



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral des finances DFF

Centrale de compensation CdC
Caisse fédérale de compensation



Rapport annuel 2023

Caisse fédérale de compensation (CFC)

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| Avant-propos de la gérante de caisse | 4 |
| Aperçu | 5 |
| L'année 2023 en chiffres : | 5 |
| Autant de prestations ont été versées par la CFC au cours de l'année sous revue : | 5 |
| Cotisations | 7 |
| Rétrospective du point de vue des Cotisations – évolution positive de la masse salariale | 7 |
| Domaine d'activité..... | 7 |
| Cotisations employeurs..... | 8 |
| Employeurs affiliés..... | 8 |
| Masse salariale annuelle | 8 |
| Demandes d'extraits de comptes..... | 9 |
| Contrôles d'employeurs | 9 |
| Obligation d'assurance / Affaires internationales | 11 |
| Détachements | 11 |
| Groupes professionnels spéciaux..... | 11 |
| Pluriactivité | 12 |
| Cotisations personnelles | 13 |
| Personnes sans activité lucrative | 13 |
| Redistribution de la taxe sur le CO ₂ | 14 |
| Prestations | 16 |
| Rétrospective du point de vue des Prestations – avant l'introduction, c'est après l'introduction..... | 16 |
| Chiffres clés AVS et AI..... | 18 |
| Prestations AVS/AI et calculs prévisionnels de rentes..... | 18 |
| Prestations AVS..... | 18 |
| Prestations AI | 18 |
| Calculs prévisionnels de rentes | 19 |
| Genre de prestations AVS | 20 |
| Genre de prestations AI..... | 20 |
| Indemnités journalières AI | 21 |
| Allocations pour perte de gain (APG) | 21 |
| Allocation de maternité | 22 |
| Allocation à l'autre parent (anciennement allocation de paternité) | 22 |
| Allocation de prise en charge | 23 |
| Allocation d'adoption..... | 23 |
| Allocations familiales CAF-CFC | 25 |
| Rétrospective du point de vue de la Caisse d'allocations familiales - digitalisation continue des services de support client..... | 25 |
| Montant des allocations familiales versées..... | 27 |
| Somme des allocations par type de prestations | 27 |

| | |
|--|-----------|
| Somme des allocations versées en 2023 | 27 |
| Adaptation des allocations familiales cantonales | 28 |
| Finances..... | 29 |
| Rapport de l'organe de révision T+R SA..... | 29 |
| Compte d'exploitation..... | 30 |
| Services d'état-major | 31 |
| Service clientèle | 32 |
| Affaires juridiques | 32 |
| Oppositions..... | 32 |
| Recours | 32 |
| Ressources humaines | 33 |
| Qualité | 34 |
| Impressum | 36 |
| Editrice | 36 |
| Abréviations..... | 36 |

Avant-propos de la gérante de caisse



En 2023, la Suisse a célébré les 75 ans de l'AVS. En 1948, exactement 100 ans après la création de l'Etat fédéral moderne, le peuple suisse a approuvé ce contrat intergénérationnel unique en son genre. Celui-ci constitue encore aujourd'hui le fondement de notre sécurité sociale.

L'AVS est une histoire à succès unique en son genre. A la CFC, nous sommes fiers de contribuer chaque jour au bon fonctionnement du 1^{er} pilier.

Ce travail pertinent en faveur de l'AVS a déjà motivé nos collaboratrices et collaborateurs par le passé. Je suis ravie que certains et certaines d'entre eux, aujourd'hui à la retraite bien méritée, aient accepté de prendre la pose et donner ainsi à notre rapport d'activité 2023 une touche personnelle toute particulière. Un grand merci à eux pour leur participation !

Il me reste à remercier nos clientes et clients, assurées et assurés, partenaires et bien sûr nos collaboratrices et collaborateurs engagés pour l'excellente collaboration. Je me réjouis de notre avenir commun.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Andrea Steiner
Gérante de la CFC

Aperçu



« Je suis arrivé à la CFC après un détour via l'OFAS et Swisstopo. J'y suis resté 15 ans - jusqu'à la retraite. »

L'année 2023 en chiffres :

- 3 407 demandes d'allocations à l'autre parent
- 39 demandes d'allocation de prise en charge
- 1 751 demandes d'allocations de maternité
- 3 189 calculs anticipés de la rente
- 29 859 demandes d'allocations pour perte de gain (APG)
- 3 798 demandes d'allocations familiales
- 23 582 mutations d'allocations familiales

Autant de prestations ont été versées par la CFC au cours de l'année sous revue :

- CHF 2 024 millions de prestations AVS
- CHF 118 millions de prestations AI
- CHF 44 millions d'allocations pour perte de gain (APG)
- CHF 216 millions d'allocations familiales



Lors de la dissolution de la Caisse PTT, j'ai rejoint la CFC avec trois collègues.

Cotisations

La plateforme en ligne connect.eak et la procédure uniforme de déclaration des salaires (ELM) sont largement utilisées. Chaque année, la part des données transmises par voie électronique augmente, ce qui nous simplifie également la gestion des processus en aval.

Christoph Brunschwiler, Responsable section Cotisations

Rétrospective du point de vue des Cotisations – évolution positive de la masse salariale

Pour la sixième année consécutive, la CFC a enregistré une augmentation de la masse salariale de ces employeurs affiliés. Celle-ci s'élève à environ CHF 15,6 milliards 2023. De nombreux employeurs ont adapté les salaires au renchérissement, ce qui a largement contribué à cette évolution positive.

Domaine d'activité

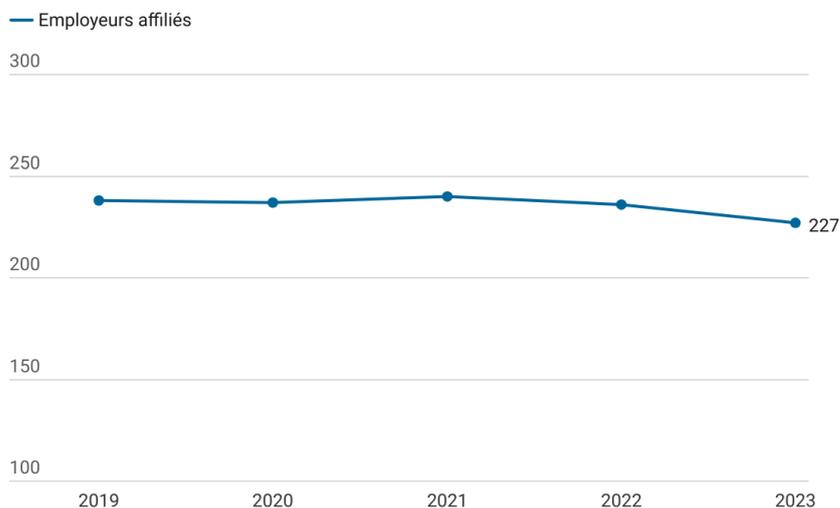
Parmi les nombreuses tâches de la section des Cotisations figurent la fixation des cotisations paritaires et personnelles à l'AVS, la facturation des cotisations de la Caisse d'allocations familiales ainsi que l'examen des conditions d'affiliation à l'assurance obligatoire.

