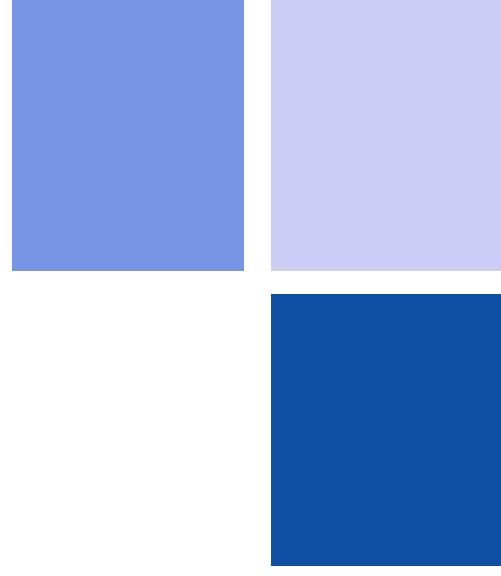




Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



# **Division principale de la taxe sur la valeur ajoutée**

## **Consultation des partenaires 2015**

### **Présentation des résultats**

**5 janvier 2016**

Evalués par:

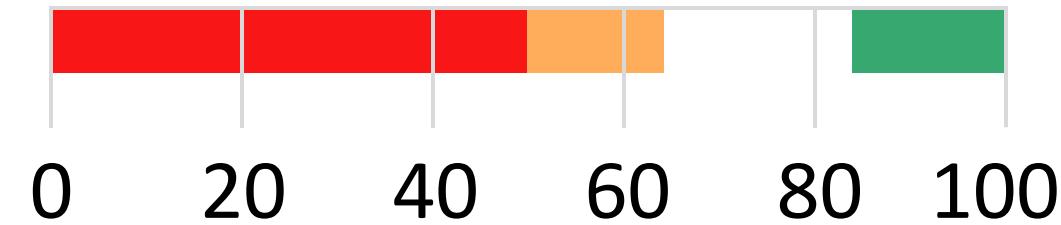
**empiricon**

Recherche en ressources humaines et études de marché  
Langmauerweg 12  
CH-3011 Berne

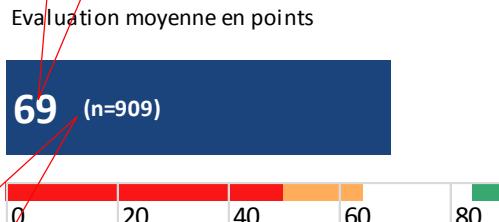
D'une échelle allant de 1 à 6 pour le questionnaire à une échelle allant de un à cent pour l'évaluation

	Pas du tout d'accord					Complètement d'accord	ne sais pas
1. Les collaborateurs de la Division principale de la TVA sont aimables.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 0

1            2            3            4            5            6



(24) À mon avis, la division principale de la TVA entreprend tout son possible pour minimiser les frais administratifs des assujettis.\*\*



