

Centrale de compensation CdC

2020

RAPPORT D'ACTIVITÉ



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

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

www.cdc.admin.ch

Impressum

Réalisation : Centrale de compensation (CdC)

Photographies : VD Productions, Valentin Dubach, Lea Moser Fotografie

Thème photographique : Le siège de la CdC à Genève

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.

TABLE DES MATIÈRES

PAGE 4

Organigramme

PAGE 5

Portrait

PAGE 6

Message du Directeur

PAGE 8

Organisation de la CdC

Chiffres clés

Faits marquants

PAGE 10

Prestations de la CdC

Chiffres clés

Faits marquants

PAGE 13

Conventions internationales

PAGE 14

Résultats financiers

Charges et revenus

Commentaires aux comptes

PAGE 17

La CdC, c'est aussi...

PAGE 19

Lexique

ORGANIGRAMME

Centrale de compensation CdC

Adrien Dupraz – *Directeur (depuis le 1^{er} juin 2020)*

Patrick Schmied – *Directeur (jusqu'au 31 mai 2020)*

État-major de direction EMD

Markus Odermatt – *Responsable EMD*

- Communication
- Service juridique
- Qualité d'entreprise
- Risques et sécurité d'entreprise

Finances et Registres centraux FRC

Christian Kuntzer – *Chef de division, Directeur suppléant*

- Finances et controlling de la CdC
- Achats de la CdC
- Finances 1^{er} pilier
- Finances CSC
- Paiement des prestations individuelles AVS/AI
- Statistique et Registres centraux

Affaires internationales et logistiques AIL

Florian Vouilloz – *Chef de division*

- Relations internationales
- Entraide administrative internationale
- Gestion de documents
- Logistique

Systèmes d'information SI

Serge Kottmann – *Chef de division*

- Infrastructure
- Portefeuilles applicatifs 1 et 2
- Projets et architecture d'entreprise

Secrétariat de direction

Anna Lohner – *Adjointe administrative du Directeur (depuis le 1^{er} septembre 2020)*

Daniela Rihs – *Adjointe administrative du Directeur (jusqu'au 30 septembre 2020)*

Ressources humaines RH

Michaël Studer – *Responsable RH*

Service de révision interne SRI

David Simms – *Responsable SRI*

Caisse suisse de compensation CSC

Bea van Gessel – *Cheffe de division*

- Services généraux et clientèle
- Service juridique
- Coordination et Assurance facultative
- Étranger I, II, III et IV
- Prestations AVS Suisses à l'étranger

Office AI pour les assurés résidant à l'étranger OAIE

Florian Steinbacher Devantéry – *Chef de division*

- Service juridique
- Demandes de prestations I et II
- Domaine des services spécialisés
- Prestations en espèces

Caisse fédérale de compensation CFC

Bruno Tenner – *Gérant de la Caisse a.i. (du 1^{er} juin au 31 décembre 2020)*

Adrien Dupraz – *Gérant de la Caisse (jusqu'au 31 mai 2020)*

- Quality Management, Service juridique et Service clientèle
- Cotisations
- Prestations
- Caisse d'allocations familiales
- Services généraux

PORTRAIT

La Centrale de compensation (CdC), qui a son siège à Genève, est l'organe central d'exécution de la Confédération dans le domaine du 1^{er} pilier (AVS, AI et APG). Elle assure un grand nombre de prestations centrales dans le cadre du système des assurances sociales et est par exemple responsable de la comptabilité, des registres centraux et des mouvements de fonds. Elle traite les demandes de rentes AVS/AI des personnes assurées résidant à

l'étranger, calcule le montant de ces rentes et procède à leur versement. Elle est également responsable de l'assurance AVS/AI facultative des ayants droit à l'étranger et gère la caisse de compensation pour le personnel de l'administration fédérale centrale et des institutions proches de la Confédération. La CdC est rattachée à l'Administration fédérale des finances (AFF) sur le plan organisationnel et emploie environ 860 personnes.



MESSAGE DU DIRECTEUR

Chères lectrices, chers lecteurs,

2020 a été une année riche en défis. Notre principal enjeu ? Protéger la santé de notre personnel tout en garantissant la fiabilité de nos prestations.

