

**empiricon**

# Consultation des partenaires de l'AFC 2019

**Rapport d'évaluation**

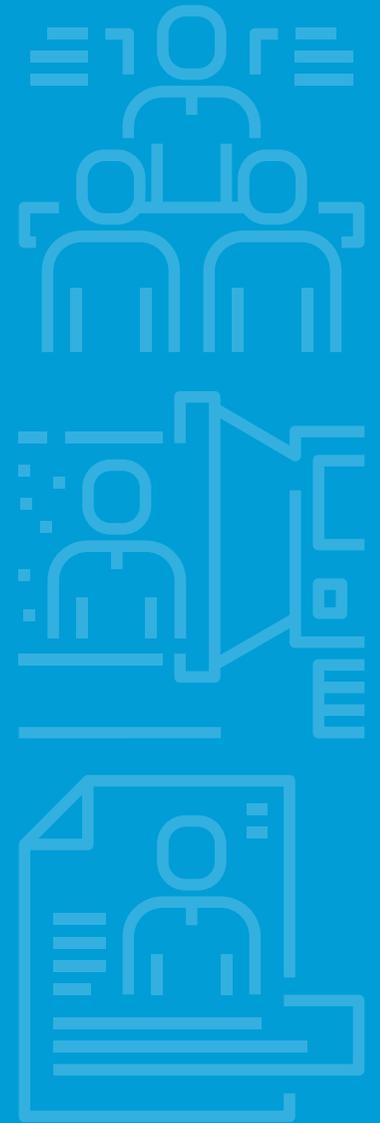
Juillet 2019

**Empiricon AG**

Evaluer. Conseiller. Réaliser.

[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)

---



Commandé par



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

# Sommaire

## Rapport

- A** Introduction

---
- B** Satisfaction des partenaires

---
- C** Aperçu des thématiques

---
- D** Administration fédérale des contributions

---
- E** Taxe sur la valeur ajoutée

---
- F** Impôt anticipé, droits de timbre sur les primes d'assurance et droits de timbre de négociation

---
- G** Annexe

---

# A Introduction

Les principaux résultats rassemblés sur une page

### Satisfaction d'ensemble



## Taux de retour:

ESTV 2019 27.7% n=2089

### Possibilités d'amélioration (nécessité d'agir, 1ère priorité)

Publications basées sur le web **71**

Contact avec l'Administration fédérale des **73**

### Entretenir les points forts (nécessité d'agir, 2ème priorité)

Contrôle sur place **84**

Collaborateurs **79**

Déclaration de la taxe sur la valeur ajoutée **75**

### Valeurs les plus élevées

Contrôle sur place **84**

Collaborateurs **79**

Prestations en ligne de l'Administration fédérale des contributions **76**

### Valeurs les plus faibles

Site internet **67**

Publications basées sur le web **71**

Contact avec l'Administration fédérale des contributions **73**

# Résumé exécutif (1/6)

## Cadre de l'enquête

- En 2019 l'Administration fédérale des contributions (AFC) a mené une enquête auprès d'un échantillon de 8099 partenaires. Elle leur a envoyé une lettre contenant le code d'accès à un questionnaire en ligne. Sur ces 8099 lettres, 541 ont été retournées à l'AFC et 6, à la société Empiricon (activités cessées: 3; trop peu de contact avec l'AFC: 2; décédé: 1). Le nombre de participants à l'enquête était donc finalement de 7552 partenaires.
- L'enquête s'est déroulée entre le 22 avril et le 25 juin 2019.
- Au total, 2089 questionnaires étaient exploitables, ce qui constitue un taux de réponse de 28 %.

## Résultats (meilleurs et moins bons)

- Les meilleurs résultats ont été obtenus dans les domaines «Contrôle sur place», «Collaborateurs» et «Variante en ligne».
- Les moins bons résultats concernent la page d'accueil, les publications basées sur le web et le contact avec l'AFC.

## Points forts / possibilités d'amélioration

- Du point de vue des données, constituent des points forts les thèmes «Contrôle sur place», «Collaborateurs» et «Déclaration TVA».
- Il existe des possibilités d'amélioration dans le domaine des publications basées sur le web et du contact avec l'AFC.

# Résumé exécutif (2/6)

## Satisfaction générale

- Globalement, 20 % des partenaires questionnés sont très contents de l'AFC. 47 % sont majoritairement satisfaits et, 27 % sont plutôt satisfaits. Seuls 6 % ne sont pas très ou pas du tout satisfaits des prestations de l'AFC (valeur médiane: 76 points).

## Contact avec l'AFC

- Comme auparavant, les partenaires joignent la plupart du temps l'AFC par téléphone (73 %). Environ un tiers (64 %) utilisent aussi le courriel. Les lettres (27 %) et le formulaire de contact en ligne (23 %) sont nettement moins souvent utilisés.
- Plus de la moitié des partenaires questionnés (57 %) contactent en premier lieu la Division principale de la TVA. Ils contactent nettement moins souvent (30 %) la Division principale de l'impôt fédéral direct, de l'impôt anticipé, des droits de timbre.
- Dans l'ensemble, le contact avec l'AFC (coordonnées des interlocuteurs, connaissance de la personne compétente, délai de réponse et pertinence des renseignements) est jugé favorablement. Mais plus d'un quart des partenaires questionnés ne savent pas exactement à quelle personne ils peuvent s'adresser en cas de besoin.

## Collaborateurs

- Les collaborateurs de l'AFC reçoivent de très bonnes évaluations. Les interlocuteurs sont notamment jugés aimables et compétents, et une écrasante majorité des participants à l'enquête se sentent respectés et pris au sérieux dans leur demande.

# Résumé exécutif (3/6)

## Page d'accueil

- La page d'accueil constitue un instrument de communication important: 74 % des partenaires l'ont visitée durant ces deux dernières années. 85 % estiment que les informations contenues sur cette page sont compréhensibles. Un quart des personnes ont toutefois du mal à trouver les informations.
- Seuls 16 % des partenaires sondés estiment qu'une traduction de la page d'accueil en anglais serait utile; 60 % estiment que ce serait superflu. Environ un quart ont donné une réponse neutre à ce sujet.

## Variante en ligne

- Environ deux tiers (64 %) des partenaires remplissent leur obligation fiscale en ligne.
- Parmi les 746 personnes qui utilisent la méthode conventionnelle, 22 % expliquent ce choix par le fait qu'elles ne connaissent pas l'existence de la variante en ligne, 18 % par le fait qu'elles n'en voient pas l'utilité. Quant aux 10 % restants, ils estiment que la méthode électronique est trop compliquée.
- En ce qui concerne la variante en ligne, les partenaires apprécient surtout le gain de temps et la vue d'ensemble claire des formalités fiscales.
- 62 % des partenaires sollicitent régulièrement ou occasionnellement l'aide de tiers pour remplir leurs obligations fiscales.

# Résumé exécutif (4/6)

## Contrôle sur place

- Environ la moitié des personnes sondées (44 %) ont subi un contrôle durant ces trois dernières années. Ce contrôle concernait la plupart du temps la TVA (82 %) et, nettement moins souvent, l'impôt anticipé (24 %) ou l'impôt sur le bénéfice (19 %). Seuls 7 % de tous les contrôles concernaient les droits de timbre sur les primes d'assurance.
- Une nette majorité des personnes sondées estiment que ce contrôle s'est bien déroulé. Elles ont notamment souligné le respect avec lequel elles ont été traitées, les conseils compétents qu'elles ont reçus et les informations claires quant au résultat du contrôle.

## Publications basées sur le web

- Pour ce qui est des questions techniques relatives à la TVA, les partenaires contactent la plupart du temps (57 %) directement l'AFC. Environ la moitié des personnes s'informent en ligne (publications web, page d'accueil) ou demandent conseil auprès de leur conseiller ou fiduciaire. Seuls 17 % des partenaires utilisent les infos TVA imprimées.
- Une majorité des personnes sondées (56 %) connaissent les publications fondées sur le web. Environ trois quarts d'entre elles estiment que les liens vers les pages sont faciles à trouver.
- Les publications basées sur le web sont jugées actuelles (80 points) et abordent, selon 90 % des partenaires, les points essentiels.
- Un peu plus de la moitié imprime les publications web.

# Résumé exécutif (5/6)

## Déclaration TVA

- Dans l'ensemble, la déclaration TVA sous la forme classique est jugée favorablement (médiane de 75 points). La déclaration peut donc être remplie de façon aisés et assez rapidement pour les personnes ne procédant pas à la déclaration en ligne.
- En ce qui concerne les frais engendrés par la déclaration, on ne constate pas de différence entre la déclaration en ligne et la déclaration classique. En revanche, d'avantage d'utilisateurs du système en ligne que d'utilisateurs du système classique considèrent que l'AFC veille à baisser les coûts administratifs des assujettis.
- 56 % des partenaires sollicitent régulièrement ou occasionnellement les conseils d'un tiers externe pour la déclaration de la TVA.

## Circulaires, lettres circulaires et notices

- 47 % des partenaires ont déjà utilisé des circulaires, des lettres circulaires ou des notices de l'AFC.
- Ils jugent favorablement ces documents et confirment leur actualité, leur focalisation sur l'essentiel et leur compréhensibilité. En outre, une nette majorité des partenaires jugent ces documents pratiques.
- De même que pour les questions techniques relatives à la TVA, les partenaires recherchent en majorité (54 %) le contact direct avec l'AFC lorsqu'ils ont des questions techniques relatives à l'impôt anticipé, aux droits de timbre sur les primes d'assurance ou à l'impôt sur le bénéfice pour les banques. Ils sont nombreux aussi à demander conseil à leur conseiller ou fiduciaire (51 %) ou à rechercher les informations sur internet (32 %). Les circulaires, les lettres circulaires et les notices ne sont consultées que par environ un quart des personnes sondés.

# Résumé exécutif (6/6)

## Déclaration impôt anticipé, droit de timbre sur les primes d'assurance, impôt sur le bénéfice

- Globalement, la déclaration est jugée positive (valeur médiane de 74 points). Pour ceux qui ne procèdent pas à la déclaration en ligne, la déclaration est simple et assez rapide.
- En ce qui concerne les frais engendrés par la déclaration, les avis sont les mêmes qu'en ce qui concerne la déclaration de la TVA: il n'y a pas de différence entre la déclaration en ligne et la déclaration classique. En outre, d'avantage d'utilisateurs du système en ligne que d'utilisateurs du système classique considèrent que l'AFC veille à baisser les coûts administratifs des assujettis dans le cadre de la déclaration de l'impôt anticipé, des droits de timbre sur les assurances et de l'impôt sur le bénéfice.
- 61 % des partenaires sollicitent au moins occasionnellement les conseils d'un tiers externe pour la déclaration de l'impôt anticipé, des droits de timbre sur les assurances et de l'impôt sur le bénéfice.

## Demande de remboursement de l'impôt anticipé

- Selon les partenaires qui ont participé au sondage, la demande de remboursement de l'impôt anticipé est simple et relativement rapide, à l'instar de la déclaration de la TVA, de la déclaration des droits de timbre sur les primes d'assurance et de la déclaration de l'impôt sur le bénéfice. Une large majorité d'entre eux considèrent que les frais administratifs qui en découlent sont appropriés.
- Les plus grandes possibilités d'amélioration concernent le laps de temps qui s'écoule entre la demande et le remboursement de l'impôt anticipé: environ un quart des participants estiment que cette durée n'est pas appropriée.

# Légende

## Explications essentielles

Vous trouverez ci-dessous quelques explications essentielles concernant les types de représentations utilisées. Les explications complémentaires concernant les graphiques et la présentation des valeurs sont proposées aux pages correspondantes.

### Valeurs sur fond de couleur

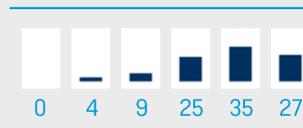
Les valeurs représentées correspondent à des nombres de points de 0 à 100 (moyenne). Elles indiquent le degré d'approbation. Pour faciliter la lecture, les valeurs sont affichées sur un fond en couleur :

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

### Distribution des fréquences

Dans la mesure du possible, nous indiquons la répartition des réponses en pourcentage. La lecture des caractéristiques suivantes se fait de gauche à droite :

- 0 Pas du tout d'accord
- 4 En grande partie pas d'accord
- 9 Plutôt pas d'accord
- 25 Plutôt d'accord
- 35 En grande partie d'accord
- 27 Entièrement d'accord



### Abréviations

Administration fédérale des contributions	AFC
Nécessité d'agir	n
Non exploitable	*
Cette question n'entre pas dans le calcul du thème.	**

# Données principales de l'enquête

## Retour

A

Retour	base	retour	
		abs.	en %
<b>Population de base</b>			
Nombre de questionnaires envoyés	8099		
exclus de la population de base (ne veulent explicitement pas participer, l'entreprise n'existe plus, personne de contact décédée, etc.)	547		
nouvelle population de base	7552		
<b>Taux de retour</b> (questionnaires reçus)	<b>7552</b>	<b>2089</b>	<b>27.7%</b>

# Données principales de l'enquête

## Base de données

A

### Base de données

Type d'impôt	absolu	en %
• TVA (TVA n° de réf. fiscale)	253	12.1%
• IA (n° du dossier DAT)	430	20.6%
• les deux types	1355	
• inconnu	51	2.4%

Déclaration IA	absolu	en %
• peu de contacts (nb. de formulaires ≤2)	554	61.4%
• nombreux contacts (nb. de formulaires ≥2)	348	38.6%

Remboursement IA	absolu	en %
• peu de contacts (nb. de formulaires ≤2)	648	85.4%
• nombreux contacts (nb. de formulaires ≥2)	111	14.6%

Déclaration TVA	absolu	en %
• peu de contacts (nb. de formulaires ≤2)	313	20.2%
• nombreux contacts (nb. de formulaires ≥2)	1237	79.8%

Contrôles durant les 3 derniers mois	absolu	en %
• contrôle TVA	393	18.8%
• contrôle IA	277	13.3%
• les deux	60	2.9%
• aucun contrôle durant les 3 derniers mois	1359	65.1%

Méthode de décompte	absolu	en %
• TVA en ligne	474	22.7%
• IA en ligne	95	4.5%
• les deux méthodes	362	17.3%
• pas de décompte en ligne	1158	55.4%

