



caisse
cantonale neuchâtoise
de compensation



Rapport d'activité 2025



caisse
cantonale neuchâtelaise
de compensation

Table des matières

Concrétiser !	4
Faits et chiffres en 2025	6
Thème du rapport et élaboration	10
Comptes 2025	12
Organisation et gouvernance	18
Marque employeur	22
Nos valeurs	23
Perspectives	24
Commission de gestion	26
Conclusion	28

Concrétiser !

Après une année 2023 placée sous le signe de la prise de hauteur et de la réflexion, puis une année 2024 dédiée à définir un cap et à tracer une direction claire à travers la stratégie « Vision 2030 », l'année 2025 s'est imposée comme celle de la concrétisation.

Concrétiser, c'est transformer une vision en actions. C'est passer des intentions aux réalisations. C'est également accepter que la mise en œuvre soit exigeante, mobilisatrice et parfois inconfortable, mais toujours essentielle pour avancer.

À la CCNC, l'année 2025 a pleinement incarné cette dynamique.

Le point d'orgue de cette concrétisation aura sans conteste été la migration informatique vers le système AKIS, intervenue avec succès le 3 juin 2025 après de longs mois de préparation. Ce projet structurant, à la fois technique, organisationnel et humain, marque une étape déterminante dans la modernisation de notre institution. Il ouvre la voie à une simplification des processus, à une meilleure qualité de service et à une interaction renforcée avec nos assurés et affiliés.

Mais concrétiser ne se résume pas à un seul projet, aussi important soit-il.

L'année 2025 a été jalonnée de nombreux chantiers menés en parallèle. Parmi ceux-ci figurent notamment la refonte intégrale du nouveau règlement du personnel, la préparation en vue du déploiement du système de timbrage Abacus, ainsi que les travaux préparatoires liés à l'annualisation du temps de travail, introduite dès le 1er janvier 2026. Ces évolutions traduisent une volonté claire d'adapter notre cadre de travail aux réalités actuelles et futures.

Dans le même temps, la centralisation du traitement des frais médicaux au sein de la CCNC dès le 1er juin 2025 constitue une évolution majeure dans l'organisation de nos prestations. Elle s'accompagne d'une ouverture accrue aux canaux numériques, facilitant les démarches pour nos bénéficiaires et renforçant l'efficacité globale du dispositif.

Ces transformations se sont opérées dans un contexte de croissance de nos activités, d'intégration de nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs, ainsi que de réflexions structurelles importantes. Parmi celles-ci, la création du futur service « 3C » – regroupant la comptabilité, le contentieux et le contrôle de gestion – qui a vu le jour au 1er janvier 2026, et qui témoigne de notre volonté de renforcer notre pilotage stratégique des finances et notre cohérence organisationnelle.

Parallèlement à ces évolutions internes, la CCNC a poursuivi le développement de sa présence et de ses partenariats. Le lancement de la collaboration avec Canal Alpha, à travers l'émission « Un avenir assuré », illustre notre engagement à rendre les assurances sociales plus accessibles et compréhensibles pour le grand public.

Dans un autre registre, le partenariat initié avec l'AVIVO et le DECS pour lutter contre le non-recours aux prestations complémentaires rappelle que notre mission dépasse la simple gestion administrative : elle s'inscrit dans une responsabilité sociale concrète envers les personnes les plus vulnérables.

L'ensemble de ces réalisations n'aurait pas été possible sans l'engagement remarquable des collaboratrices et collaborateurs de la CCNC. Dans une année marquée par une intensité particulière et de nombreux changements, leur capacité d'adaptation, leur professionnalisme et leur esprit d'équipe ont été déterminants. Je tiens donc ici à les remercier chaleureusement pour tout le travail effectué.

Concrétiser, c'est aussi préparer la suite. Les bases posées en 2025 permettront d'aborder les prochaines étapes avec confiance, notamment la mise en œuvre complète des outils de pilotage, l'évolution de notre organisation et la poursuite du déploiement de la stratégie « Vision 2030 ». Cette suite s'écrira toutefois sans le soussigné. Dès le 1er juin 2026 j'aurai l'honneur de relever un nouveau défi en tant que vice-directeur de l'Office fédéral des assurances sociales. Une manière différente mais tout aussi stimulante de relever le mandat passionnant mais ô combien indispensable visant à garantir la pérennité de nos assurances sociales au bénéfice des assurés de notre pays et des générations à venir.

Dans un environnement en constante mutation, où les attentes envers les institutions publiques évoluent rapidement, la CCNC – comme l'ensemble des organes d'exécution de notre pays – continuera à conjuguer proximité, expertise et capacité d'innovation.

C'est l'engagement qui fut le mien au quotidien durant les 1246 jours au cours desquels j'aurai occupé la tête de cette belle institution. C'est celui que je poursuivrai dans mes nouvelles fonctions à l'OFAS au bénéfice de nos assuré-es, avec sérieux, sans se prendre au sérieux.



Mathieu Erb
Directeur



Faits et chiffres en 2025

L'année 2025 marque une étape charnière dans le développement de la CCNC. Après avoir défini un cap en 2024, l'exercice écoulé a permis de traduire concrètement les orientations stratégiques en actions tangibles.

Cette dynamique s'est traduite par une intensification des activités, une transformation des outils de travail et une évolution des modes de fonctionnement internes. La migration vers le système AKIS, la centralisation de certains processus ainsi que les adaptations organisationnelles ont profondément marqué l'année.

Dans ce contexte, les volumes d'activité ont poursuivi leur évolution à la hausse, témoignant à la fois de la confiance accordée à l'institution et de l'importance de sa mission au sein du tissu social et économique cantonal.

Ainsi, en 2025, l'addition des cotisations encaissées et des prestations versées a dépassé les 1.36 milliards de francs. L'ensemble des volumes est en hausse avec +3% par rapport à 2024 et même +7% depuis 2022. Globalement, en francs la quasi-totalité des différents types de prestations versées et des cotisations perçues ont évolué à la hausse. La hausse des rentes AVS et AI décidée par le Conseil fédéral pour le 1er janvier 2025 expliquée en partie cela.

La migration informatique intervenue en juin a généré un léger retard dans la délivrance de certaines prestations qu'il s'est agi de combler. Des mesures ont été prises, notamment le fait de ne plus répondre au téléphone les après-midis afin de permettre aux gestionnaires de se concentrer sur les dossiers pour limiter le retard. Cette mesure a fait l'objet d'une évaluation positive en fin d'année et a été maintenue de manière pérenne.

Ce changement s'est matérialisé par le déplacement d'une part importante des interactions de nos assurés et affiliés vers d'autres canaux tels que notre site

internet ou les courriers électroniques. En effet, en 2025, nous avons constaté une hausse de 30% du nombre de visites sur notre site ainsi qu'une explosion des e-mails envoyés sur nos différentes boîtes partagées. Quant au nouveau portail en ligne pour nos affiliés «connect», il a rencontré un vif succès.

Le nombre de visites au guichet quant à lui est resté stable avec 31 personnes en moyenne par jour ouvert sur l'année. Dans le même temps, le nombre d'appels téléphoniques reçus s'est monté à 500 de moins par rapport à l'année précédente, alors que depuis le mois de juin les téléphones n'étaient pris que les matins. Sur l'ensemble des lignes téléphoniques, il a été dénombré en moyenne 335 appels téléphoniques reçus par jour ouvert sur l'année. Le temps moyen par appel a quant à lui légèrement augmenté (3 minutes 40) ce qui va de pair avec la volonté d'améliorer le conseil personnalisé.

