

Centrale de compensation CdC

2022

RAPPORT D'ACTIVITÉ

CdC



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

www.cdc.admin.ch

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

Impressum

Réalisation: Centrale de compensation CdC

Mise en page : Leonel Borges Pereira, CdC

Illustrations: Les illustrations de ce rapport ont été tirées du film institutionnel de la CdC qui explique nos missions de façon simple et ludique.

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

Accueil

PAGE 7

Stratégie

PAGE 9

Chiffres clés

PAGE 14

Divisions

AIL

CFC

FRC

CSC

OAIE

SI

SUPPORT

PAGE 36

Organigramme

PAGE 38

Programmes et projets

PAGE 41

Lexique

CHIFFRES CLÉS

1 093 186



Rentes AVS/AI
versées par la CdC

2,5 mio



Courriers reçus et
expédiés

877



Collaboratrices
et collaborateurs

MOT DU DIRECTEUR



Chères lectrices, chers lecteurs,

Alors que je rédige ces lignes, la pandémie de Covid-19 semble déjà loin derrière nous. Et pourtant, les mesures imposées par le Conseil fédéral ont encore marqué les premiers mois de l'année 2022. C'est avec soulagement que nous avons accueilli, mi-février, la levée des restrictions. Nous sommes alors entrés de plein pied dans une nouvelle réalité... hybride.

Entre télétravail et retrouvailles

À la CdC, nous avons maintenu la possibilité de travailler à distance trois jours par semaine. Après plusieurs éditions exclusivement virtuelles, nos séances plénières trimestrielles ont adopté dès l'été 2022 un format hybride. Les collaboratrices et collaborateurs ont désormais le choix d'y participer physiquement ou via nos outils de visioconférence. En juin, nous avons eu le plaisir d'organiser un apéritif des retrouvailles, qui a réuni plus de 500 personnes dans notre bâtiment de Genève.

Les sondages menés en fin d'année nous ont confirmé que cette nouvelle normalité convient à la majorité du personnel.

De réussite en réussite

Grâce à la qualité du travail réalisé en 2021, l'entrée en vigueur de la réforme de l'AI au 1^{er} janvier 2022 a été une simple formalité. En septembre, la migration des registres centraux a apporté, au bout de quatre ans, un point final au programme Rehosting qui portait sur le transfert de l'exploitation de nos applications informatiques de Berne vers Genève. En parallèle, nous avons créé une plateforme digitale qui facilitera l'échange de documents avec nos assurés. Baptisée eCdC, elle remporte depuis l'automne 2022 déjà un franc succès auprès des 10 000 cotisants de l'assurance facultative. Cerise sur le gâteau, nous avons célébré en août la millionième rente versée à l'étranger.

J'en profite pour remercier et féliciter chaleureusement l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs sans lesquels rien de cela n'aurait été possible !

Une stratégie qui va de l'avant

En 2021, la CdC a défini un plan stratégique comprenant quatre axes et huit objectifs finaux à atteindre d'ici 2026. L'année dernière, nous nous sommes attelés à la mise en œuvre des seize actions concrètes prévues pour 2022-2023. Nous avons notamment revu le fonctionnement du Comité de direction, le processus budgétaire et la stratégie RH. Les objectifs ont été en grande partie atteints et les priorités pour 2023 ajustées en conséquence.

Je tiens finalement à remercier Florian Steinbacher pour ses presque 20 ans de bons et loyaux services, dont 6 ans en tant que chef de la division OAIE, et durant l'année 2022 en tant que mon suppléant. Je lui souhaite beaucoup de succès au sein de l'OFAS. Stéphane Bossel, responsable Finances et registres centraux depuis le 1^{er} janvier 2022, sera mon nouveau suppléant aux côtés de Bea van Gessel, responsable de la division CSC.

Je me réjouis de poursuivre notre mission et la mise en œuvre de notre stratégie à vos côtés.

Bonne lecture !

Adrien Dupraz, Directeur

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



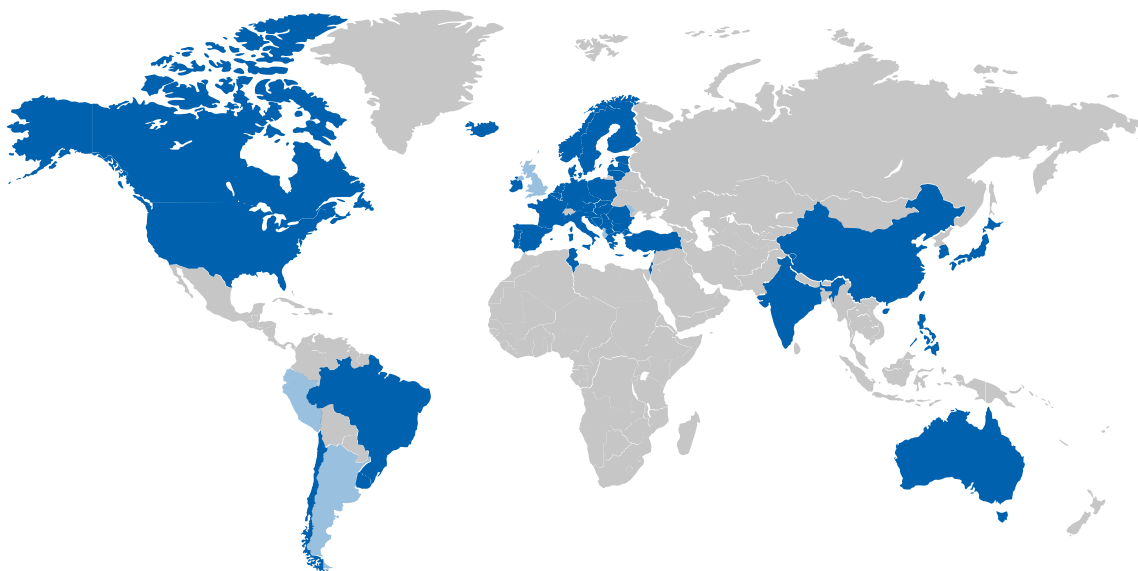
Cotisations et prestations de la Caisse fédérale de compensation

CONVENTIONS INTERNATIONALES ET ACCORDS MULTILATÉRAUX

La convention avec la Tunisie est entrée en vigueur en octobre 2022. Elle coordonne notamment le traitement des assurances AVS/AI et constitue la première convention de sécurité sociale conclue par la Suisse avec un pays du continent africain.

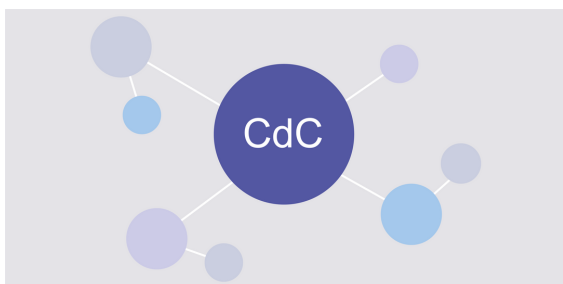
Les nouvelles conventions de sécurité sociale conclues avec le Royaume-Uni et l'Albanie sont en cours de ratification. Différents échanges menés au premier semestre ont permis de finaliser les discussions en cours avec l'Argentine et le Pérou. Des entretiens exploratoires se sont également déroulés avec l'Équateur et la Moldavie.

■ Convention ou accord en vigueur ■ Pas de convention ■ Convention en négociation ou en procédure de ratification



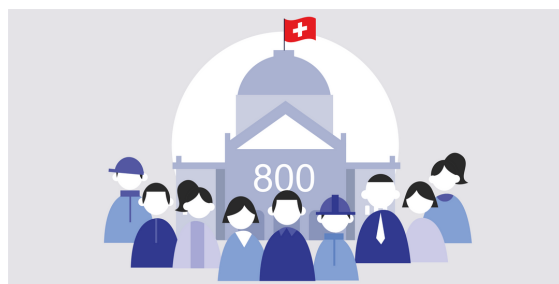
L'échange électronique de données avec la Croatie est opérationnel depuis mai 2022, ce qui permet d'étendre le dispositif STEDA (échange électronique des avis de décès) déjà en vigueur avec l'Allemagne, l'Italie, l'Espagne et la France.

Les tests de qualité effectués en prévision d'une mise en production des échanges électroniques avec le Danemark dès 2023 ont été menés à terme avec succès. Les pourparlers concernant de nouveaux accords ont connu des avancées significatives avec l'Autriche, le Portugal et la Belgique.



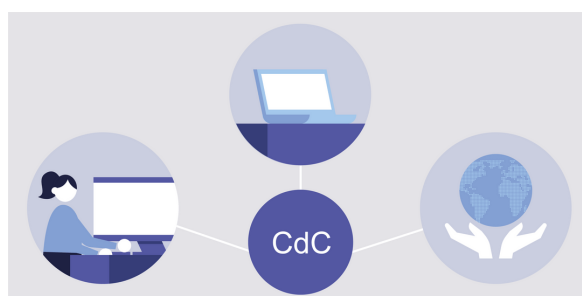
État-major de direction (EMD)

L'EMD soutient et conseille la direction, les divisions et les autres services de support de la CdC dans leurs activités en pilotant et coordonnant des domaines transversaux.



Ressources humaines (RH)

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



Service de révision interne (SRI)

Le SRI donne à la direction de la CdC une assurance raisonnable sur le degré de maîtrise de ses activités en effectuant des contrôles, de manière indépendante et objective.



En route vers la nouvelle vision commune de la CdC

En 2021, la CdC a mené une réflexion commune sur son futur. L'ensemble de ces réflexions et discussions a permis d'élaborer une vision :

La CdC s'affirme comme un employeur attractif qui vise l'excellence de ses prestations et agit au service de ses bénéficiaires en collaboration avec ses partenaires.

Cette vision se découpe en quatre axes principaux, auxquels correspondent des objectifs stratégiques permettant de construire le futur commun de la CdC :

- **Politique / Environnement** : La CdC s'engage de manière proactive dans les évolutions du monde des assurances sociales du 1^{er} pilier.
- **Métier / Processus** : La CdC met en place une organisation flexible et des processus rationnels pour assurer avec efficacité la qualité de ses prestations.
- **IT / Prestations** : La CdC innove pour fournir des solutions et des services adaptés et fiables à ses bénéficiaires et partenaires.
- **RH / Cadre de travail** : La CdC offre un environnement moderne qui favorise le développement professionnel et le bien-être de ses collaboratrices et collaborateurs au travail.

Ces quatre axes sont déclinés en huit objectifs finaux à atteindre d'ici 2026, par le biais d'actions concrètes. Les travaux avancent de manière réjouissante et conforme au plan.