Actif depuis plus de 25 ans au sein de la Centrale de compensation, j'en ai repris la direction le 1^{er} juin 2020 dans un contexte hors norme. Grâce au travail effectué par mon prédécesseur, à la réactivité de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs ainsi qu'à la très bonne coopération avec nos partenaires, nous avons atteint les objectifs fixés, poursuivi la modernisation de notre informatique et répondu aux exigences imposées par la pandémie. Rétrospective :

Mission 2020 réussie, malgré la crise

Nous sommes capables d'adaptation. D'une adaptation rapide et efficace. Tel est l'un des enseignements à tirer de cette année extraordinaire. Ainsi, c'est au pied levé que l'équipe informatique de la CdC et l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT) ont apporté, dès la mi-mars, les changements techniques nécessaires et permis à la quasi-totalité de notre personnel de travailler à distance. En tant qu'organe central d'exécution du 1^{er} pilier, nous avons coordonné – avec l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) et les différentes caisses de compensation – le versement des indemnités de l'assurance perte de gain en raison de la réduction de l'horaire de travail (RHT) mis en place par la Confédération pour pallier les conséquences de la pandémie.



Cela dit, nous avons surtout pleinement rempli notre mission. Ce ne sont en effet pas moins de 1 080 000 rentes AVS et AI que nous avons versées chaque mois avec précision et ponctualité aux personnes assurées résidant en Suisse et à l'étranger, en hausse de 0,9 % par rapport à 2019, pour un total de plus de 9 milliards de francs.

Nouvelle direction et perspectives d'avenir

C'est avec beaucoup de fierté et d'enthousiasme que j'ai repris la direction de la CdC en juin dernier. Mon but est de définir avec mes collègues du Comité de direction une stratégie propre à la CdC, qui permettra d'unir les efforts de nos différentes unités dans une seule et même direction et nous donnera un positionnement clair pour l'avenir.

La sécurité au cœur de notre informatique

L'atteinte de nos objectifs requiert une infrastructure informatique solide, fiable et modulable. Initié il y a trois ans, le programme Rehosting visant la migration vers la CdC de nos applications hébergées par l'OFIT revêt donc une importance majeure pour notre organisation. Il nous fournira les bases nécessaires à notre évolution technologique et nous permettra de maintenir la qualité de nos prestations. Nous pourrons dès lors continuer à jouer un rôle essentiel de coordination au sein du 1^{er} pilier.

Un label de qualité renouvelé

En 2020, nous avons obtenu pour la troisième fois la certification ISO 9001:2015. Nos méthodes de travail reposent sur des normes et principes qui sont aujourd'hui connus et maîtrisés par l'ensemble du personnel.

2020 a donc aussi été une année riche en succès. Succès obtenus grâce à l'implication de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, malgré les circonstances exceptionnelles. Je ne les remercierai jamais assez. Ma gratitude va également à nos partenaires pour notre coopération encore renforcée, cette année en particulier dans le cadre du versement des indemnités COVID. Continuons sur cette voie !

Adrien Dupraz, Directeur

ORGANISATION DE LA CDC : CHIFFRES CLÉS

Les comptes en francs

159,7 mio de charges, dont
119,4 mio dans le domaine du personnel
155,6 mio de revenus, dont
139,8 mio remboursés par les fonds de compensation AVS/AI/APG

Le personnel

863 collaboratrices et collaborateurs
773,3 équivalents plein temps (EPT)
16 apprenties et apprentis
1104 participations à des formations

L'informatique

45 applications informatiques nécessaires à l'exécution
des tâches de la CdC
28 projets informatiques
dont **5** terminés

Qualité d'entreprise

Obtention de la 3^e certification consécutive ISO 9001:2015 sans aucune non-conformité

Sites internet

www.cdc.admin.ch

Centrale de compensation

578 076 visites

1 407 272 pages consultées

www.eak.admin.ch

Caisse fédérale de compensation

178 662 visites

274 856 pages consultées

www.acor-avs.ch

Estimation des rentes vieillesse en ligne

275 375 visites

526 896 calculs de rentes vieillesse réalisés

ORGANISATION DE LA CDC : FAITS MARQUANTS

Gestion de la pandémie

La CdC, comme toute entreprise en Suisse et dans le monde, a dû s'adapter rapidement aux conditions changeantes liées à la propagation de la maladie COVID-19. Une *taskforce* a été mise en place pour coordonner les mesures.

Une communication hebdomadaire du Directeur à l'ensemble du personnel a vu le jour en février 2020. En septembre, une séance virtuelle a rassemblé plus de 700 collaboratrices et collaborateurs.

