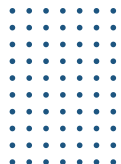




Rapport d'activité CdC 2021



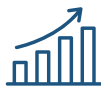
CHIFFRES CLÉS

1 086 186



Rentes AVS/AI
versées par la CdC

3,5 mio

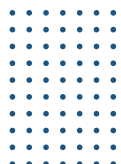


Courriers reçus et
expédiés

871



Collaboratrices
et collaborateurs



MOT DU DIRECTEUR



Chères lectrices, chers lecteurs,

2021 a été, une nouvelle fois, une année très particulière, riche en défis et en opportunités pour la CdC. La pandémie de coronavirus a malheureusement été un sujet prédominant pour la deuxième année consécutive. En 2021 cependant, nous étions mieux préparés et avons pu gérer cette situation exceptionnelle avec davantage de sérénité. Je tiens donc à remercier en premier lieu l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs de la CdC, qui, grâce à leur excellent travail au quotidien, aussi bien en présentiel qu'en télétravail, ont permis de réaliser nos objectifs et nos priorités, en dépit des aléas sanitaires !

Une stratégie pour une CdC au cœur du 1^{er} pilier

Une réalisation importante de l'année 2021 a été la définition d'une nouvelle stratégie pour la CdC. Sa mise en œuvre nécessitera un travail de longue haleine, mais se fera heureusement au moyen d'actions concrètes, avec la participation active de collaboratrices et collaborateurs de tous niveaux hiérarchiques. Finalement, la stratégie permettra de renforcer la position de la CdC en tant qu'organe proactif et moderne au centre du 1^{er} pilier.

Une digitalisation qui avance en toute sécurité

La CdC souhaite aussi renforcer son rôle comme acteur de l'évolution technologique et de la digitalisation au sein des assurances sociales. A ce propos et au moins jusqu'en 2024, le programme Rehosting permettra une plus grande autonomie informatique, grâce à l'hébergement de nos applications directement sur les serveurs à la CdC à Genève. Ce programme a passé avec succès une phase importante en 2021, avec une première grande migration et mise en production de ses principales applications métier, tout en respectant les normes de sécurité informatique. La CdC pourra ainsi plus facilement préparer son futur plan directeur pour les années à venir.

Un nouveau mode de travail se profile

La digitalisation modifie également notre façon de travailler et requiert de nouvelles compétences professionnelles. En effet, alors que l'année 2020 nous a notamment obligés à recourir à d'autres formes de travail peu en vogue (en particulier le télétravail), l'année 2021 a été l'occasion de pérenniser ce nouveau mode de travail hybride (depuis la maison et depuis le bureau), qui est entré dans notre quotidien.

Pour terminer, je tiens à saluer mon suppléant Christian Kuntzer, lequel a pris au 31 décembre une retraite amplement méritée. Qu'il soit infiniment remercié pour son engagement et son soutien sans faille à la CdC !

Quant à vous, chères lectrices et chers lecteurs, je vous remercie de l'intérêt que vous portez à la CdC et vous souhaite une bonne lecture !

Adrien Dupraz, Directeur



STRATÉGIE

Une vision commune pour le futur de la CdC

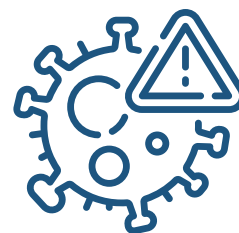


Au cours de l'année 2021, le Comité de direction de la CdC s'est réuni lors de plusieurs séances de travail afin de mener une réflexion commune sur le futur de la CdC. Une revue du fonctionnement de son organisation, de ses processus clés et organes de décision a été menée pour apporter efficacité, collégialité et clarté. L'essor de la digitalisation, tant au niveau des prestations futures que de l'automatisation des processus à l'interne, a déjà démarré et va continuer ces prochaines années, entraînant des changements majeurs pour le personnel de la CdC. Le service des Ressources humaines et le management de la CdC jouent un rôle essentiel pour ces changements. Enfin, la CdC devra poursuivre ses efforts de collaboration avec ses partenaires externes afin de renforcer sa visibilité et de jouer un rôle plus actif dans le monde du 1^{er} pilier.

Par l'ensemble de ces réflexions et discussions, la CdC a élaboré une vision fédératrice qui s'illustre à travers un nouveau plan stratégique. Ce dernier comprend quatre axes et huit objectifs finaux à atteindre d'ici 2026, par le biais d'actions concrètes qui seront mises en oeuvre dès 2022.

Pandémie Covid-19

La pandémie de coronavirus a fortement marqué l'année 2021. Une nouvelle fois, la CdC a fait preuve d'un grand esprit d'équipe et d'une résilience exemplaire. L'objectif de protéger la santé du personnel, tout en garantissant la fiabilité de nos prestations, a été atteint avec succès.



NOS 4 GROUPES DE PRESTATIONS

Structure organisationnelle

La structure organisationnelle de la CdC se compose d'une part des groupes de prestations responsables de fournir les prestations du 1^{er} pilier et, d'autre part, des fonctions de support et de pilotage d'entreprise.

Un groupe de prestations réunit les prestations qu'une unité administrative fournit à l'extérieur ou à d'autres unités de l'administration fédérale et qui forment un ensemble en raison de leur objectif.

Les objectifs de la CdC sont déclinés en quatre groupes de prestations :

GP 1



Prestations centralisées

GP 2



Cotisations et prestations de la Caisse suisse de compensation

GP 3

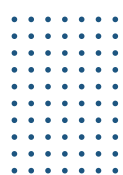


Prestations en matière d'assurance-invalidité

GP 4



Cotisations et prestations de la Caisse fédérale de compensation



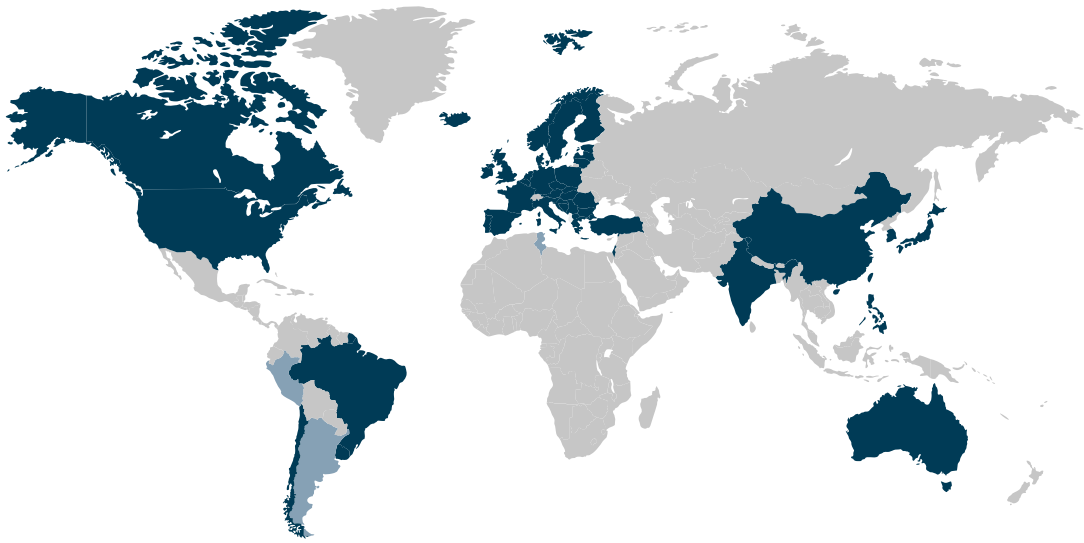
CONVENTIONS INTERNATIONALES ET ACCORDS MULTILATÉRAUX

L'échange électronique périodique des dates de décès (STEDA) est entré en vigueur avec l'Allemagne, l'Italie et l'Espagne.

Un protocole d'entente franco-suisse a été conclu en 2019 dans le but d'instaurer un tel échange avec la France. En 2020, nous avons procédé à la mise en place et à la finalisation des tests qualité en vue de la mise en production prévue dès janvier 2021.

Les négociations menées en cours d'année avec la Croatie et l'Autriche nous ont permis d'atteindre un accord de principe sur un projet de texte commun.

Les prestations AVS/AI revenant aux personnes résidant à l'étranger sont déterminées par des dispositions légales suisses et par les conventions internationales en matière de sécurité sociale.