Concernant l'interne, les travaux débutés en 2024 sur la culture organisationnelle se sont concrétisés par différents ateliers. L'identification de «facilitateurs» au sein du personnel, couplée au lancement d'initiatives visant à supprimer les silos devra se poursuivre dans la durée en vue de gagner en cohésion d'ensemble.

Pas moins de 15 arrivées ont eu lieu sur l'ensemble de l'année et la gestion de la croissance des effectifs représente également un enjeu avec environ un tiers des collaborateurs qui ont moins de quatre ans d'ancienneté, et un autre tiers qui compte plus de 20 ans de CCNC au compteur. Il s'agit donc de trouver la parade pour amener le liant nécessaire entre les générations.

10 chiffres clés pour mieux cerner l'activité de la CCNC au 31 décembre 2025

1327 jours

de travail internes consacrés à la préparation de la migration informatique

1'16 millions

c'est en francs les montants de PC restituées suite aux contrôles menés

178'155 visites

de notre site internet

15'603 entreprises

(employeurs et indépendants) affiliés à la caisse

492'820 courriels

courriels reçus sur l'ensemble des messageries électroniques génériques

71% des entreprises

ayant reçu une invitation à utiliser le nouveau portail en ligne l'utilisent

57 publications

sur LinkedIn ayant engendré plus de 100'000 affichages et lectures

13% d'augmentation

des allocations paternité ou à l'autre parent versées en un an

52%

la proportion des remboursements de frais médicaux qui se fait via internet

18 requêtes

de faillite déposées auprès du juge en lien à la nouvelle loi sur la faillite

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 formels et moins formels de la vie de la CCNC.



Janvier

Tenue d'une matinée d'échange suivie d'un repas dédiée à la stratégie Vision 2030 avec l'ensemble du personnel de la caisse



Février

Lancement des journées de la mobilité verte visant à faire venir le maximum de collaborateurs-trices en mobilité douce sur le lieu de travail



Mars

Première journée de travail chez Creaholic avec les facilitateurs pour travailler sur les valeurs et la culture d'entreprise



Juillet

Décision de mise en œuvre du café gratuit pour l'ensemble des collaborateurs-trices afin de faire tomber les silos et de rassembler davantage les équipes aux pauses



Août

Arrivée d'un nouvel apprenti



Septembre

Marche au vert jusqu'à la Tène et repas à l'Auberge de la Tène pour toute la caisse

Lancement de la chronique bi-mensuelle «Un avenir assuré» en partenariat avec Canal Alpha

Rencontre avec une délégation de la Police neuchâteloise afin de discuter des modes de collaboration en matière de lutte contre la criminalité économique

Lancement des ateliers en interne en lien à la gestion des risques métiers pour la mise en œuvre du système de management des risques

Lancement des travaux de refonte de la loi cantonale sur l'AVS en partenariat avec l'Etat pour correspondre aux exigences de la modernisation de la surveillance du 1er pilier

Journée dédiée au feedback et à la culture d'entreprise chez Creaholic avec une vingtaine de collaborateurs-trices

Séance de la commission du personnel. Validation du nouveau règlement du personnel dès le 1er janvier 2026

Entrée en vigueur de la nouvelle législation fédérale sur les faillites

Présentation des recommandations du rapport Interface sur le rôle des agences régionales AVS à la CDC-Social

Première séance extra muros trimestrielle des cadres supérieurs et de la direction

Mise en place pour la 3ème année consécutive d'un «horaire estival» durant cette fois quatre semaines entre fin juillet et début août. Décision de pérenniser à l'avenir

Matinée de partage sur notre migration informatique avec nos homologues vaudois en vue de leur propre migration à venir en 2026

Lancement de la campagne de promotion du nouveau portail en ligne «Connect» pour les affiliés

Augmentation de 20 CHF des allocations familiales dans le canton

Traditionnelle fondue de la CCNC à la Golée

Afterwork de remerciements au personnel à la Villa Castellane pour le travail effectué lors de la migration informatique

Soutien d'une action caritative du Lions Club en offrant à chaque collaboratrice et collaborateur un bracelet pour la fête des Vendanges de Neuchâtel



Avril

Dernière commission de gestion de la caisse de la législature 2021-2025



Mai

Fête du personnel à Boudry sur le thème de la Suisse, l'Espagne, l'Allemagne



Juin

Migration informatique avec le passage sur AKIS dès le 3 juin



Octobre

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



Novembre

Réussite des examens du brevet fédéral et du diplôme de réviseuse AVS pour nos 3 collaboratrices concernées



Décembre

Calendrier de l'Avent du terroir durant tout le mois de décembre

Passage de la Cheffe du Département à la CCNC pour rencontrer les collaboratrices et collaborateurs

Séance de la commission du personnel et validation du nouveau règlement sur la gestion du temps de travail pour le 1er janvier 2026

Sortie extra muros des cadres et autres fonctions stratégiques à Auvornier et visite de la station viticole cantonale, bilan à mi-année

Soutien de la lutte contre le cancer du sein avec l'action «Carac rose»

Lancement du cycle d'entretiens annuels

Sortie extra muros des cadres supérieurs et de la direction à Chaumont et activité immersive de graffitis. Bilan de l'année écoulée

Rencontre avec le comité de l'AVIVO du canton de Neuchâtel

Lancement des travaux de refonte des directives internes du personnel

Participation active de plus de 30 collaborateurs-trices à la Wake up & run

Conférence de presse en partenariat avec l'AVIVO et le DECS pour mettre à l'honneur une action innovante en vue de lutter contre le non-recours aux PC

Présentation à la commission du personnel du nouveau système de timbrage et de l'annualisation du temps de travail.

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

Point de situation en vidéo sur le projet «Vision 2030»

Création d'une charte éthique en lien à la collaboration interne et vis-à-vis des clients et assurés

Kick off du premier observatoire intercantonal romand du domaine des PC avec première séance à Neuchâtel

Soirée de remerciements des partenaires informatiques en lien à la migration à la Rouvraie à Bevaix

Présentation du projet de refonte du tableau des fonctions de la caisse dès le 01.01.2026 à la commission du personnel.

Carte de vœux 2026 sous la forme d'un jeu arcade

Thème du rapport et élaboration

Le thème graphique et visuel utilisé correspond à l'activité qui a été faite lors de la matinée extra muros du 30 janvier 2026 au cours de laquelle un travail a été mené à la fois sur les valeurs de la caisse mais également sur une activité de team building par groupe de 7 à 8 collaborateurs.

Le thème de la matinée était «Construire ensemble la caisse de demain. En avant vers la vision 2030.» Une invitation à travailler sur nous et sur le fameux «why» qui permet de donner du sens à ce qu'on fait au quotidien et pourquoi.

La quasi-totalité des collaboratrices et collaborateurs de la caisse était présente pour échanger, discuter, échafauder voire confronter les visions quant à ce que nous faisons, la manière de le faire et ce que nous pourrions faire autrement.

Les groupes de 7 à 8 collaborateurs ont pu évoquer les six valeurs de la caisse, ce qu'elles signifient et comment les développer davantage. Ce fut également l'occasion d'échanger librement et en toute transparence avec la direction pour dire ce qui fonctionne et ce qui pourrait être amélioré au quotidien.

Finalement ce fut la possibilité de faire du team building en travaillant non seulement les neurones mais également les mains pour construire des ponts en Kapla brandés CCNC spécialement réalisés par des bénéficiaires de la Fondation Les Perce-Neige que nous remercions vivement.

A titre de clin d'œil, nous avons également agrémenté le chapitre sur le récapitulatif mois par mois de visuels représentant des symboles régionaux tous en cours de concrétisation, tout comme les projets que nous menons à la CCNC.