L'OFIT a mis à disposition l'infrastructure permettant aux collaboratrices et collaborateurs pour lesquels cela était possible de travailler depuis leur domicile.

Au début, la présence dans les bureaux a été réduite à moins de 15 % et a varié ensuite entre 20 % et 40 % en fonction des recommandations du Conseil fédéral et des propositions de la *taskforce* CdC. Le niveau des prestations a, en parallèle, pu être maintenu à un degré proche de la normale grâce aux adaptations apportées aux processus opérationnels sur la base des Plans de continuité d'activités (PCA).

Ressources humaines

Fin 2020, 863 personnes travaillaient à la CdC réparties sur les sites de Genève et Berne.

On comptait 519 femmes et 344 hommes. La part des femmes, s'élevant à 60 %, est ainsi supérieure à l'objectif fixé par la Confédération de 44 %. L'âge moyen est de 46,5 ans.

93 postes ont été repourvus en 2020, dont 35 par le biais de recrutements internes à la CdC. Adrien Dupraz, gérant de la Caisse fédérale de compensation (CFC), a été nommé Directeur de la Centrale de compensation le 1^{er} juin 2020.

Renouvellement de la certification ISO 9001

L'audit a confirmé que la CdC a réussi avec brio le renouvellement de la certification 9001:2015. Il a relevé l'excellente progression effectuée par la CdC depuis la première certification en 2014. Son système de management de la qualité dépasse aujourd'hui clairement les exigences de la norme qualité.

Prestations à l'assurance AVS/AI en Suisse

Divers services peuvent être effectués de façon similaire pour l'ensemble des organes d'exécution AVS/AI, y compris la CdC. Les développements réalisés en 2020 portent notamment sur la modernisation de l'interface utilisateur du système d'Aide au calcul et à l'octroi des rentes (ACOR) et sur l'introduction de la fonction de calcul des allocations paternité suite à la votation de septembre 2020.

Stratégie numérique : projets en cours

En parallèle du programme Rehosting, différents projets sont en cours au sein de la CdC en vue de numériser toujours davantage les services.

La reprise des formulaires du [Centre d'information AVS/AI](#) permettra par exemple aux assurées et assurés de remplir les formulaires du 1^{er} pilier électroniquement.

Un autre projet traite du transfert de ces formulaires vers l'ensemble des organes d'exécution AVS/AI.

Le projet EESSI-CH quant à lui vise la mise en place d'un système d'échanges électroniques des données entre les organismes de sécurité sociale de l'UE, de l'AELE et de la Suisse.

PRESTATIONS DE LA CDC : CHIFFRES CLÉS

Prestations centralisées

1,9 mio de factures payées pour des prestations individuelles AVS/AI pour un montant de **2,5 mrd** de francs, dont 50 % ont été reçues par voie électronique
12,8 mio d'annonces aux registres centraux

Personnes assurées résidant à l'étranger (CSC et OAIE)

11 753 personnes cotisant à l'assurance facultative AVS/AI
947 371 rentes AVS versées chaque mois
40 221 rentes AI versées chaque mois
6,7 mrd de francs payés en rentes AVS
440 mio de francs payés en rentes AI

Personnes assurées résidant en Suisse (CFC)

245 employeurs affiliés, comptant
218 451 salariées et salariés
84 430 rentes AVS versées chaque mois
5328 rentes AI versées chaque mois
73 894 allocations familiales versées chaque mois
2 mrd de francs de prestations AVS/AI versées

Fonctions administratives

311 793 appels téléphoniques
235 921 courriels pris en charge
3,5 mio de courriers reçus et expédiés
7,1 mio de pages scannées

PRESTATIONS DE LA CDC : FAITS MARQUANTS

Impacts de la pandémie de COVID-19

Le service aux personnes assurées, partenaires et employeurs affiliés, a pu être garanti durant toute l'année 2020. Seul le service des visites a dû fermer du 17 mars au 28 juin puis à nouveau à partir du 12 novembre 2020.

Suite à l'arrêt de l'acheminement du courrier dans la plupart des pays hors UE et aux États-Unis d'Amérique, une solution a été trouvée avec la Deutsche Post. Les échanges par voie électronique ont été favorisés et certains processus administratifs simplifiés afin de répondre aux besoins des personnes assurées.

