



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
Centrale de compensation CdC
Ufficio centrale di compensazione UCC

Centrale de compensation CdC Rapport d'activités **2012**

Table des matières

Introduction	En un coup d'oeil Le message de la Directrice	2
Relations publiques et communication	La gestion de la communication Service à la clientèle Relations internationales	5
Prestations centralisées	Les prestations centralisées Registres centraux Mouvements de fonds	11
Application de l'assurance à l'étranger	Un environnement en constante mutation Caisse suisse de compensation Prestations AVS Assurance facultative Prestations AI Entraide administrative internationale Affaires juridiques	19
Application de l'assurance en Suisse	Caisse fédérale de compensation	31
Gouvernance d'entreprise et technologies de l'information	GETI : une nouvelle division La GETI et le soutien à la gouvernance d'entreprise Conduite des systèmes d'information	35
Etats-majors et supports	La fonction des services d'état-major et de support Chancellerie et gestion des documents Logistique et mandats juridiques Gestion des ressources humaines et formation Finances Inspectorat interne	39
Annexes	Rétrospective 2003–2012 Index des abréviations	47

En un coup d'œil

	2012	2011	2010	2009
Ressources humaines (au 31.12.)				
Nombre de postes	717,6	665,7	630,4	624,7
Nombre de collaborateurs	783	728	693	679
Volumes d'activité				
Registres centraux: nombre d'enregistrements				
Registre de l'identifiant unique de personnes ¹⁾	31 518 680	30 486 257	30 456 257	29 908 340
Registre des prestations en espèces	3 053 058	2 995 700	2 938 855	2 889 135
Registre des prestations en nature	1 400 414	1 418 692	1 382 060	1 306 105
Registre des prestations des allocations familiales ²⁾	1 286 259	1 785 577		
Registre des APG ³⁾	275 035			
Nombre des prestations				
Pour les assurés résidant à l'étranger				
Nouvelles demandes de rente AVS/AI	86 358	78 516	74 165	84 367
Rentes versées	848 563	824 050	795 434	770 444
Pour les assurés résidant en Suisse				
Nouvelles demandes de rente AVS/AI	13 585	13 053	13 589	12 615
Rentes versées	93 056	93 388	93 723	94 077
Flux financiers CdC (millions de francs)				
Cotisations encaissées	1 689	1 675	1 651	1 383
Prestations individuelles versées	9 955	9 860	9 544	9 343
Charges de fonctionnement	135	124	119	115
Revenus de fonctionnement	133	122	115	109
Mouvements de fonds du 1^{er} pilier (millions de francs)				
Cotisations provenant des caisses de compensation	38 404	37 082	34 617	34 990
Contribution de la Confédération à l'AVS/AI	14 962	14 671	13 253	13 077
Versement des fonds aux caisses de compensation	44 569	43 665	42 518	41 628
Subventions et prestations en nature	8 588	8 290	7 236	7 309

¹ Ce registre gère l'identifiant unique de personnes physiques depuis 2010

² Le Registre des allocations familiales est entré en production en janvier 2011

³ Le Registre des allocations pour perte de gain est entré en production en septembre 2012



Madame, Monsieur,

Toujours motivée par la poursuite de la démarche initialisée, en 1999, de gestion par mandat de prestations et enveloppe budgétaire, la Centrale de compensation (CdC) a entamé un nouveau mandat quadriennal. Nous avons voulu souligner le renouvellement, par l'attribution d'un cinquième mandat, de la confiance du Conseil fédéral (CF), en modifiant le contenu, la présentation et le graphisme du présent document ainsi que de nos futurs rapports d'activités.

L'année 2012 a été marquée par des temps forts, qui dénotent de notre volonté d'adapter notre organisation à ses besoins intrinsèques et de la faire évoluer grâce à une utilisation encore plus optimale de ses ressources, une transparence accrue ainsi qu'un pilotage renforcé. Pour ce faire, la CdC a défini, en plus de ses objectifs en matière de résultats et de prestations liés à ses quatre groupes de produits, sept objectifs supérieurs, qui s'inscrivent dans un contexte de croissance du nombre des prestations versées à l'étranger, de mise en œuvre de nouvelles missions ou de préparation et d'application, dans les délais, des changements légaux nationaux et internationaux.

L'un des sept objectifs mentionnés vise à soutenir efficacement le développement de la Centrale de compensation, en assurant la pérennité de ses systèmes d'information au travers de la réalisation d'un plan stratégique informatique, qui a dû être réadapté en raison de la reprise et de l'intégration du personnel du Centre de solutions de l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT) Genève à la CdC. Ce transfert découle d'une décision du CF d'accorder à la CdC, une dérogation à l'Ordonnance sur l'informatique dans l'administration fédérale et a conduit à une réorganisation du service existant ainsi qu'à la création d'une nouvelle division, la GETI (Gouvernance d'entreprise et technologies de l'information), chargée de fournir des prestations de deux types à ses clients internes et externes.

L'amélioration continue de l'efficacité, de la productivité et de la rentabilité est au cœur de nos réflexions et dicte nos actions. Des indicateurs de performance, mesurant entre autres l'évolution de nos effectifs en relation avec le volume d'affaires traité et reflétant l'efficacité de nos processus, ont été élaborés et seront éprouvés lors de la prochaine planification de nos ressources. Suite à la mise en place du déploiement d'un système de management de la qualité en vue d'obtenir la certification ISO 9001 en 2014, un audit d'avancement a permis de constater que les éléments implémentés sont corrects et que l'objectif fixé pourra être atteint.

La CdC a entamé une démarche d'identification et de gestion des risques selon la norme ISO 31000. Elle a répertorié ses risques aussi bien stratégiques qu'organisationnels et procède à une analyse de ses risques opérationnels, parmi lesquels figure la lutte contre la fraude aux assurances AVS/AI, en tant qu'objectif supérieur.

Le délicat et complexe exercice 2012 s'est conclu sur des résultats encourageants, prometteurs et positifs. A ce titre, je remercie sincèrement tous les employés de la CdC, qui ont contribué par leur travail et par leur engagement à l'atteinte de ces derniers, tout en saluant la bonne entente ainsi que la fructueuse collaboration avec nos partenaires suisses et étrangers.

Valérie Cavero, Directrice



Chiffres-clés	2012	2011
Consultations du site internet	278 998	264 334
Appels téléphoniques	220 747	230 507
Visites au service d'accueil	7 210	7 546

La gestion de la communication

L'adoption par la Suisse du règlement de base CE 883/2004 et de son texte d'application, ainsi que l'inauguration de nouveaux partenariats dans le cadre des Journées internationales d'information, figurent parmi les faits marquants de l'année 2012.

Alors que la reprise de la nouvelle réglementation européenne dans le domaine de l'exportation des prestations s'est concrétisée par un travail de coordination au sein de la CdC, les pourparlers avec l'Espagne et la France, ont conduit la CdC à participer pour la première fois à des journées de consultation dans ces deux pays.

Les Unités et organes de la CdC

- [Caisse fédérale de compensation CFC](#)
- [Caisse d'allocations familiales CAF-CFC](#)
- [Caisse suisse de compensation CSC](#)
- [Assurance facultative](#)
- [Office AI pour les assurés résidant à l'étranger OAIE](#)
- [Centrale de compensation CENT](#)
- [Affaires internationales et juridiques AIJ](#)

Page d'accueil

[version imprimable](#)

Bienvenue à la Centrale de compensation CdC

La Centrale de compensation CdC est une institution de service public active dans le domaine des assurances sociales du 1er pilier qui comprend l'assurance-vieillesse et survivants (AVS), l'assurance-invalidité (AI) et les allocations pour perte de gain (APG). Elle a également pour mission d'appliquer les conventions internationales en matière de sécurité sociale. La CdC est au service de ses assurés et de ses partenaires.



[Produits / Prestations](#)



[Situations de vie](#)



[Clients / Assurés](#)

La rubrique « Thèmes » vous offre une manière supplémentaire de trouver les informations souhaitées en présentant un catalogue des questions les plus fréquemment posées.

[Thèmes- FAQ](#)

Si vous souhaitez obtenir d'autres renseignements, veuillez remplir le formulaire de contact correspondant à votre domaine d'intérêt.

[Contact](#)

Recherche dans la CdC

Recherche

[Recherche avancée](#)

Votre avis sur notre nouveau site

■ [Formulaire](#)

Aller directement à

■ [UPI - Formulaire de demande de rectification des données](#)

■ [NAVS13 - Annonce de nouvelles personnes en mode offline](#)

■ [Le Registre des allocations familiales](#)

■ [Offres d'emploi : postes vacants](#)

■ [CFC - Formulaire de demande d'allocations familiales](#)

■ [Extrait du compte individuel](#)

■ [Formulaire - certificat de vie et d'état civil](#)

■ [Estimation on-line d'une rente](#)

■ [Adresses et plan d'accès](#)

Actualités

■ [Actualités](#)

■ [Newsletter Assurance facultative juin 2013](#)

Site internet

Le site internet www.cdc.admin.ch présente d'une part l'ensemble des activités et compétences de la CdC et, d'autre part, met à disposition de ses assurés et partenaires des formulaires de contact, de la documentation et des services en ligne.

Sur la base des besoins exprimés lors de l'enquête de satisfaction auprès des affiliés de la Caisse fédérale de compensation (CFC) en 2011, l'accès aux informations a été amélioré et la navigation structurée de manière à permettre de trouver rapidement les informations recherchées. Une nouvelle rubrique « Formulaires » recense la documentation par domaine d'activité.

Nous avons enregistré près de 280 000 visites sur le site internet ; celles-ci comprennent 77 607 estimations en ligne de prestation future et le téléchargement de 29 727 formulaires de contact transmis directement au service concerné de la CdC.

Avis d'assurés

« J'ai été très satisfaite par la compétence et la gentillesse de la personne qui m'a reçue. »

« Aucune suggestion ou critique : continuez pareil pour le futur. »

Gestion des appels téléphoniques et des visites

En 2012, les téléphonistes ont reçu et transmis 220 747 appels téléphoniques d'assurés et partenaires aux gestionnaires clients et aux collaborateurs de la CdC.

De plus, 11 854 personnes se sont présentées à la loge, dont 7 210 pour le service d'accueil des visiteurs de la CdC.