Branche	absolu	en %
• fiscalistes	442	24.4%
• autres	1369	75.6%

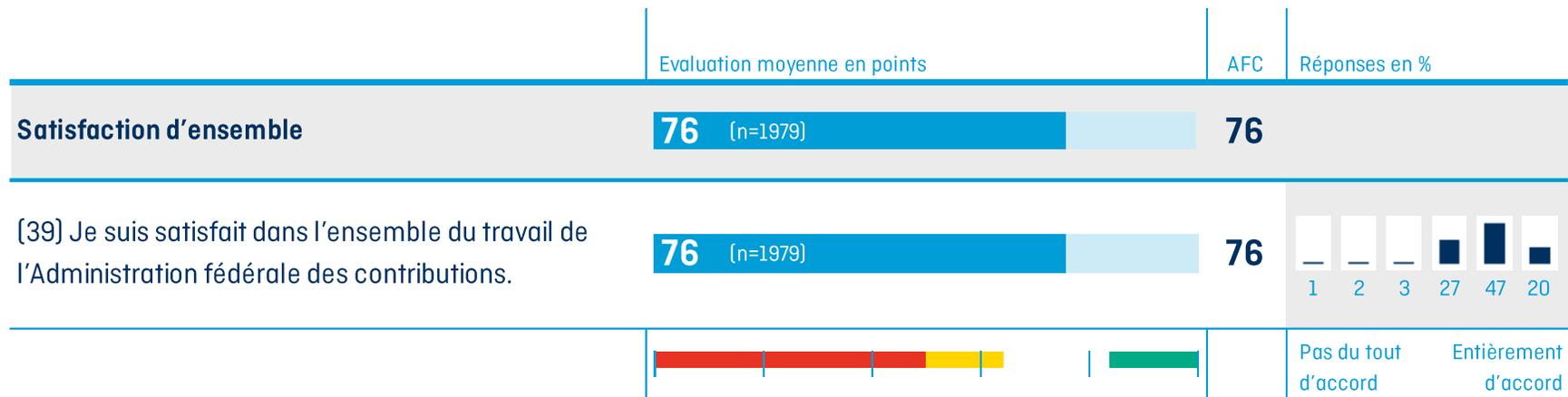
Langue	absolu	en %
• allemand	1225	58.6%
• français	503	24.1%
• italien	361	17.3%

# B

# Satisfaction des partenaires

# Satisfaction d'ensemble

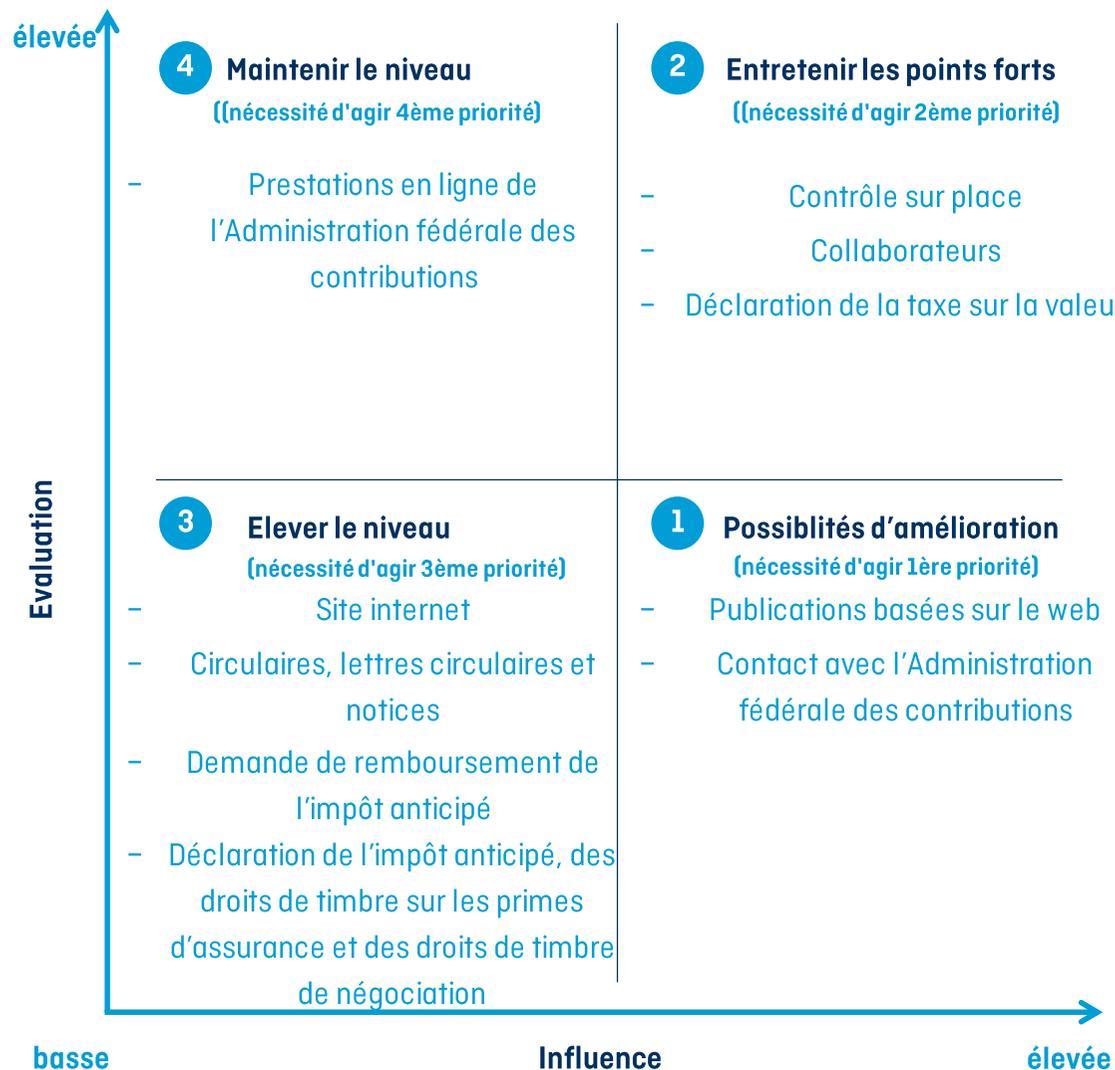
La **satisfaction d'ensemble** indique la satisfaction générale des personnes ayant participé au sondage concernant l'Administration fédérale des contributions.



# Portefeuille: Nécessité d'agir

## Champs d'action stratégiques

B



Le graphique sur la nécessité d'agir présente le rapport entre l'évaluation des thèmes par les personnes interrogées (axe vertical) et l'importance de ces thèmes sur la satisfaction d'ensemble (axe horizontal).

Il est nécessaire d'agir en priorité dans les champs combinant une évaluation relativement critique et une importance élevée. Mais il convient aussi d'entretenir les points forts.

Calcul et répartition:  
L'importance (axe horizontal) est calculée au moyen d'un processus statistique.

Concernant l'évaluation (axe vertical), la limite est la valeur moyenne de tous les thèmes (répartition des thèmes sur la base des valeurs non arrondies).

# C Aperçu des thématiques

# Domaines thématiques

## Aperçu

C

	Évaluation moyenne en points	AFC	n
Contact avec l'Administration fédérale des contributions	73 (n=2001)	73	1
Collaborateurs	79 (n=1450)	79	2
Site internet	67 (n=1528)	67	3
Prestations en ligne de l'Administration fédérale des contributions	76 (n=1269)	76	4
Contrôle sur place	84 (n=850)	84	2
Publications basées sur le web	71 (n=1002)	71	1
Déclaration de la taxe sur la valeur ajoutée	75 (n=617)	75	2
Circulaires, lettres circulaires et notices	73 (n=901)	73	3
Déclaration de l'impôt anticipé, des droits de timbre sur les primes d'assurance et des droits de timbre de négociation	74 (n=923)	74	3
Demande de remboursement de l'impôt anticipé	74 (n=909)	74	3

Il est nécessaire d'identifier les facteurs permettant d'induire une satisfaction d'ensemble, et de démontrer leurs rapports de cause à effet.

Pour ce faire, l'on calcule les importances des domaines thématiques évalués sur la satisfaction d'ensemble.

Les importances montrent l'impact (levier) d'un thème ou d'une mesure sur la satisfaction d'ensemble.

Le potentiel d'action que présente un domaine thématique (colonne n) s'accroît à mesure que l'importance augmente et que l'évaluation diminue.

- 1 Possibilités d'amélioration (nécessité d'agir, 1ère priorité)
- 2 Entretenir les points forts (nécessité d'agir, 2ème priorité)
- 3 Elever le niveau (nécessité d'agir, 3ème priorité)
- 4 Maintenir le niveau (nécessité d'agir, 4ème priorité)

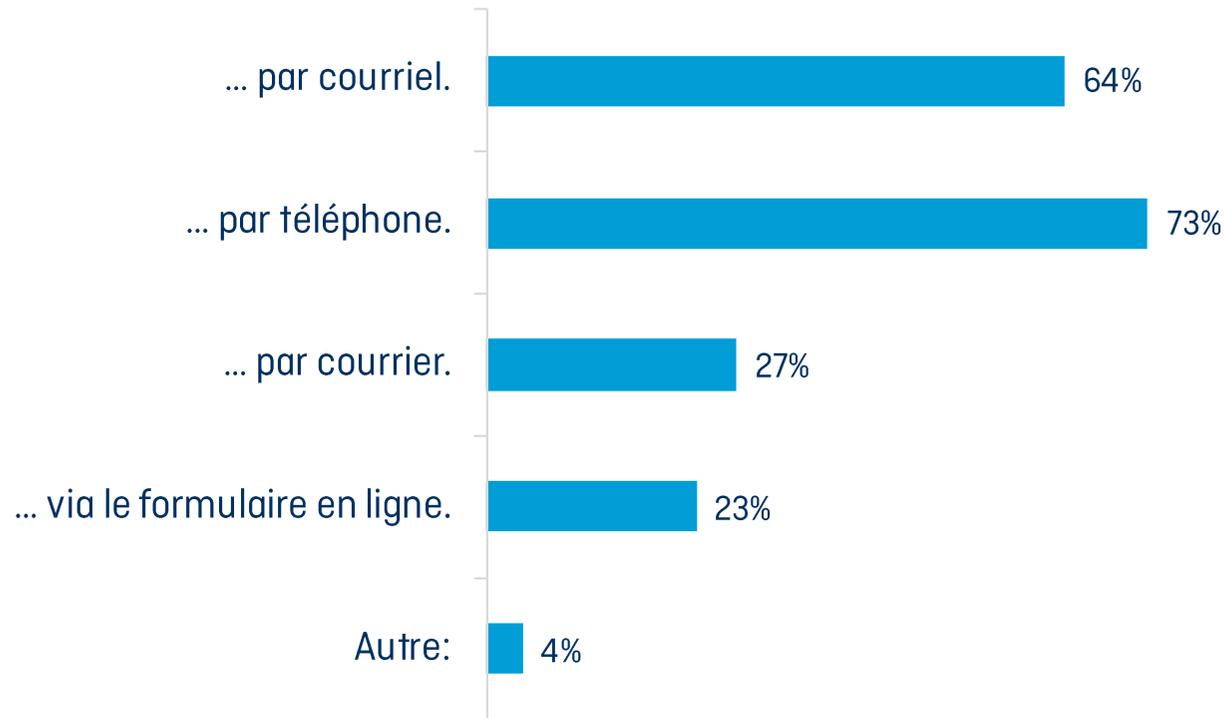
# D Administration fédérale des contributions

# Résultats par domaine thématique

D

(1) Je prends contact avec l'Administration fédérale des contributions (questions, doutes, réclamations, etc.) ...

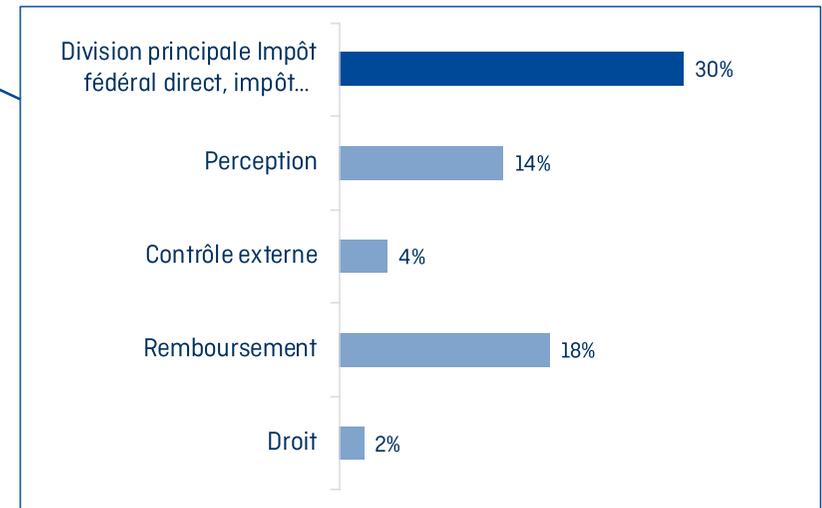
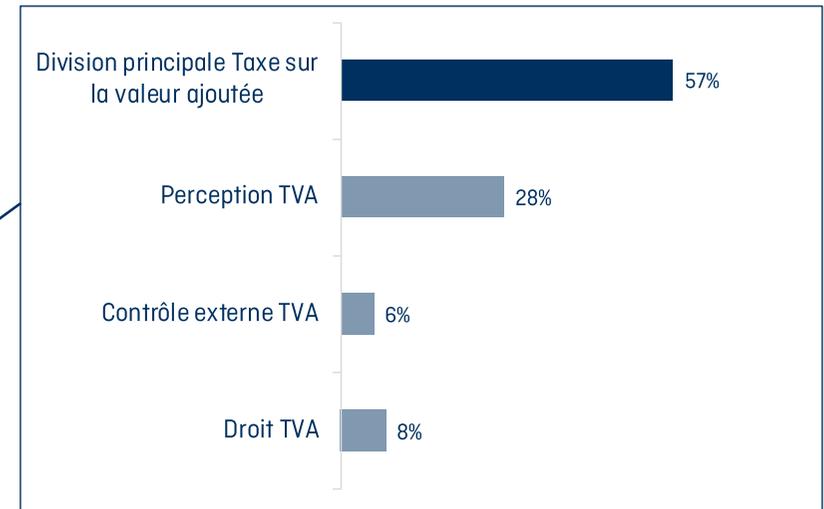
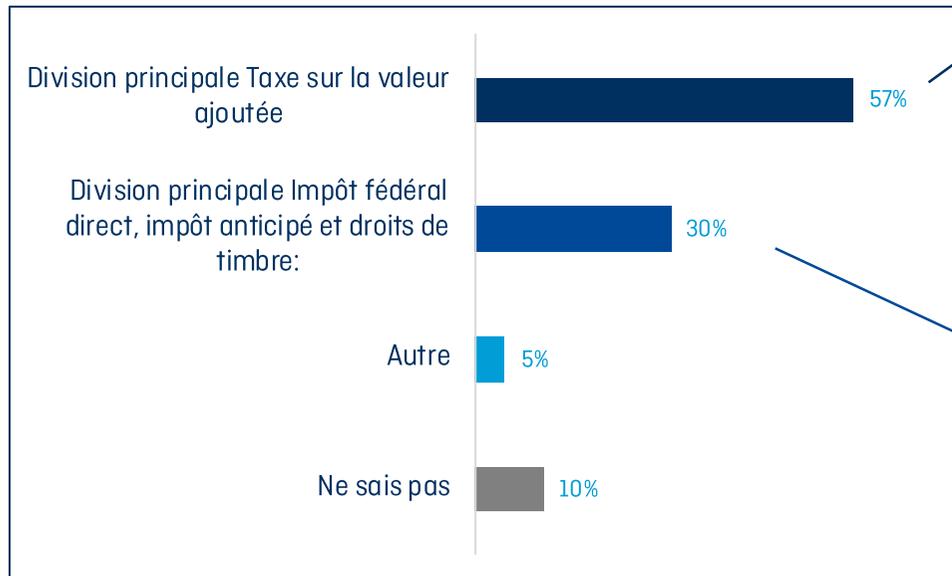
(Plusieurs réponses possibles)



n=2088

# Résultats par domaine thématique

(2) J'ai surtout des contacts avec la ...  
(Plusieurs réponses possibles)