Valeur n:  
Nombre de personnes ayant donné une réponse

Comparaison dans le temps par rapport à la consultation de 2012

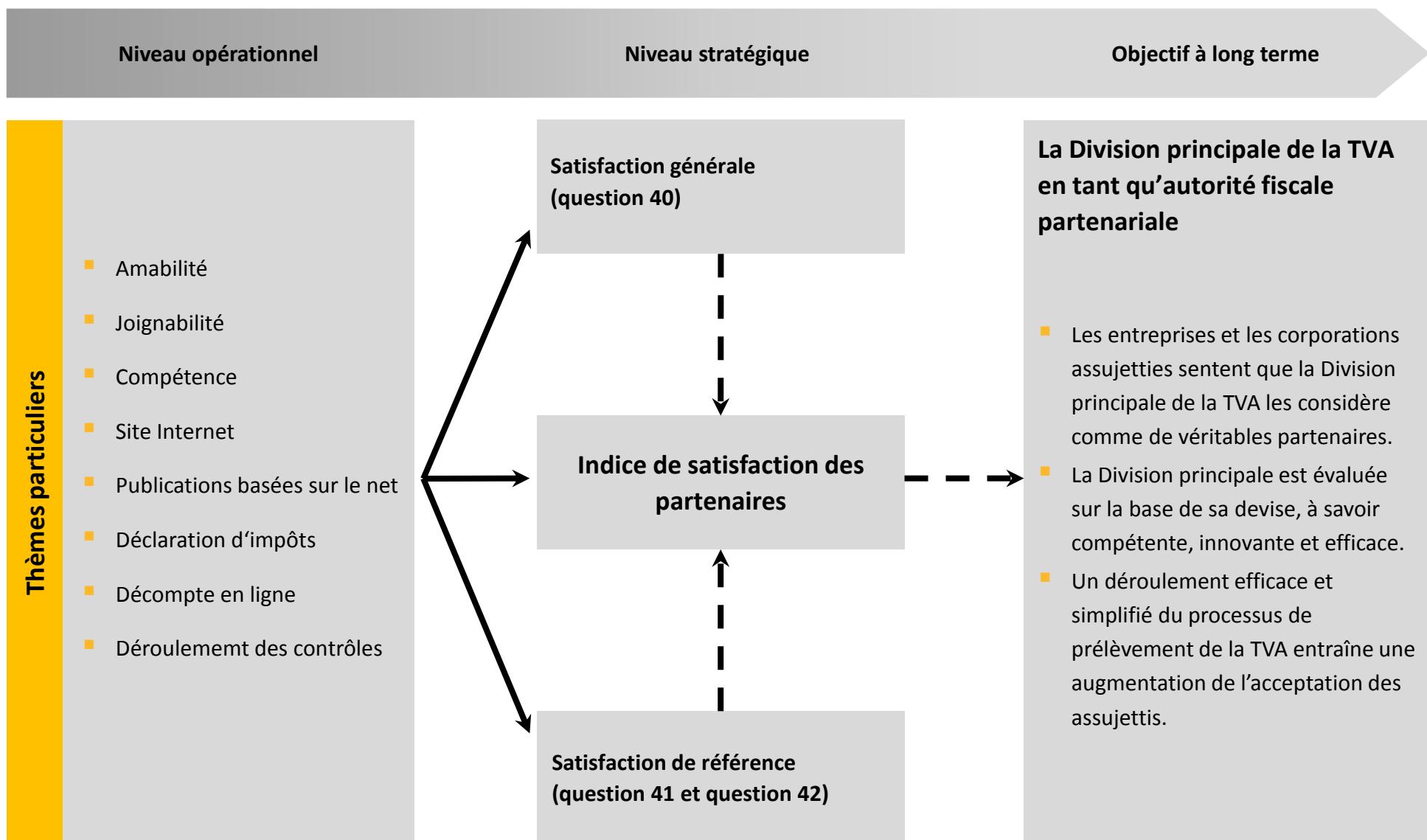
Répartition de fréquence

Indice de référence (meilleur 50 % des réponses)

 Différence considérable entre l'évaluation des deux relevés (p<0.05)  
(uniquement à l'échelon global)

## Fiche signalétique Consultation des partenaires 2015

- Période de la consultation du 16 octobre 2015 au 25 novembre 2015
- Mode de relevé relevé combiné en ligne et sur papier (il était possible de choisir entre un questionnaire sur papier et un questionnaire en ligne)
- Taille de l'échantillon 3 300 entreprises et corporations assujetties réparties sur l'ensemble de la Suisse
- Langues utilisées pour le relevé allemand, français et italien
- Taux de participation n=1178 (36 %)
- Première consultation 2012 (→ paramètres identiques dans le cadre de la consultation)

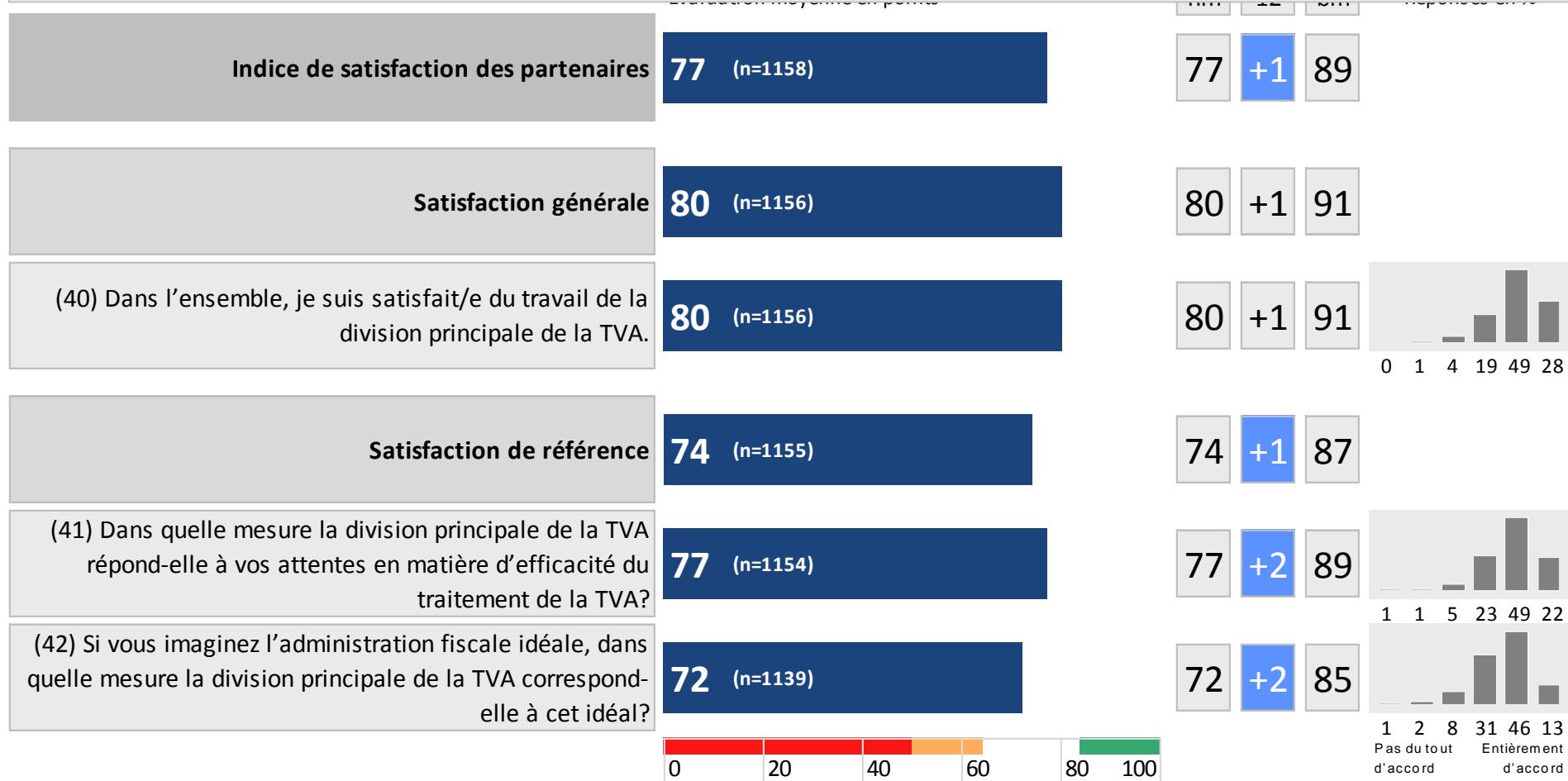


# Indice de satisfaction des partenaires

L'*indice de satisfaction des partenaires* se compose du lien entre la satisfaction générale et la satisfaction de référence.

