

**Evaluation de la taxation
des indépendants :
entretiens approfondis
auprès de sociétés
spécialisées (fiduciaires,
fiscalistes)**

Rapport de synthèse

Sur mandat de la Commission
externe d'évaluation des
politiques publiques (CEPP)

Massimo Sardi

Institut *érasm*
Avril 2006

érasm sa
rue de la gabelle 6
cp 1313
1227 carouge
t: +41 22 304 44 24
f: +41 22 304 44 34

www.erasm.ch

SOMMAIRE

1. REALISATION DE L'ETUDE	3
1.1. CONTEXTE DE L'ETUDE.....	3
1.2. METHODOLOGIE	4
1.2.1. Réalisation du sondage téléphonique auprès des sociétés spécialisées.....	4
1.2.2. Principaux résultats du sondage téléphonique auprès des sociétés spécialisées	6
1.2.3. Constitution d'une typologie des mandataires afin de réaliser les entretiens approfondis	7
1.2.4. Entretiens approfondis	9
2. RESULTATS DES ENTRETIENS APPROFONDIS	10
2.1. SPECIFICITES DU MANDATAIRE ET DE LA CLIENTELE.....	10
2.2. DECLARATION ET COMPTES COMMERCIAUX.....	11
2.3. CONTACTS AVEC L' AFC.....	14
2.3.1. Contacts à l'initiative des mandataires	14
2.3.2. Demandes des taxateurs	14
2.3.3. Relations avec les taxateurs et perception du processus de taxation.....	15
2.4. LES PROBLEMES RENCONTRES	18
2.4.1. Reprises d'office et erreurs constatées	18
2.4.2. Réclamations et recours	19
2.5. ACCORDS EN MATIERE DE DEDUCTIONS DES FRAIS PROFESSIONNELS ...	23
2.5.1. Connaissance des accords et informations sur ceux-ci	23
2.5.2. Perception de l'égalité de traitement en matière d'accords	26
2.6. CONTROLE FISCAL	26
2.7. PERCEPTION DES IMPACTS DE L' AFC SUR LE TRAVAIL DES MANDATAIRES.....	27
2.8. CONCLUSIONS	30
2.8.1. Eléments de synthèse	30
2.8.2. Pistes d'amélioration proposées par les mandataires.....	31

Annexes

GUIDE D'ENTRETIEN

QUESTIONNAIRE - SONDAGE AUPRES DES MANDATAIRES

TABELLES DES RESULTATS - SONDAGE AUPRES DES MANDATAIRES

1. REALISATION DE L'ETUDE

1.1. CONTEXTE DE L'ETUDE

La commission externe d'évaluation des politiques publiques (ci-après CEPP) a décidé d'examiner la taxation des indépendants, utilisant sa compétence de déterminer ses propres thèmes d'évaluation selon l'art. 16 al. 4 de la loi sur la surveillance de la gestion administrative et financière et l'évaluation des politiques publiques (autosaisine).

L'étude de la CEPP sur **la taxation des indépendants** se concentre sur la problématique de la détermination du revenu imposable de l'indépendant sous l'angle de ses frais d'acquisition du revenu (frais professionnels)¹ et s'intéresse au thème de l'égalité de traitement entre indépendants d'une même profession et indépendants de professions différentes pour quatre raisons :

- la difficulté de s'assurer que la totalité des revenus ait été déclarée ;
- la difficulté de distinguer les frais d'acquisition du revenu des autres frais ;
- l'existence d'un grand nombre d'accords conclus avec des associations et groupements professionnels ;
- une pratique de taxation méconnue et susceptible de varier en fonction des contribuables.

Dans le cadre de cette évaluation, et compte tenu du fait qu'un nombre important de contribuables indépendants² recourt aux services de sociétés spécialisées (fiduciaires, fiscalistes) pour remplir leur déclaration d'impôts, la CEPP a mandaté l'institut érasml afin de réaliser une série d'entretiens approfondis avec une trentaine de ces sociétés spécialisées. Le but de cette étude qualitative est de mieux connaître :

- les pratiques des sociétés en matière de conseils aux indépendants et de remplissage de la déclaration d'impôt (relations avec les clients, perception des difficultés, problèmes rencontrés, réclamations et recours, etc.) ;
- le niveau d'informations dont elles disposent pour accomplir cette prestation (notamment les déductions autorisées en matière de frais d'acquisition du revenu, clarté et accessibilité des informations). Un accent particulier a été mis sur la connaissance et la perception des accords³ existant entre l'Administration fiscale cantonale (ci-après AFC) et les associations professionnelles ;

¹ Pour certains de ces frais, des accords ont été conclus entre l'Administration fiscale cantonale (AFC) et des associations ou des groupes professionnels. Pour les autres contribuables indépendants, des instructions générales de l'AFC s'appliquent.

² Par indépendant, il faut entendre toute personne déclarée à l'administration fiscale et qui exerce une activité lucrative en tant que personne physique, en raison individuelle, en société simple, en société en nom collectif ou en société en commandite.

³ Nous utilisons le terme générique d'accords pour parler de déductions professionnelles particulières liées à des professions qui ont fait l'objet d'un accord spécifique entre l'AFC et les associations professionnelles (accords de branches). Il peut ainsi s'agir d'accords, de directives ou d'instructions de taxation qui formalisent les différentes possibilités de déductions professionnelles autorisées pour certaines professions ou branches d'activité.

- leurs relations et contacts avec l'administration fiscale cantonale (fréquence et raisons des contacts, appréciation et perception de l'AFC, etc.).

Comme préalable à cette étude, il a été réalisé un sondage téléphonique auprès de ces sociétés spécialisées afin de mieux connaître d'une part la « population » de ces sociétés spécialisées et plus particulièrement celles qui s'occupent de la fiscalité des indépendants et de pouvoir sélectionner d'autre part un certain nombre de sociétés représentatives pour la réalisation des entretiens.

1.2. METHODOLOGIE

1.2.1. Réalisation du sondage téléphonique auprès des sociétés spécialisées

Afin de réaliser le sondage, la CEPP a constitué une liste de sociétés spécialisées - sociétés qui seront dénommées mandataires⁴ dans la suite du rapport - susceptibles de traiter des déclarations d'impôts de contribuables indépendants dans le canton de Genève. Les mandataires ont été répertoriés sur la base du registre des entreprises, de l'annuaire téléphonique et des listes d'associations professionnelles. Au total, ce sont 1198 mandataires qui ont été identifiés par la CEPP. A noter que dans certains cas – et principalement pour les études d'avocats - il s'est agit de plusieurs interlocuteurs identifiés au sein d'une même entité.

Le but de ce sondage était d'estimer d'une part le nombre de mandataires qui s'occupent de la fiscalité des indépendants en relevant un nombre minimal d'informations ou de caractéristiques pour décrire ces sociétés spécialisées. D'autre part, le sondage a permis d'entrer en contact avec une des personnes qui au sein de la société s'occupe de remplir des déclarations de contribuables indépendants et de lui demander son accord pour participer ultérieurement à un entretien approfondi pour aborder le sujet de la taxation des indépendants.

⁴ Sous le terme « mandataire », que nous utiliserons tout au long du rapport, il faut entendre les sociétés fiduciaires et fiscalistes du canton de Genève susceptibles de remplir les déclarations d'impôts et qui regroupent les sociétés fiduciaires, les sociétés qui s'occupent de comptabilité, d'audit, de révision ou de fiscalité, les personnes indépendantes (comptables, fiscalistes, etc.) et les études d'avocat spécialisées en droit fiscal. Les grandes fiduciaires (consulting) ou les banques qui s'occupent de fiscalité n'ont pas été retenues.

Le sondage téléphonique a été réalisé entre le 10 janvier et le 25 janvier 2006 dans le laboratoire téléphonique CATI de Carouge commun à ERASM et à DemoSCOPE. L'exploitation des 1198 adresses après la réalisation du sondage présente le bilan suivant :

	Total
Adresses à disposition	1198
Adresses demeurées sans contact	
- Information reçue avant sondage sur cessation d'activité (retraite, faillite, radiation, etc.)	-3
- Numéros de téléphone non valables	-45
- Numéros de téléphone doubles ⁵	-94
- Numéros de téléphone non atteints	-55
	1001
Adresses ayant débouché sur un contact	
- Entretiens n'ayant pas pu être réalisés durant la période d'enquêtes (rendez-vous non aboutis)	32 (3.1%)
- Entretiens ayant débouché sur un refus déclaré	208 (20.8%)
- Entretiens réalisés	761 (76.0%)

Le tableau montre que nous avons pu entrer en contact avec 1001 entreprises – ce qui correspond à l'objectif qui avait été fixé - et que sur ces 1'000 entreprises, 761 nous ont donné les informations demandées alors que 208 entreprises n'ont pas souhaité participer à l'étude et ont refusé de répondre aux questions posées. Le taux de participation à l'étude est bon puisqu'il atteint 76%. Avec un tel taux d'exploitation nous pouvons considérer que la représentativité des informations récoltées est assurée.

Ce taux d'exploitation résulte aussi du bon accueil réservé au sondage. Les sociétés contactées ont été sensibilisées à la procédure d'enquête. Une lettre émanant de la CEPP leur a été envoyée une semaine avant le début de l'enquête. La lettre annonçait la prochaine prise de contact téléphonique de l'institut et exposait succinctement les objectifs de la recherche. L'envoi a été réalisé par la CEPP sur la base du fichier d'adresses constitué.

⁵ Ces numéros à double correspondent à des personnes ayant des raisons différentes (même numéro de téléphone inscrit soit sous une identité nominale, soit sous une personne morale ; même numéro de téléphone relevant de plusieurs personnes morales : déclinaison de raisons sociales, etc.). Les numéros de téléphone associés à des études d'avocats - et concernant plusieurs avocats répertoriés dans la même étude - n'ont pas été considéré comme des numéros double.

1.2.2. Principaux résultats du sondage téléphonique auprès des sociétés spécialisées⁶

Sur la base des 761 entreprises qui ont participé à l'étude, 446 d'entre elles, soit 58.6% des sociétés interrogées ont déclaré s'occuper de fiscalité – soit le fait de remplir des déclarations d'impôts - pour des clients indépendants. En considérant cet échantillon de 446 sociétés nous pouvons mettre en avant les principaux résultats suivants :

- les sociétés qui s'occupent de fiscalité des indépendants ne diffèrent pas significativement des sociétés qui ne s'en occupent pas en termes de taille d'entreprise ;

Nombre de collaborateurs	Sociétés s'occupant de fiscalité des indépendants	Sociétés ne s'occupant pas de fiscalité des indépendants	Total
- 1 personne	31%	32%	31%
- 2 à 5 collaborateurs	45%	34%	40%
- 6 collaborateurs et plus	25%	34%	29%
Total	100% (n=446)	100% (n=315)	100% (n=761)

- 16% des mandataires interrogés s'occupent de fiscalité des indépendants depuis moins de 5 ans, 24% s'en occupent depuis 5 à 10 ans et 63% s'en occupent depuis plus de 10 ans ;
- Logiquement plus la taille de l'entreprise est importante, plus le nombre de personnes s'occupant de déclarations d'indépendants s'accroît ;

Nombre de collaborateurs s'occupant de fiscalité des indépendants	1 personne	2 à 5 employés	6 employés et plus	Total
- 1 personne	100%	35%	15%	50%
- 2 personnes	-	42%	16%	23%
- 3 personnes et plus	-	23%	65%	26%
Total	100% (n=137)	100% (n=199)	100% (n=110)	100% (n=446)

- 74% des mandataires ont déclaré avoir des clients indépendants dont les activités concernaient une grande diversité de professions économiques ; parmi celles-ci les principales branches d'activités citées sont les commerçants (41%), les médecins (27%), les petits artisans (25%) et les métiers du bâtiment (16%) ;
- 26% des mandataires ont déclaré avoir des clients indépendants dont les activités se concentraient sur quelques professions ou branches économiques. Les principales branches d'activités citées sont les médecins (27%), les avocats indépendants (17%), les gérants de fortune (16%), les commerçants (16%) et les banquiers privés (2%) ;
- 9% des personnes interrogées ont déclaré remplir approximativement 1 à 3 déclarations d'impôts d'indépendants par an, 26% ont déclaré en remplir 4

⁶ Nous présentons ici les résultats les plus significatifs afin de dresser un portrait général des entreprises qui s'occupent de déclarations d'indépendants. Nous renvoyons le lecteur à l'annexe des tableaux croisés pour avoir une vue plus détaillée des différentes caractéristiques des entreprises.

à 10, 19% 11 à 20 et 36% ont déclaré remplir plus de 20 déclarations par an ;

- le nombre moyen de déclarations remplies par an est de 33 (médiane = 15). Si l'on cumule le nombre de déclarations mentionné par chacun des répondants, nous obtenons un total d'environ 13780⁷ déclarations remplies par an pour l'ensemble des 446 mandataires interrogés ;
- 73% des mandataires interrogés déclarent s'occuper toujours ou la plupart du temps de la comptabilité des clients indépendants pour lesquels ils remplissent la déclaration fiscale. 14% déclarent le faire souvent contre 5% qui le font rarement ou 8% qui ne le font jamais. Pour 77% des mandataires qui le font toujours ou souvent, cela concerne approximativement 80% de leurs clients indépendants ;
- enfin 69% des sociétés interrogées ont donné leur accord pour participer ultérieurement à un entretien confidentiel portant sur les contacts qu'elles ont avec l'administration fiscale cantonale et sur l'information en matière d'accords et d'instructions concernant les contribuables indépendants. Les principales raisons invoquées par les personnes ne désirant pas participer à un tel entretien étaient le manque de temps (32%), le non intérêt (20%) ou la crainte sur la confidentialité (5%).

1.2.3. Constitution d'une typologie des mandataires afin de réaliser les entretiens approfondis

Une analyse d'ensemble a tout d'abord démontré qu'il n'y avait pas de différences significatives entre les mandataires qui acceptaient de participer à un éventuel entretien et ceux qui ne s'étaient pas déclaré intéressés. Nous avons donc pu aborder l'analyse de l'échantillon sans devoir considérer que le groupe des mandataires qui acceptaient de participer aux entretiens approfondis serait différent⁸ de l'ensemble des mandataires s'occupant de fiscalité des indépendants.

Afin d'obtenir des informations pertinentes, il a été considéré que les entretiens devaient être réalisés avec des personnes qui avaient une expérience de la fiscalité des indépendants et qui pouvaient rendre compte d'une certaine diversité de cas. Pour ce faire, les deux conditions suivantes ont été retenues :

- que le mandataire remplisse au minimum 4 déclarations d'impôts d'indépendants par an ;
- que le mandataire s'occupe de fiscalité pour les indépendants depuis au moins 5 ans.

Ces conditions permettent ainsi de ne prendre en compte que des mandataires qui ont un minimum d'expérience en termes de fiscalité des indépendants et de

⁷ Si l'on reporte ce chiffre aux 22'000 contribuables indépendants, cela nous indique une proportion d'environ 62% d'indépendants qui recourent à un mandataire externe pour le remplissage de la déclaration d'impôt. On peut noter que ce chiffre converge avec le sondage réalisé auprès des indépendants qui indique que 69% d'entre eux recourent à un mandataire.

⁸ Le groupe des mandataires acceptant de participer aux entretiens aurait pu être différent de l'ensemble des mandataires s'occupant de fiscalité des indépendants en comprenant certaines caractéristiques sur ou sous représentées. C'est-à-dire que l'échantillon aurait été significativement différent de l'ensemble de la population par certaines caractéristique et qu'il soit ainsi ou biaisé ou non représentatif de la population de référence.

relations ou de connaissance de l'AFC. Cette sélection a réduit l'échantillon de départ de 446 personnes à 329 personnes (74% de l'échantillon de base)⁹.

Sur la base de cette sélection, nous avons retenu un certain nombre de critères pour constituer une typologie des mandataires et pouvoir par la suite retenir pour les entretiens un certain nombre de répondants qui soient représentatifs de l'ensemble des groupes ou des types présents au sein de cette population. Les critères suivants ont été retenus pour construire cette typologie :

- le groupe des avocats en tant que tel ;
- les autres sociétés selon :
 - o le nombre de déclaration remplie par année : 4 à 10 vs. plus de 10 ;
 - o le nombre de collaborateurs à l'intérieur de la société qui remplissent des déclarations d'impôts : 1 personnes versus plusieurs personnes ;
 - o le fait d'être plus ou moins spécialisé dans le remplissage de la déclaration pour des secteurs d'activité spécifiques : ont affaire à des branches d'activité très diversifiées versus sont concentrés sur des branches d'activités particulières.

