



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

FF 2021
www.droitfederal.admin.ch
La version électronique
signée fait foi



Introduction de la nouvelle redevance radio/TV

Rapport de la Commission de gestion du Conseil des États

du 13 octobre 2020

Rapport

1 Introduction

À la suite de l'introduction de la nouvelle redevance radio/TV, au début de l'année 2019, des manquements ont été constatés concernant l'adressage des factures, plusieurs milliers de ménages suisses ayant reçu une facture de redevance erronée. L'entreprise Serafe AG¹ (ci-après Serafe), qui a été chargée par l'Office fédéral de la communication (OFCOM) de percevoir la redevance radio/TV à partir de début 2019, ainsi que l'OFCOM lui-même ont fait l'objet de critiques en provenance de différents horizons.

En 2017, les Commissions de gestion des Chambres fédérales (CdG) s'étaient déjà penchées sur la question de la redevance radio/TV. En février 2019, à la suite des incidents susmentionnés, la Commission de gestion du Conseil des États (CdG-E) a décidé d'examiner la façon dont l'OFCOM, en tant qu'autorité fédérale compétente, avait géré ceux-ci. Dans le présent rapport, la CdG-E expose les faits portés à sa connaissance ainsi que son appréciation sur ce dossier.

1.1 Travaux antérieurs des CdG

Le 10 mars 2017, au terme d'un appel d'offres public, l'OFCOM a communiqué que le mandat de perception de la redevance radio/TV pour les années 2019 à 2025 avait été confié à l'entreprise zurichoise Serafe². Cette décision a eu un grand retentissement, en raison notamment du fait que la candidature de l'entreprise Billag SA³, chargée de la perception de la redevance depuis 1998, n'avait pas été retenue. La portée politique de cette adjudication a conduit les CdG, en mars 2017, à confier à leurs sous-commissions DFI/DETEC⁴ respectives la tâche d'enquêter sur la procédure d'adjudication menée par l'OFCOM.

Entre avril et mai 2017, les CdG ont adressé une demande écrite de renseignements à l'OFCOM et auditionné des représentants de l'office. À l'issue de ces investigations, elles ont présenté leurs conclusions dans un rapport succinct, qu'elles ont adressé au Conseil fédéral et publié le 4 juillet 2017. Elles y relevaient que, sur la base des

¹ L'entreprise Serafe AG, qui est une filiale de Secon AG, est l'organe suisse de perception de la redevance radio/TV. Elle a été fondée tout spécialement aux fins de la perception de la redevance en question: la nouvelle loi sur la radio et la télévision (loi fédérale du 24.3.2006 sur la radio et la télévision, LRTV; RS 784.40) prévoit en effet que l'organe de perception ne peut pratiquer aucune autre activité économique que l'encaissement de la redevance des ménages.

² Communiqué de presse de l'OFCOM du 10.3.2017.

³ Filiale de l'entreprise Swisscom SA.

⁴ En 2017, la sous-commission DFI/DETEC de la CdG-N était composée des conseillers nationaux Hansjörg Walter (président), Duri Campell, Hermann Hess, Jacques Nicolet, Valérie Piller Carrard, Louis Schelbert, Marianne Streiff-Feller, Alexander Tschäppät et Erich von Siebenthal. Quant à la sous-commission DFI/DETEC de la CdG-E, elle était composée des conseillers aux États Claude Hêche (président), Joachim Eder, Peter Föhner, Werner Luginbühl et Géraldine Savary.

informations reçues, elles n'avaient pas décelé d'indices particuliers faisant état d'une mauvaise gestion dans le cadre de l'adjudication examinée. Les CdG ont toutefois indiqué qu'elles attendaient de l'OFCOM et du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) qu'ils mettent tout en œuvre pour que la reprise du mandat par Serafe se déroule dans des conditions optimales et que les prestations attendues soient assurées⁵. L'enquête relative à la procédure d'adjudication était ainsi close. Compte tenu du fait que l'OFCOM devait encore effectuer d'importants travaux préparatoires dans le cadre de la transition entre l'ancien et le nouveau mandataire, les CdG ont néanmoins annoncé qu'elles se pencheraient à nouveau, après une année environ, sur l'avancement des travaux⁶.

L'introduction du nouveau système de redevance découlant de la nouvelle loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV)⁷ était prévue pour le début de l'année 2019. Selon ce nouveau système, la redevance n'est plus liée à la possession d'un appareil, mais est perçue pour chaque ménage. Lorsque, en juillet 2018, la CdG-E s'est à nouveau penchée sur le mandat de perception de la redevance radio/TV, elle s'est concentrée sur les travaux préparatoires relatifs à l'introduction du nouveau système et a auditionné des représentants de l'OFCOM au sujet de l'état d'avancement de ceux-ci. La commission a également pris acte, dans ce contexte, de certaines constatations faites par le Contrôle fédéral des finances (CDF) concernant la mise en œuvre de la nouvelle formule de perception de la redevance, que le CDF avait communiquées à l'OFCOM en juin 2018, ainsi que des réponses de l'OFCOM au CDF (cf. ch. 2.1).

Lors de l'audition de la CdG-E de juillet 2018 – tout comme dans ses réponses au CDF de juin 2018 - l'OFCOM a indiqué que la préparation du changement de système se déroulait comme prévu et que l'entreprise Serafe avait jusqu'alors respecté ses obligations contractuelles. L'office a ajouté que plusieurs mesures étaient prévues pour faire face aux défis posés par ce changement⁸. Le directeur de l'OFCOM de l'époque a par ailleurs confirmé que les données fournies par les autorités cantonales responsables du contrôle des habitants afin de constituer les adresses étaient de bonne qualité, si bien que le système de Serafe serait déjà en mesure, un semestre avant le changement de système, de produire des factures sans erreurs. Il a ajouté que la collaboration entre les cantons et Serafe se passait très bien⁹.

Au terme de l'audition des représentants de l'OFCOM, la CdG-E s'est montrée satisfaite, dans l'ensemble, de l'état d'avancement des travaux. Elle a décidé que, en juin 2019, elle ferait une nouvelle fois le point de la situation et s'enquerrait des premières expériences faites avec le nouvel organe de perception¹⁰.

⁵ «Mandat de perception de la redevance radio/TV pour les années 2019–2025», rapport succinct des CdG du 4.7.2017 (FF **2017** 5871).

⁶ «Adjudication du mandat de perception de la redevance radio/TV: l'examen des CdG confirme que la procédure a été menée correctement par l'OFCOM et le DETEC», communiqué de presse des CdG du 6.7.2017.