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, avec l'appui de l'agence neuchâteloise Lemon.



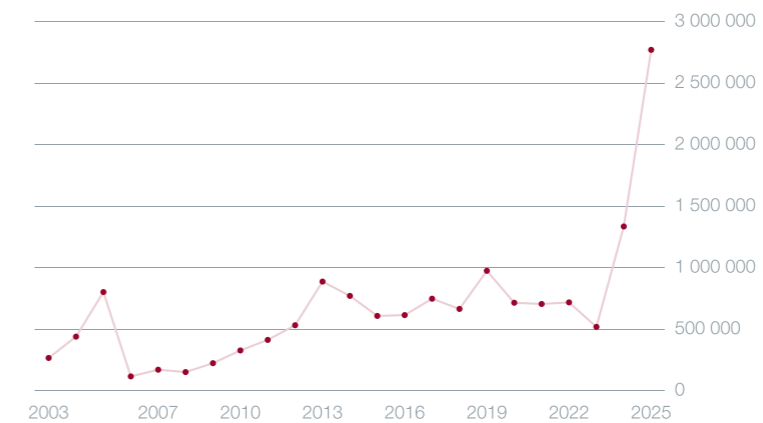
Comptes 2025

Le bon résultat de la CCNC s'explique par plusieurs facteurs.

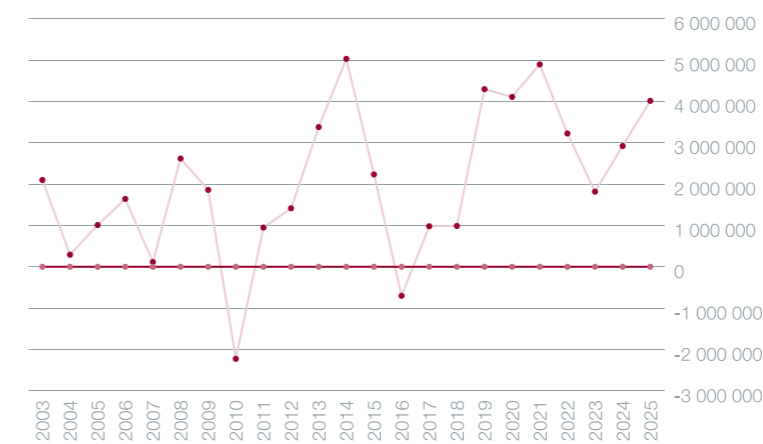
Du côté des charges, les coûts informatiques liés à la migration ont été bien maîtrisés et se sont révélés inférieurs aux prévisions. En revanche, le changement de logiciel a entraîné un certain retard particulièrement dans le traitement des amortissements sur débiteurs. Par conséquent, certaines pertes sur débiteurs n'ont pas été comptabilisées en 2025, ce qui a contribué à limiter les charges de l'exercice. Parallèlement, les produits ont évolué favorablement. D'une part, les frais de gestion facturés ont augmenté, en lien direct avec la masse salariale sous gestion. L'indexation des salaires d'une large partie des affiliés en 2025 a ainsi permis d'accroître la facturation. D'autre part, la bonne tenue des marchés financiers a soutenu la performance du portefeuille de titres.

En ce qui concerne la Caisse d'allocations familiales, les cotisations ont suivi la hausse de la masse salariale observée. Quant aux prestations — dont le montant a été relevé de CHF 20.00 par enfant dès le 1er janvier — elles sont donc logiquement en progression sur l'année, il convient toutefois de relever qu'une part importante de l'augmentation attendue sera reportée sur l'exercice suivant, notamment lors de l'enregistrement des données définitives issues des attestations de salaires. A même titre que la CCNC, les rendements boursiers permettent d'alléger la charge administrative. Au vu de ces chiffres réjouissants et du haut niveau de réserves de la caisse ALFA, la direction a fait la proposition à la commission de gestion de baisser le taux de cotisations de 0.1 point pour 2026 auprès des employeurs. Cette proposition de nouveau taux à 1.8% a été adoptée en décembre par le Conseil d'État.