Cette typologie a permis de répartir l'échantillon en 4 groupes et le nombre d'entretiens à réaliser a été fixé tant en fonction de la pertinence que pouvait avoir la pratique de ces différents groupes pour l'étude qu'en fonction de leur poids numérique. Le tableau ci-dessous détaille les groupes et la manière dont les entretiens ont été répartis :

Groupes	Total	Accord pour participer	Entretiens réalisés
Avocats s'occupant de déclarations d'impôts	23	15	
- Seul à le faire, domaines diversifiés	13%		-
- Seul à le faire, concentré sur domaines	27%		1
- Plusieurs à le faire, domaines diversifiés	53%		1
Sociétés s'occupant de déclarations d'impôts depuis 5 ans et plus et remplissant entre 4 et 10 déclarations par année	86	60	
- Seul à le faire, concentré sur domaines	23%		1
- Seul à le faire, domaines diversifiés	47%		2
- Plusieurs à le faire, concentrés sur domaines	13%		1
- Plusieurs à le faire, domaines diversifiés	17%		-
Sociétés s'occupant de déclarations d'impôts depuis 5 ans et plus et remplissant plus de 10 déclarations par année (seul).	94	63	
- Seul à le faire, concentré sur domaines	19%		4
- Seul à le faire, domaines diversifiés	81%		8
Sociétés s'occupant de déclarations d'impôts depuis 5 ans et plus et remplissant plus de 10 déclarations par année (plusieurs).	126	106	
- Plusieurs à le faire, concentrés sur domaines	18%		3
- Plusieurs à le faire, domaines diversifiés	82%		8
Total	329		29

Le but de cette sélection consistait à réaliser des entretiens auprès d'un échantillon de répondants incluant une grande diversité de mandataires de

⁹ Les sociétés ou personnes qui s'occupent de déclarations d'indépendants depuis moins de 5 ans, qui ont déclaré avoir rempli moins de 3 déclaration dans l'années ou qui n'ont pas fourni de réponses à ces questions n'ont pas été retenues (n=117).

manière à être confronté à une large diversité de perceptions et de pratiques possibles.

1.2.4. Entretiens approfondis

Dans chacun des groupes et en fonction des critères retenus, nous avons sélectionné aléatoirement un certain nombre de mandataires. Sur la base de cette liste aléatoire, nous avons contacté les personnes afin de fixer des rendez-vous pour réaliser les entretiens en face à face.

Les entretiens ont été menés sur la base d'un guide d'entretien semi-structuré élaboré par la CEPP et ont été retranscrits (protocole) afin de disposer d'un matériel exhaustif pour l'analyse des informations récoltées.

Les entretiens ont été réalisés entre le 7 février et le 31 mars 2006 et ont eu une durée moyenne de 80 minutes. La grande majorité des personnes contactées ont participé à l'étude et ont ainsi confirmé l'accord donné lors du sondage téléphonique. Le faible nombre de personnes qui ont refusé de participer ont finalement pris cette décision pour des raisons de temps (période chargée), de maladie ou de vacances.

Le rapport présente une synthèse des principaux résultats. Il met en évidence les traits les plus saillants de l'ensemble de l'information récoltée lors des entretiens.

2. RESULTATS DES ENTRETIENS APPROFONDIS

2.1. SPECIFICITES DU MANDATAIRE ET DE LA CLIENTELE

Le nombre de clients indépendants pour lesquels les mandataires interrogés remplissent la déclaration d'impôt varie de 4 à 100 clients. Si l'on reporte ce nombre aux vingt-neuf mandataires interrogés, nous obtenons un nombre total d'environ 1000 clients indépendants, soit une moyenne de 30 clients indépendants par entreprise.

Globalement les différents mandataires ont une clientèle panachée. On observe des structures de clientèles soit concentrées sur des professions libérales, soit sur des professions regroupant les professions « manuelles » (artisans, métiers du bâtiment, etc.) mais il n'est pas rare que les mandataires aient une clientèle variée mêlant ces différents types de professions. Cela reflète la manière principale dont les mandataires ont acquis les clients. En effet, tous les interlocuteurs ont cité le bouche à oreille comme le principal vecteur d'acquisition de la clientèle. Il n'est donc pas étonnant que l'information se diffuse au travers de réseaux d'affinités professionnelles qui regroupent des métiers ou des professions proches les unes des autres. D'un autre côté, le bouche à oreille peut créer une clientèle qui découle plus fortement du réseau personnel de la personne interrogée et donne ainsi lieu à une plus grande variété de professions reflétant la diversité du réseau social de l'interlocuteur.

La proportion de clients indépendants inscrits au registre du commerce est dans presque tous les cas majoritaire et couvre souvent l'ensemble des clients (~moyenne de 80%). Par contre les agriculteurs et les médecins ne sont jamais inscrits au registre du commerce. Deux mandataires ont donné un taux peu élevé d'inscrits concentrés dans les domaines du bâtiment et de la construction. La même tendance est observée pour la part de la clientèle soumise à la TVA. On peut aussi estimer un ordre de grandeur d'environ 60 à 70% de clients soumis à ce régime.

2.2. DECLARATION ET COMPTES COMMERCIAUX

Pour l'ensemble des mandataires, les raisons principales pour lesquelles les indépendants recourent à leur service afin de remplir la déclaration d'impôt sont la complexité de la déclaration et la volonté de la part des clients de déléguer le plus possible la charge administrative pour se concentrer sur leurs activités. C'est ainsi un manque d'intérêt pour l'obligation fiscale et la recherche d'un gain de temps qui se trouvent être les moteurs de cette sous-traitance.

Pour un certain nombre de clients, cela s'inscrit dans une logique d'une offre combinée pour laquelle le mandataire est en charge de l'ensemble des aspects administratifs qui impliquent la comptabilité (tenue des comptes, bilans) et le remplissage de la déclaration. En deuxième lieu vient l'aspect économique, soit la volonté de faire remplir la déclaration pour pouvoir bénéficier de l'ensemble des déductions auxquelles on peut avoir droit. Cette raison est accompagnée de la méconnaissance que le client ressent vis-à-vis des possibilités de déductions autorisées mais aussi de la crainte de faire faux quant à leur prise en compte ou non.

La grande majorité des mandataires s'occupe de la comptabilité des clients indépendants pour lesquels ils remplissent la déclaration d'impôt. On observe deux pratiques principales. La première est que les clients remettent l'ensemble des pièces justificatives au mandataire qui préparera les comptes. Dans ces cas, le mandataire reçoit les classeurs des factures ou « tout dans un carton » et est amené à faire la saisie des pièces. La deuxième est plus variable puisque soit les clients font eux-mêmes la saisie des pièces et le mandataire finalise le bilan, soit le mandataire a instruit les clients sur les manières dont les pièces doivent être saisies et lui être fournies. Le mandataire déclare presque toujours vérifier les comptes sur la base des pièces justificatives quand elles lui sont remises. Mais il arrive que les pièces justificatives ne soient pas fournies par les clients afin d'économiser de tels frais.

« Non pas toujours. On essaie de responsabiliser les personnes, de leur faire prendre conscience qu'ils sont responsables de leurs comptes et de ce qu'ils nous transmettent. Ils savent qu'ils doivent conserver toutes les pièces. C'est aussi la nécessité de diminuer leurs coûts. Si on devait tout vérifier ce serait coûteux et les clients veulent limiter ou minimiser leurs coûts. »

De manière générale, les mandataires interrogés n'ont pas remarqué de grandes tendances sur la manière dont les **pièces justificatives** pourraient leur être transmises par différentes professions ou catégories d'indépendants. Si quelques interlocuteurs ont noté une petite différence entre les professions « manuelles » et les professions « libérales », la majorité relève qu'il s'agit d'une variabilité qui dépend avant tout des personnes et de leur propre rapport à l'organisation. En d'autres termes, les personnes qui sont à la base mieux ou plus organisées auront aussi tendance à fournir des informations mieux tenues ou mieux présentées. Un interlocuteur a relevé des problèmes de transmission de pièces plus spécifiquement avec des clients de la restauration (manque de pièces ou pièces douteuses). Ces problèmes l'ont d'ailleurs conduit à réduire ce type de clients au sein de sa clientèle.

Une dizaine de mandataires ont déclaré avoir des clients qui font eux-mêmes leur comptabilité. Les problèmes rencontrés sont peu nombreux car soit la **comptabilité** fournie est considérée comme relativement simple, soit les mandataires se disent plutôt « dirigistes » dans le sens où ils instruisent leurs clients et leur donnent les consignes nécessaires pour livrer une comptabilité conforme à ce qu'ils attendent. Quelques problèmes plus particuliers ont été mis en évidence par les mandataires :

- le fait qu'il manque la clôture ou les manières variables dont ils remettent les comptes (« il faut toujours les refaire ») ;
- la confusion entre les frais professionnels et les frais privés ;
- l'erreur de certaines fiduciaires qui cumulent dans le bilan les frais forfaitaires et les frais effectifs (l'avis émane d'un expert fiscal qui ne traite pas la comptabilité de ses clients).

L'intérêt d'une éventuelle **harmonisation des exigences en matière de présentation des comptes** est mitigé.

Il y a d'une part les mandataires qui se sont déclarés clairement opposés à une telle perspective. Les principales raisons invoquées de ce rejet sont le fait qu'un plan comptable unique serait trop rigide et qu'il ne permettrait pas de mettre en évidence les spécificités de certaines professions (le système français unique est cité tant comme un avantage que comme un défaut). Ces mandataires utilisent d'ailleurs souvent leur propre plan comptable ou ont alors pris pour base le plan comptable de l'Union Suisse des Arts et Métiers (USAM) qu'ils ont adapté. Ils légitiment d'ailleurs la nécessité de maintenir une liberté et une souplesse de présentation, en arguant que d'une part leur manière de faire représente leur « carte de visite » auprès des clients et que d'autre part la législation est assez précise puisqu'elle fournit un cadre général qui peut être librement adapté par les professionnels.

« Souhaitable, non, en tout cas pas pour les indépendants. Si on a une certaine liberté de présentation, cela permet de mettre en évidence certains éléments qui ne se verraient pas forcément dans une présentation standardisée. Le plan français est standard et rigide, il est presque impossible d'intégrer un nouveau compte. Toutes les sociétés présentent le même plan mais des fois c'est intéressant de pouvoir mettre certains chiffres en relation »

« C'est difficile car la notion d'indépendant regroupe des réalités très différentes : du consultant qui facture annuellement Frs 30'000 d'honoraires jusqu'aux banquiers privés qui emploient 1'000 salariés. Même au sein d'une même profession (nature des frais et ressources), c'est impossible d'avoir un modèle. Je ne vois pas pourquoi on imposerait un modèle pour les indépendants alors qu'il n'y a pas de modèle pour les sociétés commerciales »

Pour les personnes qui se déclarent intéressées, l'enthousiasme n'est pas fortement marqué. Les raisons invoquées tiennent au fait que cela permettrait des comparaisons plus aisées entre les entreprises, en régulant une diversité jugée parfois chaotique. De plus, un système unique et simplifié de présentation permettrait un gain de temps pour l'administration. A noter que les positions des

uns et des autres sur la question ne dépendent pas des différentes caractéristiques des fiduciaires.

Les différents **modèles de présentation des comptes** cités sont : le modèle « Keffer », le modèle « Sterchy », le modèle proposé par l'USAM, le plan standard recommandé par la Chambre Fiduciaire ou des modèles spécifiques provenant d'associations ou de secteurs professionnels comme celui de la restauration ou de l'hôtellerie. Le modèle le plus fréquemment cité est celui de l'USAM mais les interlocuteurs déclarent la plupart du temps avoir mis au point leur propre modèle.

Enfin, un certain nombre de mandataires qui sont des sociétés ou des interlocuteurs plus spécialisés dans le droit fiscal ou commercial (n=3) et dont la clientèle se compose de professions plus spécifiques (consultants, finance, etc.) ont déclaré ne pas s'occuper de la comptabilité de leurs clients. Dans ce cas, ils reçoivent la plupart du temps la comptabilité sous forme de bilans et vérifient la justesse des comptes lors du remplissage de la déclaration d'impôt. Ils ne recourent que rarement aux pièces justificatives.

2.3. CONTACTS AVEC L' AFC

2.3.1. Contacts à l'initiative des mandataires

En amont du remplissage de la déclaration, les mandataires interrogés déclarent dans l'ensemble, avoir très peu de **contacts avec l'administration** pour obtenir des éléments d'information en ce qui concerne la détermination des dépenses déductibles à titre professionnel. Les mandataires remplissent les déclarations sur la base des informations et des renseignements qu'ils ont à leur disposition. Même si les contacts en amont ne sont pas jugés nécessaires, l'ensemble des interlocuteurs interrogés critiquent très fortement le fait qu'il est pratiquement impossible de contacter par téléphone les personnes des services concernés. Un interlocuteur déclare même que cela concerne les numéros directs des taxateurs. Cette difficulté conduit d'ailleurs les mandataires à renoncer à une quelconque demande de renseignement par voie téléphonique même si ils en avaient le besoin. Certains regrettent cet état de fait en arguant que de simples demandes pourraient être réglées rapidement par téléphone et que cette impossibilité de contact direct génère sans doute des problèmes à venir.

Les contacts que les mandataires ont avec l'administration se concentrent ainsi en aval de la déclaration, après avoir reçu la notification de taxation. Il s'agit la plupart du temps de renseignements qu'ils doivent fournir à l'administration ou de leur propre demande de renseignement concernant les modifications que l'administration a effectuées sur la déclaration du contribuable ; quand ce ne sont pas directement des réclamations (cf. plus bas). Pour l'ensemble de ces demandes, là aussi, le moyen téléphonique est considéré comme « sinistré » et elles doivent principalement être faites par fax ou par courrier.

2.3.2. Demandes des taxateurs

La majorité des mandataires interrogés déclarent que les taxateurs du service des indépendants prennent contact avec eux, avant notification, pour demander des pièces supplémentaires concernant la déclaration de leurs clients (un cinquième des personnes interrogées ont déclaré que cela n'arrivait pas ou rarement mais elles n'ont pas de caractéristiques particulières). Une moitié des interlocuteurs notent que ces demandes sont de plus en plus fréquentes depuis quelques années. Pour un interlocuteur c'est un changement qui rend compte d'une autre qualité du travail effectué :

« Oui, cela arrive. En fait il faut distinguer deux périodes pour la taxation des indépendants: avant 2000 avec un travail très lacunaire, mal fait et après 2000 avec un service des indépendants qui travaille mieux. Ils regardent mieux les comptes, posent des questions ... mais peut-être pas toujours avec discernement. Des fois ils s'acharnent sur des détails, mais ils font leur travail »

Quelques interlocuteurs (n=8) considèrent que ces demandes qui concernent avant tout des renseignements ou des justificatifs (détail de certains postes comme les frais de voyage, les frais de représentation, les frais de véhicule, etc.) sont devenues trop nombreuses et qu'elles portent souvent sur des détails ou de

« petites choses » ; de telles demandes devraient d'ailleurs être réglées directement par téléphone plutôt que de donner lieu à un échange de courriers plus coûteux en temps.

A noter que deux interlocuteurs ont mis en évidence le fait que dans le canton de Vaud, ces demandes étaient adressées à double, au client et au mandataire. Il a été relevé que cette manière de faire permettait aux mandataires d'être plus efficace dans la transmission des informations (ils ont rapidement connaissance de la demande pour y répondre plutôt que de devoir compter sur la transmission d'information par le lient).

2.3.3. Relations avec les taxateurs et perception du processus de taxation

Les taxateurs et plus particulièrement le fait d'avoir ou de pouvoir avoir des **interlocuteurs différents** selon le contribuable et/ou selon l'année fiscale sont diversement perçus.

La plupart des personnes interrogées émettent un point de vue critique sur le fait d'avoir des taxateurs différents en relevant les difficultés rencontrées :

- elles estiment qu'il n'est pas forcément gênant d'avoir des taxateurs différents comme interlocuteurs pour autant que ceux-ci soient compétents et mieux formés pour fournir les réponses adéquates (cf. point suivant) ;
- les changements de taxateurs mettent les mandataires dans des situations où leur répondant n'est plus au fait du dossier et donne parfois des réponses inadéquates et vagues. Plusieurs mandataires ont ainsi relevé que le contact avec des taxateurs différents les a conduit à obtenir des réponses différentes sur la même question ;
- la variabilité du répondant engendre des situations où les mandataires reçoivent des demandes répétées et redondantes de justificatifs qui peut les amener à tout « reprendre à zéro ». Ainsi si des situations ont pu être éclaircies dans le passé, le fait d'être confronté à de nouvelles personnes conduit à devoir tout ré-expliquer.

« Difficile à dire. Pour un même dossier, ce serait appréciable d'avoir un même interlocuteur. On doit toujours tout reprendre à zéro. De plus, le problème est aussi à l'interne, entre les différents services. Comme pour les différentes parties de la déclaration, c'est traité par différentes personnes et on ne sait jamais à qui s'adresser. En outre, on a fournit des pièces justificatives à l'un des services et les autres ne sont pas au courant, il faut faire à nouveau les démarches pour les différents services ; ça alourdit. Comme des fois le problème peut revenir d'une année sur l'autre, cela pourrait être réglé plus rapidement si on avait un même interlocuteur »

Les personnes interrogées perçoivent un clair manque de coordination ou de communication entre les différents interlocuteurs qui peuvent être amenés à suivre le dossier. Face à ces difficultés, elles privilégieraient parfois le fait d'avoir affaire à un même répondant.

