



caisse
cantonale neuchâtelaise
de compensation



Rapport d'activité 2024



caisse
cantonale neuchâteloise
de compensation

Sommaire

Tracer la voie !	4
Faits et chiffres en 2024	6
Comptes 2024.....	10
Organisation et gouvernance.....	16
Démarche stratégique	20
Perspectives	22
Commission de gestion.....	24
Conclusion et remerciements	26



Tracer la voie !

Après une année 2023 placée sous le signe de la prise de hauteur et de la réflexion, 2024 a permis de définir un cap et de donner une orientation stratégique pour les années à venir.

A l'heure où la situation politique internationale a rarement été aussi instable depuis la fin de la Guerre froide, au moment où les nouvelles technologies bousculent nos modes de vie et nos manières de fonctionner, à l'ère des contraintes financières imposées par la Confédération, les caisses de compensation, telles les bras armés d'un fédéralisme d'exécution des assurances sociales depuis 77 ans, tirent de leur stabilité et de leur agilité une force.

Ces dernières années, les caisses de compensation ont été amenés à devoir mettre en œuvre des politiques publiques voulues ou subies par nos élus fédéraux ou cantonaux. Elles se sont toujours exécutées en respectant les délais fixés par le législateur. Citons ici pêle-mêle :

Introduction de l'allocation perte de gain Corona

Réforme de la loi fédérale sur les prestations complémentaires

Introduction du congé de paternité, de l'allocation d'adoption

Introduction des prestations transitoires pour chômeurs âgés

Introduction de l'allocation d'assistance pour les proches aidants

Mise en œuvre de la réforme AVS21

Adaptation des allocations familiales cantonales

Sans mentionner ici les projets à venir tels que l'introduction d'une 13ème rente AVS, la mise en place d'un système de péréquation entre les caisses d'allocations familiales, ou encore le développement d'un système d'allocation de garde pour enfant via les allocations familiales.

Ces développements nécessitent une bonne capacité d'adaptation, une flexibilité et des ressources pour y faire face. Mais plus que tout, ces évolutions nous obligent à anticiper et préparer l'avenir. C'est dans ce cadre que l'année 2024 s'est inscrite au sein de la CCNC. En plus des travaux de préparation à la migration informatique de juin 2025 et les nombreuses réponses aux assurés suite à la mise en place de la réforme AVS21, cette année a vu la finalisation des travaux d'élaboration de la stratégie «Vision 2030» en vue de tracer la voie à suivre.

Élaborer une stratégie c'est définir là où on veut aller dans un environnement en mutation. C'est aussi réfléchir collectivement au sens que l'on souhaite donner à la mission qui est la nôtre.

Plus que jamais, dans un monde toujours plus dématérialisé, où la confiance des citoyennes et citoyens s'érode vis-à-vis des autorités, le système décentralisé du 1er pilier représente justement un gage d'efficacité et de transparence dans l'intérêt des citoyennes et des citoyens. La proximité qu'offre une organisation locale permet de répondre d'autant mieux aux besoins des assurés et affiliés de manière plus immédiate plutôt que si la réponse émane d'une autorité anonyme basée dans la Berne fédérale.

Car au centre de tout ce que nous mettons en place et de tout ce qui anime la CCNC, demeure la délivrance des prestations sociales. Et pour délivrer ces prestations, il faut pouvoir compter sur des collaboratrices et collaborateurs motivés et compétents. C'est l'occasion de leur dire merci car il n'est jamais simple de venir travailler dans une organisation qui évolue. Les changements sont sources de motivation mais également d'appréhension. C'est la nature humaine. Il s'agit donc de rassurer aussi bien le personnel que nos assurés sur la capacité de la CCNC à faire face aux défis à venir. Le cap tracé par la stratégie «Vision 2030» nous le permettra. J'en suis convaincu.

Comme l'imageait l'acteur américain James Dean, «Puisqu'on ne peut changer la direction du vent, il faut apprendre à orienter les voiles.» Sur cette image nautique, je vous souhaite une excellente lecture et espère que vous saurez emprunter le bon chemin permettant de naviguer dans le bon sens en 2025 !



Mathieu Erb
Directeur



Faits et chiffres en 2024

2024 a été une année placée à la fois sous le signe de la continuité et de la transformation.

Continuité par le fait que nos volumes sous gestion demeurent stables par rapport à l'année précédente. Après avoir dépassé la barre des 1.3 milliard de francs de flux de fonds (addition entre les cotisations prélevées et les prestations versées) pour la première fois en 2023, nous nous situons à 1.32 milliard, 20 millions de plus sur 2024 soit une légère hausse de 1.53%.

Transformation car les premières graines plantées par la nouvelle direction ont commencé à essaimer. Que cela soit en matière de communication externe, d'actualisation et formalisation des processus internes, de la modernisation du secteur des ressources humaines, de la numérisation du secteur PC, de la redéfinition du rôle de la CCNC et de certains de ses partenaires, sans oublier le lancement des travaux préparatoires en vue de la migration informatique.

Du côté de la relation avec les assurés et affiliés, les tendances observées récemment se confirment. A savoir, moins de visites au guichet et dans le même temps davantage de visites sur notre page web, un nombre de courriels en hausse et des téléphones avec une durée moyenne plus longue. Ceci va de pair avec notre volonté d'offrir un conseil personnalisé et un accompagnement spécifique tout en aiguillant les requêtes à faible valeur ajoutée directement sur notre site internet.

Enfin, un gros travail a été débuté pour maintenir la cohésion d'ensemble et favoriser la communication interne en lien à tous les changements et évolutions à venir. Faire évoluer la culture d'entreprise et accompagner le changement est capital pour que les équipes fassent corps avec les objectifs affichés.

10 chiffres clés pour mieux cerner l'activité de la CCNC en 2024

520 millions

de francs de prestations AVS versées

3005 heures

soit le temps consacré à la préparation de la migration informatique de 2025 par les équipes

144 millions

de francs de prestations complémentaires et transitoires versées

134'771 visites

de notre site internet dont 1 sur 10 provient de Russie !

7150 visites

au guichet de la réception de la caisse

392'500 courriels

reçus par l'ensemble des boîtes de réception électronique de la caisse

685'928 francs

de restitution de PC légalement perçues

82% d'augmentation

du nombre d'abonnés de la page LinkedIn de la CCNC sur un an

7 procédures

de recours au Tribunal fédéral concernant des décisions de notre caisse

55% de baisse

de consommation d'eau en mètres cubes par rapport à 2023

Ces chiffres ne sont que la pointe de l'iceberg de l'ensemble du travail mené au quotidien par les collaboratrices et collaborateurs de la CCNC. A l'aide d'une petite rétrospective mois par mois, nous avons souhaité mettre en lumière, les événements de la vie de la CCNC.



Rétrospective 2024



Janvier

Mise en œuvre de la réforme fédérale AVS21 visant à une flexibilisation du système de départ à la retraite.



