



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral des finances DFF

Centrale de compensation CdC
Statistique et registres centraux

Registre UPI

Septembre 2020

Procédures de gestion des anomalies relatives au numéro AVS

Version 1.3F

Table des matières

1	But du document	3
2	Introduction.....	3
3	Principes sur lesquels s'appuient les procédures	3
4	Classification des procédures.....	4
5	Procédures découlant d'un problème avec le numéro AVS	5
5.1	Numéro non disponible dans UPI	5
5.2	Incohérence entre le numéro dans votre registre et le numéro UPI.....	6
5.3	Incohérence entre le numéro imprimé sur un support (papier ou carte) et le numéro UPI.....	6
5.4	Incohérence entre deux documents comprenant deux numéros AVS différents.....	7
6	Procédures découlant d'un problème avec les données personnelles d'identification	7
6.1	Incohérence entre les données d'identification de votre registre et celles d'UPI.....	7
6.2	Incohérence entre les données d'identification présentes sur un support (papier ou carte) et celles d'UPI	8
7	Contacts	8
8	Ressources	9

1 But du document

La plus-value offerte par le numéro AVS à la communauté de ses utilisateurs systématiques réside Ce document décrit les processus de signalement d'erreur (suspectée ou avérée) aux registres fédéraux, et la clarification des cas qui le nécessitent, dans le cadre du fonctionnement courant du registre « UPI ».

Il résume de manière synthétique la procédure à appliquer selon la situation particulière à laquelle on est confronté. Il prend la forme d'une check-list qui se veut d'un usage pratique au quotidien.

Ce document est principalement destiné aux contrôles des habitants des communes.

2 Introduction

La mise en exploitation du registre UPI à la Centrale de compensation (CdC) en 2009 et la mise en production de divers flux de gestion pour l'utilisation du numéro AVS comme identificateur de personne dans les registres prévus par la loi ont conduit à modifier certaines tâches administratives. Bien que l'introduction du numéro AVS ne change pas fondamentalement les procédures administratives en place, il s'avère nécessaire de définir les solutions de traitement en cas de problèmes liés à la gestion de cet identificateur. Dans ce cadre, les représentants des registres fédéraux de personnes ainsi que l'OFAS, la CdC et l'OFS ont élaboré des procédures de traitement permettant aux utilisateurs systématiques du numéro AVS de signaler d'éventuelles erreurs ou incohérences affectant les données d'identification associées à l'identificateur, ou l'identificateur lui-même.

Il résulte de ce travail plusieurs documents complémentaires les uns des autres. Le présent document synthétise la procédure de traitement à appliquer pour chaque type de problème rencontré.

A noter que les procédures proposées se greffent autant que possible sur des procédures administratives déjà existantes entre les services.

3 Principes sur lesquels s'appuient les procédures

- Le registre UPI publie les données officielles d'identification d'une personne physique.
- Les données d'identification proviennent dans la grande majorité des cas des registres officiels de personnes de la Confédération : Infostar (état civil), SYMIC (étrangers et requérants), Ordipro (diplomates) et Vera (Suisse de l'étranger).
- Les procédures administratives déjà existantes entre les services s'appliquent autant que possible.
- Un préalable nécessaire à l'application de ces procédures est **de disposer d'un accès à l'application UPIViewer**. Ceci afin de pouvoir vérifier certaines informations indispensables aux procédures de traitement demandées. Les contrôles des habitants qui ne disposent pas encore d'un tel accès sont donc invités à s'en procurer un rapidement auprès de [la CdC](#)
- Dans les cas où le problème relève de l'omission, par le citoyen, d'annonce de modification de son statut personnel (par exemple après un mariage à l'étranger), la demande de modification doit provenir du citoyen lui-même, se conformer à la procédure officielle, et peut engendrer pour celui-ci des frais de traitement.