En 2022, cinq objectifs intermédiaires ont été réalisés :

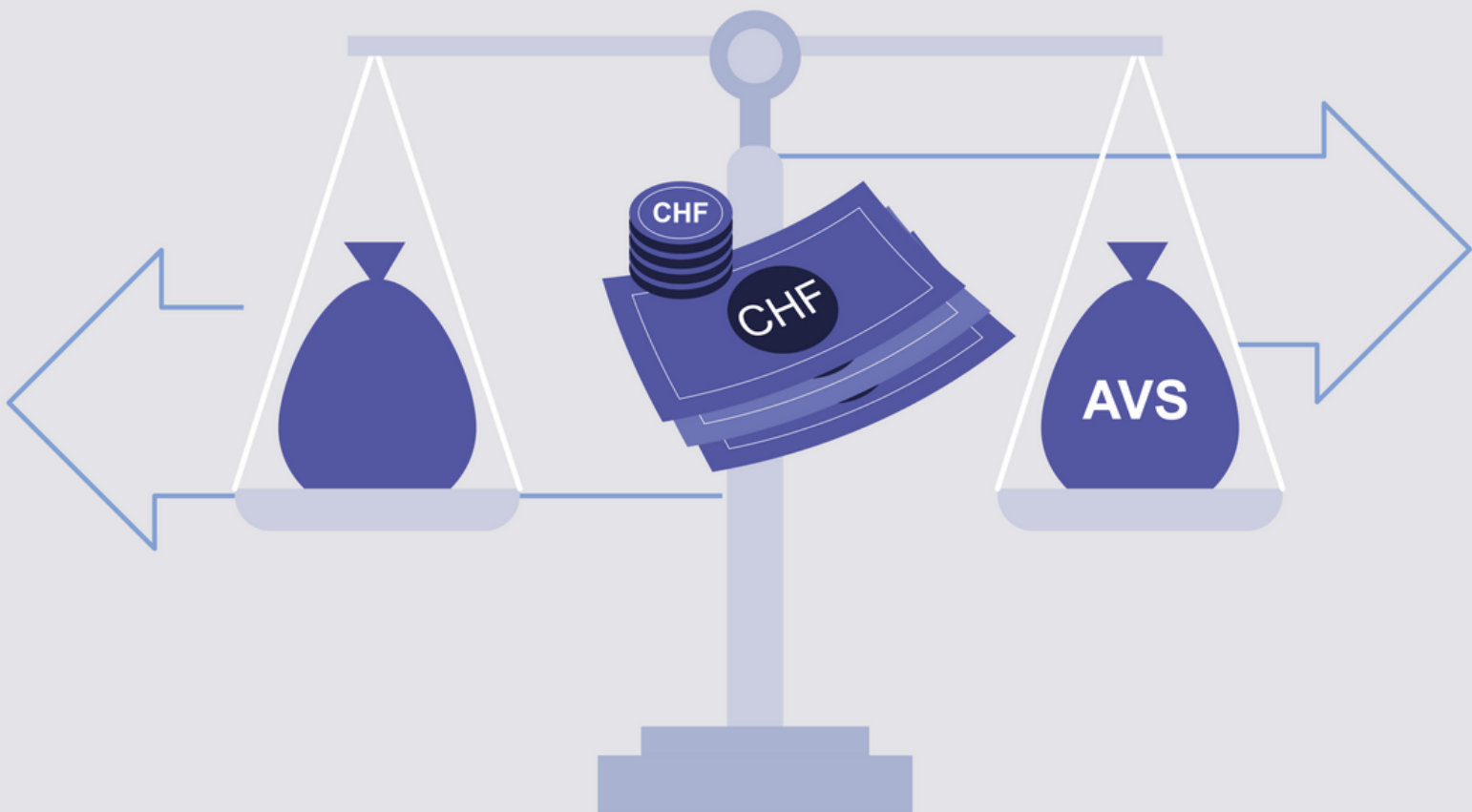
- Étude sur le statut juridique de la CdC
- Révision du fonctionnement du Comité de direction
- Nouveau processus pour l'élaboration des budgets de la CdC
- Rapport sur les bases légales permettant à la CdC d'être fournisseur de prestations IT
- Validation de la stratégie du personnel de la CdC

Chaque action est menée par un groupe de travail sous la direction d'un responsable et sous la surveillance d'un ou plusieurs sponsors, membres du Comité de direction. Les groupes de travail sont composés de collaboratrices et collaborateurs de la CdC issus des différentes divisions. Le niveau d'implication à tous les échelons et de manière transversale a été très positif et a permis des échanges riches et des résultats probants !

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 :

- **Exécution fiable, correcte et dans les délais des prestations pour les assurés, affiliés et partenaires.**
- **Poursuite de la rationalisation et de l'automatisation du traitement des prestations, tout en favorisant l'autonomisation des assurés et partenaires.**
- **Adaptation efficace et efficiente aux changements législatifs nationaux et internationaux.**
- **Développement des compétences du personnel et valorisation de l'intelligence collective.**
- **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.**

Chiffres clés

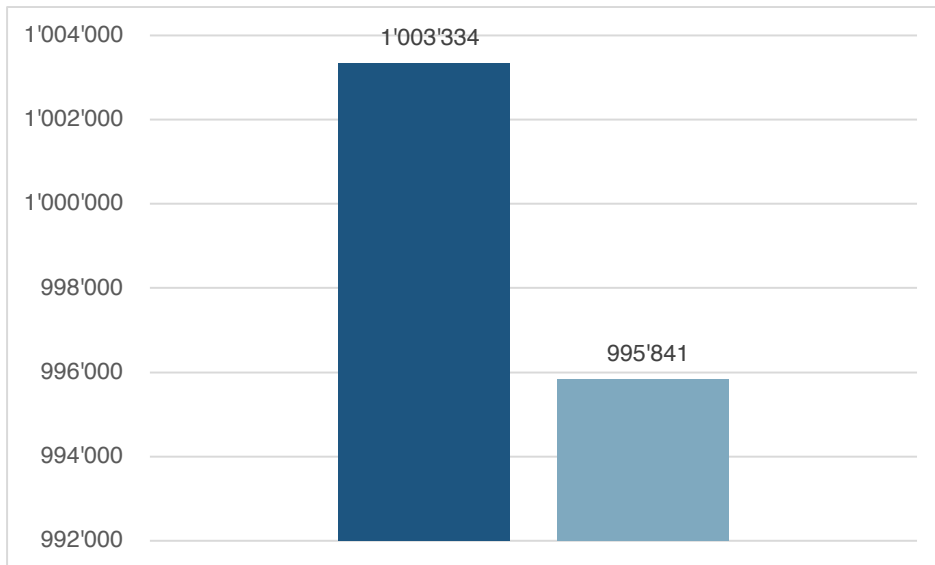


LES CHARGES ET REVENUS DE LA CDC EN MILLIONS DE FRANCS

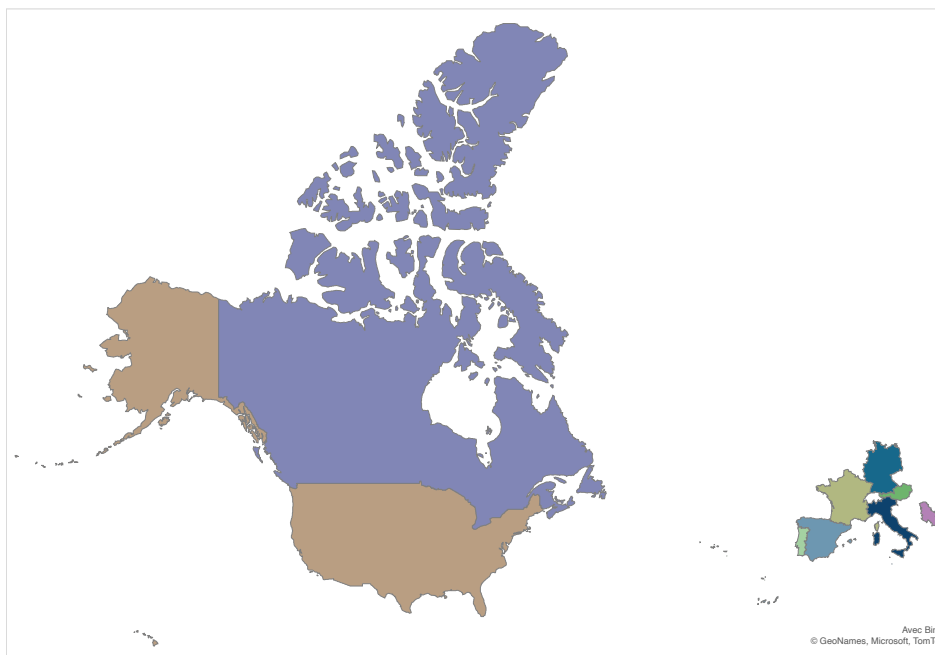
| | 2022 | 2021 |
|---|-------|-------|
| Total des charges | 158.3 | 161.9 |
| Investissements | 0.7 | 0.4 |
| Total enveloppe budgétaire | 159.0 | 162.3 |
| Total des revenus | 153.1 | 156.6 |
| Solde à charge de la Confédération (hors investissements) | 5.2 | 5.3 |

Rentes totales AVS/AI versées à l'étranger

2022 2021



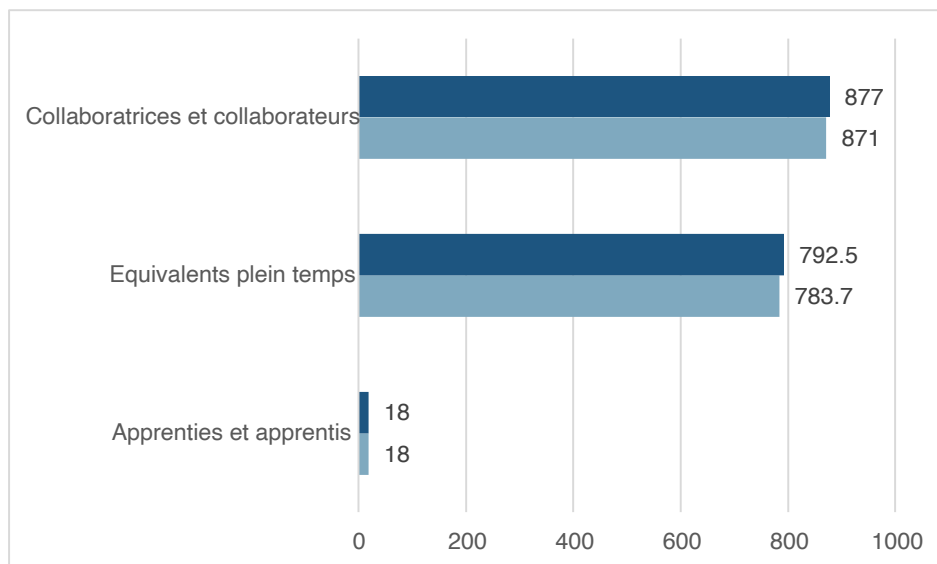
Rentes AVS/AI par pays



| | | | | | |
|-----------|---------|------------|--------|--------|---------|
| Italie | 293'720 | Portugal | 55'117 | Canada | 13'172 |
| Allemagne | 158'844 | Autriche | 42'286 | Divers | 127'246 |
| Espagne | 148'683 | États-Unis | 16'601 | | |
| France | 134'111 | Serbie | 13'554 | | |