Dans le domaine de l'AI, nous avons constaté une diminution du nombre de demandes de prestations (-15 % par rapport à 2019) et plus particulièrement de la part des pays latins.

Par ailleurs, les restrictions de voyage, la difficulté à obtenir certains documents médicaux et le gel des expertises médicales ont eu pour effet de rallonger la durée de traitement des dossiers.

La section Finances 1^{er} pilier a instauré un nouveau secteur comptable et un flux financier spécifique pour mettre à disposition les fonds nécessaires au versement par les caisses de compensation des indemnités de l'assurance perte de gain liées à la pandémie (APG-Corona).

Gestion des rentes AVS/AI

Le nombre de prestations AVS/AI versées à l'étranger et en Suisse a augmenté de 0,9 %, soit 9900 rentes supplémentaires, pour atteindre 1 077 350 rentes sous gestion. Celles-ci ont nécessité plus de 640 000 interventions (p. ex. contrôles d'existence en vie, mises à jour des adresses de domicile ou de paiement).

Lutte contre la fraude

La politique de lutte contre la fraude à l'assurance (LFA) est appliquée de façon préventive lors du traitement des demandes de prestations, mais aussi pour les prestations en cours.

Dans les cas de fraude, les prestations sont supprimées et celles versées à tort font l'objet de procédures de recouvrement.

Dans le domaine de l'AVS, la procédure LFA a été nouvellement engagée dans 97 cas et 72 cas ont été clos. 44 d'entre eux ont été confirmés comme fraude avérée, le plus souvent en raison de la violation de communiquer, notamment en cas de décès.

Concernant les rentes AI en cours, 15 cas ont fait l'objet d'une réduction ou d'une suppression de la rente, majoritairement en raison d'une amélioration de santé non annoncée.

Transition numérique

La CdC a contribué de manière significative à un pas important vers la numérisation du système de santé suisse. Elle crée et gère le numéro attribué au nouveau dossier électronique du patient (DEP). Ce numéro est adossé au numéro AVS, lui aussi géré par la CdC.

Dans le domaine des prestations individuelles AVS/AI, les petits fournisseurs et les personnes assurées peuvent aussi saisir en ligne leurs factures, respectivement demander le remboursement de certains frais. Le taux de factures reçues par voie électronique s'élève à 50 % (2019 : 46 %).

Depuis juillet 2020, les caisses de compensation peuvent, via le webservice SEODOR, consulter les données du système d'information sur le personnel de l'armée et de la protection civile (PISA) avant de verser des allocations pour perte de gain (APG).



Depuis juin 2020, le toit de notre bâtiment accueille trois ruches avec ses milliers d'abeilles. La CdC a décidé de miser sur l'abeille, car sa sauvegarde est un enjeu majeur. Avec cette action, la CdC concrétise son investissement dans le développement durable et met à profit l'emplacement du bâtiment en faveur de la biodiversité. Les collaboratrices et collaborateurs ont découvert le monde des abeilles grâce à des animations autour des ruches et ont pu goûter le délicieux miel 100 % fait maison.

