

empiricon

Sondage des partenaires 2022


Rapport - Administration fédérale des contributions

Empiricon AG
Evaluer. Conseiller. Réaliser.

www.empiricon.ch



Commandé par :

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Légende et retour





Rapport - Administration fédérale des contributions

Légende

Les valeurs représentées correspondent à des nombres de points de 0 à 100.

Elles traduisent le degré d'approbation d'une affirmation.

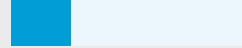
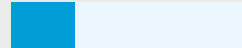
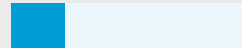

Pour faciliter la lecture, les valeurs sont affichées sur un fond en couleur.

	Appréciation positive élevée 85 - 100 points
	Appréciation positive moyenne 65 - 84 points
	Appréciation positive faible 50 - 64 points
	Appréciation négative 0 - 49 points

Abréviations

AFC	Administration fédérale des contributions
19	Befragung 2019: Eidgenössische Steuerverwaltung
STP	Participants échantillon
WEB	Participants site web
*	Non exploitable
n	nombre de réponses

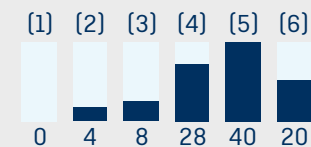
Taux de retour

AFC		26.1 %	2217 de 8498
19		27.7 %	2089 de 7552
STP		23.2 %	1798 de 7766
WEB		57.2 %	419 de 732

Répartition des réponses

La répartition en pourcentage des réponses pour la propre unité organisationnelle est mentionnée dans la mesure du possible. Échelle d'évaluation applicable, de gauche à droite:

- (1) pas du tout d'accord
- (2) en grande partie pas d'accord
- (3) plutôt pas d'accord
- (4) plutôt d'accord
- (5) en grande partie d'accord
- (6) entièrement d'accord



Cockpit

Rapport - Administration fédérale des contributions

Satisfaction globale



Possibilités d'amélioration

(nécessité d'agir, 1ère priorité)

Entretenir les points forts

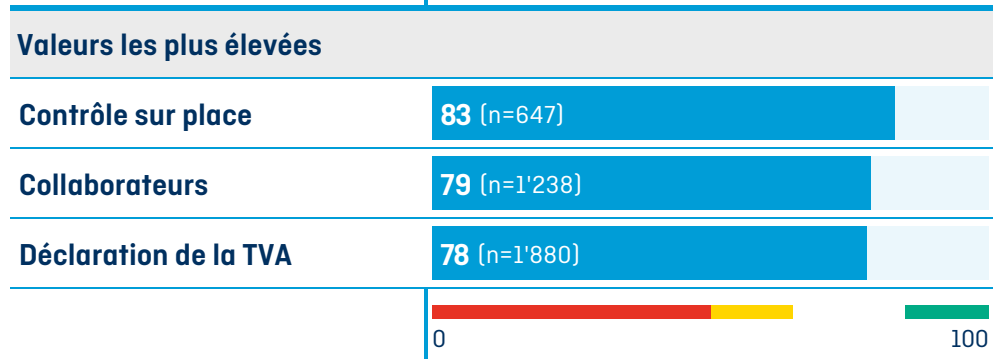
(nécessité d'agir, 2ème priorité)

Contrôle sur place	83
Collaborateurs	79
Contact avec l'Administration fédérale	76

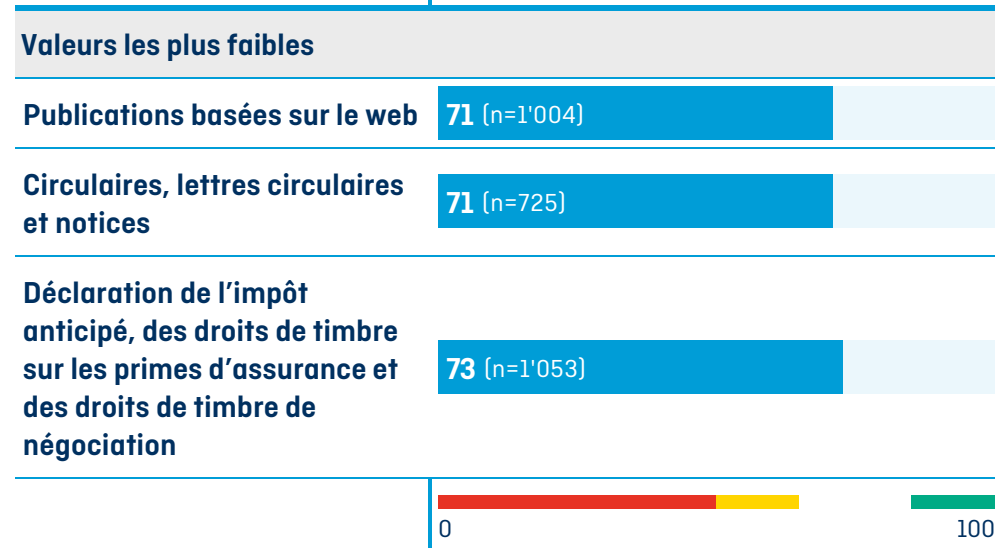
Cockpit

Rapport - Administration fédérale des contributions

Evaluation moyenne en points

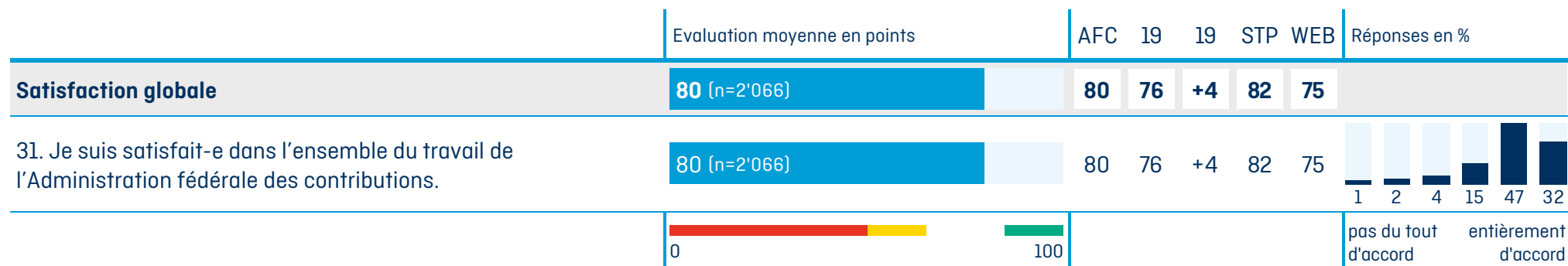


Evaluation moyenne en points



Satisfaction globale

Rapport - Administration fédérale des contributions



Portefeuille Partenaires

Rapport - Administration fédérale des contributions

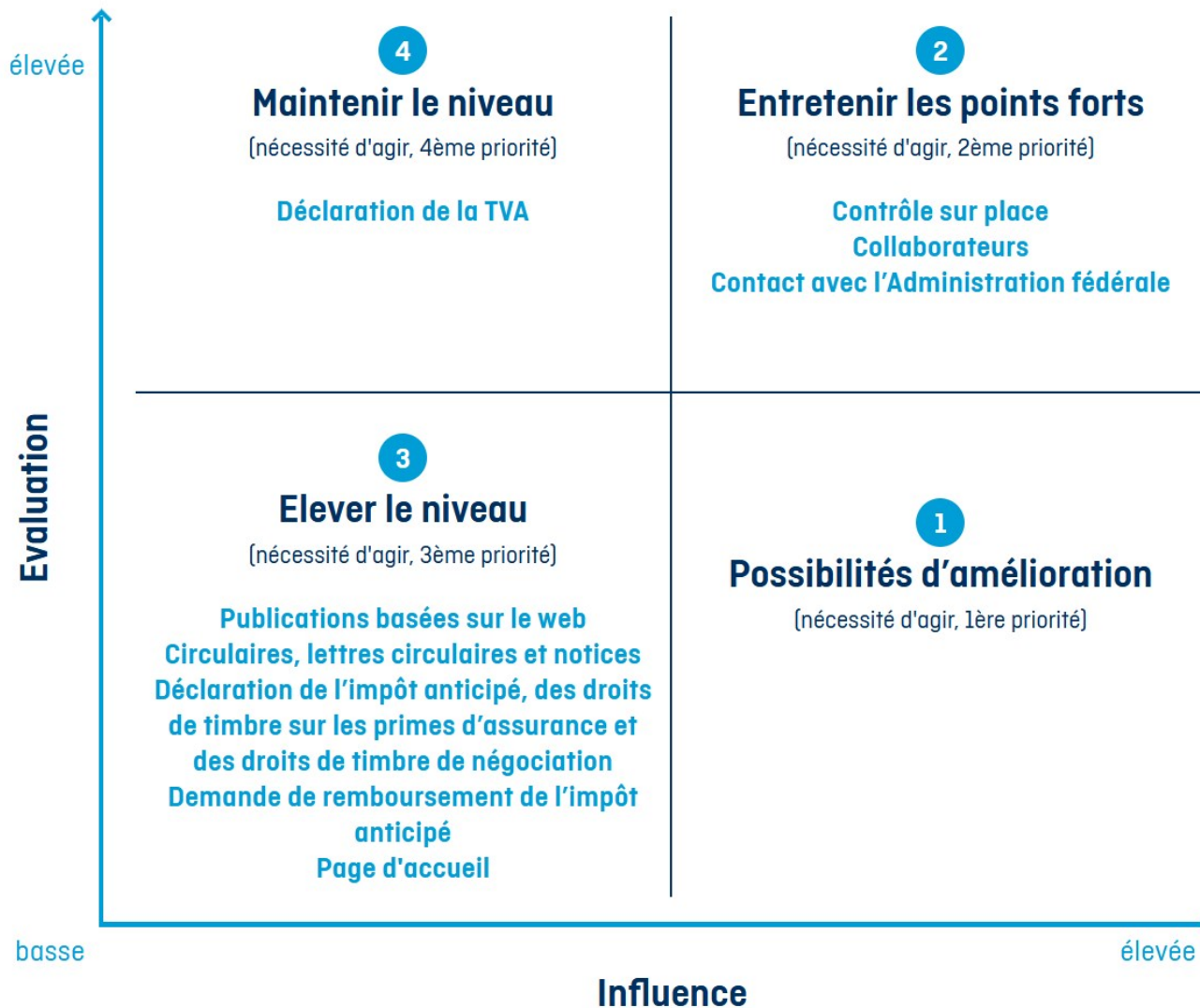


Le portefeuille d'actions montre la nécessité d'agir pour chaque thème de la situation professionnelle analysé tout en établissant un ordre de priorité. L'évaluation des thèmes est représentée sur l'axe vertical, l'influence de ces thèmes sur le comportement orienté vers les objectifs (satisfaction professionnelle/commitment/work engagement) sur l'axe horizontal.