« Ce n'est pas bien. Il ne connaît pas le dossier, il redemande les mêmes choses. Souvent quand on leur dit « oui, mais l'année dernière », ils répondent qu'ils ne regardent pas l'année dernière. Pour moi ce serait mieux une personne, qui connaît les dossiers »

« Quand on connaît les personnes, qu'on s'apprécie ou non, on a un contact régulier, on se comprend plus facilement. Aujourd'hui on téléphone trois fois au même numéro, trois personnes différentes répondent et on aura trois sons de cloche différents. En plus, on ne sait pas à qui on a affaire, à qui il faut s'adresser. C'est bien d'avoir des spécialistes pour des cas spéciaux, mais pour la majorité des déclarations un interlocuteur suffirait. Des fois on sent une gêne quand on téléphone : ils sont compétents, ça je ne le discute pas, mais ils débarquent dans un dossier de 30 pages et ne savent pas de quoi il s'agit, de quoi on parle, c'est normal »

Par ailleurs, même en privilégiant un interlocuteur unique, deux mandataires relèvent que le fait d'avoir affaire à un taxateur spécialisé ne serait pas non plus une solution car il pourrait y avoir le risque qu'une certaine familiarité s'installe.

Notons enfin qu'un quart des mandataires ne perçoivent pas cette situation comme gênante, n'ont pas eu de problèmes à ce niveau et semblent aussi avoir des contacts limités avec l'administration.

On retrouve les mêmes tendances décrites ci-dessus dans les jugements que les mandataires portent sur **l'organisation ou la qualité du processus de taxation**. Si une minorité n'a rien à signaler ou déclare ne pas pouvoir se prononcer vu sa méconnaissance du fonctionnement interne, une majorité de personnes interrogées ont déclaré avoir l'impression d'un manque de coordination entre les services ou d'un manque de communication entre les taxateurs. Elles relèvent ainsi un certain nombre de problèmes ou de difficultés rencontrés :

- perte de documents (cité par sept mandataires) ;
- problème d'engorgement (dossiers bloqués), de mauvaise circulation des dossiers (plus particulièrement dans les services traitant l'immobilier) ;
- difficulté à avoir une personne de référence pour savoir ce qui se passe ;
- problèmes de communication avec les taxateurs dus au fait que les mandataires ont l'impression que personne n'a une vue globale ou transversale du dossier et que les informations données sont toujours partielles ou peu cohérentes.

« L'inconvénient c'est que personne ne maîtrise l'ensemble du dossier. Ce n'est pas un problème si il y a une question ponctuelle. Mais s'il y a un problème de fond, d'interprétation, ce serait mieux qu'une personne ait une vue d'ensemble du dossier. »

« Je reproche aux taxateurs d'être trop sectorisés actuellement. Le taxateur ne peut répondre sur l'ensemble du dossier ce qui me pose un problème. Un taxateur devrait avoir une vue globale et non renvoyer à l'immobilier, etc. ; ils se rejettent le dossier »

Un mandataire a relevé que cette fragmentation des dossiers pouvait également engendrer une forme de dé-responsabilisation du taxateur vis-à-vis des dossiers traités. L'absence de responsable attribué conduirait ainsi au fait que personne ne se sent responsable des réponses qui peuvent être données ou de ce qu'il advient du

dossier. Pour ce mandataire, les pertes de documents pourraient s'expliquer par de telles attitudes.

Enfin concernant les jugements que portent les mandataires sur la **qualité des réponses** qui leur sont données par les taxateurs, les avis sont très partagés. La moitié des personnes interrogées déclarent que globalement les réponses qui leur sont données sont bonnes mais que le problème réside plutôt dans les délais de la réponse ou dans la difficulté à obtenir les réponses voulues (atteindre les personnes, cf. plus haut).

L'autre moitié des mandataires considèrent soit que les réponses qui leur sont données sont mauvaises (doute sur la fiabilité, non exhaustivité), soit que cela dépend fortement de leur interlocuteur : ils notent une forte variabilité de la compétence des personnes auxquelles elles sont confrontées et elles relèvent que les réponses elles-mêmes peuvent varier et être contradictoires.

« Plutôt mauvaise. On nous répond n'importe quoi. On a des questions précises et les réponses ne sont pas à la hauteur. C'est gênant, les renseignements sont souvent faux et comme on sait pas à qui on a parlé, on peut pas citer en référence ... c'est fait exprès. C'est aussi ça le problème, si on change tout le temps d'interlocuteur, chacun a sa propre interprétation et ce n'est pas cohérent. On en arrive à des situations où ils nous disent « faites comme vous croyez, on verra après ... ».

« Si on tombe sur des gens compétents, on a des réponses qui valent la peine d'être entendues. Quand on téléphone, on peut avoir deux personnes différentes qui donnent deux réponses différentes pour la même demande de renseignement, 2 sons de cloche».

« Par exemple, je m'occupais d'un père et d'un fils. Il y avait 2 bilans identiques mais ils ont été traités par 2 personnes différentes à l'AFC. Dans un cas, pour le fils, on m'a demandé des informations avant de faire la taxation et cela a été pris en considération. Mais pour le père ils n'ont pas posé de questions et la taxation était fausse. J'ai réclamé et c'est encore en cours. ».

Malgré les avis divergents portés sur la qualité des réponses données, l'ensemble des mandataires juge que globalement les taxateurs leur réservent un bon accueil. Les personnes interrogées reconnaissent à l'administration une capacité d'écoute qui s'est d'ailleurs améliorée au fil des années. De l'avis des différents mandataires il est possible de discuter, de s'expliquer pour autant que les personnes sont considérées comme compétentes. Il est à noter que la bonne perception de l'accueil et de l'écoute clients découle parfois de l'intervention de l'échelon supérieur.

« J'avais un rendez-vous avec deux personnes. J'ai attendu une demi heure avant d'apprendre qu'elles étaient toutes deux malades. On ne m'avait pas prévenu, même la réception de l'AFC. Finalement le directeur nous a reçus. Et c'est déjà arrivé à d'autres personnes, des clients »

2.4. LES PROBLEMES RENCONTRES

2.4.1. Reprises d'office et erreurs constatées

Un quart des mandataires estiment que les **reprises d'office** effectuées par les taxateurs sont fréquentes (certaines portent systématiquement sur les mêmes clients). Cependant pour un autre tiers des mandataires interrogés ces reprises sont plutôt occasionnelles et elles concernent une moyenne de 10 à 20% des déclarations d'indépendants traitées annuellement par le mandataire.

Quatre mandataires ont relevé que les reprises sont désormais notifiées sur le bordereau et considèrent ce changement de pratique comme très positif car ils ont ainsi une information précise sur les modifications apportées par le taxateur.

Les principaux types de poste ou de frais sur lesquels portent les reprises sont avant tout les parts privées pour les frais de déplacement (véhicules), pour les frais de représentation et pour des frais liés à l'utilisation d'un logement (loyer, téléphone, électricité, etc.).

Plusieurs personnes regrettent le fait que les reprises soient faites sans aucune prise de renseignements préalables auprès des mandataires. De l'avis de certains interlocuteurs les réclamations découlent souvent de la difficulté ou de l'impossibilité à avoir pu éclaircir la déclaration en amont de la notification. Un simple contact ou un échange d'informations plus directs serait ainsi susceptible de régler de possibles incompréhensions sur la manière dont la déclaration a été remplie. Cette manière de faire a ainsi pour effet d'augmenter la nécessité des contacts entre mandataires et administrations et notamment les réclamations (cf. plus loin).

« On en a vu, pas souvent, ils changent sans téléphoner avant, sans enquête, sans demande préalable. »

« Pour un leasing, dans un bilan je déduis la part privée (2/5) donc la déduction est déjà faite. Le taxateur l'impute à nouveau (fait une reprise) et je suis obligée de faire une réclamation. C'est du temps perdu. Si le taxateur a un doute, il m'appelle et c'est réglé ; c'est là qu'il y a un manque de conscience professionnelle »

Les problèmes de changement et de personnel peuvent aussi conduire à des problèmes de reprises injustifiées qui vont donner lieu à des échanges entre les parties concernées.

« Non les erreurs, ce n'est plus arrivé depuis un moment (3 ans). Mais si on réclame une année et que la rectification est acceptée, il arrive que l'année suivante ils reprennent les mêmes données ; cela dépend du taxateur : le nouveau taxateur reprend le dossier, il n'est pas forcément au courant qu'une rectification avait été accordée, il applique les règles qu'on lui a apprises et enlève quelque chose »

La grande majorité des mandataires déclarent qu'il n'ont pas constaté d'**erreurs** récurrentes en matière de déductions de frais professionnels de la part de l'AFC. Selon eux, l'administration ne commet que très peu d'erreurs et encore moins

d'erreurs récurrentes. Ce qui est clairement mis en avant c'est le fait qu'il y a très souvent divergence sur la manière dont l'administration prend en compte la part privée¹⁰ ou l'interprète.

Sur la base des propos recueillis, la pratique des mandataires la plus répandue consiste à présenter des comptes dans lesquels une part privée a déjà été retirée. Les mandataires ont donc enlevé d'emblée une part privée de 2/5^{ème} et les déductions présentées correspondent aux 3/5^{ème} des frais pouvant être considérés comme des frais professionnels. Or, nombre d'interlocuteurs ont relevé que les taxateurs font des reprises ou des modifications en soustrayant aux déductions présentées une part privée de 2/5^{ème} (réduisant ainsi la part déduite).

Il nous est difficile d'expliquer les raisons de cette divergence récurrente qui persiste d'année en année et qui génère non seulement de l'incompréhension mais aussi une surcharge de travail (réclamations, contacts, échange de courriers, retards, etc.). Il semble que l'absence de consignes sur la manière d'indiquer la part privée et donc d'aborder la lecture des comptes conduise les parties à agir comme bon leur semble :

- certains interlocuteurs disent indiquer clairement la retenue de la part privée ; dans ce cas, la reprise faite par les taxateurs n'est pas comprise ;
- certains disent qu'ils ne l'indiquent pas toujours clairement (qu'ils peuvent oublier) car il n'est pas obligatoire de l'indiquer explicitement¹¹ ; dans le doute les taxateurs feraient alors systématiquement une reprise ;

« Pour les clients qui déclarent uniquement la part professionnelle, on réclame systématiquement et on l'obtient. Le service retient systématiquement une part privée sur les montants et corrige. Il faut alors justifier ou rectifier. »

« Pas vraiment des erreurs, mais plutôt des problèmes d'interprétation des parts privées : souvent les comptes sont libellés de manière ambiguë et le taxateur déduit une part privée qui avait déjà été comptabilisée. Mais ce n'est pas vraiment une erreur »

2.4.2. Réclamations et recours

Un cinquième des mandataires considère que la proportion des déclarations pour lesquelles ils sont amenés à faire des **réclamations** concernant les déductions relatives aux frais professionnels est de plus de 30%. Pour la moitié des mandataires interrogés les réclamations sont plutôt rares et ne concernent au maximum que 10% des déclarations qu'ils remplissent. Les autres mandataires (6) estiment environ à un quart les réclamations faites pour les déclarations traitées.

Plus le mandataire a constaté des reprises d'office, plus il mentionne un nombre élevé de réclamations. Par contre la propension à faire des réclamations ne

¹⁰ La part privée représente une part de frais qui ne sont pas pris en compte comme des frais déductibles. Par exemple, pour l'utilisation d'une voiture privée dans le cadre professionnel, le contribuable pourra déduire 3/5^{ème} des frais globaux de la voiture à titres de déductions pour des frais professionnels. Les 2/5^{ème} des frais restants seront considérés comme pouvant être à usage privé et donc non déductibles, d'où la dénomination de « part privée ».

¹¹ Même si aucun interlocuteur ne l'a déclaré explicitement, nous avons parfois eu l'impression lors des entretiens - au travers de non-dits et d'allusions - que certains mandataires pouvaient être tentés de vouloir faire passer l'intégralité des frais sous des frais professionnels (sans retirer la part privée) ou de « jouer » sur cette ambiguïté pour espérer avoir un taxateur qui ne fasse pas de reprises d'office.

semble pas dépendre de la manière dont le mandataire est ou se considère informé quant aux accords existants.

Plusieurs interlocuteurs ont relevé la nécessité pour eux de déposer ces réclamations afin d'une part d'obtenir simplement des explications ou les raisons des modifications effectuées par les taxateurs sur la déclarations et d'autre part de sauvegarder le délai de trente jours nécessaire pour que l'opposition soit valide.

« En fait c'est souvent pour des demandes de renseignements sur des reprises, pour savoir ce qui n'a pas été retenu. Des fois j'obtiens l'information par téléphone, mais les taxateurs sont difficiles à joindre, alors j'écris et en attendant la réponse je fais opposition automatiquement pour être sûr d'être dans les délais, même si je retire la réclamation après avoir obtenu l'explication »

« On est obligé de les déposer puis on les retire. Mais c'est un problème de délais de corrections. On ne le ferait pas si on nous garantissait des réponses, si on nous envoyait le bordereau corrigé (même par fax), mais comme ça ne vient pas - on nous dit « on va corriger » mais on ne voit rien venir - alors on est tenu de déposer la réclamation pour sauvegarder le droit des clients »

Tous les mandataires ont déclaré en général avoir **gain de cause** suite aux réclamations déposées (une minorité considère que leurs raisons l'emporte dans 50% des cas). Les raisons de ce gain de cause sont très souvent la possibilité pour les mandataires d'expliquer la situation aux taxateurs ou de fournir les explications et les justificatifs nécessaires. De tels échanges avec les taxateurs sont d'ailleurs considérés plutôt comme de bonne qualité par les mandataires.

Les réclamations sont très souvent engendrées par des problèmes d'interprétation quant à la manière dont les taxateurs prennent en compte la situation des indépendants pour lesquels ils effectuent des modifications dans la déclaration. Ces différences d'interprétation résultent notamment :

- de la mauvaise évaluation que les taxateurs portent sur les situations économiques particulières des indépendants. Les désaccords portent souvent sur les manières de voir divergentes où le taxateur applique le principe alors que la fiduciaire essaie de faire valoir la réalité économique de la situation. Les taxateurs appliquent ainsi la norme des 2/5^{ème} de part privée sans distinction des situations ou contextes particuliers de certains indépendants (relativisation) ;

« ... les taxateurs reprennent mais il n'ont pas une appréciation juste du marché selon la profession. C'est souvent une appréciation de fonctionnaire éloignée des réalités économiques. On arrive là aussi très souvent à avoir gain de cause car on fait valoir les situations »

- de la mauvaise lecture ou prise en compte d'un bilan dans lequel la fiduciaire déclarait uniquement la part professionnelle mais où le taxateur avait encore retenu les 2/5^{ème} de la part privée ;

« il y a un rabotage sur les frais de représentation et de voyages, ils reprennent systématiquement les 2/5^{ème}. On présente l'entier des dépenses professionnelles, et ils reprennent. On devrait peut-être changer le libellé de nos comptes, mais on a l'impression qu'ils mettent systématiquement en doute ce qu'on leur donne, ça devient pénible »

toutes ces réclamations, car on perd beaucoup de temps, d'argent (eux aussi), et ça crée des gens mécontents »

« Même si il était précisé dans le bilan de P&P quelle était la part privée et professionnelle, ils ont repris mais on a réclamé »

- plus marginalement, il est relevé aussi que chaque taxateur peut avoir sa propre interprétation des cas.

« En fonction de l'évaluation qu'ils font, tels frais ne sont pas considérés déductibles, alors la loi est large. La loi dit en gros « nécessaire pour acquérir le revenu ». Après c'est une question d'appréciation. (...)Le problème c'est qu'avec deux taxateurs différents, la taxation ne sera pas la même, il y a une application différente des normes »

« Ce que je conteste c'est que c'est le taxateur qui apprécie si 1/5 des frais de véhicule suffisent au lieu des 3/5^{ème}. De quel droit, selon quels critères ? Certains médecins se déplacent chez le client, c'est un fait. Une année c'est corrigé et pas la suivante. Soit c'est 3/5^{ème}, soit c'est rien »

Cinq mandataires ont déclaré avoir fait **recours** auprès de la Commission cantonale de recours en matière d'impôts (CCRI) pour des déductions relatives à des frais professionnels. Les types de frais professionnels concernés par les recours sont semblables à ceux mentionnés pour les reprises d'office : frais de déplacement, de représentation ou frais liés à l'utilisation d'un logement. Les raisons des recours concernent aussi des divergences quant à la manière dont est interprétée ou prise en compte la part privée. Un interlocuteur qui a fait recours cite d'ailleurs le fait que le recours a été déposé pour faire valoir des frais effectifs du client qui étaient bien supérieurs à ce qui est habituellement autorisé par l'AFC et à certaines normes de montants de dépenses qui guident la pratique des taxateurs.

« Oui c'est arrivé une ou deux fois. Pour des frais liés à l'activité professionnelle qui dépassaient le plafond prévu, mais c'était de vrais frais, il y avait des preuves. La pratique n'était pas en adéquation avec le montant "théorique" prévu par l'AFC, qui n'a pas voulu admettre cette réalité, d'où les recours. »

Les recours à la CCRI en matière de frais professionnels sont ainsi plutôt rares et ce pour deux raisons principales :

- d'une part les recours n'ont pas lieu d'être car les mandataires estiment qu'ils ont eu gain de cause lors des réclamations ;
- -d'autre part les propos des interlocuteurs montrent qu'ils pourraient être plus nombreux si la démarche n'avait pas un coût économique conséquent.