Février

Début des travaux de définition de la stratégie "Vision 2030" (axes, objectifs stratégiques, mesures opérationnelles)



Mars

Présentation aux cadres du projet de stratégie «Vision 2030» élaboré par la direction.

Lancement du kick-off des travaux en lien avec la migration informatique de la CCNC.

Kick-off de lancement des travaux en lien au nouvel outil de gestion des salaires

Visite des Caves du Château d'Auvernier et traditionnelle fondue de la CCNC à la Golée.

Fin de la période transitoire de la réforme de la loi sur les PC entrée en vigueur au 1er janvier 2021.

Échange entre caisses latines sur la mise en œuvre de la loi sur la modernisation de la surveillance du 1er pilier.

Lancement de l'appel à projet interne «Prix CCO2» visant à récompenser la meilleure idée permettant de diminuer les émissions de CO2 de la caisse.

Discussion avec les créanciers de droit public du canton pour anticiper la mise en œuvre de la nouvelle législation sur la faillite.

Présentation à l'Université de la caisse et de ses réalités dans le cadre d'un cours de Master en droit des assurances sociales

Bilan en matière de durabilité de la caisse suite à l'utilisation de l'outil OK Pilot pour s'évaluer en regard de différentes normes.

Numérisation du secteur des prestations complémentaires.

Commission de gestion de la caisse avec présentation et validation de la stratégie Vision 2030.



Avril

Séance extra muros des cadres et de la direction au Château de Cormondrèche pour définir la vision RH et évoquer les objectifs stratégiques à venir.



Mai

Fête du personnel à Monruz à la villa Perret sur le thème «Bal masqué»



Juin

Sortie extra muros des cadres et autres fonctions stratégiques au Landeron, bilan à mi-année.

Diffusion de la première mouture du rapport de gestion «nouvelle génération» uniquement en ligne.

Inauguration d'une douche au rez-de-chaussée.

Participation active de plusieurs collaborateurs-trices à la Wake up & run.

Conférence des caisses d'allocations familiales

Désignation d'une nouvelle sous-directrice en la personne de Marjorie Liard.

Présentation publique du système des prestations et notamment des PC aux communautés migrantes.

Redéfinition des flux de gestion des déchets en interne.

Désignation d'une nouvelle réviseuse en la personne d'Emilie Comte.

Lancement des ateliers concernant la redéfinition des processus pour mettre en avant le SCI et le SMR.

Participation à la journée annuelle de l'AVIVO et exposé sur les PC.

Rencontre annuelle avec la SUVA Neuchâtel-Jura.



Juillet

Lancement d'un mandat externe pour redéfinir le rôle des agences AVS et de la CCNC.



Août

Lancement de la 2ème saison des capsules radiophoniques bimensuelles «A Vos côtés» sur la radio RTN.



Septembre

Passation avec succès de l'audit informatique annuel de la caisse.

Mise en place pour la 2ème année consécutive d'un «horaire estival» durant cette fois quatre semaines entre fin juillet et début août.

Arrivée d'un nouvel apprenti.

Semaine du bien-être avec massages pour les collaborateurs-trices qui le souhaitent.

Premières discussions avec Canal Alpha en vue d'un partenariat sur le thème des assurances sociales.

Déroulement de plusieurs procédures de recrutement au sein de la caisse (service des PC, réception, contentieux).

Séance de la commission du personnel. Discussion sur la politique salariale 2025.

Sortie au vert annuelle de la caisse entre les Geneveys-sur-Coffrane et Auvonnier et présentation des grands axes de la stratégie «Vision 2030» à l'ensemble du personnel.



Octobre

Lancement des premières formations sur le nouvel outil informatique AKIS



Novembre

Présentation du rapport Interface sur le rôle des agences et des recommandations qui l'accompagnent.



Décembre

Tenue de la commission de gestion de la caisse au Château de Neuchâtel. Validation du suivi de la stratégie "Vision 2030".

Journée et souper des apprenti-e-s pour marquer la réussite de notre ancienne apprentie.

Conférence latine des caisses de compensation à Neuchâtel.

Annonce du lancement des émissions "Un avenir assuré" sur Canal Alpha dès 2025.

Visite du conseil d'administration et de la direction in corpore de la SVA Aargau pour discuter et échanger sur nos réalités avec la direction de la CCNC.

Lancement du cycle d'entretiens annuels avec nouveau canevas et fixation d'objectifs.

Présentation à la commission du personnel du nouveau règlement de frais en vigueur dès le 01.01.2025.

Séminaire de l'ANEAS en collaboration avec la CCNC sur la réforme AVS21 et les perspectives de l'AVS.

Mise en place d'une collaboration avec le quotidien Arcinfo dans le cadre des éditions tout-ménages pour vulgariser certaines thématiques dans le grand public (AVS21, dispositif d'assurances sociales).

Départ en retraite de Johnny Meyer, sous-directeur RH après 30 ans !

Première séance avec l'agence Creaholic concernant l'accompagnement au changement et la culture d'entreprise.

Sortie extra muros des cadres supérieurs et de la direction au Val-de-Travers et à Cortaillod. Bilan 2024 et évocation des objectifs 2025.

Conférence annuelle des caisses d'allocations familiales du canton. Décision quant à l'augmentation des ALFA de 20 CHF dès 2025.

Traditionnel apéritif de Noël de la caisse pour clôturer l'année.



Comptes 2024

De manière générale, les résultats des deux caisses affichent encore cette année des bénéfices, le respect des budgets et les plus-values sur les placements y contribuent.

En ce qui concerne la CCNC, les comptes d'administration de la caisse AVS sont présentés, dès l'exercice 2024 de manière nette, soit après la réaffectation des frais liés aux domaines des allocations familiales et des prestations complémentaires. Les frais de gestion facturés ont connu une augmentation de 2 % par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, la caisse enregistre les premiers coûts associés à la migration vers un nouvel applicatif informatique, ces derniers étant couverts par la dissolution de la provision prévue à cet effet. De plus, la CCNC a remboursé la dernière tranche de l'emprunt hypothécaire contracté il y a 10 ans. La réserve de fluctuation des titres respecte les marges de risque définies dans son règlement de placement, ce qui a conduit à la décision de ne pas y apporter de fonds supplémentaires. Ce choix contribue de manière significative à l'important bénéfice réalisé.

Quant à la Caisse d'allocations familiales, elle bénéficie également de rendements financiers intéressants grâce à une politique de placement alignée sur celle de la CCNC. Tout comme la CCNC, elle est impactée par le futur changement informatique et participe à en couvrir les coûts. Ses comptes d'exploitation demeurent stables, avec une progression équivalente des montants des allocations et des cotisations, ce qui génère un résultat d'assurance similaire à celui de l'année 2023. Le bénéfice final permet ainsi de renforcer la solidité financière de l'institution et d'envisager l'avenir avec sérénité, notamment en prévision de l'augmentation des montants des allocations familiales à venir.