La CFC tient et gère en outre le registre des affiliés ainsi que les comptes individuels (CI) des personnes assurées. La section des Cotisations ordonne également les contrôles réguliers d'employeurs prescrits par la loi et redistribue le produit de la taxe sur le CO₂.

Cotisations employeurs

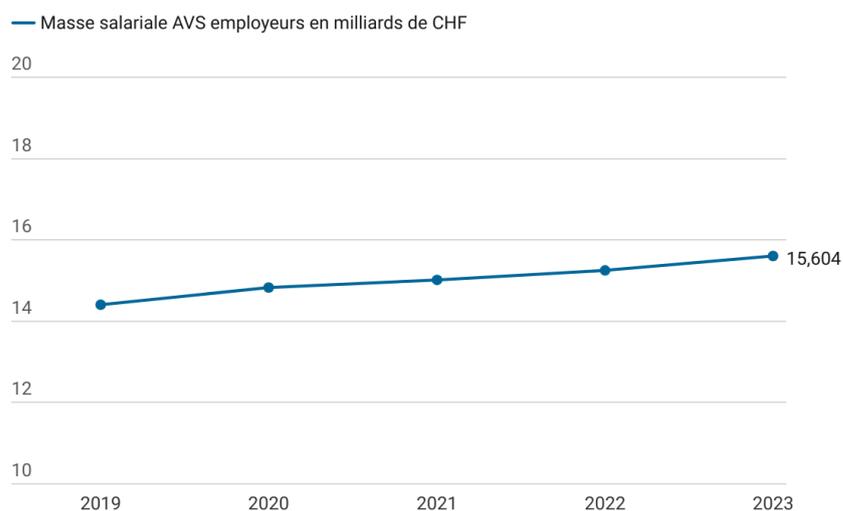
Employeurs affiliés

Avec 227 employeurs fin 2023, l'effectif des membres affiliés de la CFC reste stable. Parmi les membres affiliés figurent de grandes institutions telles que l'Administration fédérale, la Poste Suisse ou les Chemins de fer fédéraux suisses CFF.



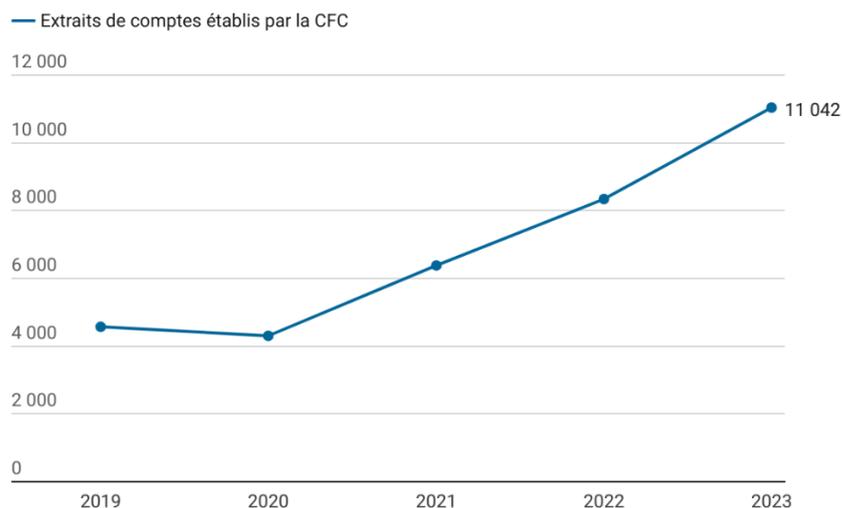
Masse salariale annuelle

La masse salariale des employeurs affiliés suit depuis quelques années une tendance légèrement à la hausse et atteint CHF 15,6 milliards en 2023. De nombreuses entreprises ont adapté les salaires au renchérissement, ce qui a contribué à cette évolution positive.



Demandes d'extraits de comptes

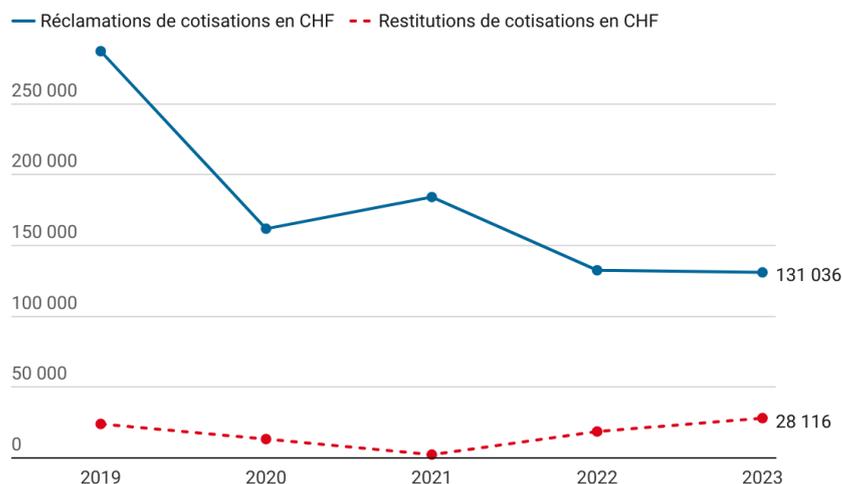
Le compte individuel (CI) enregistre les salaires et revenus soumis à cotisations. Les assurées et assurés peuvent demander des extraits de tous les comptes individuels tenus pour eux auprès des différentes caisses de compensation. L'année dernière, la CFC a répondu à 11 042 demandes extraits de comptes. Ce chiffre représente une augmentation de 32 % par rapport à l'année précédente. La réforme AVS 21 ainsi que les nombreux articles parus dans la presse ont sensibilisé la population à la problématique des lacunes de cotisations, et à l'importance des demandes d'extraits de comptes.



Contrôles d'employeurs

Les employeurs sont soumis à des contrôles périodiques sur le respect des dispositions légales. Les contrôles ont en principe lieu tous les quatre ans et sont effectués par l'organe de révision des caisses de compensation (RSA).

En 2023, 69 contrôles d'employeurs AVS ont été effectués au total, dont un tiers auprès d'unités administratives de la Confédération ainsi que 5 contrôles spéciaux (contrôles initiaux et finaux suite à des réorganisations et à des changements de caisse). Le graphique montre le nombre de réclamations et de restitutions de cotisations résultant de ces contrôles.