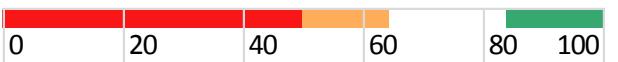
La **satisfaction générale** montre dans quelle mesure les sondés sont satisfaits globalement de la Division principale de la TVA.

La **satisfaction de référence** indique dans quelle mesure les attentes sont satisfaites et dans quelle mesure la Division principale de la TVA correspond à une administration des contributions idéale.



# Aperçu des domaines de thèmes

Evaluation moyenne en points



hm 12 bm i p

85 +1 97 ++ 2

77 +2 91 + 3

82 +1 95 +++ 2

73 0 87 + 3

74 +4 86 ++ 1

74 +3 90 +++ 1

91 \* 100 - \*

83 -2 99 +++ 2

## Besoin d'agir

Il y a un besoin d'agir (colonne h) prioritairement dans les domaines où il existe une appréciation relativement critique et une forte influence (colonne e). Il est également primordial de préserver les points forts qui sont présents lorsque l'appréciation est positive et qu'il existe une grande importance (cf. à sujet aussi la représentation graphique relative au besoin d'agir).


 Potentiels d'amélioration  
 (besoin d'agir 1re priorité)

 Préserver les points forts  
 (besoin d'agir 2e priorité)


Augmenter le niveau (besoin d'agir 3e priorité)


 Maintenir le niveau  
 (besoin d'agir 4e priorité)

# Amabilité

Evaluation moyenne en points

hm 12 bm i Réponses en %

Amabilité

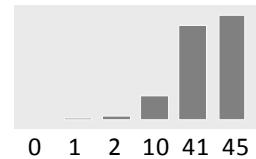
**85** (n=1053)

**85** +1 97 ++

(1) Les collaborateurs de la division principale de la TVA sont aimables.

**85** (n=1044)

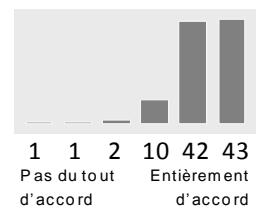
**85** 0 98



(4) Les collaborateurs de la division principale de la TVA prennent mes demandes au sérieux.

**84** (n=1013)

**84** 0 97



# Joignabilité

Evaluation moyenne en points

hm 12 bm i Réponses en %

## Joignabilité

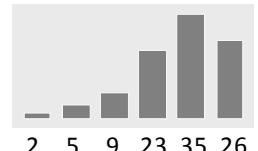
**77** (n=1136)

77 +2 91 +

(3) Les collaborateurs de la division principale de la TVA sont facilement joignables.

**73** (n=1014)

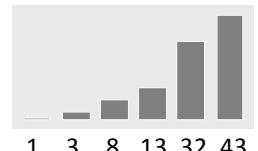
73 +2 90



(7) Les informations de contact (numéros de téléphone, adresses e-mail, adresses postales) sont faciles à trouver.

**80** (n=1121)

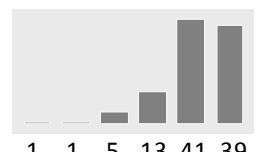
80 +2 97



(8) Je reçois une réponse à mes demandes dans un délai convenable.

**82** (n=1028)

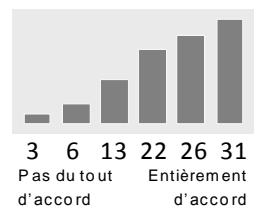
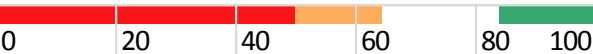
82 +1 96



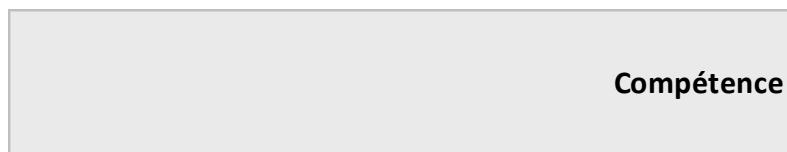
(10) Je sais toujours à quelle personne/quelle division je peux m'adresser au sein de la division principale de la TVA.

**71** (n=1017)

71 +3 92



# Compétence



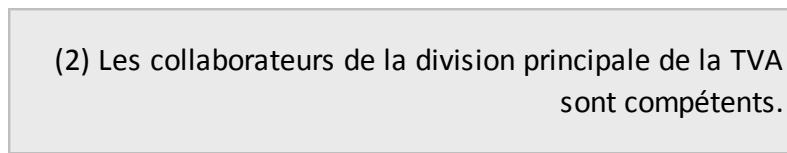
Evaluation moyenne en points

hm 12 bm i

Réponses en %

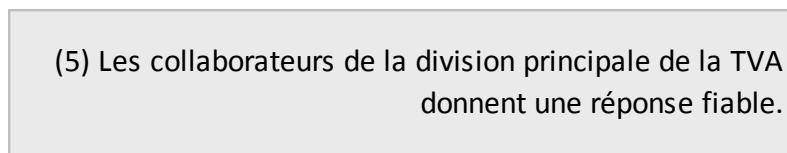
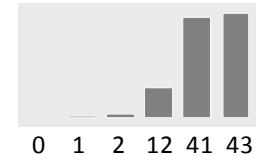
**82** (n=1071)

**82** +1 **95** +++



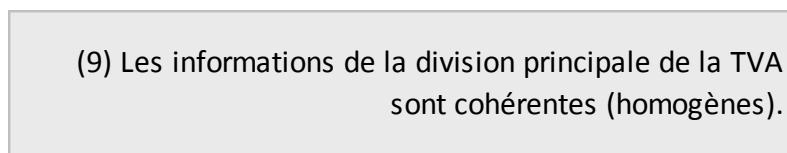
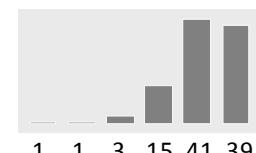
**84** (n=1027)

**84** +1 **97**



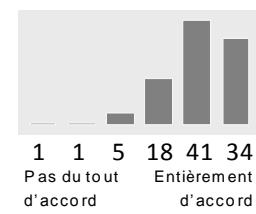
**82** (n=1022)

**82** +1 **96**



**80** (n=886)

**80** +2 **94**



## Site web

Evaluation moyenne en points

hm 12 bm i

Réponses en %

Site web

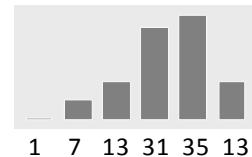
**73** (n=965)

73 0 87 +

(11) Je me repère facilement sur le site web de la division principale de la TVA.