Accueil des visiteurs

En 2012, 7 210 personnes se sont rendues au service d'accueil de la CdC pour des questions relevant de l'assurance-invalidité, l'assurance-vieillesse et survivants, l'assurance facultative ou encore l'entraide administrative internationale.

Afin de pouvoir répondre à tous types de demandes, les gestionnaires clients responsables de l'accueil maîtrisent tous les domaines des assurances sociales dans au moins deux langues nationales. Ils sont régulièrement sollicités par les assurés pour les aider à compléter des formulaires tels que : « demandes de paiement sur compte bancaire », « demande de calcul d'une rente future » ou encore pour leur remettre une attestation fiscale ou toute autre documentation relevant de leur compétence.

Conventions internationales

A compter du 1^{er} avril 2012, les règlements européens 1408/71 (CEE) et 574/72 (CEE) ont été remplacés par les règlements 883/2004 (CE) et 987/2009 (CE). Si leur entrée en vigueur introduit une modernisation des règles de coordination entre les Etats membres de l'UE et la Suisse, cette simplification administrative ne s'applique toutefois pas encore aux relations entre la Suisse et les Etats de l'AELE (Islande, Liechtenstein, Norvège), qui demeurent régies par les règlements 1408/71 (CEE) et 574/72 (CEE).

Alors que la convention entre le Japon et la Suisse est entrée en vigueur le 1.3.2012, la cellule des Relations internationales a participé activement au second tour de pourparlers avec l'Uruguay ainsi qu'au premier round de négociations avec l'Argentine. Dans les deux cas, les travaux des délégations ont abouti à des projets de textes établis respectivement en mai et novembre 2012, les dates d'entrée en vigueur devant encore être déterminées.

Rencontres et conférences

Lors de la 9^e édition du Salon des transfrontaliers à Annemasse (France), le service des Relations internationales a tenu une conférence sur les prestations de l'AVS pour environ 150 personnes. Durant trois jours, une trentaine d'exposants ont renseigné les visiteurs sur différents thèmes tels que la formation, l'emploi, la sécurité sociale et la création d'entreprises.

Au mois de juin, le savoir-faire en matière de coordination internationale de la CdC a été sollicité par la Direction de la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) Bourgogne Franche-Comté (France) dans le cadre d'un partenariat franco-chinois regroupant le Bureau d'administration de la sécurité sociale du Jilin (Chine) et le Centre de ressources et formation de Dijon (France). En plus de renforcer la collaboration de la Caisse suisse de compensation (CSC) avec la France, la rencontre a permis de présenter à la délégation chinoise les caractéristiques des échanges transfrontaliers et européens dans le domaine de la prévoyance du 1^{er} pilier suisse.

Journées internationales d'information

Des Journées internationales d'information à l'attention des assurés ayant exercé des professions dans des régions d'Europe à haute densité migratoire ou d'une intense activité transfrontalière sont organisées chaque année depuis plus de dix ans en Suisse et à l'étranger.

En 2012, trois éditions se sont déroulées dans les locaux de la CdC, permettant à des experts allemands (Deutsche Rentenversicherung), italiens (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale, INPS) et français (Carsat) de renseigner plus d'une centaine d'assurés.

Les journées organisées en Allemagne, Autriche et Italie dans les villes de Regensburg, Mannheim, Hanovre, Innsbruck, Campobasso, Naples, Bergame, Gravellona, Raguse et Syracuse, ont eu pour but d'offrir des consultations gratuites et personnalisées en matière de retraite à nos futurs clients.

L'expérience concluante des consultations réalisées en 2011 en collaboration avec la Carsat nous a incités à renouveler, pour la deuxième année consécutive, la tenue de Journées franco-suisse à Annemasse et à poursuivre les sessions d'informations franco-suisse à Genève.

Dans l'optique de développer la collaboration avec les organismes de liaison (OL) étrangers, le service des Relations internationales a pris part aux Journées internationales d'information en Espagne. Pour la première fois, des représentants de la CSC se sont rendus dans les locaux de l'INPS des villes d'Orense et de La Corogne (Espagne). Lors de cette première visite, nous avons répondu aux questions de 220 assurés.

Lutte contre la fraude

En application des Directives sur la politique de gestion des risques menée par la Confédération et les références analytiques (p.ex. ISO 31000), le Groupe de travail LFA-CdC a réalisé une première étude sous forme de matrices de risques et de prévention de versement de prestations indues dans le domaine des prestations AVS et AI à l'étranger.

De plus, dans le but de renforcer les synergies entre unités, une base de données commune contenant les expériences et mesures a été mise en place.

L'examen de cas douteux par le groupe LFA à l'OAIE a abouti à la réduction ou à la suppression de 21 rentes, donnant lieu à une expectative d'économie de rentes pour l'assurance de 5 millions de francs.



Chiffres-clés	2012	2011
Charges de fonctionnement (mio)	22,0	20,6
Revenus de fonctionnement (mio)	19,3	18,1
Solde à charge de la Confédération (mio)	2,7	2,4
Nombre de postes	73,3	75,4

Les prestations centralisées

La Centrale de compensation est chargée des tâches qui doivent être exécutées de manière centralisée par le système des assurances fédérales et de la fourniture des prestations aux organes d'application indispensables à l'application uniforme de l'assurance 1^{er} pilier.

Les tâches comprennent la tenue et la consolidation des comptes AVS/AI/APG, la gestion des mouvements de fonds ainsi que la gestion des registres centraux.

Prestations centralisées
Registres centraux

Registre de l'identifiant unique de personnes

Nombre d'enregistrements au 31.12.2012	31 518 680
Suisses	17 803 906
Femmes	9 997 540
Hommes	7 806 366
Etrangers	13 714 774
Femmes	6 440 513
Hommes	7 274 261

Registre de l'identifiant unique de personnes

Nombre de mutations	2 690 062
Création de nouveaux numéros	447 406
Mouvements	2 240 092
Suppression de numéros	2 564
Provenance des mutations	2 690 062
Etat civil	950 816
Registre des étrangers	1 487 498
Caisses de compensation	202 853
Autres sources	48 895

Registre des allocations familiales

Nombre d'annonces reçues en 2012	1 286 259
Allocation de naissance	25 334
Allocation d'adoption	76
Allocation pour enfant	831 399
Allocation de formation professionnelle	371 256
Allocation différentielle internationale	55 489
Supplément pour enfant indemnité journalière AI	2 705

Registre des prestations en espèces

Nombre d'enregistrements au 31.12.2012	3 053 058
Rentes AVS	2 315 532
Allocations pour impotents AVS	54 445
Rentes AI	358 976
Allocations pour impotents AI	32 908
Prestations complémentaires	1 916
Indemnités forfaitaires	162 144
Remboursements de cotisations	35 400
Transferts de cotisations	91 737

Qualité des registres centraux

Dans une institution de structure décentralisée, le rôle des pools de données centraux est crucial. D'une part, sur le plan opérationnel, ils améliorent l'efficacité – quand ce n'est pas simplement possible – l'activité quotidienne des différents organes d'application des assurances au contact des assurés et des employeurs, en mettant à disposition de chacun de ces organes un référentiel commun d'informations relatives aux différents événements ayant jalonné la carrière d'un assuré et aux produits d'assurance dont celui-ci bénéficie. Ils permettent également le routage intelligent de certains flux de communication entre ces différents organes.

D'autre part, sur le plan du pilotage des assurances sociales, ils permettent le monitoring global comme sectoriel des œuvres sociales et fournissent la masse d'informations nécessaires à la modélisation de leur évolution financière.

Complétude, exactitude, précision et actualité sont les qualités attendues des données des registres centraux.

Un rôle important de l'équipe responsable de la gestion d'un registre central est donc, sans surprise, d'œuvrer à maintenir aussi élevé que possible le niveau de qualité de son contenu. Elle déploie pour cela trois stratégies diversifiées :

- Inciter la source des informations parvenant au registre à renforcer les processus de contrôle des informations qu'elle produit.
- Exercer des contrôles automatiques et systématiques de plausibilité sur toutes les informations destinées à modifier le contenu du registre. Renvoyer pour correction à l'expéditeur celles qui ne respectent pas les critères prédéterminés.
- Procéder régulièrement à des campagnes d'audit général du contenu du registre. Y déceler les incohérences, les informations suspectes d'obsolescence ou clairement erronées, puis impliquer ses partenaires institutionnels (les émetteurs de l'information) pour qu'ils procèdent aux rectifications nécessaires.

L'année 2012 a été l'occasion pour l'équipe chargée de la gestion du registre central des prestations en espèces de l'AVS/AI de porter le degré de qualité de cette ressource à un niveau jusqu'ici inégalé, ce par le biais de différentes actions menées en exécution des trois stratégies. Le taux d'enregistrements entièrement conformes à l'ensemble des directives réglementaires et aux critères de plausibilité qui en découlent se monte désormais à 99,99 %. Les actions entreprises devraient permettre également d'assurer le maintien dans la durée d'un tel niveau de qualité.

Prestations centralisées
Registres centraux

Prestations en nature AVS/AI

Nombre d'enregistrements

Nombre de factures payées	1400414
Paielements en Suisse	1396352
Paielements à l'étranger	4062
Facturation globale en millions de francs	1890,3
Paielements en Suisse	1886,7
Paielements à l'étranger	3,6

Composition des dépenses par type de mesure



Mesures médicales (38 %)	Allocations pour mineur impotent (7 %)
Mesures d'ordre professionnel (27 %)	Mesures de réinsertion (2 %)
Mesures d'intervention précoce (1 %)	Autres mesures (6 %)
Moyens auxiliaires (12 %)	Mesures d'instruction (7 %)

Registre des APG en quelques chiffres

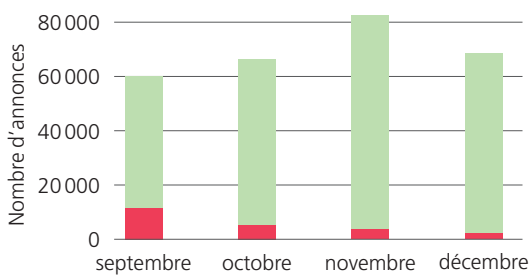
Nombre d'annonces

Import initial	4045324
Annonces traitées (sept. - déc.)	275035

Nombre de conflits

Conflits résolus	9783
Conflits ouverts au 31.12.2012	10959

Annonces APG traitées



■ Annonces erronées ■ Annonces conformes

Registre des bénéficiaires de prestations en nature AVS/AI

Les prestations en nature de l'AVS et de l'AI sont complémentaires aux prestations en espèces (p. ex. rentes, indemnités journalières, allocations). Il s'agit d'un ensemble de mesures individuelles qui comprennent la remise de moyens auxiliaires ainsi que l'octroi des mesures :

- de réadaptation d'ordre médical ou professionnel;
- de détection précoce;
- de réinsertion;
- d'instruction.