Convention/accord en vigueur



Pas de convention



Convention en négociation ou en procédure parlementaire



SUPPORT ET RESSOURCES



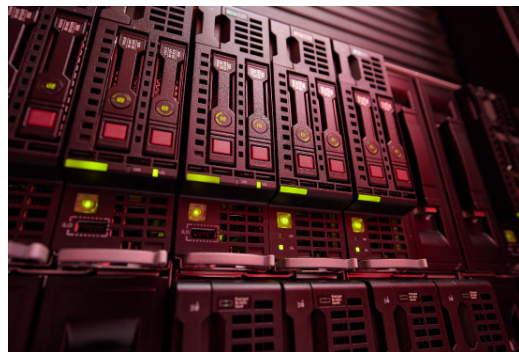
Affaires internationales et logistiques (AIL) ▶

La division AIL est en charge de la logistique, de la gestion des documents ainsi que des relations internationales de toute l'organisation.



État-major de direction (EMD) ▶

L'EMD soutient et conseille la direction, les divisions et les autres états-majors de la CdC dans leurs activités en pilotant et coordonnant des domaines transverses.

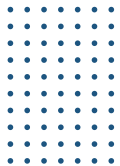


Ressources humaines (RH) ▶

Le service RH est un service transversal dont les prestations s'adressent avant tout au personnel de la CdC.

Systemes d'information (SI) ▶

La division Systemes d'information (SI) est responsable de fournir à la CdC une prestation informatique adaptée à ses besoins et à un coût raisonnable.



PROGRAMMES & PROJETS

[Programme Rehosting ▶](#)

[Portail assurés eCdC ▶](#)

[Projet Electronic Exchange of Social Security Information \(EESSI\) ▶](#)

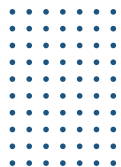
[EXUSNAVS \(Extension de l'utilisation systématique du NAVS\) ▶](#)

[Référentiel des adresses \(REFAD\) ▶](#)

[eFormulaires eAVS/AI ▶](#)

[Système d'Aide au calcul et à l'octroi des rentes \(ACOR\) v.4 ▶](#)

[Développement AI ▶](#)



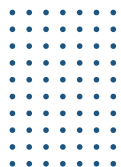
STRATÉGIE

Gouvernance et planification

Chaque année, dans le cadre du [plan intégré des tâches et des finances \(PITF\)](#), le Comité de direction de la CdC convient des priorités stratégiques pour l'année suivante. Ainsi, ces priorités déclinent la stratégie en objectifs pour les divisions et états-majors et pour le personnel afin de concrétiser la mission et la vision de la CdC.

Les objectifs supérieurs, décrits dans les priorités stratégiques, peuvent concerner l'ensemble des quatre groupes de prestations mais aussi chaque groupe individuellement :

- Prestations centralisées (GP 1)
- Cotisations et prestations de la Caisse suisse de compensation (GP 2)
- Prestations en matière d'assurance-invalidité (GP 3)
- Cotisations et prestations de la Caisse fédérale de compensation (GP 4)



PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Exécution fiable, correcte et dans les délais des prestations pour les assurés, affiliés et partenaires

Le nombre de bénéficiaires de prestations AVS/AI versées en Suisse et à l'étranger a augmenté de 0,9 %, soit 8 800 rentes supplémentaires. Le volume de factures pour les prestations individuelles AVS/AI payées a augmenté de 5,3 %.

Poursuite de la rationalisation et de l'automatisation du traitement des prestations, tout en favorisant l'autonomisation des assurés et partenaires

Le [Portail assurés eCdC](#) est en phase de réalisation et le projet [ACOR v.4](#) a été finalisé avec deux mois d'avance.

Adaptation efficace et efficiente aux changements législatifs nationaux et internationaux

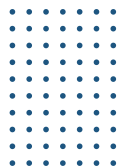
Le projet [EESSI-CH](#) a achevé sa phase de conception en 2021 et toutes les applications de la CdC touchées par la réforme « [Développement continu de l'AI](#) » ont été adaptées et mises en production dans les temps et avec succès.

Développement des compétences du personnel et valorisation de l'intelligence collective

Le concept de développement du personnel a été présenté au personnel. La section [Paiement des prestations individuelles \(PPI\)](#) poursuit le développement des compétences liées à la digitalisation.

Pilotage et gestion de l'informatique de façon économe, en garantissant la fiabilité et la sécurité, et ce pour faciliter la vie des assurés, partenaires, affiliés ainsi que des collaborateurs

Quatre des six projets du [Programme Rehosting](#) sont terminés, deux se poursuivent en 2022. L'évolution des systèmes d'information est réalisée en tenant compte des quatre axes définis dans la [Stratégie informatique de la Confédération 2020 – 2023](#).



PANDÉMIE COVID-19



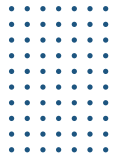
La pandémie Covid-19 ayant sévi également en 2021, la CdC a dû adapter son organisation en fonction des mesures sanitaires prises tant au niveau fédéral que cantonal. La Task Force CdC, mise en place en mars 2020, a continué de suivre fidèlement l'évolution de la situation afin d'émettre des recommandations à l'attention du Comité de direction qui ont servi d'appui aux décisions. Le nombre de personnes présentes dans les bureaux genevois et bernois a été régulièrement revu afin d'être adapté aux circonstances. Tout au long de la crise, une communication accrue et adaptée a accompagné le personnel.



Le 1^{er} juillet 2021, de nouvelles dispositions sur les [formes de travail flexibles à la Confédération](#) sont entrées en vigueur. Pour implémenter ces nouvelles dispositions à la CdC, un groupe de travail où toutes les divisions et états-majors étaient représentés, a été constitué sous la responsabilité des Ressources humaines. Le nouveau concept de télétravail a été présenté à l'ensemble du personnel en septembre 2021, dans l'attente de sa mise en œuvre. Les documents publiés par l'Office fédéral du personnel (OFPER) ont été complétés par des nouvelles lignes directrices sur les formes de travail mobile à la CdC, fixant ainsi le cadre du télétravail au sein de l'organisation, dans un contexte hors pandémie.

La crise sanitaire a d'ailleurs fait évoluer la communication interne de la CdC qui a joué un rôle important dans l'accompagnement des collaboratrices et collaborateurs et des cadres dans cette situation sans précédent. Les initiatives ont été nombreuses et se sont révélées indispensables pour soutenir l'engagement et la motivation du personnel. Notre objectif de protéger la santé de notre personnel, tout en garantissant la fiabilité de nos prestations, a été atteint avec succès.

Chiffres clés













LES CHARGES ET REVENUS DE LA CDC EN MILLIONS DE FRANCS

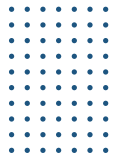
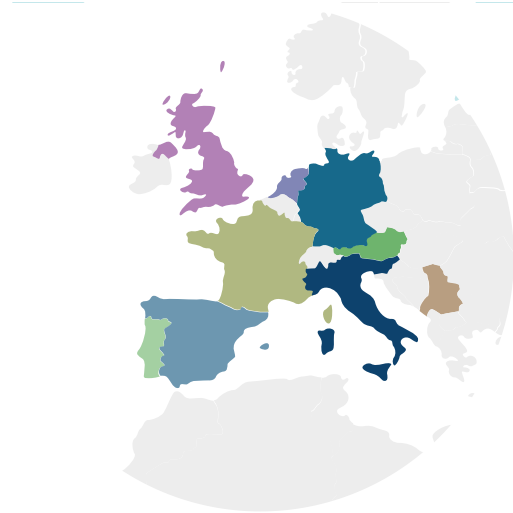
	2021	2020
Total des charges	161.9	159.7
Investissements	0.4	0.6
Total enveloppe budgétaire	162.3	160.3
Total des revenus	156.6	155.6
Solde à charge de la Confédération (hors investissements)	5.3	4.1

**Rentes totales AVS/AI en gestion
à la CdC**

995 841

Rentes AVS/AI par pays

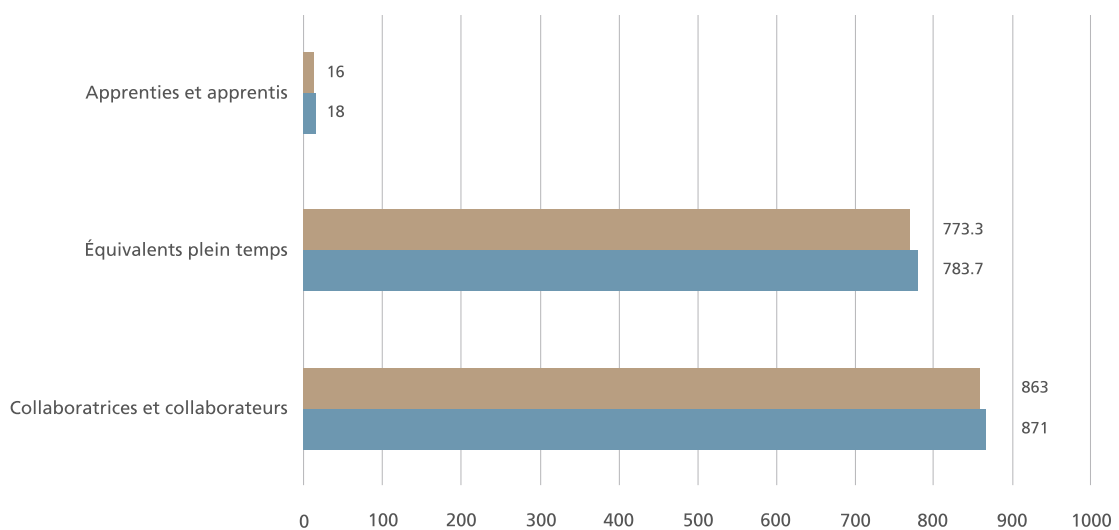
	Italie	299 691
	Allemagne	143 340
	Espagne	138 506
	France	95 453
	Portugal	48 051
	Autriche	41 983
	Serbie	16 628
	Royaume-Uni	7 856
	Pays-Bas	7 402
	Divers	90 461