**66** (n=942)

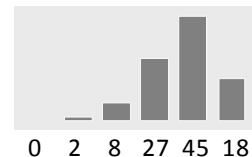
66 0 84



(12) Le site web de la division principale de la TVA contient suffisamment d'informations.

**73** (n=932)

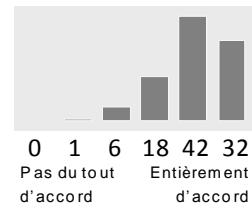
73 -1 87



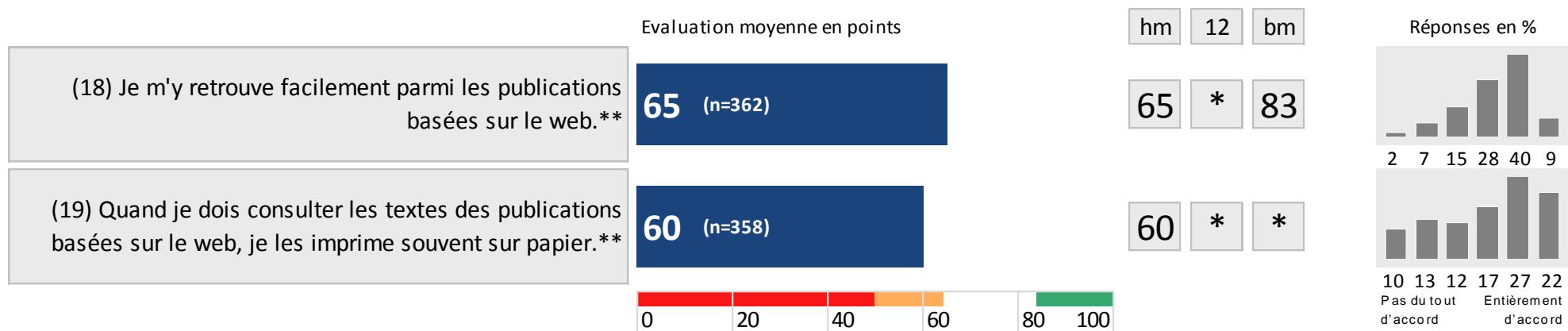
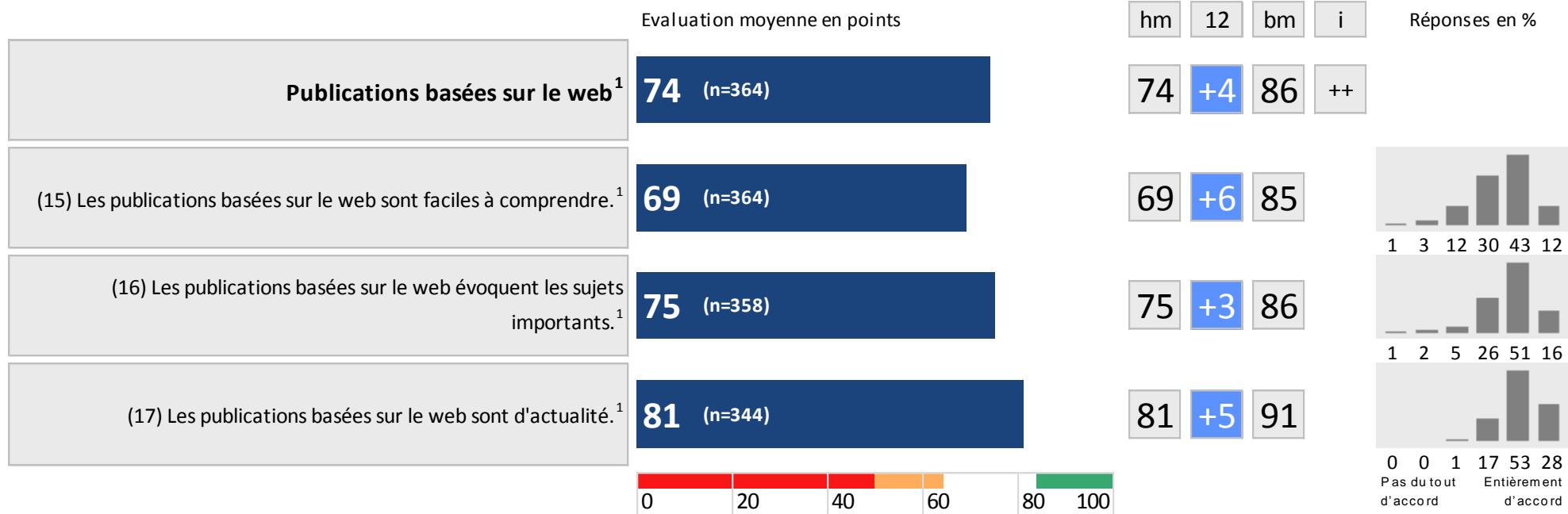
(13) Tous les principaux documents et textes sont disponibles sur le site web de la division principale de la TVA dans la langue que j'utilise (allemand, français ou italien).