⁷ Loi fédérale du 24.3.2006 sur la radio et la télévision (LRTV; RS **784.40**).

⁸ Ont par exemple été évoqués la mise en place d'un centre d'appels chez Serafe, qui puisse répondre aux questions attendues, ou encore le plan de communication visant à faire connaître le nouvel organe de perception de la redevance.

⁹ Audition de l'OFCOM du 2.7.2018.

¹⁰ Audition de l'OFCOM du 2.7.2018.

1.2 Problèmes rencontrés lors de l'introduction de la nouvelle redevance radio/TV

En janvier 2019, des erreurs ont été constatées lors de l'envoi des premières factures relatives à la nouvelle redevance radio/TV: des milliers de ménages suisses ont reçu une facture erronée¹¹. Sur de nombreuses factures figurait le nom de personnes qui vivaient dans le même bâtiment, mais pas dans le même appartement. En conséquence, les services du contrôle des habitants de certaines communes et Serafe ont été submergés de demandes concernant ces erreurs¹². Une partie des questions et des réclamations n'ont pas été adressées au bon interlocuteur, menant à une surcharge supplémentaire pour de nombreuses communes et pour Serafe¹³. Des critiques ont été émises dans les médias quant au manque de clarté concernant la répartition des compétences entre Serafe et les communes. Serafe et l'OFCOM se sont également vu reprocher de ne pas avoir communiqué correctement aux cantons et aux communes la date d'envoi des factures et d'être ainsi en partie responsables du manque de préparation des services du contrôle des habitants face aux nombreux appels ayant suivi. La responsabilité relative aux données des ménages¹⁴ – qui ont été considérées comme une source d'erreurs possible – et à la correction de ces données a aussi suscité un certain nombre de questions¹⁵.

1.3 Démarches de la CdG-E

Dans ce contexte, la CdG-E a décidé, en février 2019, d'étudier plus avant les causes et les responsabilités des erreurs de facturation, le traitement de ces erreurs par l'OFCOM et par Serafe, leurs conséquences financières ainsi que les échanges ayant eu lieu entre l'OFCOM et les autorités cantonales et communales à ce propos¹⁶. Elle a chargé sa sous-commission DFI/DETEC¹⁷ de procéder aux investigations nécessaires et de lui rendre compte de ses conclusions. En accord avec les principes de la

¹¹ En mai 2020, l'OFCOM a indiqué à la CdG-E que 5000 factures en moyenne par mois étaient erronées, le taux d'erreur étant inférieur à celui de janvier 2019.

¹² Selon l'*Aargauer Zeitung* du 15.1.2019, ce sont surtout les communes des cantons de Bâle-Ville, de Soleure et de Zurich qui étaient concernées par les erreurs d'adressage.

¹³ Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019.

¹⁴ Étant donné que la facturation se fonde sur les données provenant des cantons et des communes, Serafe a estimé que la responsabilité de la correction des données incombait aux communes. Toutefois, des factures erronées ont également été établies sur la base de données correctes relatives aux ménages. Serafe a ainsi admis, début 2019, que des erreurs avaient aussi pu être faites par l'organe d'encaissement (cf. ch. 2.2).

¹⁵ «Datenchaos um TV- und Radiogebühren», *Aargauer Zeitung*, 15.1.2019, «Adresschaos bei der Billag-Nachfolgerin Serafe», *Berner Zeitung*, 15.1.2019, «So kam es zum Adress-Chaos bei der Billag-Nachfolgerin», *Basler Zeitung*, 16.1.2019.

¹⁶ «La CdG-E aborde les problèmes liés au lancement de la nouvelle redevance radio/TV», communiqué de presse de la CdG-E du 22.2.2019.

¹⁷ La sous-commission DFI/DETEC de la CdG-E est composée des conseillers aux États Marco Chiesa (président), Elisabeth Baume-Schneider, Matthias Michel, Othmar Reichmuth et Heidi Z'graggen. Jusqu'à la fin novembre 2019 (50^e législature), elle était composée des conseillers aux États Claude Hêche (président), Joachim Eder, Peter Föhni, Werner Luginbühl et Géraldine Savary.

haute surveillance parlementaire, l'enquête en question devait permettre à la commission de s'assurer que la procédure menée par l'administration fédérale dans le cadre du changement de système de perception de la redevance radio/TV était adéquate¹⁸.

Entre janvier 2019 et août 2020, la sous-commission DFI/DETEC de la CdG-E a auditionné à deux reprises des représentants de l'OFCOM; elle a également recueilli des informations complémentaires de l'OFCOM par le biais de plusieurs demandes écrites. La sous-commission a décidé de consigner, dans un rapport succinct, les faits dont elle avait connaissance ainsi que son appréciation du point de vue de la haute surveillance parlementaire. Elle a soumis ce rapport au DETEC en le priant d'examiner si celui-ci contenait des erreurs formelles ou matérielles et si des intérêts dignes de protection s'opposaient à la publication de certaines informations. Le rapport a finalement été adopté par la CdG-E et transmis au Conseil fédéral le 13 octobre 2020.

Le chap. 2, qui porte sur les faits établis, rassemble les informations issues des auditions et des documents écrits consultés par la commission; celles-ci sont présentées de manière thématique, en fonction des sujets qui étaient au centre des investigations. Le chap. 3 est consacré à l'appréciation de la CdG-E, qui formule deux recommandations du point de vue de la haute surveillance parlementaire. Enfin, la commission expose, au chap. 4, la suite de la procédure concernant ce dossier.

2 Faits établis

2.1 Préparation du changement de système

Dans le cadre de ses investigations, la CdG-E s'est penchée sur la manière dont s'était déroulée la préparation du changement de système de perception de la redevance radio/TV, en se concentrant sur la mise à disposition des données relatives aux ménages nécessaires à la facturation.

La nouvelle LRTV et l'ordonnance y afférente¹⁹ sont entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2016. L'art. 69 LRTV prévoit que la perception de la redevance radio/TV se fait par ménage et que la formation du ménage est déterminée sur la base du registre des habitants cantonal ou communal²⁰. Lorsque, le 10 mars 2017, l'OFCOM a communiqué que Serafe avait été désignée en tant que futur organe de perception de la redevance, il a déjà annoncé de premiers travaux préparatoires en vue du passage de l'ancien au nouveau système de redevance. Le mandat de Serafe est entré en vigueur au mois de juillet 2017. Les premiers travaux concernaient la mise en place de l'infrastructure et du système informatique requis. Il s'agissait en outre de préparer, jusqu'à la fin 2018, la collaboration avec les autorités compétentes²¹. Il a été décidé que le changement de système s'effectuerait le 1^{er} janvier 2019²².