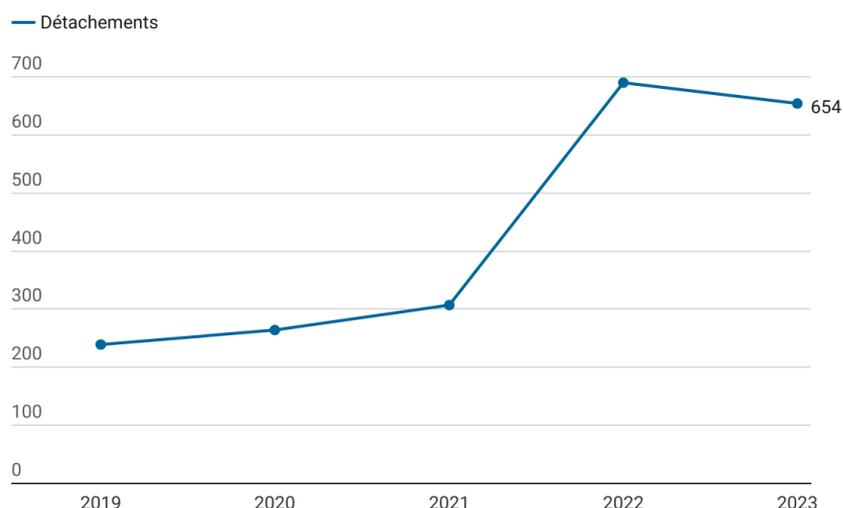
« Je garde un excellent souvenir de mon époque à la CFC. La 10ème révision de l'AVS était alors LE thème d'actualité ! »

Obligation d'assurance / Affaires internationales

Détachements

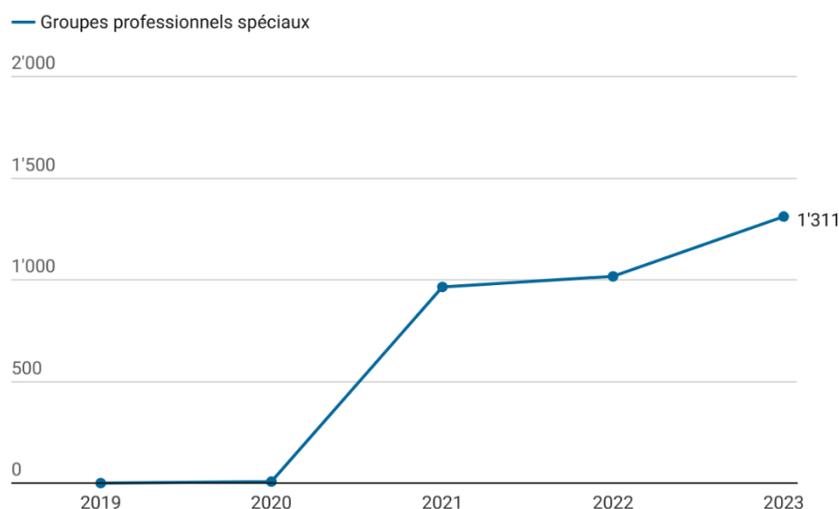
La CFC établit, sur demande, une attestation de détachement (attestation A1) pour les assurées et assurés détachés temporairement à l'étranger. Dans le contexte de l'UE/AELE, on parle de certificat A1, et en relation avec d'autres Etats contractants, de Certificate of Coverage (CoC).

Ce document prouve que la personne détachée reste assurée en Suisse pour toutes les branches des assurances sociales pendant son engagement à l'étranger. Au cours de l'année sous revue, la CFC a délivré 654 attestations de détachement, soit une augmentation d'environ 5 % par rapport à l'année précédente.



Groupes professionnels spéciaux

Sur demande, la CFC délivre également une attestation concernant l'application du droit suisse des assurances sociales aux assurées et assurés travaillant à l'étranger pour une unité administrative de la Confédération ou pour une institution proche. 1 311 attestations ont été délivrées pour ces groupes professionnels particuliers au cours de l'année sous revue, 30 % de plus que l'année précédente.



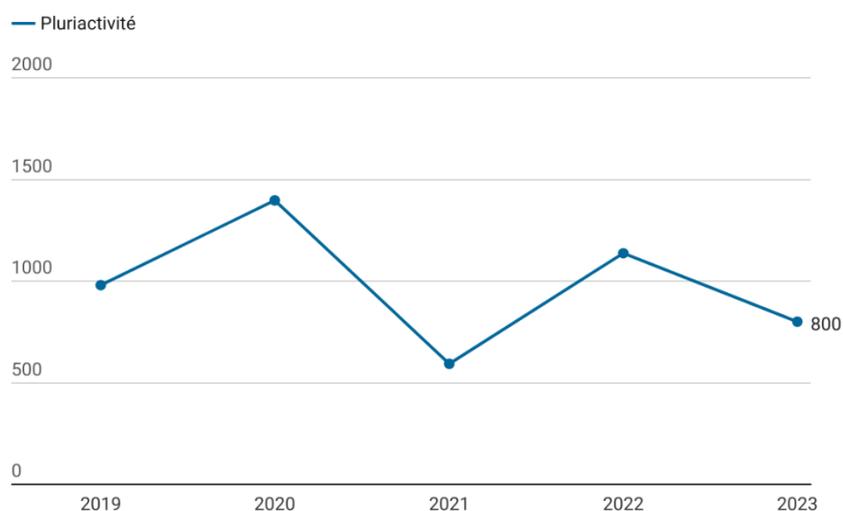


« Les cotisations doivent être encaissées avant le versement des rentes - tel a toujours été mon principal credo ! »

Pluriactivité

Une attestation A1 peut également être délivrée aux assurées et assurés qui exercent une activité à la fois en Suisse et dans un État de l'UE ou de l'AELE. L'attestation prouve que la personne est assurée et soumise à l'obligation de cotiser pour la totalité de ses revenus, et ce uniquement en Suisse. En 2023, la CFC a enregistré

800 cas de pluriactivité, soit 30 % de moins que l'année précédente. Cette diminution s'explique par le fait qu'un nombre croissant de personnes en situation de pluriactivité appartient à un des groupes professionnels spéciaux.

