



Verband Schweizerischer Einwohnerdienste (VSED)
Association suisse des services des habitants (ASSH)
Associazione svizzera dei servizi agli abitanti (ASSA)
Associaziun svizra dals servetschs als abitants (ASSA)

Zürich, le 17 janvier 2019

Communiqué de presse concernant l'envoi de factures par Serafe AG

Depuis début janvier 2019, Serafe AG, le nouvel organe de perception de la redevance radio et télévision, a procédé à l'envoi de 3,6 millions de factures dans lesquelles il est précisé que les personnes concernées doivent s'adresser directement au bureau du contrôle des habitants de leur commune en cas de divergence. Cela entraîne de nombreuses demandes de renseignements auprès des communes.

Dans sa séance du 16 janvier 2019, le Comité de l'Association suisse des services des habitants (ASSH) a rencontré des représentants de l'Office fédéral des communications (OFCOM) et de Serafe AG. A cette occasion, le comité de l'ASSH a fait part de son mécontentement et regretté de ne pas avoir été associé, en amont, à la mise en œuvre du projet. Il a mis en évidence les problèmes suivants :

L'identifiant fédéral de logement (EWID), dont l'utilisation a été imposée aux communes par les autorités fédérales à des fins statistiques, n'est pas adapté à la facturation. L'ASSH l'avait déjà signalé à l'OFCOM en novembre 2015 lors de la procédure de consultation relative à la révision partielle de l'ordonnance sur la radio et la télévision (ORTV). Le registre des habitants est mis à jour quotidiennement et à de nombreuses reprises, suivant le rythme des annonces de mutations de sa population, c'est pourquoi l'Office fédéral de la statistique (OFS) a fixé un seuil de tolérance de 2 %. Cela s'explique notamment par le fait que les annonces effectuées par les habitants, les gérances ou propriétaires ne sont pas souvent effectuées chronologiquement et des « chevauchements » entre anciens et nouveaux locataires sont, par conséquent, fréquents, sur une courte période. De plus, le fait que le registre fédéral des bâtiments et des logements n'est pas toujours mis à jour en temps réel par les autorités compétentes contribue également à alimenter ce taux de 2 %.

En cas de divergence, Serafe AG demande expressément à leurs clients de s'adresser directement au bureau du contrôle des habitants de leur commune de résidence. Sur la base d'une première analyse corroborée par plusieurs communes, l'ASSH tient à faire savoir que, dans la plupart des cas, les données enregistrées dans les registres d'habitants sont exactes et qu'il n'y a pas lieu de procéder à des modifications. Par ailleurs, l'ASSH déplore également que, encouragés par le texte figurant dans leurs factures, certains administrés contactent les bureaux communaux pour de nombreuses questions ayant trait à la procédure d'encaissement (par ex. délai de paiement, acompte, demande d'exonération), soit autant d'éléments pour lesquels la société Serafe AG est compétente.

Präsidium: Carmela Schürmann, Leiterin Kompetenzzentrum Bevölkerungsamt Stadt Zürich,
Stadthausquai 17, Stadthaus, Postfach, 8022 Zürich, Tel. 044/ 412 32 09 / carmela.schuermann@zuerich.ch
Sekretariat: Walter Allemann, Leiter Einwohnerdienste, Rathaus, Alb. Zwyssigstr. 76, 5430 Wettingen
Tel. 056/ 437 77 41 / walter.allemann@wettingen.ch

Par ailleurs, le fait que Serafe AG n'a pas utilisé les données les plus récentes des registres de la population pour l'envoi des factures (délai : novembre 2018, expédition : janvier 2019) est également la cause de nombreuses réclamations légitimes des habitants concernés.

Diverses propositions de solutions ont été discutées avec les représentants de l'OFCOM et Serafe AG. Le Comité de l'ASSH a exigé les changements suivants, qui doivent être mis en œuvre dans un délai raisonnable :

- Serafe AG doit être le premier point de contact pour les destinataires de leurs factures.
- Le tri des différentes réclamations est effectué par Serafe AG, afin de minimiser au maximum les désagréments à la population.
- Aucun rappel de facture ne doit être envoyé tant que les problèmes existants n'ont pas été résolus.
- Effectuer une nouvelle analyse des procédures avec tous les acteurs impliqués à des degrés divers dans cette opération et prendre les mesures nécessaires pour corriger les processus concernés (préparation, extraction, transfert et traitement des données).

Il va sans dire que les bureaux de contrôle des habitants procéderont aux modifications justifiées dans leurs registres. Toutefois, les situations décrites par nos administrés nécessitent souvent une analyse approfondie. L'ASSH souligne expressément que les registres de population de toute la Suisse sont d'excellente qualité.

Pour tous renseignements :

Deutsch : Carmela Schürmann, Tél. 044 412 32 09, carmela.schuermann@zuerich.ch
(atteignable vendredi 18 janvier de 14h00 à 17h00)

Français : Dominique Monod, Tél. 021 315 31 10, dominique.monod@lausanne.ch,
(atteignable vendredi 18 janvier de 14h15 à 17h30)

Italiano : Massimo Cavalleri, Tél. 078 622 32 99, massimo.cavalleri@capriasca.ch

Verband Schweizerischer Einwohnerdienste



Carmela Schürmann
Präsidentin



Walter Allemann
Sekretär