RESSOURCES HUMAINES

Le personnel de la CdC

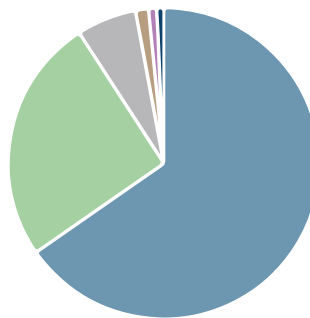
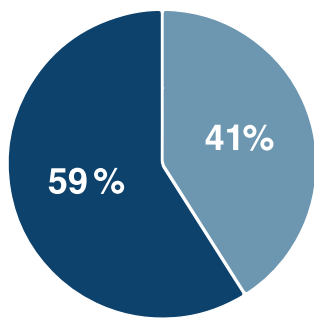
 2021  2020



Répartition hommes/femmes (%)

Langues maternelles (personnes)

femmes hommes



- français 535
- allemand 209
- italien 51
- espagnol 11
- portugais 7
- anglais 6



SYSTEMES D'INFORMATION

44



Applications informatiques nécessaires à l'exécution des tâches de la CdC

21



Projets informatiques en cours

4

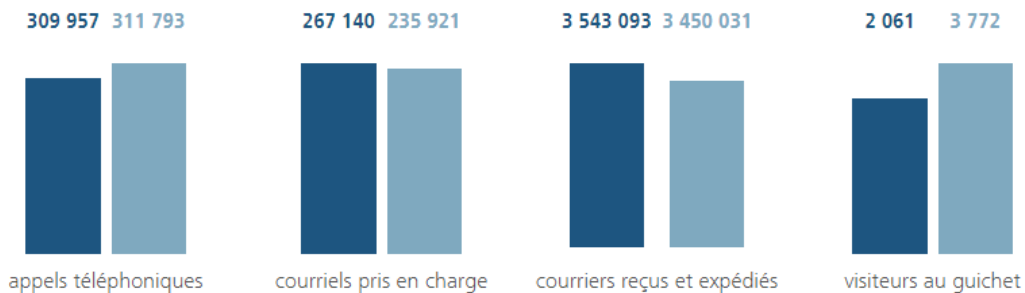


Projets informatiques terminés



ÉCHANGES AVEC LE PUBLIC

2021 2020



COMMUNICATION



Sites internet

2021 2020

www.zas.admin.ch

visites	pages consultées
724 200	1 621 196
578 076	1 407 272

www.eak.admin.ch

visites	pages consultées
238 907	358 570
178 662	274 856

www.acor-avs.ch

visites	estimations réalisées
296 543	628 038
275 375	526 896

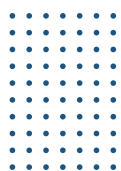
Compte LinkedIn (abonnés)

2021 2020

2 220

↑ + 48 %

1 500



GROUPE DE PRESTATIONS 1

PRESTATIONS CENTRALISÉES

Responsables:

Christian Kuntzer (Comptabilité 1^{er} pilier, Prestations individuelles PPI, Registres centraux)

Florian Vouilloz (Entraide administrative internationale EAI)

[Activités FRC](#) 

[Activités AI](#) 

170 

Collaboratrices et
collaborateurs

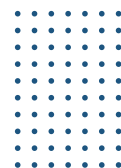


L'année 2021 en revue

En 2021, la division FRC a poursuivi les travaux en vue de l'entrée en vigueur de l'extension de l'utilisation systématique du numéro AVS à divers domaines de l'administration publique, autres que en dehors de ceux du 1^{er} pilier, en fonction de l'évolution des bases légales. Les processus y relatifs ont été revus dans le cadre du projet EXUSNAVS. Pour être plus réactifs en cas d'abus, les capacités de surveillance automatique des services mis à disposition de nos utilisateurs ont également été renforcées dans le cadre de ce même projet. L'efficacité accrue qui en résulte nous permettra de mieux accompagner nos utilisateurs dans leurs démarches liées à la gestion du numéro AVS.

Dans le domaine des factures des prestations individuelles AVS/AI et des relations avec ses partenaires la division FRC a poursuivi sa transition digitale. Elle est responsable de l'enregistrement, du contrôle tarifaire ainsi que du paiement des factures des prestations individuelles à la charge de l'AVS et de l'AI pour toute la Suisse.

Le responsable de la division FRC, Christian Kuntzer, a quitté la CdC fin 2021, après 24 ans de bons et loyaux services, pour profiter d'une retraite bien méritée. La CdC tient à le remercier pour l'engagement dont il a fait preuve pendant toute sa carrière.



Orientation client



Implication du personnel

Dans le domaine du traitement des factures des [prestations individuelles AVS/AI \(PPI\)](#), des nouveaux outils de facturation en ligne pour les fournisseurs et pour les assurés ont été déployés, permettant un paiement plus rapide des factures. Grâce aux efforts de la CdC, de l'OFAS et des offices AI, la part des factures électroniques ne cesse d'augmenter (2020 : 49 % - 2021 : 59 %).



Excellence opérationnelle

Dans la section [Finances 1^{er} pilier](#), la phase de conception du projet de mise en place d'une comptabilité auxiliaire pour PPI a été finalisée et les travaux pour appliquer les futures normes International Public Sector Accounting Standards (IPSAS) et les principes comptables aux comptes du 1^{er} pilier se poursuivent. Dans le cadre du projet MOSAR (Modernisation des services offerts aux assurés de l'AVS) de l'OFAS, la CdC a participé au groupe de travail pour la refonte du Registre des assurés.



Relation avec ses partenaires

[Office fédéral des assurances sociales \(OFAS\)](#) : échanges bilatéraux réguliers

[Conférence des offices AI \(COAI\)](#) : réunions trimestrielles

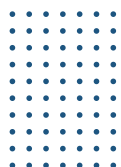
Business Owner Group Sumex/OLE, comprenant la SUVA et autres assurances : réunions trimestrielles

Toujours dans le domaine des [prestations individuelles AVS/AI](#), la CdC cherche à anticiper les changements induits par la digitalisation en accompagnant les collaboratrices et collaborateurs dans leur développement personnel et en adaptant les processus et l'organisation (rôles et fonctions) de la section.



Contrôle interne

De nouveaux contrôles sont régulièrement implémentés sur demande du métier et des offices AI. Au total, 34 règles IRP SUMEX (IRP : Intelligente Rechnungsprüfung, en français « contrôle intelligent des factures ») ont été introduites en 2021. Dans le cadre des [prestations individuelles AVS/AI](#), l'amélioration de la détection des prestations indues, grâce à de nouveaux outils, a abouti à des demandes de restitution pour un montant de CHF 335 504.