Les offices AI prescrivent les mesures et vérifient le bien-fondé des prestations facturées. La Centrale est ensuite chargée de recenser les factures dans un registre, de procéder à la vérification arithmétique et tarifaire, puis de procéder au paiement hebdomadaire.

Afin d'optimiser le processus de traitement des factures, la forme électronique est préférée au support papier. Pour la première fois, le seuil de 20 % de factures livrées par voie électronique a été franchi pour atteindre 24,1 % en 2012.

L'entrée en vigueur de l'art 59a de l'ordonnance sur l'assurance maladie a levé des incertitudes relatives aux données informatiques de nature médicale dans le cadre du nouveau système tarifaire de rémunération pour les séjours hospitaliers en soins aigus (SwissDRG). Les hôpitaux devraient ainsi effectuer le passage à la facturation des séjours par la voie électronique dans les deux prochaines années.

Registre des APG

Comme planifié, le Registre des APG (RegAPG) est entré en production en septembre 2012. Ce registre a notamment pour objectif :

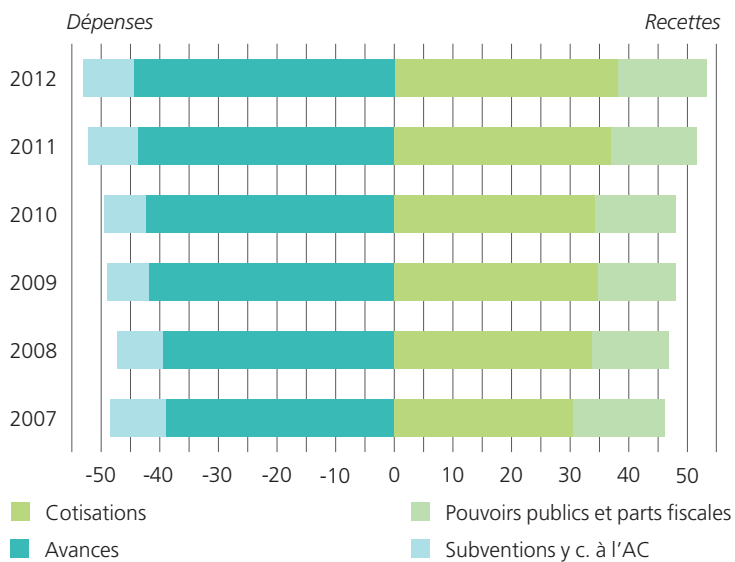
- de détecter les éventuelles demandes de prestations abusives et de prévenir les doubles paiements;
- d'améliorer la qualité des données;
- de disposer d'une base de données à des fins statistiques.

La réalisation du RegAPG a été menée à bien grâce à la bonne collaboration entre les différents acteurs du projet: Office fédéral des assurances sociales (OFAS), caisses de compensation, pools informatiques et CdC.

Le rôle du service Révision, responsable de la gestion du RegAPG, est d'assurer le support aux caisses de compensation, de détecter d'éventuelles incohérences et d'effectuer le suivi des corrections.

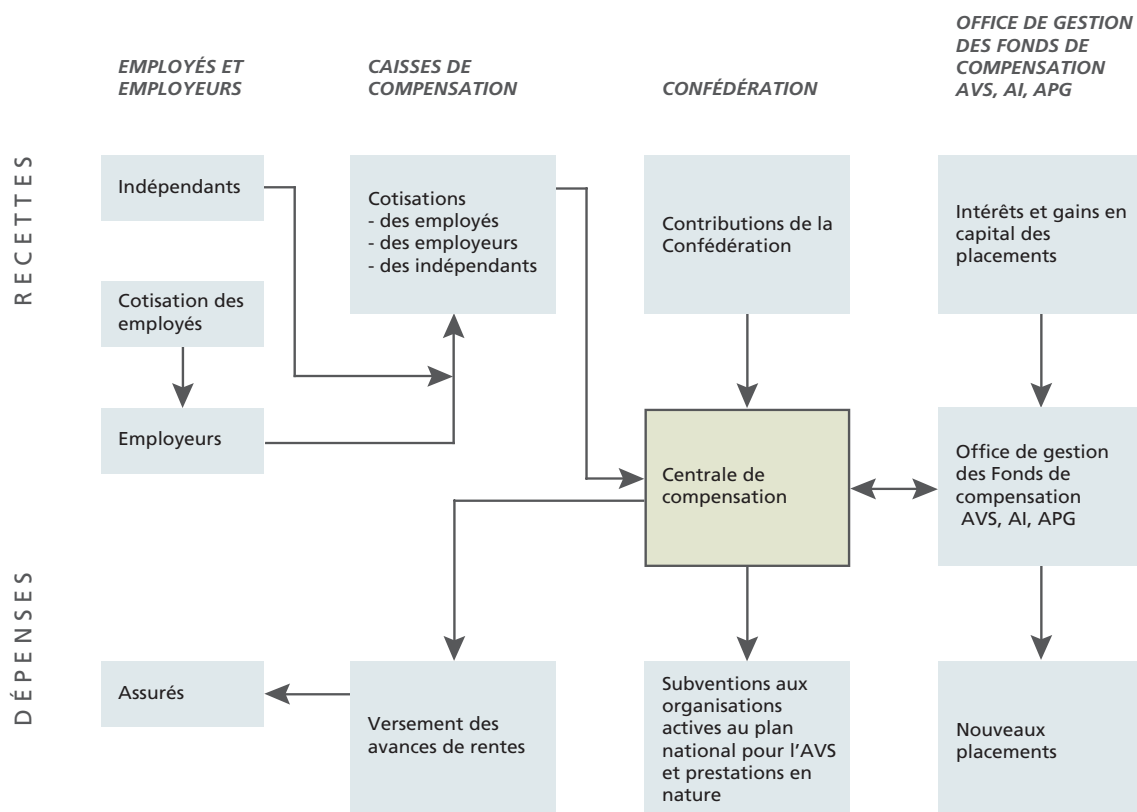
Durant le dernier trimestre, 275 000 annonces ont été contrôlées et confrontées aux données contenues dans le registre. En fin d'année, environ 11 000 conflits étaient en cours d'analyse auprès des caisses de compensation afin d'en élucider les raisons puis de produire les actions nécessaires à leur élimination.

Mouvement de fonds (en milliards CHF)



La section Services financiers et trésorerie collecte quotidiennement les cotisations encaissées par les caisses de compensation (38,4 milliards) et mensuellement la contribution de la Confédération aux dépenses de l'AVS et de l'AI (15,0 milliards), soit un total de 53,4 milliards de francs en 2012. De plus, la section met à disposition des caisses les fonds nécessaires au versement des prestations AVS/AI (44,6 milliards) et transfère les subventions octroyées aux organisations actives au plan national pour l'AVS et les prestations en nature pour un montant de 8,6 milliards de francs. Le solde positif est versé quotidiennement à l'Office de gestion des Fonds de compensation AVS/AI/APG pour placement sur le marché des capitaux.

Flux des capitaux du 1^{er} pilier





Chiffres-clés	2012	2011
Charges de fonctionnement (mio)	100,6	91,5
Revenus de fonctionnement (mio)	100,6	91,5
Nombre de postes en EPT	366,2	361,9

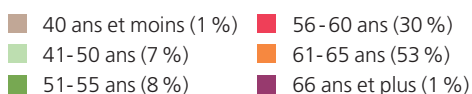
Un environnement en constante mutation

L'environnement législatif et réglementaire, tant national qu'international, est en évolution constante et influence nos activités.

L'année écoulée a notamment été marquée par l'entrée en vigueur des règlements européens et du premier volet de la 6^e révision de la LAI. Selon les dispositions finales de cette révision, sa mise en œuvre implique le réexamen de 3 030 rentes octroyées sans pathogenèse ni étiologie claire et sans constat de déficit organique d'ici le 31.12.2014.

Calculs anticipés par âge

Un calcul anticipé est d'autant plus fiable qu'il est fait proche de l'événement assuré.



Rentes anticipées par année d'anticipation

La réduction du montant de la rente s'élève à 6,8 % par année d'anticipation.



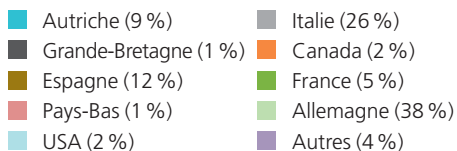
Effectif des rentes anticipées par sexe

3334 hommes et 2507 femmes ont opté pour une rente anticipée d'une ou de deux années.



Paievements annualisés selon le pays de domicile

95 % des 105706 rentes annualisées sont versées en Europe.



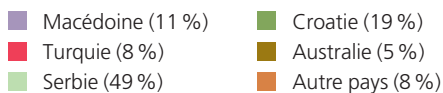
Remboursements par continent

Le nombre de remboursements s'élève à 2 793 pour un montant de 39,4 millions de francs.



Indemnités forfaitaires par pays

Le nombre d'indemnités forfaitaires s'élève à 1 336 pour un montant de 28,0 millions de francs.



Faits marquants

L'entrée en vigueur de la convention entre la Suisse et le Japon ainsi que des nouveaux règlements européens a nécessité que la CSC entreprenne les actions utiles afin de pouvoir prendre en charge les demandes provenant de tous les Etats concernés.

L'action entamée en 2011 visant à réduire le nombre de paiements par chèque à domicile en Italie s'est poursuivie en 2012 par une prise de contact de 12 300 assurés les invitant à nous communiquer leur adresse bancaire. En raison du nombre d'assurés, avoisinant les 150 000 et au vu des résultats probants, cette action se poursuivra l'année prochaine.

