



Par courriel

Administration fédérale des contributions
Division principale de la TVA
Schwarztorstrasse 50
3003 Berne

Berne, 20.01.2023

Transfert des données concernant la TVA d'AFC SuisseTax vers l'ePortal : problèmes rencontrés par les entreprises

Madame, Monsieur,

Le Forum PME est une commission d'experts extraparlamentaire, instituée par le Conseil fédéral en 1998. Il s'engage pour que l'administration fédérale accorde, dans le cadre de son activité, une attention particulière aux petites et moyennes entreprises.

Notre commission s'est réunie le 21 décembre 2022. À cette occasion plusieurs de nos membres ont fait état de problèmes liés au transfert des données concernant la TVA, d'AFC SuisseTax vers l'ePortal. Ils déplorent n'avoir pas été informés suffisamment à temps, avoir été confrontés à des problèmes de disponibilité du système ainsi qu'à des messages d'erreur incohérents.

Ils soulignent également un manque de soutien et relèvent que l'helpdesk était la plupart du temps inatteignable. De surcroît, certains utilisateurs n'ont pas reçu de réponses à leur sollicitations écrites, même après plusieurs semaines. D'autres indiquent avoir reçu des informations en partie incorrectes. Les entreprises concernées et leurs fiduciaires déplorent avoir perdu inutilement du temps pendant cette période chargée de l'année. Ces cas ne sont pas isolés et touchent un nombre relativement important d'entreprises, comme l'ont relaté les médias¹. En outre, la migration coïncidait avec le délai de remise du décompte du troisième trimestre, ce qui a entraîné des retards dans la remise des décomptes de nombreuses sociétés.

Plusieurs de nos membres indiquent ne toujours pas avoir reçu, à ce jour, toutes les réponses à leurs questions. L'helpdesk est encore en partie surchargé et le système ne fonctionne toujours pas de manière fiable à 100%. Vous trouverez, dans le courriel ci-joint, des

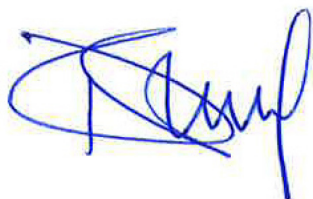
¹ Voir p.ex.: article dans le Tagesanzeiger du 07.12.2022 «[Ein neues Steuerportal verärgert Firmen](#)».

informations détaillées concernant les problèmes concrets rencontrés par l'un de nos membres avec son entreprise. Lui et ses collaborateurs se tiennent volontiers à votre disposition pour toute question. Il s'agit de corriger les problèmes au plus vite et de tirer les enseignements nécessaires afin qu'une telle situation ne se reproduise plus.

Un nombre important d'entreprises n'ont pas encore migré vers l'ePortal. Le prochain décompte TVA aura lieu fin février 2023. Nous vous demandons de corriger d'ici-là tous les problèmes identifiés et d'augmenter encore les capacités de l'helpdesk. Nous demandons par ailleurs qu'aucune pénalité ne soit facturée aux entreprises qui n'ont, sans faute de leur part, pas pu remettre leur décompte TVA et/ou effectuer leur versement dans les délais impartis, en raison des problèmes liés à la migration.

Les membres de notre commission sont favorables à une digitalisation croissante et pertinente au sein de la Confédération, qui – en ce qui concerne les entreprises – a pour effet de réduire leurs charges administratives. La mise en œuvre de nouveaux systèmes doit respecter à notre avis les règles suivantes : les migrations et les mises à jour doivent être minutieusement planifiées en ce qui concerne le timing et tenir compte des besoins des utilisateurs concernés. Les entreprises doivent être informées suffisamment tôt des modifications à venir afin qu'elles puissent s'y préparer. Des phases de tests doivent être prévues afin d'identifier les éventuels problèmes qui pourraient survenir. Idéalement une exploitation parallèle de l'ancien et du nouveau système devrait être prévue. La mise à disposition d'informations et d'aides pour les utilisateurs en cas de problèmes, par exemple par le biais de formulaires en ligne fonctionnels et d'un helpdesk atteignable et en mesure de répondre aux questions, est par ailleurs très importante. Nous vous recommandons de prendre à l'avenir davantage en compte ces aspects à l'occasion d'autres migrations ou de nouvelles mises à jour.

En vous remerciant de prendre bonne note de ce qui précède et en nous tenant volontiers à votre disposition pour toute question, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.



Daniela Schneeberger
Co-Présidente du Forum PME
Conseillère nationale, Vice-présidente
de l'Union suisse des arts et métiers

Annexe : mentionnée

Copies à :

- M. Adrian Hug, Directeur de l'Administration fédérale des contributions
- M. Dirk Lindemann, Directeur de l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication