



Communication eGov n° 055 du 31.03.2025

Destinataires : - Caisses de compensation AVS
- Fournisseurs de logiciels des caisses de compensation (pools informatiques)

Objet : Traitement manuel des annonces effectuées à UPI

Contexte

Dans le cadre du projet [MOSAR](#), les annonces effectuées par les Caisses de compensation à la Centrale de compensation en lien avec le numéro AVS (demande de numéro AVS pour un assuré sans numéro AVS, annonces de mutation de l'état personnel) sont modernisées. Au lieu d'être traitées par l'ancien flux des ARC (« annonces aux registres centraux »), les annonces sont directement envoyées au registre UPI et répondent aux normes actuelles en termes d'échange de données. Les améliorations les plus significatives apportées par cette modernisation sont les suivantes :

1. Possibilité d'obtenir le numéro AVS en temps réel, sauf pour les cas demandant une analyse complémentaire d'une ou d'un gestionnaire du registre UPI (en fonction de la manière dont le pool informatique a implémenté la solution).
2. Échange des noms et prénoms en caractères minuscules accentués (pas seulement en majuscule) et sur 100 caractères chacun.
3. Ajout de champs complémentaires pour une meilleure identification (noms des parents, nom de célibataire, lieu et pays de naissance, date de décès).
4. Possibilité d'être tenu informé automatiquement dans le jour suivant des modifications qui interviendraient sur un numéro AVS (en fonction de la manière dont le pool informatique a implémenté la solution).

Ce changement technique s'accompagne aussi d'un changement organisationnel au sein de la CdC : l'équipe qui traite les annonces demandant une analyse complémentaire par un gestionnaire¹ change. Le service des registres AVS/AI/AFam/PC de la section « Statistique et registres centraux » de la CdC va progressivement passer la main au service du Registre UPI (même section).

Outre ce changement d'interlocuteur, la manière dont les annonces en file d'attente sont traitées change. Jusqu'ici, le système émettait un *Avis B* chaque fois qu'il identifiait un numéro AVS appartenant vraisemblablement à la personne pour laquelle un nouveau numéro AVS était demandé. Dorénavant, ces cas sont intégrés aux réponses effectuées par le registre et pourront faire l'objet d'un traitement standard. . Par ailleurs, les demandes d'informations complémentaires transitent via notre système Remedy : elles seront de ce fait envoyées à une adresse générique au service compétent pour les traiter ; les réponses faites directement à l'email de demande d'information pourront être automatiquement associées au dossier ouvert sur le cas, simplifiant ainsi leur gestion.

La suite de ce document détaille les situations dans lesquelles la CdC sera amenée à solliciter des informations, la manière dont la CdC sollicitera ces informations complémentaires et les réponses attendues.

¹ Ci-après désigné par « les annonces en file d'attente (FA) »

Cas nécessitant une information complémentaire

Certaines annonces émises doivent faire l'objet d'un clearing manuel par des gestionnaires et nécessitent donc un temps de traitement plus long. Pour ces cas, il y a le plus souvent quatre situations courantes identifiées.

Annonces d'enregistrement d'un nouvel assuré, actuellement ARC 11, 13, 19 et 35

Deux possibilités existent :

1. Les données annoncées ressemblent aux données d'une personne possédant déjà un numéro AVS.

Question posée par la CdC à Caisse de compensation annonceuse : **est-ce que la personne qui possède déjà le numéro trouvé est la même personne que celle annoncée ?**

- 1.1 La Caisse confirme qu'il s'agit de **deux personnes différentes** et la CdC accepte la demande de création du numéro AVS.
- 1.2 La Caisse confirme qu'il s'agit bien de la **même personne** : elle renonce alors à sa demande de création du numéro AVS et la CdC refuse l'annonce.

Remarque : Dans ces deux situations, la Caisse annonceuse doit nous répondre de telle sorte que nous puissions traiter jusqu'au bout l'annonce (acceptation ou refus). Contrairement à la procédure ARC, toutes les annonces doivent être traitées en totalité et les annonces qui restaient auparavant sans réponse ne sont plus abandonnées après un certain temps (ceci pour des raisons de traçabilité). Aucun rappel ne sera fait et l'annonce sera refusée au bout de 30 jours à l'échéance du ticket. La Caisse devra alors refaire une annonce si elle souhaite relancer la personne.