En effet, pour plusieurs mandataires, le temps nécessaire et les coûts engendrés par le recours seraient trop élevés par rapport aux gains qui pourraient en être retirés. Des interlocuteurs ont fait part de leur conviction que certaines de leurs réclamations rejetées par l'administration étaient justifiées et qu'ils auraient sans doute obtenu gain de cause en déposant un recours. Cependant l'effort et le coût auraient été disproportionnés par rapport au bénéfice qui aurait pu en être retiré (déductions supplémentaires de quelques centaines ou milliers de francs). C'est donc principalement en fonction des coûts et des honoraires qu'ils devraient par la suite reporter sur leur client qu'ils décident de ne pas s'engager dans une telle démarche (ou de conseiller le client de ne pas les entreprendre). De plus certains clients se montrent d'ailleurs réticents face à l'opportunité d'un recours (coûts mais aussi crainte de l'autorité fiscale).

« Non. Il m'est arrivé quelques fois d'en discuter avec les clients mais c'est une perte de temps. Après, on ne peut pas répercuter les honoraires engendrés par les démarches sur le client. On n'a pas non plus des dossiers où c'est justifié d'aller jusque là, pas pour des montants (des décalages) qui sont souvent inférieurs à 4'000.- »

Une fiduciaire a néanmoins fait état d'un cas différent. Après avoir obtenu gain de cause pour leur réclamation, le client a décidé de maintenir le recours qui avait été déposé auprès de la CCRI afin de faire valoir le temps et les frais qu'il avait perdu dans les procédures de réclamation (soit 2 ans avant d'obtenir gain de cause et honoraires dus à la fiduciaire pour le suivi des réclamations).

Quelques mandataires (8) se sont prononcés sur le fonctionnement de la CCRI étant donné que la majorité n'y a pas été confrontée. Les quelques appréciations portées, principalement par des interlocuteurs qui connaissent mieux le fonctionnement de cette instance de par leur pratique (conseillers en droit fiscal, avocats), ont relevé :

- la rigueur et la qualité du travail de la Commission (justesse des arguments et des décisions) ;
- la lenteur du traitement des recours et la surcharge de travail à laquelle elle est confrontée.

Enfin deux interlocuteurs ont déclaré avoir fait recours auprès du Tribunal administratif ou fédéral mais sans en donner précisément les raisons (une affaire en cours et un cas ancien).

2.5. ACCORDS EN MATIERE DE DEDUCTIONS DES FRAIS PROFESSIONNELS

2.5.1. Connaissance des accords et informations sur ceux-ci

Les principales manières dont les mandataires se déclarent informés de l'existence d'accords et des directives¹² en matière de déductions des frais professionnels sont l'AFC ou le milieu professionnel. Au niveau de l'administration, les **moyens** les plus cités sont les canaux officiels tels que les instructions publiées et le site de l'AFC. En ce qui concerne le milieu professionnel, il s'agit des collègues d'autres fiduciaires, les associations de différentes professions ou secteurs d'activités et les associations des fiduciaires comme la Chambre fiduciaire ou l'Union des fiduciaires suisses (UFS). A noter qu'un certain nombre de mandataires n'ont pas cité ces associations faïtières étant donné qu'elles n'en sont pas membres.

Manières dont est informé sur l'existence d'accords	Nombre de citations
Site de l'AFC	15
Informations de la Chambre fiduciaire, de l'USF	12
Transmission d'informations par des tiers (connaissances, collègues)	9
Contacts directs avec l'AFC	3
Expérience, au cas par cas	4
Autres informations de l'AFC (circulaires fiscales, etc.)	4

On distingue ainsi deux tiers des mandataires qui semblent s'informer et tenir à jour les informations grâce à leur affiliation professionnelle ou à un accès plus systématique aux informations en provenance de l'AFC (associations professionnelles, site internet) et un autre tiers de mandataires dont la connaissance des déductions s'est constituée par l'expérience c'est-à-dire au cas par cas, au gré des contacts avec l'administration fiscale ou des collègues et connaissances.

« Je vois pour les déductions professionnelles au cas par cas dans les échanges avec l'AFC. C'est empirique. »

« On apprend par les reprises, on voit où est la barrière, c'est l'expérience/la coutume plutôt que des directives. D'ailleurs ils procèdent ainsi pour pouvoir garder la liberté de pouvoir changer à mon avis »

Seul un ou deux interlocuteurs ont pu citer une liste plus élaborée d'accords touchant une dizaine de professions particulières. Sinon la majorité a cité avant tout les instructions générales et les accords particuliers existants pour les médecins, les avocats et plus rarement les notaires ou les agents d'assurance.

¹². Certains mandataires ont utilisé le terme directives qui est ainsi une autre manière de nommer les déductions professionnelles autorisées. On peut ainsi considérer trois moments ou trois appellations : nous pouvons distinguer d'une part des accords qui sont passés avec certaines associations professionnelles (professions ou secteurs d'activité) et qui explicitent des montants, des forfaits ou des types de frais considérés comme des déductions autorisées. Une fois l'accord passé, ces accords prennent pour le taxateur la dénomination d'instructions de taxation alors que pour les mandataires elles apparaissent comme des directives générales destinées à réglementer les déductions autorisées (instructions générales valables pour tous) ou des directives particulières (instructions spécifiques par profession) Il s'agit toujours d'utiliser le terme générique d'accords pour parler des différentes formalisations des déductions

Une autre partie des mandataires, soit environ 30 à 40%, ont eu de la difficulté à citer des accords concernant des professions particulières.

La **connaissance** d'accords liés à des professions spécifiques est logiquement corrélée avec le type de clientèle des mandataires. Ainsi les mandataires qui s'occupent de la déclaration de professions bénéficiant d'accords, comme des médecins ou des avocats, sont plus au fait de ceux-ci. A noter qu'une seule fiduciaire a déclaré avoir des clients qui seraient au bénéfice d'un accord individuel¹³ avec l'AFC (l'interlocuteur a cité une étude d'avocats qui a obtenu des déductions spécifiques concernant des frais de véhicules) et deux mandataires ont fait état de demandes destinées à l'un de leur client pour qu'il puisse bénéficier de l'extension d'un accord ou d'une directive à une profession apparentée. Un premier cas montre que le mandataire a imputé les déductions autorisées pour une profession bénéficiant d'accords à une profession apparentée sans les demander explicitement à l'AFC et elles ont été acceptées. Dans le deuxième cas, la fiduciaire a tenté de faire bénéficier un avocat indépendant des déductions autorisées par l'AFC à une étude d'avocats avec laquelle il avait collaboré ; elles n'ont toutefois pas été acceptées par l'AFC.

L'avis porté sur l'**accessibilité** de l'information est partagé. Une moitié des mandataires considèrent que le contenu des accords et instructions de l'AFC en matière de frais professionnels est accessible. Cette information disponible avant tout sur le site Internet ou diffusée par les associations professionnelles nécessite cependant quelques efforts pour être accessible (recherche sur le site, relais avec les associations faïtières, clients qui font suivre l'information donnée par leurs associations professionnelles, etc.). Une autre moitié des mandataires perçoivent cette accessibilité comme moyenne car ils supposent que l'intégralité de l'information n'est sûrement pas mise à disposition.

Le doute porté sur la possibilité d'accéder à l'intégralité des informations existantes conduit les deux tiers des mandataires interrogés à se déclarer insuffisamment informés sur le nombre et la diversité des accords et instructions de l'AFC en matière de frais professionnels. Le manque de communication ou de transparence de l'AFC vis-à-vis de ces accords et directives est fortement critiqué. Certains interlocuteurs ont relevé que l'information était, selon eux, plus présente il y a quelques années (diffusion plus large de la part de l'AFC). D'ailleurs, la quasi-totalité des mandataires qui se sont déclarés plutôt informés sur les accords ont mis l'accent sur le fait que l'information est difficilement accessible et qu'il faudrait systématiser l'information existante.

Ce doute sur une pleine connaissance de l'information existante et la perception de la difficulté à accéder à l'intégralité de l'information donne à la majorité des mandataires l'impression que l'AFC fait de la « rétention d'information ». Ils estiment en outre que cette rétention d'information est une des causes possibles de certaines difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans leurs relations de travail avec l'administration. En effet pour certains interlocuteurs, il serait plus aisé de pouvoir travailler en partageant les mêmes informations que l'AFC c'est-à-dire en ayant pleinement connaissance des règles appliquées par l'administration. Nombre d'interlocuteurs ont ainsi relevé le manque de transparence « entretenu » par l'AFC sur l'existence des accords et des instructions particulières et critiquent de fait l'opacité sur la manière dont l'AFC travaille et applique ces accords.

¹³ L'accord individuel est distinct en ce sens qu'il s'agit d'un accord négocié directement entre un contribuable et l'AFC pour des déductions spécifiques et consenties uniquement à ce contribuable.

Pour ces mandataires, il serait important de connaître les règles en matière de déductions professionnelles, et notamment lorsque celles-ci s'appliquent différemment en fonction de certaines professions. Cela leur permettrait de travailler sur des bases communes et partagées avec l'AFC afin d'accorder les pratiques des uns et des autres. Cela permettrait aussi de diminuer les problèmes et les difficultés rencontrés (nombreux échanges ou contacts pour rectifier les reprises, pour entreprendre ou suivre les réclamation ou gérer les nombreux retards).

« L'AFC donne des circulaires aux associations professionnelles qui les transmettent et ça devient public. Mais on n'a pas accès aux instructions de taxation de l'AFC et des fois, on pourrait le regretter, ça nous simplifierait la vie. Ça éviterait beaucoup de réclamations, qui doivent aussi coûter à l'AFC »

« Très difficile à obtenir. On entend qu'il existe une listes des accords à l'AFC, mais rien d'écrit ne sort, on en parle seulement au téléphone mais quand on demande la liste, ... »

« C'est en progrès mais il y a clairement un manque de transparence, un manque de clarté. Ce manque de clarté donne plus de travail à tout le monde puisqu'il faut chercher l'information, la comprendre (...) Comme c'est pas clair, on fait comme on le pense, ça devient une histoire d'interprétation de part et d'autres (aussi pour les collaborateurs de l'AFC) et tout le monde y perd du temps par la suite. (...) Il y a une information disparate qui n'est pas facile à trouver. On a des idées dans les grandes lignes mais c'est compliqué. »

Les contacts les plus souvent mentionnés auprès de l'AFC pour obtenir des informations sur ces directives et ces accords sont le site Internet et le service des indépendants. Cependant pour ce dernier, il a été systématiquement relevé la difficulté à joindre ce service pour pouvoir obtenir des informations. Un quart des interlocuteurs ont fait part de leur possibilité d'accéder à des échelons de la hiérarchie pour pouvoir obtenir plus rapidement de telles informations.

Ces difficultés ressenties sur la qualité ou la manière dont l'information sur les accords est mise à disposition conduit l'ensemble des mandataires à plébisciter une possible publication sur le site Internet de l'ensemble des accords et instructions de l'AFC en matière des déductions des frais professionnels. Cet accueil extrêmement positif relève de plusieurs éléments :

- la possibilité d'avoir un seul endroit ou une seule source sur laquelle se trouve l'intégralité des accords ; cela comblerait le déficit d'information ressenti et permettrait à l'AFC de faire acte de transparence. Il permettrait à l'ensemble des mandataires de disposer des mêmes informations (égalité) ;
- le fait qu'un tel moyen permette d'actualiser rapidement les modifications ou les changements pouvant intervenir ;
- le fait qu'un tel moyen pourrait être facile d'usage ; il devrait permettre d'accéder rapidement et avec facilité aux informations spécifiques recherchées.

2.5.2. Perception de l'égalité de traitement en matière d'accords

Une majorité de mandataires ont le sentiment que les différentes professions au bénéfice d'accords sont traitées de façon équitable en matière d'accords sur les déductions (frais d'acquisition du revenu). Il est à noter que les personnes qui déclarent une plus forte méconnaissance des accords et instructions existantes (la majorité des cas) sont aussi celles qui perçoivent moins d'inégalité. Ces répondants ont l'impression générale que les différentes catégories de contribuables indépendants ont plutôt droit aux mêmes déductions en matière de frais d'acquisition du revenu. Dans les cas où ces mandataires ont dans leur clientèle à la fois des professions libérales et d'autres professions, ils justifient les accords dont bénéficient les professions libérales par le fait que les situations professionnelles ou les statuts de ces métiers ne peuvent être comparés aux autres professions (nécessité d'une plus grande prise en compte de frais de représentation, par exemple, dans l'exercice de l'activité).

Les mandataires, plus minoritaires, qui ont l'impression d'une inégalité entre contribuables indépendants expliquent cette inégalité par le rôle des associations professionnelles. Les professions qui ont droit à plus de déductions ou qui bénéficient d'accords plus favorables en matière de déduction de frais d'acquisition du revenu sont représentées par des associations. D'autre part, ces associations ont fait valoir et défendus les intérêts de leurs membres auprès de l'administration. Il apparaît ainsi que la perception de cette inégalité vis-à-vis des déductions professionnelles n'est pas le reflet de différences dans la prise en compte des situations professionnelles mais apparaît plutôt comme la capacité des associations à négocier avec l'autorité fiscale des droits ou des acquis pour leurs membres¹⁴.

En termes de traitement équitable entre les professions entre elles, un seul interlocuteur a pu se prononcer plus précisément sur la question. Selon cet interlocuteur, la CCRI a pu casser certaines décisions de l'AFC qui ont fait jurisprudence. L'interlocuteur cite le cas d'associations professionnelles qui avaient négocié des accords avec l'AFC. L'AFC avait refusé d'appliquer ces accords à des indépendants non membres de ces associations et la CCRI avait cassé cette décision. La CCRI avait ainsi bien appliqué le principe de l'égalité de traitement en pouvant faire bénéficier ces indépendants des mêmes accords que les membres des associations.

2.6. CONTROLE FISCAL

L'ensemble des mandataires interrogés ont soit l'impression que le risque pour un contribuable d'être contrôlé est faible car les contrôles fiscaux sont rares, soit ils déclarent ne pas pouvoir évaluer la probabilité pour un contribuable indépendant d'être contrôlé. Un seul mandataire a déclaré avoir été confronté à un contrôle fiscal pour l'un de ses clients.

¹⁴ Bien que les mandataires n'aient pas explicitement abordé ce point, les professions qui ne bénéficient pas d'accords seraient ainsi plus « exposées » à l'administration d'une part en devant fournir un certain travail pour faire valoir les déductions présentées et d'autre part en étant tributaires d'une certaine variabilité dans la prise en compte de ces déductions (interprétation, traitement, etc.). Les forfaits obtenus ou négociés par les associations professionnelles garantissent aux professions qui en bénéficient une simplification de leur obligation fiscale. Il y aurait ainsi selon nous une certaine inégalité entre les professions dans la manière dont certaines ont pu relayer et faire accepter des déductions fiscales auprès de l'administration par leurs associations professionnelles.

Pour les personnes qui ont pu se prononcer sur le sujet, les impressions sont très disparates quant à l'évocation des critères utilisés par le service du contrôle fiscal pour déclencher une procédure de contrôle. La première raison même si elle demeure assez vague relève d'éléments qui auraient été mis en évidence par les taxateurs lors du contrôle de la déclaration : déductions non justifiées, variation de fortune, etc. A noter qu'un certain nombre d'interlocuteurs mettent en évidence l'existence de certaines normes utilisées pour évaluer les bilans présentés.

« L'exagération des frais par rapport au chiffre d'affaires. Il y a des normes, mais on ne le dit pas. Il y a des normes en fonction des professions : il s'agit de proportions de dépenses ou de frais généraux par rapport au CA, au-dessus de certains niveaux de charges, on avise ... je sais on les avait sur papier. »

« Le fait de constater des anomalies dans le compte d'exploitation. Par exemples des frais excessifs par rapport à une norme. L'AFC, ils doivent avoir des normes. J'ai le cas d'un peintre qui a eu un contrôle fiscal parce qu'ils estimaient que les marchandises achetées étaient trop élevées par rapport au chiffre d'affaire. Ils doivent avoir un ratio ou un taux pour la branche et quand c'est trop élevé, ils vérifient ou contrôlent. »

Pour certains c'est le hasard ou un choix aléatoire qui détermine les indépendants qui seront soumis à un contrôle. Plusieurs mandataires ont mentionné la presse lorsque celle-ci rend compte de procédure ou de poursuites pénales à l'encontre de sociétés. Enfin d'autres interlocuteurs ont mentionné soit les dénonciations, soit la volonté de mettre en œuvre un contrôle systématique auprès de certaines professions. Un interlocuteur considère toutefois que les contrôles ne sont effectués que dans l'optique où ils pourront être « rentables ».

Même si la plupart déclarent ne pas savoir comment un contrôle se déroule concrètement, les mandataires estiment que généralement les contrôles fiscaux vont porter sur :

- la comptabilité dans son entier (irrégularités, exactitude) ;
- les déductions et les frais professionnels (distorsions, nature, etc.) ;
- les revenus (non déclarés, intégralité, etc.).

Enfin, notons que plusieurs mandataires ont relevé que les contrôles AVS ou TVA sont plus fréquents, voire plus systématiques et qu'ils peuvent à leur tour donner lieu à des contrôles fiscaux.

2.7. PERCEPTION DES IMPACTS DE L'AFC SUR LE TRAVAIL DES MANDATAIRES

Les différents résultats abordés jusqu'ici ont déjà mis en évidence un certain nombre de problèmes ressentis par les mandataires quant aux conséquences du travail de l'AFC sur leurs activités et sur leurs relations avec leur clientèle. De manière plus générale, on peut résumer ces conséquences autour de quelques effets principaux relevés par une majorité des mandataires interrogés.