Le niveau d'influence est calculé à l'aide d'un procédé statistique. La limite de la répartition sur les axes (en haut/en bas ou à gauche/à droite) est définie par les valeurs moyennes des évaluations ou des influences résultant de l'ensemble des thèmes considérés.

Portefeuille Participants échantillon

Rapport - Administration fédérale des contributions

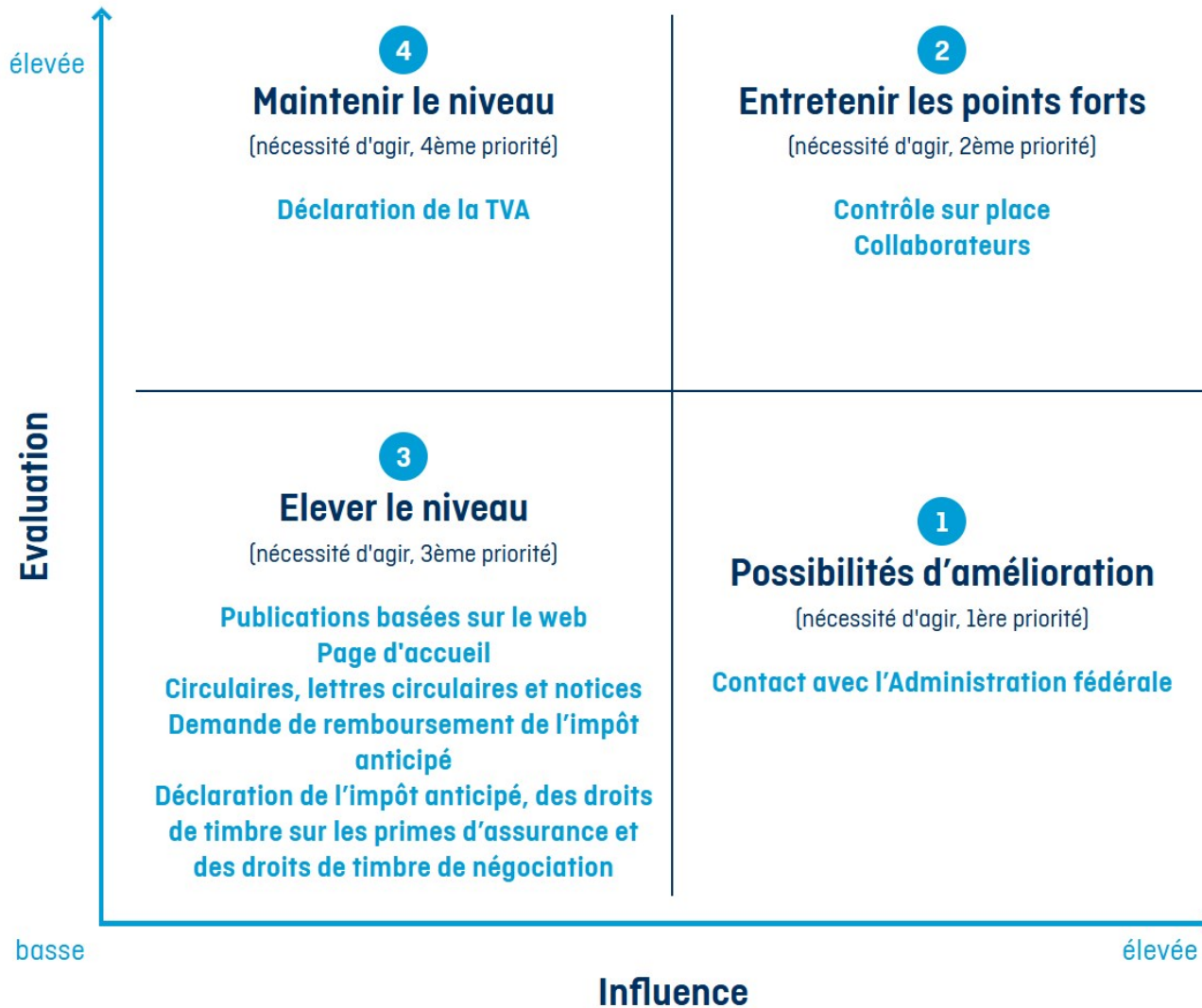


Le portefeuille d'actions montre la nécessité d'agir pour chaque thème de la situation professionnelle analysé tout en établissant un ordre de priorité. L'évaluation des thèmes est représentée sur l'axe vertical, l'influence de ces thèmes sur le comportement orienté vers les objectifs (satisfaction professionnelle/commitment/work engagement) sur l'axe horizontal.

Le niveau d'influence est calculé à l'aide d'un procédé statistique. La limite de la répartition sur les axes (en haut/en bas ou à gauche/à droite) est définie par les valeurs moyennes des évaluations ou des influences résultant de l'ensemble des thèmes considérés.

Portefeuille Participants site web

Rapport - Administration fédérale des contributions



Le portefeuille d'actions montre la nécessité d'agir pour chaque thème de la situation professionnelle analysé tout en établissant un ordre de priorité. L'évaluation des thèmes est représentée sur l'axe vertical, l'influence de ces thèmes sur le comportement orienté vers les objectifs [satisfaction professionnelle/commitment/work engagement] sur l'axe horizontal.

Le niveau d'influence est calculé à l'aide d'un procédé statistique. La limite de la répartition sur les axes (en haut/en bas ou à gauche/à droite) est définie par les valeurs moyennes des évaluations ou des influences résultant de l'ensemble des thèmes considérés.

Aperçu des thématiques

Rapport - Administration fédérale des contributions

* La valeur totale de 2019 est présentée à titre d'information, mais une comparaison directe avec la valeur de 2022 n'est pas possible en raison du changement du nombre de questions.

	Evaluation moyenne en points	AFC	19	19	STP	WEB
Contact avec l'Administration fédérale	76 (n=1'240)	76	73	+3	78	69
Collaborateurs	79 (n=1'238)	79	79	0	81	76
Page d'accueil	74 (n=1'607)	74	67	+7	76	69
Contrôle sur place	83 (n=647)	83	84	-1	84	82
Publications basées sur le web	71 (n=1'004)	71	71	0	71	69
Déclaration de la TVA	78 (n=1'880)	78	75	+3	78	75
Circulaires, lettres circulaires et notices	71 (n=725)	71	73	-2	72	70
Déclaration de l'impôt anticipé, des droits de timbre sur les primes d'assurance et des droits de timbre de négociation	73 (n=1'053)	73	74	-1	73	72
Demande de remboursement de l'impôt anticipé	74 (n=1'054)	74	74	0	75	72

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contact

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
1. Par quels types d'impôts/ de contributions êtes-vous concerné-e?	(n=2217)					
Taxe sur la valeur ajoutée	89% (n=1981)	89%	*%	*%	90%	88%
Impôt anticipé	55% (n=1210)	55%	*%	*%	51%	69%
Droit de timbre sur les primes d'assurances et droit de timbre de négociation	19% (n=413)	19%	*%	*%	16%	28%
Redevance des entreprises pour la radio-TV	46% (n=1015)	46%	*%	*%	45%	50%
	0%					100%

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contact

Rapport - Administration fédérale des contributions

		Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
2. Avez-vous eu des contacts avec les collaborateurs de l'Administration fédérale des contributions AFC au cours des 24 derniers mois?		(n=2217)					
oui	56% (n=1243)		56%	71%	-15%	51%	77%
non	44% (n=974)		44%	29%	+15%	49%	23%
2a. J'ai eu des contacts par:		(n=1243)					
e-mail	22% (n=273)		22%	*%	*%	23%	20%
téléphone	44% (n=543)		44%	*%	*%	48%	32%
courrier postal	8% (n=101)		8%	*%	*%	7%	11%
formulaire de contact en ligne	6% (n=74)		6%	*%	*%	6%	6%
contact personnel (contrôle sur place)	10% (n=123)		10%	*%	*%	10%	11%
autre:	10% (n=129)		10%	*%	*%	7%	21%
		0%					100%

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contact

Rapport - Administration fédérale des contributions

* La valeur totale de 2019 est présentée à titre d'information, mais une comparaison directe avec la valeur de 2022 n'est pas possible en raison du changement du nombre de questions.

	Évaluation moyenne en points	AFC	19	19	STP	WEB	Réponses en %										
Contact avec l'Administration fédérale	76 (n=1'240)	76	73	+3	78	69											
3. Les informations concernant la prise de contact (numéros de téléphone, adresses électroniques, adresses postales) sont faciles à trouver.	70 (n=1'228)	70	75	-5	73	62	<table border="1"> <tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr> <tr><td>4</td><td>8</td><td>12</td><td>15</td><td>31</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	4	8	12	15	31
1	2	3	4	5													
4	8	12	15	31													
4. J'obtiens des réponses à mes questions en temps utile.	75 (n=1'222)	75	74	+1	77	68	<table border="1"> <tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr> <tr><td>4</td><td>4</td><td>8</td><td>18</td><td>35</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	4	4	8	18	35
1	2	3	4	5													
4	4	8	18	35													
5. Les renseignements de l'AFC sont cohérents (uniformes).	77 (n=1'164)	77	77	0	80	71	<table border="1"> <tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr> <tr><td>2</td><td>3</td><td>6</td><td>15</td><td>41</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	2	3	6	15	41
1	2	3	4	5													
2	3	6	15	41													
6. Les lettres de l'AFC (correspondance écrite telle que demandes de déclarations, demandes de remise des décomptes TVA, etc.) sont compréhensibles dans l'ensemble.	80 (n=1'232)	80	*	*	82	76	<table border="1"> <tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr> <tr><td>1</td><td>3</td><td>5</td><td>12</td><td>42</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	3	5	12	42
1	2	3	4	5													
1	3	5	12	42													
							<p>pas du tout d'accord entièrement d'accord</p>										