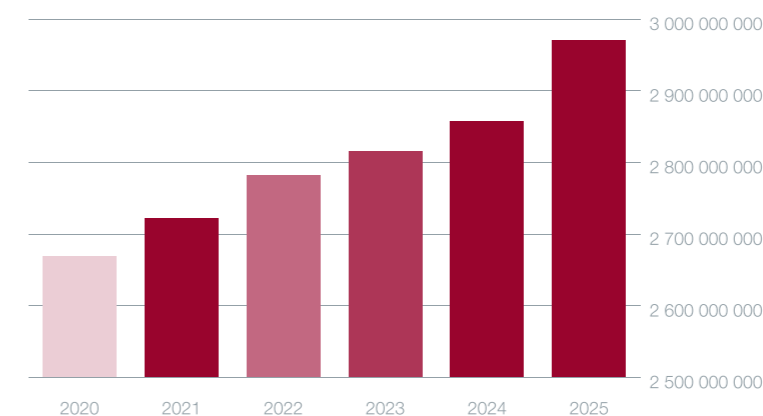
Caisse AVS
En milliers de CHF



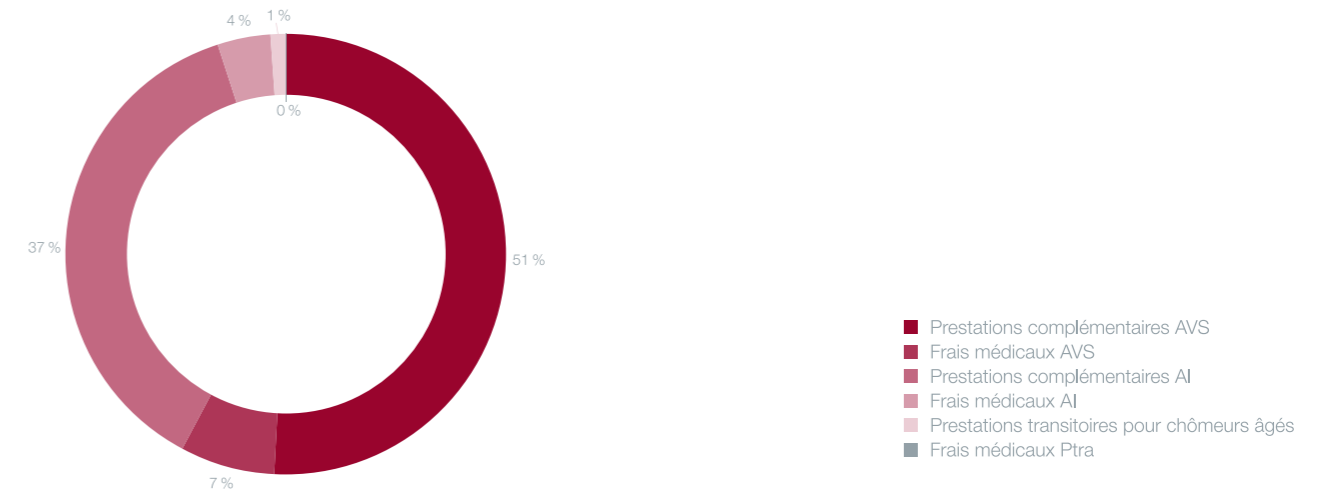
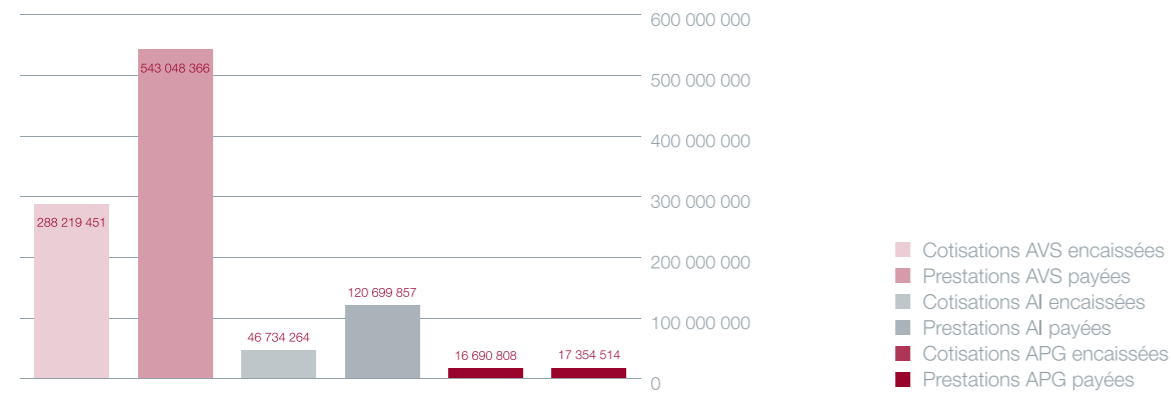
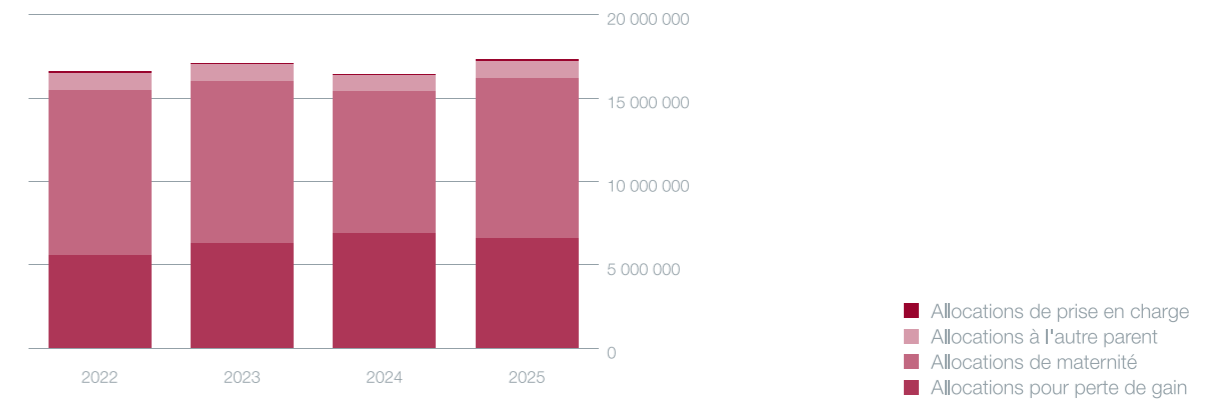
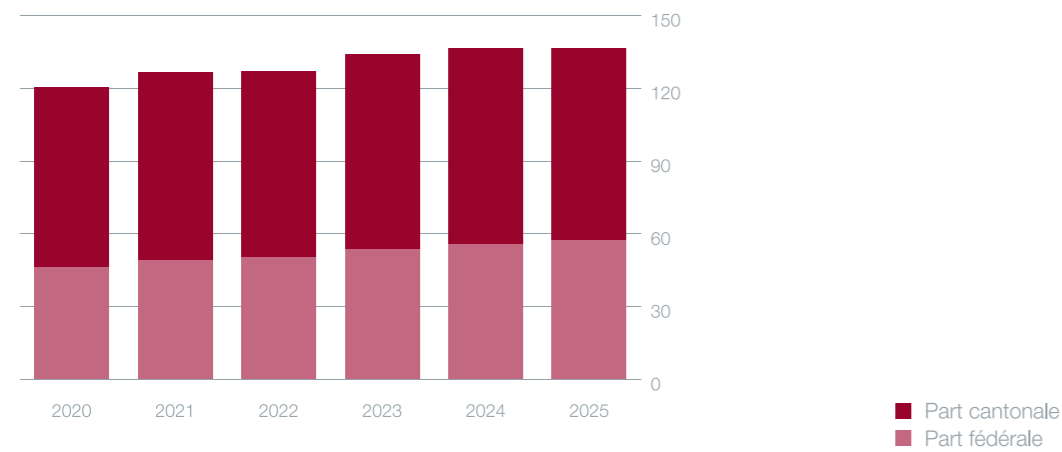
Caisse ALFA
En milliers de CHF



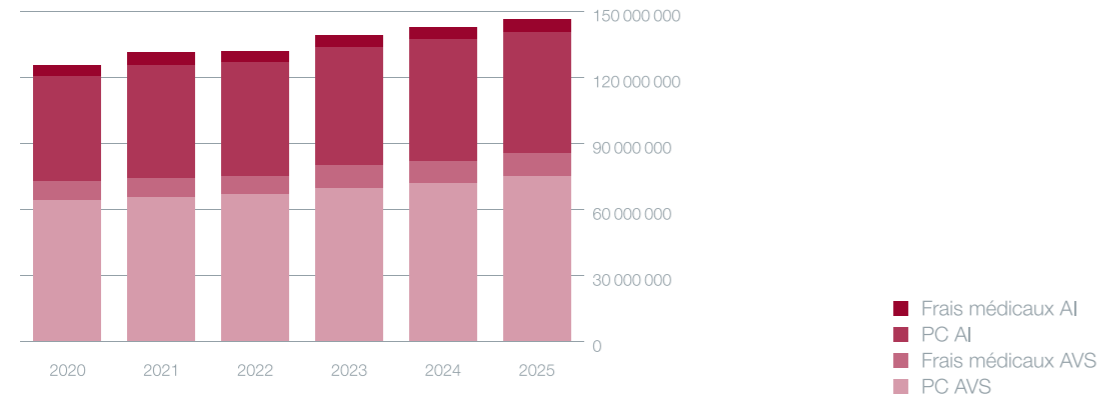
Masse salariale soumise à cotisations paritaires



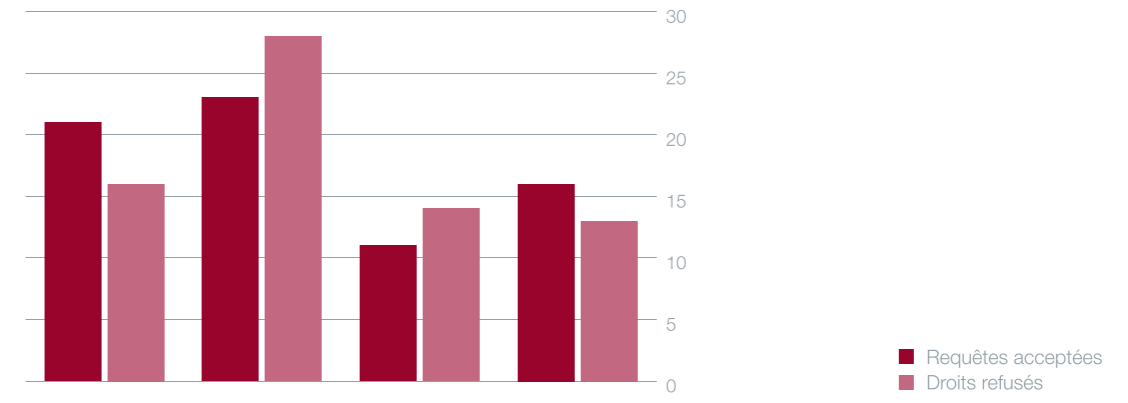
Répartition des affiliés par type - 2025

