

**Organe suisse de perception  
de la redevance de radio-télévision**

A tous les registres des habitants  
des communes et cantons

Fehraltorf, 11.11.2019

**Compléments concernant la transmission des avis de correction envoyés par les clients par l'organe de perception SERAFE AG aux registres des habitants des communes et cantons**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'exécution de son mandat en qualité d'organe suisse de perception de la redevance de radio-télévision, SERAFE AG utilise également les données de votre contrôle des habitants. Elles lui sont transmises sur une base mensuelle – dans les trois premiers jours ouvrés du mois de livraison – par votre canton, via la plateforme de la Confédération «sedex». Ces transmissions de données régulières se basent sur une instruction pour la transmission des données selon la norme eCH-0201 de l'Office fédéral de la communication (OFCOM), laquelle stipule que SERAFE AG doit obtenir, au moins une fois par année, une base de données complète. La qualité de ces transmissions des données est l'essence même de la bonne réalisation de notre mandat. Au cours des 18 mois que SERAFE AG a consacrés à la préparation de son mandat, une attention particulière a été portée à la coordination de la transmission mensuelle de données aux normes exigées et dans les délais prescrits ainsi qu'à la communication entre l'organe de perception et les responsables de la transmission des données.

Nous saisissons l'occasion pour vous remercier, ainsi que les collaborateurs de votre contrôle des habitants, de la qualité de notre collaboration – merci!

Il est important pour nous que les collaborateurs des différents services de contrôle des habitants soient informés au sujet du processus de transmission mensuelle des données à l'organe de perception et au sujet des avis de correction envoyés par les clients puis transmis aux communes.

Comme vous pouvez le lire dans le courrier de l'Office fédéral de la communication (OFCOM) joint, SERAFE AG a commencé en octobre 2019 à transmettre aux registres des habitants compétents les demandes de rectification envoyées par les citoyennes et citoyens. Ces avis concernant des données éventuellement erronées se limitent aux thèmes relevant de votre compétence afin que vous puissiez actualiser les données si nécessaire. De par la loi, SERAFE AG n'a pas la compétence de modifier les données fournies par les registres des habitants.

Dans la plupart des cas, les données rectifiées par les services de contrôle des habitants seront automatiquement envoyées à l'organe de perception avec la prochaine transmission mensuelle de données. SERAFE AG n'a besoin d'aucun autre avis ou confirmation concernant les corrections réalisées par les services de contrôle des habitants.

Outre les informations comprenant les sept critères de retour sur le recto du formulaire, l'organe de perception a ajouté, le cas échéant, des mentions utiles pour vous au dos du document. Hormis les indications contenues dans le formulaire, SERAFE AG ne possède pas d'autres informations sur les différents avis de correction.

Depuis le lancement du nouveau système de redevance, de nombreux registres des habitants se sont attelés à l'épuration des données relatives aux ménages, en particulier des combinaisons EGID/EWID. Nous partons du principe que la plupart des avis de correction reçus des clients ont d'ores et déjà fait l'objet d'une rectification par les registres des habitants et nous nous efforçons, dans la mesure du possible, de vous transmettre uniquement les avis de correction vérifiés manuellement.

Toutefois, nous sollicitons votre compréhension si vous recevez de notre part des avis de correction pour lesquels il y a déjà eu une rectification dans vos registres. Malheureusement, dans le cadre du système qui nous est prescrit, cela ne peut être évité que si le canton nous transmet mensuellement ses bases de données complètes.

### **Pourquoi SERAFE AG n'est pas toujours en mesure de discerner les corrections faites?**

L'organe de perception est tributaire de la transmission complète de l'ensemble des données modifiées dans vos registres. Il est impératif que les transferts mensuels de données des communes et cantons à SERAFE AG contiennent toutes les données corrigées, sans quoi les déménagements, arrivées et départs ne sont pas toujours pris en compte dans les données livrées. Ce n'est que par la transmission de banques de données complètes que l'organe de perception peut s'assurer que toutes les combinaisons EGID/EWID actualisées sont effectivement prises en considération pour l'envoi actuel de factures ou de rappels. Sur une base volontaire, la majorité des cantons – en accord avec SERAFE AG – a accepté de fournir à l'organe de perception une base de données complète dans le cadre de la transmission mensuelle puisque très souvent, selon le canton, tous les changements ne sont pas transmis avec les avis mensuels de modification.

Dans le cas de transmissions de données lacunaires, il existe un risque latent que les données des citoyens aient déjà été correctement saisies au niveau de la commune mais que, moyennant une charge de travail élevée, l'organe de perception transmette néanmoins des avis de correction aux services de contrôle des habitants sur la base des réclamations des citoyens, ce qui suscite chez vous l'incompréhension, sans parler des citoyens qui reçoivent encore des factures incorrectes malgré la demande de rectification au service de contrôle des habitants.

SERAFE AG envoie cette lettre d'information à tous les services de contrôle des habitants afin de s'assurer que chaque office de contrôle des habitants est correctement saisi dans sa base de données d'adresses. L'objectif est de garantir qu'à l'avenir, SERAFE AG envoie les formulaires de retours aux bons endroits.

Par ailleurs, nous attirons votre attention sur le fait que les parties impliquées dans l'élaboration de ce processus de retour ont décidé le 6 juin 2019 que SERAFE AG peut renvoyer les citoyens directement aux services de contrôle des habitants – dans la mesure où cela est judicieux – pour toute question concernant la composition du ménage, leurs données personnelles et/ou leur adresse.

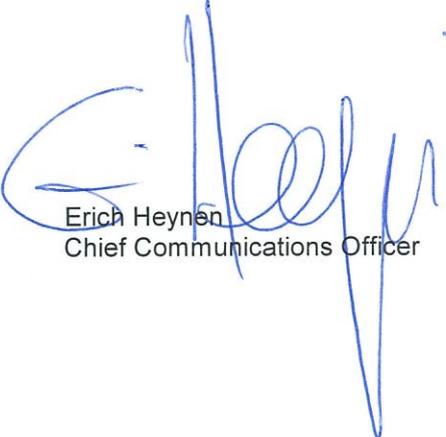
Comme déjà mentionné dans le courrier de l'OFCOM, nous vous prions de transmettre vos questions en rapport avec le processus de retour directement à SERAFE AG, par e-mail ([feedback@serafe.ch](mailto:feedback@serafe.ch)) ou au numéro de téléphone réservé aux services de contrôle des habitants (058 201 31 63).

Nous vous remercions par avance de la poursuite de notre collaboration agréable et constructive.

Veuillez agréer nos meilleures salutations.

**SERAFE AG**

  
Daniel Schweizer  
Chief Executive Officer

  
Erich Heynen  
Chief Communications Officer