PROJETS

Extension de l'usage systématique du Numéro AVS (EXUSNAVS) ▶

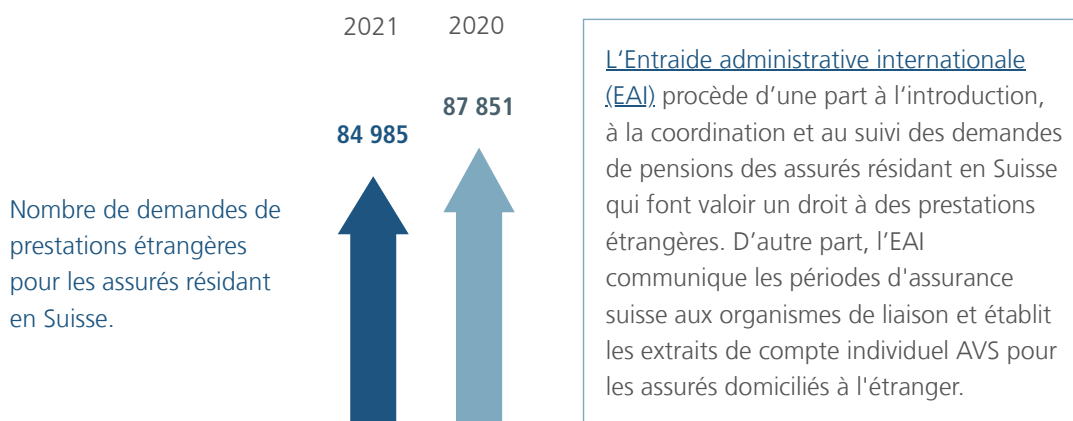


CHIFFRES CLÉS

Charges et revenus en millions de francs

	2021	2020
Total des charges	42.4	41.8
Total des revenus	35.9	36.3
Solde à charge de la Confédération (hors investissements)	6.5	5.5

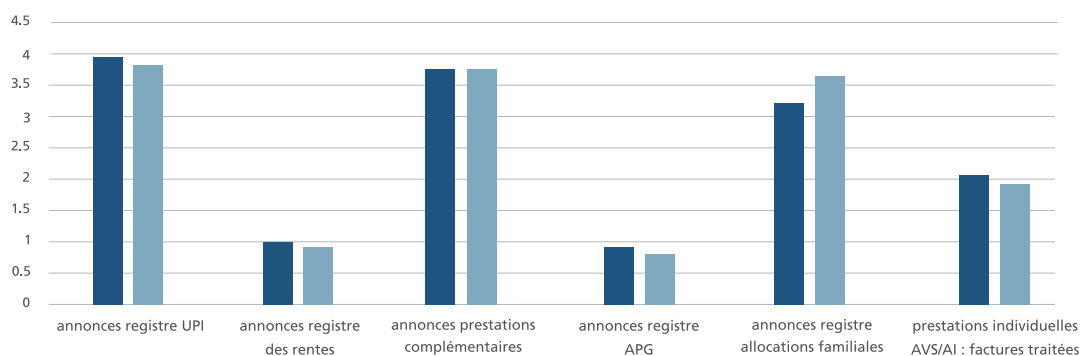
Entraide administrative internationale (EAI)



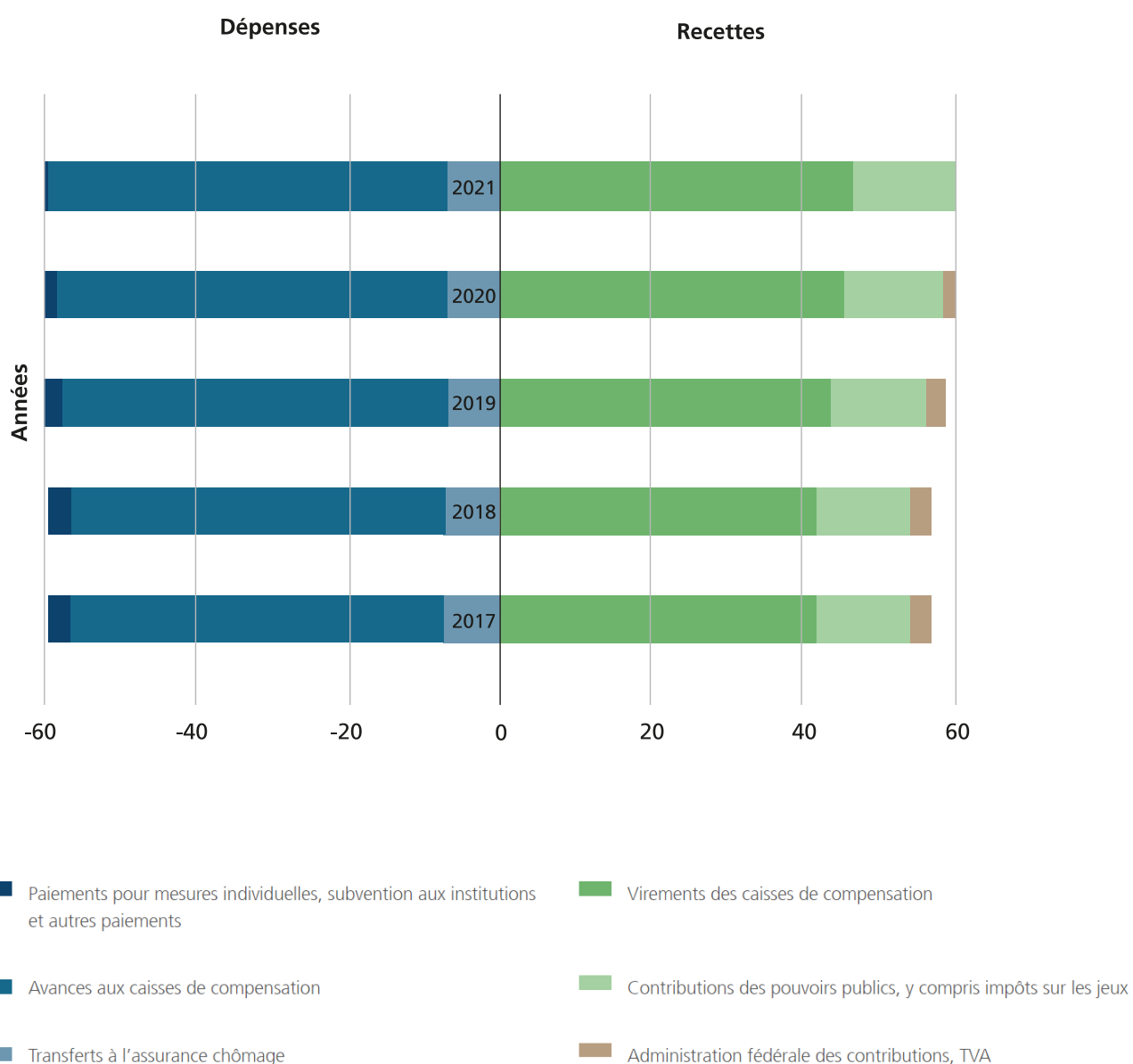
Annonces et prestations

En millions

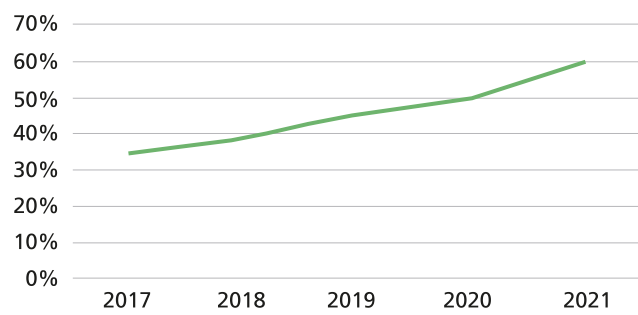




Mouvements de fonds 2017 - 2021 en milliards de francs



Évolution du pourcentage de factures électroniques



Dans le domaine du traitement des factures des [prestations individuelles AVS/AI \(PPI\)](#), des nouveaux outils de facturation en ligne ont été déployés, permettant un paiement plus rapide des factures. Grâce aux efforts de la CdC, de l'OFAS et des offices AI, la part des factures électroniques ne cesse d'augmenter.

LES CHARGES ET REVENUS DE LA CDC

MONTANTS EN MILLIONS DE FRANCS

■ 2021 ■ 2020

GP1 GP2 GP3 GP4 Total

CHARGES DE FONCTIONNEMENT

Charges de personnel	28,56 28,95	53,49 52,62	29,11 28,68	9,29 9,17	120,45 119,43
Charges de biens et services, charges d'exploitation	13,71 12,73	14,60 14,26	9,29 9,56	3,21 3,14	40,81 39,68
Charges d'amortissement	0,16 0,14	0,32 0,29	0,16 0,15	0,01 0,01	0,66 0,59
Total des charges	42,43 41,82	68,41 67,17	38,56 38,39	12,51 12,33	161,91 159,70

DÉPENSES D'INVESTISSEMENT

Investissements	0,09 0,15	0,20 0,28	0,11 0,16	0,01 0,01	0,40 0,60
Total charges de fonctionnement et dépenses d'investissements	42,52 41,97	68,61 67,45	38,67 38,55	12,51 12,34	162,31 160,30

REVENUS DE FONCTIONNEMENT

Contribution aux frais d'administration	-0,03 -0,05	-1,45 -1,34	0,00 0,00	-13,57 -13,52	-15,05 -14,91
Contribution des fonds de compensation AVS/AI/APG	-35,07 -35,56	-66,96 -65,83	-38,56 -38,39	0,00 0,00	-140,95 -139,78
Autres recettes	-0,81 -0,74	0,00 0,00	0,00 0,00	-0,20 -0,13	-1,01 -0,87
Total des revenus	-35,91 -36,35	-68,41 -67,17	-38,56 -38,39	-13,77 -13,65	-156,65 -155,56

Solde à charge de la Confédération (hors investissements)	6,53 5,47	0,0 0,0	0,0 0,0	-1,26 -1,33	5,26 4,14
--	----------------------	--------------------	--------------------	------------------------	----------------------

Charges de fonctionnement

Les charges de fonctionnement (+ 2,2 mio) et dépenses d'investissement (- 0,2 mio) ont globalement progressé de 2,0 millions (+ 1,3 %) par rapport à l'exercice 2020. Cette augmentation s'explique par une hausse des coûts de personnel (+ 1,0 mio) - en particulier en raison de l'engagement de gestionnaires clients pour la gestion du nombre croissant de rentes - et des coûts informatique (+ 1,3 mio) - principalement dû à l'augmentation du SLA avec l'OFIT pour le registre UPI - alors que les autres postes ont dans l'ensemble diminué (- 0,3 mio). Les revenus progressent de 1,1 million (+ 0,7 %) par rapport à l'exercice 2020.