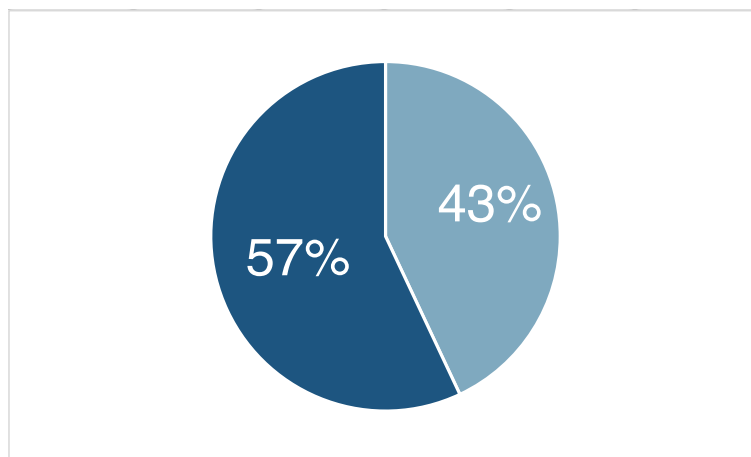
Le personnel de la CdC

2022 2021

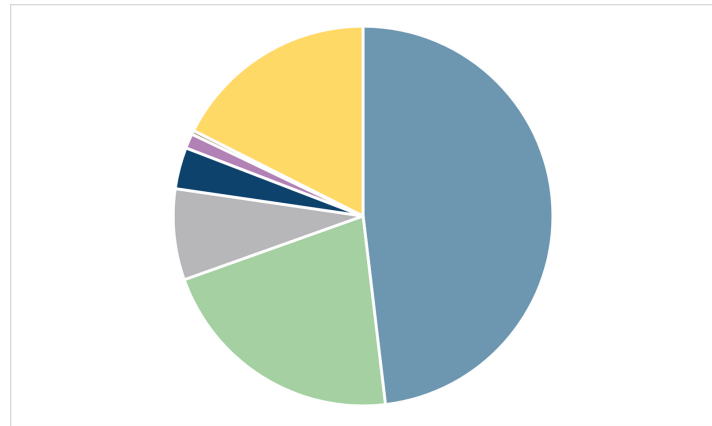


Répartition hommes/femmes (%)

Femmes Hommes



Langues maternelles (personnes)



| | | | | | | | |
|----------|-----|-----------|-----|----------|-----|---------|----|
| Français | 422 | Allemand | 188 | autres | 154 | Italien | 68 |
| Anglais | 31 | Portugais | 11 | Espagnol | 3 | | |

SYSTÈMES D'INFORMATION

44



Applications informatiques

19



Projets informatiques en cours

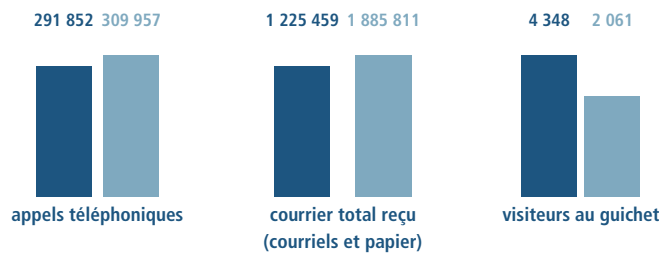
6



Projets informatiques terminés

ÉCHANGES AVEC LE PUBLIC

■ 2022 ■ 2021



Sites internet

2022 2021

www.admin.zas.ch

| visites | pages consultées |
|----------------|------------------|
| 820 694 | 1 822 918 |
| 724 200 | 1 621 196 |

www.eak.admin.ch

| visites | pages consultées |
|----------------|------------------|
| 262 903 | 401 168 |
| 238 907 | 358 570 |

www.acor.avs.ch

| visites | estimations réalisées |
|----------------|-----------------------|
| 270 239 | 562 927 |
| 296 543 | 628 038 |

Compte LinkedIn (abonnés)

2022 2021

2 890

↑ + 30%

2 220

Divisions

AIL

AFFAIRES INTERNATIONALES ET LOGISTIQUES



Responsable : Florian Vouilloz

[Activités AIL](#) ↗

125.3

Collaboratrices et
collaborateurs



L'année 2022 en revue

Des avancées significatives pour la division AIL (Affaires internationales et logistiques) ont été réalisées en 2022 dans les domaines suivants :

1) Le service des Relations internationales (RI) a été fortement sollicité avec l'entrée en vigueur de la convention avec la Tunisie en octobre 2022. En parallèle, le processus de validation de la convention avec l'Albanie s'est poursuivi au Parlement. De plus, des pourparlers en vue d'établir deux nouvelles conventions avec l'Équateur et la Moldavie ont été initiés. L'échange automatique des dates de décès avec les partenaires des assurances sociales étrangères (STEDA) s'est étendu à la Croatie en mai 2022. D'autres échanges du même type ont été discutés avec l'Autriche, la Belgique, le Danemark et le Portugal.

2) Au niveau de la section Logistique, l'année a été marquée par le déploiement de diverses mesures ciblant la réduction de la consommation électrique du bâtiment, la limitation des dépenses énergétiques et la prévention d'une potentielle pénurie d'électricité.



Implication du personnel

Un groupe de travail a été constitué afin de mettre en place l'action stratégique « Nouveaux modes de travail à la CdC ». Cette action vise, d'une part, à revoir l'utilisation et l'aménagement des espaces de travail du bâtiment de l'Avenue Edmond-Vaucher 18 à Genève suite à la mise en œuvre du travail hybride en mars 2022. Elle a l'objectif, d'autre part, de créer un cadre de travail moderne et adapté aux nouvelles formes de travail flexible, notamment par l'intégration d'un concept de desk sharing (bureau partagé).



Excellence opérationnelle

La section **EAI** (Entraide administrative internationale) a implémenté la transmission électronique des données dans le domaine du recouvrement avec ses partenaires des assurances sociales européennes.





Relation avec ses partenaires

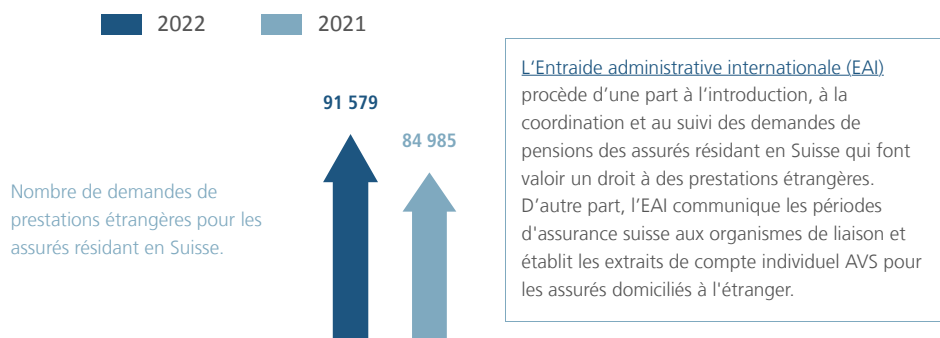
La section EAI, en tant qu'organisme de liaison entre la Suisse et les assurances sociales étrangères, informe et soutient les caisses de compensation AVS et les offices AI dans le cadre de la procédure européenne relative aux assurances sociales du 1^{er} pilier ainsi qu'au niveau de l'application informatique SWAP (Swiss Web Application Pension) qui permet les échanges électroniques de documents entre la Suisse et ses partenaires européens.

PROJETS

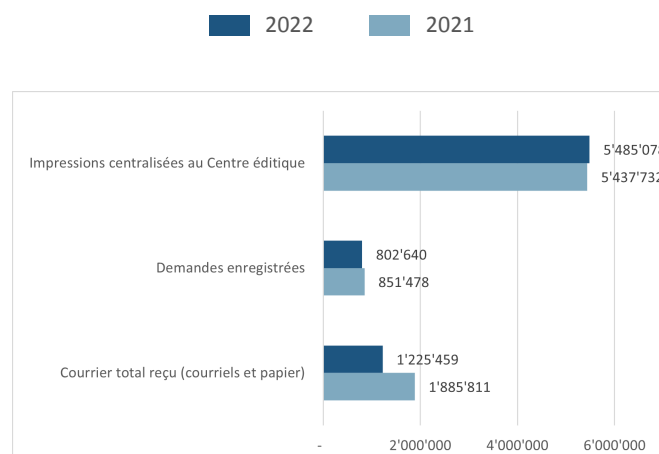
EESSI : D'importants efforts ont été déployés en 2022 en vue de la mise en production des premiers échanges de données électroniques au 1^{er} janvier 2023 avec les partenaires européens de sécurité sociale.