Avis d'assurés

« Je serais ravie si tout le monde était comme vous!!! Avec toutes mes félicitations! »

« Pourriez-vous rendre toutes les correspondances disponibles en espagnol? »

Activités de la Caisse suisse de compensation

Durant l'année 2012, de nombreux assurés ont contacté la CSC afin de connaître le montant de la rente qu'ils peuvent vraisemblablement attendre de l'AVS ou de l'AI au moment de la retraite, en cas d'invalidité ou, pour les proches, de décès. Nous avons transmis 9 199 *calculs anticipés* à nos assurés.

L'âge ordinaire de la retraite est fixé à 65 ans pour les hommes et à 64 ans pour les femmes. Toutefois, moyennant une réduction de 6,8 % par année d'anticipation, 2 427 personnes ont opté pour une *rente anticipée* d'une année et 3 414 pour une rente anticipée de deux ans. Il s'agit du nombre total le plus élevé depuis l'introduction de cette option en 1997.

Les conventions conclues avec la Suisse prévoient essentiellement le versement des prestations sous forme de rente. Cependant, pour environ 6 % des demandes reçues la prestation est soit versée sous forme d'indemnité forfaitaire, de transfert de cotisations, ou encore de remboursement de cotisations.

Les 1 336 assurés en provenance d'Australie, du Chili, de la Croatie, d'Israël, de la Macédoine, de Saint-Marin, de la Turquie, de la Bosnie Herzégovine, du Monténégro, de la Serbie, des Philippines et du Japon ont pu prétendre au versement d'un paiement unique sous forme d'*indemnité forfaitaire* égale à la valeur capitalisée de la rente. Après le versement, il n'est plus possible pour l'assuré de faire valoir de droits fondés sur les cotisations payées jusqu'alors. Le montant versé en 2012 s'élève à 28,0 millions de francs.

Seule la convention avec la Turquie prévoit le *transfert de cotisations* auprès de son organisme de sécurité sociale. Le nombre de transferts s'élève à 565 pour un montant de 16,7 millions de francs. Le remboursement de cotisations est prévu dans les conventions conclues avec l'Australie, les Philippines et l'Inde, mais il est également destiné aux ressortissants de pays n'ayant pas conclu de convention de sécurité sociale avec la Suisse et domiciliés à l'étranger. Le nombre de remboursements s'élève à 2 793 pour un montant de 39,5 millions de francs.

Le montant total des prestations AVS/AI versé aux bénéficiaires de prestations résidant à l'étranger s'élève à 6,0 milliards de francs.

Demandes de rentes AVS reçues par pays

Les flux migratoires influencent fortement la provenance des demandes de rentes.



- Espagne (19%) ■ France (13%)
- Autriche (4%) ■ Allemagne (11%)
- Italie (38%) ■ Autres pays (15%)

Répartition des rentes ordinaires par pays

La majorité des rentes sont gérées pour des assurés résidant en Europe.



- Espagne (16%) ■ France (12%)
- Autriche (4%) ■ Allemagne (12%)
- Portugal (2%) ■ Autres pays (8%)
- Italie (46%)

Nature des prestations allouées

Les rentes principales représentent 71,5% des prestations versées.



- Rentes extraordinaires (1%)
- Allocations pour impotents (0%)
- Rentes complémentaire pour enfant (28%)
- Allocations de secours (0%)
- Rentes principales ordinaires (71%)

Rentes AVS par montant de rente

Plus de 60% des rentes versées à l'étranger s'élèvent à moins de 400 francs par mois.



- 0 - 200 (45%) ■ 801 - 1 000 (5%)
- 201 - 400 (15%) ■ 1 001 - 1 500 (10%)
- 401 - 600 (10%) ■ 1 501 - 2 000 (6%)
- 601 - 800 (7%) ■ 2 001 et plus (2%)

Faits marquants

Afin d'approfondir les relations avec les Organismes de sécurité sociale étrangers, concernant les prestations AVS et de répondre aux attentes des assurés, des collaborateurs de l'AVS ont participé aux Journées internationales d'information en Suisse et à l'étranger.

En outre, les démarches entreprises en vue d'automatiser l'échange de données relatives à l'existence en vie des assurés, à l'instar du système mis en place avec l'Allemagne, se sont poursuivies tout au long de l'année avec d'autres pays, comme les Pays-Bas, et nous espérons que ce projet aboutira en 2013.

Demandes de prestations

Les demandes de prestations sont en grande majorité déposées auprès des Organismes de liaison (OL) du pays de résidence de l'assuré. Ceux-ci nous transmettent ensuite de façon groupée les demandes, générant ainsi des fluctuations importantes dans les volumes au cours de l'année et des adaptations permanentes afin d'assurer un service à la clientèle irréprochable. Le nombre de demandes traitées s'élève à 63 998 contre 61 460 demandes en 2011.

Avis d'assurés

« Aucune remarque, à part de recevoir chaque début d'année la rétrospective des versements de l'année précédente pour les services fiscaux. »

« Offrez des fleurs à vos collaboratrices tous les matins. »

« Continuez à être aussi précis ! »

Gestion des rentes

La gestion des rentes en cours consiste non seulement à garantir que les prestations soient versées conformément à la législation, mais également à réaliser les opérations suivantes :

- contrôle du montant;
- vérification annuelle de l'existence en vie de l'assuré;
- contrôle des cursus de formation professionnel ou académique des bénéficiaires de prestations âgés entre 18 et 25 ans;
- mise à jour de l'adresse de domicile ou de paiement;
- réponse aux différentes demandes d'informations de la part des OL concernant les assurés.

Toutes opérations confondues, 256 044 interventions ont été réalisées en 2012 pour 690 147 rentes en cours.

Oppositions et recours

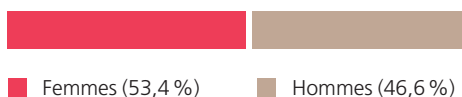
En 2012, la CSC a traité 1 115 oppositions dont 30 % a entraîné la notification d'une nouvelle décision sur opposition.

Concernant 113 recours interjetés contre nos décisions sur opposition, le Tribunal administratif fédéral (TAF) a suivi nos conclusions dans 86 % des jugements rendus.

Le nombre de recours en matière de droit public s'élève à 19 cas dont la plupart ont été déclarés irrecevables par le Tribunal fédéral (TF). Sur les 16 jugements rendus par le TF en 2012, un seul était contraire à nos conclusions.

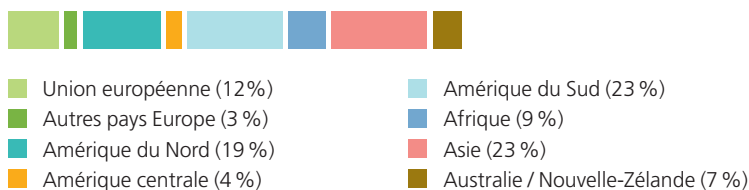
Effectif des cotisants à l'assurance facultative

Les femmes constituent 53,4 % des cotisants.



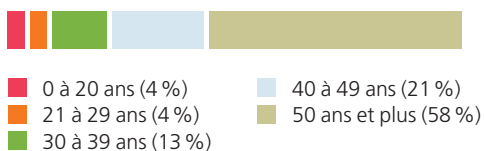
Répartition géographique des cotisants

Près de 85 % des assurés résident hors de l'Europe.



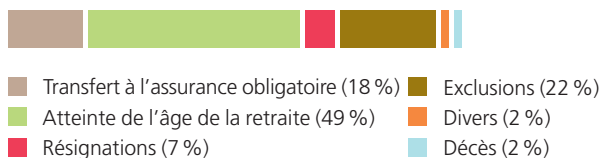
Répartition des assurés par tranche d'âge

Près de 60 % des assurés ont 50 ans et plus.



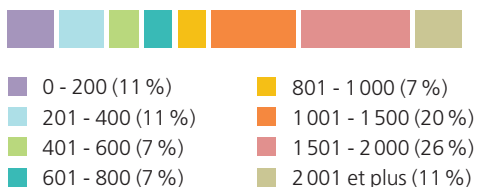
Causes des mouvements de sortie de l'assurance facultative

3038 personnes ont quitté l'assurance facultative en 2012.



Rentes AVS par montant de rente (suisse domiciliés à l'étranger)

Près de 60 % des rentes versées à l'étranger s'élèvent à plus de 800 francs par mois.



Faits marquants

Les systèmes d'information (SI) de l'unité Assurance facultative, tant dans le domaine des cotisations que des prestations ont été actualisés :

- Le projet SITAX, qui consiste à remplacer un ancien SI dont le contrat a été résilié par le prestataire informatique, à optimiser le flux de traitement et à améliorer l'ergonomie pour les utilisateurs, a été achevé comme prévu au mois de décembre. La mise en production avait été planifiée avant le lancement du cycle de taxations 2013 pour les cotisants à l'assurance facultative.
- Dans le domaine des prestations, un module permettant l'envoi de courriels depuis le SI de gestion des dossiers a été développé. Il facilite le processus d'échange électronique avec nos assurés. De plus, pour optimiser le processus de traitement des rentes pour enfants, une lettre est générée automatiquement afin de recevoir des informations précises sur les formations.

Cotisations

L'envoi des décisions d'exclusion dans les pays avec lesquels la Suisse n'a pas conclu de convention de sécurité sociale ni de convention postale se fait dorénavant par courrier diplomatique afin de garantir une notification correcte.

Avis d'assurés

« Pas de problème particulier, le service est plutôt bien organisé et l'accueil est correct. »

« Il est regrettable que nous ne puissions pas continuer de payer l'AVS lorsque nous quittons la Suisse pour un pays de la CE. »

2 205 assurés ont déposé une demande d'adhésion à l'assurance facultative, dont 1 761 remplissaient les conditions et ont été admis à l'assurance. En fin d'année 18 001 assurés étaient affiliés à l'assurance facultative.

En 2012, nous avons rendu 20 897 décisions de taxation et traité 39 821 demandes d'information. Afin d'améliorer la communication avec les membres de l'assurance facultative, un bulletin d'information est régulièrement publié sur notre site internet.