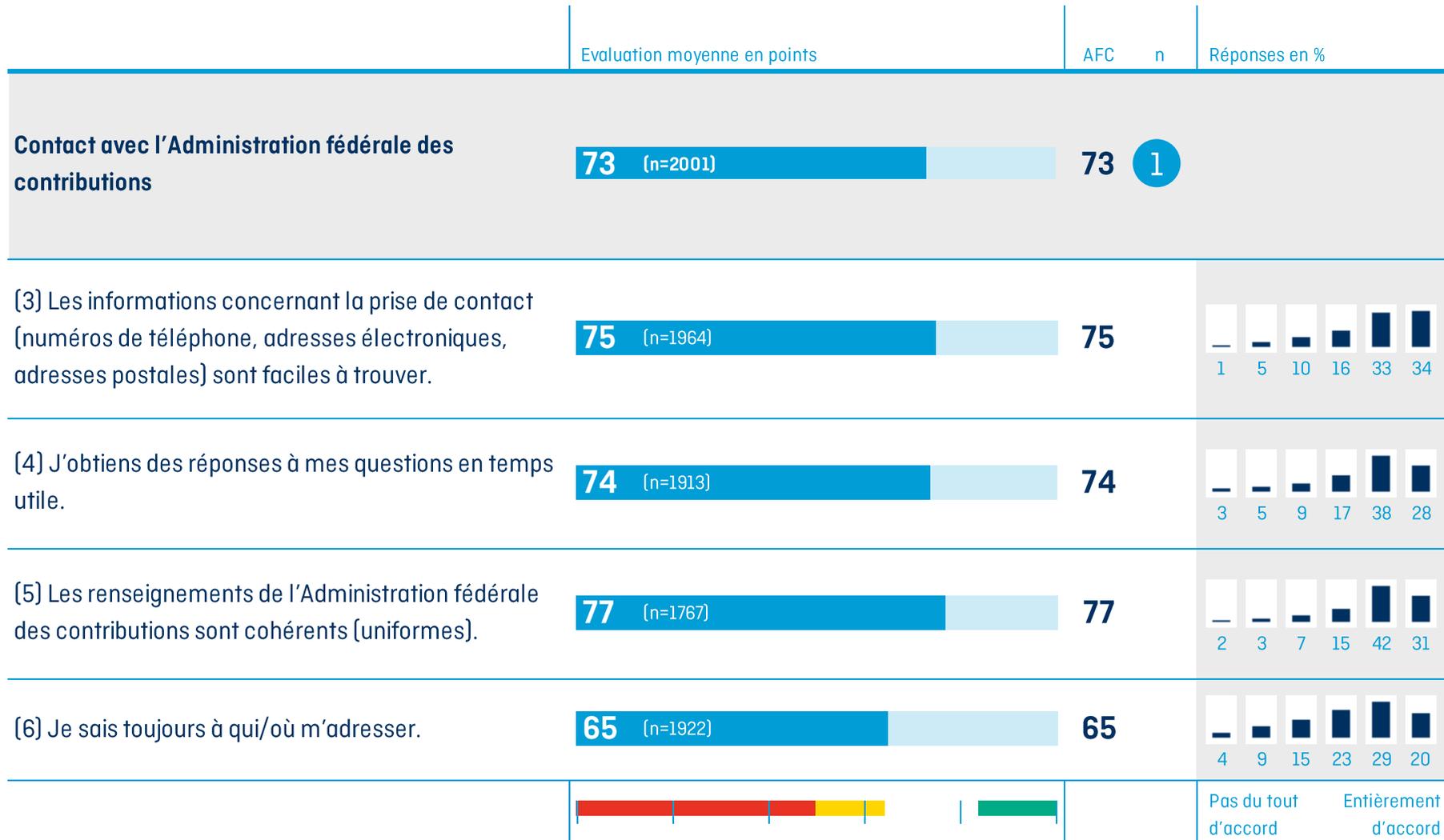


n=2071

# Résultats par domaine thématique

D

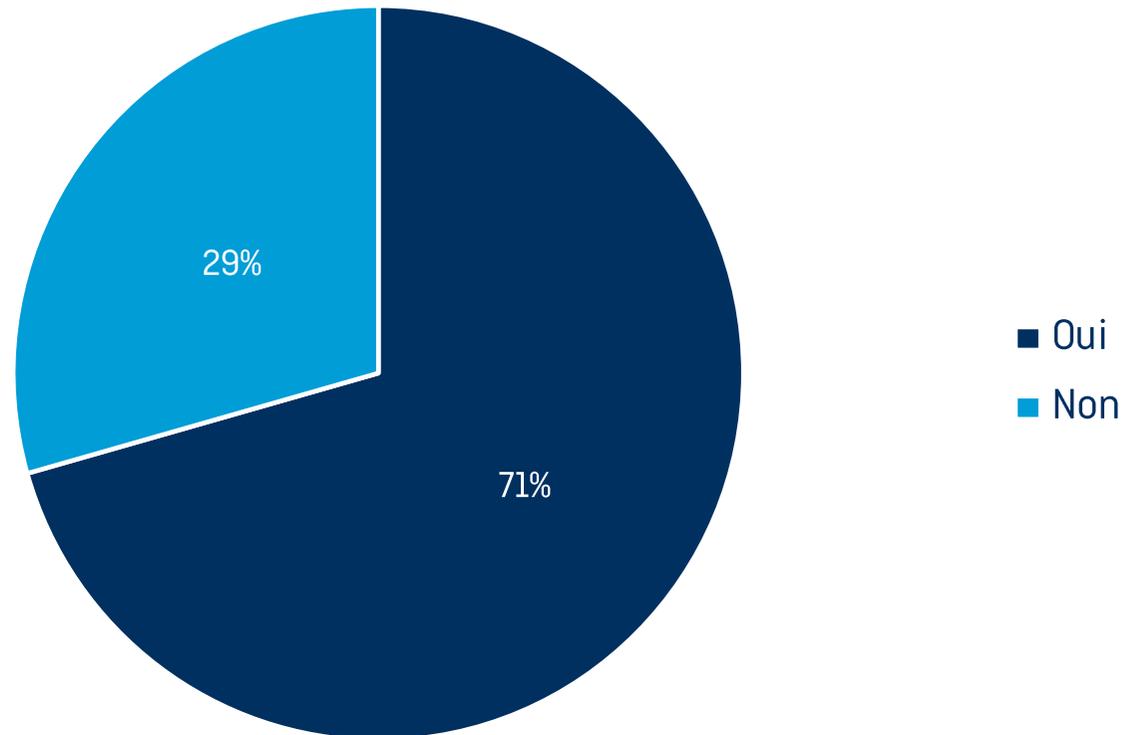
## Contact avec l'Administration fédérale des contributions



# Résultats par domaine thématique

D

(7) Avez-vous eu des contacts avec les collaborateurs de l'Administration fédérale des contributions au cours des 24 derniers mois?

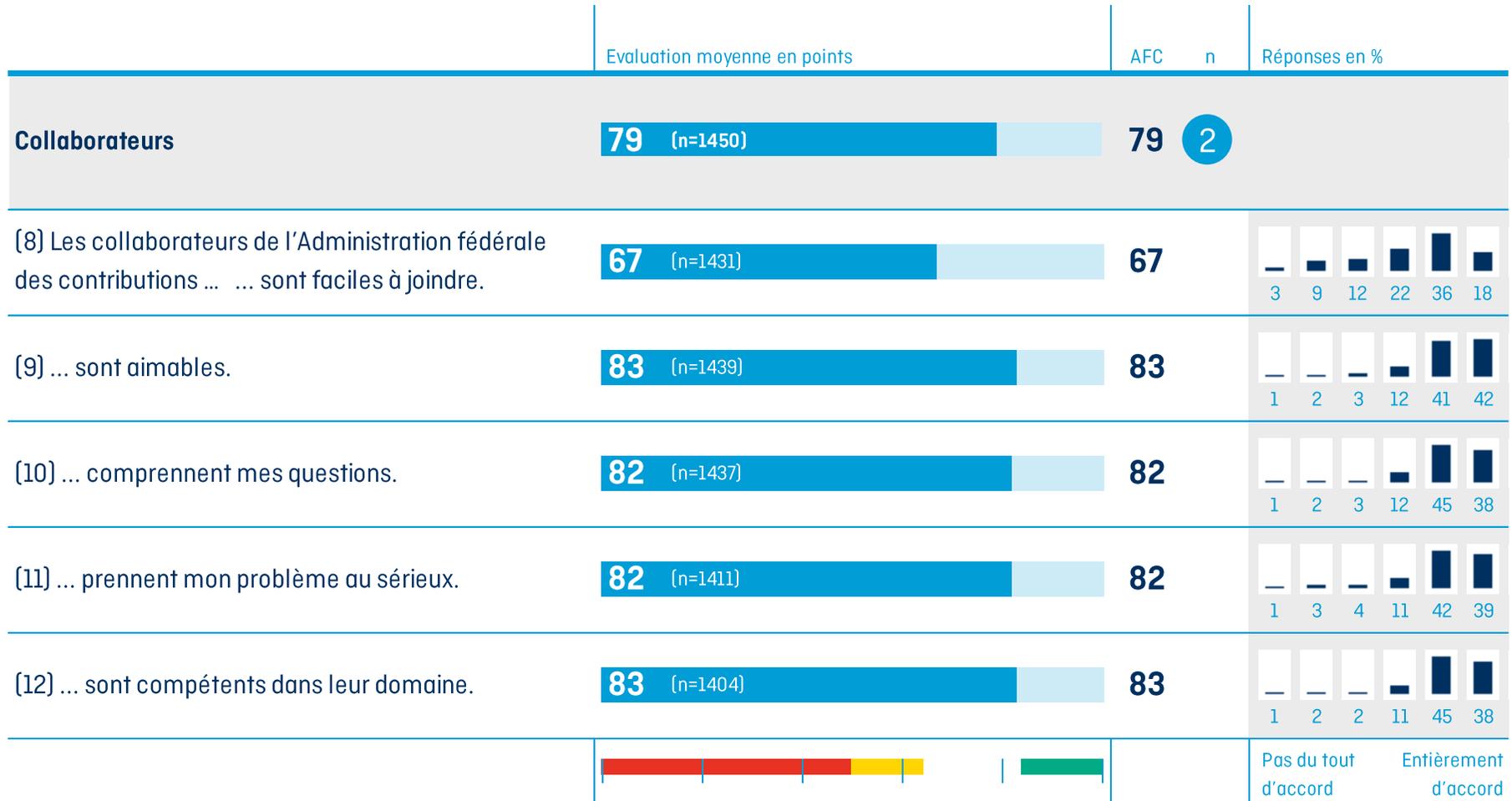


n=2085

# Résultats par domaine thématique

## Collaborateurs (1/2)

D



# Résultats par domaine thématique

## Collaborateurs (2/2)

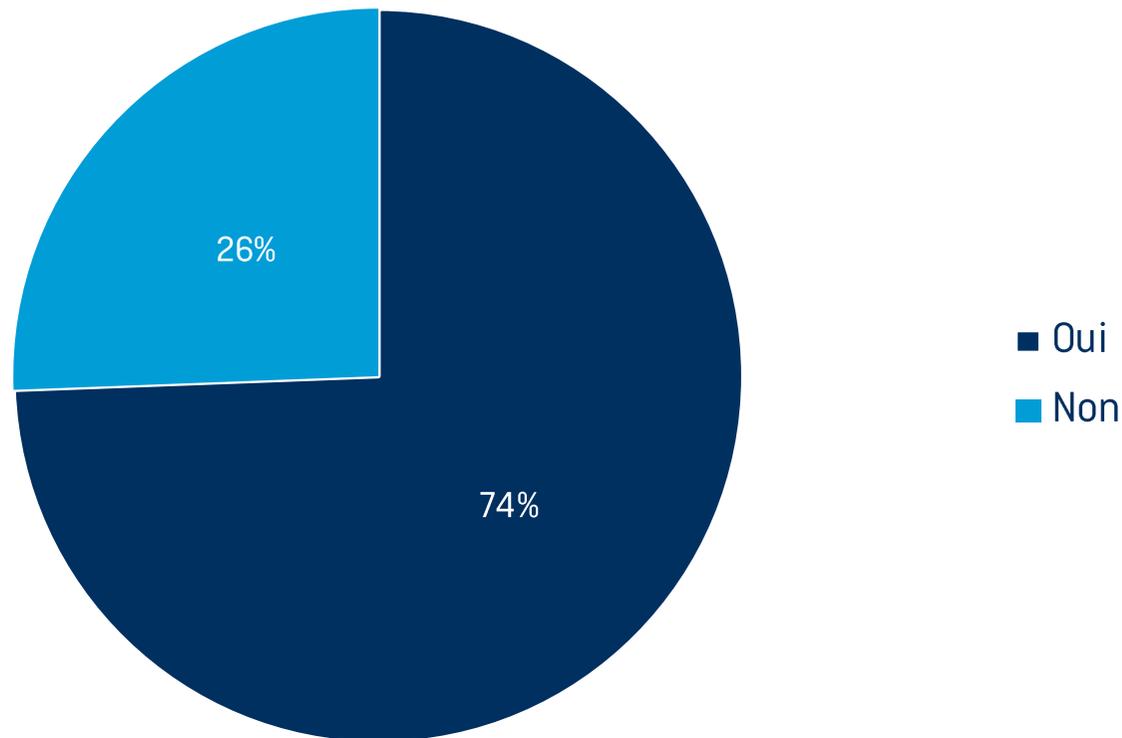
D

	Evaluation moyenne en points	AFC	n	Réponses en %						
<b>Collaborateurs</b>	<b>79</b> (n=1450)	<b>79</b>	<b>2</b>							
(13) ... possèdent suffisamment de connaissances de la branche.	<b>80</b> (n=1331)	<b>80</b>		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>15</td> <td>45</td> <td>33</td> </tr> </table>	1	2	4	15	45	33
1	2	4	15	45	33					
(14) ... donnent des réponses fondées.	<b>79</b> (n=1424)	<b>79</b>		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>15</td> <td>43</td> <td>33</td> </tr> </table>	1	3	4	15	43	33
1	3	4	15	43	33					
(15) ... donnent des réponses compréhensibles.	<b>80</b> (n=1433)	<b>80</b>		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>15</td> <td>44</td> <td>33</td> </tr> </table>	1	2	5	15	44	33
1	2	5	15	44	33					
(16) ... me traitent correctement.	<b>84</b> (n=1433)	<b>84</b>		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>9</td> <td>40</td> <td>46</td> </tr> </table>	1	1	3	9	40	46
1	1	3	9	40	46					
(17) ... sont orientés client.	<b>75</b> (n=1398)	<b>75</b>		<table border="1"> <tr> <td>4</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>19</td> <td>38</td> <td>30</td> </tr> </table>	4	4	6	19	38	30
4	4	6	19	38	30					
				<table border="1"> <tr> <td>Pas du tout d'accord</td> <td>Entièrement d'accord</td> </tr> </table>	Pas du tout d'accord	Entièrement d'accord				
Pas du tout d'accord	Entièrement d'accord									