CHIFFRES CLÉS

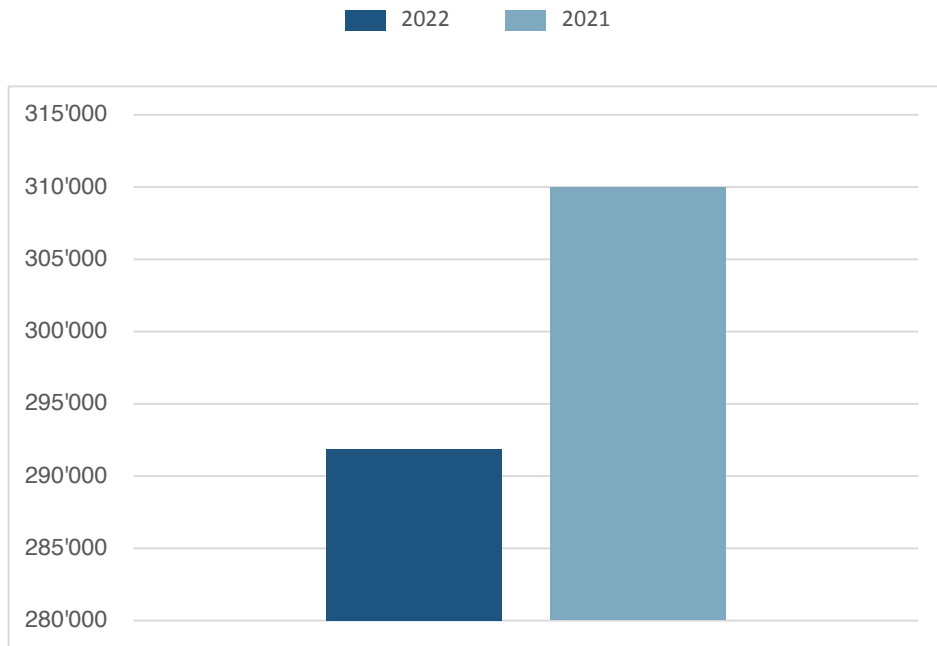
Entraide administrative internationale (EAI)



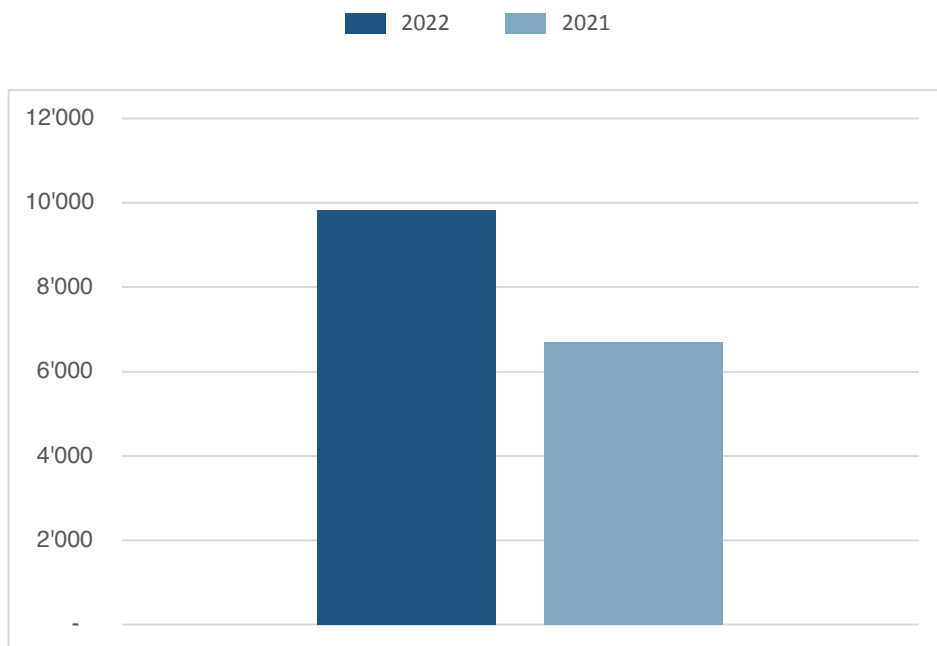
Gestion des documents (GED)



Nombre d'appels



Nombre de visites du bâtiment





Responsable : Andrea Steiner

[Activités CFC](#)

57.3 

Collaboratrices et
collaborateurs



L'année 2022 en revue

La fin de la situation particulière liée à la pandémie de Covid-19 a également signifié un retour à la normale bienvenu pour la Caisse fédérale de compensation CFC. Avec la levée des mesures, certaines adaptations ont été nécessaires dans le domaine des prestations. Ainsi, les indemnités corona-perte de gain versées par les caisses de compensation ont entre autres été suspendues. Une enquête de satisfaction menée auprès des employeurs affiliés a révélé que la pandémie avait modifié considérablement les besoins des clients. Cela se traduit notamment par une demande accrue de prestations en ligne. Dans cette optique, la CFC a poursuivi en 2022 le développement des outils numériques. La plateforme en ligne **connect.eak** a été dotée d'une nouvelle fonction permettant désormais d'impliquer les personnes assurées dans le traitement de certaines tâches.



Orientation client

En 2022, une enquête de satisfaction a été menée auprès des employeurs affiliés afin de mesurer la qualité des prestations de la CFC. Dans l'ensemble, les résultats reflètent une satisfaction élevée, voire très élevée. Il est également réjouissant de constater que l'image de la CFC est empreinte de valeurs positives telles que la compétence, l'amabilité, la fiabilité et la serviabilité.



Excellence opérationnelle

Les travaux préparatoires en vue de l'introduction, au 1^{er} janvier 2023, de l'allocation en cas d'adoption comme nouvelle prestation, ont été menés à bien dans les délais impartis. Les personnes exerçant une activité lucrative qui accueillent un enfant de moins de quatre ans en vue de son adoption y auront droit. En raison du faible volume de cas, la CFC s'est vu confier la tâche de mettre en œuvre l'allocation d'adoption de manière centralisée pour toute la Suisse.



Implication du personnel

Afin de garantir la transmission et la gestion des connaissances clés au sein de l'organisation, un concept de planification de la succession a été élaboré. Ce point représente pour la CFC un facteur important de succès et pérennité, compte tenu de la structure d'âge de son effectif.

La CFC a également adapté sa structure organisationnelle aux défis futurs. L'équipe "Développement & Projets" nouvellement créée s'occupera notamment de la planification et de la gestion des tâches interdisciplinaires. Ceci afin de favoriser l'élaboration de solutions en réseau et d'augmenter l'exploitation des synergies.



Relation avec ses partenaires

En collaboration avec la coopérative IGAKIS, la CFC a participé activement, cette année encore, au développement continu des outils informatiques utilisés dans le cadre de son activité. La CFC est par ailleurs invitée permanente de la Conférence des caisses cantonales de compensation et membre de la Conférence régionale des caisses de Suisse centrale. La mise en réseau avec des institutions partenaires permet d'assurer un échange continu.



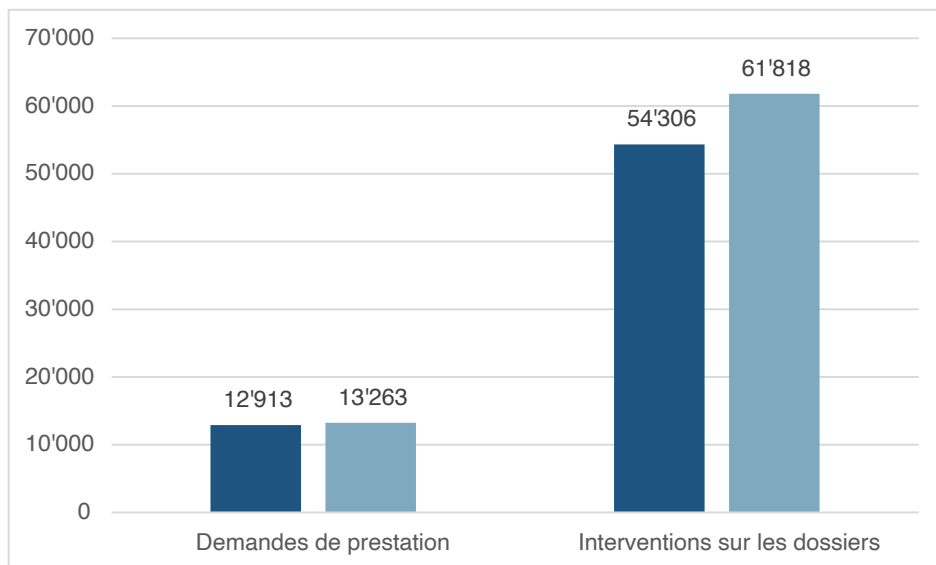
PROJETS

AVS 21 : En 2022, le peuple et les cantons ont accepté la réforme AVS 21 qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2024. Cette réforme prévoit entre autres une augmentation progressive de l'âge de la retraite des femmes de 64 à 65 ans. La CFC anticipe les changements à venir et a entamé les travaux préparatoires correspondants.