- Toutes les annonces d'anomalies doivent être accompagnées des pièces justificatives adéquates (par ex : acte de naissance, certificats d'état civil, autorisation de séjour, carte AVS, carte de légitimation, etc.).

4 Classification des procédures

1. Procédures relatives à un problème avec le numéro AVS

- 1.1 Numéro non disponible dans UPI
- 1.2 Incohérence entre le numéro UPI et le numéro dans un registre
- 1.3 Incohérence entre le numéro UPI et le numéro imprimé sur un support (papier ou carte)
- 1.4 Incohérence entre deux documents comprenant deux numéros AVS différents

2. Procédures relatives à un problème avec les données personnelles d'identification

- 2.1 Incohérence entre les données d'identification UPI et les données d'un registre
- 2.2 Incohérence entre les données d'identification UPI et les données inscrites sur un support (papier ou carte)

The screenshot shows the UPIViewer interface with the following elements:

- Header: UPIViewer, Administration fédérale, Département fédéral des finances, Centrale de compensation.
- Navigation: Accueil, Contact, Profil, Changement du mot de passe, Aide, Déconnexion, Deutsch, Français.
- Search: Recherche, Détail.
- Section: Données personnelles.
- Personal Data (highlighted with a green box):
 - Numéro d'identification: 756.1459.8051.32
 - Nom: Muster
 - Prénom: Hans
 - Date de naissance: 18.06.1940
 - Sexe: Homme
 - Nationalité: 8100 SUISSE
 - Nom de célibataire: Muster
- Passport Data (highlighted with a green box):
 - Nom figurant sur le passeport: [Empty field]
 - Lieu de naissance: Bern BE, SUISSE
 - Nom de la mère: Muster, Gertrud
 - Nom du père: Muster, Peter
 - Date de décès: [Empty field]
- Footer: Si les données ci-dessus contiennent une erreur, veuillez vous adresser à la CdC pour leur rectification. Nouvelle recherche, Retour.

Affichage UPIViewer

5 Procédures découlant d'un problème avec le numéro AVS

5.1 Numéro non disponible dans UPI

La procédure diffère selon la nationalité du détenteur :

- Nationalité suisse :
 - Les personnes sont annoncées à UPI par le registre Infostar dès l'enregistrement de la naissance par l'état civil. Le délai d'annonce est en principe de quelques jours ouvrables. Dans de rares cas, une annonce peut aller jusqu'à 30 jours.
 - En principe, le 100% des Suisses nés sur territoire suisse et âgés de plus de 30 jours doivent disposer d'un numéro AVS dans UPI.
 - ✖ Si un numéro AVS est non disponible dans UPI au-delà de 30 jours suivant la naissance, annoncer l'anomalie au service de support UPI (voir Contacts) en joignant la pièce justificative (acte de naissance).

- Nationalité étrangère, résidant en Suisse :
 - *Etrangers en séjour régulier de plus de 4 mois*
 - S'il s'agit d'une naissance en Suisse, l'enfant est annoncé par le registre Infostar dès l'enregistrement de la naissance par l'état civil (voir « Nationalité suisse », ci-dessus).
 - Si la personne est soumise à une autorisation de séjour de plus de 4 mois, l'annonce à UPI est effectuée par le registre ZEMIS/SYMIC lors du traitement de l'autorisation par le canton. La procédure peut durer jusqu'à 2 mois. Le numéro AVS est transmis à la commune conjointement à la copie de l'autorisation de séjour. Le numéro AVS n'est disponible dans UPI qu'à partir de ce moment-là.
 - ✖ Si le numéro AVS est non disponible après la réception de l'autorisation de séjour, annoncer l'anomalie au service de support ZEMIS/SYMIC (voir Contacts) en joignant les pièces justificatives : autorisation de séjour & n° ZEMIS/SYMIC.