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contact

Rapport - Administration fédérale des contributions

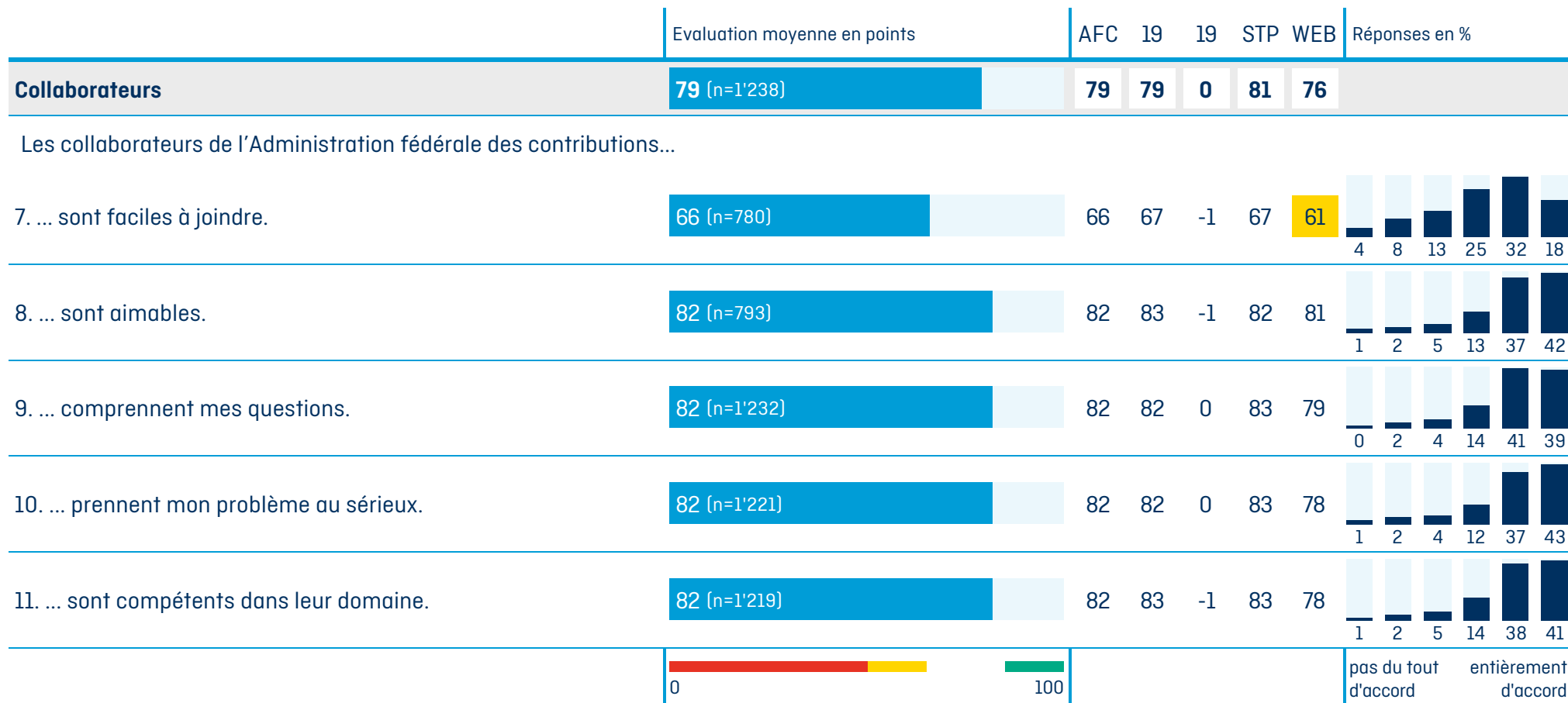
Les résultats sont filtrés en fonction du type de contact.

	STP		WEB	
	E-Mail	Téléphone	E-Mail	Téléphone
Contact avec l'Administration fédérale				
Les informations concernant la prise de contact (numéros de téléphone, adresses électroniques, adresses postales) sont faciles à trouver.	73	74	62	61
J'obtiens des réponses à mes questions en temps utile.	76	79	74	74
Les renseignements de l'AFC sont cohérents (uniformes).	80	80	76	76
Les lettres de l'AFC (correspondance écrite telle que demandes de déclarations, demandes de remise des décomptes TVA, etc.) sont compréhensibles dans l'ensemble.	81	83	82	78

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contact

Rapport - Administration fédérale des contributions

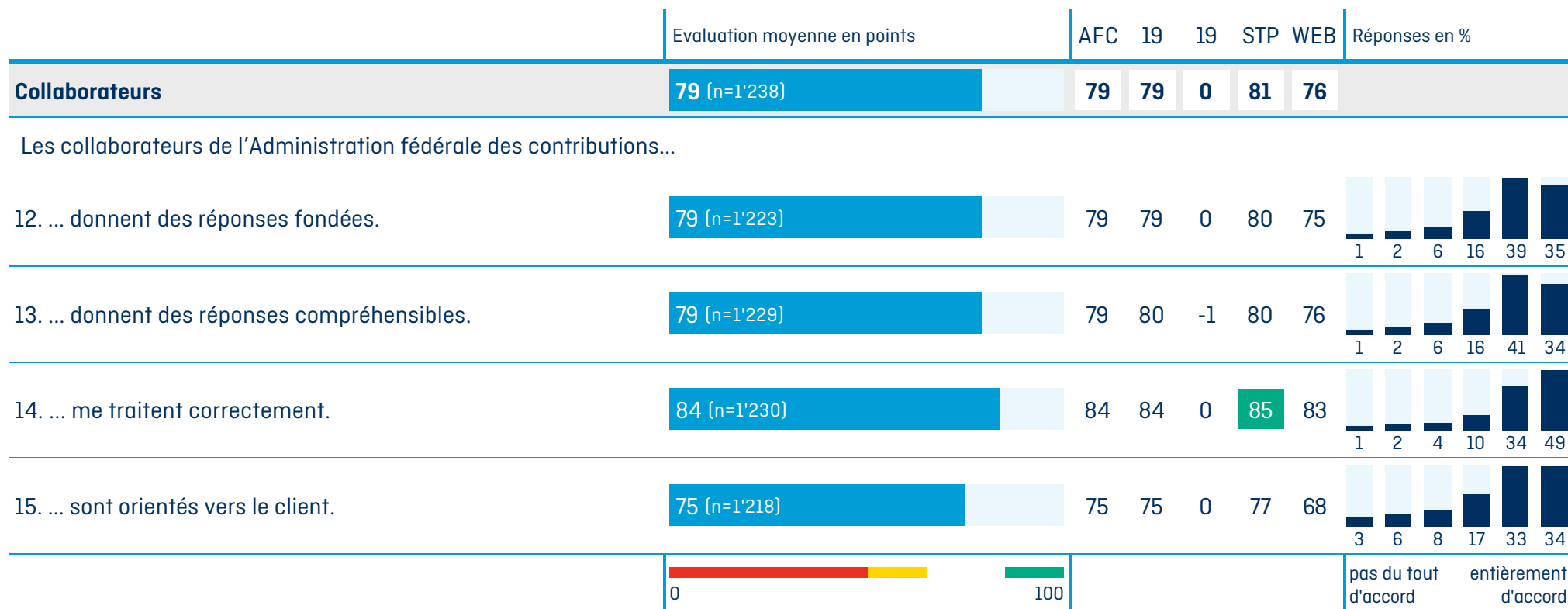
* La valeur totale de 2019 est présentée à titre d'information, mais une comparaison directe avec la valeur de 2022 n'est pas possible en raison du changement du nombre de questions.



Partie A: Administration fédérale des contributions | Contact

Rapport - Administration fédérale des contributions

* La valeur totale de 2019 est présentée à titre d'information, mais une comparaison directe avec la valeur de 2022 n'est pas possible en raison du changement du nombre de questions.



Partie A: Administration fédérale des contributions | Contact

Rapport - Administration fédérale des contributions

Les résultats sont filtrés en fonction du type de contact.

	STP		WEB	
	E-Mail	Téléphone	E-Mail	Téléphone
Les collaborateurs de l'Administration fédérale des contributions...				
... sont faciles à joindre.	*	67	*	61
... sont aimables.	*	82	*	81
... comprennent mes questions.	82	84	83	84
... prennent mon problème au sérieux.	84	84	85	83
... sont compétents dans leur domaine.	83	84	82	81
... donnent des réponses fondées.	80	82	79	78
... donnent des réponses compréhensibles.	79	82	77	79
... me traitent correctement.	86	86	87	87
... sont orientés vers le client.	78	79	73	73

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contact

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
16. Veuillez indiquer la raison pour laquelle vous avez contacté la section taxe sur la valeur ajoutée . (n=1133)						
Contact général	36% (n=404)	36%	*%	*%	36%	35%
Renseignement juridique	37% (n=415)	37%	*%	*%	31%	52%
Questions à propos de la déclaration	38% (n=429)	38%	*%	*%	39%	35%
Questions à propos de la facture à payer	26% (n=296)	26%	*%	*%	27%	23%
Questions à propos du contrôle sur place	16% (n=181)	16%	*%	*%	13%	24%
Autre:	9% (n=102)	9%	*%	*%	8%	11%
	0% 100%					

autres raisons (extrait)

- Kontrolle vor Ort
- Fragen zu Neuanmeldungen + Vollmacht
- Periodische vor Ort Prüfung
- Falsche Verzugszinsabrechnung erhalten
- Auszahlung von einem Guthaben
- Anfragen zu Fristerstreckungen
- ESTV Suisse Tax
- Changement de méthode de taxation
- impossible de demander une prolongation en ligne en français avec google chrome

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contact

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
16. Veuillez indiquer la raison pour laquelle vous avez contacté la section impôt anticipé .	(n=796)					
Contact général	43% (n=345)	43%	*%	*%	45%	39%
Renseignement juridique	20% (n=162)	20%	*%	*%	15%	33%
Questions à propos de la déclaration	26% (n=203)	26%	*%	*%	24%	29%
Questions à propos de la facture à payer	7% (n=59)	7%	*%	*%	7%	8%
Questions à propos du remboursement de l'IA	25% (n=202)	25%	*%	*%	22%	34%
Questions à propos du contrôle sur place	8% (n=62)	8%	*%	*%	8%	8%
Autre:	11% (n=90)	11%	*%	*%	11%	11%
	0%					100%

autres raisons (extrait)