Solde

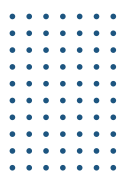
Le solde à la charge de la Confédération s'élève à 5,3 millions pour 2021. Il s'agit de frais non remboursés par les fonds de compensation AVS/AI/APG, soit : env. 35 % des coûts du Registre UPI (3,4 mio), les coûts du Registre des allocations familiales (2,3 mio), les coûts du Registre des prestations complémentaires (0,6 mio) ainsi que des prestations fournies pour la Confédération (0,2 mio). Le solde comprend également l'excédent de la CFC de 1,3 million.

Revenus de fonctionnement

Les revenus de la CdC (156,6 mio) se composent principalement des remboursements des charges de fonctionnement de la CdC par les Fonds de compensation AVS/AI/APG (140,6 mio). Les contributions aux frais d'administration de la CFC et de la Caisse d'allocations familiales (CAF-CFC) représentent respectivement 11,1 millions et 2,5 millions. Celles pour l'assurance facultative s'élèvent à 1,4 million. Les autres recettes se montent à 1 million.

Les revenus 2021 sont en augmentation par rapport à l'exercice précédent (+ 1,1 mio), principalement en application des articles 95 LAVS et 66 LAI prévoyant le remboursement par les fonds de compensation AVS/AI/APG des coûts de fonctionnement réels.

GRUPE DE PRESTATIONS 2



COTISATIONS ET PRESTATIONS DE LA CAISSE SUISSE DE COMPENSATION (CSC)

Responsable : **Bea van Gessel**

[Activités CSC](#) 

237 

Collaboratrices et
collaborateurs



L'année 2021 en revue

Depuis le 1^{er} janvier 2021, la CSC applique la révision totale de l'ordonnance sur l'imposition à la source (OIS). Les processus de traitement des demandes de remboursement de cotisations et déduction d'un impôt à la source sur tous les remboursements (tous pays confondus) ont été adaptés.

Dans le domaine des prestations, le nombre de rentes en gestion pour les Suisses à l'étranger a augmenté de 2,6 % (+ 3 500 rentes) et pour les étrangers résidant à l'étranger de 0,7 % (+ 6 000 rentes). Ceci signifie une augmentation globale de 1,0 %, en particulier pour les pays suivants : Portugal, France et pays des Balkans. La convention de sécurité sociale conclue avec la Bosnie-Herzégovine est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2021.



Orientation client

Dès le 1^{er} janvier 2022, les demandes de certificats de vie ne seront plus envoyées aux assurés résidents dans des pays couverts par l'échange électronique périodique des dates de décès (STEDA) ou par le système d'information eVera. Les assurés couverts par Infostar seront inclus pendant l'année 2022. Le projet eCdC, qui prévoit la création d'un portail Internet pour



Implication du personnel

Des sensibilisations métier sur des sujets complexes, stages métier intersecteurs et interdivisions pour les collaboratrices et collaborateurs de la CSC ont eu lieu en 2021 et seront poursuivis en 2022. Une campagne de sensibilisation à la sécurité IT a été également effectuée. Les collaboratrices et collaborateurs ont été fortement impliqués dans des tests

les assurés, a franchi des étapes importantes en 2021 et sera mis à disposition des cotisants en 2022 et des bénéficiaires de prestations fin 2023.



Excellence opérationnelle

Les mesures d'allègement de l'application de l'Assurance facultative (AFac) ont montré leur efficacité et sont poursuivies. Le déploiement de eCdC pour les cotisants renforcera les effets positifs dès 2022. L'envoi électronique centralisé des courriers au Centre éditique a été mis en production dans quasiment toutes les sections. Pour continuer le contrôle des états civils après l'introduction du projet CERVIE, un concept a été développé en tenant compte de l'évaluation des risques.

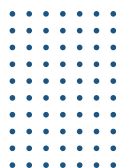


Relation avec ses partenaires

[Organisation des Suisses de l'étranger \(OSE\)](#), [Office fédéral des assurances sociales \(OFAS\)](#) et [Département fédéral des affaires étrangères \(DFAE\)](#) : les relations et les échanges se sont renforcés.

[Office fédéral des assurances sociales \(OFAS\)](#) : un groupe d'échange permet la discussion de cas concrets, de la jurisprudence et du groupe [ACOR](#). Un point de contact concernant le projet AVS 21 a été mis en place et des réunions ont eu lieu entre l'OFAS, la CdC et la CSC. Le peuple se prononcera sur la réforme en automne 2022.

informatiques, principalement pour le programme Rehosting, notamment sur les applications métier les concernant (GAIME-web et REFAD).

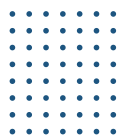


PROJETS

[Electronic Exchange of Social Security Information \(EESSI\)](#) ▶

[Portail Internet pour les assurés eCdC](#) ▶





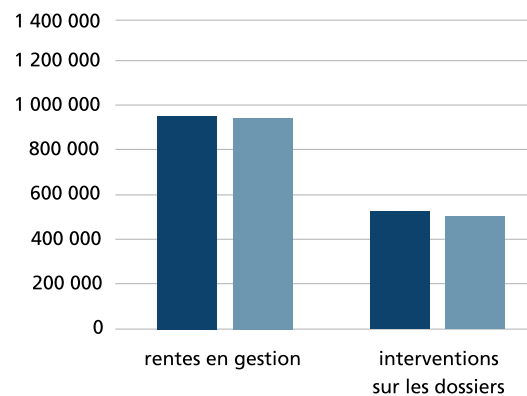
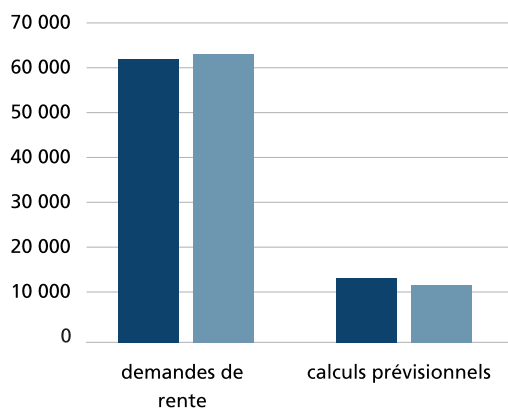
Charges et revenus en millions de francs

	2021	2020
Total des charges	68.4	67.2
Total des revenus	68.4	67.2
Solde à charge de la Confédération (hors investissements)	0.0	0.0

[Vers les comptes détaillés ▶](#)

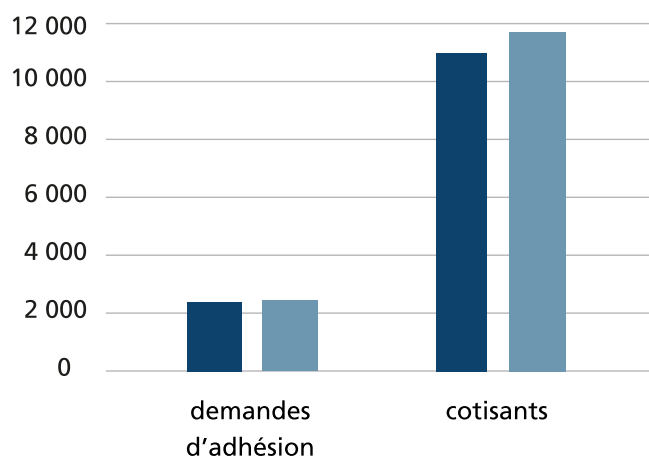
Prestations AVS

■ 2021 ■ 2020

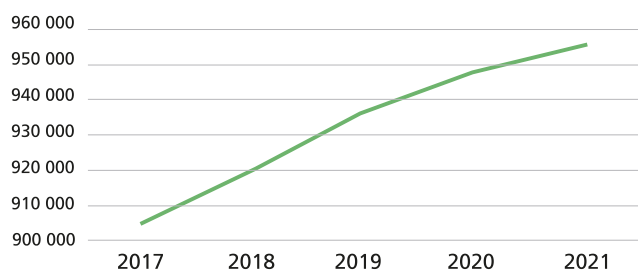


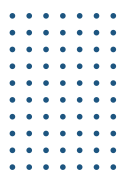
AVS/AI facultative

■ 2021 ■ 2020



Rentes AVS versées à l'étranger





GRUPE DE PRESTATIONS 3

PRESTATIONS EN MATIÈRE D'ASSURANCE-INVALIDITÉ

Responsable : Florian Steinbacher Devantéry

[Activités OAIE](#) 

130 

Collaboratrices et
collaborateurs



L'année 2021 en revue

Un des grands projets légaux qui a occupé la division OAIE en 2021 est celui de [la réforme Développement continu de l'AI](#). Toutes les applications de la CdC touchées par la réforme ont été adaptées et mises en production dans les temps et avec succès.