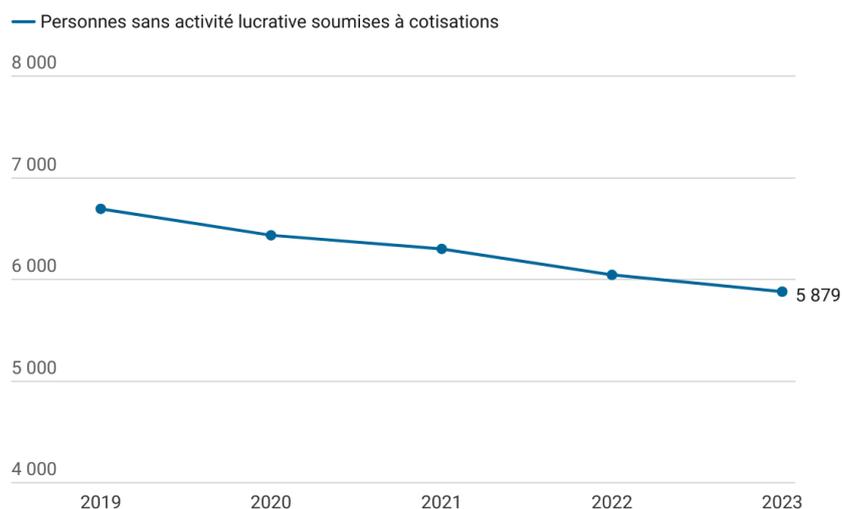


Cotisations personnelles

Personnes sans activité lucrative

Le nombre de personnes sans activité lucrative affiliées à la CFC et soumises à l'obligation de cotiser a légèrement diminué par rapport à l'année précédente, pour atteindre 5 879 au cours de l'année sous revue. Il s'agit principalement des personnes en retraite anticipée et leurs partenaires.

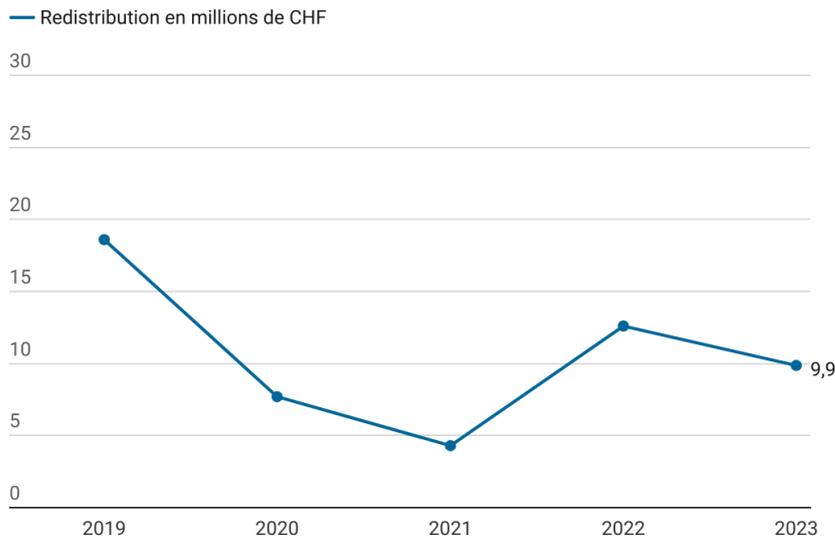
Les cotisations des personnes sans activité lucrative sont calculées sur la base de leur fortune et de leur revenu sous forme de rente.



Redistribution de la taxe sur le CO₂

La taxe sur le CO₂ est une taxe d'incitation qui est prélevée depuis janvier 2008 sur les combustibles fossiles tels que le mazout ou le gaz naturel. Environ deux tiers des recettes de la taxe sur le CO₂ sont redistribués à la population et à l'économie. La restitution aux entreprises se fait par le biais des caisses de compensation, qui versent ou compensent le montant correspondant, sur mandat de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV). Le facteur de répartition est réévalué chaque année.

La redistribution est proportionnelle à la masse salariale AVS décomptée. En 2023, la CFC a versé à ses membres affiliés une somme de CHF 9,9 millions au total.





« Avant de travailler à la CFC, j'étais directeur de la Caisse de compensation des CFF. Le siège de celle-ci se trouvait également à la Schwarztorstrasse, tout près d'ici - juste deux numéros plus loin ! »

Prestations

D'importants défis ont été relevés en 2023. L'allocation d'adoption a été introduite avec succès au 1^{er} janvier 2023. Les travaux préparatoires en vue de la mise en œuvre de la réforme AVS 21 ont pu être menés à bien comme prévu. Je suis fier de mes collaboratrices et collaborateurs et de tout ce qu'ils ont accompli en 2023.

Carlo Natale, Responsable section Prestations

Rétrospective du point de vue des Prestations – avant l'introduction, c'est après l'introduction

Le traitement de l'allocation d'adoption au niveau national a été attribué de manière centralisée à la CFC en raison du faible nombre de cas attendus. Cette estimation s'est avérée correcte : 31 cas ont été enregistrés au cours de l'année 2023, ce qui correspond assez précisément au volume pronostiqué.

Les travaux préparatoires à la mise en œuvre de la réforme AVS 21 se sont avérés complexes et ont nécessité beaucoup de temps. L'objectif principal était de comprendre les nombreuses nouveautés afin de les intégrer dans les processus existants. L'accent a été mis sur la formation des collaboratrices et collaborateurs. Une approche participative a été choisie : les contenus ont été analysés au sein de groupes de travail thématiques, qui ont ensuite partagé leurs connaissances entre eux. Cette approche a fait ses preuves. Il n'y a pas que la préparation : l'avant introduction, c'est également l'après-introduction. Dans une idée de formation continue, le perfectionnement des connaissances et du savoir sur la réforme AVS 21 se poursuit encore et toujours.

Dans le domaine des indemnités journalières, outre l'introduction de l'allocation d'adoption, la CFC a traité environ 6 000 demandes d'APG supplémentaires au cours de l'année sous revue. Un défi qui a été relevé avec brio grâce au soutien collectif de tous les collaboratrices et collaborateurs de la section des Prestations.



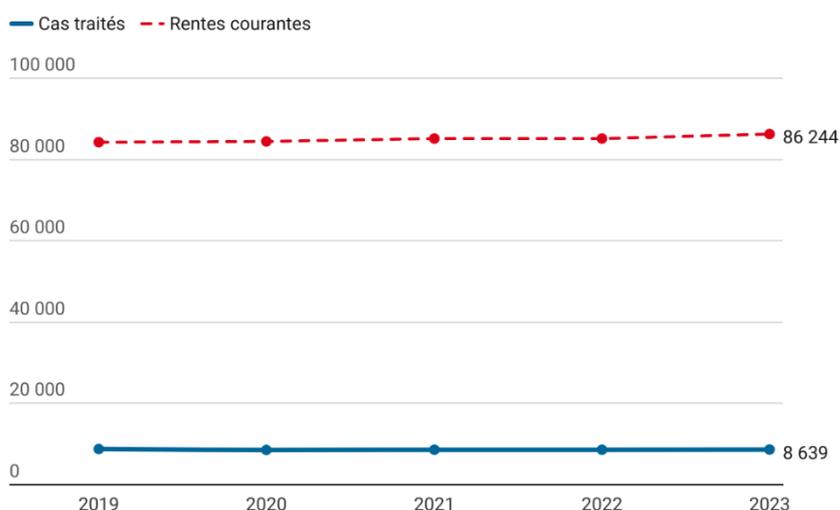
« L'AVS a le même âge que moi. J'ai parfois du mal à le croire. »