- di solito faccio tutto con la mia fiduciaria e non ho bisogno di prendere contatto per questo tipo di tasse mentre invece la frustrazione avviene quando devo chiedere che mi vengano riconsegnati i moduli contro la doppia imposizione che AD ESEMPIO quest'anno NON mi sono stati ancora ritornati e che mi hanno comportato l'aumento dal 5% ad addirittura il 30% delle ODIOSE tasse sulla doppia imposizione...
- nur Deklarationen
- Probleme beim Download der Import Deklarationen
- kein persönlicher Kontakt
- VST Firmenauflösung

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contact

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
16. Veuillez indiquer la raison pour laquelle vous avez contacté la section droit de timbre . (n=283)						
Contact général	42% (n=119)	42%	*%	*%	49%	30%
Renseignement juridique	32% (n=91)	32%	*%	*%	18%	58%
Questions à propos de la déclaration	28% (n=79)	28%	*%	*%	25%	34%
Questions à propos de la facture à payer	7% (n=21)	7%	*%	*%	6%	10%
Questions à propos du contrôle sur place	14% (n=39)	14%	*%	*%	10%	21%
Autre:	13% (n=38)	13%	*%	*%	16%	9%
	0%					100%

autres raisons (extrait)

- Verwirrung rund um die gescannte Unterlagen für die Jahre 2016-2020 betreffend Revision Umsatzabgabe
- Nous payons seulement des droits de timbres sur les assurances.
- periodisch wiederkehrende Revision
- Periodische vor Ort Prüfung

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contact

Rapport - Administration fédérale des contributions

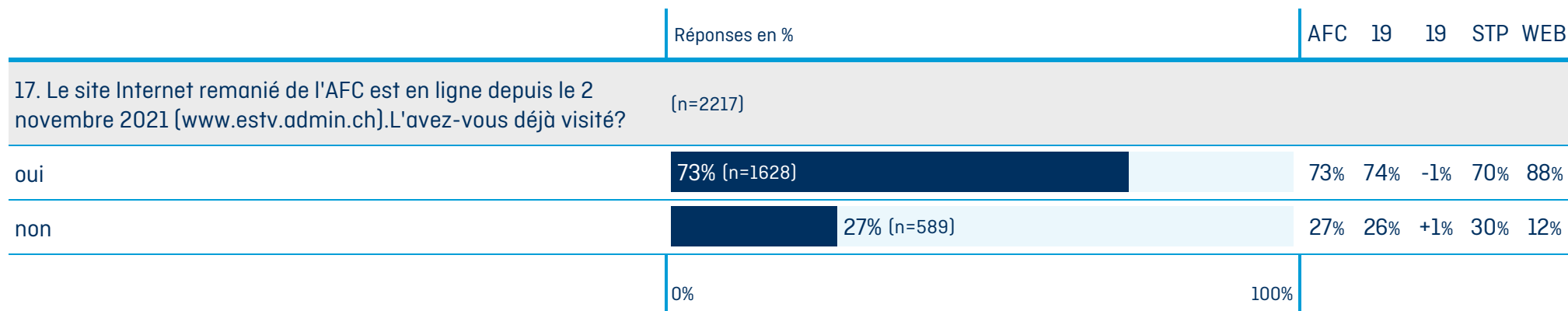
	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
16. Veuillez indiquer la raison pour laquelle vous avez contacté la section redevance des entreprises pour la radio-TV . (n=597)						
Contact général	52% (n=312)	52%	*%	*%	53%	50%
Renseignement juridique	5% (n=32)	5%	*%	*%	3%	11%
Questions à propos de la facture à payer	24% (n=145)	24%	*%	*%	24%	25%
Autre:	23% (n=138)	23%	*%	*%	23%	23%
	0%					100%

autres raisons (extrait)

- Demande sur la procédure pour modifier un décompte déjà transmis
- Betr. Radio- und TV-Abgabe keinen Kontakt
- Contestation de la taxe

Partie A: Administration fédérale des contributions | Prestations en ligne

Rapport - Administration fédérale des contributions



Partie A: Administration fédérale des contributions | Prestations en ligne

Rapport - Administration fédérale des contributions

* La valeur totale de 2019 est présentée à titre d'information, mais une comparaison directe avec la valeur de 2022 n'est pas possible en raison du changement du nombre de questions.

	Évaluation moyenne en points	AFC	19	19	STP	WEB	Réponses en %
Page d'accueil	74 (n=1'607)	74	67	+7	76	69	
18. Je trouve les informations pertinentes sur le site internet. ***	75 (n=1'601)	75	63	+12	77	69	 1 3 7 23 42 24
19. Les informations nécessaires sont disponibles sur le site internet sous une forme compréhensible.	74 (n=1'597)	74	71	+3	75	69	 1 3 7 25 43 22
20. Je serais favorable à davantage de pages en anglais sur le site internet. **	38 (n=1'268)	38	*	*	37	43	 33 18 13 10 10 15
	 0 100						pas du tout d'accord entièrement d'accord

*** Question posée 2019: Les informations sont faciles à trouver sur le site internet.

Cette question n'entre pas dans le calcul du thème.

Partie A: Administration fédérale des contributions | Prestations en ligne

Rapport - Administration fédérale des contributions

Informations manquantes (extrait)

- Moteur de recherches catastrophique. Mal structuré
- A volte è difficile trovare le informazioni
- Zugang zu den Infobroschüren, etc. ändert immer wieder
- C'est dur de trouver qqch sur ce site qui est totalement brouillon.....en 2022?!
- die Formulare sind jetzt im gegensatz zu der früheren Website eher in Untermenues versteckt. Es ist schwieriger, etwas zu finden
- Man findet die Informationen, aber es braucht Zeit. Meiner Meinung nach war diese früher einfacher zu finden.
- La recherche de document est assez compliquée, il est difficile de naviguer dans les différentes pages et d'y retrouver.
- Es wird zwar gefunden, aber meistens nach längerem suchen
- Formulare zur Verrechnungssteuer / Stempelabgabe finde ich nicht. Hier sollte ein Link mit den entsprechenden Pfad zu den gültigen Form (z.B. 108, 109 etc.) hinterlegt sein.
- Es gibt oft ein Durcheinander mit den verschiedenen Kurslisten...
- Unübersichtliche Homepage und mit dem Suchbegriff werden oft Artikel nicht gefunden
- Prinzipiell finde ich es schwierig etwas zu finden, die Seite ist eher unübersichtlich. Am besten findet man was man sucht, wenn man über Google das betreffende sucht. Damit findet man dann doch noch was man gerne hätte.

Informations incompréhensibles (extrait)

- Es ist sehr umständlich Informationen in einer allgemein verständlichen Form zu finden
- Nous ne naviguons pas réellement sur le site de l'AFC mais plus sur le site E-démarches du Canton de Genève qui lui est extrêmement mal fait. C'est très compliqué de s'y connecter sans bug. Et par la suite de s'y retrouver en terme de navigation...
- non sempre sono chiare e mandano su altri siti che poi non si aprono
- Nutzungsänderungen. Verrechnungssteuer kapitaleinlagen.
- Trop de possibilités, difficile a trouver la bonne rubrique.
- Non si capisce se gli opuscoli sono quelli aggiornati oppure no
- Die Seite ist einfach sehr unübersichtlich, aber wenn man mal dort ist, wo man gerne hin möchte, ist es schon verständlich. Aber vermutlich nicht unbedingt für Personen, die nicht so oft mit diesen Dingen zu tun haben.
- man muss manchmal recht lange suchen, bis man das findet, was man braucht. Aber kann auch sein, weil ich das wenig benötige.....
- es ist unübersichtlich, weil im Textteil einzelne Textteile einen Link aufweisen anstatt direkte Links in einem Menu anzugeben...
- Es ist mehr ein persönliches Defizit an Wissen hinsichtlich Fachbegriffe zur MWST und zum Steuerwesen anstatt dass Informationen grundsätzlich unverständlich sind. Die üblichen Begriffe und Bezeichnungen sind für Buchhaltungslaien wie mich generell nicht immer einfach verständlich.
- Kacheln Nerven uns. Wir arbeiten mit Computer, verlieren zuviel Zeit mit Kacheln. Kein Logischer Aufbau, Usability ausrichtung auf Mobile Devices treibt uns in den Wahnsinn.
- la logique qui prévaut à la nouvelle structure du site int

Partie A: Administration fédérale des contributions | Prestations en ligne

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
21. Quels services en ligne utilisez-vous?	(n=2217)					
Décompte TVA SuisseTax	78% (n=1730)	78%	*%	*%	77%	80%
Décompte TVA easy	48% (n=1065)	48%	*%	*%	47%	52%
Déclaration de l'impôt anticipé	39% (n=862)	39%	*%	*%	37%	45%
Remboursement de l'impôt anticipé	39% (n=875)	39%	*%	*%	37%	50%
Aucun	15% (n=333)	15%	*%	*%	16%	12%
	0%					100%

Partie A: Administration fédérale des contributions | Prestations en ligne

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
22. Pour quelle raison ne réglez-vous pas les formalités fiscales en ligne dans la section taxe sur la valeur ajoutée ?	(n=333)					
Je ne connais pas la version en ligne	8% (n=25)	8%	*%	*%	8%	6%
Je trouve l'utilisation trop compliquée	3% (n=10)	3%	*%	*%	2%	4%
L'avantage que cela m'apporte est trop faible	6% (n=21)	6%	*%	*%	5%	8%
Le service n'existe pas	1% (n=3)	1%	*%	*%	1%	1%
Je trouve que les transactions juridiques en ligne ne sont pas assez sûres	2% (n=7)	2%	*%	*%	2%	2%
Ma fiduciaire s'en charge	33% (n=109)	33%	*%	*%	49%	15%
Autre:	47% (n=158)	47%	*%	*%	33%	63%
	0% 100%					

autres raisons (extrait)

- Hatten bisher noch keinen Mandanten der MWST-pflichtig ist
- nicht mehr MWST Steuerpflichtig
- Erst ab 2022 MwSt-pflichtig, bisher noch kein Bedarf
- Ich habe nichts mit Steuerformalitäten zu tun
- ich habe eine externe buchhalterin
- NJA Management Sàrl n'est pas soumis à la TVA

Partie A: Administration fédérale des contributions | Prestations en ligne

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
22. Pour quelle raison ne réglez-vous pas les formalités fiscales en ligne dans la section impôt anticipé ?	(n=324)					
Je ne connais pas la version en ligne	15% (n=49)	15%	*%	*%	21%	12%
Je trouve l'utilisation trop compliquée	5% (n=16)	5%	*%	*%	3%	6%
L'avantage que cela m'apporte est trop faible	12% (n=39)	12%	*%	*%	10%	13%
Le service n'existe pas	2% (n=8)	2%	*%	*%	2%	3%
Je trouve que les transactions juridiques en ligne ne sont pas assez sûres	2% (n=5)	2%	*%	*%	0%	3%
Ma fiduciaire s'en charge	19% (n=61)	19%	*%	*%	31%	11%
Autre:	45% (n=146)	45%	*%	*%	33%	53%
	0%					100%

autres raisons (extrait)

- haben sehr wenig Vermögensertrag -> Bedarf nicht gegeben (bis jetzt)
- utilizzo saltuario
- società fiduciaria senza rimborsi IP
- Treuhandunternehmen / primäre Anpassung an die Wünsche des Kunden; primär streben wir jedoch eine Online-Erledigung an. Empfehlung an die Kundschaft.