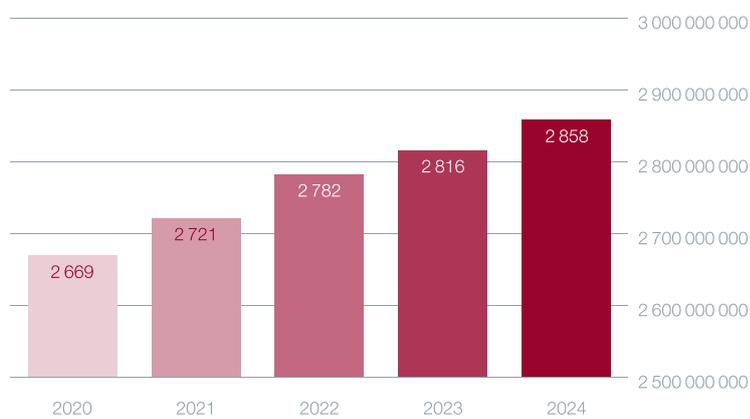
Caisse AVS
En milliers de CHF



Caisse ALFA
En milliers de CHF

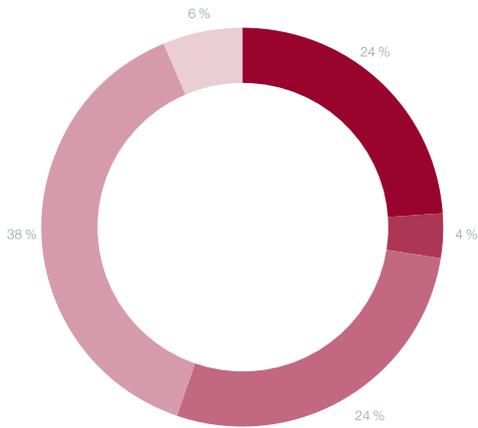


Masse salariale soumise à cotisations paritaires



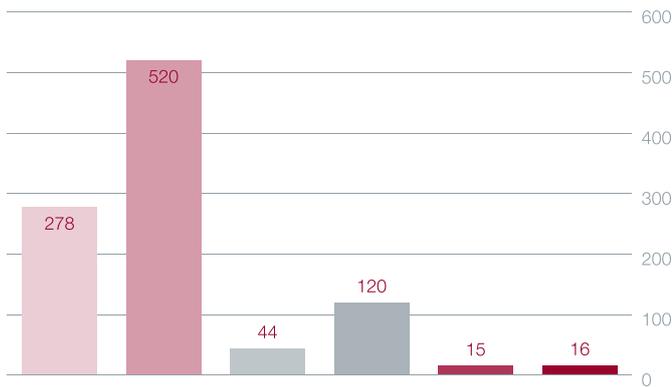


Répartition des affiliés par type 2024



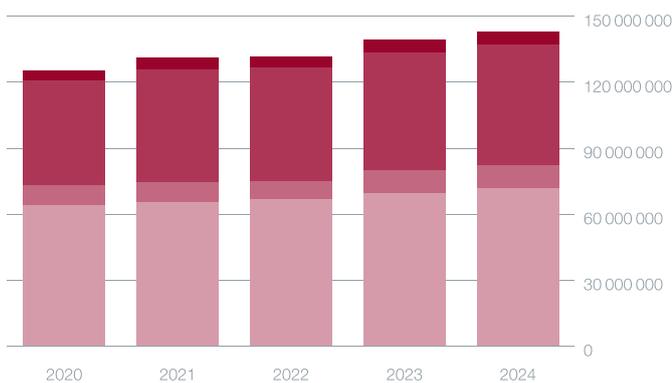
- Indépendants sans salarié
- Indépendants avec salarié
- Employeurs non indépendants
- Personnes sans activités lucratives
- Étudiants soumis à la cotisation minimale

Cotisations encaissées et prestations payées par la CCNC selon le type d'assurance en CHF 2024



- Cotisations AVS encaissées
- Prestations AVS payées
- Cotisations AI encaissées
- Prestations AI payées
- Cotisations APG encaissées
- Prestations APG payées

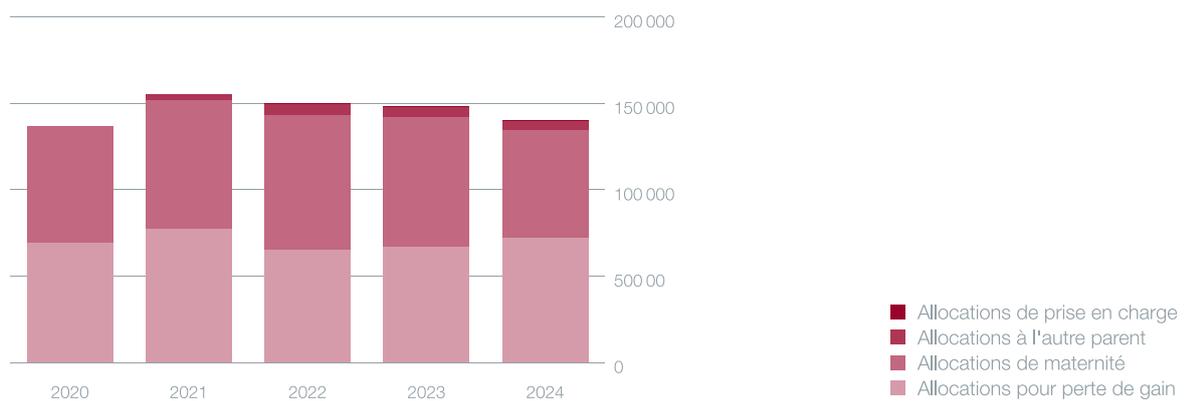
Financement des prestations complémentaires en CHF selon le contributeur



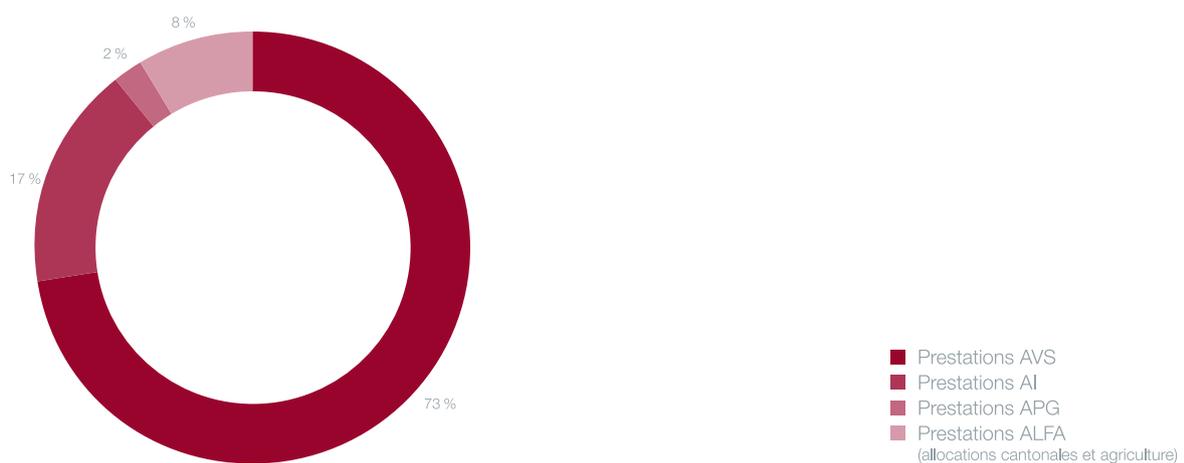
Prestations complémentaires, frais médicaux et prestations transitoires en CHF 2024