# Résultats par domaine thématique

D

(18) Avez-vous consulté le site internet de l'AFC au cours des 24 derniers mois?  
(<https://www.estv.admin.ch/estv/de/home.html>)

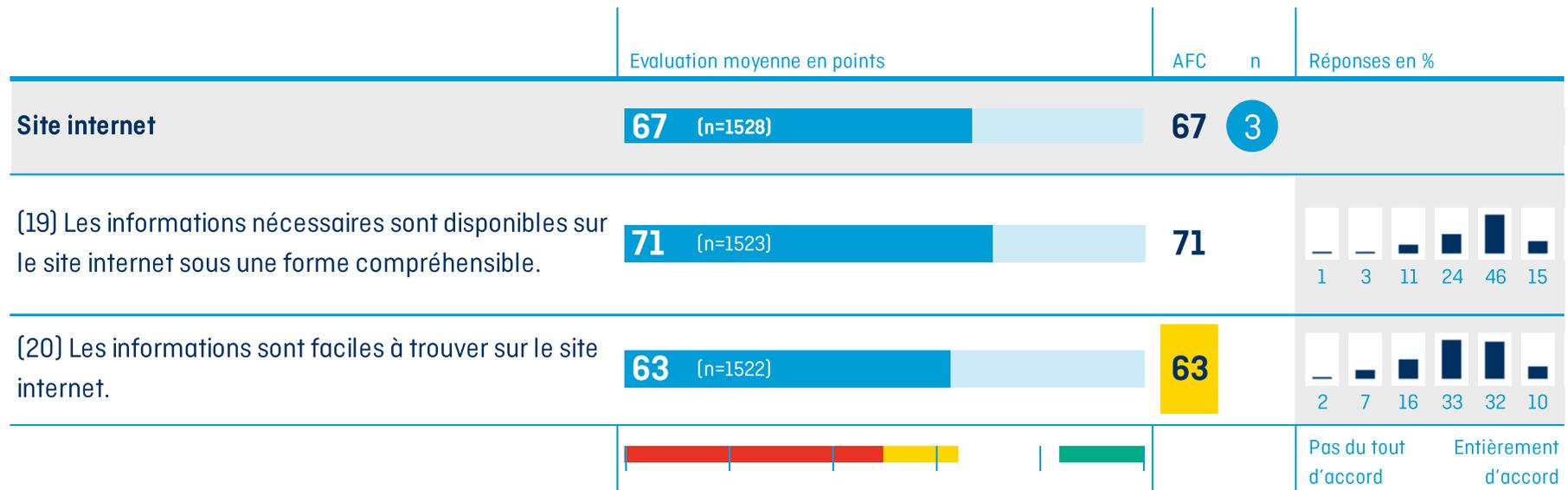


n=2067

# Résultats par domaine thématique

## Site internet

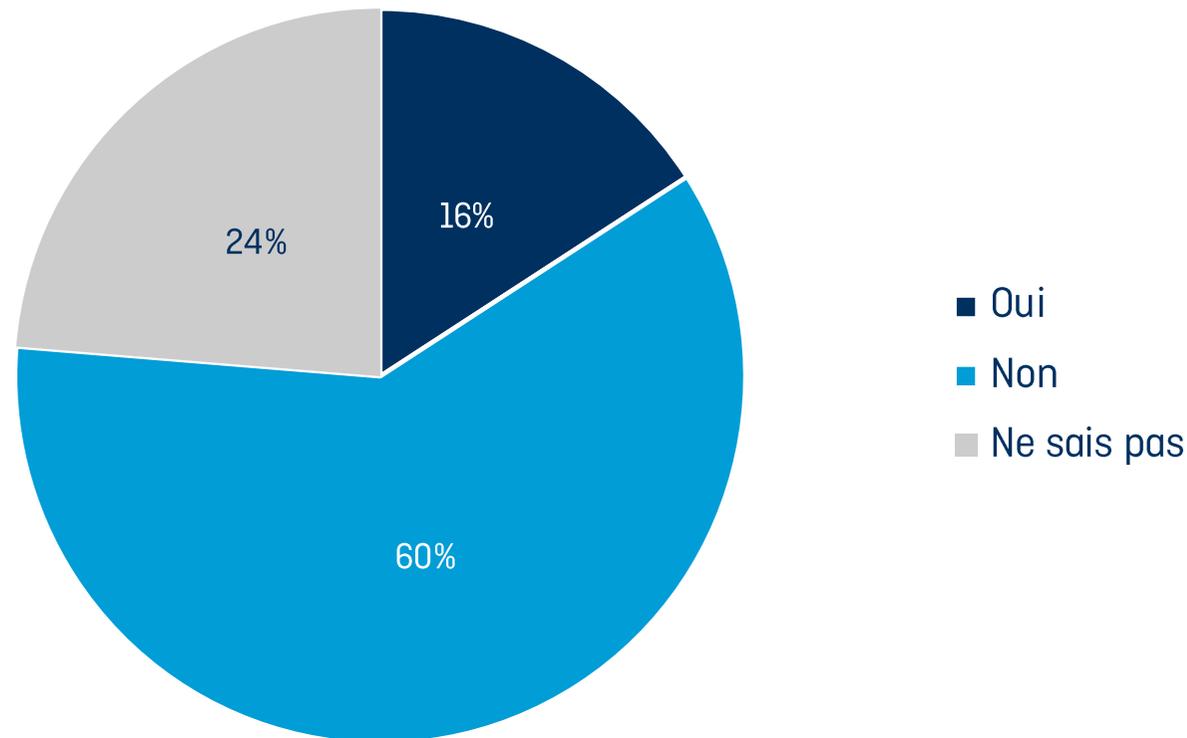
D



# Résultats par domaine thématique

D

(21) Je serais favorable à davantage de pages anglaises sur le site internet.

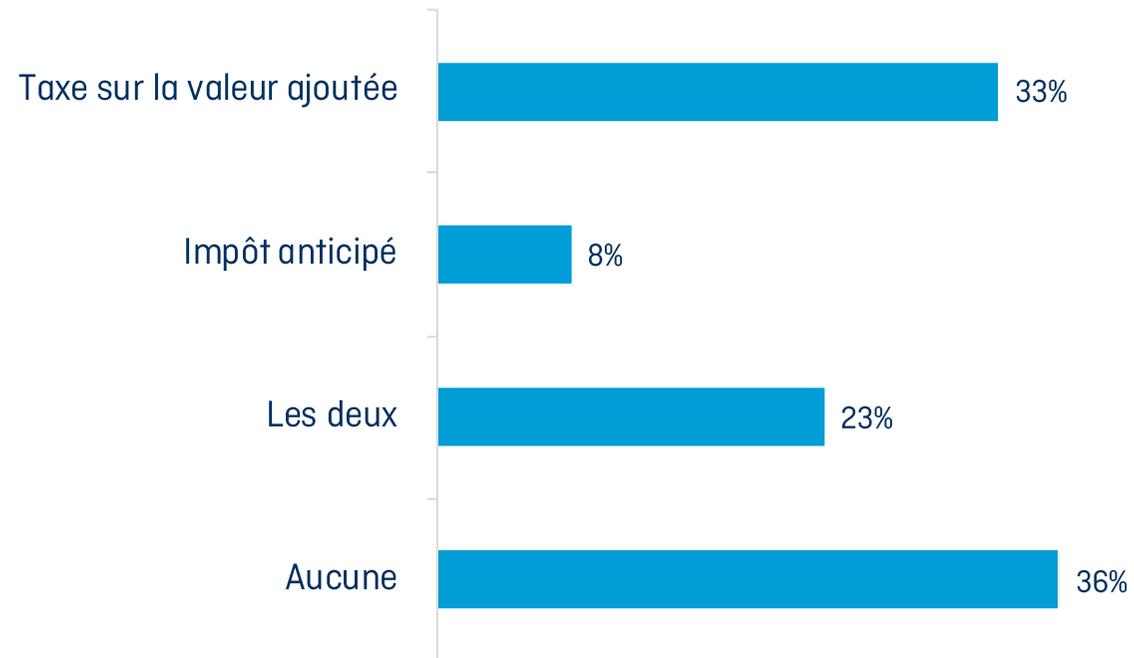


n=1531

# Résultats par domaine thématique

D

(22) Quelles formalités fiscales réglez-vous en ligne?

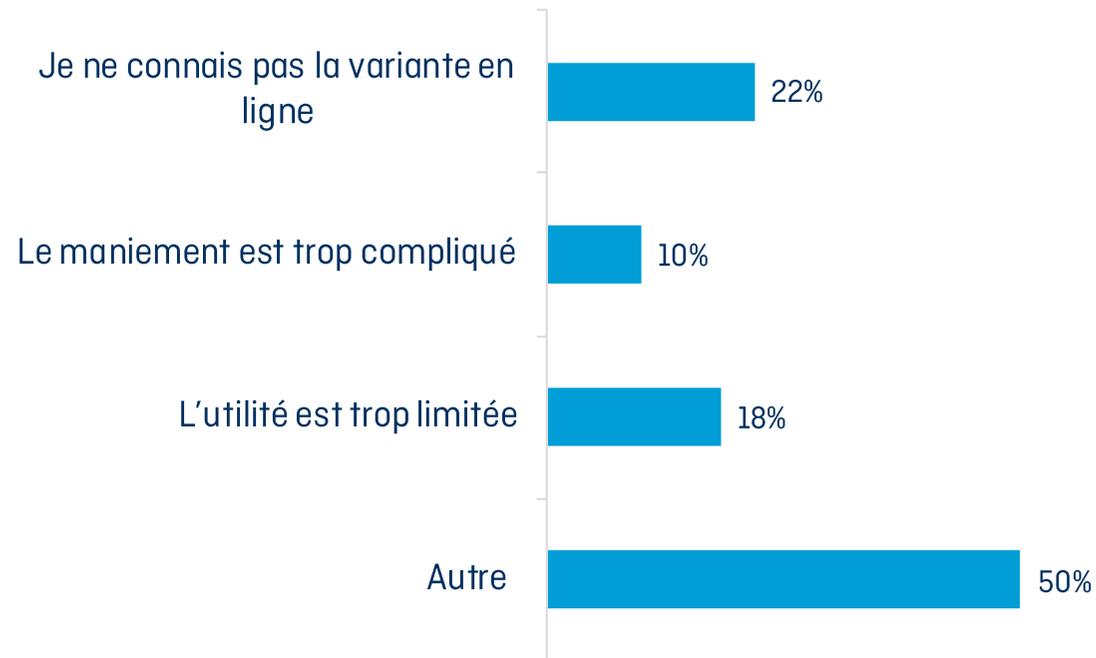


n=2064

# Résultats par domaine thématique

D

[23] Pour quelle raison ne réglez-vous pas les formalités fiscales en ligne?