2. Les données annoncées semblent ne pas être correctes. Il y a plusieurs raisons pour déclencher une analyse manuelle (par ex. caractères non conformes, noms des parents inversés, pas de cohérence entre le prénom et le sexe, lieu de naissance non valable, nationalité pas cohérente, etc.).

Question posée par la CdC à la Caisse de compensation annonceuse : **est-ce que les données annoncées dans le ou les champ(s) incriminé(s) sont correctes ?**

- 2.1 La Caisse confirme après vérification de la pièce d'identité que les données sont correctes. L'annonce sera acceptée par la CdC.
- 2.2 La Caisse détecte une erreur de saisie. L'annonce sera refusée par la CdC et la Caisse devra réannoncer les données corrigées.

Annonces de changement des données de l'assuré, actuellement ARC 15

Deux possibilités existent :

1. Les données annoncées (modifiées) ressemblent aux données d'une autre personne avec un autre numéro AVS.

Question posée par la CdC à la Caisse de compensation annonceuse : **est-ce que cette autre personne est la même personne que celle pour laquelle l'annonce de mutation est effectuée ?**

- 1.1 La Caisse confirme qu'il s'agit de deux personnes différentes. La CdC accepte l'annonce.
- 1.2 La Caisse confirme qu'il s'agit de la même personne. La CdC procède à la liaison (fusion) des deux numéros AVS (la Caisse n'a pas besoin de faire une demande de liaison supplémentaire). Lors de la fusion, la CdC choisira l'un des deux numéros AVS comme numéro principal et l'autre sera inactivé. Le choix du numéro dépend de la constellation et est du ressort seul de la CdC. Le cas échéant, si le numéro transmis par la Caisse est inactivé, il est de la responsabilité de la Caisse de reprendre l'autre numéro comme numéro principal.

2. Les données annoncées (modifiées) semblent ne pas être correctes. Il y a plusieurs raisons pour déclencher une analyse manuelle (par ex. caractères non conformes, noms des parents inversés, incohérence entre le prénom et le sexe, lieu de naissance, nationalité pas cohérente, date de naissance ou sexe modifié etc.).

Question posée par la CdC à la Caisse de compensation annonceuse (seulement en cas de doute) : **est-ce que les données annoncées dans le ou les champ(s) incriminé(s) sont correctes ?**

- 2.1 La Caisse confirme après vérification de la pièce d'identité que les données sont correctes. L'annonce sera acceptée par la CdC.
- 2.2 La Caisse détecte une erreur de saisie. L'annonce sera refusée par la CdC et la Caisse devra réannoncer les données corrigées.

Annonces de fusion de deux numéros AVS d'un assuré, actuellement ARC 33

Toutes les demandes de fusion sont revues manuellement par un gestionnaire. Nous contacterons la Caisse pour obtenir des éclaircissements et les motifs de la demande de fusion si les données sont trop différentes. Si un autre registre ou un clearing manuel a déjà établi qu'il s'agit de deux personnes distinctes nous refuserons l'annonce de fusion et informerons la Caisse via un e-mail supplémentaire pour expliquer le refus au cas par cas.

Refus d'annonce

Tant pour les annonces de création, modification et fusion de personnes, si nous avons la preuve que les données annoncées ne sont pas correctes, nous refuserons l'annonce et informerons la Caisse via un e-mail supplémentaire pour expliquer le refus au cas par cas.

Canal de communication du service de clearing pour les cas nécessitant une information complémentaire

Les échanges d'informations complémentaires entre la CdC et les Caisses se font via courriel. Sauf exception, les données échangées sont des données personnelles **non** sensibles. De ce fait, les règles de la Confédération n'imposent pas un cryptage des données. Dans certains cas particuliers (rares), pour permettre le traitement adéquat du cas, des données additionnelles pourraient être associées aux données d'identification. Dans un tel cas, si les données additionnelles sont sensibles, les échanges se feront via IncaMail. Il en va de même si des listes de numéros AVS sont échangées.