¹⁸ Art. 52, al. 2, de la loi du 13.12.2002 sur l'Assemblée fédérale (loi sur le Parlement, LParl; RS **171.10**).

¹⁹ Ordonnance du 9.3.2007 sur la radio et la télévision (ORTV; RS **784.401**).

²⁰ Art. 69 LRTV

²¹ «La redevance radio-TV sera perçue à l'avenir par la société Serafe SA», communiqué de presse de l'OFCOM du 10.3.2017.

²² Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019.

À l'OFCOM, les préparatifs ont commencé avant même que la LRTV ne soit traitée par le Parlement. L'office a déterminé, en collaboration avec l'Office fédéral de la statistique (OFS), quelle était la meilleure manière d'établir la composition des ménages. Il ne pouvait s'appuyer sur aucune base de données existante, puisque, sur la question de la formation des ménages, aucune statistique n'avait encore été établie sous une forme répondant aux impératifs de la perception de la redevance radio/TV²³. Néanmoins, la loi sur l'harmonisation de registres (LHR)²⁴ prescrit la mention d'un bâtiment et d'un logement pour chaque personne inscrite dans le registre des habitants. Ces informations sont saisies au moyen de l'identificateur fédéral de bâtiment (*eidgenössischer Gebäudeidentifikator*, EGID) et de l'identificateur fédéral de logement (*eidgenössischer Wohnungsidentifikator*, EWID)²⁵. La combinaison de ces deux identificateurs permettait d'obtenir une base pour la facturation de la redevance radio/TV.

À partir du 1^{er} juillet 2017, date de l'entrée en vigueur de son mandat d'organe de perception, Serafe a été responsable de la préparation opérationnelle de la livraison des données et a repris la responsabilité de coordination en la matière, assurée jusqu'alors par l'OFCOM. Dès lors, l'office a apporté son soutien au dialogue et a veillé, en tant qu'intermédiaire, à un échange permanent entre les différents acteurs concernés²⁶. En avril 2018, Serafe a soumis à l'OFCOM un concept concernant la composition des ménages en se fondant sur l'EGID et l'EWID. L'OFCOM a examiné attentivement ce concept, qu'il a jugé pertinent. Fin mai 2018, l'office a mené un examen de la mise en œuvre chez Serafe, afin de vérifier que les factures étaient générées correctement, sur la base des données fournies par les services du contrôle des habitants, et que l'impression et la mise sous pli des factures se déroulaient sans encombre. L'OFCOM s'est déclaré satisfait du résultat de cette vérification²⁷.

Par lettre du 15 juin 2018, le CDF s'est adressé à l'OFCOM, relevant une série de risques et de défis potentiels pour l'office et le nouvel organe de perception dans le contexte du changement imminent de système. Le CDF s'attendait par exemple à ce que la nouvelle redevance suscite un très grand nombre de questions et de réclamations. Il a en outre rappelé à l'office son devoir de surveillance à l'égard de Serafe et a indiqué que, à son avis, on avait jusqu'alors accordé trop peu d'importance aux questions organisationnelles et opérationnelles²⁸. L'OFCOM a pris acte des remarques du CDF et s'est référé, dans sa réponse, aux différents travaux préparatoires²⁹.

Selon l'OFCOM, les services cantonaux et communaux responsables de la livraison des données ont été associés tôt aux travaux préparatoires³⁰ et l'office était déjà en contact avec les cantons avant l'adjudication du mandat à Serafe au sujet des données

²³ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

²⁴ Loi fédérale du 23.6.2006 sur l'harmonisation des registres des habitants et d'autres registres officiels de personnes (loi sur l'harmonisation de registres, LHR; RS 431.02)

²⁵ OFS: EGID/EWID, www.ofs.admin.ch > Registres > Registres des personnes > Harmonisation des registres > Contenu minimal des registres des habitants > EGID/EWID (état: 23.6.2020).

²⁶ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

²⁷ Lettre de l'OFCOM au CDF du 15.6.2018 (non publiée).

²⁸ Lettre du CDF à l'OFCOM du 5.6.2018 (non publiée).

²⁹ Lettre de l'OFCOM au CDF du 15.6.2018 (non publiée).

³⁰ Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019.

nécessaires pour la perception de la redevance³¹. L'office a cependant reconnu, compte tenu des réactions des communes aux problèmes d'adressage, que la communication avait été insuffisante, et il l'a dès lors renforcée. Lors de l'audition du 24 juin 2019, l'OFCOM a admis devant la CdG-E que, durant la phase préparatoire, il avait sous-estimé les besoins des communes en matière de communication³².

2.2 Problèmes d'adressage: causes et responsabilités

L'envoi de la première facture selon le nouveau système s'est étalé sur les dix premiers jours ouvrables du mois de janvier 2019³³. Durant cette phase, 3,6 millions de factures ont été envoyées aux ménages suisses. Un peu moins de 2 % d'entre elles comportaient des erreurs, dont une grande partie était liée à un mauvais adressage³⁴. Lors de ses investigations, la CdG-E a cherché à déterminer comment ces problèmes avaient pu survenir et qui en était responsable. Pour ce faire, elle s'est appuyée, d'une part, sur les bases légales pertinentes et, d'autre part, sur les causes évoquées par l'OFCOM dans le cadre des auditions et des documents écrits consultés.

L'entreprise Serafe a été choisie comme organe de perception: à ce titre, elle est responsable de la perception de la redevance des ménages privés³⁵. Les modalités du mandat de prestations sont réglées dans un contrat conclu entre le DETEC et Serafe³⁶. Cette dernière est tenue de présenter régulièrement un rapport à l'autorité de surveillance – l'OFCOM – et de mettre à la disposition de l'office toutes les informations dont il a besoin pour exercer sa surveillance³⁷.

Quant aux cantons, il leur incombe de veiller à ce que toutes les données nécessaires à la facturation soient transmises à l'organe de perception, de manière centralisée ou par l'intermédiaire des communes³⁸. Ce sont également eux qui édictent les dispositions relatives à la manière dont les communes doivent tenir le registre des habitants³⁹. La LHR prévoit en outre que les cantons désignent un service cantonal de coordination chargé d'appliquer les mesures d'harmonisation des données et de procéder aux contrôles de qualité s'y rapportant⁴⁰.