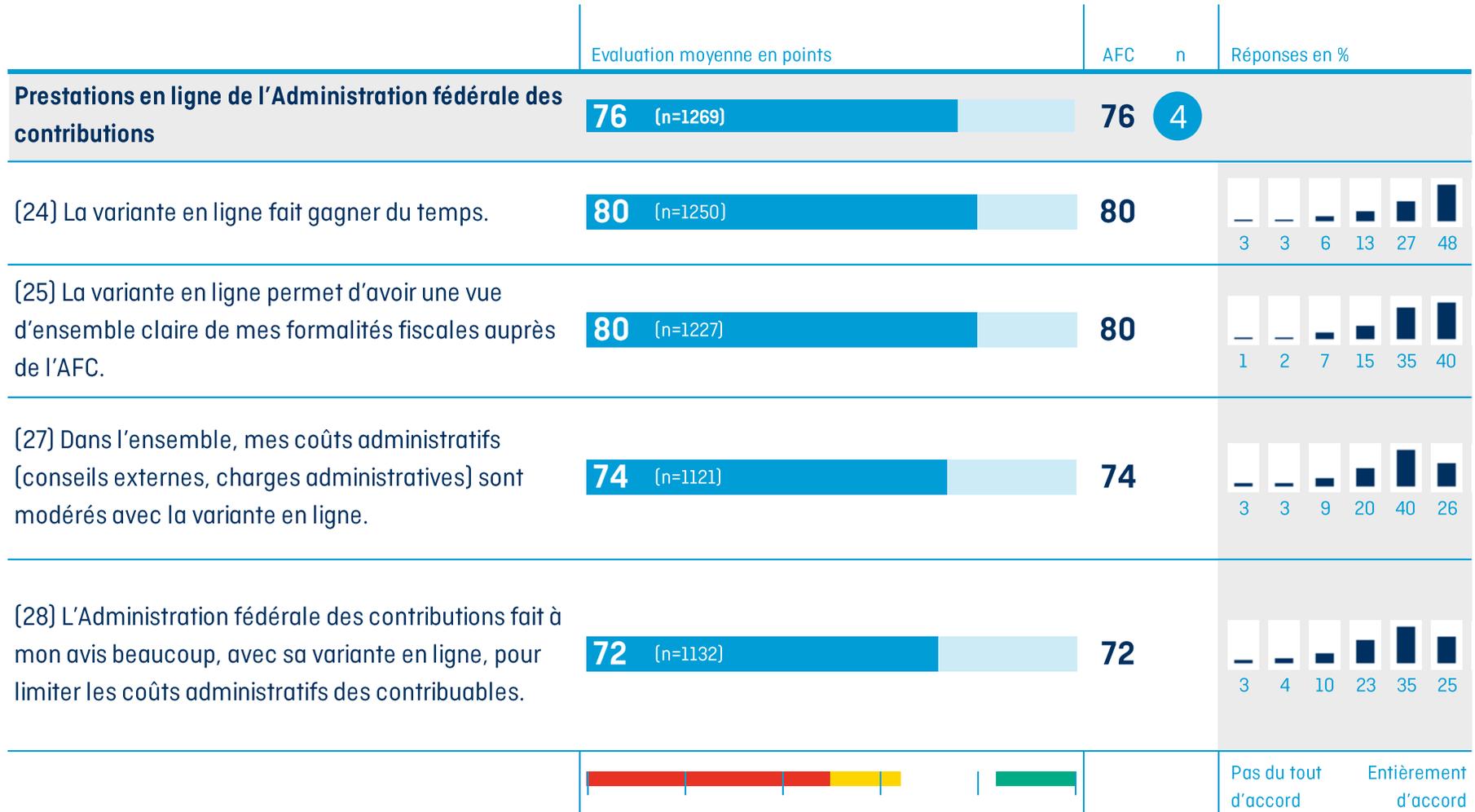


n=746

# Résultats par domaine thématique

## La variante en ligne

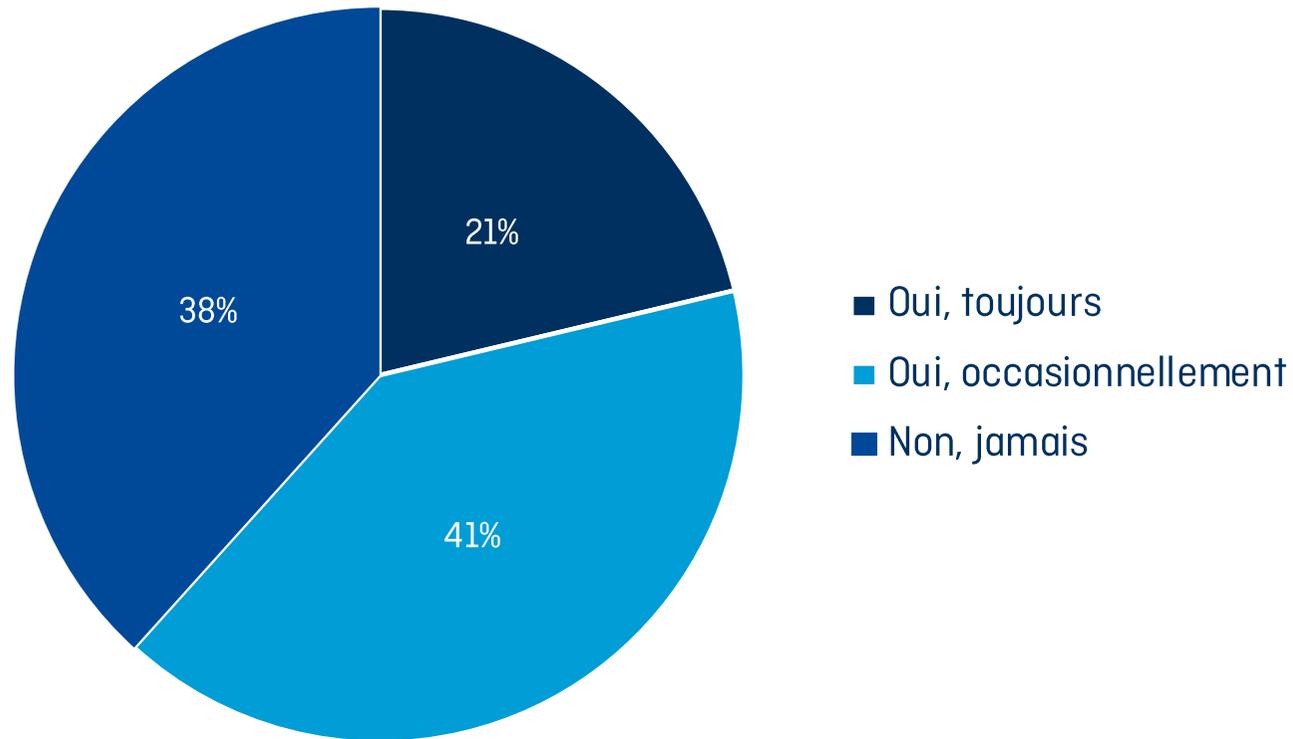
D



# Résultats par domaine thématique

D

[29] Vous faites-vous conseiller par un externe pour vos formalités fiscales?



n=1292

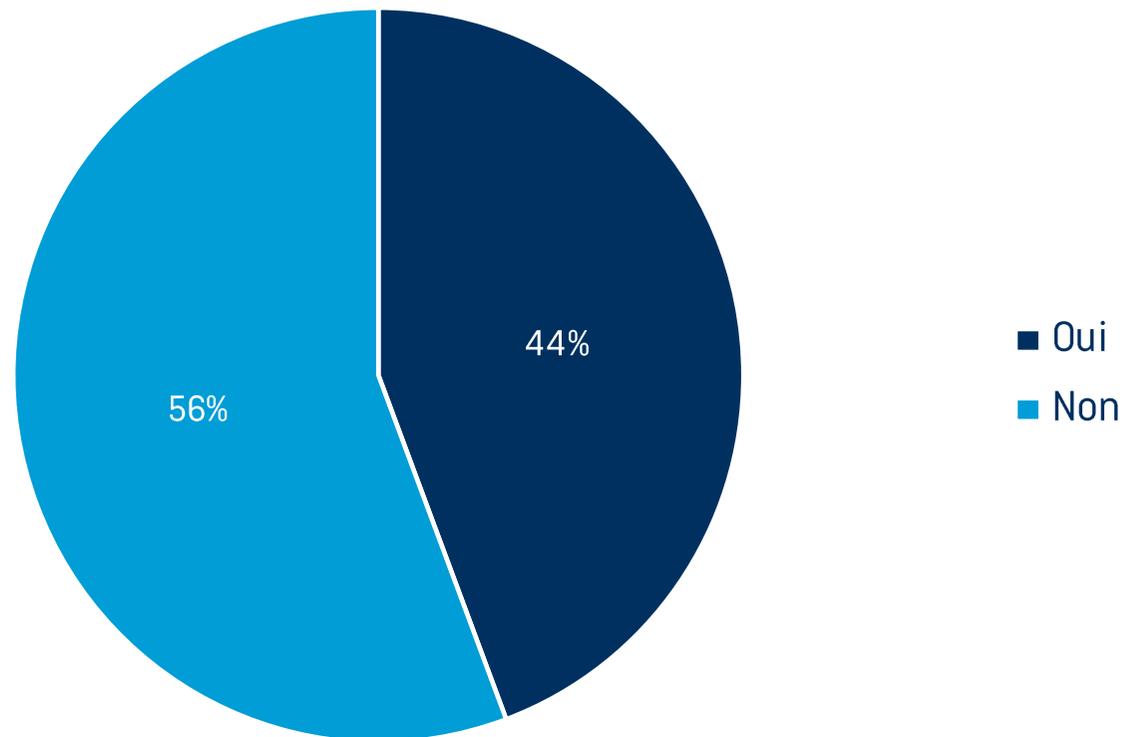




# Résultats par domaine thématique

D

(30) Un contrôle a-t-il été effectué chez vous au cours des 3 dernières années?

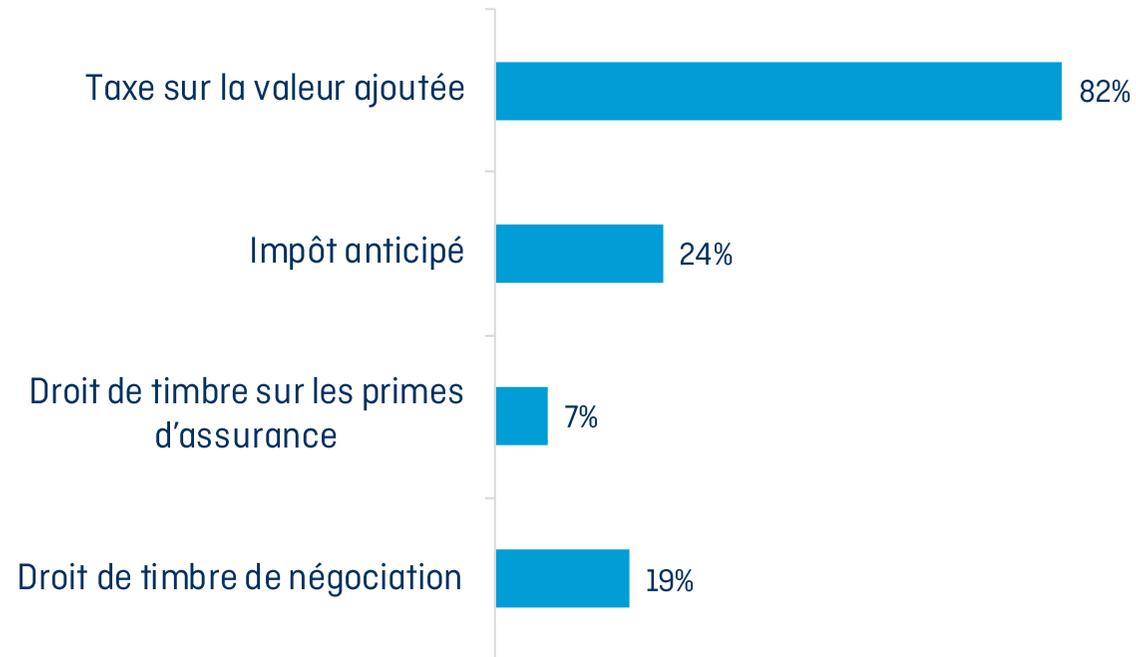


n=2020

# Résultats par domaine thématique

D

(31) Quel type d'impôt a-t-il été contrôlé (plusieurs réponses possibles)?