Plus d'un tiers des mandataires perçoit une augmentation du volume de travail nécessaire pour traiter les déclarations d'impôt des indépendants. Cette surcharge

de travail est plutôt négativement ressentie par les mandataires et elle est principalement due aux nombreuses demandes qui leur sont adressées par l'AFC et aux nombreuses réclamations qu'ils sont amenés à déposer.

Les demandes de l'AFC, qu'ils perçoivent en augmentation depuis quelques années, engendrent un travail incessant de retour sur les dossiers des clients pour trouver et transmettre les justificatifs nécessaires. Ces demandes leur apparaissent parfois comme injustifiées ou futiles et ils estiment surtout qu'un grand nombre de ces demandes pourrait être plus rapidement et plus efficacement traité au travers de démarches et de contacts plus informels de la part de l'AFC.

« Les demandes de renseignements, les contacts avec l'AFC font que la masse de travail augmente vite. Et puis les retards de l'AFC implique qu'il faut replonger dans les dossiers : même si ce sont de petites choses, ça demande des heures de travail. »

Ces mêmes mandataires considèrent que beaucoup de temps est perdu dans les échanges nécessaires pour satisfaire les demandes de l'AFC, dans le suivi des réclamations et dans la gestion des retards de taxation qui en découlent.

Globalement ces perceptions négatives débouchent sur le constat d'une perte d'efficacité tant pour le travail des mandataires que pour celui effectué par l'administration (coûts pour le contribuable). Ces nombreuses demandes et réclamations ont plusieurs conséquences :

- elles augmentent le temps de travail que la fiduciaire consacre au traitement des déclarations ce qui a pour effet d'augmenter leurs coûts qui seront répercuter sur le client (honoraires) ;
- les échanges allongent les procédures de traitement des dossiers et conduisent à des retards importants pour établir les taxations ;

« Surtout pour les réponses aux réclamations. Une retaxation après réclamation peut prendre 2 ans, ce n'est pas normal, ça pourrait être traité plus vite quand ce sont de petites choses évidentes pour lesquels ils se sont trompés. (...). Quelque chose qui devrait leur prendre 5 minutes prend 6 mois. Les choses faciles et évidentes devraient être traitées plus rapidement, ça nous bloque pour l'année suivante »

- lié aux retards constatés, les mandataires ressentent une certaine inégalité de traitement dans la manière dont se déroulent les échanges avec l'administration. Ils déclarent être soumis à des délais très courts dans les réponses qu'ils doivent fournir à l'AFC alors que l'administration accuse des retards et répond tardivement ;

« C'est compliqué, pour faire des réclamations on a seulement 30 jours pour réclamer, c'est très court (...). Pour eux, ça n'a l'air de rien ... Il faudrait que pour chaque année de retard dans la taxation, ils nous accordent 30 jours de délai de recours supplémentaire »

« Il n'y a pas de raison que ça prenne plus de 3 mois entre la réception de la déclaration et l'envoi du bordereau. 3 mois c'est déjà trop long (...). Les réclamations doivent être traitées dans les 90 jours. La plupart concerne des reprises et c'est inexcusable de laisser traîner ça 10 à 15 mois (j'ai vu jusqu'à 36 mois). Pour une réclamation déposée en 2004, ils

me demandent une pièce justificative à envoyer dans les 8 jours, quelle arrogance ! »

« Les délais de réponse de l'AFC sont trop longs (3 – 4 semaines). Eux ne nous donnent que 10 jours pour renvoyer une pièce justificative. Les délais ne vont que dans un sens »

- les retards et les nombreuses réclamations créent un risque de voir la relation entre le client et le mandataire se détériorer. En effet, le client ne comprend que très difficilement ce qui arrive et ne perçoit pas les dysfonctionnement de l'AFC. De l'avis des mandataires, les conséquences des problèmes rencontrés avec l'AFC, affectent la relation qu'ils ont avec leurs clients. Face aux problèmes et aux difficultés perçues dans le traitement de son dossier, le client peut être parfois amené à se demander si ses affaires sont traitées par un professionnel compétent. Un interlocuteur a par exemple déclaré qu'il préférerait faire systématiquement une élection de domicile pour l'ensemble de ses clients afin de pouvoir maîtriser l'interface avec l'administration ; le but étant de diminuer les craintes des clients confrontés aux nombreux courriers de l'AFC

« De multiples téléphones de clients, comme celui auquel je viens de répondre, ils s'inquiètent qu'ils n'ont pas encore été taxés »

« Cela a une répercussion sur la relation avec le client parce qu'il faut expliquer au client que ce n'est pas à cause de notre travail. Ce retard ou ces échanges d'information avec l'AFC fait que ça peut augmenter les coûts pour le client et ça baisse ensuite sa satisfaction (retard, frais plus élevés). Les clients viennent chez nous pour avoir moins de soucis et cette gestion difficile avec l'AFC crée de la méfiance chez nos clients. »

La prise en compte de l'ensemble de ces problèmes explique sans doute en grande partie pourquoi certains interlocuteurs ont émis l'opinion de ne pas souhaiter favoriser une augmentation des clients indépendants au sein de leur clientèle (ces mandataires ont d'ailleurs une proportion de clients indépendants qui n'est pas très importante).

« Disons que ce n'est pas une clientèle que l'on recherche. On préfère les salariés, c'est plus facile. Je dirai même qu'on aurait plutôt tendance à limiter le nombre de contribuables indépendants dans notre clientèle : ils donnent plus de travail, il y a plus de vérifications à faire et ils ne veulent quand même pas que ça leur coûte trop cher. Le rapport coût/bénéfice n'est pas bon pour nous. »

Il nous faut finalement constater qu'une minorité de mandataires ont cependant relevé que, hormis les problèmes de délais et de retards dans les taxations, leur travail n'était pas trop affecté par les contacts ou les difficultés rencontrés avec l'AFC.

2.8. CONCLUSIONS

2.8.1. Eléments de synthèse

Globalement, l'ensemble des propos recueillis, si ils relèvent d'importants problèmes de fonctionnement, rend aussi compte de la perception plutôt positive des contacts établis avec le personnel de l'AFC. Les résultats indiquent qu'un certain nombre d'améliorations de l'administration ont été constatées par les mandataires. Il s'agit principalement de la relation aux clients mise en avant par différents aspects : meilleur accueil des contribuables, qualité plutôt bonne des réponses données aux clients, site internet ou informations sur les reprises transmises au travers des bordereaux¹⁵.

Il est cependant important de pouvoir relever une série de critiques qui ont été mises en évidence par les mandataires pour inventorier les différents types de difficultés rencontrés par les mandataires et la manière dont ceux-ci en perçoivent les causes ou les raisons (mais aussi les solutions, cf. point suivant).

Les contacts avec l'AFC

- les mandataires se sont fortement plaints de ne pas pouvoir joindre l'AFC par téléphone et ils relèvent plusieurs problèmes de dysfonctionnement au sein de l'AFC : perte de documents, manque de collaboration ou de coordination entre les services, délais et retards.

La perception des taxateurs

- les pratiques des taxateurs apparaissent parfois comme figées¹⁶ et rencontrent la critique des mandataires qui souhaiteraient plus de souplesse afin d'améliorer leurs relations de travail avec l'administration ;
- les mandataires ont l'impression d'une trop grande différence dans les pratiques des taxateurs : impression que les taxateurs suivent des normes de référence changeantes, que leur pouvoir d'interprétation ou d'appréciation est trop important et que cela peut conduire à des décisions contraires en fonction des taxateurs qui traitent le dossier (obtention de réponses différentes à une même question) ;
- les mandataires perçoivent une forte variabilité du niveau de compétence des taxateurs dans les réponses données ou dans la manière de traiter le dossier. Cela conduit à des situations où leur répondant n'est pas au fait du dossier et donne parfois des réponses inadéquates et vagues mais aussi à des demandes répétées et redondantes de justificatifs dues au manque de communication entre les taxateurs.

¹⁵ Cet envoi de bordereaux avec une information sur les reprises est récent.

¹⁶ Dans le sens où elles seraient routinisées, peu flexibles et avec un manque d'ouverture tant envers le client qu'envers la résolution des problèmes.

Le degré de connaissance ou d'information des mandataires vis-à-vis des accords en matière de déductions professionnelles.

- la connaissance que les mandataires ont des accords existants apparaît comme partielle. Les mandataires connaissent avant tout les accords les plus importants (accords publiés relatifs aux avocats et aux médecins) et semblent parfois ignorer les accords de certaines branches d'activité alors que certains de leurs clients sont dans les professions concernées ;
- les mandataires perçoivent l'accessibilité des accords comme peu aisée et souhaiteraient clairement être mieux informés à ce sujet. Les informations provenant de l'AFC apparaissent comme fragmentaires et peu systématisées. La source d'information la plus efficace semble être les associations professionnelles des fiduciaires mais tous les mandataires ne sont pas membres de ces associations et « construisent » leur connaissance progressivement dans leurs relations avec l'AFC et d'autres professionnels ;
- les mandataires ont l'impression que l'AFC fait de la « rétention d'information ». Nombre d'interlocuteurs ont ainsi relevé le manque de transparence « entretenu » par l'AFC sur l'existence des accords et des instructions particulières et critiquent de fait l'opacité sur la manière dont l'AFC travaille et applique ces accords. Pour certains interlocuteurs, il serait plus aisé de pouvoir travailler en partageant les mêmes informations que l'AFC c'est-à-dire en ayant pleinement connaissance des règles appliquées par l'administration.

2.8.2. Pistes d'amélioration proposées par les mandataires

Les résultats mettent l'accent sur deux principales attentes des mandataires vis-à-vis de l'administration fiscale :

- les mandataires sont fortement demandeurs d'une amélioration des relations de travail établies avec l'AFC. Beaucoup souhaitent une meilleure communication avec l'AFC. Ils souhaitent une collaboration qui conduise l'AFC à les considérer comme des professionnels et des partenaires privilégiés. Ils valorisent les possibilités de dialogue où chaque partie peut soutenir son point de vue et exprimer ses arguments ;
- l'amélioration du travail réalisé par les mandataires doit passer par une plus grande connaissance des pratiques de l'AFC et une plus grande transparence des règles appliquées par l'administration. Cette demande est particulièrement forte quant à la manière dont les mandataires et l'administration interprètent ou interagissent sur la prise en compte de la part privée. L'absence d'une manière de faire partagée par les différentes parties (ou de consignes définissant cette manière de faire) laisse place à de multiples interprétations et incompréhensions.

Comme nous l'avons relevé à plusieurs reprises, les mandataires insistent sur la mise en place d'une meilleure communication avec l'AFC. Les principaux constats et propositions concernant cet aspect sont les suivants :

- une meilleure communication interne au sein de l'AFC tant entre les services qu'entre les taxateurs appartenant aux différents services ;
- le renforcement du suivi des dossiers comme la possibilité d'avoir un répondant de référence qui suivrait le dossier ou qui serait capable de regrouper les informations propres à un dossier ;
- une meilleure formation des taxateurs afin d'harmoniser les pratiques dans le traitement des dossiers : règles communes qui puissent aboutir à une même interprétation pour des taxateurs différents ;
- des attitudes pro actives des taxateurs en ce qui concerne les demandes d'informations auprès des mandataires ; le but étant de pouvoir régler beaucoup plus rapidement certains doutes ou questions qui se posent. Les mandataires reconnaissent la nécessité de la « trace écrite » qui est parfois un obstacle à la mise en place de relations informelles mais ils estiment aussi que certains contacts ne sont pas établis par excès de formalisme ;
- une attitude plus pro active de l'AFC dans la transmission des informations concernant les déductions si la mise à disposition de l'ensemble de ces informations n'est pas réalisée sur le site Internet (diffusion des circulaires) ;
- la mise en place d'un service clientèle plus spécifiquement orienté sur les mandataires. Pour la majorité des personnes interrogées, il est nécessaire que l'AFC puisse proposer un service propre aux mandataires qui représentent un médiateur incontournable entre l'administration et les contribuables. Le moyen le plus fréquemment mentionné a été la mise en place d'une ligne téléphonique dédiée aux mandataires (numéro utilisé par les professionnels). D'autres moyens ont été évoqués dans des proportions plus marginales : stages au sein de l'AFC pour permettre de mieux connaître et comprendre son fonctionnement, séminaires d'information destinés aux professionnels, etc.

Les mandataires sont sensibles à des modes de communication plus flexibles et plus directs car, d'après eux, les activités professionnelles et les impératifs économiques qui les déterminent évoluent de plus en plus vite (complexité et variation croissante des situations professionnelles). Dans cette perspective le support Internet présente de nombreux avantages face aux supports traditionnels sur papier. Non seulement le médium Internet est déjà utilisé par une majorité de mandataires mais c'est un support qui offre une accessibilité rapide et exhaustive aux informations. Il n'est donc pas étonnant que ce moyen ait été plébiscité par les mandataires pour leur permettre d'accéder à l'ensemble des accords et instructions de l'AFC en matière de déductions des frais professionnels. Sa principale qualité est aussi de permettre une actualisation rapide des nouveautés et des modifications pouvant intervenir dans la pratique fiscale. Toutefois deux remarques ont été formulées afin d'envisager une utilisation optimale du médium si il devait être le support privilégié pour mettre à disposition ce type d'information. Il devrait tout d'abord être d'un usage aisé et convivial. Le site devrait ainsi être performant afin d'accéder rapidement et avec facilité aux informations spécifiques qui sont recherchées. Deuxièmement, l'utilisation de ce médium devrait pouvoir

être associée à un système de messagerie électronique entre l'AFC et les mandataires utilisé à la fois pour diffuser de l'information (par exemple, envoi de messages d'alerte de l'AFC aux mandataires pour les informer sur les modifications intervenues) ou pour mettre en contact les mandataires et les taxateurs (demandes simplifiées d'informations gérées par courriel).

Évaluation de la taxation des indépendants**Enquête auprès des mandataires****Guide d'entretien**

Type société :

Fonction de la personne interviewée:

Date entretien :

Interviewer :

Informations générales sur les activités du mandataire et ses clients indépendants

- 1. Pouvez-vous nous décrire en quelques mots les différentes activités de votre société ?**
- 2. Pouvez-vous nous donner un ordre de grandeur du nombre de vos clients qui sont indépendants ?**
- 3. Pouvez-vous nous donner un ordre de grandeur du nombre de vos clients indépendants pour lesquels vous remplissez la déclaration d'impôts ?**
- 4. En général, est-ce que vous qui vous occupez aussi de la comptabilité des clients pour lesquels vous remplissez la déclaration d'impôts ?**
- 5. Combien de personnes dans votre société s'occupent de remplir des déclarations d'impôts de clients indépendants ?**
- 6. Vos clients exercent-ils dans tous les secteurs d'activités économiques confondus ?
Ou se trouvent-ils plus particulièrement concentrés dans une/des branches d'activités ? (le cas échéant, lesquelles ?)**
- 7. Vos clients, sont-ils tous enregistrés au registre du commerce ? Si non, pouvez-vous dire dans quelle proportion le sont-ils ?**
- 8. Vos clients, sont-ils tous soumis à la TVA ? Si non dans quelle proportion le sont-ils ?**

Déclaration

- 9. Pouvez-vous nous indiquer les principales raisons pour lesquelles les contribuables indépendants vous demandent de remplir leur déclaration ?**

pas le temps, pour économiser du temps, déclaration trop compliquée, situation personnelle ou fiscale trop compliquée, pas envie d'oublier des déductions, économiser, payer moins d'impôts grâce aux spécialistes

10. Concernant la transmission des pièces justificatives dont vous avez besoin pour établir la déclaration, observez-vous des différences selon le type de contribuables¹ ou selon la profession ? Si oui lesquelles ?

11. (Le cas échéant) Parmi vos clients qui font eux-mêmes leur comptabilité, dont vous établissez la déclaration d'impôts, observez-vous des problèmes ce qui concerne la forme ou le contenu de celle-ci ?

Si oui lesquels ? chez qui (profession, taille entreprise) ? à quoi cela est-il dû ?

Problème de connaissances en comptabilité, problème de disponibilité pour le faire, information insuffisante de l'AFC, difficulté inhérentes à certaines personnes de réunir /conserver les pièces justificatives, absence d'obligation de tenir une comptabilité systématique

12. (Le cas échéant) Selon vous, que peut-on faire pour l'éviter ?

13. Quand un client vous transmet sa comptabilité pour remplir sa déclaration, contrôlez-vous les chiffres fournis à l'aide de pièces ?

14. D'une façon générale, une harmonisation des exigences en matière de présentation des comptes, sur le modèle de la TVA, serait-elle envisageable et / ou souhaitable ?

15. Savez-vous s'il existe déjà de tels modèles dans certaines branches / professions ?

Si oui, sont-ils appliqués ?

Contacts avec l'administration fiscale cantonale

NB : la CEPP s'intéresse aux déductions des frais professionnels liés au revenu de l'activité indépendante.

16. Vous arrive-t-il de prendre contact avec le service de la taxation des indépendants pour des éléments d'information concernant la détermination des dépenses déductibles à titre professionnel ?

Si oui, à quelle fréquence et pour quel genre de contact ?

Demande de renseignements de la part du mandataire, réponse à une demande de renseignements de l'AFC, réclamation, pour avoir des informations sur les pièces nécessaires à joindre, pour avoir des informations sur les déductions en matière de frais professionnels, ...