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contrôle

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
23. Un contrôle a-t-il été effectué chez vous au cours des 3 dernières années?						
	(n=2178)					
oui	31% (n=668)	31%	44%	-13%	28%	41%
non	69% (n=1510)	69%	56%	+13%	72%	59%
24. Quel type d'impôt a-t-il été contrôlé?						
	(n=666)					
Taxe sur la valeur ajoutée	85% (n=568)	85%	82%	+3%	85%	85%
Impôt anticipé	23% (n=151)	23%	24%	-1%	22%	25%
Droit de timbre sur les primes d'assurance	6% (n=40)	6%	7%	-1%	5%	10%
Droit de timbre de négociation	14% (n=96)	14%	19%	-5%	12%	23%
	0%	100%				

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contrôle

Rapport - Administration fédérale des contributions

* La valeur totale de 2019 est présentée à titre d'information, mais une comparaison directe avec la valeur de 2022 n'est pas possible en raison du changement du nombre de questions.

	Évaluation moyenne en points	AFC	19	19	STP	WEB	Réponses en %
Contrôle sur place	83 (n=647)	83	84	-1	84	82	
25. Le contrôle a été exécuté de manière prompte.	80 (n=639)	80	77	+3	81	77	3 3 4 13 37 41
26. J'ai été traité-e correctement lors du contrôle.	87 (n=639)	87	88	-1	87	87	1 1 2 7 32 56
27. J'ai été informé-e en continu sur le déroulement du contrôle.	82 (n=639)	82	84	-2	82	81	3 1 5 12 34 46
28. J'ai été suffisamment informé-e des étapes qui suivent la clôture du contrôle.	83 (n=638)	83	84	-1	84	81	2 2 4 10 33 49
29. J'ai été conseillé-e de manière compétente au sujet d'une déclaration correcte/d'indications correctes.	83 (n=625)	83	85	-2	83	81	2 2 3 12 34 47
30. L'information sur le résultat du contrôle était compréhensible à mes yeux.	84 (n=635)	84	85	-1	84	85	3 2 3 8 34 51
							pas du tout d'accord entièrement d'accord

Partie A: Administration fédérale des contributions | Contrôle

Rapport - Administration fédérale des contributions

Les résultats sont filtrés en fonction du type de taxe.

	STP				WEB			
	TVA	IA	Droits de timbre	Droit de négociation	TVA	IA	Droits de timbre	Droit de négociation
Contrôle sur place								
Le contrôle a été exécuté de manière prompte.	82	78	78	79	77	74	87	76
J'ai été traité-e correctement lors du contrôle.	87	83	83	86	87	85	92	87
J'ai été informé-e en continu sur le déroulement du contrôle.	83	81	79	83	82	78	88	80
J'ai été suffisamment informé-e des étapes qui suivent la clôture du contrôle.	85	82	80	84	82	78	90	80
J'ai été conseillé-e de manière compétente au sujet d'une déclaration correcte/d'indications correctes.	84	81	83	84	81	79	88	83
L'information sur le résultat du contrôle était compréhensible à mes yeux.	84	81	82	87	85	83	87	83

Partie A: Administration fédérale des contributions

Rapport - Administration fédérale des contributions

Potentiel d'amélioration AFC (extrait)

- Antrag Formular 25: weshalb muss man sich noch die Arbeit machen, und das Formular unterzeichnet einreichen? Die Bankbelege kann man ja auch hochladen. Aufdruck auf Formular:(Das elektronisch übermittelte Formular 25 gilt nur dann als eingereicht, wenn das dazugehörige Unterschriftenblatt rechtsgültig unterzeichnet innert 14 Tagen bei der ESTV eintrifft. Nur das Übermitteln des elektronischen Formulars über ESTV Suisse Tax gilt nicht als rechtsgültig eingereicht. Wir weisen Sie zudem auf die von Ihnen akzeptierten Nutzungsbedingungen ESTV Suisse Tax hin).
- Keine Rückmeldung nach Einreichung des Form. 103 sowie nach Zahlungseingangs. Die sogenannte Dossier S-Nummer muss erfragt werden. Wäre toll wenn man nach dem Einreichen dieses Formulars oder spätestens nach Erhalt der Zahlung eine Rückmeldung erhalten würde worauf für die kommenden Abrechnungen diese Dossier-Nummer ersichtlich wäre.
- Es muss offener Kommuniziert werden. Z.B. haben wir vom M2M Services bei den Rückerstattungen VST für deutsche Kunden nur zufällig erfahren.
- Concernant un contrôle del l'AFC, je ne suis pas dans l'entreprise depuis assez longtemps pour le savoir
- Kundenorientierung verbessern. Wir schätzen die Zusammenarbeit mit der Zuger Steuerbehörde. Geschwindigkeit, offene Kommunikation und gegenseitiger Respekt/Vertrauen.
- Es wäre toll, wenn in der Online-Mwst-Applikation irgendwann auch die Ausstände/das Konto in Echtzeit ersichtlich wäre. So wie wir das von den AHV-Kassen kennen z.B.

- Dans le cadre du dépôt des formulaires en matière de droit de timbre / impôt anticipé et bien qu'il s'agisse d'auto-déclaration, je trouverais utile d'avoir un "quitus" indiquant si l'administration a admis les éléments déclarés; on ne sait en effet pas si le dossier a été traité ou non.
- Der Bereich der online-VST Rückerstattung für deutsche Kunden hat enormes Verbesserungspotential. Für den Kunden sowie auch für den Antragssteller bedeutet der neue Prozess viel mehr Arbeit als früher, da es ein rein manueller Prozess ist (jeder Valor mit Dividende im gewünschten Steuerjahr muss manuell erfasst werden obwohl Steuerverzeichnisse bereit wären um sie hochzuladen). Fehlerquelle bezüglich Vertippens sehr hoch. Rein für unsere Kunden mussten über 2200 Dividenden einzeln erfasst werden obwohl Steuerverzeichnisse vorhanden waren (und diese nach jeder Eingabe des Valores zusätzlich noch hinaufgeladen wurde)
- Verrechnung von Guthaben ist nicht möglich.
- Bei Umsatzsteueranmeldungen mit 0 CHF Rhythmus auf 6 Monate oder 12 Monate wechseln oder "wenn wir von Ihnen nichts hören, gehen wir davon aus, dass weiterhin 0 CHF Umsatzsteuer angefallen ist" oder so etwas. Das spart auf beiden Seiten Arbeit.
- Es wäre gut, wenn auch MWST-Kontoauszüge online abgeholt werden können
- Die Behandlung der Steuerpflichtigen sind in Ordnung. Bei Ermessensentscheiden sind die meisten Beamten äusserst stur zu Gunsten der Steuerverwaltung. Oft sind diese telefonisch schwer zu erreichen. Ich würde sehr gerne mehr mündlichen/telefonischen Kontakt haben.

Partie B: Taxe sur la valeur ajoutée | Information & publications

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
33. Comment vous informez-vous quand vous avez une question technique concernant la taxe sur la valeur ajoutée? (n=1964)						
En contactant l'AFC (téléphone, lettre, courriel)	61% (n=1207)	61%	*%	*%	60%	68%
Après d'un conseiller/d'une fiduciaire	42% (n=819)	42%	*%	*%	45%	29%
Le site internet de l'AFC	57% (n=1126)	57%	*%	*%	54%	71%
Via des publications de la pratique TVA basées sur le web	37% (n=734)	37%	*%	*%	31%	66%
Via des Infos TVA au format papier et des Infos TVA concernant les secteurs au format papier	15% (n=285)	15%	*%	*%	13%	22%
Sur internet en général	34% (n=672)	34%	*%	*%	33%	42%
Autre:	4% (n=71)	4%	*%	*%	2%	9%
	0%					100%

autres raisons (extrait)

- Je regarde avec mon fiduciaire
- pubblicazioni professionali
- sito web se riesco a trovare le informazioni. più chiaro ed esaustivo un colloquio telefonico dapprima, poi per fax o mail conoscendo il funzionario che mi può aiutare
- Online-Portale, Fachliteratur, MWST-Kommentare usw.
- Darum kümmert sich unser Treuhänder.