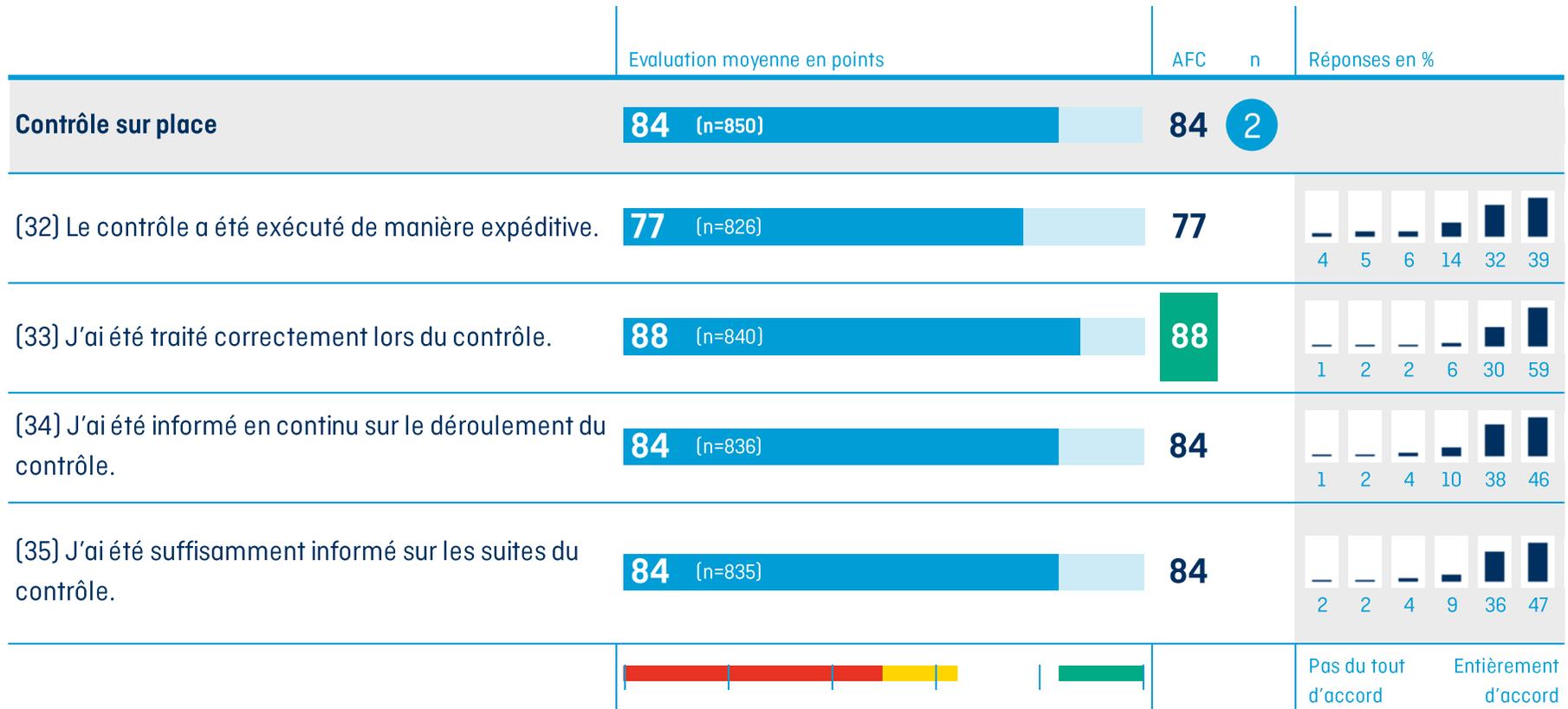


n=843

# Résultats par domaine thématique

## Contrôle sur place (1/2)

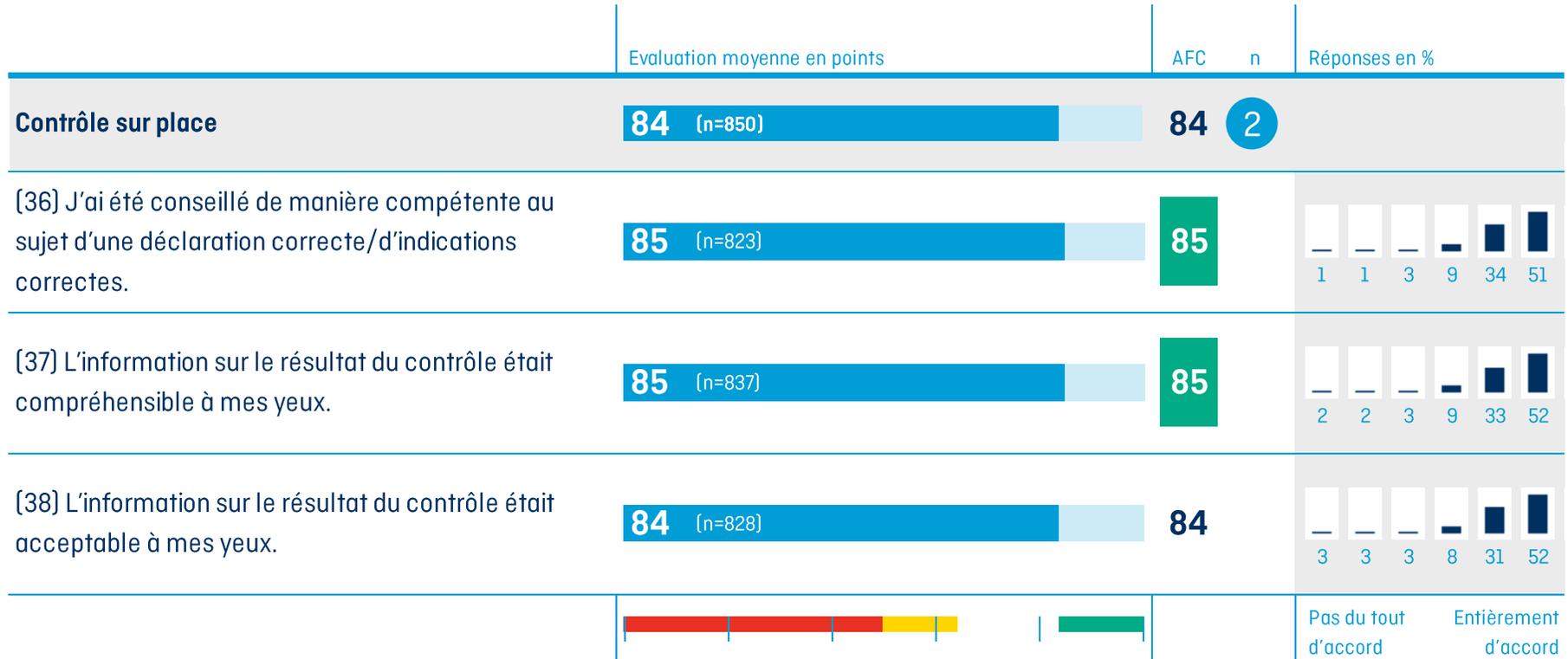
D



# Résultats par domaine thématique

## Contrôle sur place (2/2)

D

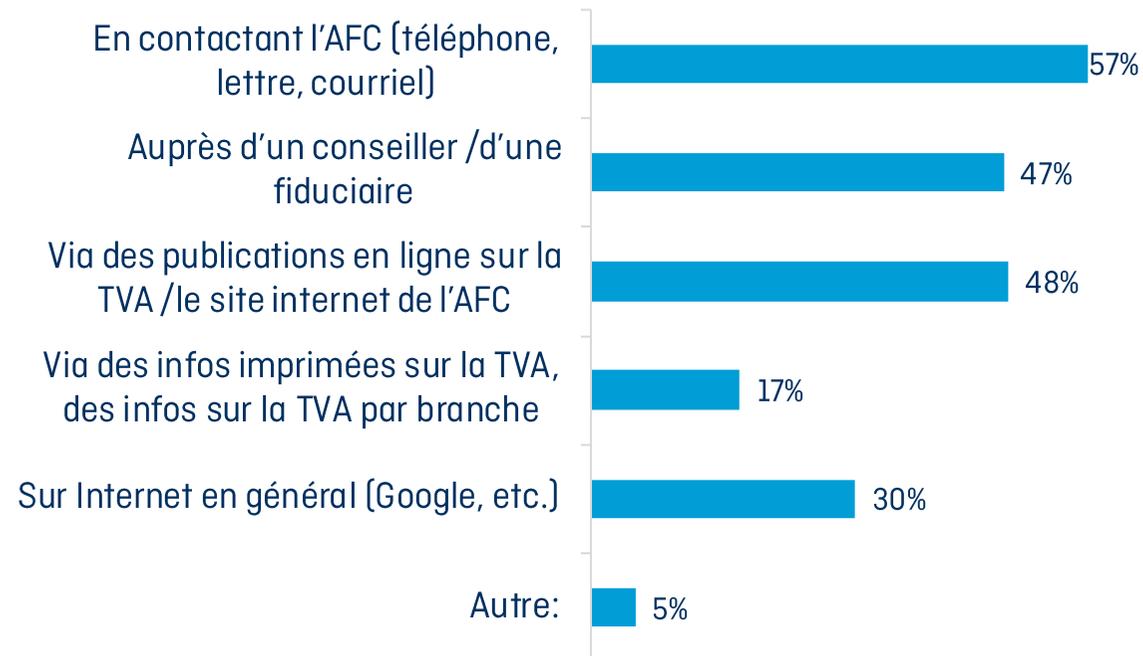


# E Taxe sur la valeur ajoutée

# Résultats par domaine thématique

E

[40] Comment vous informez-vous quand vous avez une question technique concernant la taxe sur la valeur ajoutée (plusieurs réponses possibles)?

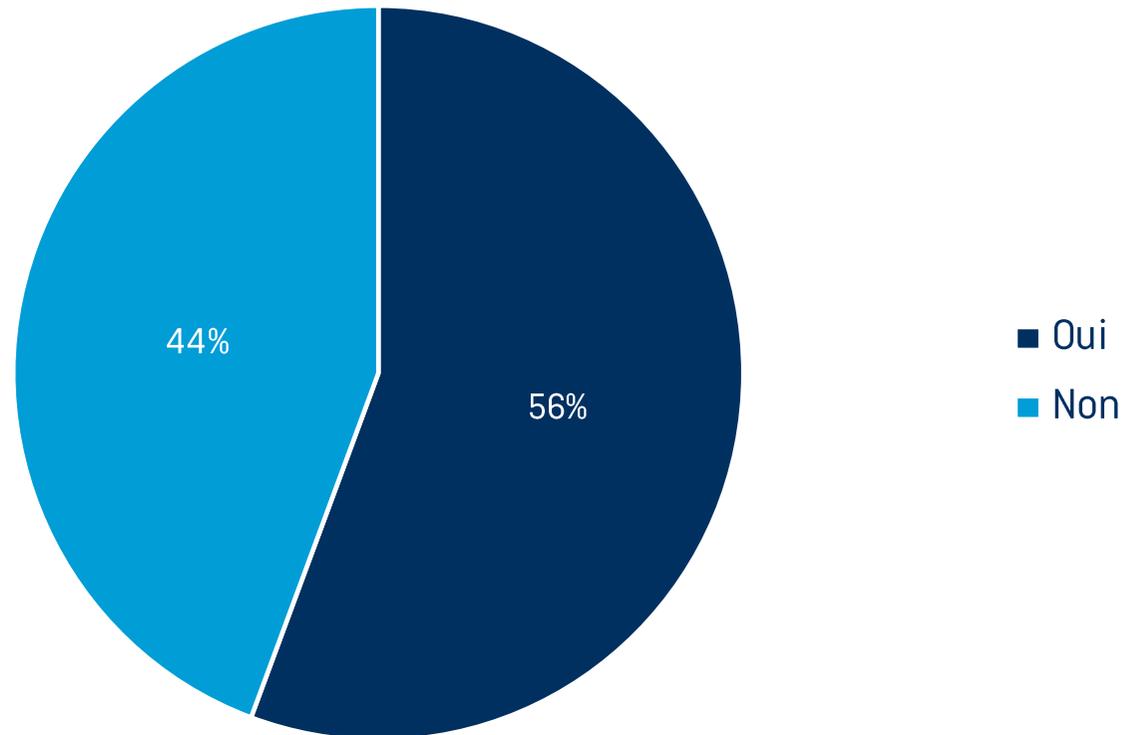


n=1914

# Résultats par domaine thématique

E

[41] Connaissez-vous les publications basées sur le web?

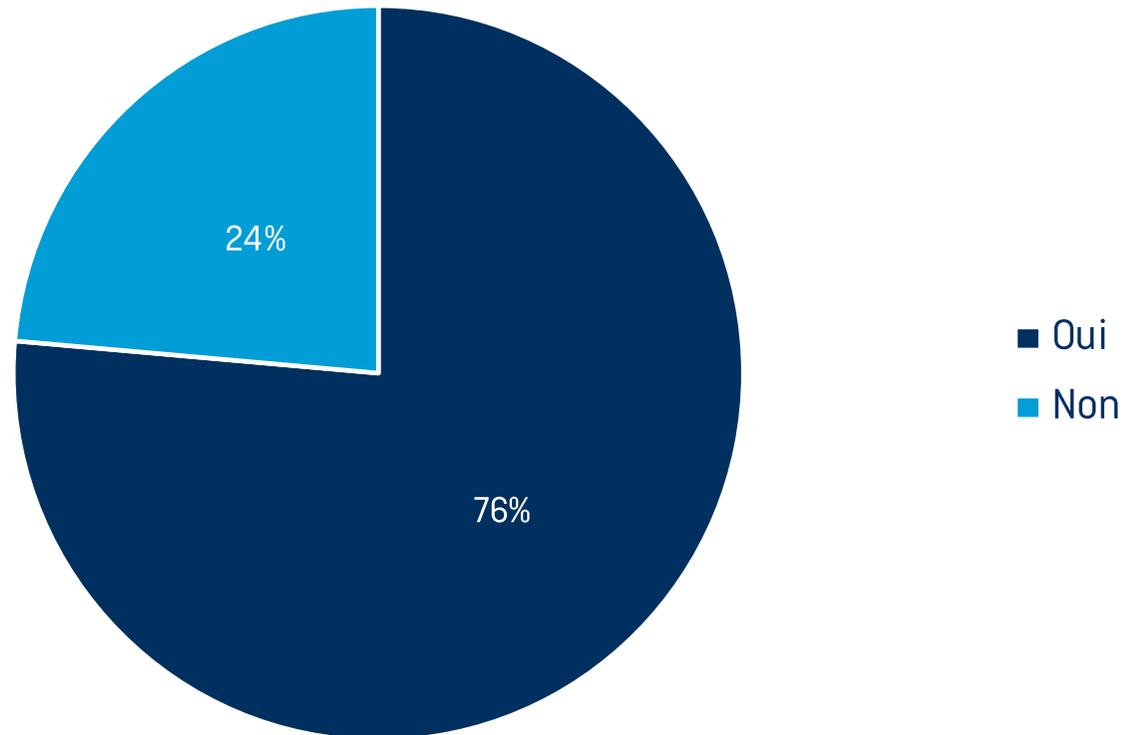


n=1913

# Résultats par domaine thématique

E

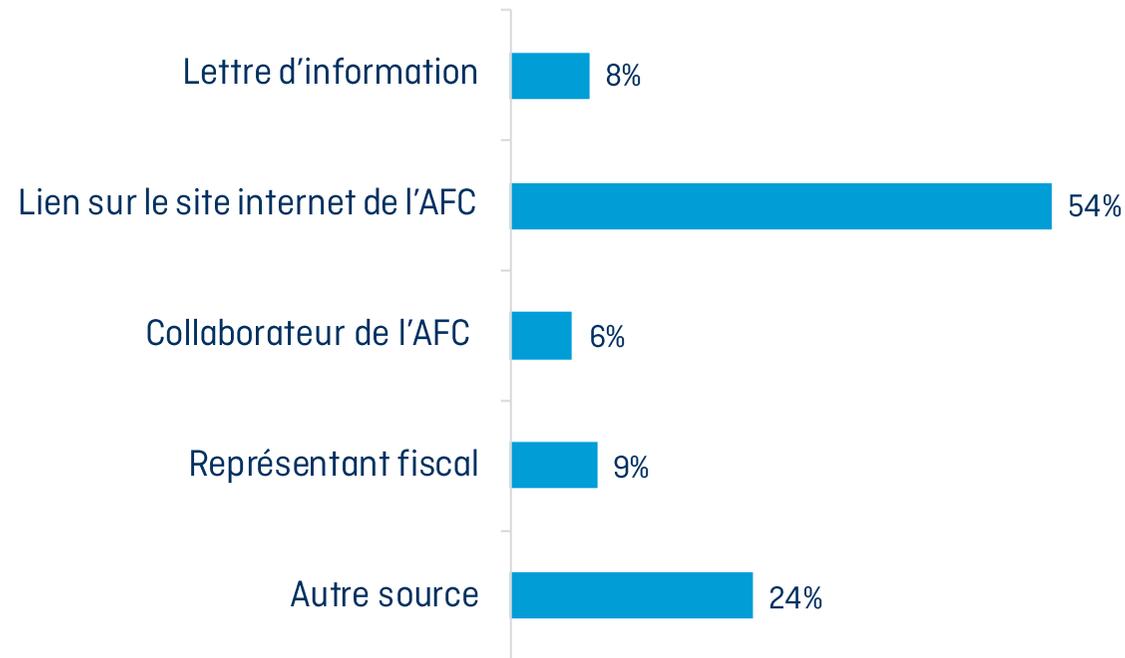
[42] Le lien vers ces publications est-il facile à trouver?



n=1055

# Résultats par domaine thématique

[43] Comment avez-vous appris l'existence de cette source?