Prestations en CHF selon le type d'APG

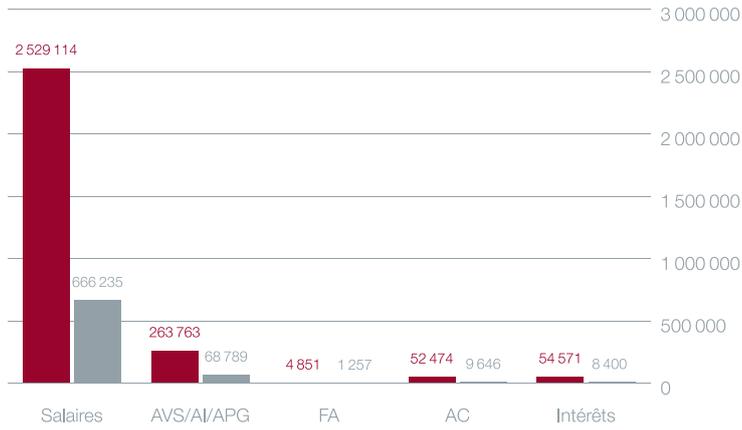


Prestations versées dans le 1er pilier et ALFA 2024

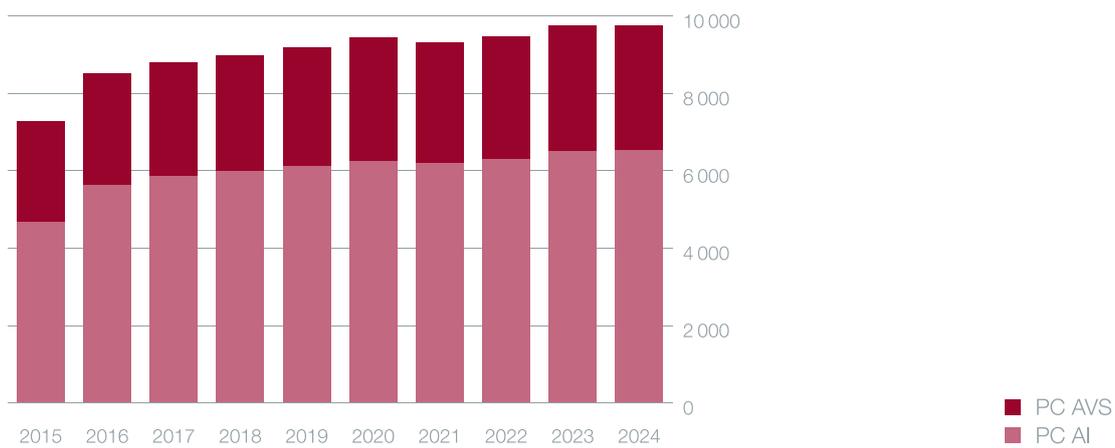




Contrôles des employeurs par les réviseurs Montants corrigés en CHF - 2024



Evolution bénéficiaires PC AVS et PC AI







Organisation et gouvernance

L'organigramme de la CCNC a été légèrement adapté au 1er janvier 2024. Avec la désignation d'un 2ème sous-directeur en charge des finances et de la gestion, la direction a affirmé l'importance du pilotage à travers le prisme des finances.

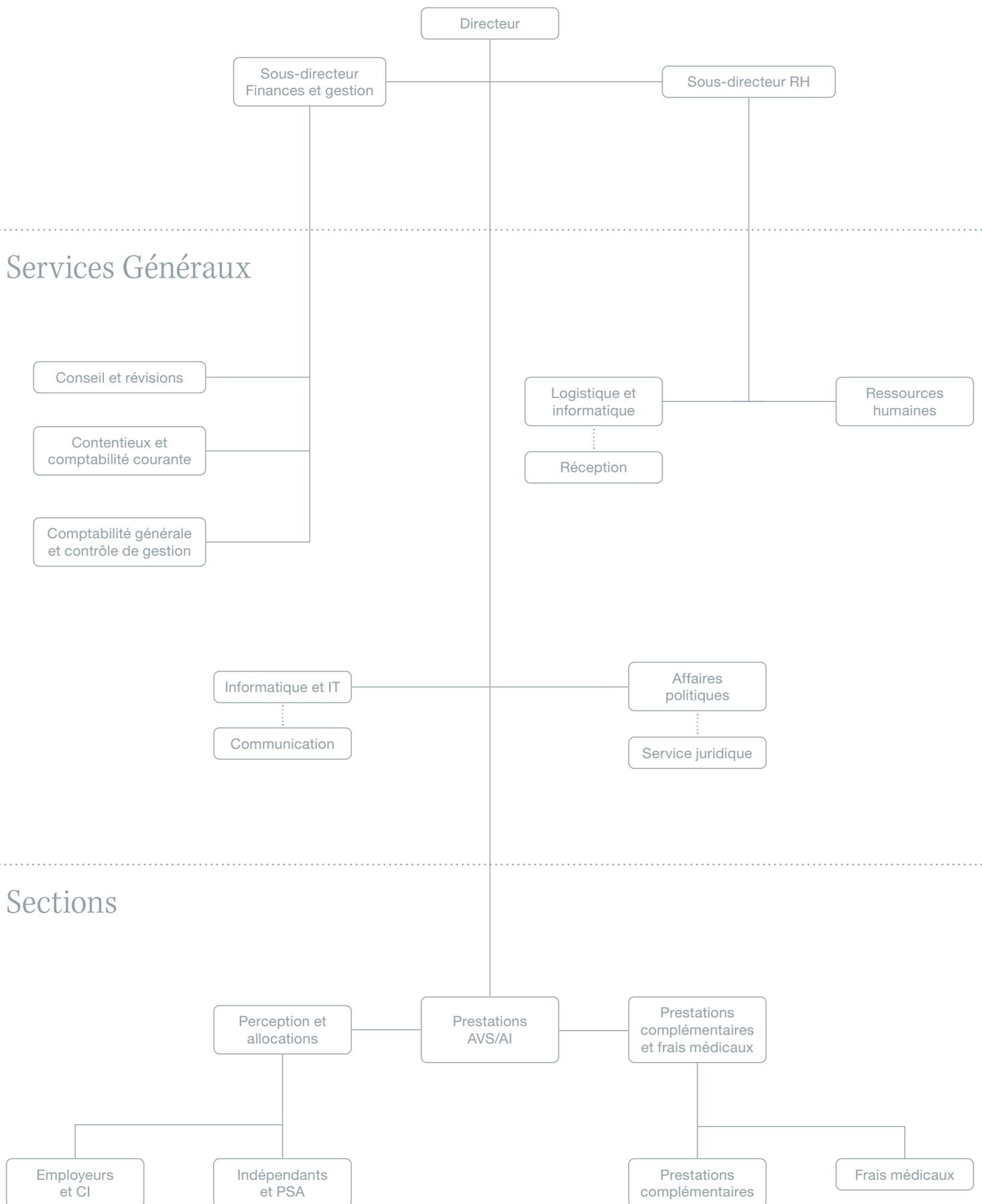
A l'heure où la pression des collectivités s'accroît sur les ressources à disposition et que la mise sur pied d'outils de gestion deviendra une nécessité légale au 1er janvier 2026, le renforcement de ce pôle semble faire pleinement du sens.