CHIFFRES CLÉS

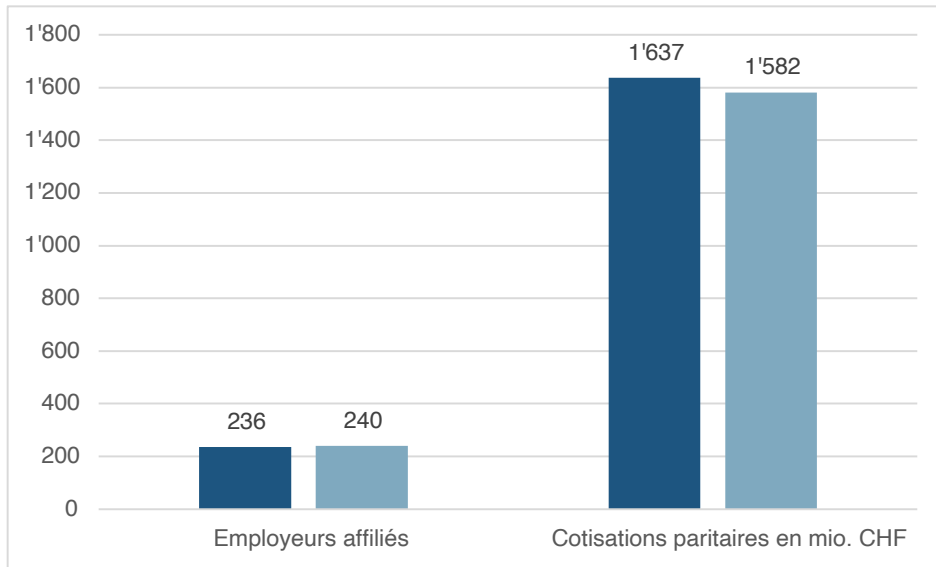
Prestations

■ 2022 ■ 2021



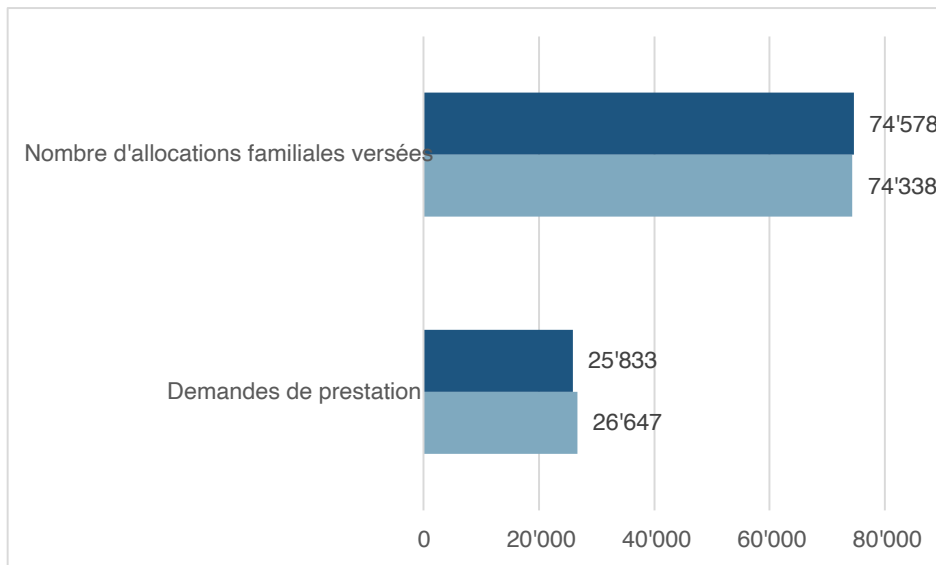
Cotisations

2022 2021



Caisse d'allocations familiales

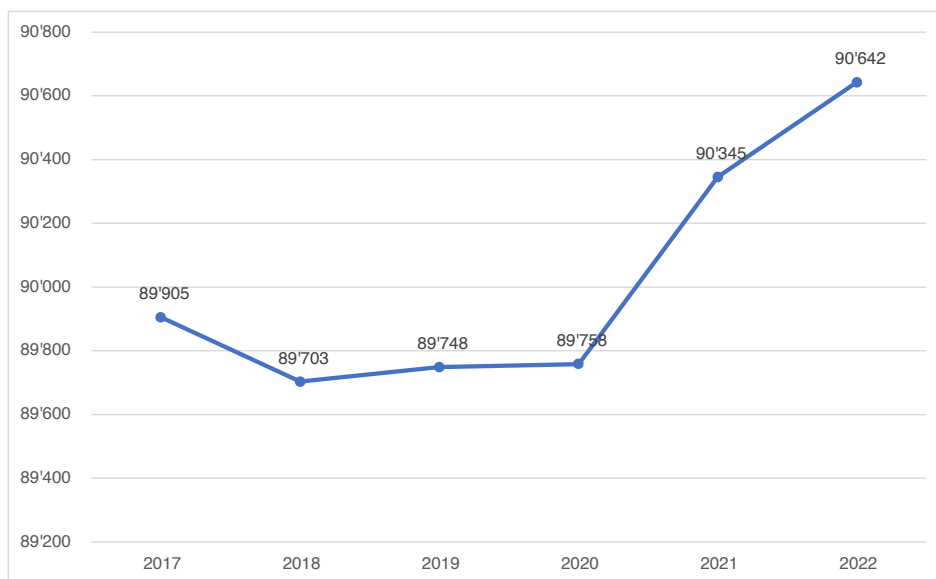
2022 2021



219 

Allocations familiales versées en mio. CHF

Nombre de rentes AVS et AI versées en Suisse





Responsable : Stéphane Bossel

[Activités FRC](#)

120.3

Collaboratrices et
collaborateurs



L'année 2022 en revue

Une enquête de satisfaction menée auprès des clients internes de la division Finances et Registres centraux (FRC) a abouti à de très bons résultats (satisfaction globale moyenne de 8,2/10). Dans la foulée, une amélioration du processus budgétaire et du reporting interne a été réalisée afin de donner de meilleurs outils de pilotage à la direction. L'année 2022 a été marquée par la poursuite de la digitalisation des factures de prestations individuelles AVS/AI. Le taux de factures électroniques est passé de 60,2% à 70,4% en moyenne annuelle. La digitalisation permet une plus grande efficacité dans le traitement des factures, un meilleur contrôle et un paiement plus rapide, au bénéfice des personnes assurées et des fournisseurs de prestations.



Orientation client

La digitalisation des échanges avec les caisses de compensation s'est poursuivie. Elles peuvent désormais annoncer de manière électronique, via une plateforme sécurisée, les échéances et les montants pour le paiement mensuel des rentes. L'utilisation du numéro AVS par les organisations autorisées a continué son expansion, atteignant près de 423 millions de demandes (+ 54%). Nous avons soutenu le développement du guichet de saisie en ligne des factures des personnes assurées et promu son utilisation auprès des Offices AI. De nouvelles solutions pour digitaliser les factures des fournisseurs de prestations ont été proposées.



Implication du personnel

Un projet pilote de réorganisation a été mis en place dans une section, avec la création de nouvelles fonctions expertes permettant de tirer meilleur parti des compétences du personnel. Les fonctions gagnent également en polyvalence et offrent des possibilités d'évolution. Parallèlement, la formation transversale a été intensifiée dans un des services des registres.



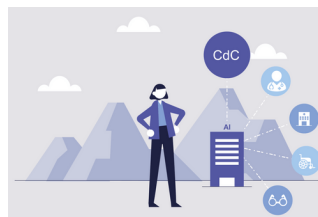
Excellence opérationnelle

Un plan d'action a été défini et partiellement mis en œuvre dans le service contentieux afin d'améliorer les prestations offertes. Un processus d'identification proactive des pannes de l'application gérant les numéros AVS a été élaboré. À l'aide de la digitalisation, le contrôle des factures des prestations individuelles AVS/AI est en cours d'automatisation, permettant déjà des économies de plusieurs millions de francs au bénéfice des fonds AVS/AI. De plus, grâce aux développements d'outils intelligents, l'automatisation de certaines fonctions routinières, exécutées notamment par les Offices AI, est en cours de préparation.



Contrôle interne

Une refonte du système de contrôle interne a été réalisée avec l'implication de tous les membres de la section comptabilité CSC. De plus, les risques au niveau de la section Statistique & Registres centraux ont été réévalués. L'indicateur intégré de qualité des registres centraux a encore progressé, atteignant le niveau record de 99,5 %.



Relation avec ses partenaires

Des échanges mensuels ont lieu entre compenswiss et la CdC pour coordonner les travaux d'implémentation des normes comptables internationales (IPSAS) pour la tenue des comptes du 1^{er} pilier. La communication aux organisations utilisatrices du numéro AVS a été assurée dans le cadre de l'extension de l'utilisation du numéro AVS. De par sa position centrale dans le système du 1^{er} pilier, la CdC est très active dans la coordination des activités liées au traitement des frais AI entre les diverses parties prenantes, notamment les offices AI et l'OFAS. Ces activités visent à digitaliser et améliorer les processus, ainsi qu'à faciliter la communication entre les différents acteurs.

PROJETS

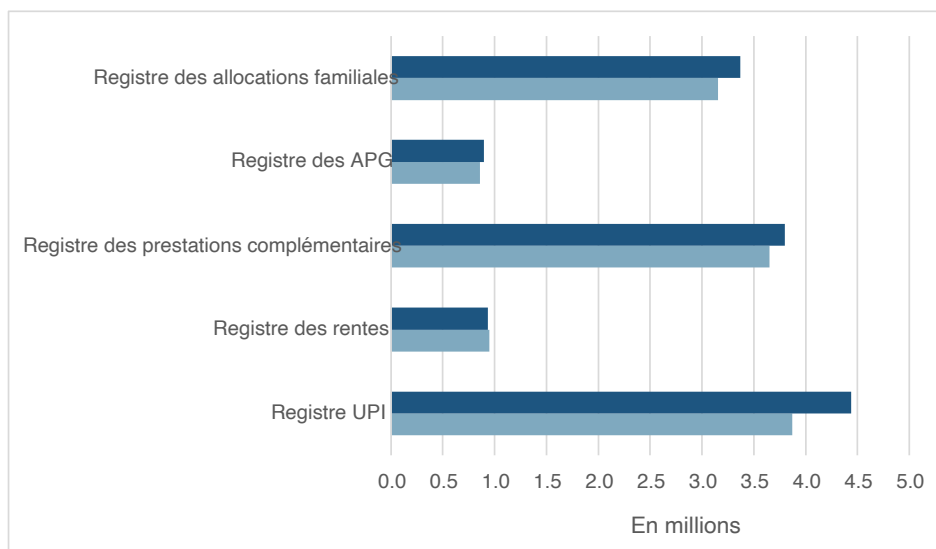
Numérisation des APG : Le projet de numérisation des APG (allocations pour perte de gain) portant sur la création d'une plateforme en ligne qui permettra le traitement des demandes d'allocations a débuté.

Extension de l'utilisation systématique du NAVS : Le projet concernant l'extension de l'utilisation du numéro AVS s'est poursuivi en 2022.

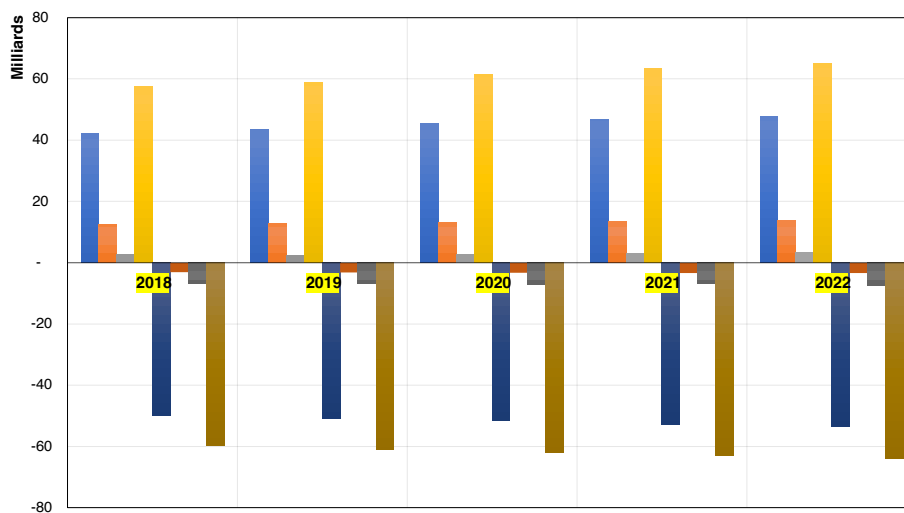
Harmonisation des caractères spéciaux dans les registres : Lorsque les noms des citoyennes et citoyens suisses contiennent des caractères spéciaux, il n'est pas toujours possible de les enregistrer tels quels à l'état civil. Pour y remédier, le Conseil fédéral a décidé d'une harmonisation des caractères spéciaux dans les registres officiels de personnes, le 12 mai 2021. Les mises à jour nécessaires se sont poursuivies au sein de la division FRC en 2022.