17. Les taxateurs du service des indépendants prennent-ils contact avec vous pour vous demander des pièces supplémentaires concernant la déclaration de vos clients ?

18. Les taxateurs font-ils des reprises d'office ?

Si oui à quelle fréquence ? Et, en général, pour quel type de postes ou de frais ?

¹ Type de contribuables : selon le chiffre d'affaires, ou la taille de la société, ou la complexité de la comptabilité, etc.

19. **Que pensez-vous du fait d'avoir des interlocuteurs (taxateurs) différents selon le contribuable et /ou selon l'année fiscale ?**
20. **Comment jugez-vous en général la qualité des réponses qui vous sont données? (ex. exhaustivité et fiabilité de l'information)**
21. **Avez-vous des remarques concernant l'organisation ou la qualité du processus de taxation ?**
(processus = taxation qui passe par différents services de l'AFC : immobilier, titres, à la source, etc.)
22. **Quel genre de démarches privilégiez-vous (ou souhaiteriez-vous privilégier) dans vos contacts avec l'administration ?**
Correspondance, téléphone, entretiens
23. **Pouvez-vous nous donner un ordre de grandeur de la proportion des déclarations pour lesquelles vous êtes amené à faire une réclamation concernant les déductions relatives aux frais professionnels ?**
(réclamation = opposition écrite 30 jours après notification)
24. **Obtenez-vous en général gain de cause ?**
25. **Si oui, pour quelle raison ?**
26. **Constatez-vous des erreurs récurrentes de l'administration en matière de déductions des frais professionnels ?**
27. **Avez-vous déjà fait recours auprès de la Commission cantonale de recours en matière d'impôts (CCRI) en ce qui concerne plus particulièrement les déductions en matière de frais professionnels (frais d'acquisition du revenu) ?**
28. **Si oui, combien de fois pour quels types de frais professionnels ?**
29. **Avez-vous déjà une fois renoncé à faire recours à la CCRI quand bien même celui-ci vous paraissait fondé ? Si oui, pourquoi ?**
30. **Avez-vous un avis sur le fonctionnement de la CCRI dans le traitement des recours que vous avez déposés ?**
31. **Avez-vous déjà conseillé à l'un de vos clients indépendants de faire recours au Tribunal administratif (TA) ou au Tribunal fédéral (TF) en ce qui concerne les déductions en matière de frais professionnels (frais d'acquisition du revenu) ?**
32. **(si oui 29 et si oui 31) Si oui combien de fois au TA ? Combien de fois au TF ? et pour quels types de frais professionnels ?**

Accords et directives en matière de déduction des frais professionnels

33. Comment avez-vous été informé de l'existence d'accords et de directives en matière de déduction des frais professionnels ?

Par courrier de l'AFC, Par mon association professionnelle : laquelle ?, Par une démarche de ma part auprès d'un contact à l'AFC (si interlocuteur désigné = qui ? ou officieusement), En allant sur le site Internet de l'AFC, Par les associations professionnelles de branche ?

34. Comment êtes-vous informé des modifications qui interviennent parfois ?

Par courrier de l'AFC, Par mon association professionnelle : laquelle ?, Par une démarche de ma part auprès d'un contact à l'AFC (si interlocuteur désigné = qui ? ou officieusement), En allant sur le site Internet de l'AFC, Par les associations professionnelles de branche ?

35. Les contribuables indépendants dont vous vous occupez, sont-ils au bénéfice d'accords avec l'administration fiscale en ce qui concerne les déductions des frais professionnels ?

(il s'agit ici d'accords généraux ou « officiels » pour l'ensemble d'une profession ou d'un secteur d'activité, ≠ Q36)

Si oui, lesquels ?

36. S'agit-il parfois d'accords individuels ?

(il s'agit ici d'accords individuels négociés par le contribuable avec l'AFC (direction) ≠ Q35)

37. Comment pouvez vous qualifier l'accessibilité du contenu des accords et instructions de l'AFC en matière de frais professionnels ?

Pourquoi ?

38. Si vous av(i)ez besoin d'information sur ces accords et instructions, qui contactez-vous à l'AFC ?

39. Face au nombre et à la diversité des accords et instructions vous sentez-vous suffisamment informé ?

Pourquoi ?

40. En matière de déductions de frais d'acquisition du revenu, estimez-vous facile pour tous les mandataires d'être suffisamment informés ?

Si non que manque-t-il ?

41. Estimez-vous que les différentes professions au bénéfice d'accords sont traitées de façon équitable (égalité de traitement entre elles) en matière d'accords sur les déductions en matière de frais d'acquisition du revenu ?

42. Si non, sur quoi porte l'inégalité ?

L'étendue des déductions, Les taux forfaitaires, Les montants maximum autorisés, Le caractère exclusif de l'accord (une seule profession donnée)

43. (Le cas échéant) Quelles professions sont plus avantageées selon vous ?**44. (Le cas échéant) Quelles professions sont moins avantageées selon vous ?****45. Vous est-il arrivé de demander pour l'un de vos clients l'extension d'un accord ou d'une directive à une profession apparentée² ?**

Si oui pour quelle(s) profession(s) ?

46. L'administration accepte-t-elle ce genre de demande ?

Si oui, dans quels cas ?

47. Selon vous, la révision de l'ensemble des accords et instructions, à l'instar de ce qui a été fait pour les avocats et les médecins, serait-elle nécessaire ? Si oui pourquoi ?

Extension de la forfaitisation des frais de représentation ? Harmonisation de la prise en compte de frais ? ...

48. Une publication de l'ensemble des accords et instructions de l'AFC en matière de déduction des frais professionnels sur son site Internet vous paraîtrait-elle utile ou nécessaire ?

Pourquoi ?

Contrôle fiscal

49. A votre avis, quels sont les critères du le service contrôle fiscal pour déclencher une procédure de contrôle ?**50. Savez-vous sur quoi portent en général les contrôles fiscaux ?****51. Connaissez-vous la probabilité d'un contribuable indépendant d'être contrôlé ?**

² Ex. psychologues, déductions prévues pour les médecins (dentistes = médecins)

Autres remarques

- 52. Quelles sont les principales conséquences sur votre travail et pour vos clients du mode de fonctionnement de l'AFC en matière de taxation des indépendants ?**
- 53. Avez-vous des remarques ou des suggestions pour améliorer votre travail en relation avec l'AFC en matière de taxation des indépendants ?**
- 54. Y a-t-il une raison particulière pour laquelle les indépendants dont vous vous occupez ont choisi votre société ? (notoriété, par le bouche à oreille, par une connaissance commune, coût, etc...)**
- 55. (Aux sociétés qui ont entre 4 et 10 déclarations d'indépendants par année) Pour quelle raison avez-vous peu d'indépendants parmi votre clientèle ?**
- 56. Avez-vous une remarque plus générale sur quelque chose (ex. un problème) que nous n'aurions pas abordé au cours de cet entretien?**

Réponses facultatives

- 57. Quel est le coût horaire pour le remplissage d'une déclaration ?**

```

-----+-----
:                                     SCREENING                                     :
-----+-----
: Vous avez du recevoir récemment une lettre à ce sujet.                          :
: Avez-vous reçu cette lettre?                                                  :
-----+-----
oui..... 85.4% 650 761
non..... 14.6% 111

```

FILTER: Pas reçu cette lettre

```

-----+-----
:                                     :
:                                     :
: [ " INT " ] EXPLIQUEZ BRIÈVEMENT LE CONTENU DE LA LETTRE:                       :
:                                     :
: Arguments à reprendre éventuellement:                                           :
:                                     :
: * la CEPP a pour mission d'apprécier les effets des lois et de faire des propositions pour améliorer l'efficacité :
: de l'Etat;                                                                     :
: * la CEPP évalue le travail de l'administration fiscale en ce qui concerne la taxation des contribuables :
: indépendants                                                                    :
: * de nombreux indépendants font appel à des mandataires (fiduciaires, fiscalistes y compris avocats) pour remplir :
: leur déclaration d'impôts                                                       :
: * besoin de connaître les sociétés et études d'avocats concernées / impliquées :
: * l'adresse a été sélectionnée dans une liste constituée de sociétés et personnes figurant dans le registre des :
: entreprises, parmi les membres d'associations professionnelles et dans l'annuaire téléphonique;                       :
-----+-----

```

ENDEFILTER: Pas reçu cette lettre

```

-----+-----
:                                     :
:                                     :
: Nous souhaiterions savoir si votre société (ou étude) est concernée par le remplissage de déclarations d'indépendants :
: et de quelle manière.                                                           :
: Répondre à ces quelques questions ne prend pas plus de 10 minutes.             :
:                                     :
: Nous vous rappelons que cet entretien est strictement confidentiel et anonyme.   :
: En tant qu'Institut indépendant, nous vous garantissons l'anonymat absolu des réponses que vous nous donnez.     :
-----+-----
commencez l'entretien.....100.0% 761 761
faire un rendez-vous..... 0.0% 0
refusé..... 0.0% 0

```

```

-----+-----
: Q1                                     :
:                                     :
: Parmi vos activités, vous occupez-vous de fiscalité pour des clients qui sont indépendants (cf. remplissage de :
: déclarations d'impôts)?                                                       :
-----+-----
oui..... 58.6% 446 761
non..... 41.4% 315

```

```

-----+-----
: Q2                                     :
:                                     :
: Combien de personnes travaillent dans votre société (ou étude d'avocats)?      :
-----+-----
[ " INT " ] NOMBRE DE PERSONNES EMPLOYÉES DANS LA SOCIÉTÉ/L'ÉTUDE

```

|--|--|--|--+ 18.5 761

FILTRE: SI Ne s'occupe pas de fiscalité des indépendants (Q1)

```

+-----+
: Q3
:
: Comme vous ne vous occupez pas de fiscalité des indépendants, nous voudrions uniquement savoir si vous-même ou
: votre société / votre étude s'occupe des activités suivantes:
+-----+
[ " INT " ] L I R E LES REPONSES!
Comptabilité, expertise comptable..... 44.1% 139 315

Audit / révision..... 19.4% 61

Conseils /services financiers, gestion de fortune..... 54.6% 172

Administration d'entreprise / conseil en organisation..... 41.9% 132

Autres domaines du droit (autre que le droit fiscal): droit des sociétés, etc..... 34.0% 107

Autres services (ex. assurances, informatique)..... 28.3% 89

NE SAIT PAS..... 0.3% 1

PAS DE REPONSE / REFUSER..... 3.2% 10

+-----+
:
:
: Nous sommes donc déjà parvenu au terme de l'entretien.
:
: Nous vous remercions encore de votre collaboration et nous vous souhaitons une bonne journée.
+-----+

```

FINFILTRE: SI Ne s'occupe pas de fiscalité des indépendants (Q1)

```

+-----+
:                               ENTRETIEN                               :
+-----+

```

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

```

+-----+
: Q4                                                                    :
: :                                                                      :
: Depuis combien d'années vous occupez-vous de fiscalité pour des indépendants? :
+-----+
[ " INT " ] EN NOMBRE D'ANNÉES (NE SAIT PAS = CODE 999)
SI MOINS D'UNE ANNÉE = CODE 1
                                     |--|--|++      22.0      446

```

```

+-----+
: Q5                                                                    :
: :                                                                      :
: Combien de personnes dans votre société (ou étude) s'occupent des déclarations d'impôts d'indépendants? :
+-----+
[ " INT " ] EN NOMBRE DE PERSONNES (NE SAIT PAS = CODE 999)
                                     |--|--|++      11.3      446

```

```

+-----+
: Q6                                                                    :
: :                                                                      :
: Pouvez-vous me donner approximativement le nombre de déclarations d'impôts d'indépendants que vous remplissez par :
: année?                                                                :
+-----+
[ " INT " ] NOMBRE DE DÉCLARATIONS REMPLIES ET CONCERNANT DES INDÉPENDANTS (NE SAIT PAS = CODE 999)
                                     |--|--|++      82.4      446

```

```

+-----+
: Q7                                                                    :
: :                                                                      :
: Les activités de vos clients indépendants se concentrent-elles sur quelques professions ou branches d'activités :
: économiques OU concernent-elles une grande diversité de professions et branches économiques? :
+-----+
Concentrés sur quelques professions et branches d'activités économiques..... 26.0%   116   446
Diversité de professions et branches d'activités économiques..... 73.8%   329
NE SAIT PAS..... 0.0%    0
PAS DE REPONSE / REFUSER..... 0.2%    1

```

FILTRE: Diversité de secteurs économiques (Q7)

```

+-----+
: Q8                                                                    :
: :                                                                      :
: Quelles sont les " trois principales professions ou branches " d'activité économiques dans lesquelles exercent :
: les indépendants qui recourent à vos services? :
+-----+
[ " INT " ] N E P A S L I R E LES REPONSES!
Agriculteurs..... 1.2%    4   329
Architectes..... 9.1%    30
Assurances..... 1.8%    6
Auto-école (moniteur d')..... 0.3%    1
Avocats indépendants..... 9.4%   31
Banques (privées en raison individuelles)..... 2.4%    8
Brokers..... 0.6%    2
Chauffeurs de taxis..... 2.1%    7
Cinémas..... 0.0%    0

```

Dentistes.....	4.3%	14
Entrepreneurs des métiers du bâtiment et de la construction.....	15.5%	51
Experts-comptables.....	1.5%	5
Films (achat et exploitation de).....	0.0%	0
Garagistes.....	11.6%	38
Gérance (immobilière).....	1.8%	6
Gérants de fortune.....	7.9%	26
Gravières (exploitation de).....	0.0%	0
Huissiers judiciaires.....	0.3%	1
Infirmières.....	0.6%	2
Ingénieurs.....	1.2%	4
Maraîchers.....	0.3%	1
Marins.....	0.0%	0
Médecins.....	26.7%	88
Notaires.....	0.6%	2
Petits artisans (en général, diverses professions).....	25.2%	83
Petits commerçants (en général, diverses professions).....	40.7%	134
Promoteurs immobiliers.....	1.8%	6
Ramoneurs.....	0.0%	0
Réalisateurs TV.....	0.0%	0
Vendeurs de journaux.....	0.3%	1
Vendeurs de voiture.....	0.9%	3
Restauration.....	12.8%	42
Coiffeur.....	2.7%	9
Publicité.....	1.2%	4
Informatique.....	4.6%	15
Consultant.....	4.3%	14
Journaliste.....	0.3%	1
Courtage.....	1.2%	4
Domaine médical.....	5.8%	19
Bâtiment.....	6.1%	20
Serivces.....	8.8%	29
Autre: [" INT "] PRÉCISER.....	9.1%	30
NE SAIT PAS.....	2.1%	7
PAS DE REPONSE / REFUSER.....	0.6%	2

FINFILTRE: Diversité de secteurs économiques (Q7)

FILTRE: Concentré sur quelques secteurs économiques (Q7)

+-----+ : Q9 : : Quelles sont les " trois principales professions ou branches " d'activité sur lesquelles se concentrent vos : clients indépendants? +-----+			
[" INT "] N E P A S L I R E	LES REPOSES!		
Agriculteurs.....	2.6%	3	116
Architectes.....	4.3%	5	
Assurances.....	0.0%	0	
Auto-école (moniteur d').....	0.0%	0	
Avocats indépendants.....	17.2%	20	
Banques (privées en raison individuelles).....	6.0%	7	
Brokers.....	0.0%	0	
Chauffeurs de taxis.....	0.9%	1	
Cinéma.....	0.0%	0	
Dentistes.....	5.2%	6	
Entrepreneurs des métiers du bâtiment et de la construction.....	10.3%	12	
Experts-comptables.....	0.0%	0	
Films (achat et exploitation de).....	0.0%	0	
Garagistes.....	5.2%	6	
Gérance (immobilière).....	0.9%	1	
Gérants de fortune.....	16.4%	19	
Gravières (exploitation de).....	0.0%	0	
Huissiers judiciaires.....	0.0%	0	
Infirmières.....	0.0%	0	
Ingénieurs.....	0.0%	0	
Maraîchers.....	0.0%	0	
Marins.....	0.0%	0	
Médecins.....	26.7%	31	
Notaires.....	1.7%	2	
Petits artisans (en général, diverses professions).....	9.5%	11	
Petits commerçants (en général, diverses professions).....	15.5%	18	
Promoteurs immobiliers.....	2.6%	3	
Ramoneurs.....	0.0%	0	
Réalisateurs TV.....	0.9%	1	
Vendeurs de journaux.....	0.0%	0	
Vendeurs de voiture.....	0.0%	0	
Restauration.....	11.2%	13	
Coiffeur.....	2.6%	3	
Publicité.....	0.9%	1	
Informatique.....	5.2%	6	

Consultant.....	5.2%	6
Journaliste.....	1.7%	2
Courtage.....	0.0%	0
Domaine médical.....	2.6%	3
Bâtiment.....	2.6%	3
Serivces.....	3.4%	4
Autre: [" INT "] PRÉCISER.....	6.9%	8
NE SAIT PAS.....	2.6%	3
PAS DE REPONSE / REFUSER.....	1.7%	2

FINFILTRE: Concentré sur quelques secteurs économiques (Q7)

+-----+ : Q10 : : Pour remplir ces déclarations d'indépendants, vous arrive-t-il de recourir à des collaborations externes (ex. : comptables indépendants ou autres sociétés)? +-----+		
oui.....	15.2%	68 446
non.....	84.8%	378

FILTRE: Recourent à des collaborations externes (Q10)

+-----+ : Q11 : : Pour quelle raison? +-----+		
[" INT "] N E P A S L I R E LES REPONSES! Personnes / sociétés spécialistes de certains domaines, connaissances particulièrement~.....	66.2%	45 68
Volume de travail important, possibilité absorber des fluctuations de la charge de travail dan~	26.5%	18
Autre: [" INT "] PRÉCISER.....	11.8%	8
NE SAIT PAS.....	0.0%	0
PAS DE REPONSE / REFUSER.....	0.0%	0

FINFILTRE: Recourent à des collaborations externes (Q10)

+-----+ : Q12 : : Vous occupez-vous également de la comptabilité des clients indépendants pour lesquels vous remplissez la : déclaration fiscale? +-----+		
Toujours ou la plupart du temps.....	72.9%	325 446
Souvent.....	14.1%	63
Rarement, de temps en temps.....	5.4%	24
Jamais.....	7.6%	34
NE SAIT PAS.....	0.0%	0
PAS DE REPONSE / REFUSER.....	0.0%	0

FILTRE: S'occupe de leur comptabilité toujours ou souvent (Q12)

+-----+ : Q13 : : Dans quelle proportion? +-----+		
[" INT "] EN % (NE SAIT PAS =CODE 999)		

|--|--|++ 97.0 388

```

+-----+
:
:
: [ " INT " ] EN POURCENT (0-100, NE SAIT PAS 999)
+-----+

```

FINFILTRE: S'occupe de leur comptabilité toujours ou souvent (Q12)

```

+-----+
: Q14
:
: Nous voilà arrivé au terme de notre entretien mais il nous reste une dernière question à vous poser.
: Si votre société (ou étude) était sélectionnée, seriez-vous d'accord de participer à un entretien confidentiel
: portant sur les contacts que vous avez avec l'administration fiscale cantonale (appréciation, qualité) et sur
: l'information en matière d'accords et d'instructions concernant les contribuables indépendants?
+-----+
[ " INT " ] PAR ACCORDS ET INSTRUCTIONS, IL FAUT COMPRENDRE LES ACCORDS ET INSTRUCTIONS DE L'AFC EN CE QUI CONCERNE LES
DÉDUCTIONS DES FRAIS PROFESSIONNELS (EX. FRAIS DE REPRÉSENTATION, FRAIS DE VÉHICULES,ETC.)