De plus, le secteur de la révision a été renommé "Conseil et révision". Ceci pour démontrer la volonté et le rôle de nos réviseurs internes qui, au-delà de contrôler les prescriptions dans le domaine de l'AVS auprès de nos affiliés, sont avant tout à disposition pour conseiller et appuyer nos membres.

Pour terminer, le contrôle de gestion a fait son apparition dans l'organigramme en lien à la mise sur pied du management de la qualité notamment.

L'organigramme évoluera encore un peu entre 2025 et 2026 pour ensuite asseoir pleinement un fonctionnement dans la durée qui réponde aux contraintes imposées par l'environnement.

Direction





10 chiffres clés pour mieux cerner l'activité de la CCNC en 2024

12

c'est en années l'ancienneté moyenne au sein de la CCNC au 31.12.2024

3

c'est en moyenne par collaborateur-trice le nombre de jours d'absence pour raison de maladie sur l'année (en baisse).

38,5 ans

c'est la moyenne d'âge des nouveaux visages engagés à la CCNC en 2024.

67%

du personnel est de sexe féminin.

83%

représente le taux d'activité moyen des collaboratrices au 31.12.2024

10.2%

c'est le taux de rotation (turnover) pendant l'année (en légère baisse)

19'525 heures

télétravaillées soit en moyenne 5 heures hebdomadaires par collaborateur

450

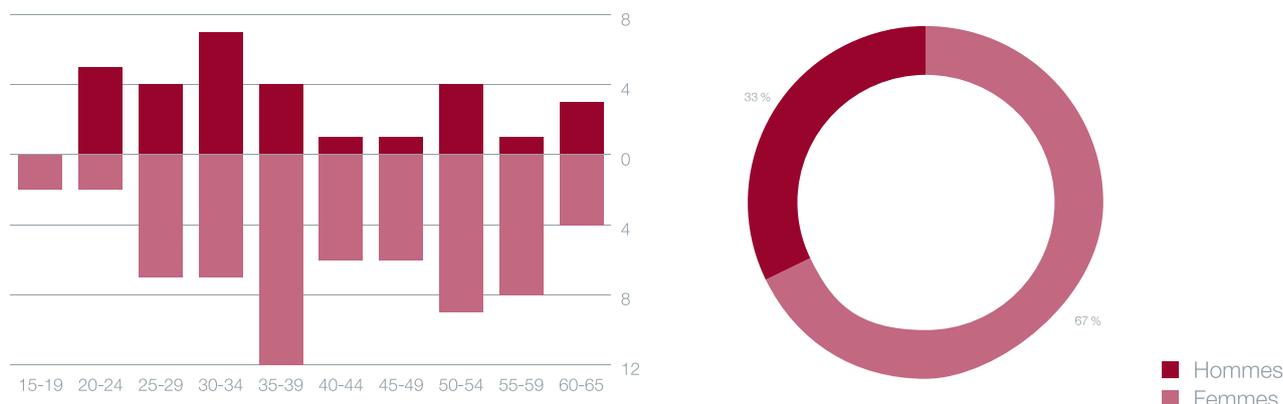
représente le nombre de postulations reçues en direct par e-mail sur l'année

20

c'est le nombre de collaborateurs-trices distincts ayant suivi les cours d'allemand offerts chaque semaine par la caisse durant l'année 2024

Au 31.12.2024, certains éléments peuvent être mis en avant. Le taux de rotation est quasiment similaire à celui de l'année dernière (en légère baisse). Environ 10% du personnel a été renouvelé ce qui correspond à un taux idéal d'après les indicateurs RH habituels. Le taux d'ancienneté moyen au sein de la caisse quant à lui baisse. En effet, plusieurs collaborateurs et collaboratrices qui cumulaient de nombreuses années d'ancienneté, sont partis en retraite récemment. Quant au taux d'absentéisme pour raison de maladie (cas bagatelle), il est en baisse avec une moyenne de 3 jours d'absence sur l'année. En revanche, le nombre de jour d'absence maladie de longue durée est en hausse quant à lui. Cet élément est intégré dans ses réflexions par la direction en lien à une charge de travail très élevée dans certains secteurs et une situation de sous-effectif chronique qui peut conduire à des arrêts maladie sur la durée. Des mesures ont été prises tout au long de l'année pour éviter au maximum la surcharge chronique. Toutefois, il s'agit d'éléments palliatifs. L'engagement de nouvelles ressources déjà formées dans l'un ou l'autre secteur permettrait de connaître un rythme de travail adéquat en vue d'une délivrance des prestations qui puisse se faire sans connaître de risque d'une hausse des délais de traitement des demandes. Plusieurs postes ont été mis au concours conduisant à la réception de nombreuses offres de service et dossiers de candidatures en direct ou via LinkedIn qu'il a fallu analyser. Cela témoigne également d'une hausse de notoriété de la CCNC comme employeur dans l'espace public. Finalement, le télétravail demeure utilisé par certain-es, et non pratiqué par d'autres. Comme dans de nombreuses organisations, on assiste à un certain réajustement entre le besoin de pouvoir y avoir recours et la nécessité de retrouver un équilibre en ayant des contacts physiques avec ses collègues. Dans un monde qui va de plus en plus vite, le besoin de ne rien rater et d'être toujours informé se matérialise par la nécessité d'être présent autour de la machine à café ou dans les couloirs afin d'entendre ce qui se dit et de prendre connaissance des dernières nouvelles en direct.

Les collaborateurs-trices et leur répartition



Plusieurs personnes cumulant de nombreuses années d'ancienneté dans la maison sont parties en retraite récemment. 16 personnes en feront de même d'ici 9 ans, cela signifie 17% des effectifs dont le savoir et l'expérience devront être remplacés d'ici peu. Il s'agit donc d'anticiper et d'avoir ces éléments en tête pour la direction au moment de procéder au recrutement de nouvelles forces. L'âge moyen des nouvelles recrues se situe quasiment au niveau de la moyenne d'âge de la caisse qui est de 40 ans, ce qui permet de "panacher" les compétences et expériences de vie. Cet équilibre est indispensable au sein d'une organisation comme la CCNC. Lorsqu'on évoque la cohésion, celle-ci passe également par un équilibre entre les classes d'âge.