Prestations complémentaires, frais médicaux et prestations transitoires en CHF - 2025

Cotisations encaissées et prestations payées par la CCNC selon le type d'assurance en CHF - 2025

Prestations en CHF selon le type d'APG

Financement des prestations complémentaires en CHF selon le contributeur

Prestations versées dans le 1er pilier et ALFA - 2025

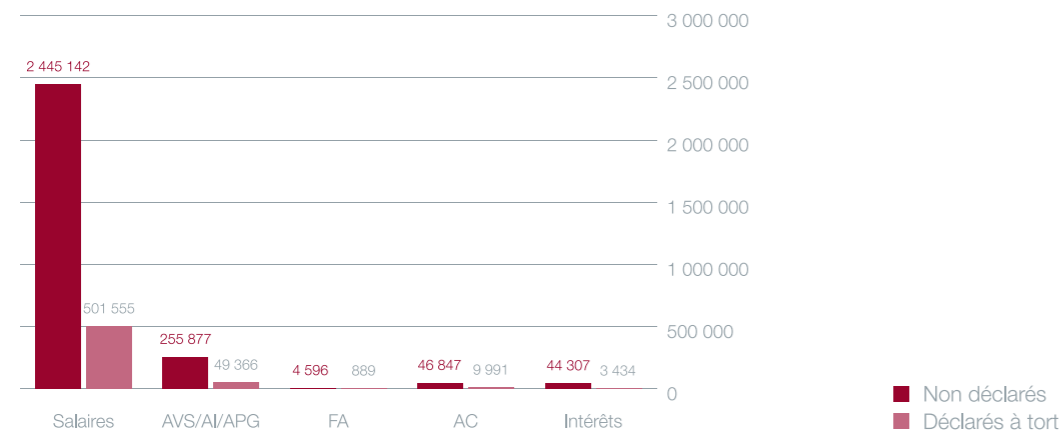

Prestations complémentaires : dépenses en CHF par genre de prestation



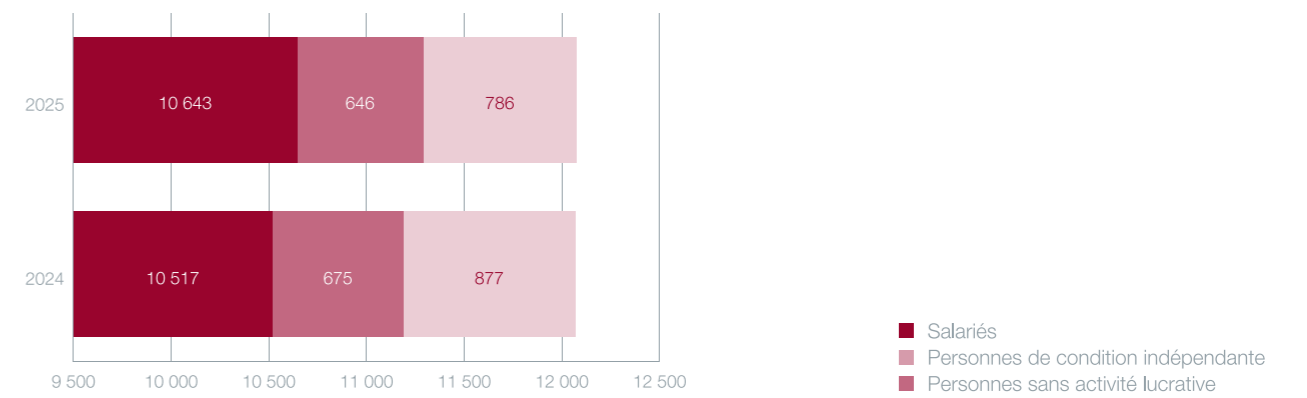
Ptra évolution des droits acceptés et refusés



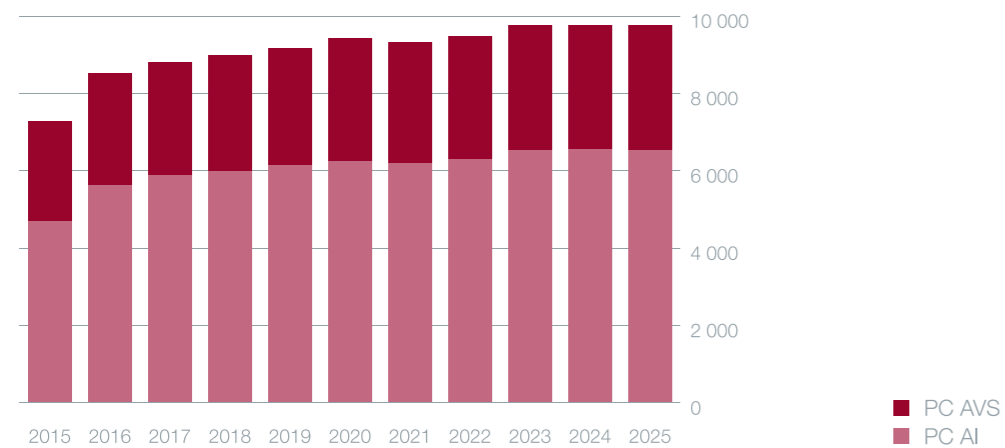
Contrôles des employeurs par les réviseurs Montants corrigés en CHF - 2025