La Caisse de compensation est contactée via l'adresse de service (non personnelle) qui a été communiquée à la CdC pour la résolution des cas, ceci afin d'assurer la continuité de service. Par ailleurs, cette adresse étant intégrée dans notre système de suivi des cas, nous ne prenons pas en charge les accusés de réception automatique. En outre les changements d'adresse doivent être communiqués au minimum un mois suffisamment à l'avance pour être intégrés dans notre système.

Dans le cas normal (lorsque les données ne sont pas sensibles), les échanges sont pris en charge par le système « Remedy ». Cela signifie que les messages sont préformatés, complétés par le collaborateur en charge du cas et envoyé via Remedy. Ainsi lorsqu'ils sont reçus par la Caisse, ils proviennent de l'adresse e-mail suivante : Servicedesk@bit.admin.ch.

Pour nous permettre un traitement automatique de la réponse et une association correcte avec l'annonce d'origine, nous demandons que la Caisse réponde directement au message, sans modifier son sujet. Le cas échéant elle peut attacher des pièces jointes au message. Elles seront correctement traitées.

Occasionnellement, pour clarifier les situations plus compliquées, des échanges téléphoniques peuvent avoir lieu, mais nous privilégions les e-mails, pour permettre un meilleur suivi des cas.

Exemples d'e-mails envoyés

Voici les modèles d'e-mails que les Caisses de compensation pourront recevoir, selon le type de cas.

Demande de vérification de données

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
Centrale de compensation CdC

Incident INC000012623890 open

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde
Chère cliente, cher client

Folgendes Ticket wurde durch den Kundendienst registriert
Le Support Client a ouvert le ticket suivant:

Ticket: INC000012623890

Summary: UPI - Complaint - Vérification 756.xxxx.6628.19

Bonjour,

Votre annonce concernant la personne ci-dessous doit faire l'objet d'une analyse.

Les données UPI actuelles sont les suivantes :

756.xxxx.6628.19 / Schmid / Zahra / 03.03.2013 / femme / 8100 - SUISSE /
Valeur actuelle SYMIC

Notes: Nom de célibataire : -
Lieu de naissance : Chêne-Bougeries / 8100 - SUISSE
Nom de la mère : Schmid,Barni
Nom du père : Müller,Omar

Pouvez-vous s'il vous plaît vérifier (*à compléter : le sexe, la date de naissance, le nom, le prénom, etc.*) de la personne et nous faire part de vos conclusions ?

Nous vous remercions d'avance pour votre collaboration.

Meilleures salutations

Sollten Sie zusätzliche Informationen wünschen, teilen Sie uns bitte immer Ihre Ticket Nummer mit.
Pour toutes vos demandes, il est indispensable de nous communiquer le numéro de votre ticket.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen.
Nous vous remercions de votre confiance.

UPI Kunden Dienst
Support Client UPI

Avenue Edmond-Vaucher 18
Case postale 3000, 1211 Genève 2
Tél. +41 58 461 93 43
Fax +41 58 461 94 97
Upi_Support@zas.admin.ch
www.cdc.admin.ch

Demande de vérification dans le cas de potentiel doublon

Ce modèle reprend la formulation et les informations contenues dans les anciens « avis B ».

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
Centrale de compensation CdC

Incident INC000012623891 open

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde
Chère cliente, cher client

Folgendes Ticket wurde durch den Kundendienst registriert
Le Support Client a ouvert le ticket suivant:

Ticket: INC000012623891

Summary: UPI - Complaint - Doublons

Bonjour,

Nous vous contactons concernant l'annonce suivante :

Numéro d'annonce : 123456

Référence interne : K14000 – TDB 123 – Création d'assuré

Nom, prénom : Schmid, Zahra

Sexe : femme

Date de naissance : 03.03.2013

Nationalité : SUISSE

Notes: Cette annonce n'a pas pu être traitée pour les motifs suivants : Un cas existe déjà avec des données ressemblantes, merci de vérifier le cas et nous faire part de vos conclusions.

NAVS de référence : 756.xxxx.0546.12

NAVS d'inscription : 756.xxxx.0546.12

Nom, prénom : Schmid- Müller, Zahra

Sexe : femme

Date de naissance : 03.03.2013

Nationalité : SUISSE

Caisses : 135000

Meilleures salutations

Sollten Sie zusätzliche Informationen wünschen, teilen Sie uns bitte immer Ihre Ticket Nummer mit.
Pour toutes vos demandes, il est indispensable de nous communiquer le numéro de votre ticket.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen.
Nous vous remercions de votre confiance.