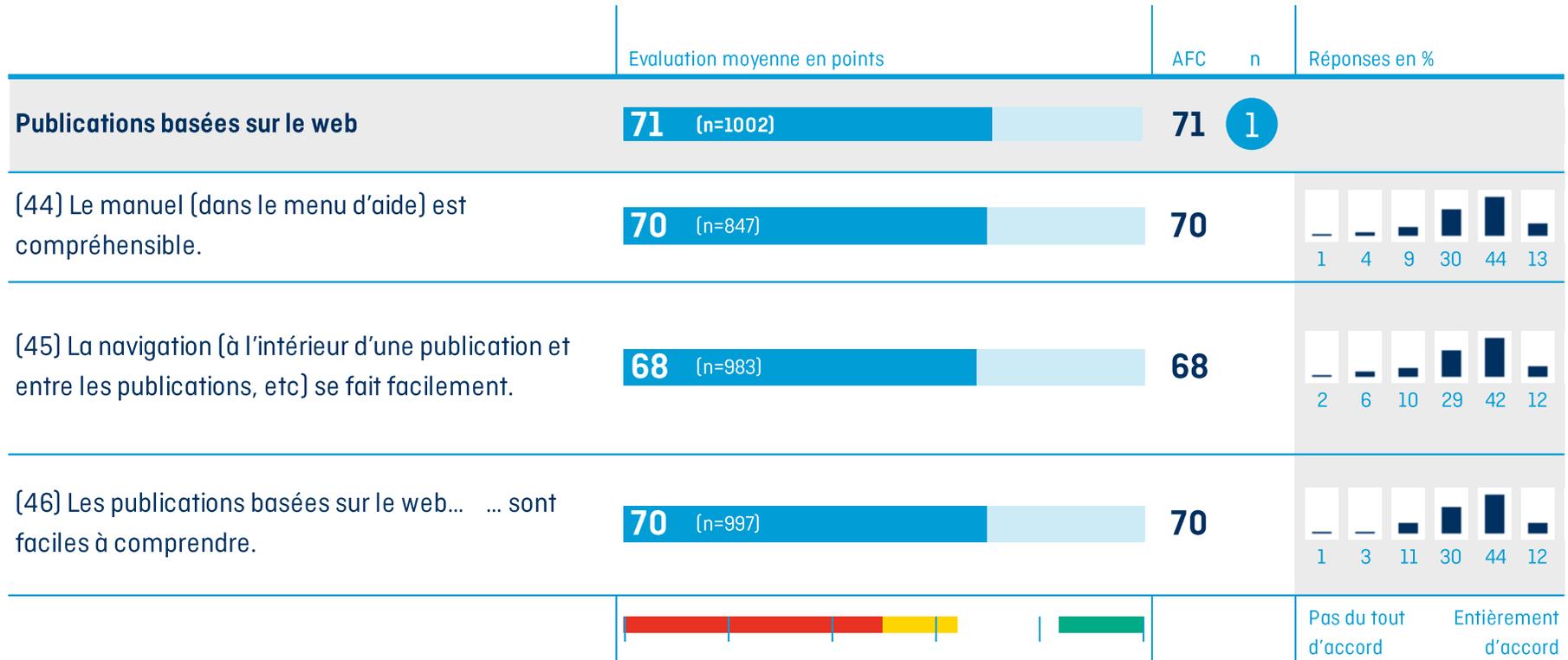


n=1059

# Résultats par domaine thématique

## Les publications basées sur le web (1/2)

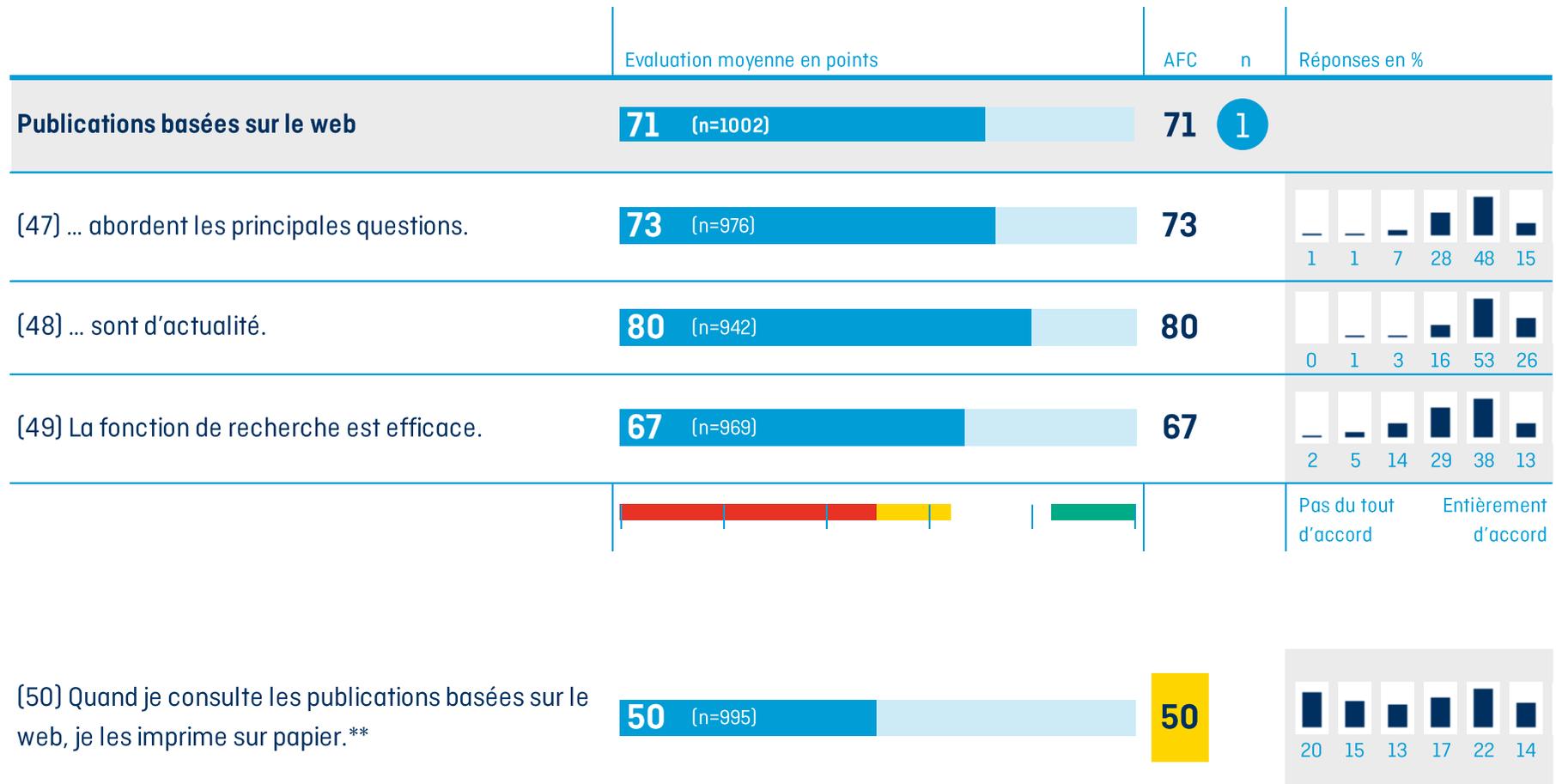
E



# Résultats par domaine thématique

## Les publications basées sur le web (2/2)

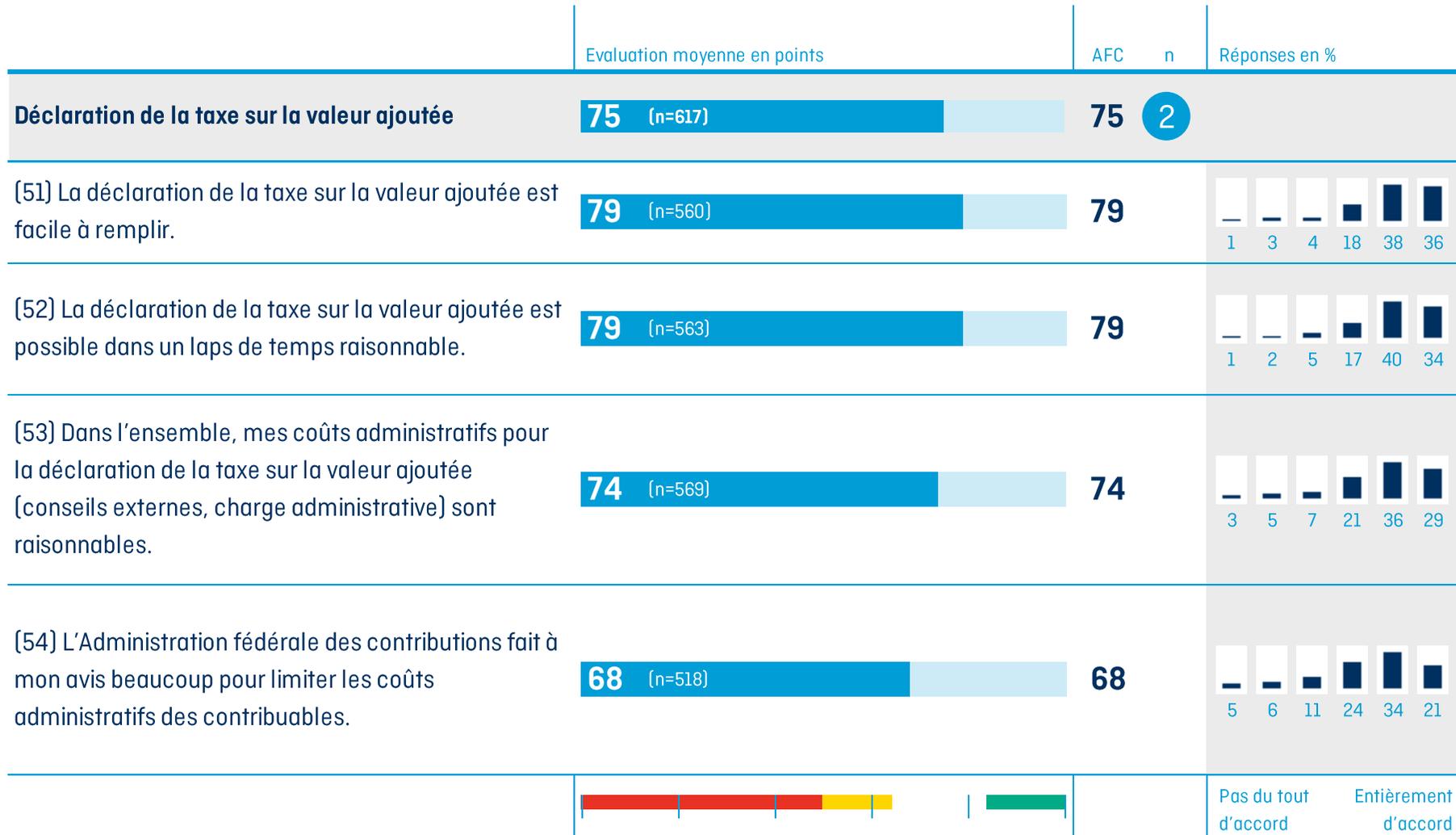
E



# Résultats par domaine thématique

## Déclaration de la taxe sur la valeur ajoutée

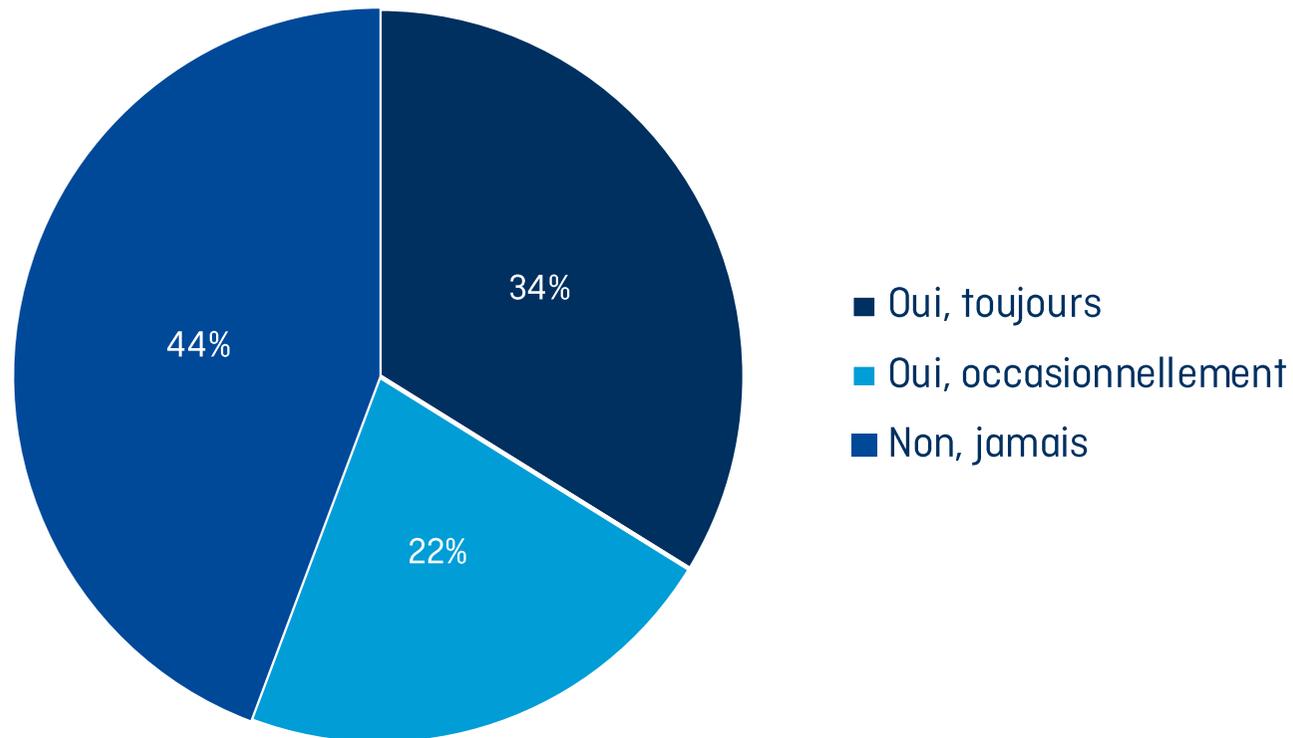
E



# Résultats par domaine thématique

E

(55) Vous faites-vous conseiller par un externe pour remplir la déclaration de la taxe sur la valeur ajoutée?



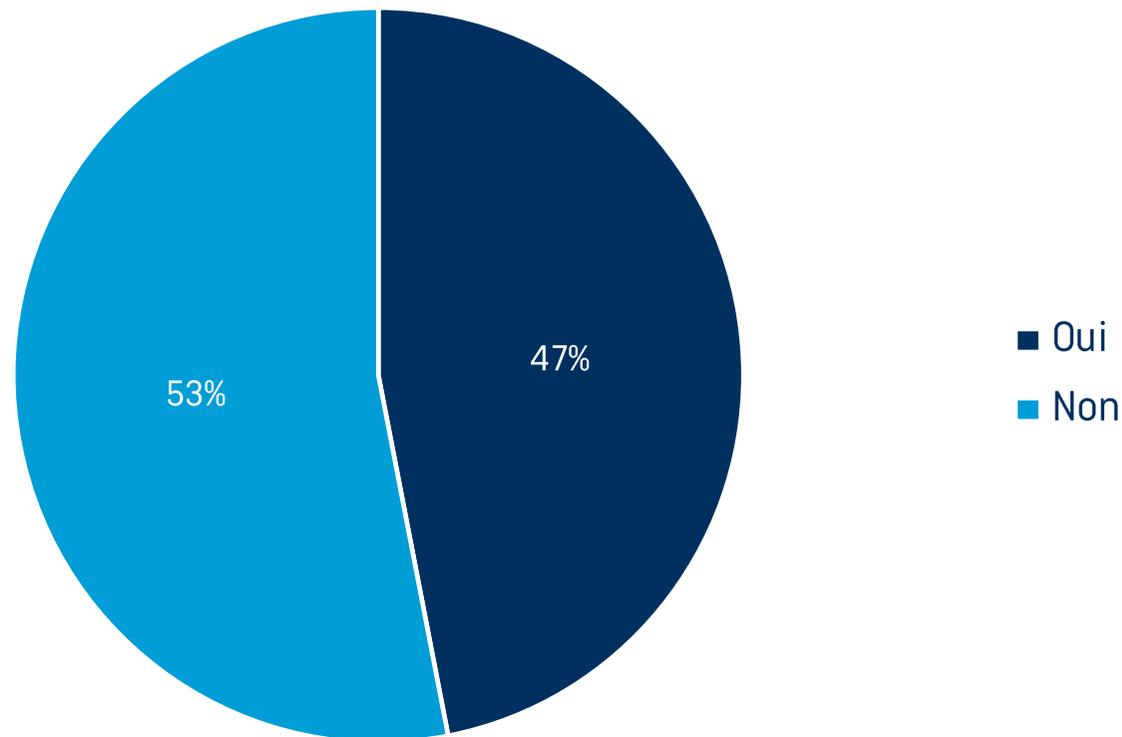
n=775

# F Impôt anticipé, droits de timbre sur les primes d'assurance et droits de timbre de négociation

# Résultats par domaine thématique

F

(56) Vous êtes-vous déjà servi des circulaires, lettres circulaires et notices de l'Administration fédérale des contributions?