Partie B: Taxe sur la valeur ajoutée | Information & publications

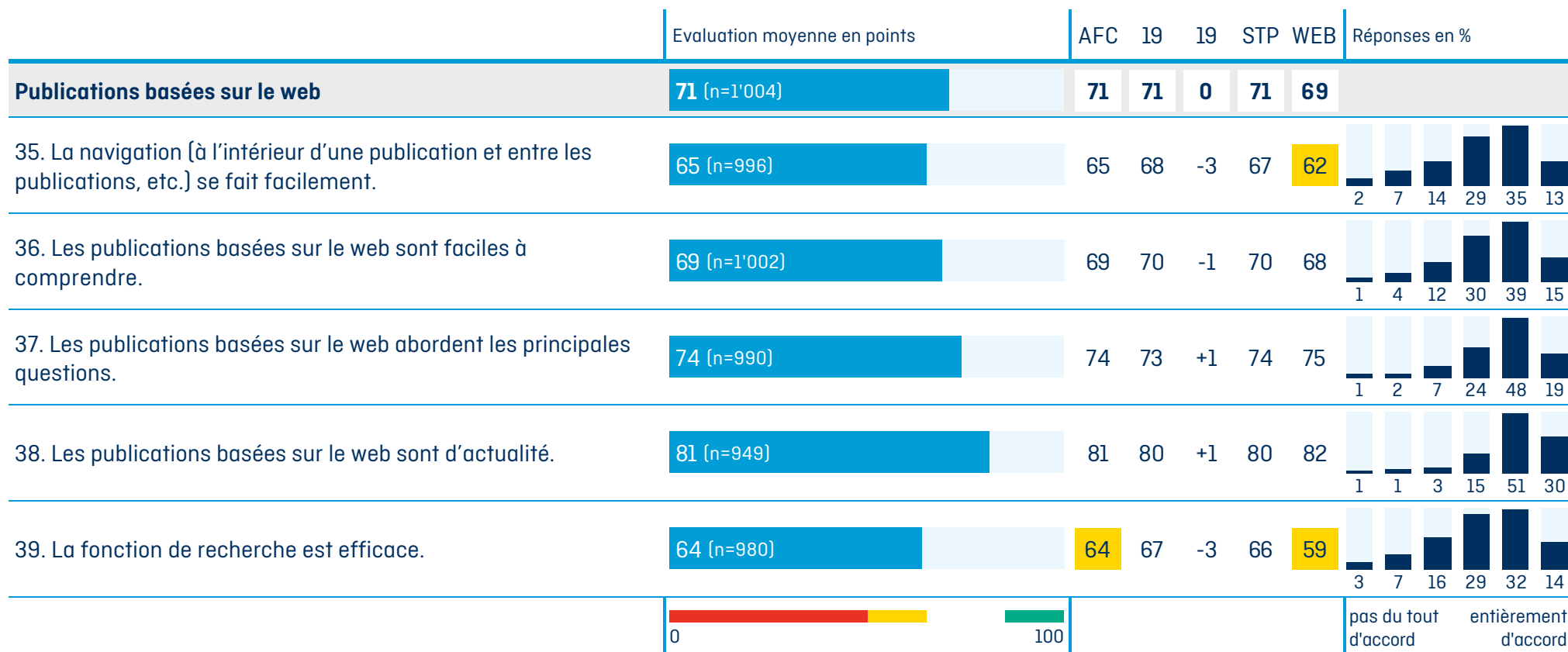
Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
34. Utilisez-vous les publications de la pratique TVA basées sur le web? (n=1958)						
oui	52% (n=1014)	52%	*%	*%	45%	82%
non	48% (n=944)	48%	*%	*%	55%	18%
	0%					100%

Partie B: Taxe sur la valeur ajoutée | Information & publications

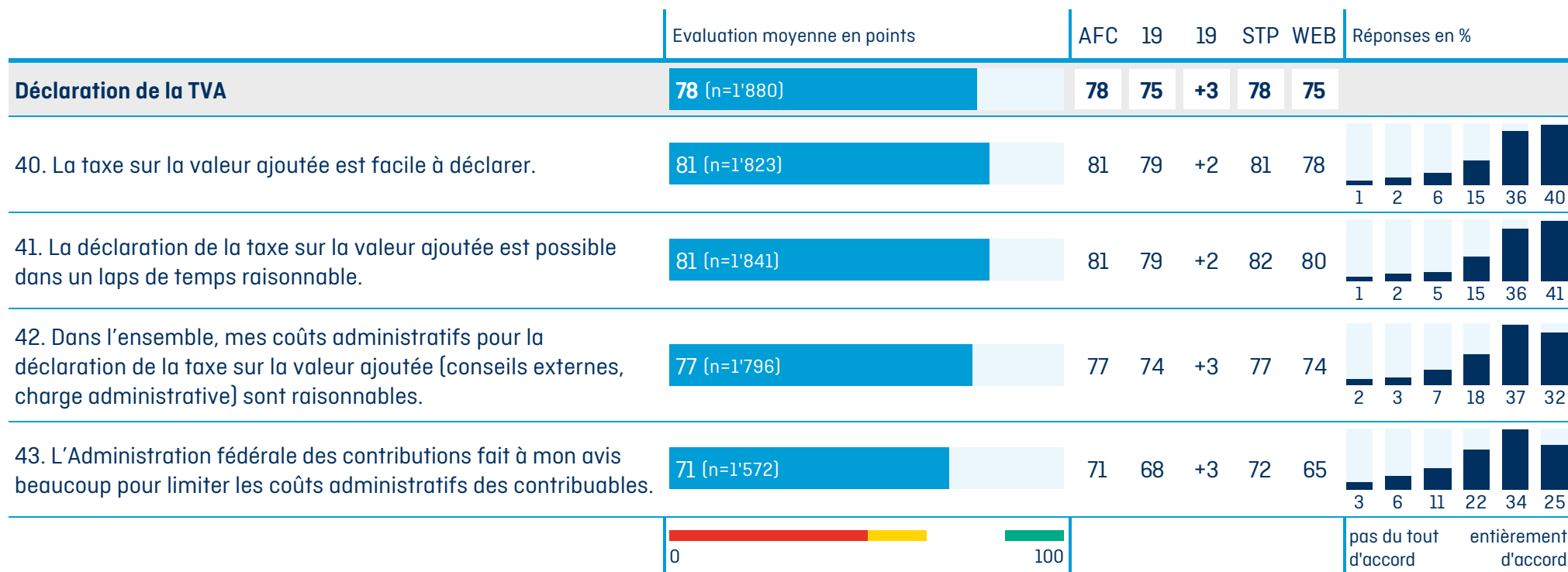
Rapport - Administration fédérale des contributions

* La valeur totale de 2019 est présentée à titre d'information, mais une comparaison directe avec la valeur de 2022 n'est pas possible en raison du changement du nombre de questions.



Partie B: Taxe sur la valeur ajoutée | Déclaration

Rapport - Administration fédérale des contributions



Partie B: Taxe sur la valeur ajoutée | Déclaration

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
44. Faites-vous appel à un conseiller externe pour remplir la déclaration de la taxe sur la valeur ajoutée?	(n=1944)					
oui, toujours	23% (n=452)	23%	34%	-11%	26%	12%
oui, occasionnellement	28% (n=551)	28%	22%	+6%	27%	33%
non, jamais	48% (n=941)	48%	44%	+4%	47%	55%
	0%					100%

Partie B: Taxe sur la valeur ajoutée | Déclaration

Rapport - Administration fédérale des contributions

Points forts Déclaration (extrait)

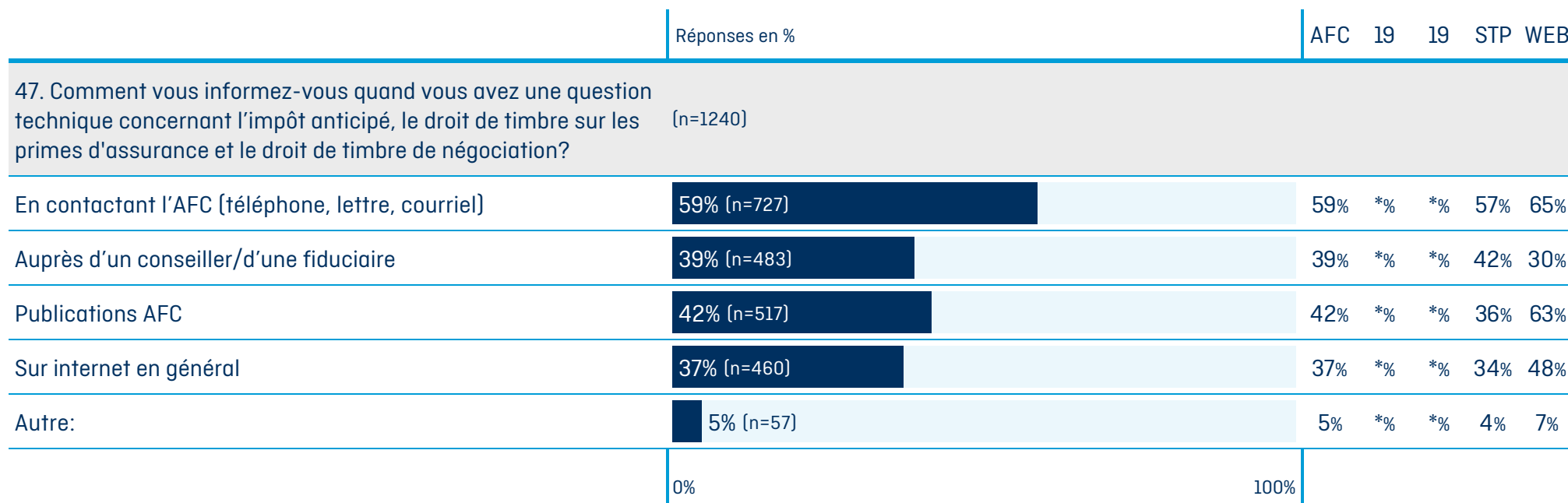
- Il fatto che il sistema controlli i che i campi siano compilati correttamente facendo le somme. E che e' possibile effettuare la dichiarazione in una lingua e poi inviarla e stamparla in un'altra lingua
- Das Onlineportal zur Deklaration ist einfach zu handhaben und eine sehr gute Lösung.
- Ist einfach und ohne Probleme zu erledigen. System ist eigentlich auch immer Verfügbar! Bin ich erstaunt, wie gut das läuft!
- Feedback nach Deklaration
- J'etais soumis à la TVA quand elle à ete instauré dans mon Pays (Portugal), et à l'époque je l'ai etudie et j'ai trouve tres simple interessante et correcte. Aujourd'hui plusieurs Pays l'ont rendu (un objet politique), on monte ou descend en fonction du desir du nouveau elu. Ce serais bien que la Suisse continue avec le taux actuel de 7/7%.
- einfaches Login, einfaches Formular
- TVA en ligne facile à compléter et rapide
- Online-Formular
- der sofortige Erhalt der Deklarationsbestätigungen
- alles
- Déclaration en ligne pour son propre décompte.
- La déclaration TVA en ligne La facturation (réception des décomptes, etc.)

