

Bataille rangée autour des adresses

► **Les erreurs d'adressage** dans de nombreuses factures de Serafe fâchent les contrôles des habitants.

Les premières factures de Serafe, qui succède à Billag depuis le 1^{er} janvier pour percevoir la redevance radio-TV, donnent des maux de tête à beaucoup de monde. De nombreux envois sont mal adressés. Assaillis de réclamations, les contrôles des habitants sont fâchés et l'ont fait savoir. Une séance de crise a déjà eu lieu la semaine passée à Zurich, une autre doit avoir lieu aujourd'hui entre une délégation de l'Association suisse des services des habitants (ASSH) et l'Office fédéral de la communication (OFCOM), qui annonce des améliorations rapides.

«Nos lignes de téléphone sont saturées, explique Dominique Monod, chef du Service du contrôle des habitants de Lausanne et membre du comité de l'ASSH. Les gens ont lu qu'en cas d'erreur, ils doivent s'adresser au contrôle des habitants de leur commune. Mais nos services se retrouvent à devoir répondre à des questions sur l'encaissement, l'exemption ou des délais supplémentaires de paiement. Oui, nous sommes assez fâchés.»

«Beaucoup de travail»

Tant l'OFCOM que Serafe montrent de la compréhension pour ces irritations. «Nous avons aussi commis des erreurs, admet Erich Hey-



Serafe a succédé à Billag le 1^{er} janvier pour percevoir la redevance radio-TV.

ARCHIVES KEY

nen, porte-parole de Serafe. Mais il est faux de parler de faux départ. «Ce sont surtout les petites communes qui rencontrent des problèmes, indique de son côté Caroline Sauser, cheffe de la communication de l'OFCOM. Nous comprenons que 50 appels pour un village, c'est beaucoup de travail.»

Une séance a eu lieu mercredi dernier à Zurich. L'ASSH y a regretté n'avoir pas été intégrée à la préparation de la nouvelle redevance depuis le début. «Nous avions averti en novembre 2015, lors de la révision de l'ordonnance concernée, que l'identificateur fédéral de bâtiment (EGID) et l'identificateur fédéral de loge-

ment (EWID) ne sont pas adaptés pour des tâches de facturation. Mais nous n'avons pas été consultés et maintenant nous nous en prenons plein la figure.» Selon l'Office fédéral de la statistique, ces identifiants permettent de «déterminer pour chaque personne, le ménage auquel elle appartient.»

Pourquoi l'OFCOM n'a-t-elle pas consulté l'ASSH? «Nous nous sommes adressés aux cantons qui centralisent dans la grande majorité les données des communes», répond Caroline Sauser. Malheureusement, l'information n'a pas été suffisamment relayée aux communes. Quant aux deux identifiants statisti-

ques, «il n'y avait pas d'autre solution, assure la porte-parole. Il ne faut pas oublier que cela a permis de faire baisser la facture à 365 francs par an, soit 86 francs de moins.»

Source d'erreurs possible, admet Serafe: l'utilisation, en concertation avec l'OFCOM, des données récoltées jusqu'à fin novembre 2018 et non fin décembre. À Lausanne par exemple, cela représente environ 2000 mutations.

Dominique Monod admet aussi que «des données peuvent aussi ne pas être à jour chez nous. Les habitants n'annoncent pas toujours à temps leur arrivée dans une commune, ou leur départ. Et nous faisons aussi des erreurs.» La vil-

le de Lausanne a toutefois pu analyser jusqu'ici 10 des cas d'erreurs annoncés. «Seuls six cas ont conduit à des corrections.»

Sur la même facture

Une des plaintes les plus courantes porte sur le fait que des personnes et leurs voisins sont inscrits sur la même facture. «Cela peut provenir du fait que les registres EGID et EWID ne sont pas traités de la même manière partout», avance Erich Heynen. Il insiste: «Nous n'avons pas la base légale pour modifier ces données et donc, le cas échéant, pour les corriger.»

L'OFCOM, qui est en train d'analyser les problèmes pour savoir où les erreurs se sont produites, et l'ASSH se rencontrent à nouveau aujourd'hui. «Il faut voir comment venir en aide à l'ASSH», annonce Caroline Sauser.

Mais selon elle, «le problème va aller en diminuant car les corrections ont déjà été faites». En outre, dès février, 300 000 factures seront envoyées chaque mois, au lieu de cet envoi initial de 3,6 millions.

De son côté, Serafe est en train de préparer, indique Erich Heynen, «l'ajout d'explications sur le site internet et sur les prochains courriers». «Les gens qui appellent notre centre d'appel doivent attendre de longues minutes, et j'en suis désolé. Nous allons le renforcer dès vendredi, d'environ un tiers de collaborateurs en plus à une centaine de personnes.» Pour mémoire, c'est Callpoint, l'entreprise ayant repris les collaborateurs de Billag, l'ancien organe de perception de la redevance, qui est mandaté pour répondre aux appels.

ARIANE GIGON ET THIERRY JACOLET

Dans le Jura, on attend les factures

► La plupart des communes jurassiennes ne sont pour le moment pas (encore) submergées par des réclamations de citoyens. Selon nos informations, seuls les habitants des Genevez et des Bois avaient reçu hier leur facture pour la redevance radio-télévision envoyée par la société Serafe. Deux erreurs ont été communiquées aux autorités. Selon Yann Voillat, responsable du registre cantonal des habitants, les factures de Serafe dans ces deux cas ont pris en compte des personnes qui n'habitaient plus dans le ménage en question.

► Alors que certains problèmes de facturation ont déjà suscité la grogne dans le Jura bernois, les communes jurassiennes ne savent ainsi pour le moment toujours pas à quelle sauce elles seront mangées «Nous recommandons aux citoyens qui recevraient une facture avec des données erronées de contacter directement Serafe et de ne pas nous appeler», conseille par exemple David Comte, préposé au Contrôle des habitants à la ville de Delémont, qui appréhende les prochains jours. BFL