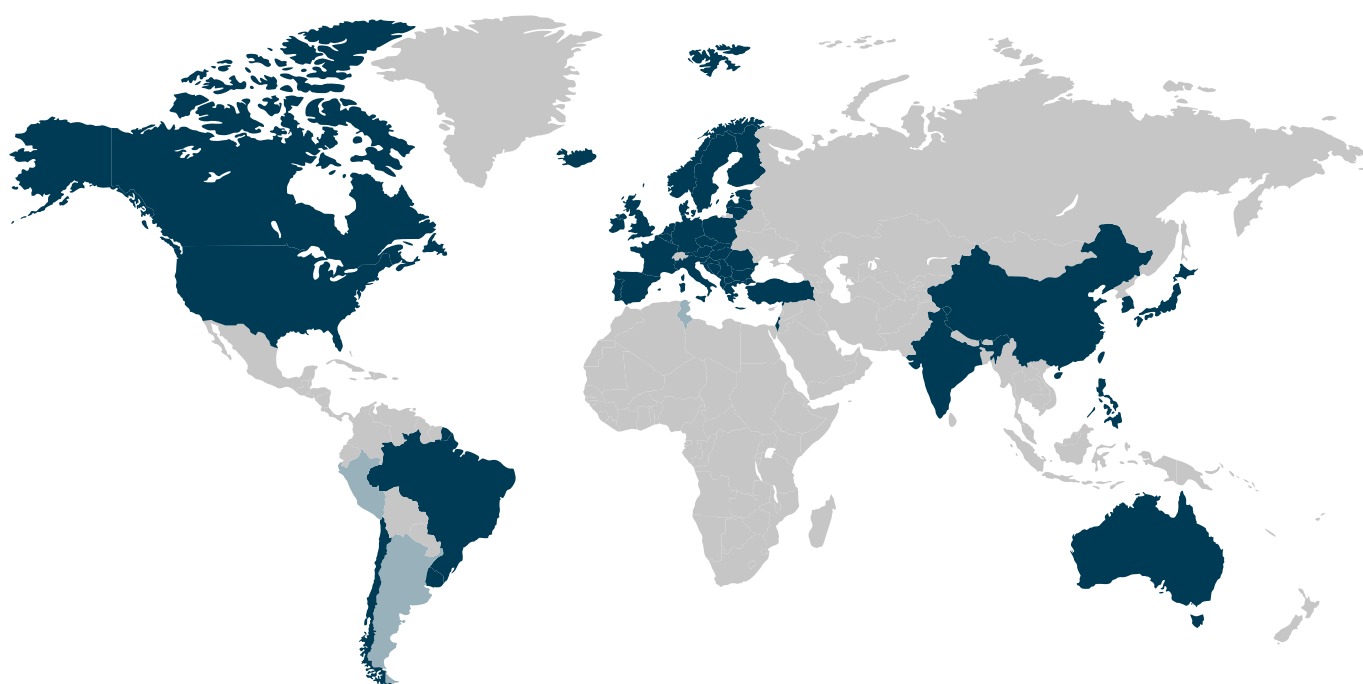
CONVENTIONS INTERNATIONALES ET ACCORDS MULTILATÉRAUX

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

RÉSULTATS FINANCIERS

Charges et revenus

en CHF

	Budget 2020	Comptes 2020	Écart
Charges de fonctionnement			
Charges de personnel	118 549 100	119 425 987	876 887
Biens et services	41 404 900	39 681 987	-1 722 913
Coûts immobiliers	11 537 200	11 298 901	-238 299
Coûts informatiques	22 474 900	22 399 414	-75 486
Coûts divers	7 392 800	5 983 672	-1 409 128
Amortissements	452 600	591 944	139 344
Total des charges	160 406 600	159 699 918	-706 682
Revenus de fonctionnement			
Contribution aux frais d'administration	14 975 800	14 905 087	-70 713
Contribution des fonds de compensation AVS/AI/APG	140 110 100	139 780 011	-330 089
Autres recettes	888 980	870 783	-18 197
Total des revenus	155 974 880	155 555 880	-419 000
Dépenses d'investissement	110 000	601 824	491 824

La Confédération paye l'intégralité des dépenses de la CdC. Puis, en vertu de la loi sur l'AVS, l'AI et sur les APG, les fonds de compensation AVS/AI/APG remboursent à la Confédération les dépenses de la CdC liées au 1^{er} pilier, déduction faite :

- des contributions aux frais d'administration de l'Assurance facultative ;
- des coûts (autofinancés par les frais d'administration encaissés) de la CFC.

Commentaires aux comptes (montants en francs)

Charges de fonctionnement

Les charges de fonctionnement (159,7 mio) sont globalement inférieures au budget de 0,7 million.

L'exercice 2020 se caractérise par un dépassement des charges de personnel (119,4 mio) de 0,9 million par rapport au budget. Ce dépassement s'explique exclusivement par l'augmentation de la provision pour vacances non prises et heures supplémentaires. Cette hausse découle des changements de méthode de travail liés à la pandémie de COVID-19 au printemps et de la nécessité d'assurer le bon déroulement des processus de la CdC. Un effort important de réduction des soldes de vacances au second semestre n'a pas permis d'absorber l'entier du retard pris.

Les charges de biens et services liées à l'informatique (22,4 mio) se composent pour 60 % environ de prestations fournies par l'OFIT et pour 40 % de prestations acquises auprès de fournisseurs externes à l'administration fédérale. Elles sont globalement en ligne avec le budget (-0,1 mio).

Les coûts immobiliers (11,3 mio) sont inférieurs de 0,2 million au budget.

Les autres charges d'exploitation (6,0 mio) sont en baisse de 1,4 million par rapport au budget du fait de besoins moindres dans le domaine des services externes et du conseil.