Chiffres clés AVS et AI

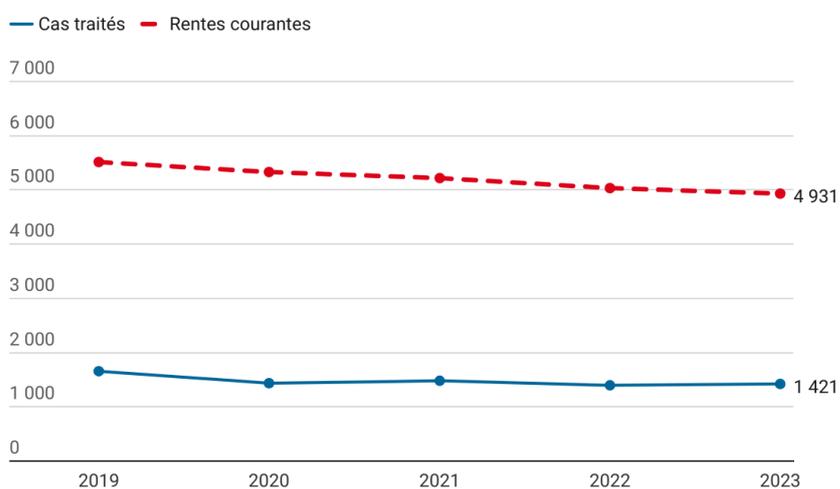
Prestations AVS/AI et calculs prévisionnels de rentes

Dans le domaine de l'AVS, les prestations versées se sont montées à CHF 2 024 millions (contre CHF 1 962 millions l'année précédente). Les prestations AI ont également subi une augmentation de CHF 1 million par rapport à l'année précédente pour atteindre CHF 118 millions. La demande de calculs prévisionnels de rentes a augmenté de 4 %, avec 3 189 demandes traitées.

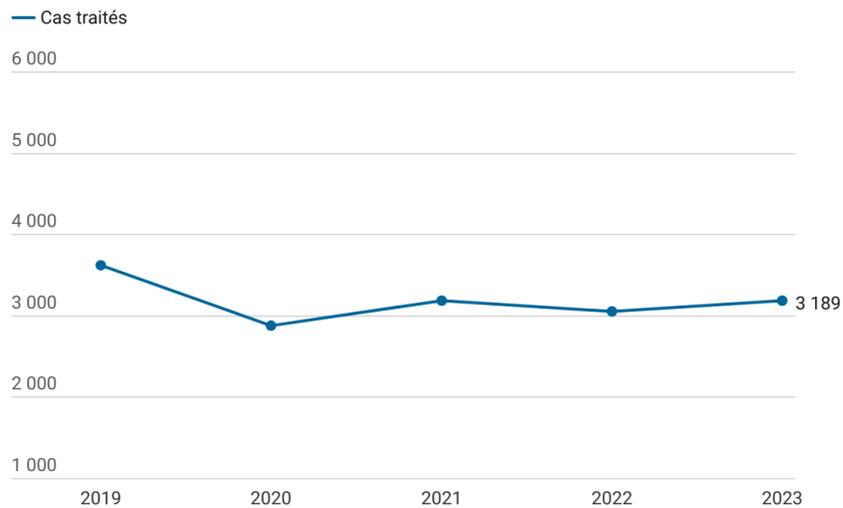
Prestations AVS



Prestations AI



Calculs prévisionnels de rentes



« Bien que je perçoive déjà une rente AVS, j'aime toujours travailler. Je suis heureuse de rester au service de la CFC. »

Genre de prestations AVS

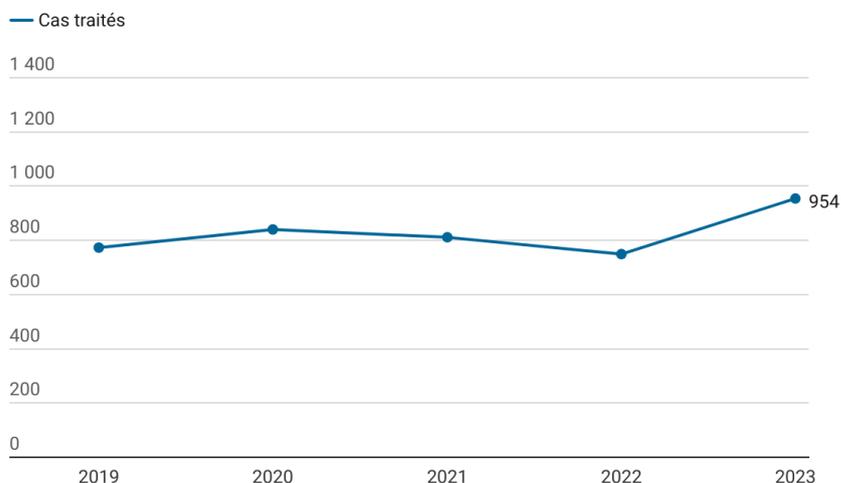
| Genre de prestations AVS | 2022 | 2023 |
|---------------------------------|---------------|---------------|
| Rentes de vieillesse | 79 283 | 79 817 |
| Rentes compl. conjoint | 10 | 7 |
| Rentes pour enfant | 814 | 817 |
| Rentes de veuve/veuf | 2 023 | 1 988 |
| Rentes d'orphelin | 620 | 637 |
| Allocations pour impotents | 2 860 | 2 978 |
| Total | 8 5610 | 8 6244 |

Genre de prestations AI

| Genre de prestations AI | 2022 | 2023 |
|--------------------------------|--------------|--------------|
| Rentes d'invalidité | 3 805 | 3 701 |
| Rentes pour enfant | 912 | 920 |
| Allocations pour impotents | 315 | 310 |
| Total | 5 032 | 4 931 |

Indemnités journalières AI

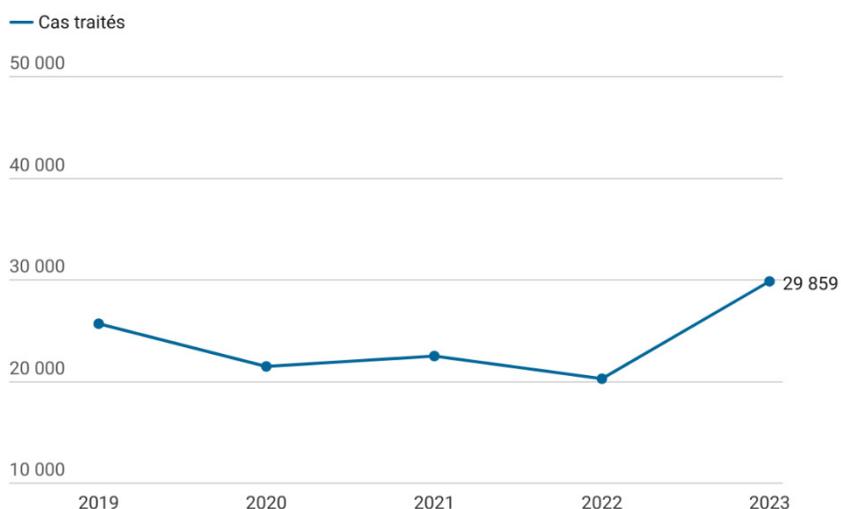
954 cas d'indemnités journalières AI ont été traités en 2023. Cela représente une augmentation de 27,4 % par rapport à l'année précédente. En tenant compte des chiffres des dernières années, le nombre de cas traités a nettement augmenté.