Potentiels d'amélioration Déclaration (extrait)

- Wäre für alle viel einfacher, wenn alle mit Saldosteuer abrechnen könnten. So wäre auch der Aministrationsaufwand im einzelnen Betrieb viel geringer.
- Bitte nicht alle Jahre ein neues Layout machen
- Non ho riscontrato difficoltà'
- va bene così
- Die Unterteilung von nicht pflichtigen Umsätzen ist teils sehr kompliziert, dies liegt wohl eher am Gesetz.
- Mitteilung der Bankverbindung für die Rückerstattung. Da oft eine falsche Bankverbindung vorgeschlagen wird.
- Kontakt per Mail direkt an einen Mitarbeitenden ist fast unmöglich. Hatte zwar bisher immer Antworten erhalten und weiss nicht, ob die Mitarbeiter oft wechseln das man nicht eine Person zugeteilt hat.
- Formular elektronisch hat Rechnungsformel. Zwischenspeichern ist nicht möglich, wenn etwas nicht stimmt - und Rückfragen nötig sind. --> CHAT-Beratung online
- Certains libelés ne sont pas assez clair pour moi. J'ai parfois du mal à comprendre ce dont il est exactement question, ou traduire l'intitulé par rapport à mes chiffres à déclarer
- Le système de mise en place des formulaires en ligne pour les clients (mandat de représentation) est long et fastidieux, même si nous sommes conscients de problèmes de confidentialité ...

Partie C: Impôt anticipé | Information & publications

Rapport - Administration fédérale des contributions

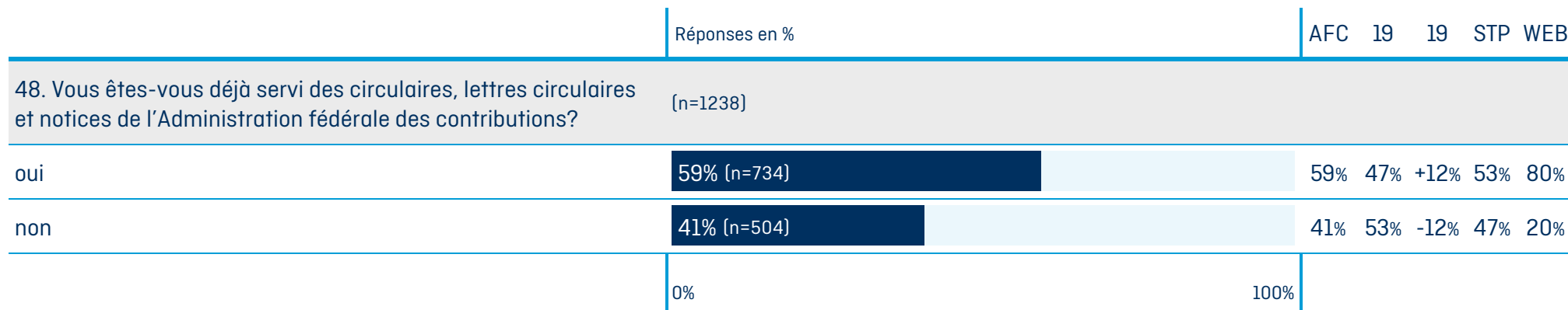


autres raisons (extrait)

- jurisprudence
- Cours
- Intern bei Arbeitskollegen
- ERFA Austausch
- juristische Fachliteratur und neuere, ESTV-relevante BGEs.
- Literatur/Fachbücher
- Pas concerné
- zuerst Internet/Publicationen ESTV, wenn das nicht weiterhilft, Kontakt mit ESTV
- Die Spezialisten von der Schweizerischen Post, da wir als Tochtergesellschaft den Service nutzen dürfen

Partie C: Impôt anticipé | Information & publications

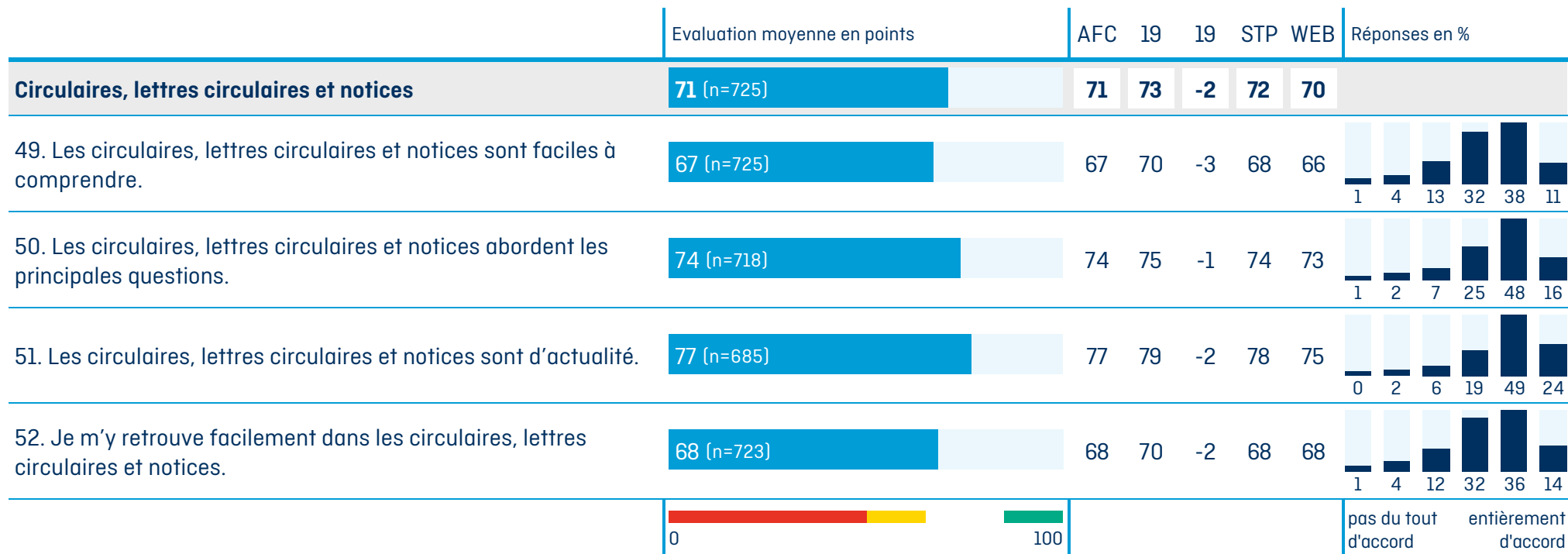
Rapport - Administration fédérale des contributions



Partie C: Impôt anticipé | Information & publications

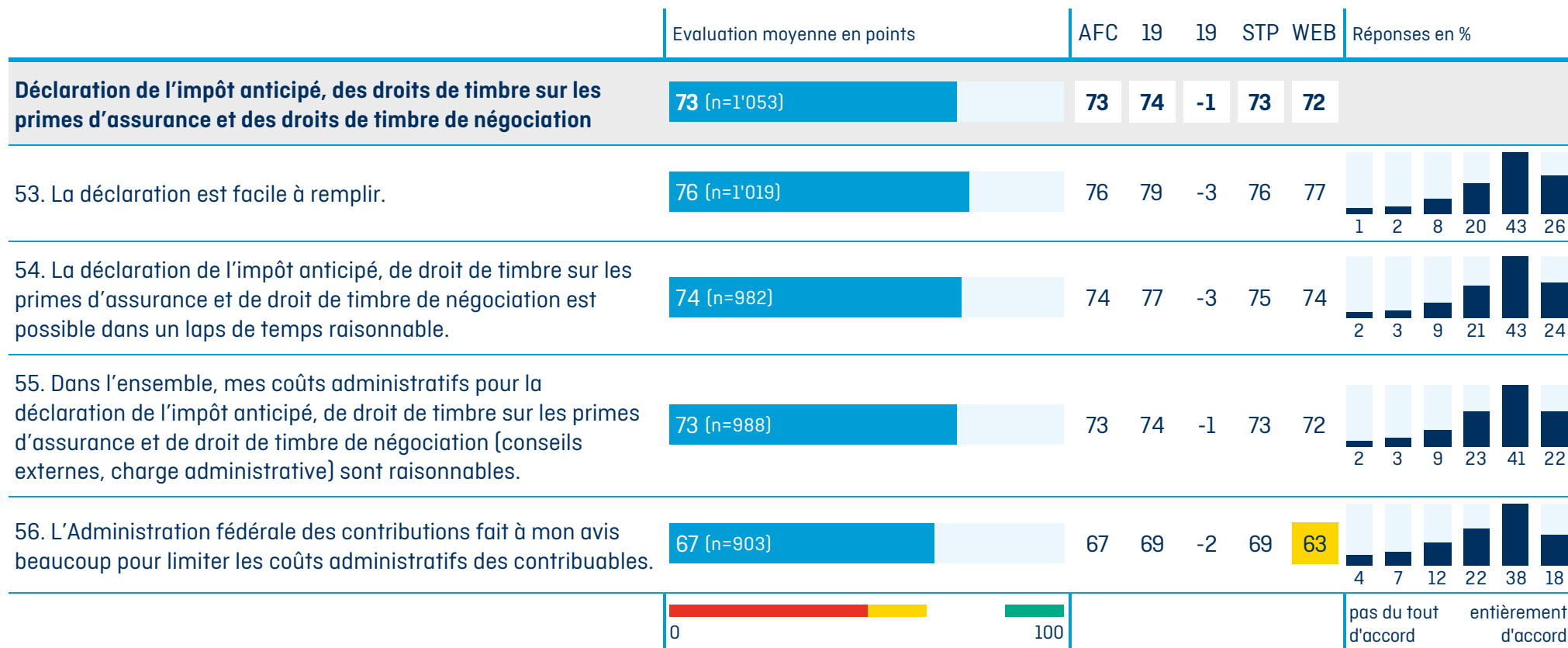
Rapport - Administration fédérale des contributions

* La valeur totale de 2019 est présentée à titre d'information, mais une comparaison directe avec la valeur de 2022 n'est pas possible en raison du changement du nombre de questions.