Surveillance et statut de la CCNC

Pour mémoire, la CCNC est un établissement autonome de droit public doté de la personnalité juridique et ce depuis le 1er janvier 2009. Fondée le 1er janvier 1948 par le Canton, son administration est séparée de celle de l'État. La Caisse est soumise aux instructions ainsi qu'à la surveillance de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS). Elle est également chargée de l'administration de la Caisse d'allocations familiales. Au-delà des tâches figurant dans la législation fédérale, la CCNC s'acquitte également de tâches que le canton de Neuchâtel lui a déléguées telles que les prestations complémentaires ou la perception des contributions pour différents fonds cantonaux.

L'organe de révision de la CCNC est la Fiduciaire Muller Christe & Associés SA basée à Neuchâtel. Elle procède à deux révisions annuelles, soit une pour le contrôle des comptes de l'année précédente et une autre concernant l'application des dispositions légales.

Une commission de gestion fait office de conseil d'administration de l'institution. Cette commission, nommée par le Conseil d'État est composée de 11 membres et présidée par la conseillère d'État chargée du Département de l'emploi et de la cohésion sociale (DECS). La gouvernance de la commission de gestion sera revue lors de la prochaine désignation, soit pour la période 2026-2030 du fait de la modernisation de la surveillance du 1er pilier votée par les Chambres fédérales qui pose certaines obligations en matière de gestion et de gouvernance.



Démarche stratégique

Après avoir coconstruit avec les cadres et la commission du personnel en 2023 ce qui a servi de base de départ aux fondements de la stratégie "Vision 2030" (définition d'une vision, matrice SWOT, axes stratégiques), il a fallu creuser les objectifs stratégiques, valeurs et mesures opérationnelles en vue de les présenter et d'obtenir la validation auprès des cadres et de la commission de gestion de la CCNC début 2024.

Une présentation à l'ensemble du personnel a eu lieu lors de la journée au vert de la caisse début septembre. Parallèlement à cela, des ateliers et groupes de travail ont été mis en place avec un consultant externe pour s'attaquer à la fois à la définition de mesures opérationnelles, à l'identification des responsables de ces mesures et à leurs délais de réalisation ainsi qu'aux indicateurs à utiliser. L'objectif, être prêts pour le 1er janvier 2026, afin de faire vivre l'ensemble des éléments constitutifs de la stratégie et de disposer d'un véritable cockpit pour piloter au mieux toutes les dimensions.

Cette vision 2030 n'est autre que l'idéal vers lequel la CCNC doit tendre pour réussir tous les défis qui se dresseront face à elle dans les années à venir. Pour ce faire, la caisse compte sur 5 piliers qui représentent des outils sur lesquels se baser pour réussir.



vision 2030

Dans un monde qui change plus vite que jamais, il est essentiel d'évoluer sans perdre ses repères. La CCNC construit aujourd'hui des bases solides pour avancer avec confiance vers demain.

1er pilier - Optimiso

outil de gestion intégré «Optimiso» permettant de mettre en œuvre le système de contrôle interne (SCI), le système de management de la qualité (SMQ) et la gestion des risque (SMR).

2ème pilier - AKIS

outil métier informatique "AKIS" orienté affiliés et clients, avec une simplification dans l'interaction avec la caisse une numérisation des processus.

3ème pilier - Politique RH

une politique RH modernisée et actualisée tenant compte à la fois de la nécessité d'offrir un cadre attractif et de poser des bases de travail équitables pour tout un chacun.

4ème pilier - Communication

une politique de communication interne et externe avant-gardiste et transparente permettant de dire ce qu'on fait et de voir si la CCNC fait ce qu'elle dit.

5ème pilier - Culture d'entreprise

un accompagnement du changement avec la transformation de la culture d'entreprise et le fait de vivre les valeurs en les mettant au centre des priorités.

Le socle - Les collaborateurs

Toutefois, sans les collaborateurs-trices, qui constituent le socle sur lequel la caisse base son action, rien ne pourra être entreprise. C'est donc dans cette logique que la direction a décidé de renforcer la communication interne sur le projet dès 2025 afin d'éviter les incompréhensions et de diminuer autant que faire se peut les peurs et craintes qui pourraient survenir dans cette période de changements, l'être humain n'étant pas adepte des changements en général.



Perspectives

Les nombreux changements à venir auront un impact sur la cohésion d'ensemble, c'est un fait. Pour que cet impact soit le plus faible possible, la direction a souhaité lancer un travail d'accompagnement du changement et de transformation de la culture d'entreprise. Ce travail aura lieu durant l'année 2025 et une équipe dite "cœur de projet" qui représentera l'ensemble des domaines de la caisse sera constituée et aura pour but de jouer les ambassadeurs-drices en faisant à la fois redescendre l'information et remonter les ressentis ou retours obtenus. Ainsi, la CCNC maximise la possibilité de déployer son action sur l'ensemble des secteurs en évitant d'oublier une partie de la caisse. Parallèlement à tout ce qui sera entrepris au niveau stratégique et organisationnel, de nombreux projets d'envergure seront mis en œuvre en 2025 et nécessiteront de l'énergie et de la détermination.

Déploiement de la migration informatique vers la nouvelle solution AKIS début juin 2025.

Reprise du traitement de l'ensemble des frais médicaux des agences régionales AVS/AI dès juin 2025 et suivi de l'évolution du rôle des agences et de la CCNC.

Création du secteur "clients et partenaires" et définition de l'approche client à adopter

Mise en place d'un partenariat avec Canal Alpha et l'Office AI dans le cadre du mandat d'information large public qui est le nôtre.

Refonte et actualisation de l'ensemble des directives RH.

Préparation au changement d'outil de gestion des temps de la caisse.

Lancement d'une analyse des flux (visites physiques, téléphones, e-mail etc.) afin de repenser nos horaires d'ouverture vis-à-vis de nos clients et assurés.

Mise en place d'une réflexion avec l'appui de partenaires externes quant à la grille salariale de la CCNC et la nécessité de la repenser.

Modification du règlement de la CCNC par le Conseil d'Etat concernant son organisation et sa gouvernance ainsi que désignation de la nouvelle commission de gestion dès 2026.

Consolider l'ensemble des domaines et analyser les éventuels besoins de ressources pour garantir un bon suivi de la migration et de la délivrance des prestations.

Parallèlement à cette liste non exhaustive, la réflexion pour procéder à une ultime modification de l'organigramme au 1er janvier 2026 aura lieu jusqu'à l'été 2025. Ces dernières adaptations permettront de consolider l'organisation dans la durée pour mieux digérer l'ensemble des évolutions à venir jusqu'à l'horizon 2030 au moins.

En 2026, une enquête de satisfaction interne sera menée afin de permettre de poser les bases d'un suivi à 5 ans de l'évolution générale de la satisfaction. Que cela concerne les nouveaux outils informatiques, le management, la politique RH, l'organisation générale du travail et la politique de communication. Ainsi, telle une boussole, cette enquête menée une fois les grands changements lancés, donnera un cap à la direction qu'il s'agira de modifier ou confirmer en fonction des retours.