Orientation client

Effets COVID : le nombre de demandes en provenance de l'étranger s'est avéré inférieur aux prévisions, la priorité ayant été donnée aux demandes nationales durant la période Covid. C'est pourquoi l'OAIE a priorisé à l'interne les dossiers dont l'instruction pouvait avancer. Depuis le 1^{er} janvier 2021, l'OAIE applique la révision totale de l'ordonnance sur l'imposition à la source (OIS). Les processus de traitement des demandes de remboursement de cotisations et de déduction d'un impôt à la source (tous pays confondus) ont été adaptés.



Implication du personnel

Des tests et différentes mises en production pour les applications métier GaiMe Web, [ACOR V.4](#), et [REFAD](#) ont été réalisés. Dans le cadre du projet [Electronic Exchange of Social Security Information \(EESSI\)](#), des séances hebdomadaires avec l'équipe [Entraide administrative internationale \(EAI\)](#) ont été mises en place afin d'échanger sur les bonnes pratiques des métiers respectifs.



Excellence opérationnelle

La gestion de l'information au sein de la division a été revue en tenant compte des différents modes de travail et plusieurs mesures d'adaptation ont été réalisées. Un projet de gestion documentaire a également été lancé pour une mise en œuvre en 2022.



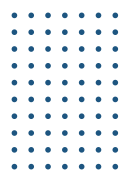
Contrôle interne

Dans les secteurs « Demandes de prestations » et « Tiers responsables » des modifications de processus ont eu lieu afin d'améliorer les contrôles et diminuer les risques.

Relation avec ses partenaires

[Office fédéral des assurances sociales \(OFAS\)](#) et [Conférence des offices AI \(COAI\)](#) : collaboration importante sur le projet Développement continu de l'AI.

[Centre d'information AVS/AI](#) : le déploiement du projet eFormulaires eAVS/AI est en cours.

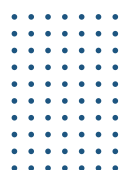


PROJETS

Développement continu de l'AI ▶

Échange électronique de données de sécurité sociale en Europe (EESSI) ▶

Référentiel des adresses (REFAD) ▶



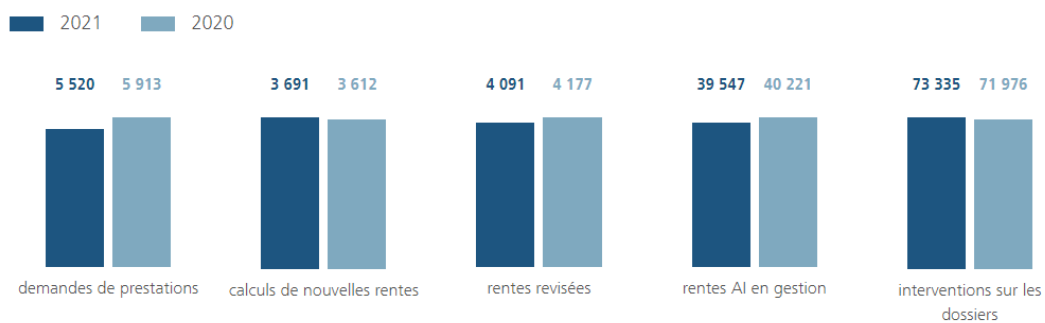
CHIFFRES CLÉS

Charges et revenus en millions de francs

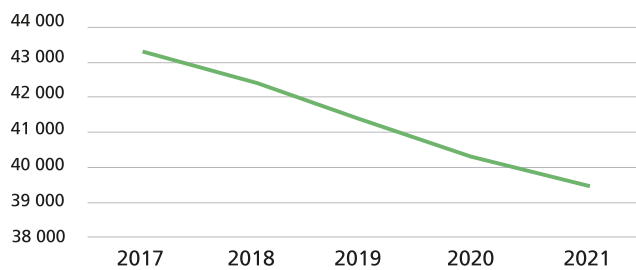
	2021	2020
Total des charges	38.6	38.4

Total des revenus	38.6	38.4
Solde à charge de la Confédération (hors investissements)	0.0	0.0

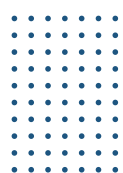
Prestations AI



Rentes AI versées à l'étranger



GRUPE DE PRESTATIONS 4



COTISATIONS ET PRESTATIONS DE LA CAISSE FÉDÉRALE DE COMPENSATION (CFC)

Responsable : **Andrea Steiner**

[Activités CFC](#) 

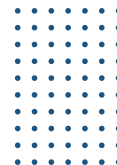
67 

Collaboratrices et
collaborateurs



L'année 2021 en revue

Pour la CFC, l'année 2021 a été fortement marquée par la pandémie. Les modifications des prestations Corona décidées au niveau politique ont nécessité des adaptations agiles et rapides des systèmes par les caisses de compensation. En outre, deux nouvelles prestations ont été introduites dans le 1^{er} pilier : le congé de paternité et l'allocation de garde d'enfant.



Orientation client

Des simplifications administratives considérables ont pu être proposées aux employeurs affiliés dans les domaines de la caisse d'allocations familiales et des APG grâce au développement de l'application de gestion connect.eak. Des nouvelles fonctions pour l'échange de données ont été réalisées et des modifications mineures ont été mises en production. En outre, une analyse pour la réalisation d'un portail Internet assurés est en cours de réalisation.

L'encadrement et le soutien des employeurs affiliés ont très bien fonctionné par voie digitale grâce aux bonnes relations établies de longue date. Des cours et des échanges ont été



Implication du personnel

L'année dernière, la CFC a été activement représentée dans différentes équipes de projet et de maintenance de la communauté d'intérêts IGAKIS et a ainsi participé de manière engagée au développement de l'application par laquelle les affaires courantes de la CFC sont traitées. En 2021, l'accent a été mis sur les nouveautés dans le domaine de l'AI et sur les deux prestations du 1^{er} pilier introduites en 2021, le congé de paternité et l'allocation de garde d'enfant. Un projet pilote de tableau de bord numérique (appelé « Dashboard CFC ») a été développé. Un organe de révision externe a attesté que la CFC gérait sa comptabilité

organisés en ligne. Une évaluation détaillée par téléphone a permis d'améliorer la connaissance des exigences et des souhaits des bénéficiaires de prestations. Les connaissances acquises ont conduit à des adaptations sur [le site web de la CFC](#).



Excellence opérationnelle

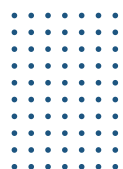
Lors d'un atelier, l'équipe dirigeante a élaboré des valeurs communes pour la future collaboration au sein de la CFC.

correctement et proprement, tant lors de la révision finale des comptes annuels de l'AVS au printemps, que lors de la révision principale en automne.



Relation avec ses partenaires

Le contrat avec l'IGAKIS a été renouvelé en 2021 pour une durée de cinq ans.



