporate Research Associates Inc. *Barriers Associated with Tax Filing in Vulnerable Populations Qualitative*. Halifax, 2017. [http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tps-gc/por-ef/canada\\_revenue\\_agency/2017/103-16-e/report.pdf](http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tps-gc/por-ef/canada_revenue_agency/2017/103-16-e/report.pdf).

Gouvernement du Royaume-Uni. About Us- Office of Tax Simplification (2018). <https://www.gov.uk/government/organisations/office-of-tax-simplification/about>.

Montano, Daniel E., et Danuta Kasprzyk. *Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behavior, and the Integrated Behavior Model*. Dans *Health Behavior and Health Education*, par Karen Glanz, Barbara K. Rimer, et K Viswanath, Fourth., 590. San Francisco: Jossey-Bass, 2008.

New York City Department of Consumer Affairs. Office of Financial Empowerment. *Virtual VITA: Expanding Free Tax Preparation-Program Insights*. 2014. <https://www1.nyc.gov/assets/dca/downloads/pdf/partners/Research-Virtual-VITAProgramInsights.pdf>.

Bureau de l'ombudsman des contribuables. *Entraîner des changements : rapport annuel 2017-2018*. Ottawa, 2018. [https://www.canada.ca/content/dam/oto-boc/special-reports/annualreport2017-2018photos/French\\_OTO\\_Annual\\_Report\\_Final\\_Corrected.pdf](https://www.canada.ca/content/dam/oto-boc/special-reports/annualreport2017-2018photos/French_OTO_Annual_Report_Final_Corrected.pdf).

Phoenix Strategic Perspectives Inc. *Qualitative Research: The Experiences of Indigenous Communities with Tax Filing*. Ottawa, 2017. [http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tps-gc/por-ef/canada\\_revenue\\_agency/2017/040-16-e/report.pdf](http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tps-gc/por-ef/canada_revenue_agency/2017/040-16-e/report.pdf).

Speer, Sean, Milagros Palacios, Marco Lugo, et François Vaillancourt. *The Cost to Canadians of Complying With Personal Income Taxes*. Vancouver, C.-B., 2014. <https://www.fraserinstitute.org/sites/default/files/cost-to-canadians-of-complying-with-personal-income-taxes.pdf>.

Thomas, J. CPA to the CRA: *Simplify Canada's Tangled Tax Code*. iPolitics, 2016. <https://ipolitics.ca/2016/06/15/cpa-to-the-cra-simplify-canadas-tangled-tax-code/>.

# Notes en fin d'ouvrage

1 Uttam Bajwa, *Accessing Income Boosting Benefits through Tax Filing* (Toronto, Ont., 2015), <http://prospercanada.org/getattachment/ea6b571e-861e-4977-95cd-ba799bfbf12d/Accessing-Income-Boosting-Benefits-through-Tax-Fil.aspx>.

2 Bajwa.

3 Agence du revenu du Canada. *Étude ethnographique sur l'expérience de Canadiens sans abri et en situation de logement précaire en matière de production de déclarations de revenus et d'accès aux prestations* (2018), <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/formspubs/pub/rc563/rc563-17e.pdf>.

4 Daniel E. Montano et Danuta Kasprzyk, *Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behavior, and the Integrated Behavior Model*. Dans *Health Behavior and Health Education*, par. Karen Glanz, Barbara K. Rimer, et K Viswanath, Fourth (San Francisco: Jossey-Bass, 2008), 590.

5 Bajwa. *Accessing Income Boosting Benefits through Tax Filing*.

6 Corporate Research Associates Inc., *Barriers Associated with Tax Filing in Vulnerable Populations Qualitative*. (Halifax, 2017), [http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tps-gc/por-ef/canada\\_revenue\\_agency/2017/103-16-e/report.pdf](http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tps-gc/por-ef/canada_revenue_agency/2017/103-16-e/report.pdf).

7 Agence du revenu du Canada. *Étude ethnographique sur l'expérience de Canadiens sans abri et en situation de logement précaire en matière de production de déclarations de revenus et d'accès aux prestations*.

8 Phoenix Strategic Perspectives Inc., *Qualitative Research: The Experiences of Indigenous Communities with Tax Filing* (Ottawa, 2017), [http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tps-gc/por-ef/canada\\_revenue\\_agency/2017/040-16-e/report.pdf](http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tps-gc/por-ef/canada_revenue_agency/2017/040-16-e/report.pdf).

9 Sean Speer et al. *The Cost to Canadians of Complying With Personal Income Taxes*. (Vancouver, C.-B., 2014), <https://www.fraserinstitute.org/sites/default/files/cost-to-canadians-of-complying-with-personal-income-taxes.pdf>.

10 J. Thomas, CPA to the CRA: *Simplify Canada's Tangled Tax Code*. iPolitics, 2016, <https://ipolitics.ca/2016/06/15/cpa-to-the-cra-simplify-canadas-tangled-tax-code/>.

11 Gov.UK. *About Us- Office of Tax Simplification* (2018). <https://www.gov.uk/government/organisations/office-of-tax-simplification/about>.

12 Agence du revenu du Canada. *Préremplir ma déclaration* (2018). <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/a-propos-preremplir-declaration.html>.

13 Agence du revenu du Canada. *Produire ma déclaration* (2018). <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/produire-ma-declaration.html>.

14 Corporate Research Associates Inc. *Barriers Associated with Tax Filing in Vulnerable Populations Qualitative*.

15 Bureau de l'ombudsman des contribuables. *Entraîner des changements : rapport annuel 2017-2018*. [https://www.canada.ca/content/dam/oto-boc/special-reports/annualreport2017-2018photos/French\\_OTO\\_Annual\\_Report\\_Final\\_Corrected.pdf](https://www.canada.ca/content/dam/oto-boc/special-reports/annualreport2017-2018photos/French_OTO_Annual_Report_Final_Corrected.pdf).

16 New York City Department of Consumer Affairs. Office of Financial Empowerment. *Virtual VITA: Expanding Free Tax Preparation-Program Insights*. 2014. <https://www1.nyc.gov/assets/dca/downloads/pdf/partners/Research-Virtual-VITAProgramInsights.pdf>.

17 Jaclyn Marie Barkow. *How Improved Training Strategies Can Benefit Taxpayers Using VITA Programs*. (Walden University, 2017), <http://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>.