Prestations

Soucieux d'améliorer le service aux assurés, nous avons procédé à l'analyse des réclamations téléphoniques. Un tiers des appels concernaient les dates de paiement des rentes. Pour y remédier, ces dates sont dorénavant publiées sur le site internet.

Nous avons traité 7 488 demandes de rentes provenant d'assurés suisses résidant à l'étranger, portant le nombre de rentes en cours à 106 025 en fin d'année, soit 3,5 % de plus qu'en 2011. Cette année, nous avons procédé à 82 401 interventions sur les dossiers et versé un montant de 1,4 milliard de francs.

Oppositions et recours

En 2011, nous avons observé une forte progression (15 %) du nombre de recours et oppositions liée à l'introduction de décisions sur intérêts moratoires. En 2012, leur nombre est à nouveau équivalent à celui de 2010 et nous avons traité 629 oppositions et 59 recours.

Le service juridique a participé à la conception d'un bordereau de pièces accompagnant les dossiers destinés au TAF.

Demandes de prestations AI reçues par nationalité

Plus de 80% des demandes proviennent de ressortissants de l'UE.



■ Suisse (9 %)	■ Autriche (11 %)
■ Allemagne (18 %)	■ Portugal (12 %)
■ France (7 %)	■ Espagne (20 %)
■ Italie (13 %)	■ Croatie/Slovénie/Macédoine (2 %)
■ Ex-Yougoslavie (4 %)	■ Autres (4 %)

Rentes AI par montant de rente

Plus de 60% des rentes versées à l'étranger s'élèvent à moins de 1 000 francs par mois.



■ 0 - 200 (11 %)	■ 801 - 1 000 (7 %)
■ 201 - 400 (11 %)	■ 1 001 - 1 500 (20 %)
■ 401 - 600 (7 %)	■ 1 501 - 2 000 (26 %)
■ 601 - 800 (7 %)	■ 2 001 et plus (11 %)

Rentes AI selon l'âge du bénéficiaire

Près de 60% des bénéficiaires de rentes ont 50 ans et plus.



■ 0 - 19 ans (22 %)	■ 50 - 54 ans (12 %)
■ 20 - 29 ans (7 %)	■ 55 - 59 ans (18 %)
■ 30 - 39 ans (2 %)	■ 60 - 64 ans (27 %)
■ 40 - 49 ans (12 %)	

Effectif des rentes mensuelles ordinaires

Les personnes qui bénéficient d'une rente d'invalidité ont également droit à une rente pour leurs enfants.



■ Principales (72 %)	■ Enfants (28 %)
----------------------	------------------

L'année en chiffres

Le volume des demandes de prestations à instruire est en diminution par rapport à 2011 (6404 demandes reçues contre 6810). Les demandes traitées ont fait l'objet d'un taux d'octroi de rente stable à 29,4 % et de 2,9 % pour les mesures de réadaptation. L'Office AI pour les assurés résidant à l'étranger (OAIE) effectue périodiquement les révisions des dossiers qui permettent de vérifier si le degré d'invalidité a subi un changement pouvant influencer le droit à la rente. Le nombre de cas traités est de 5845 en 2012, dont 294 ont abouti sur une diminution ou une suppression de rente.

Le nombre de rentiers gérés par l'OAIE est passé de 54 381 à 52 391. Cette diminution s'explique en majeure partie (46,4 %) par l'âge relativement élevé de nos rentiers et donc par le passage de ceux-ci à l'AVS. Les autres critères importants sont notamment le décès de l'ayant droit et la suppression du degré d'invalidité. Par ailleurs, le secteur prestations en espèces de l'office a calculé un total de 2 030 nouvelles rentes (contre 2 006 en 2011) et 1 196 rentes attribuées par les OAI cantonaux pour les frontaliers (contre 1 259 en 2011).

Avis d'une assurée

« J'ai fait la plus grande partie de ma carrière à Genève (mes plus belles années) avant mon retour en France. Hélas je suis tombée très malade et suis soignée depuis. Mon état de santé ne s'améliore aucunement. À chaque contact/visite à l'AI j'ai eu affaire à une personne compétente pouvant répondre à mes questions. »

Dans le processus de l'instruction de la demande ou de la révision, les dossiers sont soumis au service médical pour examen. Ce dernier a effectué 13 979 prises de position, dont 30 % ont été faites par le service médical régional (SMR) Rhône qui est notre partenaire depuis 2005. Il a par ailleurs été nécessaire de soumettre 638 assurés à une expertise médicale, dont 204 dans un centre d'expertises pluridisciplinaires.

Les décisions rendues ont fait l'objet de 645 recours (-0,1 %). Le TAF a tranché 679 litiges dont 312 ont fait l'objet d'une admission. Dans 6 arrêts sur 93 rendus par le TF, les juges ont admis le recours.

Nouveautés 2012

Un changement important en 2012 aura été la mise en place de la plateforme web « SuisseMED@p », dont l'objectif est d'attribuer de façon aléatoire les mandats d'expertise polydisciplinaire. Ses utilisateurs sont les offices AI et les centres d'expertises reconnus par l'OFAS.

Un défi permanent auquel est confronté l'OAIE est de recruter le personnel spécialisé. En 2012, le concept des examens personnels des assurés a été élaboré. La mise en place du service médical permettant des examens personnels des assurés sera réalisée durant le deuxième semestre 2013. Cette réorganisation est fortement liée à l'engagement de médecins, notamment de psychiatres.

Finalement, l'OAIE a poursuivi les travaux de mise en place du premier volet de la 6^e révision de la LAI en vertu des dispositions finales. Parallèlement, l'office a suivi de près les travaux parlementaires liés au deuxième volet.

Activités

L'entraide administrative internationale (EAI) assume la fonction d'organisme de liaison entre la Suisse et les assurances sociales étrangères.

En tant qu'organisme instructeur (un tiers de l'activité) l'EAI introduit, coordonne et assure le suivi des demandes de pensions étrangères des assurés résidant en Suisse et qui font valoir un droit à des prestations d'un pays de l'UE ou avec lequel la Suisse a ratifié une convention de sécurité sociale.

En sa qualité d'organisme en cause (deux tiers de l'activité), elle communique les récapitulatifs de périodes d'assurance suisse (E 205 CH). Elle établit et délivre en outre les extraits de compte pour les assurés domiciliés à l'étranger.

Pour la plupart des pays européens, la durée d'assurance accomplie dans un autre Etat de l'UE/AELE est un élément nécessaire à la détermination du nombre d'années ou de semestres exigés pour l'ouverture du droit à une prestation et pour le calcul de la rente.

Le formulaire européen E 205 sert à l'examen de la condition de durée minimale d'affiliation aux régimes d'assurance sociale.

Le mode de calcul le plus répandu en Europe consiste dans la totalisation et la proratisation des périodes réalisées dans les différents pays afin de ne pas prêter le salarié migrant en comparaison de celui qui a travaillé toute sa vie dans le pays débiteur de sa pension.

Traitement des demandes d'entraide

Le nombre de demandes d'entraide demeure stable depuis 2005, avec plus de 80 000 demandes par an. Les principales conventions traitées concernent l'Allemagne et l'Autriche (35 %), l'Italie (22 %), la France (19 %) suivies de l'Espagne et du Portugal (8 %).

Depuis l'entrée en vigueur des Règlements européens 883/2004 et 987/2009 le 1.4.2012, l'EAI traite les nouveaux formulaires sous forme papier. Par ailleurs, une plateforme d'échange électronique des données (EESSI) est en cours de réalisation au sein de l'UE. L'OFAS, en charge du projet au niveau national, a mis en place une plateforme d'échange de données européennes (SEDEX) entre les organes d'exécution suisses.

Des examens médicaux d'assurés résidant en Suisse sont demandés par les assurances sociales étrangères pour vérifier si le degré d'invalidité a subi un changement pouvant influencer le droit à la rente. Une centaine de factures ont été adressées en 2012 aux organismes de liaison étrangers et, pour faciliter le suivi, elles sont gérées semestriellement avec les sept principaux pays pour lesquels nous organisons de tels examens.

Recours contre les tiers responsables

L'objectif des actions récursoires est de récupérer auprès des tiers responsables d'événements dommageables ayant causé le décès ou l'invalidité de l'assuré, tout ou partie des prestations AVS/AI versées. De tels événements résultent d'accidents de toutes sortes, notamment de circulation routière, de l'aviation, des accidents du travail et du sport, ainsi que des erreurs médicales. La durée des procédures étant plus ou moins longue, et leur complexité plus ou moins grande selon le type de cas et la législation concernée, le produit de ces actions peut varier d'année en année.

Le service a obtenu la restitution de plus de 3,1 millions de francs en 2012, principalement par des actions menées en France, en Italie, en Allemagne et en Autriche. Pour la première fois, des transactions extrajudiciaires conclues en Espagne et au Portugal ont permis de récupérer des montants significatifs de plus de 100 000 francs. Ce sont les premiers résultats d'une stratégie à long terme, axée sur la multiplication des contacts avec les assurances responsabilité civile (RC) des tiers responsables, sur la connaissance approfondie des cadres légaux espagnols et portugais ainsi que sur le choix de partenaires spécialisés et transparents.

Contentieux

Le Service du contentieux vise à obtenir la restitution de prestations AVS ou AI versées à tort à l'étranger. Il s'agit de cas où l'assuré est décédé ou dont la situation personnelle a changé, sans que ces faits nous aient été annoncés. Dans ces cas, nous réclamons la restitution de la somme versée à tort à l'assuré ou, en cas de décès, à ses héritiers, ou à tout tiers impliqué. Il arrive aussi que des rentes aient été versées à tort en raison d'actes criminels, notamment des escroqueries ou des faux dans les titres/certificats. Outre la procédure de restitution, une plainte pénale est alors déposée. Le service a été sollicité par des caisses cantonales dans des cas impliquant la récupération de créances à l'étranger. Les recettes varient en fonction de la durée des procédures et de la complexité des cas. Quelque 300 000 francs ont été récupérés en 2012.