Les amortissements (0,6 mio) sont supérieurs de 0,1 million au budget.

Dépenses d'investissement

Ces dépenses (0,6 mio) concernent le matériel informatique utilisé dans le cadre du programme de migration Rehosting.

Revenus de fonctionnement

Les recettes de la CdC (155,6 mio) se composent principalement des remboursements des charges de fonctionnement de la CdC par les fonds de compensation AVS/AI/APG (139,8 mio). Les contributions aux frais d'administration de la CFC et de la Caisse d'allocations familiales (CAF-CFC) représentent respectivement 11,0 millions et 2,5 millions, celles de l'assurance facultative 1,3 million. Les autres recettes se montent à 0,9 million.

Solde

Le solde à la charge de la Confédération s'élève à 4,1 millions pour 2020. Il s'agit de frais non remboursés par les fonds de compensation AVS/AI/APG, soit : les coûts du Registre des allocations familiales (2,3 mio), env. 35 % des coûts du Registre UPI (2,1 mio), les coûts du Registre des prestations complémentaires (0,9 mio) ainsi que des prestations fournies pour la Confédération (0,2 mio).



LA CDC, C'EST AUSSI...

Nouvelle organisation à la CSC

L'organisation de la division Caisse suisse de compensation (CSC) a été revue. Parmi les changements importants, on compte la création d'une nouvelle section « Coordination CSC et Assurance facultative » qui vise un allègement organisationnel et l'équilibrage des sections au vu de la taille de la division.

Transformation de notre informatique

L'arrêt de l'hébergement par l'OFIT des applications informatiques de la CdC a été perçu comme une opportunité d'héberger nos propres applications dans un environnement évolutif et modulable. Pour cette raison, nous avons démarré le programme de Rehosting en 2017. En 2020, le programme a été marqué par deux activités principales : d'une part, des tests de grande envergure en vue de la migration en 2021 des applications de type Natural & Adbas et d'autre part, d'importants travaux de mise en conformité de la sécurité informatique. Tous les projets du programme Rehosting sont désormais en phase de réalisation.

Nous gardons le moral

La pandémie a bousculé les rapports sociaux et les routines entre collègues. La CdC a proposé plusieurs actions ludiques et divertissantes afin de lutter contre la morosité ambiante : un grand concours de photo autour du sujet télétravail, des portraits des personnes ne pouvant pas travailler depuis leur domicile en raison de leurs missions essentielles sur site, la distribution de lapins en chocolat à Pâques ou encore le partage de photos de bureaux décorés pour fêter Noël ensemble, malgré la distance.

Plus de 1000 personnes suivent la CdC sur LinkedIn !

En juillet 2020, le tout nouveau [profil LinkedIn](#) de la CdC a franchi la barre des 1000 abonnés et abonnées. Ces personnes peuvent donc suivre toutes les actualités de la CdC : postes ouverts, nouveautés liées à la vie de la CdC et de ses collaboratrices et collaborateurs, comme les diplômes de fin d'apprentissage ou la gestion de l'urgence sanitaire.

Les collaboratrices et collaborateurs de la CdC sont les personnes qui suivent notre actualité avec le plus d'assiduité, réagissant et partageant les publications sur leur profil. Ils nous permettent d'obtenir un taux d'engagement hors pair !

LEXIQUE

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
CSC	Caisse suisse de compensation
EESSI	Échange électronique de données de sécurité sociale en Europe
EMD	État-major de direction
EPT	Équivalent plein temps
FRC	Finances et Registres centraux
ISO	Organisation internationale de normalisation
LFA	Lutte contre la fraude à l'assurance
mio	million
mrd	milliard
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
RH	Ressources humaines
RHT	Réduction de l'horaire de travail
SEODOR	Webservice impliquant un accès sécurisé avec certificat
SI	Systèmes d'information
SRI	Service de révision interne
STEDA	Echange électronique des avis de décès
UE	Union européenne
UPI	Identifiant unique de personne

Pour plus d'informations, veuillez consulter TERMDAT, la banque de données terminologique de l'administration fédérale suisse : www.termdat.bk.admin.ch

Centrale de compensation CdC
Avenue Edmond-Vaucher 18
1203 Genève

Adresse postale :

Case postale 3000
1211 Genève 2
Suisse

Tél. +41 58 461 91 11

communication@zas.admin.ch

www.cdc.admin.ch