**79** (n=917)

79 -2 93



## Publications basées sur le web

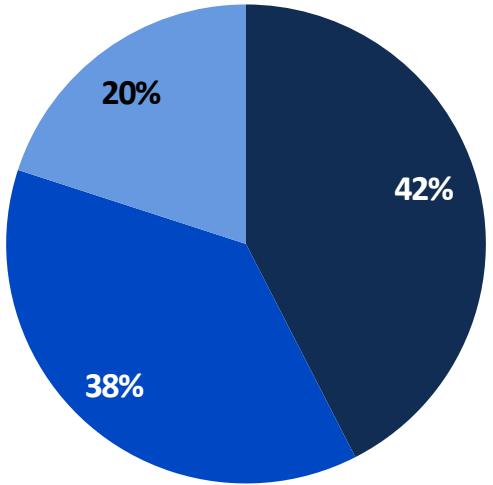


\*\* Cette question n'est pas prise en compte dans le calcul concernant le thème.  
Question 19: les valeurs ne figurent pas sur un fond en couleur

<sup>1</sup> Valeur comparable à celle de 2012 sous réserve (question légèrement différente)

# Choix entre les publications basées sur le web et les notices en ligne

(20) Si vous pouviez choisir: Pour vos recherches d'informations, préféreriez-vous utiliser les anciennes notices en ligne (en format PDF) ou les publications actuelles basées sur le web?



Je privilégierais les anciennes notices en ligne (au format PDF).

Je privilégierais les publications actuelles basées sur le web.

Ne sais pas.

	%	les anciennes notices en ligne (au format PDF) Δ par rapport à 2012	les publications actuelles basées sur le web Δ par rapport à 2012	Ne sais pas. Δ par rapport à 2012
<b>Administration fédérale des contributions AFC</b>	% abs.	42% * 155 *	38% * 137 *	20% * 73 *
<b>Groupe de cantons</b>				
BS, SO, TG, UR		34% * 56% *	10% *	
BL, GL, SZ, GR		39% * 50% *	11% *	
BE, SG, FR, VS		39% * 45% *	16% *	
ZH		28% * 54% *	18% *	
LU, NW, OW, ZG		38% * 38% *	23% *	
AG, AI, AR, SH		40% * 40% *	20% *	
GR, TI		45% * 32% *	23% *	
VD		55% * 20% *	25% *	
BE, FR, VS, NE		50% * 25% *	25% *	
GE, JU		33% * 33% *	33% *	
<b>Méthode de décompte</b>				
la méthode de décompte effectif		39% * 43% *	18% *	
le taux de la dette fiscale nette		37% * 41% *	22% *	
le taux d'impôt forfaitaire		30% * 45% *	24% *	



# Déclaration d'impôts

Evaluation moyenne en points

hm 12 bm i Réponses en %

## Déclaration d'impôts

**74** (n=1156)

74 +3 90 +++

(21) Il est possible de remplir la déclaration de TVA en un temps raisonnable.

**78** (n=1133)

78 +3 93

(22) Avec les systèmes informatiques que j'utilise, la déclaration de TVA se fait sans problème (pré-remplissage électronique, puis il ne reste plus qu'à imprimer la déclaration).

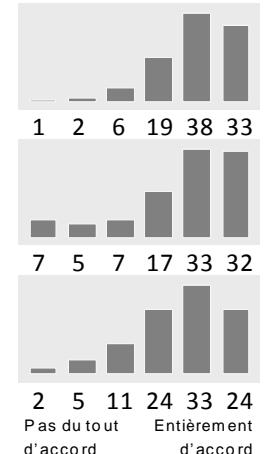
**72** (n=946)

72 +3 93

(23) Globalement, mes frais administratifs pour la déclaration de TVA (temps passé, conseil externe, charges administratives) sont raisonnables.

**71** (n=1116)

71 +3 90



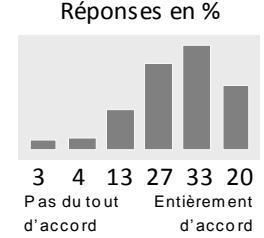
Evaluation moyenne en points

hm 12 bm Réponses en %

(24) À mon avis, la division principale de la TVA entreprend tout son possible pour minimiser les frais administratifs des assujettis.\*\*

**69** (n=909)

69 +6 88



\*\* Cette question n'est pas prise en compte dans le calcul concernant le thème.

# Décompte électronique

Evaluation moyenne en points

hm 12 bm i Réponses en %

## Décompte électronique

**91** (n=85)

**91**

\*

100

-

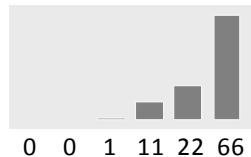
(27) Le décompte en ligne est facile à remplir.

**91** (n=85)

**91**

\*

100



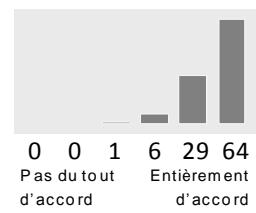
(28) L'installation du programme pour le décompte en ligne est possible sans aucun problème.

**91** (n=80)

**91**

\*

100

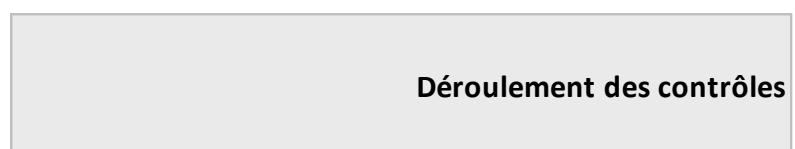


«L'arrondi au final comporte une perte de temps inutile!!! Il serait plus pratique de pouvoir garder les centimes»

«Il faudrait pouvoir éliminer les différences d'arrondi entre les programmes informatiques de comptabilité propres et les décomptes électroniques, dans le cas contraire, il résulte une perte de temps pour chaque déclaration»

«Il résulte des différences d'arrondi fastidieuses car le décompte électronique calcule les montants automatiquement»

## Déroulement des contrôles



Evaluation moyenne en points

hm 12 bm i

Réponses en %

(32) Le contrôle a été effectué le plus rapidement possible.