Chiffres-clés	2012	2011
Charges de fonctionnement (mio)	12,4	12,4
Revenus de fonctionnement (mio)	12,9	12,6
Solde à charge de la Confédération (mio)	-0,5	-0,2
Nombre de postes	67,0	67,4

Caisse fédérale de compensation

En tant qu'unité de la CdC située à Berne, la CFC est chargée de l'application du 1^{er} pilier, des allocations pour perte de gain (APG), de l'assurance maternité (AMat) et des allocations familiales (AF) pour l'employeur Confédération et toutes les institutions qui lui sont proches.

Durant l'année 2012, la CFC a amélioré les processus de gestion électronique des dossiers du 1^{er} pilier et procédé à la réorganisation du domaine des cotisations. Cela a permis d'atteindre les objectifs fixés et même de générer un résultat d'exploitation de 0,5 million de francs, et ce en assurant un service à la clientèle de qualité.

Composition des cotisations encaissées (CHF)

La gestion de 230 affiliés représente 99,2 % des cotisations encaissées.



- Cotisations personnelles (1 %)
- Cotisations paritaires (99 %)

Composition des prestations gérées par la CFC

Les rentes AVS constituent 92 % des rentes en gestion auprès de la CFC.



- Rentes AI (8 %)
- Rentes AVS (92 %)

Rentes AVS/AI par montant de rente

Près de 90 % des rentes versées s'élèvent à plus de 1 500 francs par mois.



- 0 - 200 (0 %)
- 201 - 400 (1 %)
- 401 - 600 (3 %)
- 601 - 800 (1 %)
- 801 - 1 000 (3 %)
- 1 001 - 1 500 (3 %)
- 1 501 - 2 000 (52 %)
- 2 001 et plus (37 %)

Types d'allocations familiales versées

Le nombre d'allocations familiales versées s'élève à 77 000 pour un montant de 219,9 millions de francs.



- Allocations pour enfants (71 %)
- Allocations de formation (29 %)

Composition des cartes APG traitées

Au total 30 974 cartes APG ont été traitées en 2012.



- Allocations maternité (5 %)
- Cartes APG (95 %)

Caisse fédérale de compensation

Le Mandat de prestations 2012-2015, confié par le Conseil fédéral, prévoit d'engager un processus de réorganisation de tous les services et de mettre en place les instruments adéquats pour aboutir à une organisation basée sur l'efficacité et l'efficience. Dans cette perspective, un service informatique a été créé cette année. Il a pour tâche de collaborer avec la coopérative IGAKIS pour améliorer et paramétrer le logiciel selon les besoins de la caisse et d'assurer la formation des collaborateurs de la CFC.

Concernant la section Prestations, les collaborateurs sont davantage responsabilisés par une attribution automatique des dossiers et en gérant tout type de demandes. En fin d'année, la section Cotisations a revu intégralement ses processus et, par là même, son organisation. De plus, en appliquant les recommandations du Contrôle fédéral des finances (CDF), la CFC a poursuivi l'amélioration de son système de contrôle interne (SCI) en mettant en place un outil qui permet de gérer le tableau des risques et de rassembler la documentation.

Afin de répondre aux demandes de nos clients, l'accès aux informations du site internet www.ak26.ch a été simplifié et des possibilités d'automatisation de transfert de données via la plateforme d'échange PartnerWeb ont été développées. En parallèle, le Service à la clientèle a rendu visite aux douze plus importants clients et les entretiens ont abouti à des mesures de correction et d'anticipation. Ces visites favorisent une collaboration efficace avec les clients en matière d'assurances sociales.

Le nombre d'employeurs affiliés à la CFC a de nouveau légèrement augmenté en 2012 (230 contre 227 en 2011). Le montant des cotisations encaissées s'est élevé à 1,4 milliard de francs et le montant versé à quelque 93 000 rentiers AVS et AI atteint 2,1 milliards.

Caisse d'allocations familiales

En tant qu'unité de la CFC, la CAF-CFC a versé près de 77 000 allocations familiales pour un montant de 219,9 millions de francs, en conformité avec les 26 législations cantonales.

L'année 2012 a permis à la CAF-CFC de stabiliser le fonctionnement des transferts de données avec le RAFam. Avec moins d'un tiers (56) des employeurs affiliés, la CAF-CFC gère deux tiers (env. 50 000) des allocations selon la nouvelle réglementation. Afin de tenir le délai du 31.12.2012, des mesures spéciales d'accompagnement ont été introduites pour régulariser le transfert d'informations selon les nouvelles réglementations. Cet exercice a permis de renforcer les liens avec ces employeurs.

Comme dans le domaine du 1^{er} pilier, la CAF-CFC a aussi procédé à une réorganisation et les activités ont été réparties entre deux services. Le premier gère les dossiers et s'occupe du controlling; le second assure le soutien aux employeurs et développe les contacts avec les partenaires, notamment les cantons. Cette opération a été accompagnée par la mise en place d'un tableau de bord avec des indicateurs sur les objectifs à atteindre.



Chiffres-clés	2012	2011
Coûts informatiques (mio)	20,0	24,1
Nombre de projets menés	29	26
Nombre de systèmes d'information	58	58
Nombre de postes	58,2	22,1

GETI: une nouvelle division

Le 28 mars 2012, le Conseil fédéral a approuvé une dérogation à l'Ordonnance sur l'informatique dans l'administration fédérale autorisant la CdC à devenir, en plus de l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT), un fournisseur du Département fédéral des finances (DFF). Désormais la CdC fournit elle-même les prestations informatiques dont elle a besoin et peut fournir à des tiers des prestations informatiques dans le domaine des assurances sociales, en particulier le 1^{er} pilier.

Depuis le 1^{er} mai 2012, les collaborateurs du Centre de solutions OFIT Genève et de la Direction des systèmes d'information sont réunis au sein de la nouvelle division Gouvernance d'entreprise et technologies de l'information – GETI.

Missions de la GETI

La division GETI fournit deux types de prestations à ses partenaires métier et à ses clients, tant internes qu'externes. D'une part, elle pilote et délivre des prestations informatiques pour permettre à la CdC d'offrir des services au niveau de qualité attendu et dans le respect des prescriptions de la Confédération, ainsi que de la sécurité de l'information. D'autre part, elle propose des prestations de support au pilotage et d'accompagnement aux métiers et à la Direction dans les domaines de gestion de la qualité et des risques d'entreprise.

Soutien à la gouvernance d'entreprise

Les travaux entrepris en vue de la certification ISO 9001 ont suivi les étapes définies dans la feuille de route. Ils comprennent en 2012 plusieurs livrables dans les dimensions processus, orientation client et le leadership, partenaires et fournisseurs, des enquêtes de satisfaction, des groupes qualité dans les unités de la CdC, des audits qualité internes et une gestion des réclamations clients. Des efforts ont également été déployés auprès des collaborateurs pour les sensibiliser à la démarche qualité.

Dans le domaine de la gestion des risques et sécurité d'entreprise, l'alignement de la CdC sur les standards de la Confédération ainsi que l'identification des risques stratégiques et organisationnels ont été réalisés. En outre, les travaux relatifs à la sécurité de l'information ont mené à la publication des deux documents suivants :

1. Politique de sécurité de l'information, qui régit dans les grandes lignes les axes de la sécurité de l'information à la CdC.
2. Annexe CdC aux Directives relatives à l'utilisation des moyens informatiques au DFF, qui régit l'utilisation des outils informatiques, décrit les mesures de sécurité à appliquer et définit le comportement des utilisateurs.

Parc informatique

Composé de plus de cent SI et modules métiers spécifiques, le parc informatique comprend également deux systèmes experts développés par la CdC d'aide au calcul et à l'octroi des rentes (ACOR) pour la détermination des prestations AVS/AI et d'assistance au traitement des demandes AI (Alxpert). Ces systèmes sont continuellement étendus et adaptés aux modifications légales. Le système ACOR est désormais disponible sur le navigateur Safari et tient compte des paramètres suivants :

- liens familiaux plus éloignés et de natures diverses ;
- combinaisons de transferts ou remboursements de cotisations et demandes de rentes ;
- passage d'une rente AI à des indemnités journalières et vice-versa ;
- impact de l'incarcération d'un assuré invalide sur les rentes de sa famille ;
- nouvelle convention avec le Japon.

Fourniture de prestations informatiques

Le schéma directeur des SI " Symphonie " est destiné à assurer la pérennité des SI face aux enjeux stratégiques, opérationnels, économiques et technologiques de la CdC. Il vise à soutenir efficacement l'évolution de la CdC en suivant et réalisant en 2012 les projets en fonction des quatre objectifs suivants :

1. Conformité aux exigences légales
 - Le projet visant la mise en œuvre des échanges électroniques entre les organes d'exécution AVS/AI en Suisse, la CdC et les OL européens a franchi une première étape par la mise en place d'une application pilote de gestion des rentes.
 - Les travaux engagés depuis 2010 ont permis la mise en place du RegAPG depuis le 1.9.2012.
 - L'augmentation des rentes a été mise en œuvre conformément aux échéances légales.
2. Efficacité opérationnelle
 - L'optimisation des processus et l'automatisation sont réalisées grâce à la modernisation de plusieurs SI utilisés notamment pour le traitement des demandes AI et la gestion des données des assurés.
 - De nouveaux choix technologiques ont permis de renforcer le contrôle du calcul des prestations AVS et AI.
3. Prestations et interactions avec les assurés ou avec les partenaires
 - Les concepts définissant les échanges électroniques avec les organes d'exécution AVS/AI en Suisse ont été finalisés et leur réalisation est planifiée en 2013.
 - Les actions de standardisation et de réduction des coûts de la Confédération ont été poursuivies avec l'introduction d'un nouvel outil de gestion du temps (SAP-PT) et de standardisation de la bureautique (Windows 7).
4. Sécurité des SI
 - Afin de pérenniser ses activités, des initiatives de consolidation de son centre de calcul notamment par la virtualisation de ses serveurs d'exploitation ont été mises en œuvre.
 - Pour répondre aux besoins de quelque 22 700 utilisateurs externes, le bureau de gestion des accès a été renforcé. En 2012, il a géré différentes demandes dont 4 000 mutations, 2 400 réinitialisations de mot de passe et 1 800 mandats divers.
 - Des travaux préliminaires ont été effectués en matière d'*Identity Access Management (IAM)*.