 - *Etrangers – autres situations*
 - S'il s'agit d'un permis de courte durée ou d'un étranger non soumis à autorisation de séjour, l'annonce à UPI peut provenir d'une caisse de compensation AVS, ou d'une caisse maladie. Le numéro AVS est alors créé à ce moment-là. Dans le cas général, après environ 4 mois, on observe que le numéro AVS est disponible dans UPI.
 - ✖ Passé 4 mois, ou si la disponibilité d'un numéro AVS revêt une nécessité impérieuse et qu'il est non-disponible dans UPI, s'adresser au service de support UPI en joignant une copie d'un document d'identité officiel.

 - *Requérants d'asile*
 - Les personnes en procédure d'asile sont annoncées à UPI par ZEMIS/SYMIC lors du traitement des dossiers par la SEM. Les numéros AVS de ces personnes

sont en principe disponibles dans UPI dès le moment où celles-ci sont placées dans les cantons.

- × Passé le moment du placement dans un canton, annoncer la non-disponibilité du numéro AVS dans UPI au service de support ZEMIS/SYMIC.

5.2 Incohérence entre le numéro dans votre registre et le numéro UPI

Appliquer la procédure décrite ci-après :

- a) Interroger UPIViewer avec le numéro AVS présent dans votre registre.

- b1) Si le message "le numéro AVS a changé" est retourné : reprendre celui indiqué par UPI-Viewer.

- b2) Si le message "le numéro AVS a été annulé" est retourné : rechercher la personne avec les caractères d'identification officiels à disposition. Deux réponses sont possibles :
 - Réponse "Found" : il faut reprendre le numéro AVS proposé.
 - Réponse "mayBeFound" multiple : il faut statuer parmi les candidats pour retenir celui correspondant à la personne.

- b3) Si aucun message particulier relatif au numéro AVS ne s'affiche :
Contrôler la cohérence entre les deux jeux de données d'identification : la personne représentée dans votre registre est-elle vraisemblablement la même que celle dans UPI ?
 - Si la réponse est positive, reprendre les données d'identification d'UPI.
 - Si la réponse est négative, un numéro AVS incorrect a été associé à la personne physique concernée dans votre registre. Chercher à l'aide d'UPIViewer le numéro AVS de la personne en question.

5.3 Incohérence entre le numéro imprimé sur un support (papier ou carte) et le numéro UPI

Le numéro a probablement changé depuis l'impression du numéro AVS sur le support.

Appliquer la procédure décrite ci-après :

- a) Contrôler la cohérence entre les données d'identification présentes sur le support et celles d'UPI (la personne représentée dans UPI est vraisemblablement la même que celle sur le support). Deux situations sont possibles :
 - b1) Si les données sont cohérentes : annoncer¹ au délivreur du support qu'il doit actualiser le numéro AVS dans son registre et remettre un support actualisé au détenteur.
 - b2) Si les données ne sont pas cohérentes : en faire immédiatement l'annonce au service de support UPI.

¹ Soit la commune soit le détenteur de la carte peut faire cette annonce

5.4 Incohérence entre deux documents comprenant deux numéros AVS différents

Au moins un des deux numéros AVS a changé depuis l'impression du document.

Appliquer la procédure de traitement suivante :

- a) Interroger UPIViewer avec les deux numéros AVS disponibles. Deux cas de figures sont possibles :
 - b1) Si aux deux numéros distincts sont associées des données d'identification identiques ou très proches, il existe très probablement un doublon dans le registre UPI. Annoncer le cas au service de support UPI qui procédera à la fusion des deux enregistrements, ce qui inactivera un des deux numéros AVS.
 - b2) Si l'un des deux numéros AVS n'existe plus dans UPI, la fusion a déjà eu lieu. Au besoin, reprendre le numéro AVS valide et annoncer au délivreur du support qu'il doit actualiser le numéro AVS dans son registre et remettre un support actualisé au détenteur.

6 Procédures découlant d'un problème avec les données personnelles d'identification

6.1 Incohérence entre les données d'identification de votre registre et celles d'UPI

La procédure à suivre diffère selon la source de l'enregistrement de référence, telle qu'indiquée par UPIViewer.