Le taux d'erreur de facturation était d'environ 2 % au départ; il est entre-temps descendu à moins de 1% – soit 3000 factures erronées par mois (état: octobre 2020)⁴¹. Au-delà des erreurs d'adressage dues à des données erronées concernant la formation des ménages, ce chiffre inclut également des erreurs de facturation imputables à d'autres

³¹ Audition de l'OFCOM du 2.7.2018.

³² Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

³³ Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019.

³⁴ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019 et courriel de l'OFCOM à la CdG-E du 19.6.2020

³⁵ Art. 58 ORTV. La perception de la redevance des entreprises incombe à l'Administration fédérale des contributions (AFC) [art. 70a LRTV]. Cet aspect n'est pas examiné dans le cadre du présent rapport.

³⁶ Art. 62, al. 3, ORTV

³⁷ Art. 64 ORTV

³⁸ Art. 69g LRTV et art. 67, al. 3, ORTV

³⁹ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

⁴⁰ Art. 9 LHR

⁴¹ Courriel de l'OFCOM à la CdG-E du 12.10.2020.

causes⁴². L'OFCOM estime que ce taux est bas, considérant notamment que l'OFS tolère un taux d'erreur de 2 % pour la saisie de l'EGID et de l'EWID par les communes⁴³. L'OFCOM a indiqué que, compte tenu du nombre élevé de factures (3,6 millions), le taux d'erreur imputable à Serafe avait toutefois entraîné l'envoi d'un nombre impressionnant de factures erronées⁴⁴.

Selon l'OFCOM, les erreurs d'adressage sont principalement dues à un problème dans la formation des ménages au moyen de l'EGID et de l'EWID⁴⁵, qui s'explique elle-même de plusieurs manières. La principale source d'erreurs identifiée en la matière (56 % des erreurs) consiste en des inscriptions incorrectes de l'EGID et de l'EWID, dues en partie à des erreurs de frappe dans la saisie des données relatives aux ménages ou à l'annonce tardive de déménagements⁴⁶. Par ailleurs, certaines modifications apportées à des constructions n'ont pas été signalées dans les règles; de telles erreurs peuvent être corrigées dès qu'elles sont décelées⁴⁷. Outre les données erronées relatives aux ménages, l'OFCOM a cité, comme autres causes des erreurs d'adressage, la correction d'anciennes données CSV⁴⁸, l'utilisation des données fournies en décembre 2018, des déménagements ordinaires et des problèmes ponctuels dans certains cantons⁴⁹.

La CdG-E a cherché à déterminer les raisons pour lesquelles ces erreurs avaient pu se produire. À cet égard, l'OFCOM a évoqué, d'une part, la structure décentralisée du système de *récolte des données*, qui laisse aux cantons le soin de déterminer quel service recueille les données et tient les registres, et de quelle manière il doit s'y prendre⁵⁰. L'office a également souligné les disparités cantonales en ce qui concerne la *livraison* mensuelle des données à Serafe, effectuée soit directement par les communes, soit de manière centralisée, par les cantons⁵¹. En outre, peu après le changement de système, le format des données ne répondait pas dans tous les cantons à la

⁴² L'OFCOM a cité, comme autres causes des erreurs de facturation, des méthodes de paiement erronées, des changements de rythme de paiement ou de débiteur, la non-prise en considération de l'exonération de la redevance et d'autres aspects juridiques (courriel de l'OFCOM à la CdG-E du 19.6.2020).

⁴³ Le taux d'erreur toléré par l'OFS en ce qui concerne l'EGID et l'EWID figure dans un document que l'OFS a établi en se fondant sur l'art. 10 de l'ordonnance du 21.11.2007 sur l'harmonisation de registres (OHR; RS **431.021**) [OFS, Explication des messages d'erreur et des valeurs seuils, 9.3.2016, www.ofs.admin.ch > Office fédéral de la statistique > Registres > Registres des personnes > Livraison à la statistique > Qualité (état: 8.7.2020)]. (Courriel de l'OFCOM à la CdG-E du 7.7.2020).

⁴⁴ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

⁴⁵ Pour environ 1 % des factures envoyées, des données incorrectes concernant la formation du ménage ont conduit à une facturation erronée. Si l'on ajoute les autres causes d'erreur mentionnées, on arrive à un taux d'erreur total de 2 % (début 2019) et de 1,5 % (fin du premier semestre 2020).

⁴⁶ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

⁴⁷ Courriel de l'OFCOM à la CdG-E du 7.7.2020.

⁴⁸ CSV signifie *comma-separated values*; il s'agit d'un format de données fréquemment utilisé pour l'enregistrement et l'échange de données textuelles.

⁴⁹ Erreurs de Serafe lors du passage de la norme CSV à la norme eCH dans les cantons de Schwytz et de Glaris, utilisation de données provenant d'une base de test en lieu et place des données actuelles dans deux ou trois cantons (lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019).

⁵⁰ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

⁵¹ Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019.

norme souhaitée⁵². D'autre part, l'OFCOM a indiqué que l'échange d'informations entre lui-même et les communes en prévision du changement de système n'avait pas très bien fonctionné dans certains cantons: la répartition des compétences n'était pas toujours très claire, ce qui peut aussi expliquer, selon l'office, les problèmes d'adressage.

La CdG-E constate que les cantons et les communes ne partagent pas entièrement le point de vue de l'OFCOM. La présidente de l'Association suisse des services des habitants (ASSH) estime que le problème des adresses erronées établies sur la base de l'EGID et de l'EWID était inévitable. Celle-ci a souligné que les registres des habitants étaient tenus correctement, mais que les déménagements étaient nombreux, si bien que des indications incorrectes apparaissent même lorsque des données correctes sont livrées chaque mois⁵³. Le service cantonal du registre des personnes de Bâle-Campagne a, pour sa part, estimé que les informations provenant des registres des habitants n'étaient tout simplement pas appropriées pour établir la composition des ménages⁵⁴. Enfin, considérant que la correction des données et la livraison d'informations très détaillées entraînent une surcharge de travail importante, l'Association des communes suisses (ACS) a indiqué qu'elle entendait facturer à la Confédération ces prestations que les services du contrôle des habitants doivent assumer en sus; c'est ce qu'a révélé un article paru en juin 2020⁵⁵.

Au mois de mai 2020, Serafe a commis une erreur de production dans le processus de facturation et 224 000 ménages ont reçu la facture de la redevance radio/TV à double⁵⁶. En réponse à une question de la CdG-E, l'OFCOM a déclaré qu'il s'agissait d'une erreur isolée, très regrettable, due au fait que, dans l'entreprise externe chargée de l'impression, les données de facturation d'un mois avaient été malencontreusement remplacées par les données d'un autre mois. L'office a indiqué qu'il analyserait en détail l'incident avec Serafe. Cette double facturation n'a causé aucun désavantage financier aux ménages concernés, Serafe ayant remboursé les montants payés en double⁵⁷.