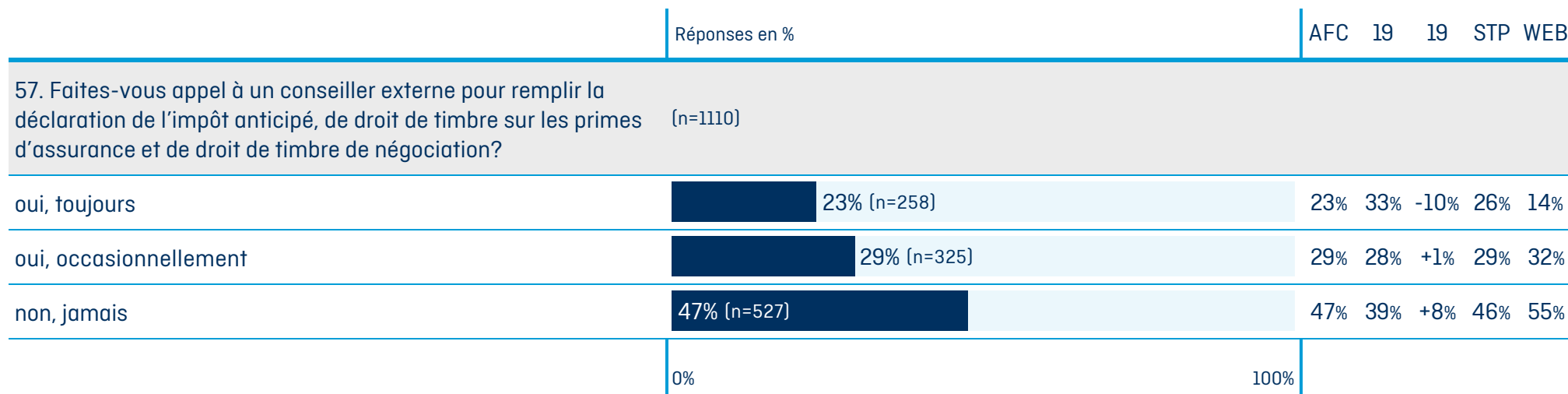
Partie C: Impôt anticipé | Déclaration

Rapport - Administration fédérale des contributions



Partie C: Impôt anticipé | Déclaration

Rapport - Administration fédérale des contributions



Partie C: Impôt anticipé | Déclaration

Rapport - Administration fédérale des contributions

Points forts Déclaration (extrait)

- Kann ich nicht beantworten, unser Treuhänder macht das.
- Falls alles normal, keine eigenen Aktien und nur normale Aktien, dann ist es einfach, sonst wird es schwierig
- Ablauf, gut bei Fehlermeldungen
- alles ok
- Trotz Digitalisierung der Rückerstattungen von VST für deutsche Kunden müssen die Formulare weiterhin im Original abgestempelt und der ESTV nachgereicht werden. Sofern möglich wäre es von Vorteil, wenn die Anträge direkt der ESTV online übermittelt werden könnten. Möglicherweise könnte mit dem Bundeszentralamt für Steuern eine Absprache vorgenommen werden, wonach der Stempel auf den Formularen nicht mehr notwendig ist oder in irgendeiner Form digital angebracht werden kann.
- Wird sehr schnell verarbeitet.
- alles
- Zweckmässig
- Treuhänder fragen.
- je ne le sais pas je ne le fais pas
- Déclaration facile à remplir

Potentiels d'amélioration Déclaration (extrait)

- Utilizzo saltuario, nessun commento
- Décompte plus compréhensible
- nichts
- Schnellere Rückerstattungen
- Keine Ahnung. Bin sehr zufrieden.
- Nicht nochmals unterzeichnet einreichen (Das elektronisch übermittelte Formular 25 gilt nur dann als eingereicht, wenn das dazugehörige Unterschriftenblatt rechtsgültig unterzeichnet innert 14 Tagen bei der ESTV eintrifft. Nur das Übermitteln des elektronischen Formulars über ESTV Suisse Tax gilt nicht als rechtsgültig eingereicht. Wir weisen Sie zudem auf die von Ihnen akzeptierten Nutzungsbedingungen ESTV Suisse Tax hin)
- bei der Interpretation des konkreten Sachverhaltes
- Kann ich nicht beantworten, unser Treuhänder macht das.
- Formular CH ist ok, ausländische sind unklar
- Für den kleinen Betrag, den es zu rückerstatten gibt, ist der Aufwand zu gross mit: Kunde muss Bewilligung unterschreiben und einschicken und Belege müssen eingescannt und hochgeladen werden




Partie C: Impôt anticipé | Demande de remboursement

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Évaluation moyenne en points	AFC	19	19	STP	WEB	Réponses en %
Demande de remboursement de l'impôt anticipé	74 (n=1'054)	74	74	0	75	72	
60. La demande est facile à remplir.	78 (n=1'036)	78	80	-2	79	77	1 2 6 16 45 30
61. La demande de remboursement de l'impôt anticipé est possible dans un laps de temps raisonnable.	75 (n=1'036)	75	77	-2	76	73	1 4 8 18 42 28
62. Dans l'ensemble, mes coûts administratifs pour la demande de remboursement de l'impôt anticipé (conseils externes, charge administrative) sont raisonnables.	74 (n=1'004)	74	75	-1	75	70	2 4 9 18 41 26
63. Le temps qui s'écoule entre la demande et le remboursement est raisonnable.	70 (n=1'018)	70	67	+3	71	67	3 6 11 18 37 24
	0 100						pas du tout d'accord entièrement d'accord

Partie C: Impôt anticipé | Demande de remboursement

Rapport - Administration fédérale des contributions

	Réponses en %	AFC	19	19	STP	WEB
64. Avez-vous recours à des conseils externes pour la demande de remboursement de l'impôt anticipé?	(n=1107)					
oui, toujours	 21% (n=234)	21%	*%	*%	24%	10%
oui, occasionnellement	 19% (n=215)	19%	*%	*%	19%	20%
non, jamais	 59% (n=658)	59%	*%	*%	57%	70%
	0%					100%

Partie C: Impôt anticipé | Demande de remboursement

Rapport - Administration fédérale des contributions

Points forts Déclaration (extrait)

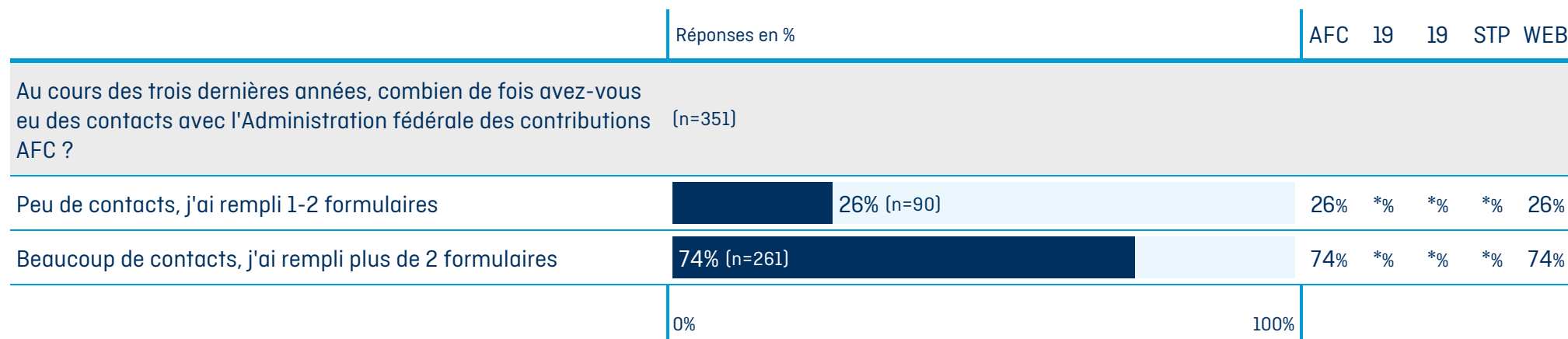
- das man es Online ausfüllen kann
- Keine Probleme.
- Facilità nella predisposizione dei formulari, rapidità nelle risposte su eventuali richieste inviate per e-mail ai referenti AFC in materia.
- Die Erhöhung des Grenzwertes sowie die aktuelle Null-Zins-Situation hat dazu geführt, dass in den letzten Jahren kein Antrag mehr ausgefüllt werden musste. Die Einführung des Grenzwertes war eine gute Sache.
- Formulaire connu et facile à remplir, je trouve superflu d'envoyer tous le justificatifs.
- Facile d'utilisation, portail en ligne très pratique et efficace
- Trotz Digitalisierung der Rückerstattungen von VST für deutsche Kunden müssen die Formulare weiterhin im Original abgestempelt und der ESTV nachgereicht werden. Sofern möglich wäre es von Vorteil, wenn die Anträge direkt der ESTV online übermittelt werden könnten. Möglicherweise könnte mit dem Bundeszentralamt für Steuern eine Absprache vorgenommen werden, wonach der Stempel auf den Formularen nicht mehr notwendig ist oder in irgendeiner Form digital angebracht werden kann.
- Wird sehr schnell verarbeitet.

Potentiels d'amélioration Déclaration (extrait)

- Ein Antrag zur Rückerstattung der Verrechnungssteuer kann online eingereicht werden. Jedoch muss anschliessend alles noch per Post bestätigt werden.
- Il formulario non è tradotto in italiano in modo chiaro si rischia di non capire esattamente cosa e come compilare
- keine Verbesserungswünsche
- Der ganze Online-Prozess für die Rückerstattung der VST für deutsche Kunden ist verbesserungswürdig und der Eingabeprozess unbedingt vereinfacht werden (sehr hoher Aufwand). Für jur. Personen CH ist der Prozess ok (viel weniger admin.Aufwand) Bei den physischen Anträgen würde ich die Möglichkeit begrüßen aufgrund eines Excels mit den nötigen Parameters Daten zu laden, aus diesen dann die qdf. produziert werden können. Dieser Service sollte in in der heutigen Zeit unbedingt angeboten werden.
- Le retard dans le traitement des dossiers est trop important. Les collabateurs ne sont pas assez nombreux. Pas de remplacement en cas de vacances ou maladie.
- Verrechnungssteuersatz von 35% ist hoch und bindet Liquidität - Zusammenarbeit mit Kantonen über eine rasche Rückzahlung müsste zwingend verbessert werden (richtet sich aber mehr an die KSTV als an die ESTV)

WEB | Contact avec l'Administration fédérale des contributions

Rapport - Administration fédérale des contributions



WEB | Secteur d'activité

Rapport - Administration fédérale des contributions