- UPIViewer indique une source « Infostar » :

Cas A : les données de votre registre et celles d'Infostar sont identiques mais divergent avec celles d'UPI :
Annoncer l'anomalie au service de support UPI.

Cas B : les données de votre registre et celles d'Infostar ne sont pas identiques.

B1) - personne de nationalité suisse :

Annoncer l'anomalie à l'arrondissement d'état civil de la commune d'origine de la personne. L'annonce peut se faire via le formulaire de demande de rectification mis à disposition sur le site internet de la CdC.

B2) - personne de nationalité étrangère ayant connu un événement d'état civil en Suisse :

Annoncer l'anomalie à l'arrondissement d'état civil de la commune où l'événement a eu lieu. L'annonce peut se faire via le formulaire de demande de rectification mis à disposition sur le site internet de la CdC.

Remarque :

Lors de corrections dans Infostar, la modification est annoncée par Infostar à UPI de manière automatique. La commune ne reçoit pas les annonces de modification, car Infostar ne connaît pas la commune de domicile au moment de la correction.

- UPIViewer indique une source « ZEMIS/SYMIC » :

Cas A : les données de votre registre et celles de SYMIC sont identiques mais divergent avec celles d'UPI :
Annoncer l'anomalie au service de support UPI.

Cas B : les données de votre registre et celles de SYMIC ne sont pas identiques.
B1) - la personne possède une autorisation de séjour :
Annoncer l'anomalie au service cantonal compétent pour les migrations.
L'annonce doit se faire à l'aide du formulaire dédié à cet effet (Z1).
B2) - la personne possède un permis du domaine de l'asile :
Annoncer l'anomalie au service de support ZEMIS/SYMIC.

- UPIViewer indique une source « Ordipro » :

La personne possède une carte de légitimation. Annoncer l'anomalie au service de support UPI, qui se chargera de la transmettre au service de support du DFAE compétent.

- UPIViewer indique une source « CdC » :

Annoncer l'anomalie au service de support UPI.

6.2 Incohérence entre les données d'identification présentes sur un support (papier ou carte) et celles d'UPI

Deux cas de figure sont possibles :

- a. L'enregistrement d'UPI est correct. Annoncer l'anomalie au délivreur du support.
- b. L'enregistrement d'UPI comprend une erreur. Appliquer la procédure décrite sous 6.1.

7 Contacts

Services de support des registres fédéraux :

Service de support ZEMIS/SYMIC :	zemis-support@sem.admin.ch
Service de support UPI :	upi_support@zas.admin.ch

En cas de problèmes liés à la compréhension ou à l'application des procédures décrites, vous pouvez vous adresser à l'un de ces services :

Service clientèle UPI :

Centrale de compensation CdC
Registre UPI – Support client
Avenue Edmond-Vaucher 18
Case postale 3000
1211 Genève 2
E-mail : upi_support@zas.admin.ch
Tél. : 058 461 93 43
Fax 058 461 94 97

Service clientèle de l'harmonisation des registres :

Office fédéral de la statistique OFS
Section POP - service clientèle HR
Espace de l'Europe 10
2010 Neuchâtel
E-mail : harm@bfs.admin.ch
Tél. : 0800 866 700

8 Ressources

Demandes d'accès à UPI (UPIViewer ou UPIServices) sur le site Internet de la CdC :

Pour UPIViewer :

www.cdc.admin.ch > Partenaires et Institutions > UPI > Interface UPIViewer

Pour UPIServices

www.cdc.admin.ch > Partenaires et Institutions > UPI > Interface UPIServices

Formulaire de rectification des données dans un registre fédéral, à destination du citoyen sur le site Internet de la CdC:

www.cdc.admin.ch > Partenaires et Institutions > UPI > Rectification des données

Formulaire Z1 sur le site Internet de la SEM – nécessite au mot de passe (disponible dans les communes) : <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/misc/login.html>