52 Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019.

53 «Radio- und TV-Gebühren: Serafe verschickt pro Monat 5000 falsche Rechnungen an Haushalte», *Aargauer Zeitung*, 4.6.2020.

54 «So kam es zum Adress-Chaos bei der Billag-Nachfolgerin», *Basler Zeitung*, 16.1.2019.

55 «Fehlerhafte Rechnungen: «Serafe schiebt bei eigenem Versagen die Schuld anderen zu»», *Aargauer Zeitung*, 12.6.2020.

56 «Doppelt Rundfunkgebühr in Rechnung gestellt: Serafe räumt Fehler ein», *NZZ Online*, 8.6.2020.

57 Art. 59, al. 2, ORTV, courriel de l'OFCOM à la CdG-E du 19.6.2020.

2.3 Gestion des problèmes d'adressage

L'OFCOM a insisté, devant la CdG-E, sur le fait qu'il avait suivi de près les activités de Serafe avant et après l'envoi des premières factures en janvier 2019. Eu égard aux nombreuses questions posées par les citoyens aux communes et à la surcharge de ces dernières, un groupe d'accompagnement a ainsi été institué ce même mois afin de permettre la résolution des problèmes d'adressage. Constitué de représentants de l'ASSH, des services cantonaux de coordination, de Serafe, de l'OFCOM et de l'OFS, ce groupe s'est réuni à intervalles réguliers, sous la houlette de l'OFCOM, durant les mois qui ont suivi. Le 22 janvier 2019, Serafe a été désignée comme «unique point de contact» pour les problèmes d'adressage, afin de décharger les communes.

Les séances du groupe d'accompagnement ont notamment été consacrées à la conception et à la planification du processus de feed-back concernant les données d'adressage erronées. La saisie et la correction des données d'adressage étant du ressort des communes, il fallait trouver une façon de faire passer le feed-back de Serafe – qui a réceptionné les réclamations de la population en sa qualité d'interlocuteur unique – aux communes, de sorte que les données erronées puissent être rectifiées dans les registres des habitants⁵⁸.

Le développement du processus de feed-back a pris beaucoup de temps, les communes ayant des attentes très diverses quant au type de feed-back souhaitable, selon l'OFCOM⁵⁹. Après plusieurs modifications des formulaires correspondants, la Confédération et les cantons se sont finalement mis d'accord sur un processus de feed-back, qui a été lancé à l'automne 2019. Les services du contrôle des habitants de toutes les communes ont parallèlement été informés du processus par lettre⁶⁰. En mai 2020, l'OFCOM a indiqué à la CdG-E que la qualité des données des registres s'était constamment améliorée depuis, grâce au feed-back régulier concernant les erreurs d'adressage⁶¹. Il a ajouté que Serafe examinait comment rendre l'échange d'informations plus efficace, la correction des données prenant encore beaucoup de temps. Un portail Internet permettrait par exemple d'échanger des informations par voie électronique. L'objectif à long terme serait de faire des communes le point de contact pour tous les problèmes d'adressage, étant donné qu'elles seules peuvent évaluer et traiter les feed-back; pour l'instant, Serafe demeure cependant le «premier point de contact» pour les questions relatives à la facturation⁶². Pour les demandes des clients qui se rapportent clairement aux données personnelles, à l'adressage ou à la formation du ménage, Serafe redirige les personnes concernées, depuis le 6 juin 2019, vers le service du contrôle des habitants compétent⁶³.

À l'OFCOM également, les problèmes d'adressage et le travail d'information qui en a découlé ont conduit à un important surcroît de travail. Au cours des trois premiers mois qui ont suivi le changement de système, l'office a reçu de très nombreuses réclamations et demandes de citoyens à propos de données d'adressage incorrectes, de

⁵⁸ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

⁵⁹ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

⁶⁰ Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 30.9.2019.

⁶¹ Audition de l'OFCOM du 28.5.2020.

⁶² Audition de l'OFCOM du 28.5.2020.

⁶³ Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 30.9.2019.

paiements échelonnés et des méthodes de paiement. Le travail supplémentaire qui en a découlé à court terme pour la section Redevances de radio et télévision a pu être effectué grâce à l'aide de collaborateurs des autres sections de la division Médias⁶⁴. Selon les indications de l'office, la charge actuelle que l'OFCOM doit assumer en lien avec la nouvelle redevance radio/TV correspond aux prévisions, si bien que les ressources disponibles à cet effet sont suffisantes⁶⁵.

2.4 Recettes provenant de la redevance radio/TV

En avril 2019, l'OFCOM a assuré à la CdG-E que les erreurs d'adressage n'auraient aucune répercussion sur les redevances dues par les ménages⁶⁶. Pour éviter que des personnes ne reçoivent des rappels envoyés par erreur, il a toutefois été décidé qu'aucun rappel de paiement ne serait adressé dans un premier temps. En décembre 2019, une fois que le processus de feed-back était lancé et que la qualité des données livrées par les cantons était suffisante, Serafe a envoyé 25 000 premiers rappels. L'entreprise a envoyé 10 000 rappels supplémentaires en février 2020. Dans l'ensemble, les rappels ont été suivis du paiement de la redevance due⁶⁷.

Selon l'OFCOM, les bons résultats obtenus avec l'envoi des rappels coïncident avec la bonne disposition générale des ménages à s'acquitter de la redevance radio/TV. Sur la base du premier rapport trimestriel que lui a transmis Serafe en avril 2019, l'office a relevé que le nombre de ménages privés soumis à la redevance et le montant des recettes provenant de la redevance correspondaient aux prévisions⁶⁸. En mai 2020, l'OFCOM a informé la CdG-E que, en raison de l'augmentation du nombre de nouveaux ménages et des chiffres plus bas que prévu concernant les demandes d'exonération, le niveau des recettes dépassait même quelque peu les estimations initiales. Ce constat a finalement amené le Conseil fédéral à décider d'abaisser le montant de la redevance à partir de 2021⁶⁹. Durant la première année qui a suivi le changement de système (de janvier à décembre 2019), la perception de la redevance radio/TV auprès des ménages privés a généré 1,46 milliard de francs de recettes; quant à la redevance acquittée par les entreprises, elle a rapporté 167 millions de francs⁷⁰.