**83 (n=145)**

**83 -2 99 +++**

(33) J'ai été informé/e en permanence sur le déroulement du contrôle.

**81 (n=142)**

**81 -2 100**

(34) J'ai été correctement informé/e de la suite de la procédure après le contrôle.

**85 (n=143)**

**85 -1 100**

(35) Pendant le contrôle, j'ai reçu des conseils pour remplir correctement la déclaration de TVA.

**82 (n=138)**

**82 -3 100**



(31) J'ai été traité/e avec le respect requis.\*\*

Evaluation moyenne en points

hm 12 bm

Réponses en %

**88 (n=144)**

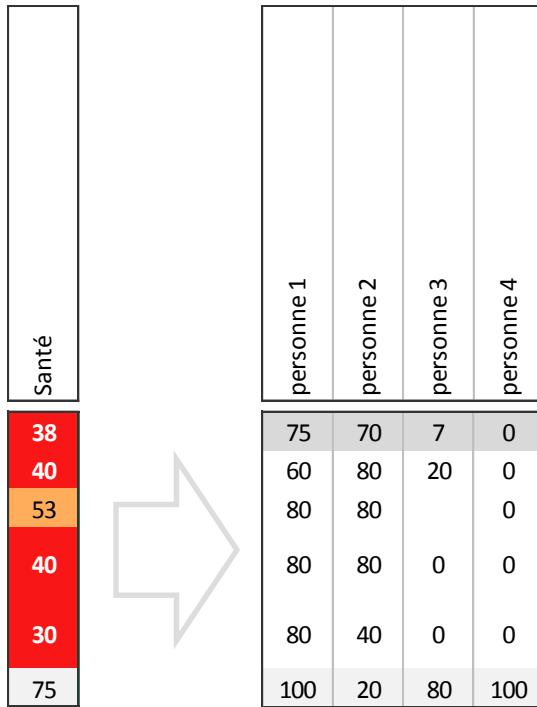
**88 -2 100**



# Matrice

## Déroulement des contrôles (n=145)

- (32) Le contrôle a été effectué le plus rapidement possible.
- (33) J'ai été informé/e en permanence sur le déroulement du contrôle.
- (34) J'ai été correctement informé/e de la suite de la procédure après le contrôle.
- (35) Pendant le contrôle, j'ai reçu des conseils pour remplir correctement la déclaration de TVA.
- (31) J'ai été traité/e avec le respect requis.\*\*



- Dans le domaine de la santé, quatre personnes ont répondu aux questions liées au déroulement des contrôles.  
→ Pertinence limitée des valeurs.
- Les valeurs basses proviennent pour l'essentiel de deux personnes.
- *Y a-t-il des caractéristiques propres au domaine de la santé qui rendent plus difficile le déroulement des contrôles?*

# Points forts dans la matrice et leurs valeurs n

## Administration fédérale des contributions AFC Consultation des partenaires 2015

	Branche												Chiffre d'affaires 2014						l'entreprise/l'organisation a été créée en 2015.			
	Finances/assurances	Transport/trafic aérien	Télécommunication/prestations électroniques	Collectivités publiques	Santé	Sport et culture	Industrie du bâtiment	Administration d'immeubles/immobilier	Autres réalisations	Formation/recherche/développement	Hôtellerie et restauration	Production naturelle (agriculture, sylviculture, horticulture, etc.)	Commerce de détail	Autre	jusqu'à CHF 250'000,-	de CHF 250'000.– à CHF 50 mio	de CHF 50 mio à CHF 100 mio	de CHF 100 mio à CHF 100 mio	plus de CHF 100 mio			
(24) À mon avis, la division principale de la TVA entreprend tout son possible pour minimiser les frais administratifs des assujettis.**	69	69	67	64	67	71	71	65	69	47	69	60	71	69	70	69	69	69	64	57	63	70
<b>Décompte électronique (n=85)</b>	87	100	93	84	88	*	88	90	96	100	100	100	83	94	98	89	91	83	80	100	95	93
(27) Le décompte en ligne est facile à remplir.	87	100	90	86	84	*	91	90	97	100	100	100	80	93	99	90	90	80	77	100	95	93
(28) L'installation du programme pour le décompte en ligne est possible sans aucun problème.	87	100	93	84	95	*	86	90	94	100	100	100	80	96	97	88	92	87	83	100	95	93
<b>Déroulement des contrôles (n=145)</b>	73	100	100	89	38	85	87	80	79	100	55	95	80	88	82	78	89	100	85	53	92	*
(32) Le contrôle a été effectué le plus rapidement possible.	70	100	100	88	40	80	88	80	83	100	20	100	77	91	83	78	89	100	85	53	94	*
(33) J'ai été informé/e en permanence sur le déroulement du contrôle.	73	100	100	85	53	87	84	80	76	100	60	100	83	83	78	78	89	100	86	47	89	*
(34) J'ai été correctement informé/e de la suite de la procédure après le contrôle.	77	100	100	93	40	80	89	80	80	100	60	100	80	89	83	79	93	100	88	73	91	*
(35) Pendant le contrôle, j'ai reçu des conseils pour remplir correctement la déclaration de TVA.	73	100	100	91	30	87	87	80	76	100	80	80	80	93	83	78	86	100	83	40	94	*
(31) J'ai été traité/e avec le respect requis.**	77	100	100	94	75	87	94	80	84	100	80	100	87	91	88	84	93	100	86	67	94	*