n=1960

# Résultats par domaine thématique

## Les circulaires, lettres circulaires et notices

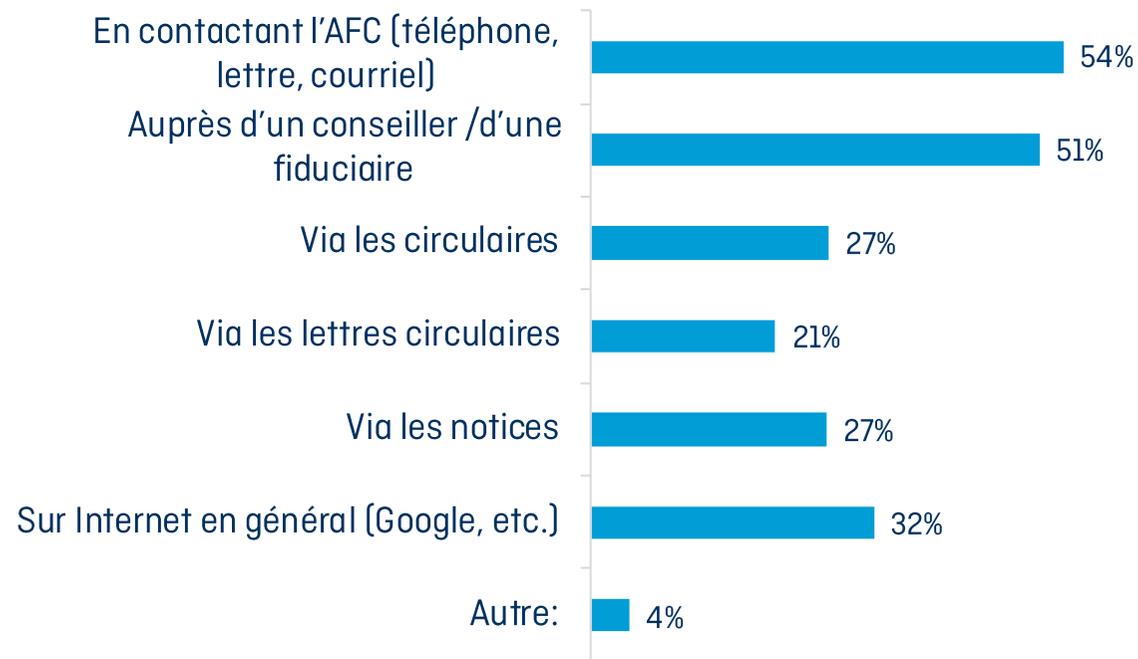
	Évaluation moyenne en points	AFC	n	Réponses en %
<b>Circulaires, lettres circulaires et notices</b>	<b>73</b> (n=901)	<b>73</b>	<b>3</b>	
(57) Les circulaires, lettres circulaires et notices... sont faciles à comprendre.	<b>70</b> (n=896)	<b>70</b>		
(58) ... abordent les principales questions.	<b>75</b> (n=881)	<b>75</b>		
(59) ... sont d'actualité.	<b>79</b> (n=845)	<b>79</b>		
(60) Je m'y retrouve facilement dans les circulaires, lettres circulaires et notices.	<b>70</b> (n=892)	<b>70</b>		
				Pas du tout d'accord      Entièrement d'accord
(61) Quand je dois consulter les textes des circulaires, lettres circulaires et notices, je les imprime souvent sur papier.**	<b>59</b> (n=897)	<b>59</b>		
				Pas du tout d'accord      Entièrement d'accord

\*\* Cette question ne renseigne pas sur la qualité des circulaires, des lettres circulaires et des notices

# Résultats par domaine thématique

F

[62] Comment vous informez-vous quand vous avez une question technique concernant l'impôt anticipé, les droits de timbre sur les primes d'assurance et les droits de timbre de négociation (plusieurs réponses possibles)?

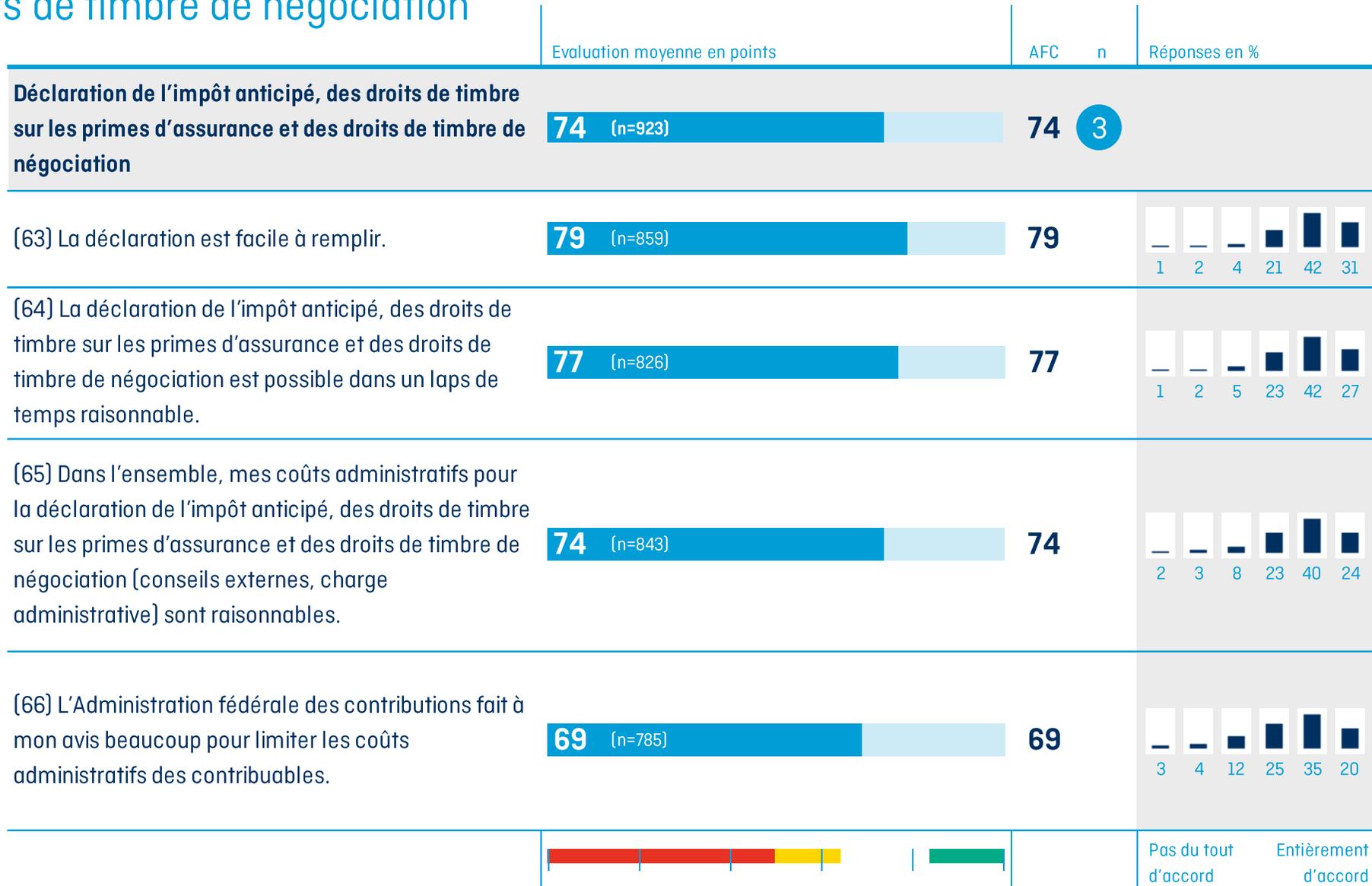


n=1943

# Résultats par domaine thématique

F

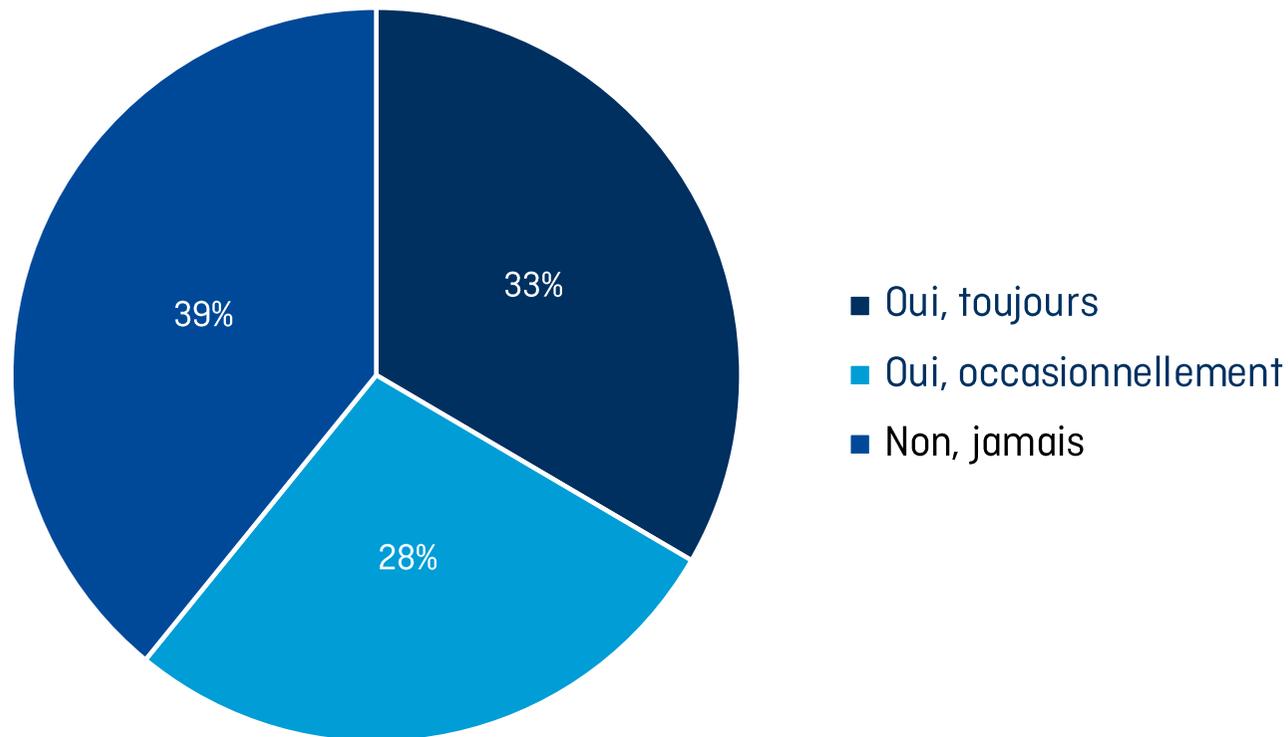
## Déclaration de l'impôt anticipé, des droits de timbre sur les primes d'assurance et des droits de timbre de négociation



# Résultats par domaine thématique

F

(67) Vous faites-vous conseiller par un externe pour remplir la déclaration de l'impôt anticipé, des droits de timbre sur les primes d'assurance et des droits de timbre de négociation?

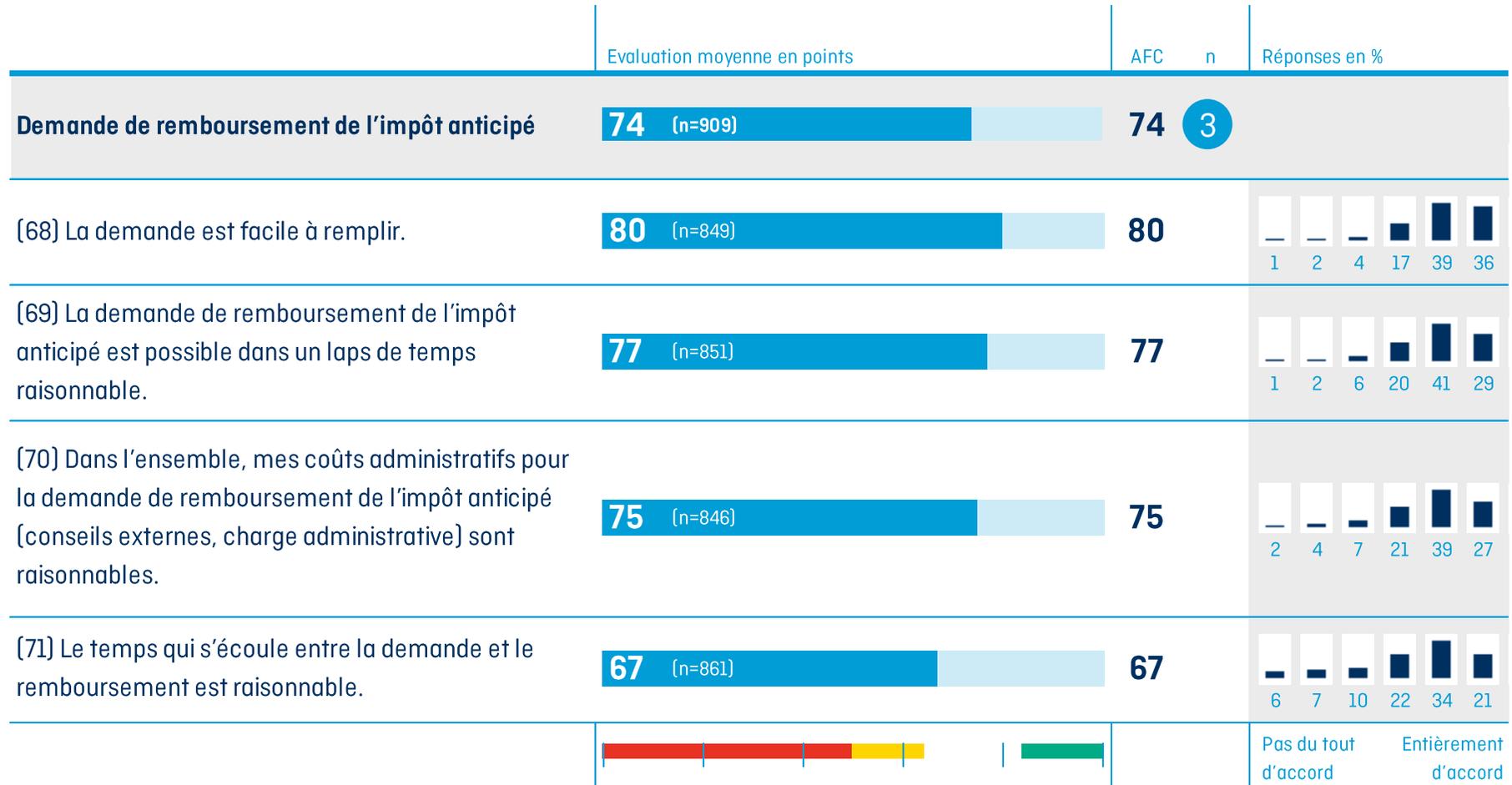


n=1298

# Résultats par domaine thématique

## Demande de remboursement de l'impôt anticipé

F



# G Annexe

# Annexe

## Méthodologie

### Sondage écrit

Les résultats s'appuient sur un sondage écrit, basé sur un questionnaire standardisé. Le questionnaire contient des affirmations se référant à la situation individuelle des partenaires. Les personnes interrogées ont évalué les déclarations à l'aide d'une échelle de Likert:

Pas du tout d'accord	Pas d'accord en grande partie	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord en grande partie	Entièrement d'accord	Je ne sais pas
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 0

### „je ne sais pas“

Les réponses «je ne sais pas» ne sont pas prises en compte dans les calculs et dans l'indication des valeurs n.

### Conversion

Les appréciations sont converties en points pour l'évaluation, afin de faciliter leur interprétation: 0 est la valeur minimale (désaccord total) et 100 la valeur maximale (accord total).

### Analyses statistiques

Compte tenu des différences d'arrondis, il se peut que le total des pourcentages ne donne pas tout à fait 100.

**Empiricon AG**

Evaluer. Conseiller. Réaliser.

T +41 31 318 86 06

Langmauerweg 12

CH-3001 Bern

info@empiricon.ch

**[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)**

---