Nombre de bénéficiaires ALFA 2024 et 2025



Évolution du nombre de dossiers PC AVS et PC AI





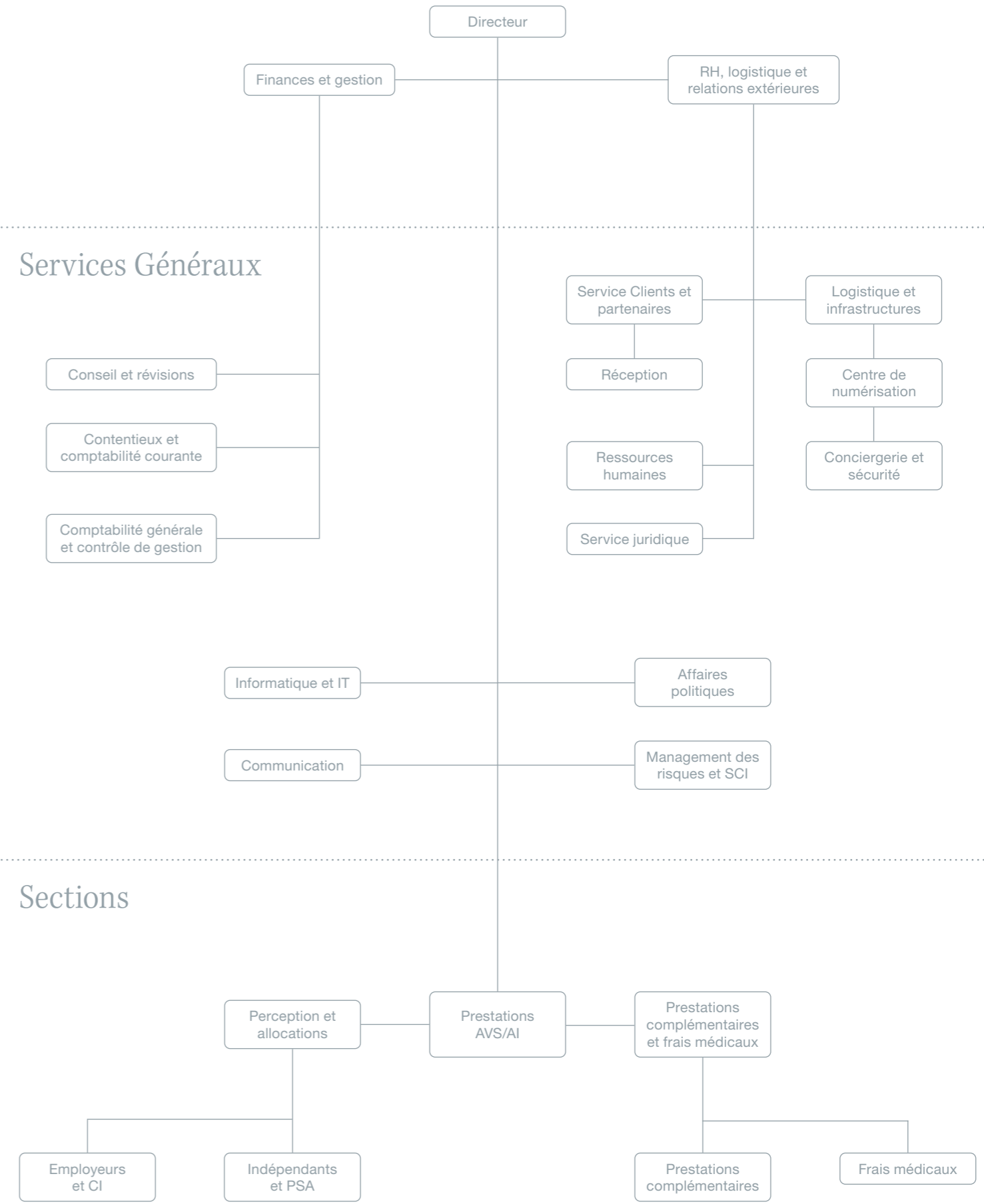
Organisation et gouvernance

L'organigramme de la CCNC a été légèrement adapté au 1er janvier 2025.

La création d'un service clients et partenaires auquel la réception est rattachée est la principale modification. Ce service s'émancipe du domaine logistique pour devenir un pôle à part entière sous la direction de la nouvelle sous-directrice. Le service logistique quant à lui a repris l'ensemble du traitement et de l'indexation des franchises et quotes-parts à l'assurance maladie dans le cadre du remboursement des frais médicaux pour les bénéficiaires de PC. En parallèle, le domaine du management des risques et du SCI a été rattaché en ligne directe au directeur en vue des travaux de préparation pour la mise en œuvre des outils de gestion au 1er janvier 2026.

L'organigramme évoluera encore un peu en 2026 pour ensuite asseoir pleinement un fonctionnement dans la durée qui réponde aux contraintes imposées par l'environnement dans lequel la caisse évolue.

Direction



Sections

10 chiffres clés pour mieux comprendre le profil RH de la CCNC

10'600

c'est en heure le temps consacré à la migration informatique par les équipes

61%

c'est la hausse en un an des heures prises pour des congés maladie bagatelles

39 ans

c'est l'âge médian au 31.12.2025 à la CCNC

10.1%

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

86%

représente le taux d'activité moyen des collaboratrices au 31.12.2025

167

c'est le nombre de jours pris en congé paternité ou maternité de plus qu'un an auparavant

2627 heures

de télétravail en moins en 2025 qu'un an auparavant

3

c'est le nombre de lauréates à la fois du brevet fédéral en assurances sociales et du diplôme de réviseuse AVS que la CCNC a pu célébrer en 2025.

6.76%

c'est le taux d'absentéisme pour raison maladie ou accident (en hausse de plus 3% sur une année)

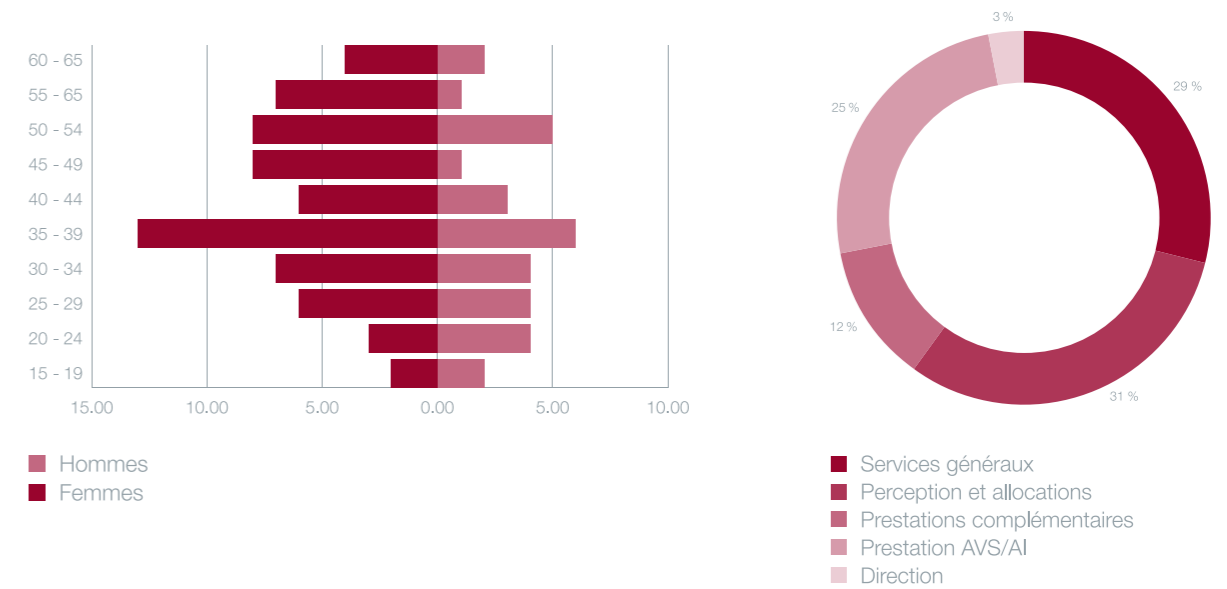
46 ans, 9 mois et deux jours

c'est l'âge qui différencie le cadet de l'aîné dans l'effectif

Au 31.12.2025, certains éléments peuvent être mis en évidence. Le taux de rotation est quasiment similaire à celui de l'année dernière et va de pair avec la volonté de transformation. En revanche, le taux d'absentéisme pour raison maladie ou accident grimpe en flèche. Les effets de la migration informatique se sont fait ressentir avec plusieurs cas de fatigue chronique. Quant au taux d'absentéisme pour raison de maladie (cas bagatelle), il est en hausse, notamment sur les six premiers mois de l'année au moment où la préparation de la migration était à son plus haut niveau. La direction a souhaité prendre des mesures pour que la qualité de vie des collaboratrices et collaborateurs ne pâtisse pas du volume de travail sur la durée. Ainsi, l'obligation de reporter un maximum de 10 jours de vacances d'une année à l'autre a été mise en oeuvre alors que par le passé, il n'y avait aucune limite fixée. De même, il a été souhaité qu'un certain nombre d'heures excédentaires soient reprises au 2ème semestre pour éviter des surplus qui pouvaient mettre la santé des collaboratrices et collaborateurs à trop rude épreuve. On constate encore que le télétravail a été moins fréquent en 2025. Ceci s'explique également par le fait que la migration informatique a impliqué de nombreuses formations et tests à effectuer en présentiel. Le taux d'activité moyen de la caisse a légèrement augmenté quant à lui avec 86% de taux d'activité. Finalement, on peut se réjouir du 100% de réussite parmi les personnes qui se sont présentées à un examen (brevet fédéral ou diplôme de réviseur AVS). C'est de bon augure pour le niveau d'expertise métier général de la caisse qui pratique une politique de promotion des formations certifiantes et diplômantes en prenant en charge les coûts liées à ces formations.