n=4

n=11

n=1

n=3

# Points forts dans la matrice et leurs valeurs n

## Administration fédérale des contributions AFC Consultation des partenaires 2015

	Groupe de cantons											
	Suisse allemande			Suisse italienne			Suisse romande					
(24) À mon avis, la division principale de la TVA entreprend tout son possible pour minimiser les frais administratifs des assujettis.**	BS, SO, TG, UR	70	+6	62	66	69	79	68	-2	+2	72	0
Décompte électronique (n=85)	BS, SO, TG, UR	91	*	83	100	70	90	*	*	*	73	0
(27) Le décompte en ligne est facile à remplir.	BS, SO, TG, UR	91	*	87	100	80	90	*	*	*	73, NE	0
(28) L'installation du programme pour le décompte en ligne est possible sans aucun problème.	BS, SO, TG, UR	92	*	80	100	60	90	*	*	*	73, NE	0
Déroulement des contrôles (n=145)	BS, SO, TG, UR	81	-4	84	84	59	96	+4	83	-3	84	+1
(32) Le contrôle a été effectué le plus rapidement possible.	BS, SO, TG, UR	84	-5	88	88	63	98	+4	85	-6	82	0
(33) J'ai été informé/e en permanence sur le déroulement du contrôle.	BS, SO, TG, UR	82	-2	78	82	72	95	+1	78	-6	87	+3
(34) J'ai été correctement informé/e de la suite de la procédure après le contrôle.	BS, SO, TG, UR	78	-8	87	84	63	98	+7	90	-2	87	+3
(35) Pendant le contrôle, j'ai reçu des conseils pour remplir correctement la déclaration de TVA.	BS, SO, TG, UR	80	-5	80	88	50	95	+2	87	+9	82	0
(31) J'ai été traité/e avec le respect requis.**	BS, SO, TG, UR	88	+1	88	88	80	95	-4	89	-4	93	+7

n=6



## Portfolio (indice de satisfaction des partenaires) (1/2)

Sur la base d'un calcul statistique de l'influence, l'on calcule l'importance de l'influence qu'un thème a sur la satisfaction des partenaires (régression linéaire multiple). L'importance de l'influence est exprimée à l'aide d'un coefficient beta.

Ci-après sont listés les thèmes d'après leur influence sur l'indice de satisfaction des partenaires (présentés dans l'ordre décroissant d'après la colonne Beta). Afin de simplifier le classement, les coefficients beta sont regroupés par niveaux d'influence (voir les légendes).

Thèmes:	Nombre de réponses	Béta	Niveau d'influence
Déroulement des contrôles	n=145	0.359	+++
Compétence	n=1071	0.294	+++
Déclaration d'impôts	n=1156	0.268	+++
Amabilité	n=1053	0.181	++
Publications basées sur le web	n=364	0.175	++
Joignabilité	n=1136	0.140	+
Site web	n=965	0.100	+

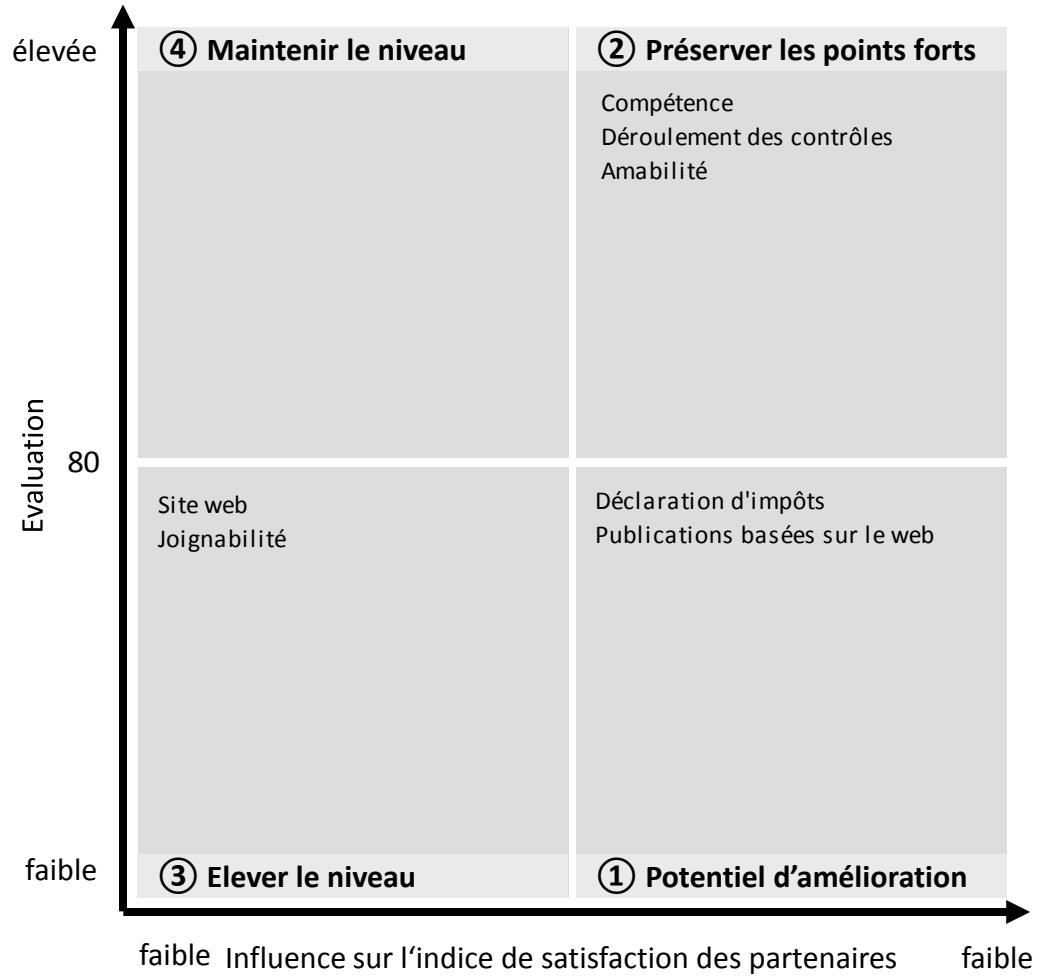
**Indice de satisfaction des partenaires**

Le thème «décompte en ligne» a été évalué par 85 personnes (phase pilote 2015) et, en raison du nombre limité de de cas, n'a pas été intégré dans le modèle d'influence.