2.5 Accomplissement des tâches par Serafe

Lorsque les problèmes d'adressage se sont posés début 2019, Serafe a dû faire face, en tant qu'organe de perception, à des défis aussi importants qu'inattendus. Au moment du premier envoi, en janvier 2019, les collaborateurs de l'entreprise n'étaient pas encore tous informés des problèmes potentiels relatifs à la formation des ménages

⁶⁴ Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019.

⁶⁵ Audition de l'OFCOM du 28.5.2020.

⁶⁶ Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019.

⁶⁷ Audition de l'OFCOM du 28.5.2020.

⁶⁸ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

⁶⁹ «La redevance de radio-télévision 30 francs plus avantageuse dès 2021», communiqué de presse du Conseil fédéral du 16.4.2020.

⁷⁰ Audition de l'OFCOM du 28.5.2020.

au moyen de l'EGID et de l'EWID; on était en effet parti du principe que les particuliers concernés s'adresseraient aux services du contrôle des habitants pour les problèmes en question. Cette situation a induit pour les clients un très long temps d'attente au téléphone. Serafe a par la suite dû engager des collaborateurs supplémentaires, développer son centre d'appels et former son personnel en fonction de la nouvelle situation. À partir d'avril 2019, le nombre de demandes provenant de la population a diminué, le temps d'attente a raccourci et les effectifs ont été réduits en conséquence⁷¹.

Selon l'OFCOM, c'est clairement peu après l'envoi des premières factures que Serafe a dû faire face à la plus grande charge de travail. Comme l'envoi des factures a par la suite été échelonné, l'entreprise a dès lors enregistré une fois par mois, après chaque envoi, une forte augmentation des demandes en provenance de la population. Le service d'appels doit encore faire face à des phases de surcharge, compte tenu de la complexité de certaines demandes et du facteur du plurilinguisme, qui compliquent la planification des ressources. L'OFCOM tient compte de ce contexte et reconnaît que la situation s'est améliorée. Néanmoins, il attend toujours de Serafe qu'elle réduise le temps d'attente pour les personnes qui s'adressent à son centre d'appels⁷².

En tant qu'autorité de surveillance légale et financière⁷³, l'OFCOM est en contact permanent avec Serafe. L'office a systématiquement indiqué à la CdG-E qu'il évaluait de manière positive l'accomplissement des tâches par le nouvel organe de perception. La LRTV oblige Serafe à publier un rapport sur ses activités et ses comptes annuels⁷⁴. L'entreprise s'est acquittée pour la dernière fois de cette obligation à la fin avril 2020⁷⁵.

L'OFCOM estime que des mesures doivent encore être prises en ce qui concerne les dossiers en suspens. Depuis l'introduction du nouveau système de redevance, Serafe a dû faire face à 1,15 million de demandes, qui se rapportaient notamment à des problèmes d'adressage, à l'exonération de la redevance ou à la possibilité d'une facturation trimestrielle. Les dossiers en suspens ont été traités régulièrement et, en l'état, 93 % d'entre eux ont été liquidés. L'OFCOM est d'avis qu'il faudrait répondre plus rapidement aux demandes de la population, alors que Serafe traite actuellement les demandes des communes en priorité. En mai 2020, l'office a indiqué à la CdG-E qu'il était encore nécessaire d'améliorer le traitement des dossiers en suspens, mais qu'on était sur la bonne voie sur ce point⁷⁶.

Dans l'ensemble, l'OFCOM considère que la collaboration avec Serafe est très bonne, y compris en ce qui concerne les défis à venir, tels que la poursuite de l'amélioration de la qualité des données, l'abaissement du montant de la redevance à partir de 2021 et les travaux préparatoires en vue de la mise en œuvre, en 2021, de la loi relative au

⁷¹ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

⁷² Audition de l'OFCOM du 28.5.2020.

⁷³ Art. 69d, al. 2, LRTV en relation avec l'art. 64 ORTV.

⁷⁴ Art. 69e, al. 4, LRTV

⁷⁵ Audition de l'OFCOM du 28.5.2020.

⁷⁶ Audition de l'OFCOM du 28.5.2020.

remboursement forfaitaire aux ménages de la TVA perçue sur la redevance de réception de radio et de télévision⁷⁷. L'erreur de production qui, en mai 2020, s'est traduite par l'envoi de factures en double, ne change rien à ce bilan d'ensemble positif que tire l'office, ainsi que celui-ci l'a confirmé à la CdG-E en juin 2020⁷⁸.

Les investigations de la CdG-E n'ont pas encore permis de chiffrer les coûts supplémentaires occasionnés à Serafe du fait des problèmes d'adressage et de la décision de l'OFCOM de faire de l'entreprise «l'unique point de contact» des citoyens en cas de questions. La question se pose de savoir dans quelle mesure le travail supplémentaire accompli par Serafe fait partie de son cahier des charges⁷⁹. Ce cahier des charges définit Serafe comme l'interlocuteur des communes, mais il ne prévoit pas que l'entreprise soit l'interlocuteur unique s'agissant des demandes de la population concernant les erreurs d'adressage⁸⁰. D'après les informations fournies par l'OFCOM en mai 2020, Serafe a fait valoir une charge de travail supplémentaire pour les années 2018 et 2019 qui ne ferait pas partie de son cahier des charges⁸¹. L'entreprise a informé l'office le 4 juin 2020 de son intention de présenter une demande pour cette charge de travail supplémentaire. En octobre 2020, l'OFCOM a informé la commission que Serafe était en train de compléter la demande en question et d'établir une justification détaillée des coûts supplémentaires qu'elle comptait faire valoir⁸².

2.6 Enseignements généraux tirés des problèmes d'adressage

Dans l'ensemble, l'OFCOM estime que le passage au nouveau système de redevance, début 2019, a bien fonctionné, comme il l'a indiqué à la CdG-E à plusieurs reprises⁸³. Il souligne que, pour apprécier les problèmes d'adressage, il ne faut pas oublier que le nouveau système est fondé sur une nouvelle source de données et qu'un tel changement de système n'avait jamais été réalisé auparavant. Les travaux préparatoires ont pris beaucoup de temps. Néanmoins, moyennant l'amélioration continue de la qualité des données, l'office estime que ces travaux pourront également profiter à des applications qui seront développées à l'avenir dans le domaine de la cyber-administration sur la base des données des registres des habitants⁸⁴.