Chiffres-clés	2012	2011
Sites	4	4
Engagements	55	35
Charges de formation CHF/EPT	784	820
Courrier traité (nombre)	3 054 928	928 711

La fonction des services d'état-major et de support

Pour accomplir des tâches toujours plus nombreuses et gérer des volumes croissants, la CdC doit mettre à disposition des moyens en adéquation avec les objectifs fixés.

Les services d'état-major et de support assurent que les conditions soient réunies pour le bon fonctionnement de l'organisation.

Les services de support garantissent la flexibilité de notre structure: ils fournissent notamment l'infrastructure, traitent le courrier tant papier qu'électronique et gèrent tous les achats généraux.

Les services financiers et juridiques, le contrôle de gestion et les ressources humaines ont une fonction de conseil, d'étude et d'aide à la décision.

Chancellerie

Le volume de courrier traité est resté stable par rapport à l'année précédente. Avec une hausse moyenne de plus de 100 000 plis par an depuis 2009, la partie expédition ne cesse de gagner en importance par rapport à la partie réception. En effet, la Chancellerie effectue de plus en plus d'opérations centralisées d'impression, de mise sous plis et d'envoi en masse de courrier, comme l'envoi des attestations fiscales. Les projets de centralisation se sont traduits par le triplement du volume de pays traités entre 2011 (928 711) et 2012 (3 054 928), et prévoient encore un doublement d'ici à 2013/14.

La gestion des CERVIE (certificats d'existence en vie et d'état civil) constitue une part significative de l'activité du service et représente près de 42 % du volume global du courrier traité. Ces certificats doivent être retournés chaque année dans un délai de trois mois par le bénéficiaire de prestation afin de garantir le maintien du paiement de la prestation. Des efforts de rationalisation sont constamment mis en œuvre pour améliorer l'efficacité de leur traitement, notamment par la suppression des intermédiaires, l'automatisation des opérations et la numérisation des informations.

Enregistrement des demandes

L'enregistrement des demandes connaît une croissance régulière depuis de nombreuses années (+2,4 % en moyenne par an).

Les demandes concernent pour près de la moitié du volume les prestations AVS (46,4 %), près d'un quart le domaine de l'AI (24,7 %). Le solde concerne principalement l'assurance facultative (17,7 %) et l'entraide administrative (10,5 %). Les demandes issues des pays latins (Italie, France, Espagne, Portugal) représentent 45 % des enregistrements, des pays germanophones (Allemagne, Autriche) 21 % et celles issues des Suisses résidant à l'étranger 21 %.

Rationalisation de la gestion des documents

Plusieurs projets ont été initiés dans le but de rationaliser les processus et de moderniser les infrastructures de travail. On peut citer le projet Datamatrix, qui vise à piloter l'impression centralisée des documents sortants, ainsi que l'enregistrement automatique des documents entrants à la CdC. D'autres projets impliquent la numérisation de documents transmis à ou par la CdC et permettront prochainement l'enregistrement automatisé des informations. On peut aussi mentionner le développement des plateformes d'échange électronique de données entre les organes d'exécution AVS/AI en Suisse et la CdC (p. ex. SEDEX), qui ont pour but l'échange des dossiers d'assurés sous forme informatisée. Nous envisageons en outre l'intégration automatisée des courriers électroniques ainsi que le développement de formulaires en ligne. Nous poursuivons enfin la mise en place de procédures d'échanges électroniques avec les offices de liaison à l'étranger, comme le projet de plateforme EESSI d'échange de données avec nos partenaires dans le cadre de la mise en œuvre du règlement européen 883/2004. Toutes ces initiatives visent à limiter la manutention de documents imprimés et à accélérer la transmission des informations nécessaires.

Aménagement de locaux et postes de travail

L'engagement de personnel supplémentaire et les opérations de réorganisation des services, notamment la création de la nouvelle division GETI, ont donné lieu à plus de 400 aménagements et déménagements de places de travail.

Les limites du bâtiment principal étant à nouveau atteintes, il a fallu rechercher un nouvel ensemble de bureaux à Genève pour 2013. Des locaux adéquats, ayant préalablement abrité l'Office cantonal genevois de l'assurance-invalidité, ont été loués et aménagés pour les besoins de la division OAIE et d'une partie de la division GETI.

Ces nouveaux locaux portent à quatre le nombre de sites occupés par la CdC à Genève. Les délocalisations entreprises par la CdC depuis 2008 ont pour conséquence une augmentation importante des coûts de location (+38 %).

Projet BAF II

Afin de regrouper à nouveau l'ensemble du personnel genevois sur un même site, un projet de construction d'un nouveau bâtiment administratif fédéral (BAF II) est en cours et est entré dans la phase de projet d'ouvrage. Cette phase consiste à consolider le projet architectural et financier. Les plans (rez-de-chaussée, étage de formation, étage type bureaux, restaurant, locaux techniques et nouveaux parkings) sont en cours de finalisation en vue de l'obtention du permis de construire dans le courant de l'année 2013. La planification des travaux, ainsi que du budget, sont également en cours d'élaboration pour préparer le début du chantier en 2014.

Mandats juridiques

La section des Affaires juridiques fournit un soutien juridique à l'ensemble de la CdC, tant dans le domaine des assurances sociales du 1^{er} pilier que dans d'autres secteurs très variés du droit. Elle a donné suite à 77 mandats juridiques en 2012, avec des thématiques fortes dans les domaines du droit à l'utilisation systématique du NAVS13, de la protection des données dans le cadre de l'entraide administrative, de la gestion des fournisseurs et des ressources humaines ainsi que dans le domaine des marchés publics.

Politique et gestion du personnel

Les effectifs de la CdC ont à nouveau progressé en 2012. En fin d'année, la CdC employait 783 collaborateurs, soit une augmentation de 55 collaborateurs.

L'année 2012 a été particulière pour le service des Ressources humaines (RH) pour les raisons suivantes :

- Le transfert d'une quarantaine de postes du Centre de solutions OFIT Genève à la CdC et la création de la nouvelle division informatique GETI a notamment impliqué l'établissement de nouveaux contrats de travail et l'adaptation du budget. Afin de faciliter le processus d'intégration des collaborateurs, différents ateliers internes et une journée teambuilding extra-muros ont été organisés conjointement entre la GETI et les RH. Cette importante réorganisation a impliqué la création de nouveaux postes en informatique, dont une partie a été mise au concours en fin d'année.
- La CdC a introduit une politique de gestion des absences et de la santé au travail en se référant à la politique de l'Office fédéral du personnel (OFPER) et des recommandations de l'association faîtière santésuisse. Afin de renforcer l'implication des cadres dans ce processus, une formation leur a été dispensée.
- En adéquation avec la stratégie de la Confédération qui vise à optimiser et à uniformiser ses outils informatiques, la CdC a migré le 1.10.2012 vers un nouvel outil de gestion du temps de travail, « SAP-PT ». Cette migration a nécessité une implication accrue de la part des collaborateurs des RH, comme de l'ensemble des cadres et employés.
- Afin de faire face aux exigences de qualité et de productivité, dans un environnement législatif en constante évolution ainsi qu'à l'élargissement du périmètre d'activités, une nouvelle responsable RH expérimentée, un gestionnaire supplémentaire et deux assistantes ont été engagés.

Perspectives

L'intégration et la consolidation de la nouvelle division GETI se poursuivront en 2013.

De plus, en application de la stratégie uniformisée de la Confédération, nous prévoyons d'introduire la gestion électronique des dossiers du personnel.

Le service RH est également impliqué dans des projets transversaux tels que la gestion des risques, plus particulièrement concernant le programme de gestion des savoirs et d'un programme de succession ainsi que dans la définition d'une culture d'entreprise propre à la CdC.

Formation et développement

2012 a connu un nombre record de participations à des cours et à des formations avec plus de 1 600 inscriptions. Les raisons principales en sont les suivantes :

- Du fait de l'introduction de la suite Microsoft Office 2007, une formation sur ces nouveaux logiciels a été proposée à l'ensemble des collaborateurs.
- Comme la majorité de nos clients et partenaires résident à l'étranger ou en Suisse alémanique, de nombreux cours d'allemand, d'anglais, de français, d'italien et d'espagnol ont été dispensés.
- A la demande de plusieurs divisions de la CdC, des séminaires axés sur le « Team building » ont été organisés. L'objectif de ces formations était de renforcer la communication et la coopération au sein des unités et des sections concernées ainsi que de mobiliser les collaborateurs afin qu'ils s'identifient aux nouvelles orientations de leur unité ou section.

Plus d'un tiers des cadres ont suivi des cours auprès du Centre de formation à l'administration fédérale (CFAC). Ce centre offre d'une part un programme de formation étendu et intéressant et, d'autre part, propose un service de conseil et de soutien.

En collaboration avec la Commission de formation, le responsable de la formation a initié un projet visant à évaluer l'impact et l'utilité des cours suivis. Cette démarche s'inscrit notamment dans le projet d'obtention de la certification ISO 9001.

L'année 2012 a été également riche dans l'obtention de diplômes de formation supérieure. Treize collaborateurs ont obtenu un titre dans des domaines variés comme les assurances sociales, les ressources humaines, l'administration publique ou le management de projet.

Etats-majors et supports
Résultats financiers

	Budget 2012	Comptes 2012	Ecart
Charges de fonctionnement			
Charges de personnel	96 948 555	100 103 301	3 154 746
Biens et services	39 470 500	34 669 410	-4 801 090
Coûts immobiliers	8 005 300	7 827 455	-177 845
Coûts informatiques	23 289 000	19 998 260	-3 290 740
Coûts divers	8 176 200	6 843 695	-1 332 505
Amortissements	135 300	206 851	71 551
Charges totales	136 554 355	134 979 562	-1 574 793
Revenus de fonctionnement			
Contributions aux frais d'administration	14 749 900	14 567 709	-182 191
Contributions des Fonds de compensation AVS/AI/APG	113 712 000	117 793 554	4 081 554
Autres recettes	296 000	404 441	108 441
Revenus totaux	128 757 900	132 765 704	4 007 804
Solde à charge de la Confédération	7 796 455	2 213 858	-5 582 597

Charges de fonctionnement



- Coût de personnel (74 %)
- Biens et services (26 %)
- Amortissements (0 %)

Revenus de fonctionnement



- Contribution des Fonds de compensation AVS/AI/APG (89 %)
- Contributions aux frais d'administration (11 %)
- Autres recettes (0 %)

Commentaires aux comptes

Les comptes de la CdC présentent un solde négatif de 2,2 millions non couvert par des recettes. Celui-ci correspond aux coûts pris en charge par la Confédération pour le Registre central d'identification administrative des personnes physiques (UPI) (1,3 million) et pour le Registre des allocations familiales (RAFam) (1,4 million), diminué de l'excédent de la CFC de 0,5 million.