Allocations pour perte de gain (APG)

Toute personne qui sert dans l'armée suisse, la protection civile, le service de la Croix-Rouge, le service civil ou qui participe à des cours fédéraux ou cantonaux pour moniteurs de Jeunesse + Sport (J+S) ou à des cours pour moniteurs de jeunes tireurs a droit à des allocations pour perte de gain. Pour les personnes exerçant une activité lucrative, l'indemnité de base s'élève en principe à 80 % du revenu moyen obtenu avant l'entrée en service, l'indemnité totale ne pouvant toutefois pas dépasser le montant maximal.

29 859 demandes d'APG ont été traitées en 2023 ; un nombre largement supérieur à celui de l'année précédente. CHF 44,4 millions d'indemnités APG ont été versés aux assurées, assurés et aux employeurs en 2023 (contre CHF 28,4 millions l'année précédente).





Allocation de maternité

Toute mère exerçant une activité lucrative a droit à une allocation de maternité les 14 premières semaines, soit 98 jours, suivant la naissance de son enfant. Jusqu'à un salaire maximal de CHF 8 250 par mois, l'allocation de maternité se monte à 80 % du revenu moyen de l'activité réalisé avant l'accouchement.

1 751 demandes d'allocations de maternité ont été traitées durant l'année sous revue, un nombre similaire à celui de l'année précédente. Ce nombre se situe d'ailleurs dans une fourchette de 1 600 et 1 750 cas sur les cinq dernières années. Sur un total de CHF 26,84 millions de prestations de maternité versées, la part de l'assurance maternité du canton de Genève s'élevée à 0,9 %.

Allocation à l'autre parent (anciennement allocation de paternité)

Le père ou l'épouse de la mère, considérée comme l'autre parent, a droit à un congé de deux semaines pouvant être pris dans les six mois suivant la naissance de l'enfant. L'allocation à l'autre parent (anciennement allocation de paternité) correspond à 80 % du revenu moyen de l'activité lucrative obtenu avant la naissance de l'enfant, à concurrence du montant maximal de CHF 8 250.

Depuis l'introduction de l'allocation à l'autre parent en 2021, le nombre de demandes traitées au sein de la CFC ne cesse d'augmenter de manière significative. Avec 3 407 cas traités et des prestations dépassant CHF 8,5 millions (CHF 7,2 millions en 2022), l'augmentation par rapport à l'année précédente représente environ 20 %. Il s'avère que le volume de cas traités pour l'allocation à l'autre parent est nettement plus élevé

que pour l'allocation de maternité. Cette tendance s'explique par le fait que les employeurs affiliés à la CFC emploient proportionnellement plus d'hommes que de femmes dans la tranche d'âge concernée.

Allocation de prise en charge

Les parents qui doivent interrompre ou réduire leur activité lucrative pour s'occuper d'un enfant mineur gravement atteint dans sa santé en raison d'une maladie ou d'un accident ont droit à un congé de 14 semaines.

Des prestations pour un montant total de CHF 0,31 million ont été versées dans ce cadre en 2023.

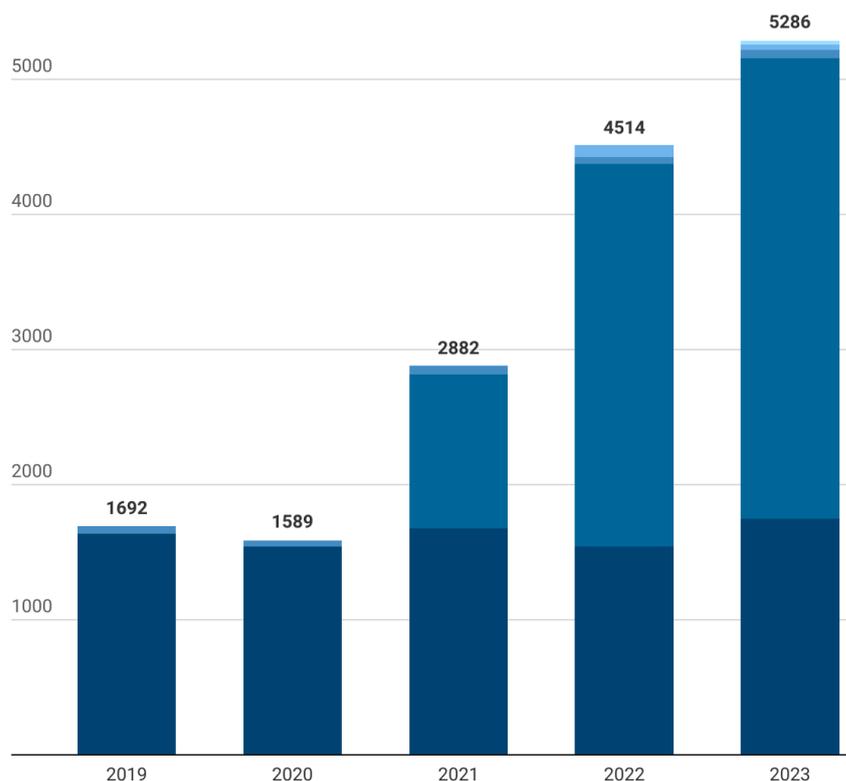
Allocation d'adoption

Depuis le 1^{er} janvier 2023, les personnes qui accueillent un enfant de moins de quatre ans en vue de son adoption ont droit à un congé d'adoption. Ce congé, d'une durée maximale de deux semaines, doit être pris dans l'année suivant l'accueil de l'enfant. Pendant ce congé, elles ont droit à une allocation pour perte de gain. L'allocation d'adoption s'élève à 80 % du revenu moyen de l'activité lucrative obtenu avant l'accueil de l'enfant.

La CFC est l'unique caisse compétente pour le versement et la fixation de cette allocation introduite au 1^{er} janvier 2023. Au cours de cette première année, 31 allocations d'adoption ont été octroyées pour un montant de CHF 65 471.

Allocations parentales (AMat, AMat GE, APat, APC, AAdop) : nombre de cas traités

■ Allocations de maternité (AMat) ■ Allocations à l'autre parent (APat) ■ Assurances en cas de maternité GE (AMat GE) ■ Allocations de prise en charge (APC) ■ Allocations d'adoption (AAdop)





« Puis-je voir votre carte avec le numéro AVS ? C'est LA question que j'étais amenée à poser tous les jours à la loge d'accueil. Peu de gens savent que ce numéro figure sur la carte d'assurance-maladie. »

Allocations familiales CAF-CFC

Notre mission principale consiste à gérer quelques 75 000 allocations pour enfants et de formation. Nous fournissons nos services dans toute la Suisse et maîtrisons ainsi les défis du système fédéral. En outre, nous assurons le rôle d'interface avec les cantons dans le domaine de la surcompensation et des fonds cantonaux.