```

ARGUMENTS À UTILISER POUR CONVAINCRE LA PERSONNE DE PARTICIPER:

* SI ON PEUT AMÉLIORER LES CHOSES = GAIN DE TEMPS PAR LA SUITE * QUI SERAIT ALORS LA BONNE PERSONNE ET QUAND PEUT-ON LA
CONTACTER * ENGAGEMENT DÉONTOLOGIQUE: L'AFC N'AURA QUE DES INFORMATIONS GLOBALES ET ANONYMES,

IMPOSSIBLE DE SAVOIR QUI A RÉPONDU

oui.....	69.1%	308	446
non.....	30.9%	138	

FILTRE: Pas d'accord de participer entretien (Q14)

```

+-----+
: Q15
:
: Pourrais-je vous demander les raisons pour lesquelles vous ne souhaiteriez pas participer à un tel entretien?
+-----+
[ " INT " ] N E P A S L I R E LES REPONSES!
Pas le temps..... 31.9% 44 138
Pas intéressé..... 19.6% 27
N'est pas la bonne personne..... 12.3% 17
 Crainte confidentialité/anonymat non respecté..... 5.1% 7
Autre: [ " INT " ] PRÉCISER..... 32.6% 45
NE SAIT PAS..... 0.0% 0
PAS DE REPONSE / REFUSER..... 0.0% 0

```

FINFILTRE: Pas d'accord de participer entretien (Q14)

FILTRE: D'accord de participer entretien (Q14)

```

+-----+
: Q16
:
: Pourrais-je noter les coordonnées où l'on peut vous joindre?
: NOM : %3.
: PRÉNOM : %2.
: FIRMA : %4.
: FIRMA2 : %5.
: TÉLÉPHONE: %9.
+-----+
[ " INT " ] NOTER LE NOM, PRÉNOM, FIRMA ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE OÙ L'ON PEUT JOINDRE LA PERSONNE QUI A DONNÉ SON
ACCORD POUR PARTICIPER À UN ENTRETIEN
PLUSIEURS DONNÉES POSSIBLES
nom est faux..... 0.0% 0 308
prénom est faux..... 0.0% 0
firma est faux..... 0.0% 0
firma2 est faux..... 0.0% 0
numéro de téléphone est faux..... 0.0% 0
tout est juste.....100.0% 308

```

FINFILTRE: D'accord de participer entretien (Q14)

FINFILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)



Q1:	1
Q2:	2
Q3:	3
Q4:	4
Q5:	5
Q6:	6
Q7:	7
Q8:	8
Q9:	12
Q10:	15
Q11:	16
Q12:	17
Q13:	18
Q14:	19
Q15:	20

Q1:

Parmi vos activités, vous occupez-vous de fiscalité pour des clients qui sont indépendants (cf. remplissage de déclarations d'impôts)?

Chi2 (95%)
 "+" signif. more
 "-" signif. less

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Total	761 100%	446 100%	315 100%	237 100%	307 100%	217 100%	373 100%	105 100%	149 100%	132 100%	308 100%	138 100%
Oui	446 59%	446 100%	-- -%	137 58%	+199 65%	-110 51%	-58 16%	+105 100%	+149 100%	+132 100%	+308 100%	+138 100%
Non	315 41%	-- -%	315 100%	100 42%	-108 35%	+107 49%	315 84%	-- -%	-- -%	-- -%	-- -%	-- -%

Q2:

Combien de personnes travaillent dans votre société (ou étude d'avocats)?

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Chi2 (95%) "+" signif. more "- " signif. less												
Total	761 100%	446 100%	315 100%	237 100%	307 100%	217 100%	373 100%	105 100%	149 100%	132 100%	308 100%	138 100%
1 personne	237 31%	137 31%	100 32%	237 100%	-- -%	-- -%	122 33%	30 29%	46 31%	39 30%	84 27%	+53 38%
2 à 5 personnes	307 40%	+199 45%	-108 34%	-- -%	307 100%	-- -%	-136 36%	41 39%	66 44%	+64 48%	+151 49%	48 35%
6 et plus personnes	217 29%	-110 25%	+107 34%	-- -%	-- -%	217 100%	115 31%	34 32%	37 25%	29 22%	-73 24%	37 27%
MOYENNE	18.50	9.59	31.10	.95	3.09	59.45	26.74	20.70	6.76	6.69	9.46	9.88
STD. ERR.	6.167	1.446	14.74	.014	.064	21.41	12.46	5.536	1.233	1.285	1.650	2.889

Q3:

Comme vous ne vous occupez pas de fiscalité des indépendants, nous voudrions uniquement savoir si vous-même ou votre société / votre étude s'occupe des activités suivantes:

FILTRE: SI Ne s'occupe pas de fiscalité des indépendants (Q1)

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Chi2 (95%) "+" signif. more "-" signif. less												
Total	315 100%	- -%	315 100%	100 100%	108 100%	107 100%	315 100%	- -%	- -%	- -%	- -%	- -%
Conseils /services financiers, gestion de fortune	172 55%	- -%	172 55%	-40 40%	64 59%	+68 64%	172 55%	- -%	- -%	- -%	- -%	- -%
Comptabilité, expertise comptable	139 44%	- -%	139 44%	39 39%	47 44%	53 50%	139 44%	- -%	- -%	- -%	- -%	- -%
Administration d'entreprise / conseil en organisation	132 42%	- -%	132 42%	-29 29%	47 44%	+56 52%	132 42%	- -%	- -%	- -%	- -%	- -%
Autres domaines du droit (autre que le droit fiscal): droit des sociétés, etc.	107 34%	- -%	107 34%	-25 25%	-26 24%	+56 52%	107 34%	- -%	- -%	- -%	- -%	- -%
Autres services (ex. assurances, informatique)	89 28%	- -%	89 28%	31 31%	25 23%	33 31%	89 28%	- -%	- -%	- -%	- -%	- -%
Audit / révision	61 19%	- -%	61 19%	23 23%	22 20%	16 15%	61 19%	- -%	- -%	- -%	- -%	- -%
Ne sait pas	1 *%	- -%	1 *%	- -%	1 1%	- -%	1 *%	- -%	- -%	- -%	- -%	- -%
Pas de reponse / refuser	10 3%	- -%	10 3%	+8 8%	2 2%	-- -%	10 3%	- -%	- -%	- -%	- -%	- -%

Q4:

Depuis combien d'années vous occupez-vous de fiscalité pour des indépendants?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Chi2 (95%) "+" signif. more "- " signif. less												
Total	446 100%	446 100%	- -%	137 100%	199 100%	110 100%	58 100%	105 100%	149 100%	132 100%	308 100%	138 100%
Moins de 5 ans	58 13%	58 13%	- -%	22 16%	28 14%	-8 7%	58 100%	-- -%	-- -%	-- -%	35 11%	23 17%
5 à 10 ans	105 24%	105 24%	- -%	30 22%	41 21%	+34 31%	-- -%	105 100%	-- -%	-- -%	78 25%	27 20%
11 à 20 ans	149 33%	149 33%	- -%	46 34%	66 33%	37 34%	-- -%	-- -%	149 100%	-- -%	110 36%	39 28%
Plus de 20 ans	132 30%	132 30%	- -%	39 28%	64 32%	29 26%	-- -%	-- -%	-- -%	132 100%	85 28%	47 34%
Ne sait pas	2 *%	2 *%	- -%	- -%	- -%	2 2%	- -%	- -%	- -%	- -%	-- -%	2 1%
MOYENNE	17.57	17.57	-	17.43	17.85	17.24	2.60	8.38	16.90	32.23	17.32	18.15
STD. ERR.	.576	.576	-	1.075	.834	1.187	.139	.200	.242	.873	.675	1.097

Q5:

Combien de personnes dans votre société (ou étude) s'occupent des déclarations d'impôts d'indépendants?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Chi2 (95%) "+" signif. more "- " signif. less												
Total	446 100%	446 100%	- -%	137 100%	199 100%	110 100%	58 100%	105 100%	149 100%	132 100%	308 100%	138 100%
1 personne	223 50%	223 50%	- -%	+136 99%	-70 35%	-17 15%	34 59%	55 52%	68 46%	66 50%	146 47%	77 56%
2 personnes	102 23%	102 23%	- -%	-- -%	+84 42%	18 16%	17 29%	23 22%	35 23%	26 20%	74 24%	28 20%
3 personnes et plus	117 26%	117 26%	- -%	-1 1%	45 23%	+71 65%	-7 12%	24 23%	46 31%	39 30%	85 28%	32 23%
Ne sait pas	4 1%	4 1%	- -%	- -%	- -%	4 4%	- -%	+3 3%	- -%	1 1%	3 1%	1 1%
MOYENNE	2.40	2.40	-	1.01	1.94	5.03	1.57	2.96	2.48	2.21	2.56	2.02
STD. ERR.	.242	.242	-	.031	.064	.955	.123	.975	.209	.171	.340	.180

Q6:

Pouvez-vous me donner approximativement le nombre de déclarations d'impôts d'indépendants que vous remplissez par année?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Chi2 (95%) "+" signif. more "-" signif. less												
Total	446 100%	446 100%	- -%	137 100%	199 100%	110 100%	58 100%	105 100%	149 100%	132 100%	308 100%	138 100%
Aucune déclarations d'impôts d'indépendants	20 4%	20 4%	- -%	-- -%	-3 2%	+17 15%	- -%	8 8%	5 3%	6 5%	11 4%	9 7%
1 à 3 déclarations d'impôts d'indépendants	39 9%	39 9%	- -%	+20 15%	-8 4%	11 10%	8 14%	12 11%	10 7%	9 7%	-21 7%	+18 13%
4 à 10 déclarations d'impôts d'indépendants	118 26%	118 26%	- -%	+50 36%	-43 22%	25 23%	+23 40%	32 30%	40 27%	-23 17%	84 27%	34 25%
11 à 20 Aucune déclarations d'impôts d'indépendants	86 19%	86 19%	- -%	33 24%	36 18%	17 15%	8 14%	21 20%	30 20%	26 20%	63 20%	23 17%
Plus de 20 déclarations d'impôts d'indépendants	160 36%	160 36%	- -%	-30 22%	+100 50%	-30 27%	15 26%	-27 26%	59 40%	+59 45%	+121 39%	-39 28%
Ne sait pas	23 5%	23 5%	- -%	4 3%	9 5%	+10 9%	4 7%	5 5%	5 3%	9 7%	-8 3%	+15 11%
MOYENNE	32.59	32.59	-	23.51	42.08	26.62	20.35	18.48	36.87	44.78	31.59	35.02
STD. ERR.	2.626	2.626	-	4.152	4.302	4.841	3.115	2.071	5.312	5.940	2.482	6.718

Q7:

Les activités de vos clients indépendants se concentrent-elles sur quelques professions ou branches d'activités économiques OU concernent-elles une grande diversité de professions et branches économiques?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Chi2 (95%) "+" signif. more "- " signif. less												
Total	446 100%	446 100%	- -%	137 100%	199 100%	110 100%	58 100%	105 100%	149 100%	132 100%	308 100%	138 100%
Diversité de professions et branches d'activités économiques	329 74%	329 74%	- -%	104 76%	155 78%	-70 64%	38 66%	75 71%	113 76%	102 77%	228 74%	101 73%
Concentrés sur quelques professions et branches d'activités économiques	116 26%	116 26%	- -%	33 24%	43 22%	+40 36%	19 33%	30 29%	36 24%	30 23%	79 26%	37 27%
Pas de reponse / refuser	1 *%	1 *%	- -%	- -%	1 1%	- -%	1 2%	- -%	- -%	- -%	1 *%	- -%

Q8:

Quelles sont les trois principales professions ou branches d'activité économiques dans lesquelles exercent les indépendants qui recourent à vos services?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

and FILTRE: Diversité de secteurs économiques (Q7)

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Chi2 (95%) "+" signif. more "-" signif. less												
Total	329 100%	329 100%	- -%	104 100%	155 100%	70 100%	38 100%	75 100%	113 100%	102 100%	228 100%	101 100%
Petits commerçants (en général, diverses professions)	134 41%	134 41%	- -%	45 43%	70 45%	-19 27%	17 45%	32 43%	40 35%	44 43%	91 40%	43 43%
Médecins	88 27%	88 27%	- -%	-19 18%	39 25%	+30 43%	9 24%	18 24%	31 27%	30 29%	62 27%	26 26%
Petits artisans (en général, diverses professions)	83 25%	83 25%	- -%	30 29%	43 28%	-10 14%	8 21%	21 28%	27 24%	26 25%	51 22%	32 32%
Entrepreneurs des métiers du bâtiment et de la construction	51 16%	51 16%	- -%	17 16%	27 17%	7 10%	5 13%	12 16%	19 17%	15 15%	39 17%	12 12%
Restauration	42 13%	42 13%	- -%	-5 5%	+30 19%	7 10%	7 18%	9 12%	13 12%	13 13%	30 13%	12 12%
Garagistes	38 12%	38 12%	- -%	16 15%	17 11%	5 7%	2 5%	9 12%	13 12%	14 14%	27 12%	11 11%
Avocats indépendants	31 9%	31 9%	- -%	6 6%	12 8%	+13 19%	1 3%	6 8%	12 11%	11 11%	21 9%	10 10%
Architectes	30 9%	30 9%	- -%	7 7%	13 8%	10 14%	3 8%	7 9%	6 5%	14 14%	21 9%	9 9%
Serivces	29 9%	29 9%	- -%	9 9%	15 10%	5 7%	4 11%	6 8%	+16 14%	-3 3%	21 9%	8 8%
Gérants de fortune	26 8%	26 8%	- -%	6 6%	9 6%	+11 16%	1 3%	6 8%	9 8%	10 10%	18 8%	8 8%

Q8:

Quelles sont les trois principales professions ou branches d'activité économiques dans lesquelles exercent les indépendants qui recourent à vos services?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

and FILTRE: Diversité de secteurs économiques (Q7)

Chi2 (95%)
 "+" signif. more
 "-" signif. less

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Total	329 100%	329 100%	- -%	104 100%	155 100%	70 100%	38 100%	75 100%	113 100%	102 100%	228 100%	101 100%
Bâtiment	20 6%	20 6%	- -%	5 5%	12 8%	3 4%	4 11%	2 3%	10 9%	4 4%	16 7%	4 4%
Domaine médical	19 6%	19 6%	- -%	6 6%	11 7%	2 3%	3 8%	5 7%	6 5%	5 5%	17 7%	2 2%
Informatique	15 5%	15 5%	- -%	4 4%	9 6%	2 3%	3 8%	5 7%	4 4%	3 3%	9 4%	6 6%
Dentistes	14 4%	14 4%	- -%	5 5%	8 5%	1 1%	3 8%	1 1%	2 2%	+8 8%	7 3%	7 7%
Consultant	14 4%	14 4%	- -%	3 3%	5 3%	+6 9%	3 8%	3 4%	4 4%	4 4%	12 5%	2 2%
Coiffeur	9 3%	9 3%	- -%	3 3%	6 4%	- -%	+4 11%	- -%	1 1%	4 4%	7 3%	2 2%
Banques (privées en raison individuelles)	8 2%	8 2%	- -%	3 3%	-1 1%	+4 6%	- -%	1 1%	4 4%	3 3%	-2 1%	+6 6%
Chauffeurs de taxis	7 2%	7 2%	- -%	2 2%	4 3%	1 1%	2 5%	1 1%	2 2%	2 2%	5 2%	2 2%
Assurances	6 2%	6 2%	- -%	3 3%	3 2%	- -%	- -%	1 1%	2 2%	3 3%	3 1%	3 3%
Gérance (immobilière)	6 2%	6 2%	- -%	- -%	2 1%	+4 6%	- -%	- -%	3 3%	3 3%	5 2%	1 1%
Promoteurs immobiliers	6 2%	6 2%	- -%	2 2%	4 3%	- -%	- -%	2 3%	4 4%	- -%	5 2%	1 1%
Experts-comptables	5 2%	5 2%	- -%	1 1%	2 1%	2 3%	- -%	1 1%	2 2%	2 2%	4 2%	1 1%