Le transfert du Centre de solutions OFIT Genève à la CdC a impliqué un transfert de charges entre les coûts informatiques et les coûts de personnel.

Les revenus sont supérieurs de 4,0 millions par rapport au budget. Cette différence s'explique essentiellement par des charges de fonctionnement remboursées par les Fonds de compensation AVS/AI/APG supérieures de 4,1 millions au montant budgétisé. Les autres revenus diminuent globalement de 0,1 million.

Les charges de fonctionnement sont inférieures de 1,6 million par rapport aux valeurs budgétisées. Les charges de personnel dépassent le budget de 3,2 millions. Les coûts du personnel temporaire sont supérieurs de 5,7 millions aux prévisions en raison des travaux de réorganisation engagés au sein de la division GETI. Ce personnel, non budgétisé, est financé par les postes fixes vacants au sein de cette structure et par l'internalisation des coûts informatiques jusqu'alors payés à des tiers. La hausse du solde de jours de vacances et d'heures supplémentaires non pris conduit à une augmentation de la provision de 0,4 million. La gestion prudente des coûts RH, le report d'engagements, ainsi que des remboursements des assurances sociales supérieurs aux prévisions permettent quant à eux une économie globale de 2,9 millions.

Les coûts informatiques diminuent globalement de 3,3 millions par rapport au budget. Cet écart découle des réductions de 3,1 millions au niveau des coûts des projets (transferts de coûts sur les charges de personnel temporaire, gel de certains projets) et de 1,1 million au niveau de la maintenance des applications. Le calcul détaillé, en collaboration étroite avec l'OFIT, du coût des prestations internes fournies par ce partenaire, conduit finalement à un surcoût de 0,9 million par rapport à l'objectif estimé lors du transfert du Centre de solutions OFIT Genève.

Globalement, les autres charges sont inférieures de 1,5 million à la valeur budgétisée. Le coût des loyers facturés diminue de 0,4 million. Hormis les coûts des prestations de services externes qui progressent de 0,2 million, les autres postes présentent quant à eux des diminutions (médecins externes : 0,7 million ; détectives : 0,1 million ; taxes postales : 0,1 million, divers : 0,4 million).

L'audit interne apporte une plus-value

Les auditeurs sont également audités... En 2012, l'Inspectorat interne de la CdC a fait l'objet d'une revue de qualité et d'efficacité menée par le Contrôle fédéral des finances (CDF). Cet exercice est effectué tous les quatre à cinq ans et a pour but d'évaluer le respect des standards internationaux pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Il en ressort que les critères considérés comme cruciaux ont tous été remplis. Des améliorations significatives ont été constatées par rapport à la précédente évaluation. Une telle revue de qualité est source précieuse d'information pour tout service d'audit interne. Elle lui permet à la fois d'évaluer objectivement ses pratiques et de se mesurer par rapport à d'autres services d'audit interne. D'autre part, les résultats détaillés et les commentaires délivrés lui indiquent les axes sur lesquels prioriser ses efforts afin d'être en phase avec les normes internationales d'audit interne, dont l'évolution est permanente.

L'Inspectorat interne constate qu'avec des taux d'acceptation par les audités de ses recommandations oscillant entre 80 % et 96 %, il offre aux unités de la CdC des possibilités très concrètes d'amélioration de leur travail. Il est d'autant plus réjouissant de constater que ces possibilités sont non seulement offertes aux unités, mais que celles-ci les concrétisent, dès lors que 60 % des recommandations sont mises en œuvre dans un délai de douze mois après diffusion du rapport et près de 95 % le sont après vingt-quatre mois.

Dans un souci de renforcement permanent de leurs compétences, les collaborateurs de l'Inspectorat suivent régulièrement des cours de formation continue ou entreprennent des formations devant déboucher notamment sur des certifications de type CIA ou CISA.

Toujours dans la perspective de professionnaliser les ressources de l'Inspectorat interne de la CdC, un nouveau collaborateur, expert-comptable diplômé, est venu renforcer à mi-2012 l'équipe en place des auditeurs. D'autre part, les opérations préliminaires au recrutement d'un nouvel auditeur IT ont été menées à terme. La campagne de recrutement pourra être lancée dès début 2013.

De nouvelles missions... et les grands classiques

L'Inspectorat interne collabore aux révisions, prévues par la loi, des Fonds de compensation AVS/AI/APG, de la CSC et de la CFC ; ces révisions sont menées par le CDF, respectivement par un organe de révision privé. Comme chaque année, l'Inspectorat effectue des missions ayant trait notamment à la révision du Compte d'Etat, à l'existence d'un SCI ou portant sur les contrôles des « certificats d'existence en vie et d'état civil » (CERVIE) ainsi que sur les calculs des rentes AVS/AI versées aux assurés.

En 2012, l'Inspectorat a couvert, au travers de ses missions, de nouveaux domaines.

Il a notamment procédé aux audits suivants :

Audits de gouvernance

- Respect des dispositions légales et réglementaires en matière de marchés publics et d'acquisitions
- Frais de voyage et de représentation

Audits sur les projets informatiques

- Projet informatique UPI-HP sous l'angle de ses 10 documents-clés
- Phase « test » de trois projets informatiques

Audits portant sur des procédures métier

- Procédure des annonces aux registres centraux AVS
- Actions récursives
- Procédures de la section Cotisations de l'unité Assurance facultative
- Paiements rétroactifs de la CSC
- Procédure du renoncement à une restitution de prestations par l'OAIE

Rétrospective 2003 – 2012

Les changements suivants sont entrés en vigueur :

- 2003 Loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA);
- 2004 4^e révision de la LAI;
Introduction de la tarification médicale TarMed;
- 2005 Troisième phase de la 10^e révision AVS (2^e relèvement de l'âge de la retraite des femmes à 64 ans);
- 2006 Loi fédérale sur l'harmonisation des registres des habitants et d'autres registres officiels de personnes (LHR);
Projet de simplification de la procédure dans l'AI;
Extension des accords sectoriels entre la Suisse et les nouveaux pays membres de l'UE;
- 2007 Loi fédérale sur le partenariat enregistré entre personnes du même sexe (LPart);
Révision LAVS/RAVS concernant le nouveau numéro AVS;
- 2008 5^e révision de la LAI;
Ordonnance sur l'harmonisation des registres (OHR) de la LHR;
Loi fédérale sur le travail au noir (LTN) et de son ordonnance (OTN);
Réforme de la péréquation financière et la répartition des tâches entre la Confédération et les cantons (RPT);
- 2009 Loi fédérale sur les allocations familiales (LAFam) et de son ordonnance (OAFam);
Ordonnance du DFF sur la CdC (Ordonnance sur la CdC);
- 2010 Loi fédérale portant sur la mise en œuvre de la décision-cadre 2008/977/JAI relative à la protection des données à caractère personnel;
Modification de la LAFam qui spécifie la tenue du RAFam;
- 2011 Loi fédérale du 13 juin 2008 sur l'assainissement de l'assurance-invalidité;
Code de procédure civile du 19 décembre 2008 (CPC);
Code de procédure pénale suisse du 5 octobre 2007 (CPP);
- 2012 Règlement (CE) no 883/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale;
Règlement (CE) no 987/2009 du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 fixant les modalités d'application du règlement (CE) no 883/2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale;
Ordonnance 13 concernant les adaptations dans le régime des prestations complémentaires à l'AVS/AI;
Ordonnance sur le traitement des données personnelles liées à l'utilisation de l'infrastructure électronique de la Confédération.

AELE	Association européenne de libre-échange
AF	Allocations familiales
AI	Assurance-invalidité
AMat	Assurance maternité
APG	Allocations pour perte de gain
AVS	Assurance-vieillesse et survivants
CAF-CFC	Caisse de compensation pour allocations familiales au sein de la CFC
Carsat	Caisse d'assurance retraite et de la santé (France)
CdC	Centrale de compensation CdC
CDF	Contrôle fédéral des finances
CE	Communauté européenne
CFC	Caisse fédérale de compensation
CHF	Francs suisses
CIA	Certified Internal Auditor
CISA	Certified Information Systems Auditor
CSC	Caisse suisse de compensation
DFF	Département fédéral des finances
EAI	Entraide administrative internationale
E205	Attestation concernant la carrière d'assurance en Suisse
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EPT	Equivalent plein temps
GETI	Gouvernance d'entreprise et technologies de l'information
INPS	Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale (Italie)
LAI	Loi fédérale sur l'AI
LAVS	Loi fédérale sur l'AVS
LFA	Lutte contre la fraude à l'assurance
NAVS13	Numéro AVS à 13 chiffres
OAIE	Office AI pour les assurés résidant à l'étranger
OFAS	Office fédéral des assurances sociales
OFIT	Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication
OFS	Office fédéral de la statistique
OL	Office de liaison
RAFam	Registre des allocations familiales
RegAPG	Registre des APG
RH	Ressources humaines
SCI	Système de contrôle interne
SI	Système d'information
TAF	Tribunal administratif fédéral
TF	Tribunal fédéral
UPI	Unique Person Identification

Editrice : Centrale de compensation
Rédaction et graphisme: Centrale de compensation
Photographies : MyImage, Genève
Impression : SRO Kundig SA, Versoix
ISSN : 1664-1329

Le rapport peut être consulté sous : www.cdc.admin.ch

Pour faciliter la lecture, le genre masculin est utilisé sans discrimination dans ce rapport.
Toute information extraite de ce rapport peut être reprise en indiquant la source de référence.



Centrale de compensation CdC
Avenue Edmond-Vaucher 18
1203 Genève

Adresse postale :
Case postale 3000
CH-1211 Genève 2

Tél. +41 22 795 91 11
Fax +41 22 797 15 01

E-mail: postmaster@zas.admin.ch
www.cdc.admin.ch