Les collaborateurs-trices et leur répartition

Au 31 décembre 2025, la CCNC comptait 94 collaboratrices et collaborateurs, y compris deux apprentis, répartis en 80 EPT comme suit :



L'arrivée de 15 nouveaux visages en 2025 a légèrement rajeuni l'âge médian des collaboratrices et collaborateurs. Avec un âge moyen de 33 ans des nouvelles recrues, la caisse vise à contrebalancer la perte d'une certaine partie des connaissances dans les années à venir avec les départs en retraite imminents de 6 personnes cumulant de nombreuses années d'ancienneté. A 10 ans, c'est 16% des effectifs qui atteindront l'âge de la retraite. 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. En parallèle, on constate que plus de 20% des effectifs se situent dans la tranche entre 35 et 39 ans. Cette surreprésentation est à la fois une force car parmi ces personnes, on compte une ancienneté importante. Toutefois, à l'heure de viser la cohésion d'ensemble, il s'agit d'être également attentifs à ce qu'une trop grande surreprésentation ne devienne pas une faiblesse car créant une forme de déséquilibre 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 prochainement du fait la modernisation de la surveillance du 1er pilier votée par les Chambres fédérales qui pose certaines obligations en matière de gestion et de gouvernance. Un projet de modification de loi cantonale d'introduction sur l'AVS devrait remonter au Grand Conseil début 2027 pour une mise en oeuvre au plus tard au 1er janvier 2028. La composition de la commission sera revue et les exigences précisées.

Marque employeur

Parallèlement à la poursuite des travaux liés à la stratégie «Vision 2030» et ses différentes dimensions, la direction a engagé une démarche structurante visant à renforcer son attractivité en tant qu'employeur, en modernisant en profondeur son cadre de travail. Cette évolution s'est concrétisée par la révision complète du règlement du personnel ainsi que par l'adoption de nouvelles directives relatives à l'organisation du temps de travail, entrées en vigueur au 1er janvier 2026.

Cette réforme repose sur une vision claire : promouvoir une culture de confiance, d'autonomie et de responsabilité, où les collaborateurs sont évalués prioritairement sur les résultats atteints plutôt que sur leur seule présence. Elle vise à offrir un environnement de travail moderne, inclusif et respectueux de l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, tout en garantissant la qualité du service public.

L'un des axes majeurs de cette transformation réside dans l'introduction d'une plus grande flexibilité organisationnelle. Le temps de travail est désormais annualisé, permettant une répartition des heures sur l'année en fonction des fluctuations d'activité, tout en laissant aux collaborateurs une large autonomie dans l'organisation de leur journée de travail. Ce dispositif s'accompagne du développement du travail mobile, encadré mais encouragé lorsque les conditions le permettent, ainsi que d'une ouverture accrue aux aménagements individuels (temps partiel, horaires flexibles).

Parallèlement, le nouveau règlement du personnel renforce les mesures en faveur du bien-être, du développement des compétences et de la reconnaissance. Il met notamment l'accent sur la formation continue, la mobilité interne, la transparence des conditions de travail et un ensemble d'avantages favorisant la qualité de vie au travail.

Enfin, cette démarche s'inscrit dans une logique participative, en associant étroitement la commission du personnel aux réflexions et décisions impactant les conditions de travail. Elle traduit la volonté de la CCNC de co-construire son évolution avec ses collaborateurs et de tracer une voie durable fondée sur l'engagement, la confiance et la performance collective.

Finalement, dans le cadre de l'évolution et de la transformation de notre organisation, nous avons mise en place une nouvelle échelle des fonctions, qui entrera en vigueur au 1er janvier 2026.

Cette évolution s'inscrit dans une démarche constructive, tournée vers l'avenir et avec la volonté de renforcer la cohérence et l'attractivité des parcours professionnels. Elle vise notamment à :

- Clarifier les parcours professionnels et rendre les évolutions plus lisibles
- Renforcer les perspectives d'évolution, y compris au sein d'une même fonction
- Mieux reconnaître les compétences, l'expérience et l'expertise métier
- Valoriser les trajectoires professionnelles, qu'elles soient managériales ou dites « horizontales »
- Offrir un cadre plus équitable et cohérent, en phase avec les réalités actuelles de nos métiers



Voir la vidéo explicative sur le nouveau règlement du personnel



Voir la vidéo explicative sur les nouvelles directives de gestion des temps

Nos valeurs

Collaboration

Nous avançons ensemble en favorisant l'intelligence collective.



Empathie

Nous écoutons avec attention et plaçons l'humain au centre de nos actions.



Solidarité

Nous agissons avec responsabilité et esprit d'entraide.



Disponibilité

Nous répondons avec attention, proximité et réactivité.



Anticipation

Nous prévoyons les évolutions et préparons les solutions de demain.



Pragmatisme

Nous privilégions des solutions simples, concrètes et efficaces.



Perspectives

L'année 2025 aura été marquée par une intensité particulière, avec la concrétisation ou le lancement simultané de nombreux projets structurants. Cette dynamique a reposé sur un engagement remarquable des équipes, qui ont su mener de front des transformations majeures, tant sur le plan organisationnel que technologique.

La réussite de la migration vers la solution informatique AKIS, le développement des portails numériques Connect à destination des affiliés, de la possibilité de se faire rembourser ses frais médicaux via internet et smartphone ainsi que la préparation du futur portail « My Cockpit » pour les assurés illustrent cette capacité collective à faire évoluer la CCNC vers un modèle résolument tourné vers le numérique et l'efficacité.

L'année 2026 s'inscrit désormais comme une phase de consolidation et de mise en valeur de ces avancées. Elle permettra de pleinement déployer et stabiliser les nombreux changements introduits : entrée en vigueur du nouveau règlement du personnel, mise en œuvre de l'annualisation du temps de travail et du nouvel outil de gestion des heures Abacus, montée en puissance du système AKIS et poursuite des réorganisations engagées. On peut penser ici notamment à la mise en place du nouveau service 3C (comptabilité, contentieux et contrôle de gestion), du développement du service de relation client et de la création d'un véritable Data Management Center (DMC). Parallèlement, l'évolution du cadre légal d'une part, avec le projet de modification de la LAVS qui sera soumis au Grand Conseil en 2027, et d'autre part la création d'un comité de direction, contribueront à renforcer la gouvernance de la caisse sur le long terme.

Ces transformations s'accompagnent d'une montée en compétence des équipes, en particulier dans le domaine de la relation client, ainsi que de la mise en place progressive d'indicateurs clés de pilotage. Ces derniers permettront de mieux suivre la performance globale de l'institution et d'ancrer une culture de gestion fondée sur les résultats, la transparence et l'amélioration continue.

L'ensemble de ces évolutions s'inscrit pleinement dans la stratégie « Vision 2030 », dont les cinq piliers sont désormais activés de manière concrète. L'année 2026 marquera ainsi une étape essentielle dans leur mise en œuvre opérationnelle, mais également dans leur évaluation, à différents niveaux de l'organisation, afin d'en mesurer les effets et d'ajuster les orientations si nécessaire.

De plus, au plan des infrastructures, du fait de la croissance des effectifs et de la vétusté de certains locaux communs, des travaux seront entrepris en 2026. Ces réalisations ont pour objectifs d'améliorer l'aménagement des lieux de rencontres entre les équipes (cafétérias, espaces communs, salles de séances) afin de contribuer à favoriser la circulation des informations et la cohésion d'ensemble.