Annonces aux Registres centraux

2022 2021



Mouvements de fonds du 1^{er} pilier 2018 - 2022



Entrées de fonds :

- Virements des caisses de compensation
- Contributions des pouvoirs publics, y compris impôts sur les jeux
- Administration fédérale des contributions, TVA
- Total entrées

Sorties de fonds :

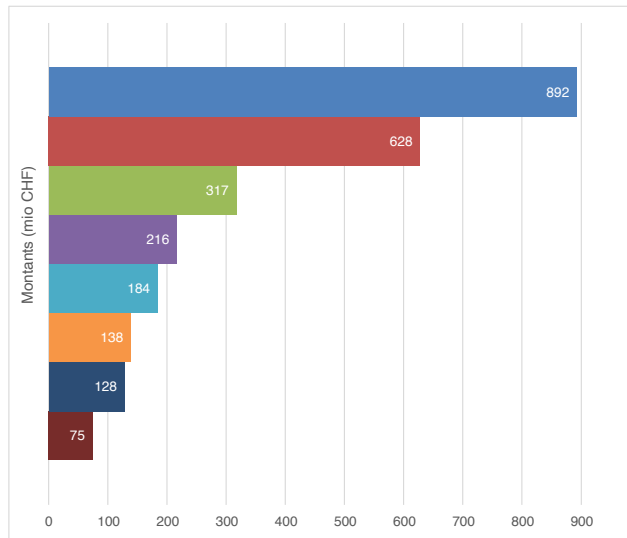
- Avances aux caisses de compensation
- Paiements pour mesures individuelles, subventions aux institutions et autres paiements
- Transferts à l'assurance chômage
- Totales sorties

Montants des factures payées en 2022 pour les prestations individuelles AVS/AI

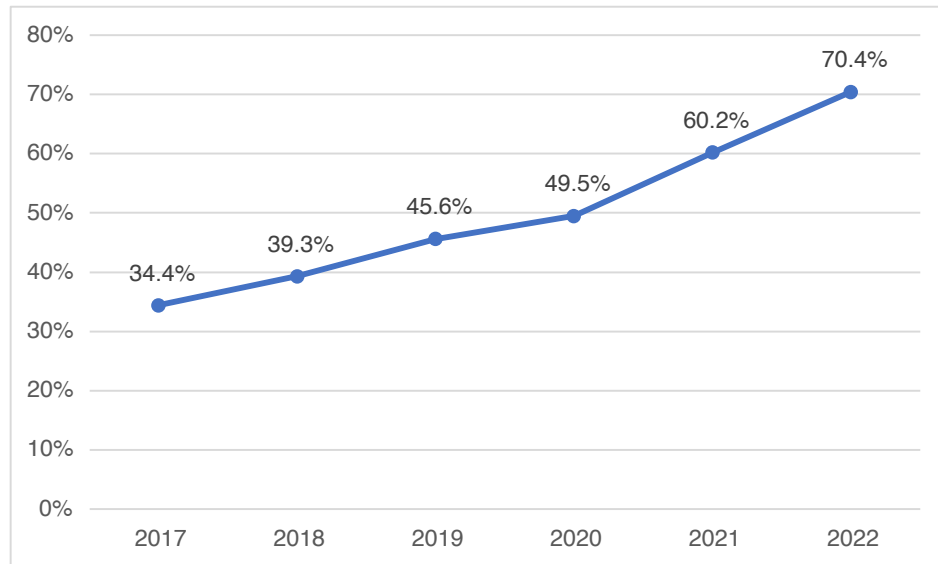
Mesures :

- Mesures médicales
- Mesures d'ordre professionnel
- Moyens auxiliaires
- Allocations pour impotents
- Mesures d'instructions
- Mesures de réinsertion
- Contributions d'assistance
- Autres

Total : 2'578.8 mio



Évolution du pourcentage de factures électroniques





Responsable : Bea van Gessel

[Activité CSC](#)

208.9

Collaboratrices et
collaborateurs



L'année 2022 en revue

En 2022, la CdC a franchi le cap important de la millionième rente, AVS et AI confondues. En ce qui concerne l'Assurance-vieillesse et survivants, la CSC a versé près de 965 000 rentes à l'étranger fin 2022, dont plus de 142 000 destinées à des ressortissantes et ressortissants suisses.

Les travaux préparatoires en vue de l'entrée en vigueur de la réforme AVS 21 au 1^{er} janvier 2024 se sont poursuivis en étroite collaboration avec l'OFAS. Les collaboratrices et collaborateurs ont été sensibilisés aux enjeux de cette réforme.

Depuis début 2022, les personnes qui perçoivent des rentes et résident dans des pays dans lesquels le dispositif d'échange électronique périodique des dates de décès (STEDA), le système d'information eVera et Infostar sont en vigueur ne doivent plus fournir de certificats attestant qu'elles sont en vie. Les personnes concernées ont été informées progressivement durant l'année. Cela constitue un allègement considérable tant pour notre clientèle que pour la CdC. L'état civil sera toujours contrôlé périodiquement.



Orientation client

En décembre 2022, le portail eCdC a été mis à disposition des personnes affiliées à l'assurance facultative. Il s'agit d'un espace personnel offrant une série de services en ligne. Le grand nombre d'inscriptions atteint en quelques semaines a largement dépassé nos attentes.

Une enquête de satisfaction du service d'accueil des visiteurs de la CdC a été menée entre mars et octobre 2022 : 98,6 % des visiteurs se déclarent très satisfaits de la qualité de l'entretien et des informations fournies par nos gestionnaires. L'accueil, la compétence, l'écoute et la bienveillance des collaboratrices et collaborateurs sont particulièrement appréciés.



Implication du personnel

La gestion de l'information est en cours d'optimisation et permet désormais de centraliser les informations importantes et utiles. Des travaux destinés à améliorer la communication sont en cours de réalisation.



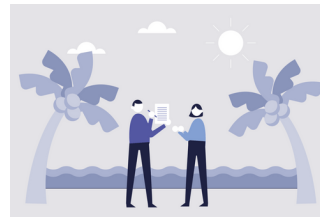
Contrôle interne

Le système de contrôle interne est régulièrement revu. En 2022, les règles de sélection de dossiers concernant le contrôle du calcul des rentes ont entre autres été révisées.



Excellence opérationnelle

La formation des gestionnaires est continuellement améliorée, cette année en particulier par la mise en place d'un nouvel aide-mémoire. Un concept de mutualisation de la formation a été élaboré et un premier test de cette formation duale a été réalisé. Au vu des résultats concluants, ce système sera pérennisé en fonction des besoins.



Relation avec ses partenaires

La collaboration avec les différents partenaires et notamment avec l'OFAS s'est poursuivie et même intensifiée en vue de la réforme AVS 21.

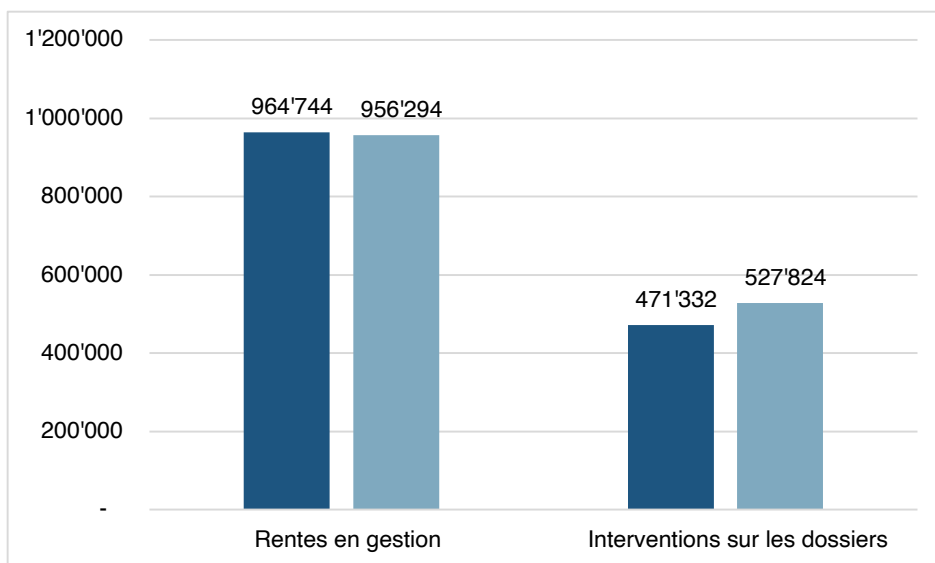
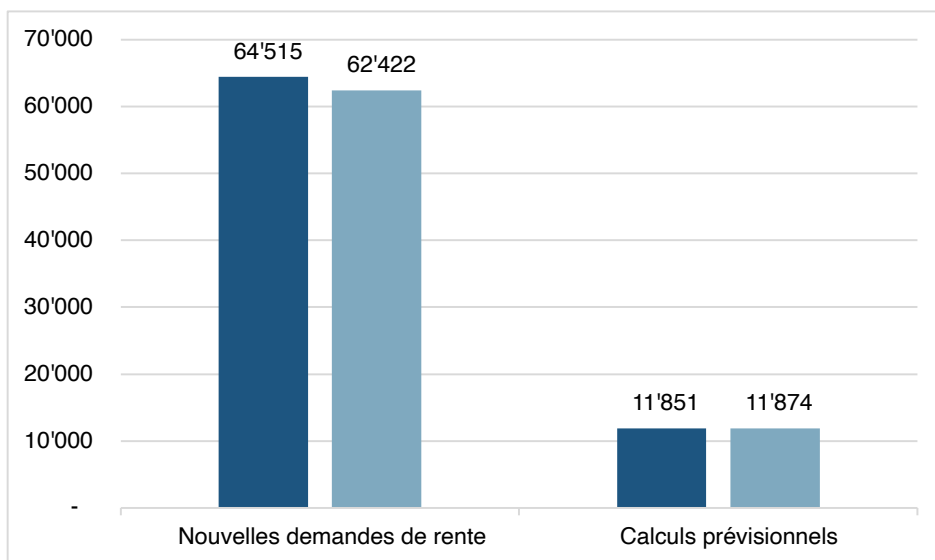
PROJETS

EESSI : La CdC est désormais connectée au réseau EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information). Les tests de conformité ont été passés avec succès en décembre 2022. Un premier échange de formulaire pour des modifications d'informations personnelles d'un assuré a été effectué avec la Deutsche Rentenversicherung de Karlsruhe.

OneCSC : Le projet OneCSC a été lancé. Il a pour objectif de revoir l'organisation interne de la CSC afin de répartir les activités de manière équilibrée en fonction des ressources, mettre davantage à profit les compétences des collaboratrices et collaborateurs, garantir l'équité et l'égalité de traitement, partager et uniformiser les pratiques pour les personnes assurées de la CSC.