Les enseignements que l'OFCOM tire du changement de système et des défis liés à ce processus concernent avant tout la communication avec les différents acteurs. Comme cela a été expliqué plus haut, les représentants de l'office ont admis que ce dernier n'avait pas accordé suffisamment d'importance à la communication avec les

⁷⁷ Message du 27.11.2019 concernant la loi fédérale relative à l'indemnité forfaitaire octroyée pour la taxe sur la valeur ajoutée perçue sur la redevance de réception de radio et de télévision (FF 2019 7725).

⁷⁸ Courriel de l'OFCOM à la CdG-E du 19.6.2020.

⁷⁹ Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019.

⁸⁰ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

⁸¹ Audition de l'OFCOM du 28.5.2020.

⁸² Courriel de l'OFCOM à la CdG-E du 12.10.2020.

⁸³ Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019, auditions de l'OFCOM du 24.6.2019 et du 28.5.2020.

⁸⁴ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

communes et les cantons. Il n'avait pas été en contact direct avec les communes, mais s'était plutôt adressé aux services cantonaux de coordination. Or, la structure décentralisée du système de récolte des données aurait nécessité une communication et un soutien étendus et actifs de la part de l'OFCOM⁸⁵.

L'entreprise Serafe a, elle aussi, été fortement sollicitée lors de l'apparition des problèmes consécutifs au changement de système, à tel point qu'elle a dû être plus étroitement suivie par l'OFCOM (cf. ch. 2.5). Ce dernier a réagi aux dysfonctionnements constatés en matière de communication et d'assistance et a renforcé ses contacts avec les communes – par l'intermédiaire de l'Union des villes suisses (UVS) et de l'ACS –, d'une part, et avec Serafe, d'autre part. Selon l'OFCOM, il est important que, à l'avenir, les acteurs concernés soient mieux informés des difficultés qui peuvent se présenter, de manière à éviter qu'ils ne doivent réagir dans l'urgence⁸⁶. L'office considère que la collaboration évolue de manière positive des deux côtés⁸⁷.

Par ailleurs, répondant à une question de la CdG-E, l'OFCOM a estimé qu'il n'était pas nécessaire d'adapter ou de préciser les bases légales en réaction aux problèmes d'adressage⁸⁸.

3 Appréciation de la CdG-E

Se fondant sur les faits décrits au chap. 2 et en sa fonction d'organe de haute surveillance parlementaire, la CdG-E évalue dans ce chapitre la manière dont l'OFCOM a agi en tant qu'autorité de surveillance de l'organe de perception de la redevance radio/TV. Elle adresse sur cette base deux recommandations au Conseil fédéral.

La commission regrette que le passage de l'ancien au nouveau système de redevance, début 2019, ait engendré les problèmes cités plus haut – envoi d'une facture erronée à plusieurs milliers de ménages; long temps d'attente en cas de questions; services du contrôle des habitants de nombreuses communes submergés d'appels. Les problèmes d'adressage ont suscité de l'incertitude au sein de la population, des cantons et des communes, nuisant fortement à la réputation de l'entreprise Serafe, nouvellement fondée.

Avant le changement de système, l'OFCOM s'était toujours montré positif, dans ses échanges avec la CdG-E et le CDF, sur les travaux préparatoires de Serafe. Les événements de début 2019 ont montré que cette appréciation ne correspondait pas totalement à la réalité.

La CdG-E relève que l'office s'est intéressé tôt et de manière approfondie aux préparatifs du changement et qu'il a pris contact avec les acteurs concernés. L'OFCOM s'est ainsi adressé à l'OFS afin d'identifier la base de données idoine pour la formation des ménages. À partir de juillet 2017, la responsabilité de la préparation opérationnelle de la livraison des données incombait au nouvel organe de perception; elle a toujours été réglée clairement. En avril 2018, Serafe a présenté un concept relatif à la

⁸⁵ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

⁸⁶ Audition de l'OFCOM du 24.6.2019.

⁸⁷ Audition de l'OFCOM du 28.5.2020.

⁸⁸ Lettre de l'OFCOM à la CdG-E du 26.4.2019.

formation des ménages, que l'OFCOM a examiné et jugé pertinent. Fin mai 2018, l'office a réalisé avec succès chez Serafe un test de facturation et en juin 2018, il a confirmé, à l'occasion de divers contrôles, la qualité des données livrées par les services du contrôle des habitants. Compte tenu des travaux précités réalisés par l'OFCOM, la CdG-E ne décèle aucun indice laissant penser que l'office aurait fondamentalement négligé la préparation du changement de système.

La commission considère toutefois que l'office a accordé, durant la phase préparatoire, trop peu d'attention à deux éléments. Premièrement, avant le changement, il n'a pas communiqué assez directement avec les cantons et, en particulier, avec les communes, si bien que les services du contrôle des habitants ont par la suite été submergés par les très nombreuses réactions provenant de la population. L'office en a tiré de lui-même les leçons qui s'imposaient et, depuis l'apparition des problèmes d'adressage, il a renforcé la collaboration avec les cantons et les communes, ce dont la CdG-E se félicite.

Deuxièmement, l'OFCOM a sous-estimé les risques découlant de la source de données utilisée. Constatant que la principale source d'erreurs est liée aux indicateurs utilisés pour établir la formation du ménage – l'EGID et l'EWID –, la commission reconnaît que la préparation des données constituait un défi de taille, étant donné que l'on ne pouvait pas se référer à des banques de données précédemment utilisées ni à des expériences passées en la matière. La structure décentralisée du système de récolte des données et de livraison des données à Serafe a encore compliqué la situation. Néanmoins, quand bien même aucun élément concret ne laissait présager, au cours de la phase préparatoire, des problèmes relatifs au traitement des données, il faut souligner que le concept concernant la formation des ménages était utilisé pour la première fois dans le cadre de la perception de la redevance radio/TV: il comportait donc forcément un risque d'erreur. S'y ajoute le fait que, selon les cantons, on ne peut éviter des erreurs d'inscription dans l'EGID et l'EWID; il fallait par conséquent s'attendre à des problèmes d'adressage. La commission relève toutefois, dans ce contexte, que la base de données utilisée pour la formation des ménages est améliorée en permanence et qu'elle pourra également servir à d'autres domaines à l'avenir.

Selon la CdG-E, en faisant de Serafe l'interlocuteur unique pour les demandes de la population et en renforçant les contacts avec les communes, l'OFCOM a réagi de manière correcte et rapide aux problèmes d'adressage qui se sont posés début 2019. La commission reconnaît que les efforts de l'office visant à réduire le nombre de factures erronées ont contribué à améliorer la situation. Le développement du processus de feed-back permet de corriger les données d'adressage erronées et d'améliorer constamment la qualité des données. Au mois d'octobre 2020, le taux d'erreur de facturation, qui tend à diminuer, était de 1% environ. Bien que cette évolution soit réjouissante et que le taux en question soit inférieur à la limite tolérée par l'OFS, la commission regrette que des milliers de ménages reçoivent encore chaque mois une facture erronée.