Beta: coefficient de régression (importance de l'influence)

Gris foncé: Core Model / modèle de base  
Gris clair: Sub Models / sous-modèles





Le portofolio de mesures montre le lien entre l'évaluation des thèmes par les personnes sondées (axe vertical) et l'influence (importance) de ces thèmes sur l'indice de satisfaction des partenaires (axe horizontal).

Il y a un besoin d'agir prioritairement dans les domaines où une évaluation relativement critique a été observée et où il existe une influence importante (carré en bas à droite).

Il est aussi primordial de préserver les points forts que l'on retrouve en cas d'appréciation positive et d'influence élevée (carré en haut à droite).

#### Informations concernant le calcul et la répartition

L'influence des thèmes abordés sur l'indice de satisfaction des partenaires est calculé à l'aide d'une processus statistique (analyse de régression, cf. aussi ci-dessous, remarques méthodologiques).

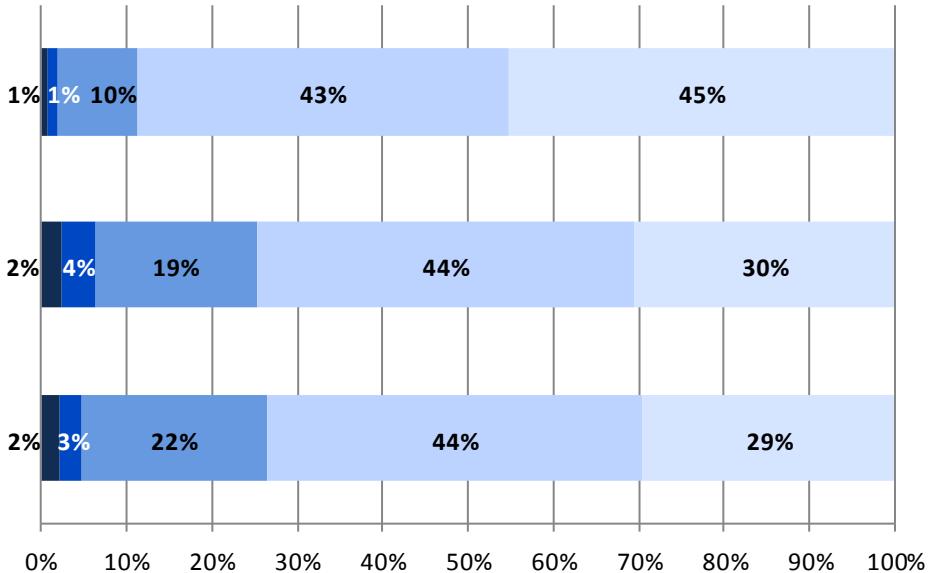
- 1** Potentiel d'amélioration  
(besoin d'agir 1re priorité)
- 2** Préserver les points forts  
(besoin d'agir 2e priorité)
- 3** Augmenter le niveau  
(besoin d'agir 3e priorité)
- 4** Maintenir le niveau  
(besoin d'agir 4e priorité)

## Paires de valeurs

(36 - 38) Veuillez évaluer de manière spontanée quelles sont les deux caractéristiques qui s'appliquent le mieux à la Division principale de la TVA. Vous pouvez accorder une note à votre appréciation sur une échelle de 1 à 10.

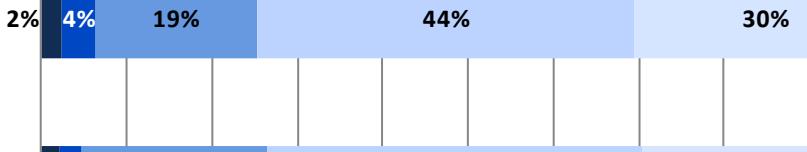
q. 36

incompétente



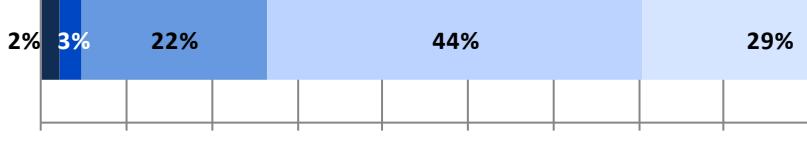
q. 37

conservatrice



q. 38

dépensièrre



vm 2015

Δ par rapport  
à 2012

compétente

n=1125

80

+1

progressiste

n=1106

72

+4

économiste

n=1086

71

+1

arrière-fond coloré des valeurs du questionnaire:

conservatrice (par exemple)

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

progressiste (par exemple)

Valeurs 1 et 2  
(p.ex. très conservatrice)

Valeurs 3 et 4 (p.ex.  
plutôt conservatrice)

Valeurs 5 et 6  
(neutre)

Valeurs 7 et 8 (p.ex.  
plutôt progressiste)

Valeurs 9 et 10 (p.ex.  
très progressiste)



- Indice de satisfaction des partenaires: 77 points, 1 point supplémentaire par rapport à 2012
- En général, les valeurs sont positives, aucun thème perd de son importance.
- Points forts: compétence, déroulement des contrôles, amabilité
- Thèmes avec un potentiel d'amélioration: déclaration d'impôts, publications basées sur le web
- La plupart des thèmes ont enregistré une amélioration par rapport à 2012
- Les valeurs qui se situent dans les chiffres rouges pour les différents groupes d'évaluation ont enregistré peu de réponses et sont peu pertinentes
- Les valeurs concernant l'image ont également augmenté.