



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question Brodard Claude

2023-GC-23

Serafe : retard incompréhensible et préjudiciable dans la perception des redevances

I. Question

C'est avec étonnement et un brin d'agacement que j'ai reçu, la semaine dernière, une facture de redevance radio-tv en provenance de l'organisme d'encaissement Serafe AG d'un montant de 1337.50 francs. Cette facture, bien trop tardive, me parvient sans lettre d'accompagnement qui pourrait expliquer ce retard et sans possibilité de paiement par acomptes par exemple vu le montant élevé. La redevance demandée intègre la période allant du 1^{er} juin 2019 au 31 mai 2023. Cette situation est incompréhensible car ni mon ménage ni mon domicile n'ont changé durant la période considérée.

De nombreux proches, dont certains sont retraités ou de condition modeste, m'ont relaté avoir subi le même sort. Ils se trouvent très probablement en difficulté pour payer cette facture dans le délai imparti, soit au 31 mars 2023. Clairement, cette situation est imputable à l'organe d'encaissement. En effet, les personnes paient spontanément, dans 99 % des cas, leurs factures dès réception.

Fort de ces considérations, soucieux de ce problème organisationnel chez Serafe AG et surtout de la protection des débiteurs de la redevance, j'estime que ce problème doit faire l'objet d'un examen critique et être soumis à l'organisme d'encaissement, voire du mandant, à savoir l'OFCOM, respectivement le DETEC.

Aussi, je me permets de poser les questions suivantes au Conseil d'Etat :

1. Ces problèmes organisationnels chez Serafe et ces retards de facturation sont-ils connus de notre exécutif ? Des ménages, entreprises et débiteurs de Serafe AG se sont-ils manifestés à la suite de retards dans le cadre de cette facturation de redevances ?
2. Si oui, combien de cas sont concernés dans notre canton (approximativement) ?
3. De tels cas se sont-ils aussi portés à votre connaissance dans les autres cantons suisses ? Si oui, à quelle fréquence et pour quelles raisons ?
4. Le Conseil d'Etat va-t-il intervenir directement auprès de Serafe AG pour connaître les raisons de cette situation préjudiciable pour de nombreux citoyens ?
5. Le Conseil d'Etat va-t-il intervenir et demander à Serafe AG des facilités de paiement de ces factures en retard et dont les montants sont importants, cela par exemple de façon collective pour tous les ménages touchés et par des paiements en trois ou quatre mensualités ?
6. Le Conseil d'Etat va-t-il informer le mandant, à savoir le DETEC et l'OFCOM, de cette situation inconfortable pour les personnes touchées ?

7. Le Conseil d'Etat est-il consulté par le Conseil fédéral lors de l'attribution des mandats de perception ou leur renouvellement ?

6 février 2023

II. Réponse du Conseil d'Etat

Le Conseil d'Etat répond aux questions du député Brodard comme suit :

1. *Ces problèmes organisationnels chez Serafe et ces retards de facturation sont-ils connus de notre exécutif ? Des ménages, entreprises et débiteurs de Serafe AG se sont-ils manifestés à la suite de retards dans le cadre de cette facturation de redevances ?*

C'est uniquement par voie de presse, le 7 février 2023, que le Conseil d'Etat a appris que certains habitants d'une commune sarinoise ont reçu, après plusieurs années d'interruption et avec effet rétroactif, leurs factures de redevance de radio-télévision. Il n'a pas eu de retour spécifique en la matière de la part des entreprises ou des particuliers. Le Conseil d'Etat n'est pas en mesure de juger s'il s'agit d'une erreur concernant les informations transmises par le service compétent de la commune ou d'une erreur de la société Serafe AG. Il relève toutefois que précédemment, des problèmes d'adressage ont déjà été constatés, lesquels ont fait l'objet d'interventions parlementaires fédérales et de recommandations par la commission parlementaire compétente, laquelle assure également le suivi des mesures correctives entreprises depuis¹.

2. *Si oui, combien de cas sont concernés dans notre canton (approximativement) ?*

Comme mentionné à la question 1, le Conseil d'Etat n'a pas eu d'informations spécifiques dans le cas présent.

3. *De tels cas se sont-ils aussi portés à votre connaissance dans les autres cantons suisses ? Si oui, à quelle fréquence et pour quelles raisons ?*

Aucun cas similaire dans d'autres cantons n'a été porté récemment à la connaissance du Conseil d'Etat.

4. *Le Conseil d'Etat va-t-il intervenir directement auprès de Serafe AG pour connaître les raisons de cette situation préjudiciable pour de nombreux citoyens ?*

Le Conseil d'Etat rappelle que ce type d'intervention n'est pas de son ressort. Il n'est pas impliqué dans la relation mandataire-mandant. Il estime qu'il revient aux personnes et entreprises concernées d'être vigilantes, d'agir et de prendre les mesures pertinentes auprès du service client de la société en question.

¹ Les commissions de gestion des Chambres fédérales suivent le lancement de la nouvelle redevance depuis 2017. Voir en particulier le [communiqué de presse](#) du [23 mai 2022](#). Voir également les réponses aux interpellation Rutz Gregor [20.3108](#), Germann Hannes [20.3757](#) et à la question Schneider Schüttel [19.5172](#).

5. *Le Conseil d'Etat va-t-il intervenir et demander à Serafe AG des facilités de paiement de ces factures en retard et dont les montants sont importants, cela par exemple de façon collective pour tous les ménages touchés et par des paiements en trois ou quatre mensualités ?*

Voir réponse à la question 4.

6. *Le Conseil d'Etat va-t-il informer le mandant, à savoir le DETEC et l'OFCOM, de cette situation inconfortable pour les personnes touchées ?*

De manière générale, le Conseil d'Etat n'assume pas ce type de tâches spécifiques. Il est du ressort des personnes ou entreprises touchées d'utiliser les moyens de réclamation à disposition. Si le Conseil d'Etat devait avoir connaissance de situation similaire à plus grande ampleur, il évaluerait la nécessité d'en informer la députation aux Chambres fédérales.

7. *Le Conseil d'Etat est-il consulté par le Conseil fédéral lors de l'attribution des mandats de perception ou leur renouvellement ?*

L'OFCOM mène la procédure d'appel d'offres par ordre du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC). Le mandat actuel a été octroyé à Serafe AG par le DETEC le 7 mars 2017 jusqu'au 31 décembre 2025. L'adjudication a été faite sur la base des critères spécifiques comme l'a expliqué le DETEC en réponse à l'interpellation [17.3236](#) de la Conseillère nationale Valérie Piller Carrard.

Le Conseil d'Etat n'est pas consulté lors de l'attribution des mandats de perception ou leur renouvellement et réitère ici sa volonté de ne pas interférer dans ce processus comme il a déjà eu l'occasion de le faire en réponse à la question [2017-CE-96](#) Senti Julia/Steiert Thierry, « Perception de la redevance radio et tv – fermeture de Billag ».

4 avril 2023