Dans cette optique, une enquête de satisfaction interne sera lancée à l'automne 2026. Véritable outil de pilotage, elle permettra de recueillir la perception des collaboratrices et collaborateurs sur les transformations engagées, et d'orienter les actions futures. Elle constituera un point de référence essentiel pour accompagner la CCNC dans la poursuite de son développement, avec cohérence, exigence et confiance. En parallèle, plusieurs actions seront mises en œuvre avec nos affiliés afin de recevoir leurs feedbacks en vue d'avoir une vision à 360 degrés de la qualité des prestations délivrées.



Commission de gestion

ne.ch

RÉPUBLIQUE ET CANTON DE NEUCHÂTEL

DÉPARTEMENT DE L'ÉCONOMIE
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 2025

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'économie et de la cohésion sociale (DECS). La commission est constituée des membres suivants :

Mesdames et Messieurs :

Nater Florence, cheffe du Département de l'économie 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;
Bernard Sarah, cheffe du service des ressources humaines de VITEOS;
Bonzanini Claudia, adjointe au chef du service des ressources humaines de l'État;
Cattilaz Sébastien, directeur financier de NOMAD;
Fuchs Rota Sarah, conseillère communale à Val-de-Travers;
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;
Rouault Philippe, conseiller communal au Locle, dès le 4 juin 2025, en remplacement de Monsieur Anthony von Allmen.

Activités de la commission

Durant l'exercice 2025, la commission de gestion a siégé à deux reprises, les 3 avril et 9 décembre à Neuchâtel.

En mars, les commissaires ont assisté à une présentation des activités réalisées et des travaux entrepris sur l'exercice 2024.

CH-2000 NEUCHÂTEL RUE DE LA COLLÉGIALE 12
TÉL. 032 889 68 00 FAX 032 889 62 69 SECRETARIAT.DECS@NE.CH WWW.NE.CH

- 2 -

L'état d'avancement du projet de la direction "Vision 2030" axé sur cinq piliers stratégiques, validé par la commission, a été commenté.

Les travaux préparatoires de la migration informatique sur le nouvel applicatif métier AKIS sont entrés dans leur phase de finalisation pour une mise en production au 1^{er} juin. La direction précise qu'ils ont généré une surcharge importante de travail pour le personnel de la CCNC.

L'outil informatique "Optimiso" sera opérationnel en 2026 et permettra d'implémenter la gestion des risques (SMR), le système de management de qualité (SMQ) et le système de contrôle interne (SCI).

De nombreux chantiers ont été entrepris durant 2024 et 2025 dans le domaine de la gestion des ressources humaines, dont notamment une révision du règlement du personnel. Il est relevé que la direction vise également d'élargir les perspectives d'évolution dans le cadre des fonctions de la caisse.

La CCNC a été également très active dans les démarches de communication et d'information au grand public.

Elle vise également à renforcer les travaux sur les valeurs et la gestion des changements, pour renforcer la culture d'entreprise.

Les travaux pour la mise en place de la bonne gouvernance de la caisse ont été entrepris, en lien avec la réforme de l'AVS dans le domaine de la modernisation de la surveillance dans le 1^{er} pilier. Ils nécessitent l'adaptation de la loi de fonctionnement de la CCNC (Loi d'application de la loi fédérale sur l'assurance-vieillesse et survivants et de la loi fédérale sur l'assurance-invalidité (LA-LAVS/LAI))

Durant la séance plénière du mois de décembre, les activités de la caisse durant l'année 2025 ont été passées en revue.

Le retour sur la migration informatique réalisée dans l'outil AKIS est positif. La direction précise que le budget a été respecté et qu'elle vise une maîtrise totale de l'outil d'ici la fin du premier trimestre 2026.

La commission a approuvé à l'unanimité la baisse du taux de contribution de la caisse ALFA à charge des employeurs de 1.9% à 1.8%. Cette réduction a été préconisée par la direction afin de réduire le taux de couverture et de conformer le fonds de réserves de la caisse aux limites maximales prévues par la législation en vigueur.

Les budgets 2026 de la caisse AVS et de la caisse Alfa ont été portés à la connaissance des commissaires.

Les membres ont également pris acte des rapports de clôture 2024 et de révision principale 2025 de l'organe de révision, la fiduciaire Muller Christie & Associés. Les conclusions des rapports sont excellentes et les résultats financiers positifs.

La commission a pris acte de l'état des travaux sur la mise en œuvre de la réforme AVS en lien avec la modernisation de la surveillance. Il est précisé que le projet de modification de la loi cantonale (LA-LAVS/LAI) qui fonde le fonctionnement de la caisse doit être soumis au préalable à l'OFAS avant d'être adopté formellement par les autorités législatives cantonales. A la demande de ses membres, il est convenu que la commission soit consultée sur le projet de rapport au Grand Conseil pour y intégrer son avis.

Neuchâtel, le 31 décembre 2025

Florence Nater


Conseillère d'Etat

Conclusion

Alors qu'à fin 2024, la Caisse s'apprêtait à vivre un changement de taille avec le nouvel ERP informatique, une certaine appréhension pouvait se ressentir au sein des équipes. Force est de constater que 365 jours plus tard, l'ensemble des craintes ont pu être mises de côté. Ceci du fait d'une excellente préparation en amont, d'une connaissance métier reconnue au sein des étages mais surtout d'un esprit d'équipe qui a fonctionné. Et c'est la clé qui doit conduire la caisse à poursuivre le travail de suppression des silos et de renforcement de sa cohésion globale débuté cette année avec la fabrique d'innovation Creaholic notamment.

Plus que jamais la vision à l'horizon 2030, à savoir «Devenir le pôle de compétences en assurances sociales en conjuguant expertise et innovation» semble pouvoir se concrétiser car elle est sur la bonne voie. Des changements structurels auront encore lieu mais les orientations prises, les lignes tracées et les premiers succès d'envergure vécus, permettent d'avoir confiance en l'avenir et d'entrevoir les prochaines étapes avec une certaine sérénité.

La mise en œuvre de la 13ème rente AVS ainsi que les nombreuses réformes et modifications législatives à venir continueront à être implémentées et mises en œuvre conformément au mandat qui est celui des organes d'exécution du premier pilier. Mais pour ce faire, sans des collaboratrices et collaborateurs formés, motivés et efficaces, il sera difficile d'arriver à bon port. C'est dans cette optique que les transformations entreprises par la direction s'inscrivent.

C'est l'occasion de remercier ici vivement l'ensemble des équipes qui font un travail de l'ombre mais tellement essentiel parmi toutes les mailles qui constituent la grande chaîne des assurances sociales et du premier pilier. La mise en place de chroniques sur Canal Alpha et RTN qui mettent à l'honneur les métiers qui sont ceux du personnel d'une caisse de compensation vise également à humaniser les rôles qu'elles et ils jouent au quotidien au bénéfice de l'ensemble de la collectivité.

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 toute transparence et avec pragmatisme, ce qui est fort appréciable.

Enfin, la CCNC souhaite remercier encore l'ensemble des partenaires avec qui elle travaille tout au long de l'année pour la qualité de la collaboration. Une mention spéciale à l'AVIVO en cette année 2025 avec qui un partenariat prometteur concernant la lutte contre le non-recours aux PC qui a été initié.

Mais au-delà des projets, des personnes, des systèmes et des structures, notre mission demeure et demeurera inchangée : être à vos côtés à chaque moment de votre vie !

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





Faubourg de l'Hôpital 28
CP 2116
2001 Neuchâtel

caisseavsne.ch