UPI Kunden Dienst
Support Client UPI

Avenue Edmond-Vaucher 18
Case postale 3000, 1211 Genève 2
Tél. +41 58 461 93 43
Fax +41 58 461 94 97
Upi_Support@zas.admin.ch
www.cdc.admin.ch

Demande de vérification dans le cadre de fusion annoncée par une Caisse

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
Centrale de compensation CdC

Incident INC000012623892 open

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde
Chère cliente, cher client

Folgendes Ticket wurde durch den Kundendienst registriert
Le Support Client a ouvert le ticket suivant:

Ticket: INC000012623892

Summary: UPI - Complaint - Fusion

Bonjour,

Votre annonce de fusion concernant les NAVS ci-dessous doit faire l'objet d'une analyse.

NAVS A

756.xxxx.6628.19 / Schmid / Zahra / 03.03.2013 / femme / 8100 - SUISSE /
Valeur actuelle SYMIC

Nom de célibataire : -

Lieu de naissance : Chêne-Bougeries / 8100 - SUISSE

Nom de la mère : Schmid,Barni

Nom du père : Müller,Omar

Notes: **NAVS B**

756.xxxx.7852.35 / Schmid-Müller / Zahra / 03.03.2013 / femme / 8100 - SUISSE /
Valeur actuelle SYMIC

Nom de célibataire : -

Lieu de naissance : -

Nom de la mère : -

Nom du père : -

Pourriez-vous confirmer votre volonté de fusionner ces deux NAVS ?

Pourriez-vous s'il vous plaît nous faire parvenir des justificatifs concernant cette
demande de fusion ?

Meilleures salutations

Sollten Sie zusätzliche Informationen wünschen, teilen Sie uns bitte immer Ihre Ticket Nummer mit.
Pour toutes vos demandes, il est indispensable de nous communiquer le numéro de votre ticket.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen.
Nous vous remercions de votre confiance.

UPI Kunden Dienst
Support Client UPI

Avenue Edmond-Vaucher 18
Case postale 3000, 1211 Genève 2
Tél. +41 58 461 93 43
Fax +41 58 461 94 97
Upi_Support@zas.admin.ch
www.cdc.admin.ch

Annonce refusée

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
Centrale de compensation CdC

Incident INC000012623893 open

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde
Chère cliente, cher client

Folgendes Ticket wurde durch den Kundendienst registriert
Le Support Client a ouvert le ticket suivant:

Ticket: INC000012623893

Summary: UPI - Complaint – Annonce refusée

Bonjour,

Votre annonce concernant la personne ci-dessous a été refusée pour la raison suivante :
À compléter : sexe erroné, date de naissance erronée, etc.

Les données UPI actuelles sont les suivantes :

756.xxxx.6628.19 / Schmid / Zahra / 03.03.2013 / homme / 8100 - SUISSE /
Valeur actuelle SYMIC

Notes: Nom de célibataire : -
Lieu de naissance : Chêne-Bougeries / 8100 - SUISSE
Nom de la mère : Schmid,Barni
Nom du père : Müller,Omar

Nous vous laissons le soin de procéder à la correction et de nous renvoyer une nouvelle annonce.

Nous vous remercions d'avance pour votre collaboration.

Meilleures salutations

Sollten Sie zusätzliche Informationen wünschen, teilen Sie uns bitte immer Ihre Ticket Nummer mit.
Pour toutes vos demandes, il est indispensable de nous communiquer le numéro de votre ticket.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen.
Nous vous remercions de votre confiance.

UPI Kunden Dienst
Support Client UPI

Avenue Edmond-Vaucher 18
Case postale 3000, 1211 Genève 2
Tél. +41 58 461 93 43
Fax +41 58 461 94 97
Upi_Support@zas.admin.ch
www.cdc.admin.ch

En vous priant de prendre bonne note de ce qui précède et en vous remerciant de la mise en œuvre dans votre organe d'exécution, nous vous présentons nos meilleures salutations.

Secteur DS-ITM