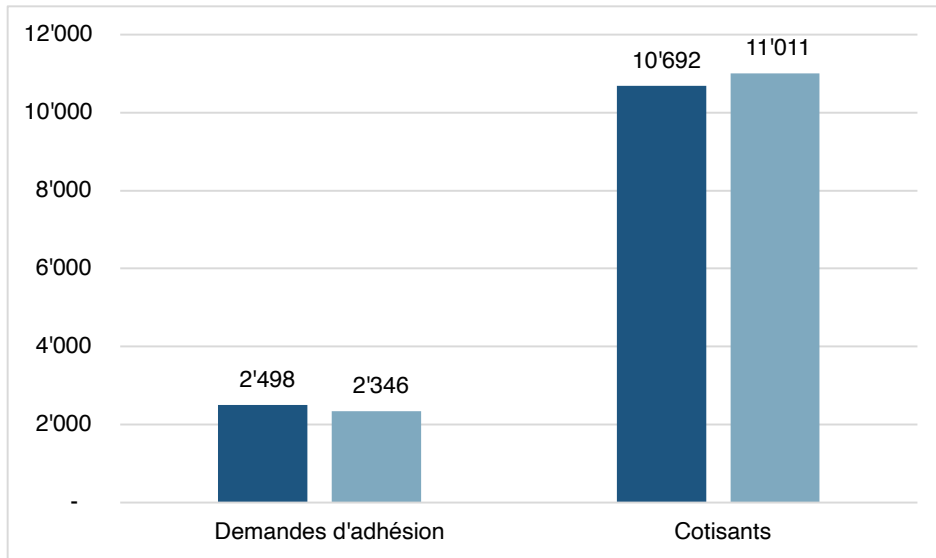
Prestations AVS

2022 2021

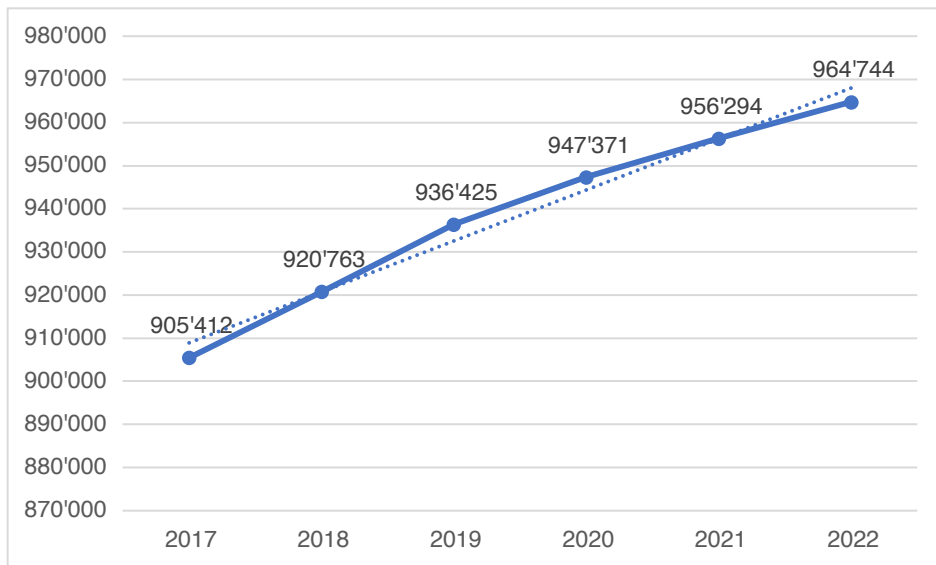


AVS/AI facultative

2022 2021



Rentes AVS versées à l'étranger



**Responsables :****Florian Steinbacher (jusqu'au 30 novembre 2022)**Alexandre Emmanouilidis (depuis le 1^{er} décembre 2022)[Activité OAIE](#) **116.6** Collaboratrices et
collaborateurs**L'année 2022 en revue**

Le début de l'année a été marqué par l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier de la réforme légale liée au Développement continu de l'AI et par la clôture au 31 mars du projet correspondant. Toutes les modifications ont été réalisées dans les temps.

Le chef de la division OAIE, Florian Steinbacher, a quitté la CdC fin novembre pour relever de nouveaux défis au sein de l'administration fédérale. Son suppléant, Alexandre Emmanouilidis, assure l'intérim jusqu'à la nomination d'une nouvelle personne responsable de la division.

**Orientation client**

L'accent a été mis sur les échanges par voie électronique (Electronic Exchange of Social Security Information EESSI) et les services en ligne destinés à simplifier les démarches de notre clientèle.

**Implication du personnel**

Nous avons optimisé la gestion de l'information et de la documentation dans le but de faciliter le travail collaboratif et de proposer un outil moderne aux collaboratrices et collaborateurs.

**Excellence opérationnelle**

La tenue des dossiers dans notre système de gestion de contenus a dû être modifiée suite aux adaptations de l'Ordonnance sur la partie générale du droit des assurances sociales (OPGA).

**Contrôle interne**

Les actions de contrôle interne ont permis d'optimiser certains processus.

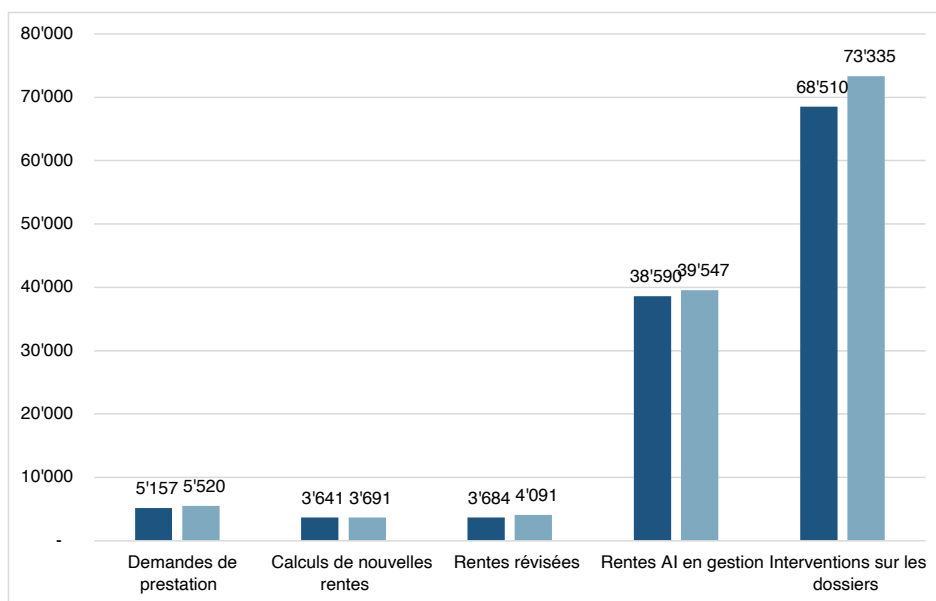
**Relation avec ses partenaires**

Le projet de mise en œuvre de formulaires électroniques (eFormulaires), en collaboration avec le centre d'information AVS/AI, a été finalisé durant l'été.

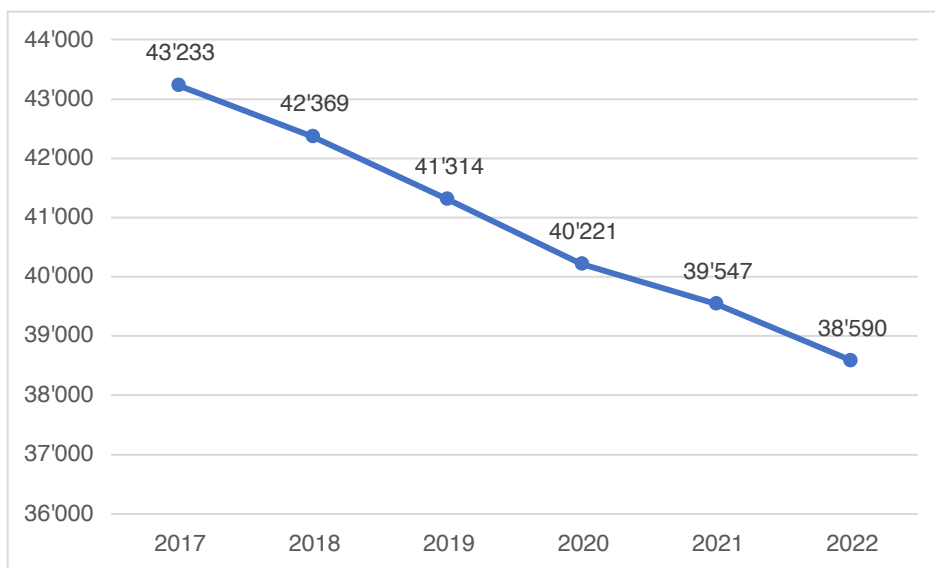
CHIFFRES CLÉS

Prestations AI

■ 2022 ■ 2021



Rentes AI versées à l'étranger





Responsable : Serge Kottmann

[Activité SI](#)

131.2

Collaboratrices et
collaborateurs



Orientation client

Le projet de portail eCdC a abouti, avec la mise en service en ligne pour les personnes affiliées à l'assurance facultative en décembre 2022 à la déclaration "Revenu et Fortune". Le portail continuera d'évoluer avec de nouvelles prestations en ligne pour les assurés AVS/AI qui seront mises en ligne en automne 2023.



Excellence opérationnelle

Le Service Desk a entrepris une importante démarche d'amélioration de la gestion des incidents. En travaillant sur la qualité des « tickets » ouverts, le service a gagné en rapidité dans la résolution des problèmes et augmenté la détection d'incidents récurrents.



Contrôle interne

L'équipe SI a mis en place une organisation et des procédures permettant la continuité des systèmes informatiques en cas de catastrophe rendant hors service le centre de calcul de Genève. Un plan de bascule sur le site secondaire de Berne a notamment été établi.