Anick Herren, Responsable CAF-CFC

Rétrospective du point de vue de la Caisse d'allocations familiales - digitalisation continue des services de support client

La CAF-CFC travaille en étroite collaboration avec ses employeurs affiliés. L'échange de données et d'informations y occupe une place centrale. Comme l'ensemble de la CFC, la CAF-CFC attache une grande importance à proposer des solutions digitales fiables à ses employeurs affiliés et à les développer en permanence.

La plateforme en ligne connect.eak a connu d'importantes améliorations qui ont permis de simplifier les tâches et activités quotidiennes avec les employeurs de manière efficace. Grâce à la fonction dite de délégation, les employeurs peuvent impliquer leurs collaboratrices et collaborateurs dans le processus de travail de connect.eak (par ex. pour télécharger et transmettre des documents). Un grand nombre d'employeurs affiliés a opté pour la mise en place de cette fonction au cours de l'année sous revue et en sont très satisfaits.

La digitalisation progresse également sous d'autres aspects. Ainsi, dans le cadre d'un essai pilote, certains employeurs ont pu tester avec succès la demande CAF simplifiée dans connect.eak. Le formulaire PDF est ici remplacé par des champs prédéfinis, lié à un processus qui garantit un suivi efficace. Cette fonctionnalité sera étendue à l'avenir.

Un autre projet majeur a occupé les collaboratrices et collaborateurs de la CAF-CFC : le changement du modèle d'application de La Poste Suisse. La migration des données a pu être réalisée avec succès en décembre. Avec ce changement, la gestion des allocations familiales selon le modèle délégué a été fortement réduite.



« A la CFC, nous ne nous contentions pas seulement de travailler, nous jouions aussi au foot ! Nous avons même participé à un tournoi à Genève. »

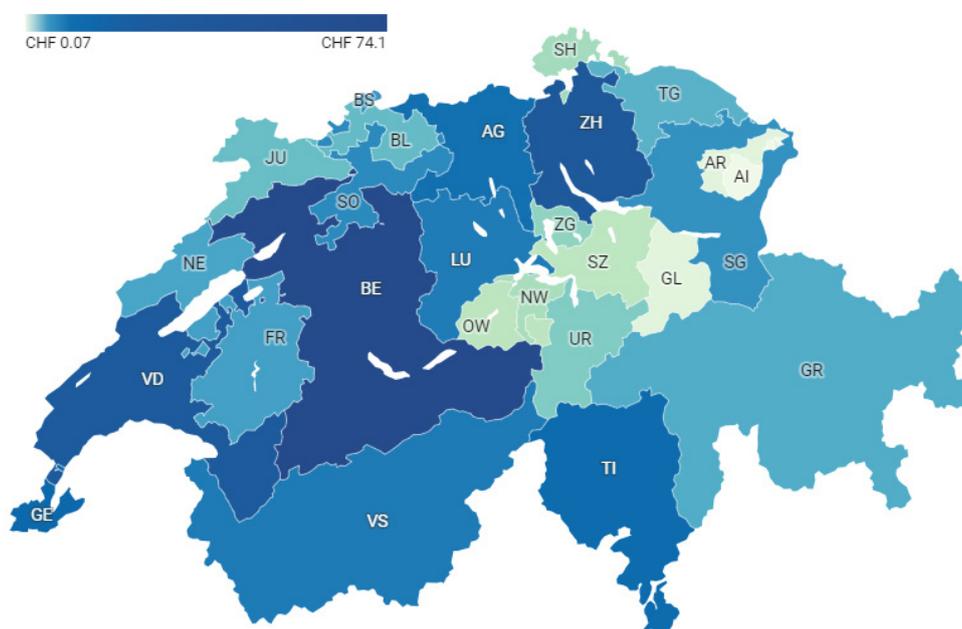
Montant des allocations familiales versées

Des allocations familiales pour un montant de CHF 216 millions ont été versées en 2023. La répartition selon le type d'allocation est présentée dans le graphique. Les allocations pour enfants représentent la plus grande part des prestations, suivies par les allocations de formation puis les allocations de naissance.

Somme des allocations par type de prestations

| | Alloc. enfant | Alloc. formation | Alloc. naissance |
|------|---------------|------------------|------------------|
| 2023 | CHF 153,13m | CHF 62,19m | CHF 630,15k |
| 2022 | CHF 154,88m | CHF 63,67m | CHF 778,80k |
| 2021 | CHF 153,92m | CHF 64,26m | CHF 840,20k |
| 2020 | CHF 152,41m | CHF 64,45m | CHF 302,00k |
| 2019 | CHF 148,60m | CHF 62,95m | CHF 290,00k |

Somme des allocations versées en 2023



La CAF-CFC verse des allocations familiales dans l'ensemble des 26 cantons. La répartition cantonale est illustrée dans le graphique 2. On y constate d'importantes différences régionales.

Adaptation des allocations familiales cantonales

La CAF-CFC est active dans toute la Suisse et verse des allocations familiales dans les 26 cantons. Depuis l'introduction de la Loi fédérale sur les allocations familiales (LAFam) au 1^{er} janvier 2009, le montant minimal de l'allocation pour enfant est de CHF 200 et celle de l'allocation de formation de CHF 250 par mois au niveau fédéral.

La LAFam laisse aux cantons une certaine marge de manœuvre, ceux-ci peuvent notamment prévoir des montants d'allocations familiales plus élevés. En 2023, les cantons de Lucerne, des Grisons, du Valais et de Genève ont ainsi augmenté le montant de leurs allocations familiales.

Finances

Rapport de l'organe de révision T+R SA

L'organe de révision [T+R SA, à Gümligen](#), a contrôlé les comptes annuels de la CFC pour l'exercice 2023. Il confirme la bonne tenue de la comptabilité de la CFC et le respect des dispositions légales ainsi que des directives complémentaires.