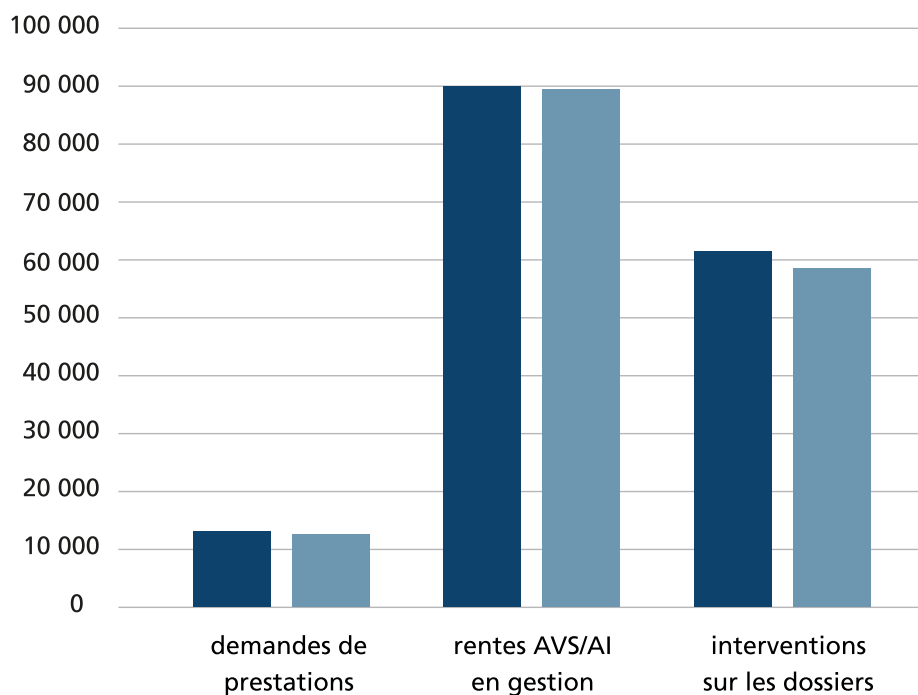
CHIFFRES CLÉS

Charges et revenus en millions de francs

	2021	2020
Total des charges	12.5	12.3
Total des revenus	13.8	13.7
Solde à charge de la Confédération (hors investissements)	-1.3	-1.3

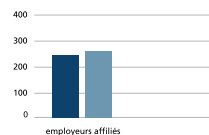
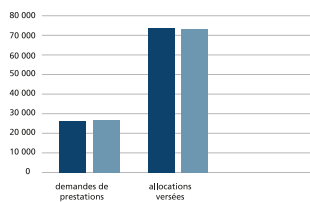
Prestations

■ 2021 ■ 2020

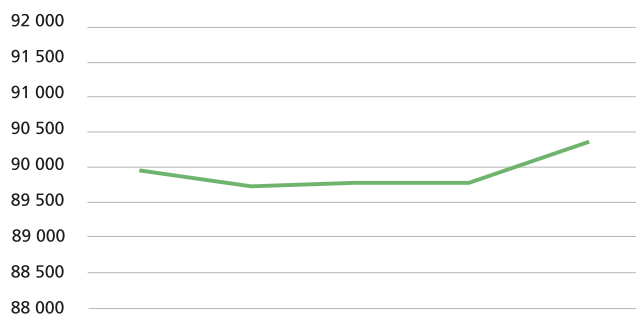


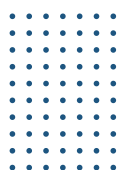
Caisse d'allocations familiales

■ 2021 ■ 2020



Nombre de rentes AVS et AI versées par la CFC





SUPPORT ET RESSOURCES



Orientation client

Les **Systèmes d'information (SI)** ont adapté les applications IT et ont mené d'autres travaux préparatoires en vue de l'introduction du contrôle automatique de l'existence en vie (CERVIE), ce qui représente une grande simplification pour nos bénéficiaires résidents à l'étranger.

La Centrale de compensation a passé avec succès l'audit de suivi qualité selon la norme ISO 9001:2015, pour son **système de**



Implication du personnel

Le 1^{er} juillet 2021, de nouvelles dispositions sur les [formes de travail flexibles à la Confédération](#) sont entrées en vigueur. Pour implémenter ces nouvelles dispositions à la CdC, un nouveau concept de télétravail a été élaboré par un groupe de travail transversal, sous la responsabilité des **Ressources humaines (RH)**.

Le portail intranet de la CdC, lancé en 2019 par la **Communication**, s'est imposé comme source prioritaire pour les informations touchant

management de la qualité, en septembre 2021. Aucune non-conformité n'a été détectée, mais de très nombreux points forts et des suggestions d'améliorations ont été relevés.



Excellence opérationnelle

L'année 2021 des **Systèmes d'information (SI)** a été marquée par les avancements du programme Rehosting. Pour des questions de stratégie, la CdC a décidé d'exploiter elle-même l'infrastructure qui héberge ses applications. Ce programme s'appelle Rehosting (de l'anglais to host, qui signifie héberger). Après la migration réussie des principales applications métier, les utilisatrices et utilisateurs de la CdC travaillent désormais sur les nouveaux systèmes hébergés à Genève.

Le Facility Management réalisé par la **Logistique (LOG)** a encore une fois été fortement sollicité dans le cadre de la gestion de la pandémie en 2021 afin de protéger la santé des collaboratrices et collaborateurs, ainsi que des autres locataires et visiteurs, qui circulent et travaillent dans les locaux à Genève.



Relation avec ses partenaires

Le service des **Relations internationales (RI)** a participé au processus de négociation ayant abouti à la signature de la convention entre la Suisse et le Royaume-Uni en septembre, rendue nécessaire par la sortie du Royaume-Uni de l'Union européenne (Brexit). Le service a également contribué à la mise en œuvre d'un accord d'échanges électroniques de dates de décès avec la France en janvier 2021 et à la signature d'un autre accord similaire avec la Croatie en juin 2021.

Le **Service juridique de l'État-major de direction (SJ-EMD)** a collaboré étroitement avec l'OFAS afin que les bases légales nécessaires et suffisantes soient créées, en particulier pour le projet de eFormulaires AVS/AI (projets de formulaires électroniques) et le projet Portail eCdC (création d'un portail électronique pour les assurés de la CdC).

l'ensemble du personnel de la CdC. Il est devenu un outil précieux de partage et de cohésion en ces temps de télétravail.



Contrôle interne


Le premier cycle de l'évaluation indépendante du Système de Contrôle interne de la CdC a été terminé par le **Service de Révision interne (SRI)** en 2021. Avec ses audits et contrôles indépendants, le SRI aide la CdC dans l'amélioration des processus et l'atteinte de ses objectifs.

Dans le cadre de l'hébergement des applications à la CdC (programme Rehosting), un IT Service Continuity Management (ITSCM), qui doit permettre une reprise rapide des activités informatiques après un problème extraordinaire, a été initialisé en 2021 par le groupe **Risques et sécurité d'entreprise (RSE)**.

La Centrale de compensation poursuit la mise en œuvre de sa politique de **lutte contre la fraude à l'assurance (LFA)**. Les dispositions de la loi sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA) et de son ordonnance (OPGA), entrées en vigueur 2019, lui offrent l'assise légale nécessaire lui permettant de réaliser des observations à l'étranger.

Affaires
internationales et
logistiques (AIL)
139 

Responsable:
Florian Vouilloz

État-major de
direction (EMD)
14 

Responsable:
Markus Odermatt

Ressources
humaines (RH)
16 

Responsable:
Michaël Studer

Systèmes
d'information (SI)
128 

Responsable:
Serge Kottmann

Service de
Révision interne
(SRI)
7 

Responsable:
David Simms



PROGRAMMES ET PROJETS

Développement continu de l'AI

Le Conseil fédéral a transmis au Parlement le message relatif au [Développement continu de l'AI](#). L'objectif est d'améliorer le système de l'AI, en renforçant la réadaptation et en prévenant l'invalidité. Le projet entend avant tout intensifier le suivi et le pilotage en cas d'infirmités congénitales, soutenir de manière ciblée les jeunes au moment de leur passage dans la vie active et étendre les offres de conseil et de suivi en faveur des personnes atteintes dans leur santé psychique.

Les objectifs du projet ont été atteints: adaptation des processus métier et mise à niveau des fonctionnalités informatiques aux nouvelles exigences. Le projet a été réalisé conformément au planning en 2021 et toutes les adaptations ont été mises en œuvre. Les travaux de clôture se poursuivront durant le 1^{er} semestre 2022.

eFormulaires eAVS/AI

Les téléchargements des formulaires AVS/AI disponibles sur le [site du centre d'information AVS/AI](#) ont connu une croissance importante, depuis qu'ils peuvent être saisis de manière électronique. Les institutions actives dans le domaine des assurances sociales cherchent à améliorer leur productivité par des solutions de digitalisation et à s'inscrire dans la stratégie de la Confédération de digitaliser les processus de travail.

L'objectif de ce projet est donc de digitaliser les échanges entre la saisie en ligne des formulaires et leur réception par l'organe d'exécution compétent. Les avantages sont :

- Une solution plus conviviale pour les assurés (plus besoin d'imprimer et d'envoyer les formulaires par courrier postal)
- Une qualité accrue des données reçues par les organes d'exécution (moins d'erreurs dans la lisibilité des formulaires et moins d'entrées incorrectes et/ou incomplètes)
- Un temps de transmission plus rapide (numérique de bout en bout, sans papier)

La mise à disposition des formulaires digitalisés se fera de manière progressive en 2022 sur le site du centre d'information AVS/AI.