Commission de gestion



**DÉPARTEMENT DE L'EMPLOI
ET DE LA COHÉSION SOCIALE**
LA CONSEILLÈRE D'ÉTAT
CHEFFE DU DÉPARTEMENT

**Commission de gestion de la Caisse cantonale neuchâteloise de compensation (CCNC)
Commission consultative de la Caisse cantonale de compensation pour allocations
familiales (Caisse Alfa)**

Rapport d'activité 2024

Introduction

La commission de gestion est chargée de veiller au bon fonctionnement de la CCNC. L'article 9 du règlement définissant son organisation et ses attributions exige l'établissement d'un rapport d'activité, faisant partie intégrante du rapport annuel que dresse la CCNC. Le présent document répond ainsi aux exigences réglementaires.

Composition

La commission de gestion traite des affaires de la CCNC et de la caisse Alfa. Elle est présidée par Mme Florence Nater, conseillère d'Etat, cheffe du Département de l'emploi et de la cohésion sociale (DECS). En outre, pour la période administrative du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2025, le Conseil d'Etat a désigné les membres par arrêté du 27 avril 2022. L'année 2024 coïncide avec la fin de la période législative communale et, par conséquent, plusieurs membres ont démissionné en raison de l'échéance de leur mandat politique, de leur changement de fonction ou de leur départ à la retraite. Ainsi la composition de la commission a été quelque peu modifiée au courant de l'année 2024 et entre les deux séances qui se sont déroulées sur l'exercice. La commission est constituée des membres suivants :

Mesdames et Messieurs :

Nater Florence, cheffe du Département de l'emploi et de la cohésion sociale (DECS), présidente;
Aeschlimann Sylvène, cheffe du service des finances de la ville de La Chaux-de-Fonds;
Arbona Anouk, conseillère communale à Val-de-Ruz dès le 2 septembre 2024;
Bernard Sarah, cheffe du service des ressources humaines de VITEOS dès le 2 septembre 2024;
Bonzanini Claudia, adjointe au chef du service des ressources humaines de l'État;
Bozzi Claude, chef des ressources humaines de VITEOS jusqu'au 30 juin 2024;
Cattilaz Sébastien, directeur financier de NOMAD;
Cuhe François, conseiller communal à Val-de-Ruz jusqu'au 30 juin 2024;
Fuchs Rota Sarah, conseillère communale à Val-de-Travers dès le 2 septembre 2024;
Hunkeler Baptiste, secrétaire général du Dicastère de la culture, de l'intégration et de la cohésion sociale de la commune de Neuchâtel, jusqu'au 30 juin 2024;
Julmy Fabienne, cheffe des ressources humaines de la Commune de Val-de-Travers, jusqu'au 30 juin 2024;
Kolonovics Alain, directeur, CPCN, La Chaux-de-Fonds;
Lavanchy Olivier, viticulteur-encaveur, à Neuchâtel;
Monbaron Samuel, secrétaire général du Dicastère de la culture, de l'intégration et de la cohésion sociale de la commune de Neuchâtel dès le 30 septembre 2024;
Von Allmen Anthony, conseiller communal au Locle.

- 2 -

Activités de la commission

Durant l'exercice 2024, la commission de gestion a siégé à deux reprises, les 25 mars et 9 décembre à Neuchâtel.

En mars, les commissaires ont pris connaissance et validé à l'unanimité le plan stratégique "Vision CCNC 2030" et son calendrier, présentés par le directeur accompagné d'un invité externe, M. Nicolas Gigandet, consultant spécialisé mandaté par la caisse. Il est rappelé que ce plan répond aux exigences de la nouvelle loi sur la modernisation et la surveillance dans le domaine de l'AVS. Les nouveaux principes de bonne gouvernance attribuent une compétence de haute surveillance à la commission de gestion sur l'analyse des risques et le système de contrôle interne.

Des travaux ont été entrepris sur le rôle des agences régionales AVS (ARAVS) et leurs tâches. Ces dernières ont fait l'objet d'une évaluation en lien, d'une part, avec la nouvelle législation fédérale en matière d'AVS, qui laisse désormais le choix aux cantons d'en créer ou pas et, d'autre part, dans le but d'optimiser le dispositif. Dans la pratique et au fil du temps, le domaine des prestations complémentaires est devenu une tâche prépondérante. Les activités liées à l'AVS sont ainsi, à l'heure actuelle, accessoires, limitées à un rôle d'orientation ou d'information générale. En raison de la migration de la CCNC sur un nouveau logiciel métier, de nouvelles contraintes techniques imposent une modification de la procédure de traitement des frais médicaux remboursés dans le cadre de la législation des prestations complémentaires. Certaines tâches, actuellement dévolues aux agences, seront rapatriées au sein de la caisse. Le directeur a présenté la planification des étapes. L'évolution à long terme du rôle général des agences et des guichets sociaux régionaux fait actuellement l'objet de réflexions au sein du DECS, dans un champ d'actions plus vaste des prestations sociales versées par le Canton.

Un point de situation sur les partenariats dans le domaine informatique et leur évolution future a été présenté aux commissaires.

Le 13 juin 2024, les commissaires ont été informés de la stratégie menée par le DECS dans le domaine des allocations familiales via la messagerie électronique. Ils ont ainsi validé la réévaluation des allocations familiales versées dans notre canton dès le 1^{er} janvier 2025. La hausse est de CHF 20.- et porte ainsi les montants à CHF 240.- par mois pour les deux premiers enfants et CHF 270.- par mois dès le troisième enfant. Le supplément pour formation de CHF 80.- reste inchangé. Un deuxième palier de hausse est également prévu après la mise en œuvre de la surcompensation entre caisses d'allocations familiales prévue à l'horizon 2027 - 2028.

Durant la séance plénière du mois de décembre, la commission s'est réunie dans sa nouvelle composition. Les activités de la caisse durant l'année 2024 ont été passées en revue ainsi que l'état des travaux en lien à la stratégie "Vision 2030". Des efforts particuliers sont portés également sur la politique de communication et la politique des ressources humaines qui doit évoluer pour répondre aux nouveaux défis.

Les budgets 2025 de la caisse AVS et de la caisse Alfa ont été portés à la connaissance des commissaires et n'ont pas appelé de remarque particulière.

Les membres ont également pris acte des rapports de clôture 2023 et de révision principale 2024 de l'organe de révision, la fiduciaire Muller Christe & Associés. Les conclusions des rapports sont excellentes et les résultats financiers positifs. Le rapport de l'audit informatique 2024 donne également pleine satisfaction sur le travail effectué.

La commission a pris acte de l'état des travaux sur les tâches des agences AVS ainsi que les options prévues. Enfin, elle a également approuvé une légère modification du règlement de placement des actifs de la CCNC.