Relation avec ses partenaires

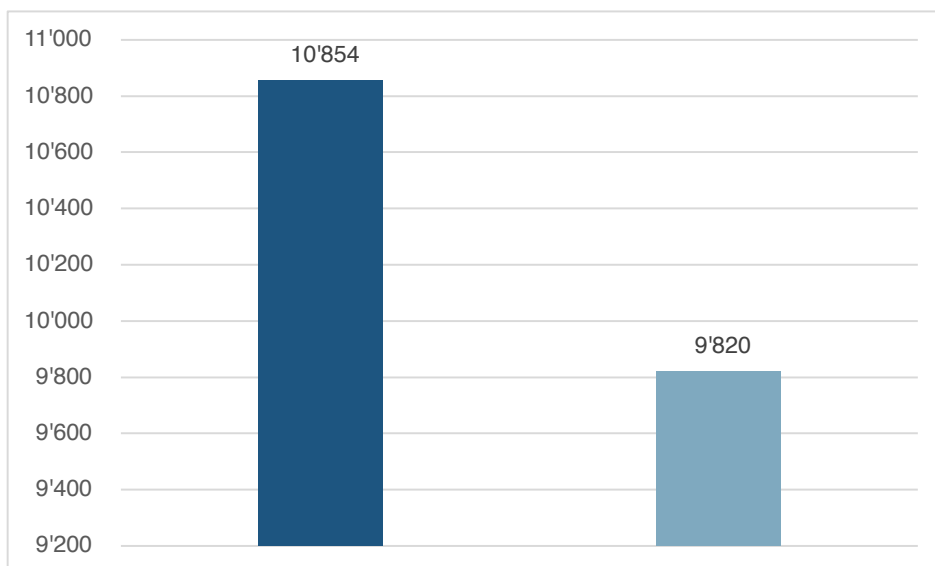
Une version web du système d'aide au calcul et à l'octroi des rentes (ACOR) a été déployée.

PROJETS

Rehosting : L'année 2022 a permis la finalisation du programme Rehosting. Toutes les applications informatiques de la CdC sont désormais hébergées sur ses propres serveurs, lui assurant un contrôle permanent sur la sécurité et la performance de son infrastructure.

Nombre de tâches résolues (Jira)

2022 2021





Orientation client

L'État-major de direction (EMD) a entre autres pour mission d'assurer une **communication interne** efficace au sein de la CdC. Dans ce contexte, l'identification des besoins des clientes et clients – c'est-à-dire des collaboratrices et collaborateurs – occupe également une place importante. C'est pourquoi une grande enquête a été organisée pour la troisième fois sur ce thème en octobre 2022. Dans l'ensemble, le personnel est très satisfait de la qualité de l'information interne. En effet, 83 % des personnes qui y ont répondu se déclarent assez ou très satisfaites. Les résultats de l'enquête ont aussi offert des éléments précieux pour procéder à des optimisations et des adaptations des canaux de communication et des contenus existants.



Implication du personnel

Durant l'année 2022, le **service des Ressources humaines (RH)** a élaboré une stratégie pour les années 2023 à 2026 et défini les orientations des différentes activités RH destinées au personnel de la CdC. Pour atteindre l'objectif fixé en matière de gestion du personnel – celui d'offrir un environnement moderne favorisant le développement et le bien-être des collaboratrices et collaborateurs – les RH misent sur les quatre axes suivants :

- Positionner la marque employeur de la CdC
- Renforcer et développer les compétences managériales
- Préparer nos collaboratrices et collaborateurs à relever les défis futurs
- Promouvoir des processus RH optimisés et clarifiés



Contrôle interne

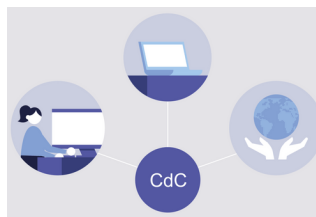
À l'interne de la CdC, le SRI - de par ses nombreuses missions d'audit et ses analyses du SCI - vérifie régulièrement l'efficacité du contrôle interne. Les recommandations émises dans ce cadre contribuent à l'amélioration et l'optimisation continue des processus de la CdC.

Le rapport établi suite à la vérification externe de l'efficacité du **Service de révision interne (SRI)** a conclu que ce dernier respecte les standards internationaux et les normes pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Cette revue périodique permet à la fois d'évaluer objectivement les pratiques en cours et de les comparer à celles d'autres services de révision interne.



Excellence opérationnelle

Suite à la décision de l'administration fédérale de standardiser et rassembler les processus dans un environnement partagé, l'État-major de direction (EMD) a migré l'ensemble de ses processus métier dans un nouvel outil commun.



Relation avec ses partenaires

Le **Service juridique** de l'État-major de direction poursuit sa collaboration avec l'OFAS dans l'élaboration du cadre législatif nécessaire au développement des projets de digitalisation et de communication dans le domaine des assurances sociales du 1^{er} pilier.

EFFECTIFS SUPPORT

État-major de direction (EMD)

10.8 

Collaboratrices et collaborateurs

Responsable :
Markus Odermatt



Ressources humaines (RH)

14.1 

Collaboratrices et collaborateurs

Responsable :
Michaël Studer



Service de Révision interne (SRI)

6 

Collaboratrices et collaborateurs

Responsable :
David Simms



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 logistiques
AIL



Florian Vouilloz
Chef de division

Caisse fédérale de compensation CFC



Andrea Steiner
Gérante de la Caisse

Finances et Registres centraux FRC



Stéphane Bossel
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
Chef de division

Systèmes d'information SI



Serge Kottmann
Chef de division

État au 31 décembre 2022

Programmes et projets



AVS 21

Le 25 septembre 2022, le peuple suisse a accepté la réforme Stabilisation de l'AVS (AVS 21), dont l'entrée en vigueur est prévue pour le 1^{er} janvier 2024. Cette réforme comprend une modification de la loi sur l'assurance-vieillesse et survivants (LAVS) ainsi qu'un arrêté fédéral sur le financement additionnel de l'AVS par le biais d'un relèvement de la TVA. Elle prévoit l'harmonisation de l'âge de référence des hommes et des femmes à 65 ans ainsi que des possibilités étendues de flexibilisation. Ce volet s'accompagne de mesures compensatoires pour les femmes de la génération transitoire. Elle introduit également des incitations à poursuivre une activité lucrative après l'âge de la retraite légale.

Pour la CdC, l'objectif est d'adapter toutes les applications impactées par la réforme afin que celles-ci fonctionnent selon les dispositions légales au 1^{er} janvier 2024. Ceci concerne aussi bien les applications centralisées, telles qu'ACOR et les registres, que les applications métiers utilisées en interne à la CdC.

Le projet a été initié fin 2022, peu de temps après la votation populaire, et s'étendra jusqu'à fin 2023.

eFormulaires eAVS/AI

Les téléchargements des formulaires 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 numériques et à s'aligner sur la stratégie de la Confédération de digitalisation des processus de travail.

L'objectif du projet eFormulaires eAVS/AI est de digitaliser le processus 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 personnes assurées (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 ou incomplètes)
- Un temps de transmission plus rapide (numérique de bout en bout, sans papier)

La nouvelle solution digitalisée a été mise en service en juillet 2022.

Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)

Le projet EESSI-CH s'inscrit dans le programme Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) qui a pour but d'appliquer les modalités de coordination des systèmes de sécurité sociale en Europe. Il s'agit du quatrième et dernier volet concernant la mise en place de la plateforme d'échange électronique des documents dans le cadre des règlements européens UE 883/2004 et 987/2009.

L'objectif est d'instaurer un système d'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale, permettant aux organismes impliqués 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 s'étendre jusqu'en 2024.

Extension de l'utilisation systématique du NAVS (EXUSNAVS)

Depuis le 1^{er} janvier 2022, les autorités de la Confédération, des cantons et des communes 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

Fin 2021, une première solution transitoire a été mise en place afin de respecter les nouvelles bases légales. Des travaux d'optimisation des systèmes informatiques sont prévus jusqu'à fin 2025.

Numérisation APG

La CdC a été mandatée par l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) pour participer à l'implémentation d'une nouvelle solution de numérisation du processus des allocations pour perte de gain (l'allocation de maternité, le congé de paternité et le congé pour proches aidants ne sont pas concernés). La CdC va mettre en place et exploiter un nouveau portail qui permettra aux personnes concernées de compléter leur partie de la demande APG en ligne.

Ce programme vise à :

- Concevoir et mettre à disposition un portail en ligne
- S'assurer de la mise en place d'une solution efficace en termes de charge de travail pour les caisses de compensation
- Permettre aux personnes concernées de trouver facilement leur employeur
- Créer une interface moderne et attractive qui favorise le processus digital

En 2022, les travaux préparatoires pour l'étude du projet ont été réalisés. Courant 2023, les concepts détaillés seront élaborés et soumis pour revue aux parties prenantes du projet, comme l'OFAS, l'association eAVS/AI et les représentants des caisses de compensation.

Portail eCdC

La CdC est amenée à relever des défis importants, en lien notamment avec 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 l'aidera à répondre à ces défis et lui permettra d'offrir des services en ligne à ses assurées et assurés. Les objectifs sont de :

- Donner aux personnes assurées la possibilité de consulter leur profil et effectuer de manière autonome certains actes administratifs sur leur dossier
- Gagner en efficacité, absorber la croissance du nombre de rentes et faire face à la complexité du travail (AVS 21)
- Offrir des services et informations à valeur ajoutée

La mise en œuvre sera graduelle tant en termes de public visé que des prestations offertes. Une première mise en service a été réalisée fin 2022 et les cotisants de l'assurance facultative peuvent désormais transmettre leur déclaration annuelle « Revenu et Fortune » via le portail. Elles pourront bien entendu toujours entrer en contact avec la CdC en utilisant 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 qui hébergeaient jusqu'en fin 2022 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. La migration des applications de l'OFIT vers la CdC a été gérée dans le cadre du programme « Rehosting » (de l'anglais, «to host » = héberger).

Démarré en 2016, ce programme poursuivait les cinq objectifs suivants :

- Évolutivité : adaptabilité de la plateforme aux besoins futurs
- Maintenance : maîtrise de l'environnement
- Délai : exécution du programme avant fin 2021
- Efficacité : réduction des coûts de fonctionnement
- Standardisation : adoption des standards définis par la Confédération

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. Finalement, le programme s'est terminé avec succès au dernier trimestre 2022.

Lexique des abréviations

| Abréviation | Déclaration |
|-------------|--|
| ACOR | Aide au calcul et à l'octroi des rentes |
| AF | Assurance facultative |
| AFF | Administration fédérale des finances |
| AI | Assurance-invalidité |
| AIL | Affaires internationales et logistiques |
| APG | Allocation pour perte de gain |
| AVS | Assurance-vieillesse et survivants |
| AVS 21 | Réforme au sujet de la stabilisation de l'AVS |
| 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 | Normes comptables internationales du secteur public |
| JIRA | Application web de gestion des tâches |
| mio | Million |
| 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 |
| OPGA | Ordonnance sur la partie générale du droit des assurances sociales |
| PITF | Plan intégré des tâches et des finances |
| PPI | Paiement des prestations individuelles |
| RH | Ressources humaines |
| RI | Relations internationales |
| Sedex | Échange sécurisé de données |
| SEODOR | Accès sécurisé avec certificat |
| SI | Systèmes d'information |
| SRI | Service de révision interne |
| STEDA | Échange électronique des avis de décès |
| TVA | Taxe sur la valeur ajoutée |
| UE | Union européenne |
| UPI | Identifiant unique de personne |

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