« Une fois par année, je régale mes collègues de la CFC avec un délicieux risotto aux bolets. Cette tradition, je la perpétue aussi en tant que retraité - pour le plus grand plaisir de la CFC et le mien. »

Compte d'exploitation

| Chiffres clés (en millions CHF) | 2022 | 2023 |
|--|--------------|--------------|
| Cotisations AVS/AI/APG/AC | 1 978 | 1 970 |
| Cotisations paritaires AVS/AI/APG | 1 637 | 1 635 |
| Cotisations AC | 329 | 322 |
| Cotisations personnelles AVS/AI/APG | 13 | 13 |
| Prestations AVS | 1 962 | 2 024 |
| Rentes | 1 946 | 2 009 |
| Allocations pour impotents | 27 | 28 |
| Restitutions | -11 | -13 |
| Prestations AI | 117 | 118 |
| Rentes | 105 | 105 |
| Allocations pour impotents | 3 | 4 |
| Indemnités journalières | 14 | 17 |
| Restitutions | -5 | -7 |
| Prestations APG | 61 | 80 |
| Allocations pour perte de gain | 28 | 44 |
| Allocations de maternité | 25 | 27 |
| Allocations de l'autre parent (anciennement allocation de paternité) | 7 | 9 |
| Allocations de prise en charge | 0.5 | 0.3 |
| Allocation d'adoption | 0 | 0.07 |
| Allocations familiales CAF-CFC | 219 | 216 |

Services d'état-major



« L'AVS constitue un pont entre les différentes générations, nous devons en prendre soin ! »

Service clientèle

Offrir un service clientèle de qualité a toujours joué un rôle central dans la vision de la CFC. L'accent est mis sur un suivi individuel.

Les besoins en matière de service clientèle ont profondément évolué suite à la pandémie. Les modes de collaboration axés sur la digitalisation ont la cote. La CFC accueille ces évolutions et s'adapte en conséquence. Malgré cette tendance vers une digitalisation omniprésente, le contact personnel reste important, en particulier pour les cas nécessitant des clarifications et échanges approfondis. Afin de répondre aux attentes des clientes et clients, la CFC privilégie un équilibre entre les échanges personnels et numériques.

Affaires juridiques

Le service juridique de la CFC traite les procédures d'opposition et rédige les échanges juridiques à l'attention des tribunaux. Il soutient et conseille le comité de la caisse pour toutes les questions juridiques et établit les avis de droit.

La nouvelle loi sur la protection des données (LPD) et les modifications de ses ordonnances, entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2023, s'appliquent également à la CFC. En tant qu'organe de la Confédération, la CFC était déjà tenue de garantir une protection élevée des données personnelles avant la révision de la LPD. Les données personnelles ne peuvent être traitées que si une base légale le prévoit, et ne sont collectées que si cela est nécessaire à l'exécution des tâches de la CFC.

Oppositions

En 2023, la CFC a enregistré 68 oppositions contre ses décisions. Parmi celles-ci :

- 14 ont été acceptées,
- 37 ont été rejetées,
- 9 ont été retirées,
- 8 ont fait l'objet d'une non-entrée en matière.

Recours

11 de ces oppositions ont fait l'objet d'un recours auprès d'un tribunal cantonal. Parmi ces derniers :

- 4 recours ont été acceptés,
- 3 recours ont été rejetés,
- 4 recours sont encore ouverts.



Ressources humaines

La CFC se distingue par des collaborateurs engagés, satisfaits et dotés d'un fort sentiment d'appartenance. C'est ce que démontrent les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès du personnel de l'administration fédérale à l'automne 2023. Cette enquête a été bien accueillie par le personnel de la CFC, comme en témoigne le taux de participation de 79 %.

Les résultats ont certes légèrement baissé par rapport à 2020, une année marquée par la situation exceptionnelle de la pandémie, mais ils restent très positifs dans l'ensemble. Les valeurs concernant la satisfaction au travail et l'engagement envers la CFC dépassent les références externes.

Les points forts de la CFC sont l'identification avec l'organisation, la conciliation entre travail et vie privée, ainsi que le travail mobile. Ces résultats se traduisent par une évaluation positive de la satisfaction au travail et de la collaboration au sein des équipes. Le contenu du travail et l'accès à la formation continue sont également jugés particulièrement positifs.

Les supérieurs hiérarchiques obtiennent également un bon feedback. Tous les aspects du leadership ont pu être améliorés à un niveau déjà élevé. Ces résultats montrent que le développement de la collaboration (numérique) et de la culture de management, qui étaient au centre des préoccupations ces dernières années, déploient leurs effets et contribuent à la satisfaction au travail.

Le transfert de connaissances est identifié comme potentiel d'optimisation le plus important. Il convient pour la CFC de prendre des mesures pour aborder ce point de manière structurée en vue des prochains départs à la retraite de la génération du baby-boom.



Qualité



La CFC est fière d'avoir obtenu le renouvellement du label de qualité ISO 9001:2015. La première certification ayant été obtenue en 2014, le renouvellement de celle-ci en 2023 témoigne des efforts constants de la CFC de garantir à ses assurées et assurés ainsi qu'à ses partenaires un service de qualité tout en visant une amélioration permanente de son efficacité. Le système de contrôle interne (SCI), qui contribue à l'amélioration continue des processus et à la réduction des risques financiers, en fait également partie intégralement.



« Pendant 27 ans, on m'a surnommé "inspecteur la fouine". A l'époque, nous n'avions que des dossiers physiques et lorsqu'on en cherchait un, c'est souvent moi qui finissais par le trouver. »

Impressum

Conception et réalisation : Caisse fédérale de compensation CFC

Vidéo avant-propos de la gérante de caisse : Caisse fédérale de compensation CFC

Photos : Tabea Reusser

D'anciens collaborateurs et collaboratrices de la CFC, aujourd'hui à la retraite, ont accepté de se laisser photographier pour le présent rapport annuel. Leur engagement professionnel est le symbole du succès de l'AVS, qui a fêté son 75^e anniversaire en 2023.

Editrice



Caisse fédérale de compensation (CFC)

Schwarztorstrasse 59

3003 Berne

Tel. [058 462 64 25](tel:0584626425)

info.eak@zas.admin.ch

www.eak.admin.ch

Abréviations

| Abréviation | Signification |
|-------------|--|
| AADop | Allocation d'adoption |
| AC | Assurance-chômage |
| AELE | Association européenne de libre-échange |
| AI | Assurance-invalidité |
| AMat | Allocation de maternité |
| AMat GE | Assurance en cas de maternité et d'adoption Genève |
| APat | Allocation à l'autre parent (anciennement allocation de paternité) |

| Abréviation | Signification |
|--------------------|--|
| APC | Allocation de prise en charge |
| APG | Allocations pour perte de gain |
| AVS | Assurance-vieillesse et survivants |
| CAF | Caisse d'allocations familiales |
| CAF-CFC | Caisse de compensation pour allocations familiales de la CFC |
| CFC | Caisse fédérale de compensation |
| CHF | Francs suisses |
| CI | Compte individuel |
| CO2 | Dioxyde de carbone |
| ISO | International Organization for Standardization |
| LAFam | Loi fédérale sur les allocations familiales |
| LPD | Loi fédérale sur la protection des données LPD |
| OFAS | Office fédéral des assurances sociales |
| OFEV | Office fédéral de l'environnement |
| RH | Ressources humaines |
| SCI | Système de contrôle interne |
| RSA | Revisionsstelle der Ausgleichskassen |
| UE | Union européenne |