Neuchâtel, le 31 décembre 2024

Florence Nater

Conseillère d'État



Conclusion et remerciements

Consciente de l'ampleur de la tâche entre la migration de l'outil informatique, les changements au sein de la direction, la mise sur pied de nouveaux outils et d'un management basé sur la nouvelle gestion publique sans oublier les projets législatifs à mettre en oeuvre, la direction prendra toujours le temps d'écouter battre le cœur de la caisse. Si certains projets doivent être ralentis ou reportés, alors elle procédera à une nouvelle priorisation. L'essentiel doit demeurer ce que nous savons faire au quotidien soit : délivrer des prestations et offrir une expertise et un conseil en étant à vos côtés à chaque moment de votre vie.

La construction que la direction souhaite mettre sur pied avec Vision 2030 vise ni plus ni moins à consolider ce slogan pour faire de la vision "Devenir le pôle de compétences en assurances sociales en conjuguant expertise et innovation" une réalité à l'horizon 2030.

En résumé, la caisse est sur la bonne voie. Celle-ci étant tracée vers un horizon à 5 ans, plus instable que jamais certes au vu de l'actualité internationale et nationale. Mais les assurances sociales demeurent pour la population un phare auquel se rattacher dans un contexte d'insécurité envers l'avenir inédit. La votation du 3 mars 2024 sur la 13ème rente AVS l'a démontrée, les citoyens-ennes helvétiques sont attachés à leur premier pilier. Ils et elles le souhaitent fort et durable. C'est donc aux organes d'exécution du 1er pilier que sont les caisses de compensation mais également les offices AI de démontrer que la confiance qui a été placée depuis plus de 75 ans dans ces institutions mérite d'être renouvelée. Comme nous l'avons fait par le passé, nous continuerons de jouer pleinement notre rôle de maillon social essentiel de proximité envers les assurés, clients et affiliés.

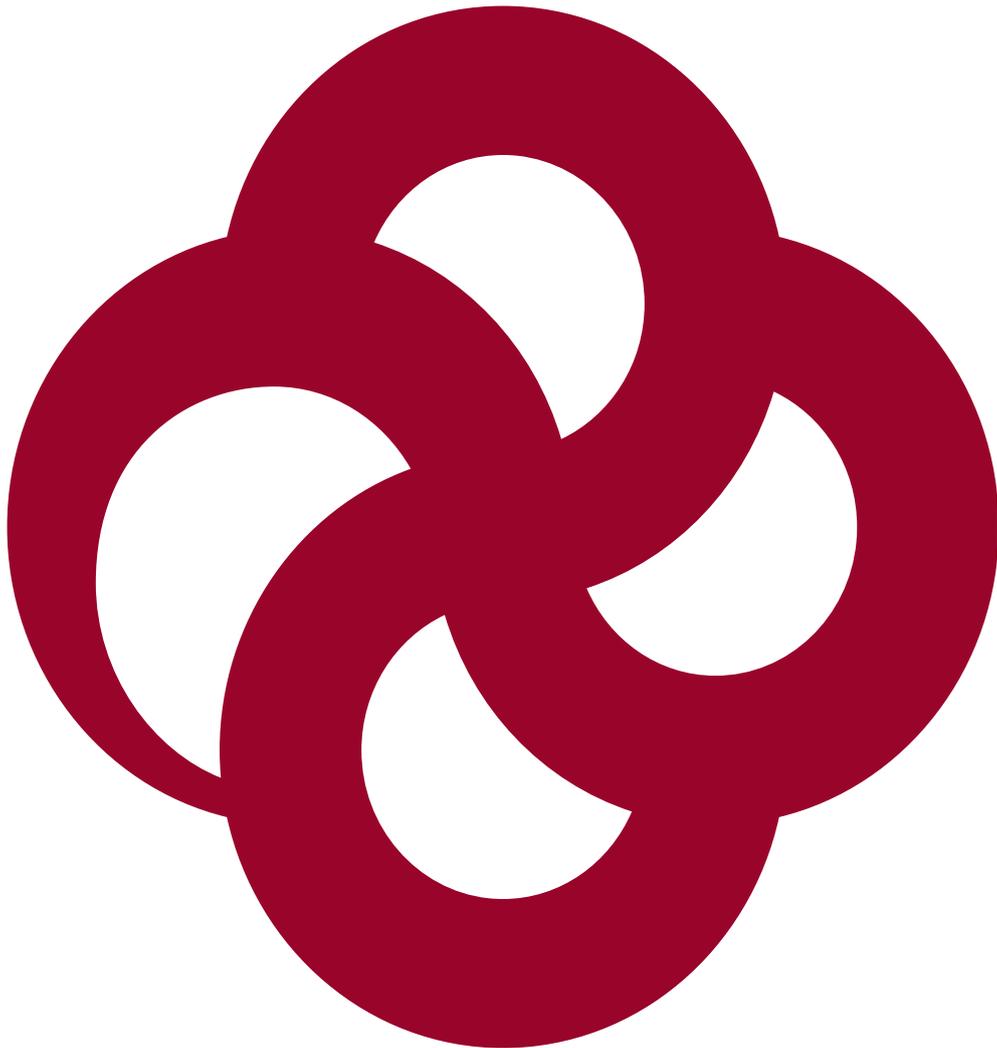
Pour ce faire, il s'agit de pouvoir compter à la fois sur des collaborateurs et collaboratrices engagés et compétents. C'est ici l'occasion de les remercier vivement pour le sérieux du travail qui est effectué au quotidien dans un environnement jamais simple, là où pour un bénéficiaire, la prestation s'apparente toujours à un droit et où la reconnaissance pour le travail bien fait tend à diminuer.

C'est aussi l'occasion pour la direction de remercier l'ensemble des membres de la commission de gestion et en particulier à sa tête la cheffe du DECS Florence Nater, avec qui le travail s'effectue en bonne intelligence. Pouvoir fonctionner en pleine confiance réciproque avec un soutien mutuel est un gage de qualité du travail.

Enfin, la CCNC souhaite remercier encore l'ensemble des partenaires avec qui elle travaille tout au long de l'année et au quotidien avec une mention spéciale aux agences AVS/AI régionales avec qui elle a emmanché un chantier en 2024 sur les rôles respectifs des uns et des autres. Réfléchir sur soi et son fonctionnement n'est jamais chose aisée, mais c'est souvent salutaire pour l'ensemble des parties. Le travail débuté en bonne transparence a permis de dégager des pistes qu'il s'agira de creuser à l'avenir pour améliorer l'efficience des prestations délivrées aux assurés.

Pour conclure, nos remerciements vont à l'agence de communication Costaud à Neuchâtel qui aura supervisé l'ensemble des travaux de mise en page web ainsi que d'élaboration graphique de la version pdf du présent rapport sur le thème du cap et de la direction, avec l'appui de l'agence neuchâteloise Lemon.

La CCNC, à vos côtés à chaque moment de votre vie.





Faubourg de l'Hôpital 28
CP 2116
2001 Neuchâtel

caisseavsne.ch