Par conséquent, la CdG-E attend du Conseil fédéral qu'il examine, en collaboration avec les cantons et les communes, comment la qualité des données relatives aux ménages servant de base à la perception de la redevance radio/TV peut être améliorée. Elle attend par ailleurs que l'échange de données entre Serafe et les services cantonaux et communaux compétents continue d'être optimisé, grâce par exemple à la mise en

place du processus électronique envisagé. Pour la commission, il est important qu'une communication active soit entretenue avec les cantons et les communes, afin de pouvoir déceler suffisamment tôt, le cas échéant, la nécessité d'intervenir au niveau de la structure du système de récolte et de livraison des données ou des bases légales.

Recommandation 1 – Améliorer la qualité des données servant de base à la facturation

Le Conseil fédéral est prié d'examiner, en collaboration avec les cantons et les communes, comment la qualité des données relatives aux ménages servant de base à la perception de la redevance radio/TV peut être améliorée, et de faire part de ses conclusions à ce sujet.

Dans ce cadre, il examinera notamment la possibilité d'améliorer l'échange de données entre Serafe et les services cantonaux et communaux compétents, notamment par le biais d'une numérisation plus poussée du flux d'information.

En plus de l'amélioration continue de la qualité des données et de l'échange avec les cantons et les communes, deux points demeurent ouverts du point de vue de la commission. Premièrement, Serafe compte toujours des dossiers en suspens en lien avec les demandes qui se sont accumulées après le changement de système. En mai 2020, l'OFCOM a indiqué à la CdG-E que s'il était certes impossible de liquider tous les dossiers en suspens, en raison de l'arrivée de nouvelles demandes, le nombre de requêtes en attente de réponse restait malgré tout trop important. De plus, il arrive encore, une fois par mois, que le centre d'appels de Serafe soit submergé et que les clients doivent attendre trop longtemps. Par ailleurs, la CdG-E a été informée que, en mai 2020, de nouveaux problèmes s'étaient posés lors de l'envoi des factures de Serafe, si bien que 224 000 ménages ont reçu une facture en double. La commission attend de l'OFCOM, en tant qu'autorité de surveillance, qu'il continue de suivre étroitement Serafe, qu'il intervienne immédiatement en cas de problème et qu'il veille à ce que le nombre de dossiers en suspens diminue et à ce que les erreurs constatées ne soient pas reproduites.

Un autre point ouvert concerne les coûts potentiels que la Confédération devra prendre en charge en relation avec les problèmes d'adressage et les travaux supplémentaires qui en ont découlé. Ce point concerne d'une part Serafe, qui, ayant été désignée en janvier 2019 interlocuteur unique, a eu besoin d'effectifs beaucoup plus importants que prévu. En octobre 2020, l'office a déclaré à la commission que l'entreprise avait certes fait valoir des travaux supplémentaires qui ne feraient pas partie de son cahier des charges, mais qu'elle était encore en train de compléter la demande correspondante. D'autre part, les services du contrôle des habitants ont également dû assumer des coûts supplémentaires en raison des problèmes d'adressage; selon un article paru en juin 2020, l'ACS entend facturer ces coûts à la Confédération.

Recommandation 2 – Déterminer les coûts supplémentaires liés aux problèmes d’adressage

Le Conseil fédéral est prié de s’assurer que les coûts supplémentaires liés aux problèmes d’adressage seront établis le plus rapidement possible. Dans ce cadre, il est invité à déterminer si et dans quelle mesure la Confédération doit prendre en charge les coûts supplémentaires auxquels Serafe et les services du contrôle des habitants des communes ont dû faire face et s’il faut s’attendre à d’autres coûts supplémentaires liés au nouveau système de redevance. Le Conseil fédéral est prié d’informer la CdG-E et le public des résultats de ses démarches.

4 Suite de la procédure

La CdG-E clôt provisoirement, avec le présent rapport succinct, son enquête relative au domaine considéré. Elle invite le Conseil fédéral à tenir compte, pour ses futurs travaux, des constatations et recommandations qu’elle a formulées au chap. 3 et le prie de bien vouloir lui remettre un avis à ce sujet d’ici au 25 janvier 2021.

Considérant que certains points demeurent ouverts – conséquences financières des problèmes d’adressage, dossiers en suspens chez Serafe, adaptations éventuelles du système de récolte des données –, la commission se réserve le droit de rouvrir ce dossier en cas de nouveaux événements. Elle se tiendra informée de l’évolution de la situation, s’agissant notamment du taux d’erreur de facturation, afin d’engager des mesures supplémentaires en cas de besoin.

13 octobre 2020

Au nom de la Commission de gestion
du Conseil des États:

La présidente, Maya Graf

La secrétaire, Beatrice Meli Andres

Le président de la sous-commission DFI/DETEC,
Marco Chiesa

Le secrétaire de la sous-commission DFI/DETEC,
Nicolas Gschwind

Liste des abréviations utilisées

ACS	Association des communes suisses
AFC	Administration fédérale des contributions
ASSH	Association suisse des services des habitants
CDF	Contrôle fédéral des finances
CdG-E	Commission de gestion du Conseil des États
CdG-N	Commission de gestion du Conseil national
CdG-N/E	Commissions de gestion des Chambres fédérales
DETEC	Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication
DFI	Département fédéral de l'intérieur
EGID	identificateur fédéral de bâtiment
EWID	identificateur fédéral de logement
LHR	loi fédérale du 23 juin 2006 sur l'harmonisation des registres des habitants et d'autres registres officiels de personnes (loi sur l'harmonisation de registres, LHR, RS 431.02)
LParl	loi du 13 décembre 2002 sur l'Assemblée fédérale (loi sur le Parlement, LParl, RS 171.10)
LRTV	loi fédérale du 24 mars 2006 sur la radio et la télévision (LRTV, RS 784.40)
OFCOM	Office fédéral de la communication
OFS	Office fédéral de la statistique
OHR	ordonnance du 21 novembre 2007 sur l'harmonisation de registres (OHR, RS 431.021)
ORTV	ordonnance du 9 mars 2007 sur la radio et la télévision (ORTV, RS 784.401)
Serafe AG	organe suisse de perception de la redevance radio/TV
UVS	Union des villes suisses