Q8:

Quelles sont les trois principales professions ou branches d'activité économiques dans lesquelles exercent les indépendants qui recourent à vos services?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

and FILTRE: Diversité de secteurs économiques (Q7)

Chi2 (95%)
 "+" signif. more
 "-" signif. less

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Total	329 100%	329 100%	- -%	104 100%	155 100%	70 100%	38 100%	75 100%	113 100%	102 100%	228 100%	101 100%
Agriculteurs	4 1%	4 1%	- -%	1 1%	2 1%	1 1%	- -%	1 1%	2 2%	1 1%	3 1%	1 1%
Ingénieurs	4 1%	4 1%	- -%	1 1%	1 1%	2 3%	- -%	1 1%	1 1%	2 2%	3 1%	1 1%
Publicité	4 1%	4 1%	- -%	1 1%	2 1%	1 1%	- -%	1 1%	2 2%	1 1%	3 1%	1 1%
Courtage	4 1%	4 1%	- -%	2 2%	1 1%	1 1%	- -%	1 1%	1 1%	2 2%	4 2%	- -%
Vendeurs de voiture	3 1%	3 1%	- -%	2 2%	- -%	1 1%	- -%	- -%	2 2%	1 1%	2 1%	1 1%
Brokers	2 1%	2 1%	- -%	2 2%	- -%	- -%	- -%	1 1%	- -%	1 1%	1 *%	1 1%
Infirmières	2 1%	2 1%	- -%	1 1%	1 1%	- -%	- -%	1 1%	1 1%	- -%	1 *%	1 1%
Notaires	2 1%	2 1%	- -%	- -%	1 1%	1 1%	- -%	1 1%	1 1%	- -%	1 *%	1 1%
Auto-école (moniteur d')	1 *%	1 *%	- -%	1 1%	- -%	- -%	- -%	1 1%	- -%	- -%	- -%	1 1%
Huissiers judiciaires	1 *%	1 *%	- -%	- -%	1 1%	- -%	- -%	- -%	- -%	1 1%	- -%	1 1%
Maraîchers	1 *%	1 *%	- -%	1 1%	- -%	- -%	- -%	1 1%	- -%	- -%	- -%	1 1%
Vendeurs de journaux	1 *%	1 *%	- -%	1 1%	- -%	- -%	- -%	- -%	1 1%	- -%	- -%	1 1%
Journaliste	1 *%	1 *%	- -%	1 1%	- -%	- -%	1 3%	- -%	- -%	- -%	1 *%	- -%

Q8:

Quelles sont les trois principales professions ou branches d'activité économiques dans lesquelles exercent les indépendants qui recourent à vos services?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

and FILTRE: Diversité de secteurs économiques (Q7)

Chi2 (95%)
 "+" signif. more
 "-" signif. less

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Total	329 100%	329 100%	- -%	104 100%	155 100%	70 100%	38 100%	75 100%	113 100%	102 100%	228 100%	101 100%
Autres	30 9%	30 9%	- -%	12 12%	14 9%	4 6%	2 5%	9 12%	10 9%	9 9%	22 10%	8 8%
Ne sait pas	7 2%	7 2%	- -%	3 3%	1 1%	3 4%	- -%	1 1%	3 3%	3 3%	4 2%	3 3%
Pas de reponse / refuser	2 1%	2 1%	- -%	- -%	- -%	2 3%	- -%	- -%	1 1%	1 1%	1 *%	1 1%

Q9:

Quelles sont les trois principales professions ou branches d'activité sur lesquelles se concentrent vos clients indépendants?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

and FILTRE: Concentré sur quelques secteurs économiques (Q7)

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Chi2 (95%) "+" signif. more "-" signif. less												
Total	116 100%	116 100%	- -%	33 100%	43 100%	40 100%	19 100%	30 100%	36 100%	30 100%	79 100%	37 100%
Médecins	31 27%	31 27%	- -%	9 27%	13 30%	9 23%	3 16%	6 20%	9 25%	+13 43%	23 29%	8 22%
Avocats indépendants	20 17%	20 17%	- -%	-1 3%	8 19%	+11 28%	2 11%	5 17%	7 19%	6 20%	16 20%	4 11%
Gérants de fortune	19 16%	19 16%	- -%	2 6%	7 16%	10 25%	3 16%	+9 30%	3 8%	4 13%	11 14%	8 22%
Petits commerçants (en général, diverses professions)	18 16%	18 16%	- -%	+9 27%	5 12%	4 10%	3 16%	6 20%	5 14%	4 13%	13 16%	5 14%
Restauration	13 11%	13 11%	- -%	4 12%	8 19%	-1 3%	4 21%	5 17%	2 6%	2 7%	8 10%	5 14%
Entrepreneurs des métiers du bâtiment et de la construction	12 10%	12 10%	- -%	4 12%	5 12%	3 8%	1 5%	4 13%	5 14%	2 7%	9 11%	3 8%
Petits artisans (en général, diverses professions)	11 9%	11 9%	- -%	+6 18%	5 12%	-- -%	2 11%	3 10%	3 8%	3 10%	9 11%	2 5%
Banques (privées en raison individuelles)	7 6%	7 6%	- -%	- -%	2 5%	+5 13%	1 5%	3 10%	2 6%	1 3%	3 4%	4 11%
Dentistes	6 5%	6 5%	- -%	1 3%	1 2%	4 10%	- -%	- -%	2 6%	+4 13%	6 8%	- -%
Garagistes	6 5%	6 5%	- -%	2 6%	1 2%	3 8%	1 5%	2 7%	2 6%	1 3%	4 5%	2 5%

Q9:

Quelles sont les trois principales professions ou branches d'activité sur lesquelles se concentrent vos clients indépendants?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

and FILTRE: Concentré sur quelques secteurs économiques (Q7)

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Chi2 (95%) "+" signif. more "-" signif. less												
Total	116 100%	116 100%	- -%	33 100%	43 100%	40 100%	19 100%	30 100%	36 100%	30 100%	79 100%	37 100%
Informatique	6 5%	6 5%	- -%	1 3%	1 2%	4 10%	2 11%	3 10%	- -%	1 3%	3 4%	3 8%
Consultant	6 5%	6 5%	- -%	- -%	2 5%	4 10%	1 5%	2 7%	1 3%	2 7%	5 6%	1 3%
Architectes	5 4%	5 4%	- -%	1 3%	2 5%	2 5%	- -%	- -%	2 6%	3 10%	5 6%	- -%
Serivces	4 3%	4 3%	- -%	1 3%	2 5%	1 3%	2 11%	2 7%	- -%	- -%	4 5%	- -%
Agriculteurs	3 3%	3 3%	- -%	1 3%	2 5%	- -%	- -%	- -%	3 8%	- -%	3 4%	- -%
Promoteurs immobiliers	3 3%	3 3%	- -%	2 6%	- -%	1 3%	- -%	- -%	3 8%	- -%	3 4%	- -%
Coiffeur	3 3%	3 3%	- -%	- -%	2 5%	1 3%	1 5%	1 3%	- -%	1 3%	2 3%	1 3%
Domaine médical	3 3%	3 3%	- -%	- -%	2 5%	1 3%	- -%	1 3%	- -%	2 7%	3 4%	- -%
Bâtiment	3 3%	3 3%	- -%	1 3%	2 5%	- -%	+2 11%	- -%	1 3%	- -%	2 3%	1 3%
Notaires	2 2%	2 2%	- -%	- -%	1 2%	1 3%	- -%	- -%	2 6%	- -%	2 3%	- -%
Journaliste	2 2%	2 2%	- -%	- -%	- -%	2 5%	- -%	1 3%	1 3%	- -%	1 1%	1 3%
Chauffeurs de taxis	1 1%	1 1%	- -%	1 3%	- -%	- -%	- -%	1 3%	- -%	- -%	1 1%	- -%
Gérance (immobilière)	1 1%	1 1%	- -%	- -%	- -%	1 3%	- -%	- -%	- -%	1 3%	1 1%	- -%
Réalisateurs TV	1 1%	1 1%	- -%	- -%	1 2%	- -%	1 5%	- -%	- -%	- -%	- -%	1 3%

Q9:

Quelles sont les trois principales professions ou branches d'activité sur lesquelles se concentrent vos clients indépendants?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

and FILTRE: Concentré sur quelques secteurs économiques (Q7)

Chi2 (95%)
 "+" signif. more
 "-" signif. less

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Total	116 100%	116 100%	- -%	33 100%	43 100%	40 100%	19 100%	30 100%	36 100%	30 100%	79 100%	37 100%
Publicité	1 1%	1 1%	- -%	- -%	1 2%	- -%	1 5%	- -%	- -%	- -%	- -%	1 3%
Autres	8 7%	8 7%	- -%	3 9%	3 7%	2 5%	1 5%	2 7%	3 8%	1 3%	5 6%	3 8%
Ne sait pas	3 3%	3 3%	- -%	1 3%	1 2%	1 3%	+2 11%	- -%	1 3%	- -%	1 1%	2 5%
Pas de reponse / refuser	2 2%	2 2%	- -%	- -%	1 2%	1 3%	- -%	1 3%	1 3%	- -%	-- -%	2 5%

Q10:

Pour remplir ces déclarations d'indépendants, vous arrive-t-il de recourir à des collaborations externes (ex. comptables indépendants ou autres sociétés)?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

Chi2 (95%)
 "+" signif. more
 "-" signif. less

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Total	446 100%	446 100%	- -%	137 100%	199 100%	110 100%	58 100%	105 100%	149 100%	132 100%	308 100%	138 100%
Oui	68 15%	68 15%	- -%	21 15%	34 17%	13 12%	11 19%	15 14%	25 17%	17 13%	46 15%	22 16%
Non	378 85%	378 85%	- -%	116 85%	165 83%	97 88%	47 81%	90 86%	124 83%	115 87%	262 85%	116 84%

Q11:

Pour quelle raison?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

and FILTRE: Recourent à des collaborations externes (Q10)

Chi2 (95%)
"+" signif. more
"-" signif. less

Total

Personnes / sociétés
spécialistes de certains
domaines, connaissances
particulièrement pointues,
expériencesVolume de travail important,
possibilité absorber des
fluctuations de la charge de
travail dans le rythme des
déclarations à remplir

Autres

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Total	68 100%	68 100%	- -%	21 100%	34 100%	13 100%	11 100%	15 100%	25 100%	17 100%	46 100%	22 100%
Personnes / sociétés spécialistes de certains domaines, connaissances particulièrement pointues, expériences	45 66%	45 66%	- -%	13 62%	23 68%	9 69%	5 45%	11 73%	15 60%	14 82%	32 70%	13 59%
Volume de travail important, possibilité absorber des fluctuations de la charge de travail dans le rythme des déclarations à remplir	18 26%	18 26%	- -%	6 29%	9 26%	3 23%	4 36%	3 20%	8 32%	3 18%	9 20%	9 41%
Autres	8 12%	8 12%	- -%	4 19%	3 9%	1 8%	2 18%	2 13%	4 16%	- -%	5 11%	3 14%

Q12:

Vous occupez-vous également de la comptabilité des clients indépendants pour lesquels vous remplissez la déclaration fiscale?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Chi2 (95%) "+" signif. more "- " signif. less												
Total	446 100%	446 100%	- -%	137 100%	199 100%	110 100%	58 100%	105 100%	149 100%	132 100%	308 100%	138 100%
Toujours ou la plupart du temps (4)	325 73%	325 73%	- -%	101 74%	+160 80%	-64 58%	41 71%	71 68%	107 72%	+105 80%	+234 76%	-91 66%
Souvent (3)	63 14%	63 14%	- -%	19 14%	25 13%	19 17%	11 19%	13 12%	23 15%	16 12%	38 12%	25 18%
Rarement, de temps en temps (2)	24 5%	24 5%	- -%	10 7%	7 4%	7 6%	3 5%	6 6%	10 7%	5 4%	16 5%	8 6%
Jamais (1)	34 8%	34 8%	- -%	7 5%	-7 4%	+20 18%	3 5%	+15 14%	9 6%	6 5%	20 6%	14 10%
MOYENNE STD. ERR.	3.52 .043	3.52 .043	- -	3.56 .072	3.70 .050	3.15 .111	3.55 .108	3.33 .107	3.53 .071	3.67 .066	3.58 .049	3.40 .084

Q13:

Dans quelle proportion?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

and FILTRE: S'occupe de leur comptabilité toujours ou souvent (Q12)

Chi2 (95%)
"+" signif. more
"-" signif. less

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Total	388 100%	388 100%	- -%	120 100%	185 100%	83 100%	52 100%	84 100%	130 100%	121 100%	272 100%	116 100%
1 - 20%	6 2%	6 2%	- -%	1 1%	4 2%	1 1%	- -%	3 4%	1 1%	2 2%	4 1%	2 2%
21 - 40%	7 2%	7 2%	- -%	4 3%	2 1%	1 1%	1 2%	- -%	3 2%	3 2%	3 1%	4 3%
41 - 60%	29 7%	29 7%	- -%	7 6%	10 5%	+12 14%	2 4%	7 8%	10 8%	10 8%	-15 6%	+14 12%
61 - 80%	46 12%	46 12%	- -%	14 12%	18 10%	14 17%	7 13%	11 13%	13 10%	15 12%	36 13%	10 9%
81 - 100%	297 77%	297 77%	- -%	94 78%	148 80%	-55 66%	42 81%	63 75%	103 79%	88 73%	212 78%	85 73%
Ne sait pas	3 1%	3 1%	- -%	- -%	3 2%	- -%	- -%	- -%	- -%	3 2%	2 1%	1 1%
MOYENNE STD. ERR.	89.96 .943	89.96 .943	- -	90.71 1.673	91.13 1.358	86.33 2.074	91.71 2.121	89.25 2.221	90.40 1.505	89.14 1.840	90.97 1.032	87.61 2.013

Q14:

Nous voilà arrivé au terme de notre entretien mais il nous reste une dernière question à vous poser.

Si votre société (ou étude) était sélectionnée, seriez-vous d'accord de participer à un entretien confidentiel portant sur les contacts que vous avez avec l'administration fiscale cantonale (appréciation, qualité) et sur l'information en matière d'accords et d'instructions concernant les contribuables indépendants?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

Chi2 (95%)
 "+" signif. more
 "-" signif. less

	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE		
	Total	Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Total	446 100%	446 100%	- -%	137 100%	199 100%	110 100%	58 100%	105 100%	149 100%	132 100%	308 100%	138 100%
Oui	308 69%	308 69%	- -%	-84 61%	+151 76%	73 66%	35 60%	78 74%	110 74%	85 64%	308 100%	-- -%
Non	138 31%	138 31%	- -%	+53 39%	-48 24%	37 34%	23 40%	27 26%	39 26%	47 36%	-- -%	138 100%

Q15:

Pourrais-je vous demander les raisons pour lesquelles vous ne souhaiteriez pas participer à un tel entretien?

FILTRE: S'occupe de fiscalité des indépendants (Q1)

and FILTRE: Pas d'accord de participer entretien (Q14)

Chi2 (95%)
 "+" signif. more
 "-" signif. less

	Total	TAXATION INDEPENDANTS		NOMBRE D'EMPLOYES			S'OCCUPE INDEPENDANTS DEPUIS				ACCORD PARTICIPE	
		Oui	Non	Une	2 à 5	6 et plus	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans	Oui	Non
Total	138 100%	138 100%	- -%	53 100%	48 100%	37 100%	23 100%	27 100%	39 100%	47 100%	- -%	138 100%
Pas le temps	44 32%	44 32%	- -%	20 38%	14 29%	10 27%	8 35%	7 26%	15 38%	13 28%	- -%	44 32%
Pas intéressé	27 20%	27 20%	- -%	12 23%	10 21%	5 14%	2 9%	5 19%	10 26%	10 21%	- -%	27 20%
N'est pas la bonne personne	17 12%	17 12%	- -%	3 6%	5 10%	9 24%	4 17%	4 15%	5 13%	4 9%	- -%	17 12%
Crainte confidentialité/ anonymat non respecté	7 5%	7 5%	- -%	1 2%	4 8%	2 5%	3 13%	- -%	2 5%	2 4%	- -%	7 5%
Autres	45 33%	45 33%	- -%	18 34%	16 33%	11 30%	7 30%	11 41%	-7 18%	19 40%	- -%	45 33%