EXUSNAVS (Extension de l'utilisation systématique du NAVS)

À partir du 1^{er} janvier 2022, les autorités sont habilitées à [utiliser le numéro AVS de manière systématique](#) pour accomplir leurs tâches légales. La CdC, qui est en charge de la gestion de ce numéro, est bien entendu impactée par ce changement.

Le projet qui en découle, EXUSNAVS, prévoit :

- La révision du processus d'annonce de l'utilisation systématique du numéro AVS
- Le renforcement des capacités de surveillance automatique, afin d'augmenter notre réactivité en cas d'abus
- L'adaptation des informations sur notre site Internet afin de respecter les nouvelles bases légales

Fin 2021, une première solution transitoire a été mise en place afin de respecter les nouvelles bases légales. Des travaux d'optimisations des systèmes informatiques sont prévus jusqu'à fin 2024.

Portail assurés eCdC

La CdC est amenée à relever des défis importants, notamment par l'augmentation du volume de traitement des rentes. À l'ère du développement de la cyberadministration, la mise en place d'un portail web sécurisé est prévue pour répondre à ces défis et offrir des services en ligne aux assurés. Les objectifs sont :

- Permettre aux assurés de consulter leur profil et effectuer de manière autonome certains actes administratifs sur leur dossier
- Gagner en efficacité, absorber la croissance du nombre de rentiers et faire face à la complexité du travail (AVS21)
- Offrir des services et informations à valeur ajoutée

La mise en œuvre sera graduelle tant en termes de public visé que des services offerts. Une première mise en service est prévue pour 2022. Les assurés pourront bien entendu toujours entrer en contact avec la CdC via les moyens usuels que sont le courrier, le téléphone et les formulaires web du site Internet.

Programme Rehosting

Pour des questions stratégiques, l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT) a décidé d'arrêter l'exploitation des systèmes sur IBM mainframe qui hébergent actuellement de nombreuses applications de la CdC. La CdC a acquis en 2012 son autonomie pour le développement de ses applications. C'est donc en toute logique, et en accord avec l'OFIT, que la CdC a décidé d'exploiter elle-même l'infrastructure qui héberge ses applications. Ce programme s'appelle le « Rehosting » (de l'anglais, « to host » = héberger).

Ce programme a cinq objectifs :

- Évolutivité : adaptabilité de la plateforme aux besoins futurs

Maintenance : maîtrise de l'environnement

Délai : exécution du programme avant fin 2021

Efficience : réduction des coûts de fonctionnement

Standardisation : adoption des standards définis par le secteur Transformation numérique et gouvernance de l'informatique (TNI), anciennement UPIC

La mise en œuvre de ce programme était prévue pour le 31 décembre 2021. En raison de travaux complémentaires non prévus initialement, la CdC a toutefois dû revoir sa planification.

Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)

Le projet EESSI-CH s'inscrit dans le programme [Electronic Exchange of Social Security Information \(EESSI\)](#), qui vise à répondre aux règlements UE 883/2004, portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale et 987/2009, fixant les modalités d'application. Il s'agit du quatrième et dernier volet concernant la mise en place de la plateforme d'échange électronique des documents dans le cadre du règlement européen.

L'objectif est la mise en œuvre d'un système d'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale, permettant aux organismes de sécurité sociale d'échanger des documents de manière électronique et structurée et de suivre des procédures convenues d'un commun accord.

Le déploiement de la solution EESSI-CH est planifié à partir de 2023 et devrait durer jusqu'en 2024.

Référentiel des adresses (REFAD)

La CdC doit échanger de plus en plus fréquemment des informations directes, fiables et confidentielles entre partenaires financiers et institutions européennes. Actuellement, les données de base sont administrées et structurées dans d'anciens systèmes qui ne répondent plus aux exigences des divisions. Afin de répondre à ces nouveaux besoins et de faire évoluer le système d'information de la CdC, un référentiel centralisé des adresses des personnes physiques et morales (application web nommée REFAD) a été mis en place.

Ce programme a trois objectifs :

- Augmenter la qualité des données et assurer la continuité des services de la CdC pour ses différents partenaires par la mise aux normes des adresses de contact

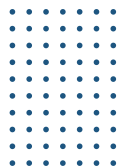
- Optimiser les processus de gestion des personnes morales de la CdC tout en définissant de manière claire la gouvernance des données pour gagner en efficacité et augmenter les services pour les différentes unités de la CdC

- Assurer la fiabilité, la flexibilité et la traçabilité de la gestion des adresses

Le projet REFAD a mis en service le référentiel des personnes morales fin 2019. Le service du référentiel des adresses des personnes physiques a été mis en service à la fin de l'année 2021.

Système d'Aide au calcul et à l'octroi des rentes (ACOR) v.4

En raison de l'évolution des systèmes d'information de la CdC, de la tendance du marché, ainsi que du souhait des équipes informatiques développant les applications métiers des caisses de compensation, il a été décidé de procéder à une refonte de l'architecture du système expert d'Aide au calcul et à l'octroi des rentes ([ACOR](#)). Cette refonte consiste à migrer d'une architecture décentralisée avec client lourd (version application) vers une architecture centralisée avec client léger (version serveur / web). Grâce à cette refonte mise en production en 2021, l'application ne doit plus être installée sur chaque PC, les versions utilisées par les caisses de compensation sont homogénéisées et les correctifs peuvent rapidement être déployés.



ORGANIGRAMME

Centrale de compensation CdC



Adrien Dupraz
Directeur

Secrétariat de direction



Anna Lohner
Adjointe administrative

État-major de direction EMD



Markus Odermatt
Responsable

Ressources humaines RH



Michaël Studer
Responsable

Service de Révision interne SRI



David Simms
Responsable

Affaires internationales
et logistique AIL



Florian Vouilloz
Chef de division

Caisse fédérale de
compensation CFC



Andrea Steiner
Gérante de la Caisse

Finances et Registres
centraux FRC



Christian Kuntzer
Chef de division

Caisse suisse de
compensation CSC



Bea van Gessel
Cheffe de division

Office AI pour les assurés
résidant à l'étranger OAIE



**Florian Steinbacher
Devantéry**
Chef de division

Systemes d'information SI



Serge Kottmann
Chef de division

État au 31 décembre 2021



LEXIQUE DES ABRÉVIATIONS

Abréviation	Déclaration
ACOR	Aide au calcul et à l'octroi des rentes
AELE	Association européenne de libre-échange
AFF	Administration fédérale des finances
AI	Assurance-invalidité
AIL	Affaires internationales et logistiques
APG	Allocations pour perte de gain
AVS	Assurance-vieillesse et survivants
CAF-CFC	Caisse de compensation pour allocations familiales de la CFC
CdC	Centrale de compensation
CFC	Caisse fédérale de compensation
CHF	Franc suisse
COAI	Conférence des offices AI
CSC	Caisse suisse de compensation
EAI	Entraide administrative internationale
EESSI	Échange électronique de données de sécurité sociale en Europe
EMD	État-major de direction
EPT	Équivalent plein temps

EXUSNAVS	Extension de l'utilisation systématique du numéro AVS
FRC	Finances et Registres centraux
IGAKIS	Communauté d'intérêt des caisses de compensation utilisant le système AKIS
IPSAS	International Public Sector Accounting Standards
ISO	Organisation internationale de normalisation
LFA	Lutte contre la fraude à l'assurance
mio	Million
MOSAR	Modernisation des services offerts aux assurés de l'AVS
mrd	Milliard
NAVS	Numéro AVS
OAIE	Office AI pour les assurés résidant à l'étranger
OFPER	Office fédéral du personnel
OFIT	Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication
OIS	Ordonnance sur l'imposition à la source
OSE	Organisation des Suisses à l'étranger
PITF	Plan intégré des tâches et des finances
PPI	Paiement des prestations individuelles
REFAD	Référentiel des adresses
RH	Ressources humaines
RHT	Réduction de l'horaire de travail
Sedex	Échange sécurisé de données
SEODOR	Accès sécurisé avec certificat

SI	Systèmes d'information
SRI	Service de révision interne
STEDA	Echange électronique des avis de décès
TNI	Transformation numérique et gouvernance de l'information
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
UE	Union européenne
UPI	Identifiant unique de personne
UPIC	Unité de pilotage informatique de la Confédération

Mentions légales

Réalisation : Centrale de compensation / WPS Medienservice AG

Photographies : Thomas Imkamp / WPS Medienservice AG

Thème photographique : Collaboratrices et collaborateurs de la CdC

ISSN : 1664-1329

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

Toute information extraite de ce rapport peut être reprise en indiquant la source de référence.